

財團法人彰化縣私立慈恩老人養護中心

社區整合型服務中心

新訂實施：109年5月15日	派案/改派原則	版 本：第 1.0 版
第 1 次修訂：109年12月31日		頁 數：第 1 頁

一、A 個管派案原則：

- (1) 依案家意願選擇 B 單位服務。
- (2) B 單位自行開發之個案，就由該 B 單位提供服務。
- (3) 依 A 單位公告之輪派順序派案至該區之 B 單位提供服務。
- (4) 照管中心派案之個案，該案需進入該區 B 單位輪派流程。

二、改 派 / 停派原則

依派案原則接受轉介或照會之服務提供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 單位訂有以下因應策略之處理方式，以維護個案照顧權益。

1 如遇個案投訴超過 3 次，經異常事件通報及告知服務單位，則依照不同服務性質及服務區域的輪派表，改派服務單位。

投訴界定：(1) 居服員服務未到 (2) 居服員態度不佳 (3) 浮亂申報服務項目

(4) 服務項目與申報項目不符。

2. 如分派個案至服務單位，於派案後 4 天後無回復照會，或確定服務單位無法提供服務，則由改派原則進行派案。

3. 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

財團法人彰化縣私立慈恩老人養護中心

社區整合型服務中心

新訂實施：109年5月15日	派案/改派原則	版 本： 第 1.0 版
第 1 次修訂：109年12月31日		頁 數： 第 2 頁

供服務時則先採減少派案再恢復輪派機制派案。

4. 倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，回報彰化縣政府衛生局介入，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。

5. 改派原則與流程說明：

5-1 服務暫停中個案：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，個管員將致電或異動通報予原單位。

5-2 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。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。