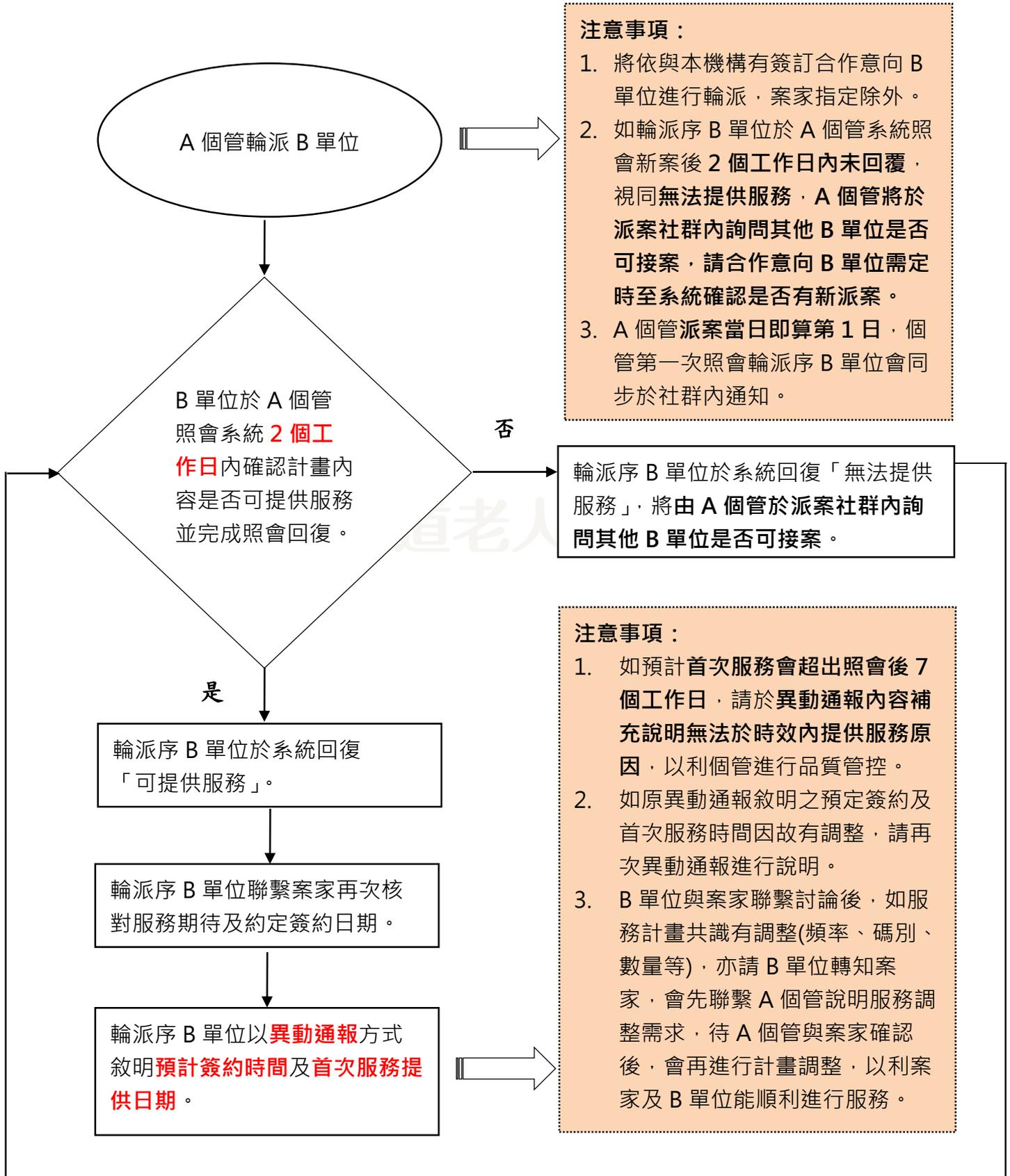
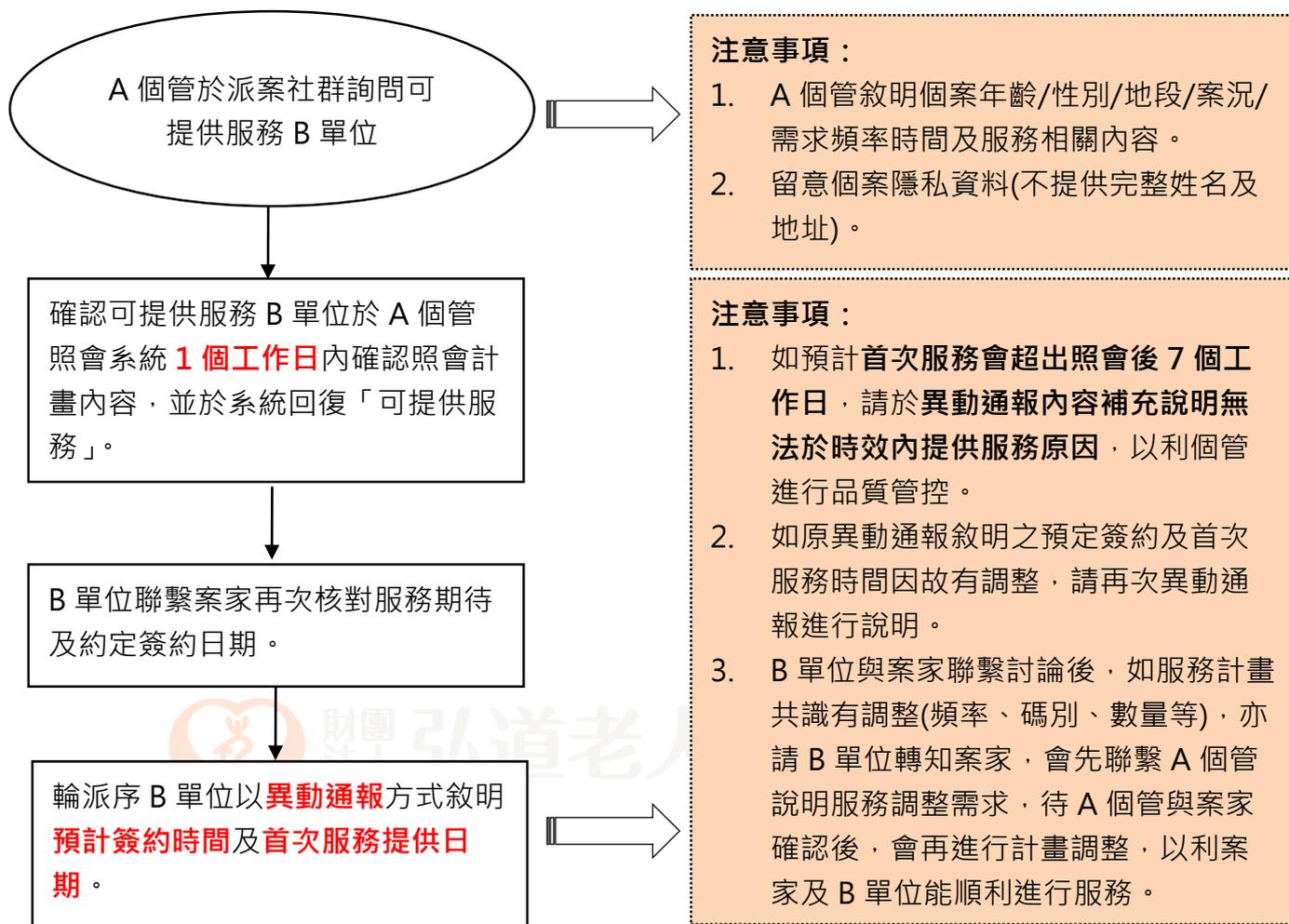


派案原則/注意事項/相關行政流程(本機構專責新莊區)

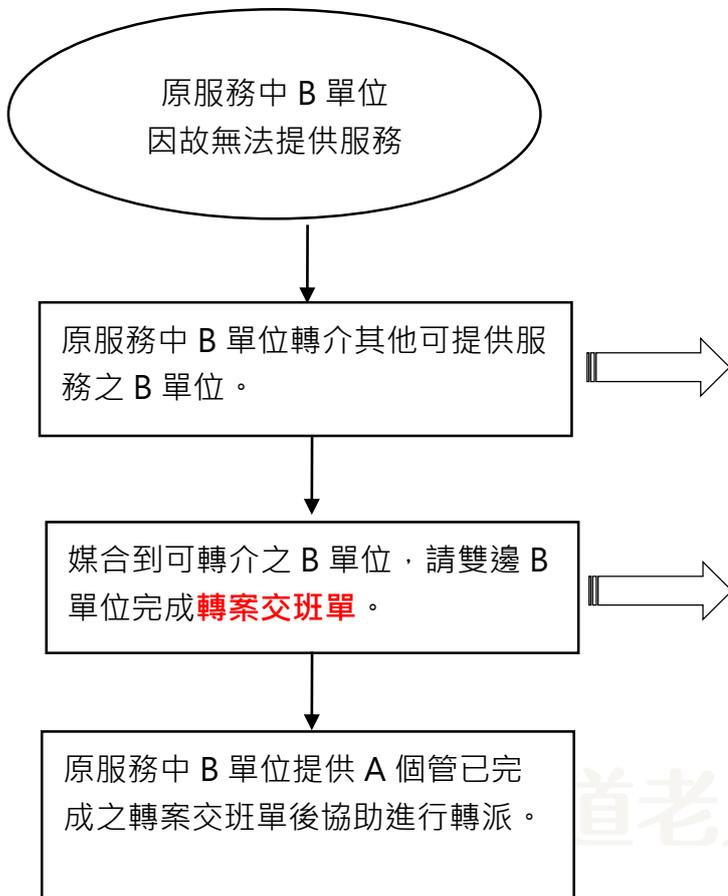
一、新案或舊案新增服務派案流程：



二、緊急特殊/臨時性需求案派案流程：



三、B 轉案 B 流程：



注意事項：

1. 原服務中 B 單位若協助轉介多家單位未果，請回報 A 個管告知已詢問過之 B 單位，將會由 A 個管共同協力原服務中 B 單位媒合。
2. 原服務中 B 單位因故突然無法滿足案家原服務計畫中的部分服務，亦比照此原則協助媒合可以共同服務之 B 單位進行轉案交班。

注意事項：

1. 如案家轉案事由為 A 個管接獲申訴，經了解實際事由後，確認由 A 個管進行轉派其他 B 單位，則會依案況複雜程度評估原服務中 B 單位是否需要轉案交班單進行交接。
2. 如為被申訴服務品質問題，經查歸責為提供服務單位者，將會納入品質監測。

※如原服務單位僅單次 B 碼或預約 G 碼無法提供服務，尋求其他 B 單位單次性服務支援，可不用提供轉案交班單，但請異動通報敘明支援 B 單位名稱、日期及服務內容，由 A 個管照會增派支援單位。

四、服務計畫異動調整說明：

提供服務期間，如遇**個案固定式服務需求改變**，請 B 單位協助於**發生前 3 日異動**通報 A 個管協助個案於照管中心原核定額度內異動服務內容，如為**臨時特定 B 碼別之需求**，得先行**提供服務**，但請協助於**發生後至少 2 日內**異動通報 A 個管敘明原因，個管將於收獲異動通報協助於**3 個工作日內回復確認**。

異動通報範例如下**調整原因：**

個案出院，服務需求改變

服務頻率：

每周一三五 1330-1530；使用碼別為 BA02、BA11、BA20*2

每週二四六 0930-1030；使用碼別為 BA13*2

每月服務使用碼別及總數量：

BA02x5

BA04x5

BA07x23

BA11x23

BA20x18

五、核銷相關行政配合事項：

1	個管將於每月底前依核定之服務計畫完成碼別數量及額度設定。
2	如為已知固定式服務或已發生之臨時特定服務，請協助參照 四、服務計畫異動調整流程之時效 進行異動通報，以利個管能即時性掌握個案情形、計畫異動及額度控管設定。
3	B 單位如有習慣提供個案每月使用碼別數量及額度清冊，請協助註記與個管開立有差異之個案，以利個管能更及時的協助到 B 單位進行設定及調整。
4	如為當月個案有預約居喘服務，請協助於當月底前異動通報說明預計使用居喘次數。
5	如個案為當月底前有服務使用異動或居喘預約發生於月底結束前 1-3 日，請 B 單位儘量於次月 5 號前以異動通報方式說明，以利個管能及時協助 B 單位進行設定及調整。
6	因服務費用需於服務提供次月 10 號(含)前完成，故建議遇核銷出現異常時，若需請個管協助調整或重新設定，可提前告知個管，提供彼此有充裕工作時間，使 B 單位能順利於時效內完成核銷。
7	如為前述第 1-6 點除外之情形，請主動聯繫主責個管進行說明討論。



弘道老人福利基金會

財團法人弘道老人福利基金會附設新北市私立弘道居家式服務類長期照顧服務機構

111.03.03

