

天成醫院（楊梅區、平鎮區）

一、 派案原則

1. 個案或是家屬指定或是選擇為優先。
2. 以服務單位服務人力及服務單位量能充足，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。

二、 輪派原則

輪派的方式，先以電話聯繫是否可以提供服務，再照會給該單位，假如不能提供服務，請單位在系統上回覆無法提供服務，並說明無法提供的原因後，再輪派下一個單位，以此類推。

三、 改派原則

1. 經由個案或是家屬的同意，將原因陳述在「照顧服務管理資訊平臺」內，透過系統異動通報給衛生局照顧專員，才能改派到其他單位。
2. 改派案，要告知原服務單位，跟原服務單位解釋，為何改派給其他單位服務。
3. 改派案，先以個案或是家屬指定的服務單位為主，假如沒有指定的服務單位，以輪派的方式照會給新服務單位服務。
4. 輪派的方式，先以電話聯繫是否可以提供服務，再照會給該單位，假如不能提供服務，請單位在系統上回覆無法提供服務，並說明無法提供的原因後，再輪派下一個單位，以此類推。

四、 B 單位合作機制或記點原則

(一)、 記點原則

1. 新案，未於照會後 1 個工作天內回覆 A 單位是否提供服務。
2. 新案，未於回覆照會後 3 個日曆天內通知第一次服務時間。
3. 使用者反應執行服務者遲到早退，查為事實者。
4. 使用者反應執行服務者請假未告知且無替代服務者，查為事實者。
5. 本單位輪流派案時，服務單位拒絕接案。(因使用者指定時間，不願意更換時間，會另外註記，被註記三次也是輪派案時跳過一次)。
6. 未依規定收取部分負擔費用，查為事實者。
7. 未經照會或未依照會內容執行服務，查為事實者。
8. 使用者反應或是客訴服務品質，未即時處理，查為事實者。(如有以上狀況均記點一次，每月統計，當月滿三次者，會電話先告知，輪派案時，會跳過一次。記點會影響到後續是否繼續合作的機制。)
9. 回覆可以服務，但是實際服務日期卻要案家等超過一個禮拜，查為事實者，直接輪派案時跳過一次。(特殊個案除外)