宜蘭縣蘇澳鎮衛生所-社區整合型服務中心(A 單位) 服務派案/改派/停派之機制與原則

一、派案原則：

A 單位個管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 單位之量能予以派案：

(一)舊案：

依個案或家屬原使用之服務單位派案，若有特殊情況則採新案派案機制。

(二)新案：

- (1)服務提供單位主動發掘個案者優先派案。
- (2)依個案或家屬服務選擇意願優先，並簽立個案服務選擇同意書。
- (3)服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先
- (4)服務提供即時性高優先。
- (5)服務提供可近性高優先。

符合上述各項要件不只一家時，則以輪派機制處理。

二、改派/停派原則：

(一)新案:

A 單位依據照管資訊平台照會後，三個工作日內服務提供單位需回覆、七天內提供個案服務，若三天未回覆者，A 單位將追蹤了解，若服務提供單位未回覆也無法七天內提供服務，A 單位則會詢問個案及家屬等候意願，若無則依派案機制輪派。若服務提供單位有特殊狀況，需更多時間安排服務，則另案處理。

(二)服務中個案:

- (1)個案或家屬提出更換單位，A 單位將先聯繫雙方以釐清狀況，再依個案或家屬意願改派案至新單位，若無則採新案派案機制。
- (2)原單位因故無法繼續提供服務，B 單位須自行尋找可接替單位，並須要在系統異動通報通知 A 單位，若無法媒合下個服務單位由 A 單位採新案派案機制。

(三)服務暫停中個案:

A 單位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原服務單位。若個案或家屬欲更換服務單位，A 單位將致電或異動通報予原單位並則採新案派案機制。

(四)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 單位可以提供服務時則先採減少派案再恢復輪派機制派案。

(五)依前揭派案原則接受轉介或照會之服務提供單位，不得無故拒絕接案，倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，回報宜蘭縣長期照顧管理所介入，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。