

臺東縣衛生局

社區整合型服務中心(A)派案管理機制

一、目的

鑑於 A 單位應秉持個案管理之核心公平派案，以個案最佳利益為優先，派案時應給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先並考量欲派之 B 單位之量能予以派案，並公布派案情形、加強派案資訊透明化，有關服務流程及派案原則，本縣參照衛生福利部 2018 年 12 月 14 日衛部顧字第 1071962562 號函頒縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則彈性調整派案原則並建立本機制。

二、相關依據

衛生福利部社區整合型服務中心(A)個案管理人員工作手冊暨衛生福利部 2018 年 12 月 14 日衛部顧字第 1071962562 號函。

三、A 單位派案 B 單位原則

社區整合型服務中心(A)-個管人員應秉持個案管理之核心-公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案 B 單位時應給予服務個案充足的 B 單位服務資訊並依以下原則照會服務單位：

1. 以個案選擇意願優先。
2. 倘個案無意願，則依**本局公告之輪派表**順序並評估以下因素，輪派至個案居住處(鄉鎮市)之 B 單位提供服務：
 - (1) 服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。
 - (2) 服務提供**即時性**高優先。
 - (3) 服務提供**可近性**高優先。

備註：本局將於每月 25 日公告次月輪派表，請個 A 單位於本局約定之雲端系統下載。

3. 公開派案資訊：

- (1) A 單位應於每月 10 日前，提交前月派案表予本局約定之雲端系統，並將派案原則、改派機制及每月派案量資訊公布於 A 單位相關網站、網頁、電子資訊、佈告欄…等。
- (2) 於 B 單位簽訂合作意向書中載明派案原則及改派機制。

4. 留存派案紀錄及資料：

- (1) A 單位應就派案予 B 單位之原因敘明於照顧計畫，合併於 A 單位「長期照顧服務評估結果單」呈現及上傳衛生福利部照顧服務管理資訊平臺備查，應包含下列文字內容，並且應具個案或家屬勾選並簽名確認：

A 單位已提供本人居住區之各家服務單位之充足服務資訊，本人

不指定服務單位，同意_____服務由 A 單位以個案最佳利益及輪派順序，經確認後再進行派案。

指定服務單位，選擇_____單位提供_____服務。

四、派案品質管理及查核

1. 建立督導 B 單位機制

- (1) 依前揭派案原則接受轉介或照會之 B 單位原則不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務，A 單位應訂有相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等，以維護個案權益。
- (2) A 單位應針對 B 單位建立服務品質追蹤或督導機制，如：轉介其他單位、減少或暫停派案、服務評核或評鑑、滿意度調查、記點等相關機制。倘 B 單位經多次輔導或勸導未果，應函文回報本局，並列入未來 A 單位與 B 單位合作延續參據。

2. 查核機制

- (1) 本局每月不定時、不定期抽查 A 派案 B 狀況 (A 單位提供之數據)，確認是否有不公平輪派情事。
- (2) 本局依派案品質查核表每季不定時、不定期辦理實體 (或系統) 抽查訪視 (查核表 (於業管單位查核表內呈現))。

五、其他注意事項

1. A 單位不得圖利特定 B 單位，亦不能向服務提供單位收取任何形式費用抽成費、派案費、管理費等。