基隆市長期照顧
專業服務品質查核機制

110.03 訂定
110.10 修訂
110.11 修訂

一、 為提升長期照顧專業服務品質，並提供各服務提供單位具體之協助及輔導，特訂定本服務品質管控及查核輔導機制。

二、 查核對象：

基隆市長期照顧醫事照護服務特約單位。

三、 查核方式：

查核方式 2 種，依服務類別、服務配合情形擇一辦理:

1. 函請特約單位於指定時間攜帶審核資料至本中心，進行書面查核及「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」系統線上查核。
2. 不定期至各特約單位進行書面查核及「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」系統線上查核。
3. 每年至少辦理一次查核。

四、 查核委員：

本市專業服務延案審查外聘委員、本中心照管督導及業務承辦人等。

五、 查核指標：

1. 行政管理：
   (1) 訂有服務流程(含派案、服務執行、結案、延案等)。
   (2) 訂有實務工作手冊及表單。
   (3) 訂有服務品質監測及維護機制。
   (4) 服務效率及內部檢核機制。
   (5) 服務人力資源。
   (6) 每月於期限內完成系統資料登打及繳交核銷資料。
   (7) 申請延案資料皆依規定完整繳交。
   (8) 單一服務人員高服務次數。

2. 服務品質管理(抽查個案)：
   (1) 開案服務符合時效。
   (2) 服務目標之訂定皆與個案/個案家屬共同討論具體執行方式，符合

個案/個案家屬的期望。

(3) 服務目標訂定明確具體，包含執行措施/環境、協助程度、時限性、可測量性。

(4) 依服務計畫執行/依規申請延案。

(5) 依規處理異常/陳情案件。

(6) 晚間服務(AA08)及例假日服務(AA09)申報皆符合規定。

(7) 如實登打照顧管理資訊系統。

六、 查核結果評定基準：

1.通過條件：

(1) 查核項目之評比皆為「符合」者，始得評定為「通過」。

(2) 查核項目查核項目若無「完全不符合」項目，但部分項目評比為「部分符合」時，始得評定為「修正後通過」，受評單位應於期限內依查核意見提出改善措施，並落實執行，後續本局將加強查核。

2.不通過條件：

(1) 查核項目若任一項評比為「完全不符合」者，則評定為「不通過」，受評單位應於期限內依查核意見提出改善措施，並落實執行，後續本局將於6個月內安排複審，若複審仍有「完全不符合」者，將予以終止契約，並於一年內不得辦理特約。

(2) 承上，複審結果公告前，若遇受評單位原特約到期，則原契約期程得展延至複審結果公告。

七、 本查核機制，如有未盡事宜，視實際情況修訂之。

基隆市專業服務

服務品質管理查核表

特約單位名稱：_____ 特約期間：_____

查核日期： 年 月 日 □初審□複審 查核地點：□照管中心□特約單位

查 核 項 目	查核結果	備 註
一、行政管理		
1. 訂有服務流程(含派案、服務執行、結案、延案等)	□符合 □部分符合 □完全不符合	
2. 訂有實務工作手冊及表單 1.1 意外/異常事件處理流程 1.2 申訴流程 1.3 簽訂服務同意書 1.4 載明收費標準、開立收據	□符合 □部分符合 □完全不符合	意外/異常事件案件：____件 申訴案件：____件
3. 訂有服務品質監測及維護機制	□符合 □部分符合 □完全不符合	
4. 服務效率及內部檢核機制 1.1 訂有服務時效監控機制 1.2 系統之服務紀錄登打訂有內部檢核機制	□符合 □部分符合 □完全不符合	
5. 服務人力均符合下列資格 1.1 取得長照服務人員證明 1.2 完成復能實務專業服務基礎訓練及4小時實體個案研討課程或長期照顧整合性課程(LEVEL III) 註：長期照顧整合性課程(LEVEL III)須為110年後辦理方可採認 1.3 完成指定系統之人員登錄 1.4 依規辦理人員保險及服務資格(含勞健保、支援報備或執業登記)	□符合 □部分符合 □完全不符合	

6. 每月於期限內完成系統資料登打及繳交核銷資料	□符合 □部分符合 □完全不符合 □不適用	
7. 申請延案資料皆依規定完整繳交	□符合 □部分符合 □完全不符合 □不適用	
8. 單一服務人員高服務次數 (1)服務提供時間合理性 A.單次服務時間合理性 B.AA08、AA09 均依規定申報 (2)開案服務符合時效 A.三天內回覆系統照會 B.七天內服務進入 (3)未因服務人員個人因素多日未提供服務 A.服務頻率符合規範 B.服務頻率依個案狀況提供 ※抽查兩職類別服務量最多之專業服務人員及其 5%服務個案數	□符合 □部分符合 □完全不符合	異常說明：

抽查專業服務人員一：_____ 查核期間：_____

服務人數：_____人 服務人次：_____次 服務單位總收案數占比：_____%

比例偏高原因說明：_____

抽查個案 5%詳細如下：

	個案:	個案:	個案:
(1)服務提供時間合理性			
A.單次服務時間			
B.AA08、AA09 均依規定申報			
(2)開案服務符合時效			
A.三天內回覆系統照會			
B.七天內服務進入			
(3)未因服務人員個人因素多日未提供服務			
A.服務頻率符合規範			
B.服務頻率依個案狀況提供			

抽查專業服務人員二：_____ 查核期間：_____

服務人數：_____人 服務人次：_____次 服務單位總收案數占比：_____%

比例偏高原因說明：_____

抽查個案 5%詳細如下：

	個案:	個案:	個案:
(1)服務提供時間合理性：			
A.單次服務時間			
B.AA08、AA09 均依規定申報			
(2)開案服務符合時效			
A.三天內回覆系統照會			
B.七天內服務進入			
(3)未因服務人員個人因素多日未提供服務			
A.服務頻率符合規範			
B.服務頻率依個案狀況提供			

二、服務品質管理

抽查個案一

個案姓名：_____ 主責照專：_____ 主責 A 單位/個管：_____

1. 開案服務符合時效	□符合 □部分符合 □完全不符合	
2. 服務目標之訂定皆與個案/個案家屬共同討論具體執行方式，符合個案/個案家屬的期望	□符合 □部分符合 □完全不符合	
3. 服務目標訂定明確具體，包含執行措施/環境、協助程度、時限性、可測量性	□符合 □部分符合 □完全不符合	
4. 依服務計畫執行/依規申請延案	□符合 □部分符合 □完全不符合	

5. 依規處理異常/陳情案件	□符合 □部分符合 □完全不符合 □不適用	
6. 晚間服務(AA08)及例假日服務(AA09)申報皆符合規定	□符合 □部分符合 □完全不符合 □不適用	
7. 如實登打照顧管理資訊系統	□符合 □部分符合 □完全不符合	
抽查個案二		
個案姓名：_____ 主責照專：_____ 主責 A 單位/個管：_____		
1. 開案服務符合時效	□符合 □部分符合 □完全不符合	
2. 服務目標之訂定皆與個案/個案家屬共同討論具體執行方式，符合個案/個案家屬的期望	□符合 □部分符合 □完全不符合	
3. 服務目標訂定明確具體，包含執行措施/環境、協助程度、時限性、可測量性	□符合 □部分符合 □完全不符合	
4. 依服務計畫執行/依規申請延案	□符合 □部分符合 □完全不符合	
5. 依規處理異常/陳情案件	□符合 □部分符合 □完全不符合 □不適用	
6. 晚間服務(AA08)及例假日服務(AA09)申報皆符合規定	□符合 □部分符合 □完全不符合 □不適用	
7. 如實登打照顧管理資訊系統	□符合 □部分符合 □完全不符合	

查核結果：

□通過

□修正後通過

□不通過

查核承辦人：　　督導：　　單位主管：