

新北市瑞芳區衛生所服務派案、改派及結案原則

一、派案原則

個案管理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，所有派案應於照管資訊平臺上進行照會，如遇派案單位無法服務，亦需於照管資訊平臺註記無法提供服務原因，派案應考量欲派之B單位之量能並依以下派案原則予以派案：

1. 給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先。
2. 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。
3. 服務提供即時性高優先。
4. 服務提供可近性高優先。
5. 倘符合前揭原則，A單位亦得派案予自身之服務提供單位。

二、改派原則

依前揭派案原則接受轉介或照會之服務提供單位原則不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務，則依改派原則進行派案：

(一) 新案派案

1. 依據照管資訊平臺照會後，三個工作日內服務提供單位需回覆、七天內提供個案服務。

2. 若三天未回覆者，本所(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，本所(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。
3. 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. 原單位因故無法繼續提供服務，可自行尋找可接替之單位(須系統異動通報 A 單位)或異動通報本所(A 單位)由本所採新案派案機制。
2. 個案或家屬提出更換單位，本所(A 單位)將先聯繫家屬與服務單位雙方以釐清狀況，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。

(三) 服務暫停中個案

1. 本所(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，本所(A 單位)將致電或異動通報予原單位並則採新案派案機制。

三、結案原則

個案若有下列情形應予結案，本所(A 單位)個案管理員向長期照護

服務管理所照管專員反映並由本所(A 單位)於照管資訊平臺進行異動通報通知服務單位評估結案。

(一)聘請外籍看護照顧停止照顧服務(B)，限專業服務(C 碼)使用。

(二)服務對象不符合長照服務資格失能等級 2 級(含)以上。

(三)服務對象遷移行政區外。

(四)服務對象死亡。

(五)暫停服務達 3 個月以上。

(六)服務使用者無使用服務意願。

(七)服務對象長期入住機構。

(六)服務對象或案家主動申請終止服務。

(七)特殊情形足以影響服務提供之事由。