

## 社區整合型服務中心派案機制

108年4月1日制定

108年7月15日修訂

108年7月24日修訂

109年2月10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單位評估服務單位原則如下列說明：
- 一、單位具有良好形象並有服務口碑信譽者。
  - 二、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。
  - 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、單位之服務人員充足，且能快速進場提供服務者。
  - 五、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。
  - 六、單位服務人員能保持服務敏感度，有應變處遇之能力者。

財團法人弘道老人福利基金會附設  
臺中市私立弘道第一區居家式服務類長期照顧服務機構  
臺中市私立弘道第二區居家式服務類長期照顧服務機構

- 肆、本會 A 單位依社區服務中心為範圍建立派案資料，並針對各碼別分別建立單位派案順序表作為服務派案依據，並以加入時間做為排序標準，每月更新並公告。
- 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一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得本會 A 單位得改派給其他單位。
- 一、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。
  - 二、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。
  - 三、單位服務品質不佳，經抽查無故遲到早退者。
  - 四、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。
- 柒、本會 A 單位針對改派至其他服務單位原則如下：
- 一、個案意願。
  - 二、該服務單位以提供個案其他項目服務。
  - 三、服務單位鄰近個案服務場所。

流程圖

