

臺中市政府社區整體照顧服務體系計畫 社區整合型服務中心(A)品質管理記點規定

110.11.30 訂定

壹、依據

- 一、直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧服務特約簽定及費用支付作業要點。
- 二、長期照顧十年計畫2.0。
- 三、臺中市政府社區整體照顧服務體系計畫社區整合型服務中心(A)契約書。

貳、目的

為確保本市長照服務使用者權益，提升本市社區整合型服務中心(A)(下稱單位)服務品質，訂定品質管理記點規定。

參、處理原則

- 一、經查證各項缺失屬實依規定記點，契約期間違約記點達五點者，暫停派案個案一個月；達十點者，暫停派案二個月；達十五點者，暫停派案三個月；暫停派案包含輪派個案及自行開發個案，累積點數依契約屆滿換約後重新計算。
- 二、每次違約記點時，本局應以書面通知單位。
- 三、累計超過五點者，得就其服務機構名稱、負責人或行為人姓名及違約事實公告於本局網站，其公告期間為自處分發文日起一年，於處分期間再次記點者，則依再次記點日期為起始日。
- 四、若遇跨年度續約前達暫停派案條件，仍得以暫停派案。
- 五、單位於契約期間違約記點達二十點者，依臺中市政府社區整體照顧服務體系計畫社區整合型服務中心(A)契約書第二十條予以終止契約。
- 六、記點規定如有未盡事宜，本局得依實際需要修正或另行補充規定。

肆、違約事項

分類	事項	點數	基準
單位 管理	1 未依衛生福利部或本局公告或函文之文件及其變更或補充辦理長照服務。	2	每次
	2 提供非特約之服務項目或於非特約之服務區域提供服務。	1	每次

分類	事項	點數	基準	
單位 管理	3 因可歸責於單位或實際提供服務人員之事由，未具申請特約之資格而提供長照服務。	2	每次	
	4 實際提供服務之個案管理員，與本局指定之資訊系統申報紀錄所載提供服務之個案管理員名單不符，或實際家訪及擬定照顧計畫非同一位個管員。	1	每次	
	5 非登錄於特約單位之個案管理人員，提供 AA01 及 AA02 服務項目(包含登打照顧計畫及服務紀錄等)。	2	每次	
	6 服務對象為實際提供服務人員之配偶、直系血親或直系姻親。	2	每案	
	7 單位設置個管員未符契約第 15 條第 2 項第 3 款資格、認證登錄、增聘期程或專任規範。	2	每次	
	8 每年度超過 2 次以上(含第 2 次)因人員異動，要求暫停派案及轉介個案。	2	每次	
	9 個管員之工資、工時、休息、休假、例假日或國定假日等勞動條件，違反勞動基準法、相關法規及契約第 17 條保險規定。	3	每次	
	10 要求個管員帶案更換單位或提供帶案更換單位之相關報酬，經查證屬實者。	3	每次	
	11 未配合派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議，及參與相關業務聯繫群組(社交軟體 LINE)。	2	每次	
	12 未訂有緊急災害意外事件、天然災害應變處理辦法及流程；未善盡維持環境之衛生及安全之責。	2	每次	
	13 未依契約第 16 條訂定服務品質促進與督導機制，包含人員素質提升計畫、工作績效考核獎懲規定、工作與督導流程、服務結果評估策略等，並訂定服務工作流程、申訴、獎懲、契約書及工作手冊、工作倫理與守則等。	2	每次	
	14 未於期限內回復異常事件通報單、陳述意見書、檢討改善措施或相關資料，且無正當理由者。	1	每次	
	15 個案因接受單位服務，認為損害其權利而請求賠償時，未於時效內通知本局或與個案進行協商。	2	每案	
	16 延宕、規避、拒絕或妨礙本局或本局委託單位之監督(輔導)、查核、考核、督考及評鑑作業。	5	每次	
	17 違反契約第 15 條第 2 項第 6 款不得有之行為。	5	每案	
	18 除本記點原則規定外，其他未依契約第 15 條辦理相關事項。	1	每次	
	個案 管理 服務	19 單位對於本局之派案，未依本局之指示提供服務，或無特殊理由拒絕提供個案服務或要求轉介原個案予其他單位案管。	4	每案
		20 未確實核對個案身分證明文件。	1	每案
21 單位未與個案簽訂書面服務契約或雙方簽署書面服務文件。		1	每次	
22 未依個案長照服務給付額度、照顧問題清單及照顧需求擬定照顧計畫；未於計畫異動或照顧計畫核定後連結服務或資源。		1	每案	

分類	事項	點數	基準	
個案管理服務	23	無正當理由違反契約第 15 條第 2 項第 1 款之家訪、擬定照顧計畫(含退件)及照會 B 單位派案時效及相關規定者。	1	每案
	24	違反「臺中市政府衛生局派案原則」或契約第 15 條第 2 項派案(照會)B 單位之相關規定。	1	每案
	25	違反個案管理之額度控管及分配相關規定。	1	每案
	26	違反契約第 15 條第 2 項第 4 款第 7 目異動通報及計畫異動規定。	2	每案
	27	非因個案因素或不可抗力原因，而未依規定期程(每 6 個月需進行家訪並重新依個案需求擬定照顧計畫)啟動 AA 計畫異動(AA01)。	1	每案
	28	未依個案既有之時程(每 6 個月需進行家訪並重新依個案需求擬定照顧計畫)計算，致重複啟動 AA 計畫異動(AA01)。	1	每案
	29	未落實每月 AA02 服務內容或未於資訊系統載明每月各項服務追蹤紀錄。	1	每案
	30	未執行每月 AA02 服務內容或未於資訊系統登載服務紀錄。	2	每案
	31	違反長期照顧相關法令或長期照顧給付及支付基準之規定(含個案死亡、未於案家執行 AA01、未聯繫上個案或其家屬仍申報 AA01 或 AA02)	2	每次
	32	任意變更個案約定之家訪服務時間且未與個案協商，或未於照顧計畫所記載之服務時間內提供 AA01 或 AA02 服務者。	2	每案
	33	單位或所屬人員未落實 AA01 或 AA02 服務內容，致損害民眾或 B 單位權益，經查證屬實可歸責於乙方。	3	每案
	34	個案於乙方案管九十日後，仍未使用長期照顧給付及支付基準服務(包含所有碼別)者，單位未主動於資訊系統通報本局照管中心抽回個案，或未確認通報次日起三個工作天是否已改由照顧管理專員案管。	1	每案
	35	未針對 B 單位建立服務品質或督導機制。	2	每次
	36	向 B 單位收取任何形式費用抽成費、派案費、管理費或其他形式費用，經查證屬實。	5	每次
核銷管理	37	未於本局完成審核後之次日起算七日內，檢具相關資料，於次月十日前申報服務費用，向本局申報前一月份之服務費用。	1	每次
	38	服務費用申報資料不全者。	1	每次
	39	未製作服務紀錄、服務紀錄製作不實、於本局指定之資訊系統資料登載不實或未依法保存服務紀錄。	2	每次
	40	虛報、浮報服務費用。	4	每次
	41	未於限期內繳回溢領款。	1	每次