

凱寧達康股份有限公司附設臺中市私立凱寧達康居家式服

務類長期照顧服務機構-A 級社區整合型服務中心

轉介暨派案/改派原則

1090522 行政會議通過
1101210 行政會議修訂

一、派案原則

本機構秉持以個案為中心，以個案最佳利益為主，希望盡可能達到公平派案原則，原則如下述：

- (一) 提供符合個案需求之照護資源，優先以個案指定服務單位分派。
- (二) B 單位自行開發之個案，就由該 B 單位提供服務。
- (三) 依照輪派表分派，若該單位無服務量能，依序往下遞補。
- (四) 持續監督控管照護品質：
 1. 依據上述原則，照會新單位後，請服務單位 4 小時內回覆是否可承接，若不行，則依序遞補。
 2. 照會後服務單位需於 5 個工作天內第一項服務進場，若另有突發狀況或不克前往服務等異常狀況，請回報主責 A 個管員並於照管系統備註說明事由。
 3. 新案派案後，服務單位若發現個案問題，如服務需求不同要更換碼別等情事，經服務單位溝通釐清無效者，請 1 個工作天內反應本單位個管員，若無異常事件，則請 3 個工作天內回報個案服務狀況。
 4. (舊案)A 個管每月依據電訪滿意度監控品質，若有糾紛，釐清事實後，視狀況調整派案。
 5. 每季配合參與跨專業討論會，提升照護品質。

二、改派原則

- (一) 若服務單位發生以下情事，考量個案權益，將改派其他單位並暫停或停止輪派：
 1. 輪派後，不得挑選個案，挑選個案者視同放棄，改派下一個單位。
 2. 若得知個案資格異動(如外籍移工進場、福利身分別變更或使用長照原因取消等)，卻刻意隱匿、未通報者，則暫停輪派一次，若累計 3 次，則停止派案。
 3. 接獲客訴，查證後屬實，請服務單位檢討改進 PDCA，次月再行追蹤，仍無改善者，經個案同意後，改派其他單位，原單位暫停輪派一次，若累計 3 次，則停止派案。

4. 照管系統照會派案後，5 個工作天內未回覆照會及未進場服務，則暫停輪派一次，若累計 3 次，則停止派案。
5. 若發生以下情事，則停止派案：
 - (1) 未依據 A 個管計畫提供服務；
 - (2) 擅自與個案修改服務內容；
 - (3) 隱匿發現有外籍移工照護個案之事實；
 - (4) 違反政府規定不向個案收取部分負擔、打折扣、少收費用或給個案收傭金等(低收者不在此規定)；
 - (5) 推銷產品等違反長照管理中心規定者，則停止派案。