

南投縣政府社區整合型服務中心品質管理記點規定

中華民國 111 年 1 月 18 日府社福字第 1110018112 號函訂定

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、縣市政府辦理社區整合型服務中心注意事項與派案原則。
- 三、南投縣政府特約長期照顧服務契約書-社區整合型服務中心(A)。

貳、目的

為落實本縣社區整合型服務中心(A)(以下稱單位)執行個案管理服務，確保服務品質及本縣長照服務使用者權益，訂定品質管理記點規定。

參、執行單位：南投縣政府（以下稱本府）。

肆、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伍點辦理記點規定。

伍、處理原則

- 一、經查證各項缺失屬實依規定記點，並以契約有效期間計算：
 - (一)契約期間違約記點達五點以上者，暫停派案個案一個月；記點達十點以上者，暫停派案個案三個月；累計記點達十五點(含)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)前開暫停派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 01 月 14 日止)。
 - (三)暫停派案期間經本縣長照服務管理中心初、複評之個案，暫由長期照顧管理中心地段主責照專自行個案管理，俟暫停派案期限屆滿後再由社區整合型服務中心(A 單位)個案管理。

累計記點點數	處理方式	備註
5 點以上	暫停派案（含初、複評服務對象）1 個月	暫停派案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（含初、複評服務對象）3 個月	
15 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。	

二、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。

三、記點規定如有未盡事宜，本府得依實際需要修正或另行補充規定。

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。

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：

- (一) 擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
- (二) 向個案收取服務契約約定以外之費用。
- (三) 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。
- (四) 對業務、財務為不實陳報者。
- (五) 不辦理本契約履約服務項目。
- (六) 違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。
- (七) 違反法令及本契約規定，情節重大。
- (八) 最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經本府通知限期改善，屆期未改善。
- (九) 單位於契約期間連續二年皆有違規記點紀錄，且每年皆累計記點達十點以上。

陸、違規事實

分類	項目		點數	基準
A. 單位管理	A-1	未依衛生福利部或本府公告或函文之文件及其變更或補充辦理長照服務或未依時限內完成修正及調整	1	每次
	A-2	未配合派員出席甲方或照管中心舉辦之相關聯繫會議、教育訓練或工作坊，及參與相關業務聯繫群組(社交軟體 LINE)	1	每次
	A-3	實際提供服務之個案管理員，與照顧服務管理資訊平臺申報紀錄所載提供服務之個案管理員名單不符，或實際家訪及擬定照顧計畫非同一位個管員	1	每次
	A-4	派案予同一或關聯之 B 單位且屬派案量異常情形單位，經本府抽查確有徇私之情況者	1	每案
	A-5	非登錄於特約單位之個案管理人員，提供 AA01 及 AA02 服務項目(包含登打照顧計畫及服務紀錄等)	1	每案
	A-6	個案管理人員異動未依長期照顧服務法第十九條規定於異動之日起三十日內完成認證登錄或註銷	1	每次
	A-7	個管員之工資、工時、休息、休假、例假日或國定假日等勞動條件，違反勞動基準法、相關法規及契約第 17 條保險規定	1	每次

	A-8	個管人員專職薪資不得低於每月新臺幣 34,916 元，兼職薪資不得低於勞動基準法每月及每小時基本工資，且任職滿 1 年敘聘薪資不得低於上一年度，不得以強制攤派或其他強迫方式要求薪資回捐或未全額給付薪資	1	每次
	A-9	向 B 單位收取任何形式費用抽成費、派案費、管理費或其他形式費用，經查證屬實者	1	每次
	A-10	經本府查核發現未如實報備 A 單位個案管理人員專、兼任職務並申報費用，確為不符規定而需繳回超額申報費用	2	每次
	A-11	A 單位拒絕照管中心派案及接受照管中心派案後無法提供個案所需之服務，按未服務個案數量採計	2	每案
	A-12	無論是否為暫停派案期間，仍需配合長期照顧管理中心辦理初、複評個案聯訪，聯訪率需達 90% 以上	1	每月
B. 個案管理服務	B-1	接受照管中心派案後，非因個案因素，而未於照會或轉介後次工作日起 3 個工作日內完成照顧計畫，並照會 B 單位提供服務之 A 單位，採按月抽案統計	1	累計 2 次
	B-2	AA01 照顧計畫擬定與服務連結規定應至案家與長照需要者或其家屬討論，依其「個人額度」、照顧問題清單及長照需要者之需求後擬訂照顧計畫，經查未依規至案家進行訪視評估而逕予完成照顧計畫	1	每案
	B-3	非因個案因素或不可抗力原因，而未依規定期程（每 6 個月需進行家訪並重新依個案需求擬定照顧計畫）啟動 AA 計畫異動(AA01)	1	每案
	B-4	未依個案既有之時程(每 6 個月需進行家訪並重新依個案需求擬定照顧計畫)計算，致重複啟動 AA 計畫異動(AA01)	1	每案
	B-5	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(含個案死亡、未於案家執行 AA01、未聯繫上個案或其家屬仍申報 AA01 或 AA02)	1	每案
	B-6	AA02 照顧管理服務項目規定應每月定期進行服務品質追蹤，若扣除當月 AA01 服務個案後，須追蹤之個案數未達 AA02 案管量之 90%	1	累計 2 次
	B-7	A 單位每月須向本府提報個管人員(含兼任)及案量	1	每次

		數，若每名專任個管員負擔案量超出150案，兼任個管員負擔案量超過75案，須於甲方通知日起2個月內改善並提出檢討報告，未在期限內完成改善或不為改善		
	B-8	A單位管理之個案或家屬，逕向本府申訴或陳情案件，本府得以請A單位提出說明及檢討報告與策進作為，若未為處理或協調，依逕向本府申訴或陳情案件數量採計	2	每案
	B-9	自醫師開立醫師意見書後，A單位未於3個工作日內完成處理註記	1	每次
C. 核銷管理	C-1	未於服務提供之次月 10 日前申報服務費用	1	每月
	C-2	未於本府完成審核後之次日起算七日內，檢具相關資料，向本府申報前一月份之服務費用	1	每次
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

柒、單位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。