

基隆市社區整體照顧服務體系-社區整合型服務中心(A) 服務品質管控及輔導計畫

110.04 訂定

111.03 修訂

113.03 修訂

- 一、因應「社區整體照顧服務體系計畫」實施，為提升社區整合服務中心(A)單位服務品質，並提升其量能，特訂定本服務品質管控及輔導計畫。
- 二、查核對象：基隆市社區整合型服務中心(A)單位(以下簡稱A單位)。
- 三、查核方式及內容：
 - (一) 申報服務費用案件審查
 1. 當月申報 AA01 之案件：
 - (1) 抽查紀錄是否符合「長期照顧服務申請及給付辦法」及本市作業須知內容之規定。
 - (2) 抽查「出院銜接評估」個案及擬定照顧計畫當下尚未完成 AA01 申報紀錄登打或紀錄內容有誤者。
 2. 當月申報 AA02 之案件：
 - (1) 抽查紀錄是否符合「長期照顧服務申請及給付辦法」及本市作業須知內容之規定。
 - (2) 每月抽查在案量至少 1%，若 A 單位派案之長照服務特約單位(以下簡稱 B 單位)為同一或關聯單位者，則抽查在案量 2%。
 - (二) 電話抽查：新特約者，自派案起次月，應接受電話抽查。每月進行滿意度調查，並詳實紀錄及造冊管理，調查名單包含：
 1. 照顧管理專員提供當月 2 位複評，且有使用長照給支付服務之個案。
 2. 各單位當月申報初評案抽 4 案(如僅有一位個管則抽 2 案)。若為停止派案之單位，則以「重新擬定 AA01」之個案進行抽選。

(三) 時效、人力規範及公開資料查核：新特約者，自派案起次月，應接受查核。每月抽查在案量至少 1%，若 A 單位派案之 B 單位為同一或關聯單位者，則抽查在案量 2%，抽查內容如下：

1. 照顧計畫經照顧管理專員核定後，2 天內派案予 B 單位。
2. A 單位訪案及計畫擬定時效 3 天內^{備註}。
3. A 單位照會服務單位後第 1 次服務輸送到達時效為 7 天內，若 B 單位逾 3 天未回復照會，單位應落實追蹤或改派機制。
4. AA01 及 AA02 照顧組合申報應符合「長期照顧服務申請及給付辦法」規定。
5. 每月於期限內繳交核銷資料、相關業務報表及完成系統資料登打。
6. 符合衛生福利部建議個案管理員人力配置，專任人員個案管理數為 120 人，上限為 150 人，兼任人員以專任人員個案管理數折半計。
7. A 單位之系統帳號使用者應符合實際 A 個管人員。
8. 每月更新公告之派案量資訊。

備註：以周一至五（含國定假日）計算。

(四) 照顧計畫擬定品質管控：

由照顧管理專員逐案審查，有下列情形者，於每月 A 單位行政聯繫會議進行報告，予以單位陳述意見機會，經確認後就異常情形造冊列管，必要時請該單位提出相應改善方案及策進作為：

1. 服務項目無針對個案問題清單內容提供協助，且無相關說明。
2. 復能目標不合宜或期程設定錯誤。
3. 核定項目與中央規範不符，如聘有外籍看護工之個案，核定照顧服務等情形。
4. 如有未盡其他異常情形，將依每月 A 單位行政聯繫會議討論結果為主。

(五) 實地查核：新特約者，自特約之日起滿半年者，應接受實地查核。每半年一次抽查在案量至少 1%，若派案之 B 單位為同一或關聯單位者，則抽查在案量 2%，抽查內容如下：

1. 符合衛生福利部評鑑指標要求至少每六個月家訪一次，當月無家訪亦需電訪，並留有相關完整記錄。
2. 意外事件、申訴案件或經本局通知滿意度調查有待改善事項，需留存相關處理紀錄。(此項查核為所有處理中申訴案或改善事項)
3. 所派之 B 單位應有留存與 A 單位簽訂之合作意向書。
4. 應留有與個案簽訂之服務確認單。
5. 核備本局之教育訓練計畫，應留有課程相關佐證資料，如簽到表、講義及照片等。
6. 前次實地查核及每月線上查核之異常情形，應落實改善措施，或依照建議事項執行。

四、 抽查結果未通過之項目，本局通知限期改善，若連續兩次或累積三次無於期限內回復或補正者，於每月 A 單位行政聯繫會議進行缺失報告，以作為特約存續之依據，並依「基隆市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」相關規定辦理：

- (一) 個案方面：3 天內回復本局處理情形或提出相關改善措施。
- (二) 行政文書方面：3 天內(工作日)攜帶佐證資料至本中心進行補正審查，或於系統、網站等進行更新。

五、 相關計畫內容，如有未盡事宜，視實際情況修訂之。

基隆市長期照顧管理中心
社區整合型服務中心A單位滿意度調查

區別：_____區 調查方式：電訪家訪其他_____

案主：_____（初評出備複評） 調查日期：_____年_____月_____日

受訪者：_____（本人關係：_____ 是非為主要照顧者）

A單位：_____ 個案管理員：_____

項 目	內 容
1. 個案管理員 聯繫狀況	<input type="checkbox"/> 15分-個案管理員主動聯繫案家，並留有聯繫方式。 -進行家/院訪時，事先與案家約定訪視時間，並準時抵達。 <input type="checkbox"/> 10分-個案管理員主動聯繫案家，但未留下聯繫方式。 <input type="checkbox"/> 5分-個案管理員未留聯繫方式，且進行家/院訪時，無事先約好時間。
2. 服務內容 解說	<input type="checkbox"/> 15分-經個案管理員說明後，清楚了解使用之服務內容。 <input type="checkbox"/> 10分-經個案管理員說明後，大部分服務內容尚可了解。 <input type="checkbox"/> 5分-經個案管理員說明後，仍不清楚服務內容。
3. 個案管理員 服務滿意度	<input type="checkbox"/> 15分-個案管理員服務態度與案家互動感到非常滿意。 <input type="checkbox"/> 10分-個案管理員服務態度與案家互動感到普通。 <input type="checkbox"/> 5分-個案管理員服務態度與案家互動感到非常不滿意。
4. 照顧計畫 安排滿意度	<input type="checkbox"/> 15分-個案管理員依個案或案家實際情形，主動提出並調整服務項目。 <input type="checkbox"/> 10分-個案管理員未能即時依個案或案家需求，安排調整服務項目。 <input type="checkbox"/> 5分-個案管理員未能依個案或案家需求，安排合適服務項目。
5. 追蹤服務使 用情形	<input type="checkbox"/> 15分-每月至少一次接獲個案管理員的聯繫，且適時給予個案或案家相應資源。 <input type="checkbox"/> 10分-不定期接獲個案管理員的聯繫。 <input type="checkbox"/> 5分-未曾接獲個案管理員關心，須由個案或案家主動聯繫。
6. 個案管理員 處理問題之 情形	<input type="checkbox"/> 15分-當個案或案家反映服務問題或出現異常狀況時，個案管理員處理態度積極並有效解決。 <input type="checkbox"/> 10分-當個案或案家反映服務問題或出現異常狀況時，未及時處理且需經多次提醒才改善問題。 <input type="checkbox"/> 5分-當個案或案家反映服務問題或出現異常狀況時，完全不予以處理。
7. 整體評價	由受訪者自行意見陳述，並就本服務結果依滿意程度低至高給予0-10分 意見： <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10分 建議事項： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有_____
總 分	_____分
調查結果 後續處理情形	<input type="checkbox"/> 無需改善事項 <input type="checkbox"/> 需增進A單位個管員專業度/服務態度，並通知業務承辦人。 （總分75分以下） <input type="checkbox"/> 其他_____

查核人員：_____ 登錄人員：_____ 督導：_____ 單位主管：_____

基隆市社區整合型服務中心(A)單位 時效、人力規範及公開資料查核表

A 單位：_____ 個管量：_____ 案 查核日期：_____年____月____日
 派案之 B 單位是否為 A 單位同一或關聯單位：是否 此次抽查個案數：_____案

查 核 項 目	結 果	說 明 事 項
一、個案部分： 1. 是否於照顧計畫核定後 2 天內進行派案 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，不合格____案，其中案家因素__案 2. 訪案及計畫擬定時效於 3 天內 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，不合格____案，其中案家因素__案 3. 照會服務單位後第 1 次服務輸送到達時效為 7 天內。 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，不合格____案，其中案家因素__案	<input type="checkbox"/> 全部符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 皆不符合	
二、行政文書部分： 1. AA01 及 AA02 照顧組合申報是否符合「長期照顧服務申請及給付辦法」 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. 是否於期限內繳交核銷資料、相關業務報表及完成系統資料登打 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 3. 是否已達個管案量上限 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 4. 系統帳號使用者是否皆為實際 A 個管人員 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 5. 是否定期更新公告 B 單位派案量資訊 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 全部符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 皆不符合	AA01： ____月__日查核不符合____件 已完成修正____件 AA02： ____月__日查核不符合____件 已完成修正____件

查核結果：

個案部分：通過

未通過，請於_____前回復本局處理情形或相關改善措施。

其他建議事項：_____

行政文書部分：通過

未通過，請於_____前攜帶佐證資料至本中心進行補正審查，或於系統、網站等進行更新。

其他建議事項：_____

查核人員：

單位簽名：

◆回復及補正執行狀況：

個案部分：已回復 未處理，此為第____次

行政文書部分：資料已修正 未處理，此為第____次

單位簽名：

查核人員：

督導：

單位主管：

基隆市社區整合型服務中心(A)單位實地查核表

A 單位：_____ 個管量：_____ 案 查核日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日
 派案之 B 單位是否為 A 單位同一或關聯單位：是 否 此次抽查個案數：_____ 案
 將中央主管機關規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所：是 否

查 核 項 目	結 果	說 明 事 項
一、個案部分： 1. 個案紀錄是否符合評鑑規定家訪及電訪頻率 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 2. 意外事件、申訴案件或經本局通知滿意度調查有待改善事項是否留存相關處理紀錄 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不適用	<input type="checkbox"/> 全部符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 皆不符合	紀錄頻率不符合：_____ 件 意外事件：_____ 件 申訴案件：_____ 件 滿意度調查待改善：_____ 件
二、行政文書部分： 1. 所派之 B 單位是否皆已簽訂合作意向書 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，不合格_____ 件 2. 是否皆與個案簽訂服務確認單 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，不合格_____ 件 3. 教育訓練計畫是否有相關佐證資料 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，已辦理_____ 場，待補件_____ 場 4. 擬定 C 據點轉介合作機制 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，成功轉介_____ 案 5. 是否落實輪派機制並統計派案情形或失敗原因等 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 全部符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 皆不符合	
三、前次實地查核/每月線上查核部分： 1. 前次實地查核建議事項改善情形 <input type="checkbox"/> 有，已改善 <input type="checkbox"/> 有，尚未改善 <input type="checkbox"/> 無 2. 線上查核改善措施執行情形(統計_____ 月~_____ 月) <input type="checkbox"/> 有，已改善 <input type="checkbox"/> 有，尚未改善 <input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 全部符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 皆不符合	

查核結果：

個案部分：通過

未通過，請於_____ 前回復本局處理情形或相關改善措施

其他建議事項：_____

行政文書部分：通過

未通過，請於_____ 前攜帶佐證資料至本中心進行補正審查

其他建議事項：_____

前次查核/每月線上查核部分：通過

未通過，請於_____ 前回復本局處理情形或相關改善措施

其他建議事項：_____

查核人員：

單位簽名：

◆回復及補正執行狀況：

個案部分：已回復 未處理，此為第__次

行政文書部分：資料已補齊 未處理，此為第__次

單位簽名：

查核人員：

督導：

單位主管：