**臺北醫學大學附設醫院**

**A 級社區整合型服務中心派案與改派原則**

**服務派案原則**

1.居家照顧服務、專業服務依據本中心每年度依照合作意向書簽訂之單位製作輪序表進行派案。

2.喘息服務考量個案對居服員之熟悉度，優先派案給原有承接居家照顧服務之單位；其次尋求可符合案家需求之單位為優先派案。

3.依下列原則考量 B 單位量能，予以派案：

3.1依下列原則考量照顧服務單位量能，予以派案輪序表派案(案家指定單位→第壹組→第貳組→其他單位，上述單位均須與社會局完成特約服務區有全區、信義區方能派案)。

3.1.1案家服務選擇意願優先。

3.1.2符合案家需求的時間、性別、居服員的年齡或年資…等條件優先。

3.1.3服務量能充足優先。

3.1.4服務提供即時性高優先。

3.1.5服務提供可近性高優先。

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調整的可能性，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訂特約。

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，居家照顧服務不可使用及核銷；若需再使用居家照顧服務，需等待確認案家收到外籍看護工廢止聘雇函。

5.依「臺北市居家式長照服務特殊情形個案之困難派案協調原則」(112.11 訂定)，經媒合特約服務單位皆回覆無法提供服務超過7天，且個案符合以下任一項特殊情形致服務無法連結者，啟動辦理：

5.1個案指定時段(如因洗腎、復健等需指定就醫特定時段者)。

5.2單次跨行政區服務(如接/送居住 A 行政區個案至 B 行政區洗腎、就學等)。

5.3個案或案家屬對服務單位人員出現不適當行為(如:性騷擾、恐嚇、攻擊行為、電話騷擾、言語暴力等)。

5.4其他經衛生局審認為特殊情形者。

**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單位非因案家因素若有延遲服務(未能7天內提供服務之情況時)，應採改派原則。

2.依據本中心訂定之「對長照服務特約單位品質管理暨記點規範」進行查核或透過案家陳情、申訴案件調查結果屬實者，依記點處理規範進行記點、改派及停派案。

2.1本中心經媒合服務人力，但服務單位於三天內未回覆。

2.2服務單位經案家申訴，經查證為服務單位服務期間疏失。

2.3服務單位無法提供服務，未於2週前告知，致服務輸送有空窗期。

2.4服務單位未依服務計畫核定項目提供服務，當次調整服務項目未異動通報。

2.5服務單位於申報服務紀錄登載不實，浮報、虛報費用，經查證屬實。經通報主管機關，後續依公告停派案規範執行。

2.6本中心與服務單位討論服務需改善狀況，經追蹤仍無改善。

2.7服務單位得知案家福利身分別改變、聘有外籍看護工…等狀況改變，未告知本中心致案家權益受損。

2.8服務單位未於約定時間提供服務，如：無故未到班、未及時媒合居服員即終止服務。

2.9服務單位未依臺北巿長期照顧個案服務過程異常事件通報作業之時限通報異常事件。

2.10居服員請假一週以上未系統異動通報。

2.11.以上規範屬實皆扣1點，記點處理機制：

(1)3個月內累計超過(含)3點，跳過派案輪序1個月。

(2)3個月內累計超過(含)5點，停止派新案2個月。

(3)6個月內累計超過(含)10點，立即停派新案且於次年不續簽訂合作意向書。

(4)記點情事將納入下次本中心續約之參考。

2.12.若服務單位對記點事項有異議，服務單位於收到本中心通知日起2週內致電本中心主責A個管，提出解決或改善方案。

3.改派原則與流程說明:

3.1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，再依案家意願派案至新單位。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。

3.2服務暫停中個案：主責個管員接獲個案或家屬通知恢復服務，若案家同意使用原單位則派案予原單位。若案家欲更換服務單位，主責個管員將致電及異動通報予原服務單位停止服務。