弘道老人福利基金會

社區整合型服務中心派案機制

108 年 4 月 1 日制定
109 年 6 月 22 日修訂

壹、為使服務對象獲得穩定與安全之服務，本會社區整合型服中心(以下簡稱 A 單位)建立服務單位派案機制，以維護服務對象權益。

貳、本會 A 單位依以下內容作為評估服務單位加入派案之依據，並經簽定合作協議書後始得開始派案。

一、服務規模與運作流程。

二、服務品質管理機制。

參、本會 A 單位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，並訂有評估服務單位原則如下：

一、以個案、家屬選擇之政府特約單位為優先。

二、服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者。

三、單位能依服務倫理提供專業服務，並能依 A 個管照顧計畫提供服務並落實服務品質。

四、單位服務品質能持續維持，可與 A 單位個管員之照顧計畫配合，協助個案達成照顧目標者優先。

五、單位服務人員能保持服務敏感度，有應變處遇之能力者。

六、單位能與 A 單位個管員配合執行個案照顧服務計畫，並建立即時通訊機制，可機動因應個案服務需求調整服務項目。

七、依公平輪派原則，並與本會簽訂合作意向書之單位。

肆、本會 A 單位依社區服務中心為範圍建立派案資料，並針對服務項

目建立單位派案結果表作為服務派案依據，並以加入月份時間做為排序標準，建至於網站上做公告。

伍、本會 A 單位派案一派案順序表進行派案，若該次接受派案之單位應於三個工作日內回覆接案與否，否則視同放棄該次輪派權利，並由本會 A 單位派給次一輪序之單位。

陸、服務單位發生以下情形者，本會 A 單位得改派給其他單位。

一、 個案與家屬之意願。

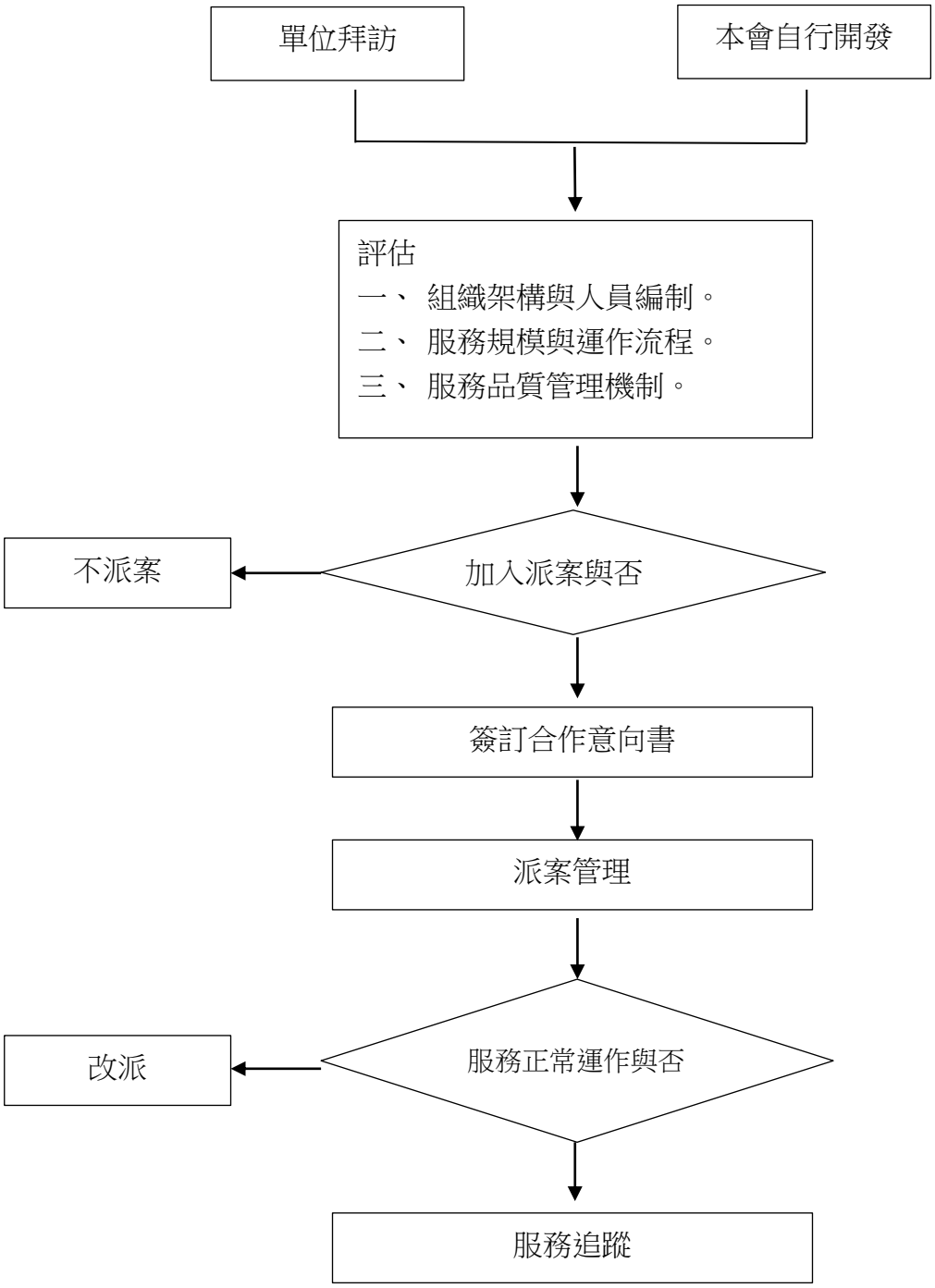
二、 單位人員不足，暫無法提供服務則予以轉換其它單位，並與家屬說明更換理由。

三、 單位未能具有專業人員教育訓練則不能提供特殊需求對象服務者，則予以改換。

四、 單位服務品質不佳，經抽查無故遲到早退者。

五、 單位有私下與服務對象要求變相加價，收取抽成費、管理費等名目費用或重大事件有損個案權益時，經查證屬實則予以通報長照中心，並終止相關合作。

流程圖


單位拜訪
本會自行開發
評估
一、 組織架構與人員編制。
二、 服務規模與運作流程。
三、 服務品質管理機制。
加入派案與否
不派案
簽訂合作意向書
派案管理
服務正常運作與否
改派
服務追蹤