

基隆市長期照顧服務品質查核及輔導機制

壹、目的

為提升本市長期照顧服務品質，維護服務對象權益，並協助各類服務單位落實業務執行、經營管理及品質改善，特訂定本機制。透過品質查核及輔導作業，瞭解服務單位實際執行情形，提供必要協助與改善建議，以提升服務效能與品質，提供民眾優質且完善之長期照顧服務。

貳、依據

- 一、長期照顧服務法
- 二、長期照顧特約管理辦法。
- 三、長期照顧服務機構設立許可及管理辦法。
- 四、基隆市政府特約長期照顧服務契約書。

參、主管機關：基隆市長期照顧服務管理所(以下稱本所)。

肆、查核對象：

- 一、本市長期照顧特約服務單位。
- 二、依長服法設立之機構。

伍、執行期間：每年1月1日至12月31日，但涉及後續限期改善、複查及加強追蹤等行政程序者，不在此限。

陸、查核機制：

- 一、本所為瞭解長期照顧服務單位之服務提供情形，得視實際需要辦理定期或不定期查核；必要時，得採不預先通知方式辦理。
- 二、服務單位如有服務異常、民眾陳情、缺失改善未完成、違反相關規定或其他影響服務品質及服務對象權益之情形，本所得加強查核或辦理專案查核。
- 三、辦理查核時，得通知服務單位提供相關服務資料、紀錄或佐證文件；服務單位應配合提供必要協助，不得規避、妨礙或拒絕。
- 四、本所應就長照機構每年至少辦理一次不預先通知查核，以確認服務單位實際執行情形及服務品質。

柒、查核人員：

- 一、本所辦理查核時，得聘請具長期照顧服務相關經驗之專家學者、或本所照管督導及業務承辦人等擔任。
- 二、查核人員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對查核工作過程所獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法規另有規定外，不得洩漏。

捌、查核將依訪查內容及服務類型調整，查核方式如下：

- 一、實地查核：本所派員至單位進行稽查。
- 二、書面審查：由特約單位於指定時間攜帶審查資料至指定地點進行書面資料查核。
- 三、電話抽查：每月單位繳交核銷資料後，電話抽訪個案或家屬，抽查內容包含但不限於以下項目：
 - (一) 服務使用日期
 - (二) 服務使用情形有無異常
 - (三) 服務單位及人員態度
 - (四) 服務滿意度調查
- 四、系統查核：本所將於「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」、「衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」及「長照服務費用支付審核系統」進行線上查核。

玖、查核結果評定基準

- 一、各查核項目依實際查核情形，評定為「符合」、「未符合」或「不適用」，說明如下。
 1. 符合：該查核項目符合規定。
 2. 未符合：查核項目與規定不符，或有影響服務品質、服務對象權益、服務安全或未能提出佐證資料之情形者。
 3. 不適用：該查核項目因服務型態、單位業務內容或實際情形，無須納入查核者。
- 二、查核結果如有「未符合」項目，受查單位應依查核意見提出改善措施，並落實執行。本所得以函文通知受查單位限期改善。
- 三、受查單位未於限期內函復、未提出具體改善作為，或未依改善計畫落實執行者，相關缺失列為下一年度查核之待改善事項，並於次年度查核時持續追蹤；必要時，本所得依相關法規、行政契約或特約契約規定辦理相關處置。

四、查核結果如有三項以上「未符合」項目者，或於查核過程中發現有違反「長期照顧服務法」之情事者，列為加強追蹤對象。本所得於改善期限屆滿後一個月內派員複查；必要時，並得依缺失情形辦理暫停派案、限制服務量能或其他管理措施。

五、本所得自查核結果通知之次月起六個月內，追蹤受查單位改善情形。追蹤期間如再次查獲未落實改善，或同類缺失重複發生達二次以上者，本所得依相關規定加重處理；屬特約服務單位者，並得依特約契約辦理違約記點、暫停派案、終止契約或一定期間內不得重新申請特約。

六、受查單位如有輔導需求，得向本所提出申請；本所得視實際需要，安排內部或外聘專家委員提供輔導、諮詢或改善建議，以協助單位提升服務品質。

壹拾、本所辦理實地查核，受查單位不得以未事先接獲通知為由，拒絕、規避或妨礙查核。如因天然災害、政府政策調整或其他不可抗力因素致無法進行查核，本所得停止當日查核作業，並另擇期辦理。

壹拾壹、本機制流程及附件得依相關法律、中央規定及實際運作需求調整，如有未盡事宜，視實際情況修訂之。

附件

壹、住宿式及含住宿式之綜合式長期照顧服務機構無預警查核表

貳、居家式及含居家式之綜合式長期照顧服務機構無預警查核表

參、社區式及含社區式之綜合式長期照顧服務機構(日間照顧、小規模多機能、團體家屋)無預警查核表

肆、社區式家庭托顧長期照顧服務機構無預警查核表

伍、長期照顧到宅沐浴車無預警查核表

陸、長期照顧喘息服務無預警查核表

柒、長期照顧專業服務無預警查核表