

# 財團法人伊甸社會福利基金會辦理臺東縣衛生局

## 社區整體照顧服務體系社區整合型服務中心（A 單位）派案原則

108 年訂

109 年 1 月 1 日修

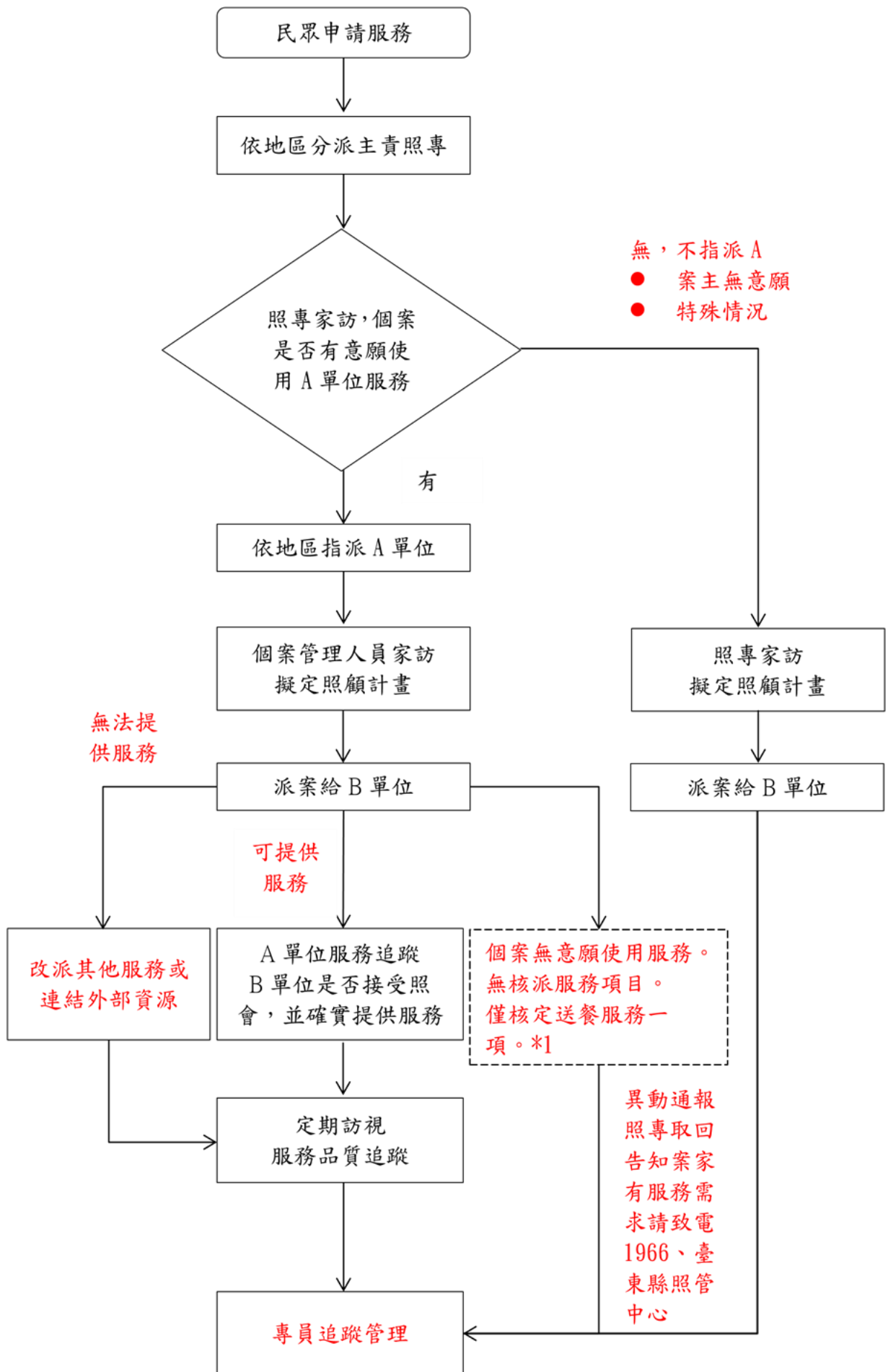
109 年 8 月 24 日修

- 一、本派案原則依據臺東縣衛生局公告之社區整體照顧服務體系社區整合型服務中心（A 單位）服務須知手冊制定。
- 二、個案管理人員派案 B 服務提供單位：

個案管理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，派案時應依以下原則考量欲派之 B 單位服務量能予以派案：

  - （一）給予個案充足的服務資訊，提供該區域可提供服務單位勾選名單，並個案或案家屬簽名確認，可協助個案達成照顧目標者優先。
  - （二）服務提供即時性高優先。
  - （三）服務提供可近性優先。
  - （四）舊案維持原服務提供單位優先。
  - （五）B 服務提供單位主動發掘提出服務申請書優先派案。
  - （六）改派服務單位，以個案意願為優先，個案提出更換服務單位需求，個案管理人員應充分了解原因，並連繫原服務單位告知原委，經協調後仍需更換服務，應協助個案媒合新服務單位，並填寫更換服務單位申請表傳真至台東縣衛生局，並至系統進行計畫異動，將其表格上傳。
  - （七）派案 B 單位後個案管理人員應追蹤 B 單位是否接受照會並如期於 5 天內提供服務。
  - （八）新案派案前，應先聯繫 B 單位其量能是否可接案；舊案於複評或計畫異動時，服務內容有異動應主動聯繫服務單位(如:居家服務個案計畫異動調整為不使用居家服務，改為日照服務，應主動聯繫居服單位，避免居服單位提供服務後無法請領費用)。
  - （九）接受照會 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，以維個案照顧權益。
  - （十）A 單位應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制，倘 B 單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位、漸少或暫停派案。倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，應回報台東縣衛生局，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。
  - （十一）承上若個案服務暫停三個月，無服務使用意願，經 A 單位通知照專辦理結案，若個案再次申請相同服務，則以其他服務單位優先派案。
  - （十二）A 單位不得圖利特定服務提供單位，亦不得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)。

四、派案流程：



無，不指派 A  
● 案主無意願  
● 特殊情況

無法提  
供服務

可提供  
服務

個案無意願使用服務。  
無核派服務項目。  
僅核定送餐服務一  
項。\*1

異動通報  
照專取回  
告知案家有服務需  
求請致電  
1966、臺  
東縣照管  
中心

\*1：A 個管初談服務，因案家因素（配合案家訪視時間、案家考慮中），而未下服務項目，待案家確認服務項目後，用計畫異動照會服務，則不在此討論。