

臺北醫學大學附設醫院

A 級社區整合型服務中心

本中心服務派案原則

1. 依下列原則考量 B 單位量能，予以派案：

- (1) 個案服務選擇意願優先。
- (2) 服務量能充足優先。
- (3) 服務提供即時性高優先。
- (4) 服務提供可近性高優先。

2. 專業服務：評估以上原則，符合單位以輪流派案為主，若案家指定則以指定單位為主。

3. 居服、喘息單位：尋求可符合需求之單位為優先派案。

4. 若照顧服務單位暫時媒合困難，與案家溝通重新討論照顧計畫是否可以調整，或是可以先由其他服務代替。

4.1 居家服務是否可以先不限制天數及時間，以有人力可以先進駐為優先。

4.2 居家服務餐食照顧若可以調整為送餐、代購、陪同外出、社區共餐等服務內容。

4.3 若服務無法調整或提供時，導致案家屬照顧壓力負荷大，是否先行使用喘息等服務替代。喘息服務單位，在照會前確認該單位有無與衛生局簽約為喘息特約單位。

4.4 日間照顧中心是否先有多少天數可以進駐為優先，若不足者可以與居服做搭配。

4.5 主責個管員加強提醒案家，個案若已申請外籍看護工，外籍看護工到職時間，居家服務不可使用及核銷；若需再使用居家服務，需等待確認案家收到外籍看護工廢止聘雇函。

本中心服務改派原則

以下因應策略之處理方式，以維護個案照顧權益：

1. 合作之 B 單位若有延遲服務(未能 7 天內提供服務之情況時)，應採改派原則。

2. 倘 B 單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位，A 單位透過輔導機制(B 單位服務人力調整、個案服務項目優先順序執行及協助 B 單位與個案或家溝通協調)，仍無法解決且持續未能提供服務之情形則先採暫停派案，待 B 單位可以提供服務時則先採減少派案再恢復輪派機制派案。

3. 改派原則與流程說明：

3.1 服務暫停中個案：主責個管員接獲個案或家屬通知重啟服務，若個案及家屬同意使用原單位則派案予原單位。若個案或家屬欲更換服務單位，主責個管員將致電及異動通報予原單位。

3.2 服務中個案：個案或家屬提出更換單位，或原單位無法繼續提供服務。主責個管員將先聯繫雙方以釐清狀況，後將再依個案或家屬意願派案至新單位。原服務中單位須服務至新單位可提供服務時方可終止服務。