

國軍左營總醫院 C碼 派案原則

一、透過連結區域內的各式服務資源並確保服務輸送之即時性與穩定性、公平性，維護長照服務使用者之最佳利益。

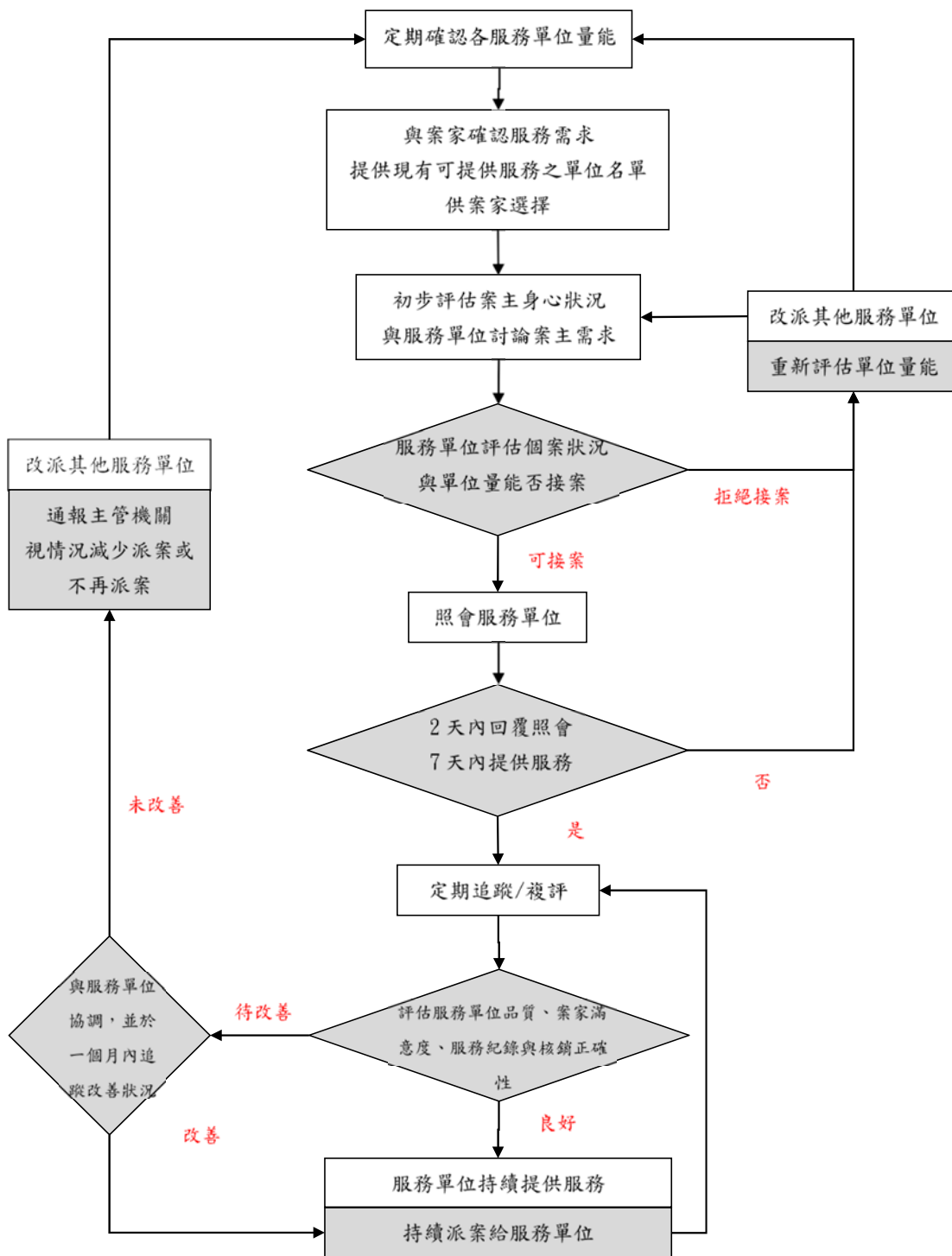
二、對象與權責

1. 依其與縣市政府簽訂之契約所定的天數內轉介予B單位提供長照服務，並定期於照顧管理資訊平台完成系統額度控管設定。
2. 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派案單位：
 - (1) 給予個案充足的資訊，尊重其服務選擇意願優先。
 - (2) 服務人力及量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。
 - (3) 服務提供即時性高優先。
 - (4) 服務提供可近性高優先。

倘符合前揭原則，A 單位亦得派案予自身之服務單位。

3. 設有對 B 單位之派案機制並公開派案情形，使派案資訊透明化。
4. 依前揭派案原則接受轉介或照會之服務單位原則上不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務，訂有相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務單位提出改善方案等，以維個案照顧權益。
5. 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、減少或暫停派案。倘服務單位經多次輔導或勸導未果，應回報縣市政府並列入未來服務單位合作延續之參據。
6. 不得圖利特定服務單位，亦不能向服務單位收取任何形式費用(例如抽成費、派案費、管理費等)。
7. 倘長照服務個案或其家庭照顧者有其他非長照之需求，應協助連結或轉介其他資源。

國軍左營總醫院專業服務派案流程(C 碼)



專業服務(C 碼)派案流程圖

(資料來源：社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會)

(國軍總營總院)服務派案與改派機制原則

一、以服務使用者利益為優先：

1. 給予個案充足的服務資訊，尊重選擇，依照個案意願為優先。
2. 提供即時性、可近性服務為原則。

二、以 B 單位量能为考量：

1. 單位開發之個案。
2. 服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者。
3. 服務態度、溝通能力、照顧與專業能力等服務品質佳，可協助達成照顧目標者。
4. 能同時提供多元服務(2 項以上)，跨專業協調配合度高者。
5. 核銷正確性、與 A 單位和家屬之照顧計劃討論、會議參與度、聯繫效能等服務單位配合度高者。

三、派案優先順序：

1. 綜合以上兩點，派案順序會依尊重個案及案家選擇為最優先，其次依服務單位、時效性、量能及品質為主。
2. 符合第二點上述各項要件依個案需求指派或輪派。

四、改派原則：有以下情事者，改派其他服務單位或通報照管中心及主管機關：

1. 於照會單位後，無法提供服務者。
2. 服務提供者，無法滿足個案需求者。
3. 服務單位品質、案家滿意度、服務紀錄與核銷不正確。
4. 若BC單位有長期無法配合提供服務，會通報照管中心及主管機關。

(資料來源：修自社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會、社團法人雲林縣老人福利保護協會、財團法人台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會)