

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
112.05 修訂
113.03 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：
 1. 基隆市長期照顧專業服務特約單位。
 2. 若符合以下任一項，得於當年度免查核：
 - (1) 曾經評定結果為「通過」之單位，於本局指定查核期間無申報服務紀錄者。
 - (2) 評定為「通過」之次一年度，於本局指定查核期間未發生異常事件。
- 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. 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實地查核及「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：

具相關專業背景之外聘委員、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) 訂有實務工作手冊及表單。
 - (2) 訂有服務流程(含派案、服務執行、結案、延案等)。
 - (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) 結束服務後，於專業服務目標管理註記結案或依規辦理延案。
- (8) 服務紀錄依法保存七年，並提供指導資料予服務對象或照顧者。
(自 112 年 6 月起，服務紀錄表改以電子掃描檔提供核銷審核。)
- (9) 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「限期改善」，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. 未通過條件：

- (1) 查核項目若任一項評比為「完全不符合」者，則評定為「待複審」，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，後續本局將於查核結果公告後 3 個月內安排複審，期間將暫停派案，若複審仍有「完全不符合」者得列為「不通過」，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. 訂有實務工作手冊及表單 1.1 訂有實務工作手冊及表單 1.2 意外或異常事件處理流程 1.3 申訴處理辦法及流程 1.4 簽訂書面契約書 1.5 載明收費標準、開立收據	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合	意外/異常事件案件：____件 申訴案件：____件
2. 訂有服務流程(含派案、服務執行、結案、延案等)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合	
3. 訂有服務品質監測及維護機制 1.1 系統之服務紀錄登打及服務提供訂有檢核機制(含檢核項目、頻率、方式及評核標準…等，並留有紀錄) 1.2 服務品質提升計畫 1.3 服務結果評估策略(是否達成服務目標及未達標原因…等)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合	
4. 服務效率及內部檢核機制 訂有服務時效監控機制(含相關檢核紀錄)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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且不得逾有效期限 1.2 完成任一年長期照顧專業課程(Level II)及符合相關條件之長期照顧整合性課程(LEVEL III) 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)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	
7. 結束服務後，於「專業服務目標管理」註記結案或依規辦理延案	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合	
8. 服務紀錄依法保存七年，並提供指導資料予服務對象或照顧者(可利用書面資料、通訊軟體等多元方式)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合	

<p>9. 單一服務人員高服務次數</p> <p>(1)服務提供時間合理性</p> <p>A. 單次服務時間合理性</p> <p>B. AA08、AA09 均依規定申報</p> <p>(2)開案服務符合時效</p> <p>A. 三天內回覆系統照會</p> <p>B. 七天內服務進入</p> <p>(3)未因服務人員個人因素多日未提供服務</p> <p>A. 服務頻率符合規範</p> <p>B. 服務頻率依個案狀況提供</p> <p>※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</p>	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合	
4. 依服務計畫執行/依規辦理結案或延案	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合	

5. 依規處理異常/陳情案件	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	
6. 晚間服務(AA08)及例假日服務(AA09)申報皆符合規定	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	
7. 如實登打照顧管理資訊系統	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合	
4. 依服務計畫執行/依規辦理結案或延案	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合	
5. 依規處理異常/陳情案件	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	
6. 晚間服務(AA08)及例假日服務(AA09)申報皆符合規定	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合 <input type="checkbox"/> 不適用	
7. 如實登打照顧管理資訊系統	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 完全不符合	

查核結果：

通過 限期改善 待複審(本局將於查核結果公告後3個月內安排複審，期間將暫停派案)

複審結果：

通過 限期改善 不通過(本局將予以終止契約，並於一年內不得辦理特約)

查核承辦人：

督導：

單位主管：