

## 花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定草案

### 壹、依據：

- 一、直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧服務特約簽定及費用支付作業要點。
- 二、長期照顧十年計畫 2.0 服務實施計畫。
- 三、花蓮縣政府特約長期照顧服務契約書第 21 條。

### 貳、目的：

為確保長照需要者(個案)服務使用權益，提升長期照顧服務特約單位服務品質，視情節輕重訂定記點處理規定。

### 參、處理原則：

- 一、經查證各項缺失屬實依規記點，以契約有效期間計算，期間記點達 1 點者，暫停照會個案一個月，自第一次違約記點之日起算一年內，再有違約記點者，暫停派案二個月；自第一次違約記點之日起算一年內累計違約記點達三點者，暫停派案三個月。累計點數依契約到期換約後重新計算，每次記點時本局應以書面通知服務單位。
- 二、前開暫停照會起始日期以書面通知單告知暫停照會期間(如:暫停照會服務個案一個月，自 110 年 10 月 10 日至 110 年 11 月 9 日止)，若遇跨年度續約前達暫停照會條件，仍得以暫停照會(如:暫停照會服務個案一個月，自 110 年 12 月 15 日至 111 年 01 月 14 日止)。
- 三、若涉及違反契約書事項，則依據契約辦理，情節重大者，經本局通知限期改善及意見陳述，逾期未改善者，本局得予以暫停照會(或轉介服務對象)或終止契約。若查獲服務紀錄不實涉浮報詐領服務費、偽造文書者，將移送司法機關辦理。
- 四、有下列情形之一者，經本局通知限期改善，逾期未改善者，本局得終止契約。

契約終止情形
擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
向個案收取服務契約約定以外之費用。
暫停照會或轉介服務對象期間，以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或為虛偽之證明及申報服務費用。
對業務、財務為不實陳報者。
不辦理本契約履約服務項目。
違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。
違反法令及本契約規定，情節重大。
最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經甲方通知限期改善，屆期未改善。
違反前條第一款各目之規定受違約記點，自第一次違約記點之日起算一年內累計達四點或連續三年每年都有違約記點紀錄。

## 花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定通知書

分類	項目	點數	基準
契約管理	未製作紙本及未完成系統服務紀錄，或未依法保存服務紀錄。	1	每次
	個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據或未依規定收取部分負擔費用，經限期令其改善，屆期未改善者。	1	每次
	乙方為社區整合型服務中心者，向服務提供單位收取抽成費、派案費、管理費或其他形式費用，經查證屬實者。	1	每次
	規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。	1	每次
	對於個案申請資格異動，或長期照顧服務原因消失之情形，予以隱匿或不為通報。(知悉之日起一週內未主動告知長期照顧管理中心)	1	每案
	提供非特約之服務項目。	1	每次
	提供家庭托顧服務、交通接送服務及其他須於服務對象住居所提供服務之服務項目，服務對象為實際提供服務人員之配偶、直系血親或直系姻親(含同性婚姻者)。	1	每案
	違反本契約或其他重大事由。	1	每次
	無正當理由違反合約約定之派案時效者。	1	每次
	於服務提供日前，未與個案/案家簽訂書面服務契約(經照管專員認定緊急情形除外)。	0.5	每案
	特約單位拒絕收案(除有特殊情形並經本府(局)同意外)。	0.5	每次
單位管理	經查無提供服務之實而登載服務紀錄。	0.5	每次
	紙本服務紀錄與照管系統登載之服務紀錄不符(例如:服務日期、時段、項目、服務人員)。	0.2	每案
	乙方提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。	1	每位
	未將居服員服務紀錄表(單)放置於案家；預先(後補)填寫服務紀錄表(單)。	0.2	每案
	未依規定完成家訪及電訪，並完成紀錄。	0.2	每案
	未依長期照顧服務機構設立標準設置符合資格之居服督導。	0.2	每次
	未依本府通知時限內繳交相關資料(各類報表、公文等)。	0.2	每次
	照服員薪資、轉場交通工時、衛生福利部補助獎勵津貼及交通津貼未依規定辦理及撥付。	0.2	每案
核銷管理	非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。	1	每次
	虛報、浮報服務費用。	1	每案
	實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載服務之長照人員名單不符，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。	1	每位
	無法於服務提供之次月 10 日前完成系統申報上傳(社區整合型服務中心，應於服務提供之次月 15 日前完成申報上傳)。	0.2	每案
	申報服務費用，有漏未申報者(如:機構 7 月提供服務卻於 12 月才申報)	0.5	每次

	服務費用)，未於應申報末日之次日起六十日內，檢具申報文件。		
	申報服務費用，有漏未申報者(如:個案7月接受服務卻於12月才申報服務費用)，未於應申報末日之次日起六十日內，檢具申報文件。	0.5	每次
	當月核銷資料(服務費核銷、教育訓練核銷等)有誤或不全(如：領據日期錯誤、居服員補助清冊漏章、漏附核定函、成果冊等等)。	0.2	每次
其它	違反長期照顧相關法令或長期照顧給付及支付基準之規定。	1	每次
	違反勞動法令或其他相關法令。	1	每次
	陳情或申訴為契約書第十七條第二項第五款第3~6點，經查證屬實可歸責服務單位。	0.5	每案
	陳情或申訴，經爭議委員會查證屬實可歸責服務單位。	1	每次
建議事項			

#### 肆、喘息服務暫停派案定義：

自公文上停派日起，倘有停派日前已開始提供服務之連續性喘息服務(日期須連續者，起訖中含停派日)，為保障個案權益，得持續服務。其餘個案皆屬停派個案，請個管協助連結其他喘息服務單位，如遇民眾要求由停派單位服務，亦請委婉向民眾說明該單位目前暫時停派，並連結其他喘息服務單位。

- 經查證各項缺失屬實依規記點，以契約有效期間計算，期間記點達1點者，暫停照會個案一個月，自第一次違約記點之日起算一年內，再有違約記點者，暫停派案二個月；自第一次違約記點之日起算一年內累計違約記點達三點者，暫停派案三個月。累計點數依契約到期換約後重新計算，每次記點時本局應以書面通知服務單位。
- 若涉及違反契約書事項，則依據契約辦理，情節重大者，經本局通知限期改善及意見陳述，逾期未改善者，本局得予以暫停照會(或轉介服務對象)或終止契約。

若查獲服務紀錄不實涉浮報詐領服務費、偽造文書者，將移送司法機關辦理。

本次記點共記\_\_\_\_\_點(本次契約期間已累計達\_\_\_\_\_點)

尚未達到暫停照會服務個案條件，請依建議改善

暫停照會服務個案\_\_\_\_\_個月，自 年 月 日起至 年 月