

南投縣政府長照服務單位品質管理記點規定

(適用居家服務、日間照顧、家庭托顧、小規模多機能及交通接送)

111 年 1 月 10 日 1100305108 號函訂定

一、依據：

- (一)直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧服務提供者特約簽定及費用支付作業要點。
- (二)南投縣長期照顧服務契約書(居家服務、日間照顧、家庭托顧、小規模多機能及交通接送)。

二、目的：

為確保長期照顧服務使用者權益，提升長期照顧服務特約單位服務品質，特訂定記點處理規定。

三、執行單位：南投縣政府（以下稱本府）。

四、適用對象：本府委託辦理長期照顧服務提供居家服務、日間照顧、家庭托顧、小規模多機能及交通接送之單位。

五、執行方式：由本府依相關法規針對服務、查核或人民陳情案件、申訴案件等多元管道，進行行政查核或調查，調查結果屬實者依第六點辦理記點規定。

六、記點處理原則：

- (一)居家服務、日間照顧、家庭托顧、小規模多機能與交通接送經查證各項缺失屬實依規記點，並以契約有效期間計算（若為綜合式機構依服務項目分別記點），將函知本府衛生局長照管理中心為下列處置：
 1. 記點達 5 點以上者，暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象）至少 1 個月。
 2. 記點 10 點以上者，暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象）至少 2 個月。
 3. 記點 15 點以上者，暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象）至少 3 個月。
 4. 累計記點達 20 點以上者，依南投縣政府特約長期照顧服務契約書第二十二條予以終止契約。
- (二)前款各目暫停派案、轉介服務及自行接案服務對象起始日期以書面通知單告知暫停派案期間(如:暫停派案服務個案 1 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派案、轉介服務及自行接案服務對象條件，仍得以暫停派案(如:暫停派案服務個案 1 個月，自 110 年 12 月 15 日至 111 年 1 月 14 日止)。

累計記點點數	處理方式	備註
5 點以上	暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象）至少 1 個月	暫停照會起迄日以本府提供書面通知單為準，惟不低於前開處理方式期間。
10 點以上	暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象）至少 2 個月	
15 點以上	暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象）至少 3 個月	
20 點以上	依南投縣政府特約長期照顧服務契約書第二十二條予以終止契約。	

(三) 累計點數依契約到期換約後重新計算，每次記點時本府應以書面通知服務單位。

(四) 若涉及違反契約書事項，則依據契約辦理，情節重大者，經本府通知限期改善及意見陳述，逾期未改善者，本府得予以暫停派案、轉介服務及自行接案服務及終止契約。若查獲服務紀錄不實涉浮報詐領服務費、偽造文書者，移送司法機關辦理。

(五) 有下列情形之一者，經本府通知限期改善，逾期未改善者，本府得終止契約：

1. 擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
2. 向個案收取服務契約約定以外之費用。
3. 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。
4. 對業務、財務為不實陳報者。
5. 不辦理契約履約服務項目。
6. 違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。
7. 違反法令及契約規定，情節重大。
8. 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。

七、長照單位記點處理原則如下：

分類	記點項目及內容		點數	基準
A. 契約管理	A-1	未與個案/案家簽訂書面服務契約	1	每次
	A-2	未依長照服務法第 38 條製作服務紀錄或保存服務紀錄	1	每次
	A-3	未依支付作業要點及契約規定向案家收取部分負擔費用	1	每次
	A-4	未依支付作業要點及契約規定開立服務費用收據	1	每次
	A-5	經個案/案家反映未於約定時間內抵達約定地點(交通接送服務，天然災害及不可抗力因素	2	每案

		除外)		
	A-6	不定期查核照顧服務員勞動條件未依勞基法規 範及契約辦理	2	每次
	A-7	違反長期照顧服務法等相關規定。	2	每次
B. 單位管理	B-1	未依本府通知於規定時限內繳交表單或統計資 料。	1	每次
	B-2	違反長期照顧服務機構設立標準之人員、服務 設施、服務規模等規定。	2	每次
	B-3	照顧服務員提供服務時，個案不在場，卻提供 服務。	1	每案
	B-4	違反長期照顧給付及基準之照顧服務組合內容 規定（含中央函釋）	1	每案
	B-5	服務單位規避、妨礙、拖延或拒絕本府之查核	5	每次
	B-6	未出席本府辦理之教育訓練、長照相關會議 者。	1	每場
	B-7	未完成長照人員登錄作業。	1	每案
	B-8	經查有虛報、浮報、未依核定照顧組合提供服 務等情形者。	1	每案
	B-9	單位所聘僱長照人員將前一機構之服務使用者 帶至新機構（轉職後三個月內計算）。	1	每案
	B-10	補助之設施設備未列冊管理維護、未留存單位 或未貼財產標籤	1	每次
	B-11	單位未妥善管理使用系統（衛生福利部長照機 構暨長照人員相關管理資訊系統及衛生福利部 照顧服務管理資訊平臺）遭系統鎖定，需請本 府承辦人開通。	1	每次
C. 核銷管理	C-1	未於服務提供之次月 7 日前申報服務費用。	1	每次
	C-2	未依契約規定送達前一月份之服務費用核銷資 料。	4	每月
D. 其它	D-1	對於個案、案家屬、長照查核人員有攻擊或言 語辱罵行為，經查證屬實。	2	每次
	D-2	陳情或申訴案，經查證屬實可歸責服務單位。	2	每次

八、機構經收到本府記點通知單後 5 個工作日內檢具相關佐證資料以現有違規
事由具體佐證申復，倘有修正原記點通知之必要者，將併同回復。