

財團法人臺北市私立恆安老人長期照顧中心(長期照護型)

社區整合型服務中心

個案管理服務派案及改派原則

訂定日期：107.04.01

修訂日期：108.04.01

因應長期照顧 2.0 的政策推動，本中心將以 A 級單位角色，連結 B、C 單位之整合服務，提供予服務對象使之獲得最適切之照顧，並減輕家庭照顧者壓力。為利服務實行，茲訂定個案管理服務派案暨改派原則如下：

壹、派案原則

- 一、發揮個案管理精神，以專業、深入之需求評估，給予個案及家屬照顧建議，制定個別化、即時性之照顧計畫。
- 二、依照照顧計畫擬定服務項目，並連結最合適之單位服務人力。
- 三、個管師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服務單位之量能予以派案：

- (一)給予充足的服務資訊、以個案服務選擇意願優先。
- (二)服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。
- (三)服務提供即時性高優先。
- (四)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連結之服務提供單位。

貳、改派原則

- 一、 於服務過程中產生衝突時：須優先傾聽，與 B 單位進行溝通調整，達到有效改善。若無改善之可能，可依個案/家屬對服務單位的意見及改善方向作為改派原則，且於更換 B 單位時詳細交代改派原因，避免衝突重複發生。
- 二、 於服務單位發生人力異動時：須了解服務單位人員異動原因，了解原因後與個案/家屬解釋其原因，再重新討論是否按照原定的照顧計畫媒合人力，並且詢問有無指定單位需求得以改派。

參、派案規範及操作流程

一、 派案規範：

(一)兩間以上單位同時有適合人力，派案順位為：

1. 最符合案主需求時段及照顧需求之人力。
2. 較早回覆有人力之單位。

(二)若單位因故無法服務或配合家屬時間，則自願放棄優先接案權，A 單位可逕行轉派其他單位。

(三)同意接案之單位，需於三天內照會回覆，七天內開案。

(四)若 B 單位多次同意接案，且非案家因素無法派出服務，則停派一個月以示懲戒。

(五)本中心每月進行電訪，每半年至家中進行訪視；過程中若案家有反應服務單位有任何服務上的疑慮，經告知而未改善者，則依據第二項改派原則實行。

二、 操作流程：

