

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
114.04 修訂
115.04 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(以下簡稱社整中心)。
- 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%，若社整中心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%，若社整中心派案之 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. 照顧計畫擬定及核定時效於 3 天內^{備註 1}，且核定時效小於擬定時效，如照顧計畫需修正時，社整中心需在照管專員退件後，於工作時間 4 小時^{備註 2}內再次送審並完成最終計畫擬定。
2. 照顧計畫經照顧管理專員核定後，3 天內^{備註 1}派案予 B 單位並提供第 1 次服務^{備註 3}，若 B 單位逾 2 天未回復照會，單位應落實追蹤或改派機制。
3. 當月 AA01 及 AA02 照顧組合申報退件部分修改情形。
4. 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情形。
5. 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。
6. 社整中心之系統帳號使用者應符合實際 A 個管人員。
7. 取得個案管理人員正式證滿 3 個月及 6 個月以上之人員失智症相關訓練課程訓練情形。
8. 每月更新公告之派案量資訊。

備註 1：依衛生福利部照顧服務管理資訊平台報表邏輯之工作天計算，服務進入時效則依平台報表天數扣除審閱期 3 日。

備註 2：依本市長照所工作時間(08:00-12:00 及 13:00-17:30)計算。

備註 3：G 碼不在此限，BB、BD03、DA、EF 碼應於時效內進行照會，但不限於 6 天內使用第一次服務或核銷。

(四) 照顧計畫擬定品質管控：

1. 針對 AA01、計畫異動由照管專員逐案審查，如有不通過，由照管專員於照管系統退件原因欄位清楚敘明退件原因予社整中心，並逐筆紀錄退件原因，經統計後於每月社整中心行

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：

2. 如有非合理退件之情況，請社整中心於雲端填表逐案反應，以利照管督導瞭解實際情況。
 3. 如照管專員有不合理之退件原因將予個別督導，以改善整體長照服務輸送品質及效率。
 4. 退件原因須符合下列條件：
 - (1) 格式未符合「長期照顧服務申請及給付辦法」及本作業須知之規定。
 - (2) 個案疾病及家庭概況明顯與事實不符，致長照服務相關單位無法獲得正確資訊，影響個案使用長照服務權益。
 - (3) 家庭關係內容敘述與照管專員撰寫內容相似度過高。
 - (4) 問題確認、計畫目標以及照顧措施不一致。
 - (5) 計畫目標及計畫目標不合宜，或未符合 SMART 原則。
 - (6) 核定項目與中央規範不符，如聘有外籍看護工之個案，核定照顧服務或家中有照顧人力核定餐飲服務…等情形。
 - (7) 照顧措施頻率明顯不合理且無敘明原因。
 - (8) 核定項目及組數與照顧措施不一致。
 - (9) 其他依行政聯繫會議決議事項。
 - (10) 其他照專認定須退件案。
- (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，並留有相關完整紀錄。
 2. 意外事件、申訴案件或經本所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 單位應有留存與社整中心簽訂之合作意向書。
4. 應留有與個案簽訂之服務確認單。
5. 核備本所之教育訓練計畫，應留有課程相關佐證資料，如簽到表、講義及照片等。
6. 轉介其他服務資源相關機制執行情形。
7. 輪派機制執行情形及統計狀況。
8. 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。
9. 單位所屬個案管理員依勞工保險條例、勞工職業災害保險及保護法、就業保險法、全民保險法及勞工退休金條例規定之相關投保證明。

四、 抽查結果未通過之項目，本所通知限期改善，若連續兩次或累積三次無於期限內回復或補正者，於社整中心行政聯繫會議進行缺失報告，並作為特約存續之依據，且依「基隆市政府特約長期照顧服務契約書」相關規定啟動記點或退場機制：

- (一) 個案方面：3 個工作天內回復本所處理情形或提出相關改善措施。
- (二) 行政文書方面：3 個工作天內攜帶佐證資料至本所進行補正審查，或於系統、網站等進行更新後通知本所。

五、 相關計畫內容，如有未盡事宜，視實際情況修訂之。

基隆市長期照顧服務管理所
社區整合型服務中心(A)單位滿意度調查

115.03 修訂

區別：_____區 調查方式：☐電訪☐家訪☐其他_____

案主：_____（☐初評☐出備☐複評）CMS 第____級 調查日期：____年____月____日

受訪者：_____（☐本人☐關係：_____ ☐是☐非為主要照顧者）

單位：_____個案管理員：_____

項 目	內 容
1. 個案管理員 聯繫狀況	☐ 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。 ☐ 10 分-個案管理員主動聯繫案家，但未留下聯繫方式。 ☐ 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	☐ 15 分-經個案管理員說明後，清楚了解使用之服務內容。 ☐ 10 分-經個案管理員說明後，大部分服務內容尚可了解。 ☐ 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	☐ 15 分-個案管理員服務態度與案家互動感到非常滿意。 ☐ 10 分-個案管理員服務態度與案家互動感到普通。 ☐ 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	☐ 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。 ☐ 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。 ☐ 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	☐ 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。 ☐ 10 分-不定期接獲個案管理員的聯繫。 ☐ 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	☐ 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。 ☐ 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。 ☐ 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： ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 分 建議事項： ☐ 無 ☐ 有_____
總 分	_____分
調查結果 後續處理情形	☐ 無需改善事項 ☐ 需增進社整中心個管員專業度/服務態度，並通知業務承辦人。 （總分 80 分以下） ☐ 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

115.03 修訂

單位：_____ 案量上限：_____ 案 個管量：_____ 案 抽查：_____ 案
 派案之 B 單位是否為社整中心同一或關聯單位：☐是☐否 查核日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

查 核 項 目	結 果	說 明 事 項
一、個案部分： 1. 照顧計畫擬定及核定時效是否於 3 天內完成，且核定時效小於擬定時效 ☐ 是 ☐ 否，不合格_____案，其中案家因素_____案 2. 照顧計畫經核定後，是否於 3 天內派案並提供第 1 次服務 ☐ 是 ☐ 否，不合格_____案，其中案家因素_____案	☐ 全部符合 ☐ 部分符合 ☐ 皆不符合	
二、行政文書部分： 1. 當月 AA01 及 AA02 照顧組合申報退件部分是否已完成修正 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用 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 ☐ 是 ☐ 否 3. 是否已達個管案量上限 ☐ 是 ☐ 否 4. 系統帳號使用者是否皆為實際 A 個管人員 ☐ 是 ☐ 否 5. 取得個案管理人員正式證滿 3 個月及 6 個月之人員失智症相關訓練課程是否依規完成 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用 6. 是否定期更新公告 B 單位派案量資訊 ☐ 是 ☐ 否	☐ 全部符合 ☐ 部分符合 ☐ 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_____前回復本所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所進行補正審查，或於系統、網站等進行更新後通知本所。

☐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

單位：_____ 個管量：_____ 案 查核日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日
 派案之 B 單位是否為社整中心同一或關聯單位：☐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 ☐ 是 ☐ 否	☐ 全部符合 ☐ 部分符合 ☐ 皆不符合	紀錄頻率不符合：_____ 件 異常事件：_____ 件 申訴案件：_____ 件 滿意度調查待改善：_____ 件
2. 異常事件、申訴案件或經本所通知滿意度調查有待改善事項是否留存相關處理紀錄 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用		
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 ☐ 是 ☐ 否，不合格_____ 件	☐ 全部符合 ☐ 部分符合 ☐ 皆不符合	
2. 是否皆與個案簽訂服務確認單 ☐ 是 ☐ 否，不合格_____ 件		
3. 教育訓練計畫是否有相關佐證資料 ☐ 是 ☐ 否，已辦理_____ 場，待補件_____ 場		
4. 擬定轉介其他服務資源相關機制 ☐ 是 ☐ 否		
5. 前項機制成功轉介_____ 案，是否詳實登載照管平台 ☐ 已登載 ☐ 無登載		
6. 是否落實輪派機制並統計派案情形或失敗原因等 ☐ 是 ☐ 否		
7. 目前在職人員是否有相關投保證明 ☐ 是 ☐ 否		
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 ☐ 有，已改善 ☐ 有，尚未改善 ☐ 無須改善事項	☐ 全部符合 ☐ 部分符合 ☐ 皆不符合	
2. 線上查核改善措施執行情形(統計_____ 月-_____ 月) ☐ 有，已改善 ☐ 有，尚未改善 ☐ 無須改善事項		
四、前次評鑑具體改善措施執行情形：		
1. 前次評鑑年度：_____ 年	☐ 符合 ☐ 不符合	
2. 建議改善事項：_____ 項		
3. _____ 項確實依具體改善措施執行完成		
4. _____ 項確實依具體改善措施執行中		
5. _____ 項尚未依具體改善措施執行		
6. 與前次實地查核是否持續進行執行改善中 ☐ 是 ☐ 否 ☐ 不適用		

◆查核結果：

個案部分：☐通過

☐未通過，請於_____前回復本所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_____前攜帶佐證資料或寄送電子檔至本所進行補正審查

☐其他建議事項：_____

前次實地查核/每月線上查核部分：☐通過

☐未通過，請於_____前回復本所處理情形或相關改善措施

☐其他建議事項：_____

前次評鑑具體改善措施執行情形：☐通過

☐未通過，請於_____前回復本所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：