**中華民國紅十字會臺灣省分會**

**長照服務-派案、改派、暫停派案原則 109/1/16訂**

**壹、本會派案原則**

**一、居家服務暨居家喘息服務：**

**1.服務對象選擇優先：**個管人員會向服務使用者及家屬充分提供轄區內服務單位資訊，以利服務對象或家屬選擇，與服務對象及家屬共同討論後，確認是否有指定服務單位之意願，並依其選擇派案媒合。

**2.合作B單位優先派案媒合：**若服務使用者及家屬無指定意願，本會將利用與合作B單位共同成立之line群組由個管統一於記事本公告派案訊息，並載明相關事項，包含：

(1)案主基本資料(姓名、性別、年齡、居住地點等)。

(2)案主身心概況、長照CMS等級。

(3)服務需求、服務內容、服務頻率、時段等訊息。

(4)核定服務項目。

(5)設定B單位留言截止時段。

可服務之單位請於記事本內留言告知，並提供相關服務資訊(如：服務員性別、可服務時間等)。派案資訊將於截止時段開始媒合，後依照可服務單位所提供之資訊，由個管協助**依案家服務選擇權來派案**。若服務對象不指定選擇將參考下列指標順序進行派案：

(1)單位服務品質管理(含：失約、遭投訴、服務對象發生意外或其他不正當服務內容等)。

(2)派案登記優先順序。

**3.其他：**若服務使用者及家屬無指定選擇意願，合作B單位亦無人可提供服務時，則將由個管於特約服務單位名單內逐一電話詢問人力，協助服務對象及家屬媒合服務。

**二、日間照顧服務：**

**1.服務對象選擇優先：**個管人員會向服務使用者及家屬充分提供轄區內服務單位資訊，以利服務對象或家屬選擇，與服務對象及家屬共同討論後，確認是否有指定服務單位之意願，並依其選擇派案媒合。

**2.由個管協助媒合：**若無指定，個管會依據案家期待，例如：等候時間、交通車接送、機構位置..等資訊分析予服務使用者或家屬選擇。

**三、專業服務：**

**1.服務對象選擇優先：**個管人員會向服務使用者及家屬充分提供轄區內服務單位資訊，以利服務對象或家屬選擇，與服務對象及家屬共同討論後，確認是否有指定服務單位之意願，並依其選擇派案媒合。

**2.依專業服務需要內容，由個管優先協助媒合與本會合作之B單位：**若服務對象無特別指定選擇之單位，個管人員會優先依據服務對象專業服務所需內容，與服務對象及其家屬共同討論復能使用計畫，在確認復能使用方式後，依其需要，(例如：職治、物治、語言治療、營養、心理、護理等服務)，採輪序派案方式，於line群組公告予合作之B單位，確認專業服務人力媒合情形；若為CB03困擾行為照護、CB04臥床或長期活動受限照護，需多職別介入時，本會將會優先選擇可提供多職別服務之單位進行派案，以利服務整合。

**貳、本會改派原則：**

一、同意接案之單位，請務必遵守3天內照會回覆，7天內開案規定；若有特別因素延後開案請告知本會長照A，若單位因故無法服務或配合家屬時間、需要等，則請自願放棄優先接案權，並告知A單位可逕行轉派其他單位，以免損及民眾服務權益。

二、若於派案後發生服務單位品質管理不當(例如：失約、服務態度不佳、不當行為等)或因服務對象需求改變、服務人員離職等因素，原服務提供單位無法繼續服務時，將由個管經徵得服務使用者或案家屬同意下，改派其他服務單位。

**參、本會暫停派案原則：**

若有下述情況，本會將暫停派案以示懲處，直至服務單位提出改善策略及確保本會其他服務使用者無同樣的情形時，再予以恢復派案。

一、服務單位品質管理不當，侵犯隱私權、巧立名目向服務使用者或家屬收取費用、發生不正當關係、發生意外傷害…等損害服務使用者及其家屬相關權益時，若確認屬實將暫停派案並解除合作關係。

二、經派案媒合後，服務單位3次以上無法在照會後3個工作天內回覆照會或7個工作天內提供服務者，本中心可暫停派案，直至單位提出改善策略，再予以恢復派案。

三、若服務單位評鑑不合格者，本會將暫停派案，直至複評合格，再予以恢復派案

**肆、合作B單位品質管理機制：**

**派案機制公告(居服、居喘LINE群組)**

1. **個管統一於記事本公告派案訊息，並載明相關事項，包含：**
2. 案主基本資料(姓名、性別、年齡、居住地點等)。
3. 案主身心概況、長照CMS等級。
4. 服務需求、服務內容、服務頻率、時段等訊息。
5. 核定服務項目。
6. 特殊情況及設定B單位留言截止時段。
7. 可服務之單位請於記事本內留言告知，並提供相關服務資訊(如：服務員性別、可服務時間等)。
8. 派案資訊將於截止時段開始媒合，後依照可服務單位所提供之資訊，由個管協助**依案家服務選擇權來派案**。

4. 若服務對象不指定選擇將參考下列指標順序進行派案：

(1)單位服務品質管理(含：失約、遭投訴、服務對象發生意外或其他不正當服務內容等)。

(2)派案登記優先順序

5.同意接案之單位，請務必遵守3天內照會回覆，7天內開案規定；若有特別因素延後開案請告知A單位。

6.若單位因故無法服務或配合家屬時間，則請自願放棄優先接案權，並告知A單位可逕行轉派其他單位，以免損及民眾服務權益。

**LINE記事本派案公告範例**

**居家服務(或併居喘)**

**1.個案姓名：王**0明(男，76歲)

**2.居住地點：**新北市中和區景平路2段2號0樓

**3.CMS等級及概況：**第6級，患有中風、高血壓、糖尿病。

**4.服務需求：**需每週5次協助案主沐浴、在家中運動及陪伴，案女希望由女性服務員服務，期望W1.3.5 0900-1200。

**5.核定服務：**BA07\*15、BA20\*60。

**6.特殊情況(視情況需要再撰寫):**案女照顧壓力極大，常會較不理性謾罵案主，計畫擬定時說明相關規定，亦不時抱怨，但仍勉強接受，情緒控管較難掌握，請服務單位留意。

**7.截止時間:**2/26(三)上午與家屬討論，請有服務人力單位協助留言，謝謝。

**喘息服務(純喘)**

**1.個案姓名：王**0明(男，76歲)

**2.居住地點：**新北市中和區景平路2段2號0樓

**3.CMS等級及概況：**第6級，患有中風、高血壓、糖尿病。

**4.服務需求：**每月會有2次案女出門辦事(案女表示大都為10號及25號，但有時會更改時間)，期待有服務員可陪伴案主。

**5.核定服務：GA02\*28**。

**6.特殊情況(視情況需要再撰寫):**案女照顧壓力極大，常會較不理性謾罵案主，計畫擬定時說明相關規定，亦不時抱怨，但仍勉強接受，情緒控管較難掌握，請服務單位留意。

**7.截止時間:**2/26(三)上午與家屬討論，請有服務人力單位協助留言，謝謝。

**專業服務**

**1.個案姓名：王**0明(男，76歲)

**2.居住地點：**新北市中和區景平路2段2號0樓

**3.CMS等級及概況：**第6級，患有中風、高血壓、糖尿病。

**4.服務需求：**希望能藉由專業服務(物理治療)協助指導案主如何緩 解椎間盤壓迫引發之疼痛，強化案主肌力訓練，以落實於日常生活中。

**5.核定服務：**CA03\*1(每月3次)。