

113 年度銀寶寶(中壢區)社區整合型服務中心

第一次 A、B 單位聯繫會議紀錄

壹、時間:113 年 5 月 24 日(星期五)上午 10 時 00 分至上午 10 時 30 分

貳、地點:線上會議(採用 GOOGLE MEET 辦理)

參、主席: 陳意雯 主任

肆、與會人員: 詳如簽到單

伍、業務報告

一、事相布達

(一)聯絡資訊:

03-3760389	分機	
謝秋達	#37	0976-387-358
王翊婷	#31	0376-362-988
傳真:03-377-0178		

二、輪派原則

(一)以個案意願優先選擇。

(二)B 單位自行開發。(倘無人力改輪派)

(三)依單位服務量能、即時性及可近性分派。

(四)停派:接獲主管機關通知之單位將予以停派案(輪派表內呈現)。

(五)提醒服務單位自開個案時可提供名片或單位簡章等明確告知貴單位相關資訊,倘案家僅提供居服員姓名,個管將無法順利進行派案。

(六)以上皆已於銀寶寶網站上進行公告。

三、輪派表及輪派情形

- (一)每月依前月接案情形調整輪派順序。
- (二)輪派順序及情形每月定期公告於銀寶寶官方網站(最新消息>A 單位公告>每月輪派及計點情形)。
- (三)本單位依照專派案日期區分月案，如 4/29 照專照會案為本單位 4 月份個案，輪派表內亦如此呈現。(B 單位進案認定基準請詢問主管機關)
- (四)每月輪派及記點情形表內包含：
 - (1)個案類別:出隼個案、新案輪派、新案指定(自開)、舊案輪派(更換單位或重新使用服務)、舊案指定(複評或 AA01 維持原服務單位)。
 - (2)主責個管:該案主責個管人員。
 - (3)接案情形: ✓表示接案、a 表示無人力、b 表示案家指定時間、c 表示案家指定服務人員性別、d 表示案家指定語種及 e 表示其他情況致使派案不成功。
 - (4)接案分析:每月統計各單位接案情形，其中因無人力可接案數量(a)及當月接案率為 0 呈現紅色，將為調整輪派順序之依據。
 - (5)記點及異常事件:每月同步公告服務異常情形、後續處理情況及記點情形。

四、資訊公開

- (一)派案情形等定期公告於銀寶寶官方網站。
- (二)輪派順序可直接於輪派表內檢視。



五、事項布達

(一)時效提醒

- (1)接受轉介之服務提供單位，原則不得無故拒絕接案。
- (2)接受照會後請於 5 日內提供第一次服務，並於照會回復欄內備註或異動通報首服日期。
- (3)倘首服日期超過時效性，請主動異動通報本單位及長照中心。

(二)異動通報

- (1)異常事件(如:住院、暫停服務、外籍看護介入、結案、申訴或其他異常等)請協助異動通報，並簡單敘述日期及原因等。
- (2)請協助確認收到通報之內容，倘發現異動通報內容與實際不符請通知個管。
- (3)倘首服日期超過時效性，請主動異動通報。

(三)聯絡窗口/申訴反應管道

- (1)聯絡窗口/申訴反應管道: 陳意雯 主任 0976-384-048/winbobo0304@gmail.com

(四)居家服務

- (1)倘服務臨時有變動，如:居服員身體不適、急事、意外等，請居督務必於上班時間告知案家及後續處理事宜(包含異動通報)。
- (2)無人力亦請盡快回復。
- (3)請依核定項目執行，倘需求改變請協助知會個管。
- (4)BA11 肢體關節活動請落實操作指引原則內容。
- (5)倘有照會第 2 家 B 單位時，本單位會於計畫內容及照會之欄位「備註」該 B 單位服務之碼別、時段及次數，請接受照會單位留意所照會時段、碼別及次數。

(五)喘息服務

- (1)假日提供喘息服務，請居督與居服員確認好上班時間，避免影響家屬及案主服務權益，倘應到未到情況依記點機制第五條得記 1 點。
- (2)提供喘息服務時，因個管皆為事先派案，請服務單位自行確認好案家地址、時間，避免影響服務。

(六)提醒方式

為強化個案管理服務效率，本單位提醒事項方式變更如下:

- 第一次提醒:大群組上直接公告點名。

- 第二次提醒:大群組上直接公告點名及資訊平台異動通報。
- 第三次提醒:大群組上直接公告點名、資訊平台異動通報及輪派表呈現異常(轉照管中心)

備註:以上提醒包含專業服務結案目標未填寫、未回覆照會、服務時效異常、服務異常知未處理等事宜。

六、記點機制

- (一)超出服務時效，卻未主動異動通報 A 單位，經查為事實者，記點 1 點。
- (二)簽約時未完整說明合約內容，影響服務進入，以致案家不接受服務(如組合服務內容、服務時間規定等說明有異)，記點 1 點。
- (三)服務紀錄及申報不實(如未依照顧計畫頻次或自行增加服務次數等)，經查為事實者，記點 2 點。
- (四)服務使用者及家屬反應執行服務者遲到早退，經查為事實者，記點 1 點。
- (五)服務使用者及家屬反應執行服務者未如期執行服務，經查為事實者，記點 1 點。
- (六)服務使用者及家屬反應未依規定收費，經查為事實者，記點 1 點。
- (七)異常事件發生或其他申訴、反應之情事，依實際情節酌處。

***如情節重大者將回報衛生局照管中心周知並做進一步處理。**

七、記點結果

- (一)服務過程中有上述缺失者，每案缺失計一次，達 3 點時將予以暫停派案一次。
- (二)累計超過 5 點(含)者，停止派案 1 個月。
- (三)累計超過 10 點(含)者，完全停派案並函文衛生局照管中心。
- (四)B 單位如對記點事項不服，於 A 單位通知日起算 15 日內向 A 單位提出申復。接到申復後，則邀請出席區域定期會議，提出解決方案及共同討論並達共識。

陸、提案討論:無

柒、臨時動議:無

捌、散會