

臺中市政府衛生局 C 據點長照站(醫事 C)品質管理及查核機制

111.01.19 制定

112.04.19 更新

114.02.08 更新

壹、依據

- 一、衛生福利部直轄市及縣(市)政府辦理巷弄長照站(以醫事機構或長期照顧服務機構設立者)檢核指標暨訪視紀錄參考範本。
- 二、臺中市政府衛生局社區整體照顧服務體系計畫 C 據點長照站(醫事 C)契約書。
- 三、臺中市政府衛生局社區整體照顧服務體系計畫 C 據點長照站需求說明暨作業須知。

貳、目的

為提升本市 C 據點長照站(醫事 C)服務品質，藉由查核了解辦理情形，維護服務對象之權益。

參、對象

本市 C 據點長照站(醫事 C)。

肆、執行策略及內容

一、品質管理規範：

(一)基礎管理面：

1、據點空間規劃與運用：

- (1)應依本局核定地址及時間開站。
- (2)招牌應放置於明顯處，並且標示「C 據點長照站」字樣。
- (3)服務時間應清楚明瞭公告於據點。
- (4)應依長輩使用需求規劃出入動線。
- (5)為確保及提供高齡友善之活動場域，公共活動空間應有增進環境安全之簡易設備，並鼓勵設置 AED 及申請安心場所。
- (6)完成公共意外責任險(場地)且於計畫期程未中斷，並依「臺中市公

共營業場所強制投保公共意外責任險自治條例」規定最低投保金額如下(場所面積超過五百平方公尺者，應加倍投保)：

- A. 每一個人身體傷亡：新臺幣三百萬元。
- B. 每一事故財物損失：新臺幣三百萬元。
- C. 每一事故身體傷亡：新臺幣三千萬元。
- D. 保險期間總保險金額：新臺幣四千八百萬元。

(7) 辦理社區喘息者須符合場地規範。

(8) 肉品產地應標示清楚。

2、志工人力運用與管理：

- (1) 應明訂志工招募與管理相關辦法。
- (2) 須置專責人員執行志工管理。
- (3) 定期召開志工督導會議，並留有會議紀錄及簽到單。
- (4) 為保障志工權益，應為志工辦理志工保險方得提供服務。

3、行政作業配合：

- (1) 確實登錄執行成果或按時繳交行政資料。
- (2) 參與縣市召開聯繫會議。
- (3) 獎助款應專款專用，應如期完成獎助經費核銷，並按核定項目核實支出，且符合實際服務支出項目。
- (4) 相關獎助設施設備應確實依核定項目執行使用，不得移作他用，並於適當位置標明「衛生福利部獎助」字樣及黏貼財產標籤、長期照顧服務標章，並列冊(含照片)管理、妥善運用。

(5) 據點服務人員應接受失智症照顧相關教育訓練。

4、資源運用情形：應與社區在地其它單位或團體進行資源連結。

5、受本局獎助之專職人員(社會工作人員或照顧服務員)運用與管理：

- (1) 專職人員應於開站時段於據點現場提供服務。
- (2) 應保障專職人員薪資權益，單位應以匯款方式支付薪資，並保留匯

款紀錄及所得通報備查，不得具薪資撥付未足額、薪資回捐或其他違反情事。

(3) 接受社會工作人員獎助者，應至「衛生福利部社工人力資源管理系統」確實登載並上傳登載月薪之契約書等相關資料。

6、感染風險管理：對具感染風險者採取適當隔離防護措施，且據點服務人員清楚知悉。

(二) 服務執行面：

1、基本服務數量：

(1) 辦理社會參與、健康促進、共餐服務、預防及延緩失能服務、關懷訪視或電話問安等服務，應確實依據計畫課程表辦理，並具有長輩名冊及符合計畫規定之服務人數；另設置 1 年以上且每週開放 10 時段之 C 據點長照站，每月平均服務人數應達 25 人以上(本市原住民族地區(和平區)服務人數得折半以 13 人計算)，以深化服務量能。

(2) 各項服務相關紀錄或資料應確實登錄衛生福利部社區照顧關懷網，包含預防及延緩失能服務資料開班及前後測資料建置。

(3) 應運用衛生福利部社區照顧關懷網推動實名制報到，並依據本局規定達成規定之實名制報到率。

2、服務宣導情形：透過社區看板、居民看板或社群網站…等多元化管道宣導據點服務。

3、個案轉介機制：服務過程中如有遇到特殊需求或協助之個案，建置為其連結相關資源單位之轉介機制。

4、服務品質：

(1) 為確保個案服務品質，應與有收取自費負擔項目之個案或家屬簽訂書面服務契約或權益說明同意書。

(2) 應向個案執行服務滿意度調查，並針對調查結果進行追蹤處理，留存紀錄。另本局將不定期於查核前以電訪抽查個案滿意度，並納入查核

紀錄。

二、查核機制

(一)查核方式：

- 1、實地查核：由本局行政人員或各區照顧管理專員至 C 據點進行實地查核。
- 2、系統查核：由本局行政人員於實地查核前或不定期至「衛生福利部社區照顧關懷網」、「衛生福利部社工人力資源管理系統」或其他衛生福利部系統進行檢核。

(二)查核頻率及內容：

	檢核指標暨訪視	查核開站確實度
查核人員	行政人員	各區照顧管理專員
查核頻率	每季至少 1 次	每季至少 1 次
查核內容	依據「臺中市政府衛生局 C 據點長照站(醫事 C)檢核指標」進行實地檢核，檢核項目包含 2 大訪視面向及 8 項核心項目： 1、基礎管理面： (1)據點空間規劃與運用。 (2)志工人力運用與管理。 (3)行政作業配合情形。 (4)資源運用情形。 (5)受本局獎助之專職人員運用與管理。 (6)感染風險管理。 2、服務執行面： (1)基本服務數量。 (2)服務宣導情形。 (3)個案轉介機制。	1、採隨機抽查確認單位是否依課程表 確實開站 。 2、如因特殊情況須停課或補課，單位應提前以電子郵件向本局報備，未報備者將視為未確實開站。

(三)查核結果：

- 1、查核違反規定者，經本局通知限期改善(至多 30 日曆天)，逾期未改善者，將列計 1 點，並本局得自獎助業務費扣除 0.5 個月之獎助金額

額度。

2、上開記點累計列計達3點者，本局得終止契約，惟具下列情形之一且限期改善未改善者，依據契約第10條第2項，本局得直接終止契約：

- (1)擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
- (2)以詐欺或其他不正當行為重複領取獎助費用或為虛偽之證明及申報獎助費用。
- (3)對業務、財務為不實陳報者。
- (4)未向本局報備而無故未開站。
- (5)違反專業倫理守則者。
- (6)違反法令規定，經主管機關廢止設立許可。
- (7)違反法令及本計畫契約規定，情節重大

伍、附件

附件、臺中市政府衛生局C據點長照站(醫事C)檢核指標暨訪視紀錄。