

臺中市政府特約長期照顧輔具及居家無障礙環境改善服務單位 品質管理記點原則

111.06 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、臺中市政府特約長期照顧輔具及居家無障礙環境改善服務契約書。

貳、目的

為確保本市長照服務使用者權益，提升本市長期照顧輔具及居家無障礙環境改善服務特約單位(下稱單位)服務品質，訂定品質管理記點原則。

參、處理原則

- 一、經查證各項缺失屬實依原則記點，契約期間違約記點達十點者，依臺中市政府特約長期照顧輔具及居家無障礙環境改善服務契約書第十八條予以終止契約，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、記點原則如有未盡事宜，本局得依實際需要修正或另行補充之。

肆、違約事項

分類	事項	點數	基準
契約 管理	1 提供非特約之服務項目。	1	每次
	2 非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務項目、額度或數量。	1	每次
	3 未依第十五條規定確實核對個案身分證明及相關文件或個案已不符使用資格仍提供服務。	1	每次
	4 針對個案購置輔具或施作居家無障礙環境改善服務項目服務費用，未開立購買證明或未依規定收取部分負擔費用。	1	每案
	5 以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或為虛偽之證明及申報服務費用者	2	每次
	6 違反長期照顧相關法令或長期照顧服務申請及給付辦法之規定。	2	每次
	7 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	每次
	8 未依衛生福利部或本局公告之文件及其變更或補充辦理長照服務。	2	每次

分類	事項	點數	基準
契約 管理	9 輔具規格、居家無障礙環境改善裝設，未符合長期照顧服務申請及給付辦法規範之功能、規格或相關配備，或與「輔具服務補助核定結果通知書」、「輔具(含居家無障礙設施及相關設備)評估報告書」不符。	2	每次
	10 個案未經本市照管中心評估前，擅自販售輔具或施作居家無障礙環境改善服務者。	3	每次
	11 單位或所屬人員損害服務個案權益，經查證屬實。	4	每次
	12 單位有契約第 15 條第 2 款第 3 目情形。	5	每案
單位 管理	13 未依第 16 條訂定服務品質促進及督導機制，包含工作與督導流程、申訴流程、服務工作流程及工作手冊等。	2	每次
	14 未配合加入本局設置之業務聯繫群組(社交軟體 LINE)，或參加業務聯繫會議。	2	每次
	15 未於本局所訂期限內繳交相關資料，且無正當理由者。	2	每次
	16 延宕、規避、妨礙或拒絕本局或本局委託單位查核。	5	每次
核銷 管理	17 未於服務提供後之次月十日前，至本局指定之資訊系統如實登載服務內容、完成系統申報作業，並檢具相關資料，向本局申報前一月份之服務費用。	1	每次
	18 服務費用申報資料不全者。	1	每次
	19 虛報、浮報服務費用。	4	每次