

桃園市 114 年推動社區整合型服務中心（A 單位）及輔導查核計畫

桃園市政府

壹、依據

- 一、衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知。
- 二、長期照顧特約管理辦法。

貳、目的

為提升本市A單位服務品質、掌握行政業務執行狀況，評估個案管理人員服務效能及執行績效，以維護個案權益，並提供適切性、可近性之服務。

參、A 單位執行服務說明

- 一、主辦機關：桃園市政府衛生局。
- 二、對象：與本市簽訂 114 年「桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書」之服務單位。
- 三、執行期間：自A單位與本局簽訂合約日起至114年12月31日止。

肆、服務品質管理及應辦理事項

- 一、依據長期照顧特約管理辦法第 34 條，地方主管機關為瞭解特約服務單位提供服務之情形，得通知該單位提供相關服務資料，並得派員訪查。前項訪查，特約服務單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。
- 二、A 單位應受本局之監督、考核、檢查、輔導訪查、評鑑及查核；必要時，需提供相關服務資料，A 單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。
- 三、A 單位對於下列面項，應訂有相關機制並落實之：
 - (一)服務品質面：訂有個案管理時效、自主品質管理機制、跨專業團隊合作機制、專業督導機制，每位個案管理人員案量以不超過衛生福利部公告案量之上限為原則，並設有服務品質評值機制。
 - (二)使用者端意見與管理面：訂有陳情申訴流程設立及處理機制，建立有與使用者端意見回饋交流機制，定期追蹤服務使用者滿意度

並追蹤處理。

四、A 單位係落實個案管理之重要角色，A 單位之個管人員亦是擔任社區長照服務之窗口，應主動開發新個案、開發長照在地服務資源，建置以人為中心之社區整合照護網絡。

五、應落實實名制，A 單位個案管理人員，於照管系統上應有一組個人帳號，於執行個管相關業務時需由個案管理人員本人於系統操作、登打服務紀錄。

六、依據桃園市政府社區整合型服務中心(A 單位)契約書第十四條及第十五條規範，執行 A 單位應辦理事項。

七、為維護民眾權益及保障服務多元性，需與 B 單位(長照服務提供者)建立合作機制，考量服務資源之在地性，納入服務區域內與本市特約所有服務 B 單位，訂定輪派機制及派案輪序表，並於每月提交至照管中心查核。

八、服務單位應完成與本局或本府社會局特約為長照服務單位。

九、A 單位應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時應給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先並考量欲派之 B 單位之量能予以派案，並公布派案情形，以達派案資訊透明化。

十、缺失項目記點，詳如「桃園市政府社區整合型服務中心(A 單位)契約書之附件四『品質管理記點基準』」。

伍、輔導查核

一、辦理方式：

(一)系統查核：

- 1.查核案量：抽查轄內每個 A 單位在案量至少 1%，如屬 A 單位派案同一或關聯之 B 單位且屬 A 單位派案量前三名者，則抽查該 A 單位在案量 10%之個案。

2.查核項目：

(1)派案品質：每月依查核案量，以電訪方式辦理「長期照顧服務品質滿意度問卷調查」，如調查有無落實派案即時性、可近性或提供充足服務資訊。

(2)照顧計畫：每月依查核案量，由照管中心督導至衛生福利照顧服務管理資訊平臺抽查照顧計畫，檢視計畫勾選之問題清單服務項目、AA01 及 AA02 落實性、照顧計畫目標明確性、派案即時性及服務項目安排適切性等。

(3)其他：服務輸送時效、轉介機制追蹤等。

(二)實地查核（行政管理、服務品質及安排查核）：至單位現場檢核單位業務辦理情形（含照會及轉介符合規範、含服務工作流程、服務追蹤紀錄、與服務單位合作機制及 B 單位輪序表派案、人員資格、教育訓練、時效監測、申訴處理、個案管理等），查核表如附件 1。

二、輔導管理：依據前項查核結果，針對異常情形造冊列管，並請 A 單位提出相應改善方案及策進作為，倘違反「桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書」之附件四「品質管理記點基準」者，請其限期改善或依規記點。

陸、退場機制

一、A 單位有下列情形之一者，本局得辦理退場：

(一)與本局特約之 A 單位，於契約期間欲終止服務或決議不予特約來年契約者。

(二)具有桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書第十八條各款情形之一者，本局應予終止契約。

二、辦理退場方式：

(一)符合上開一、(一)情形者，依案管量以函文方式提前向本局申請

退場，並於文中敘明欲終止服務或不予特約原因，案管量及天數如下：

1. 100 案(含)以下者，30 日(日曆天)前提出。
2. 100 案至 200 案(含)者，60 日(日曆天)前提出。
3. 200 案(含)以上者，90 日(日曆天)前提出。

(二)具有上開一、(二)情形者，單位應依本局函知契約終止日起 90 日(日曆天)內執行相關退場作業。

三、辦理內容：

(一)終止服務或退場之 A 單位，應主動調查特約區域之其他 A 單位量能，通知個案及媒合 A 單位，並彙整「桃園市政府衛生局特約 A 單位個案轉出清冊」(如附件 2)於本局規定期限內繳交，經本局同意後始得轉介或安置其服務個案。

(二)有關前項轉介或安置之個案基本資料清冊，應進行加密後，將清冊及密碼提供予本局，以落實個資保護原則。

(三)全部個案之相關紀錄應依長期照顧特約管理辦法規定進行保存；倘 A 單位無法轉介或安置者，必要時本局得協助轉介或安置，其他 A 單位應予配合。

(四)退場單位須於本局規定期限內繳回與本市簽訂之契約書正本。

(五)有關服務費用申報核銷，應於契約終止日前登打服務紀錄至衛生福利部照顧服務管理資訊平臺(下稱照管系統)及服務個案之額度分配，並於次月 5 日前完成照管系統申報，10 日前檢具核銷資料，俟個案全數轉介、結案完成、服務費用撥款結案後，將關閉該 A 單位照管系統之系統帳號；倘 A 單位未依規完成上述程序且無正當理由者，本局將不予支付相關費用，A 單位不得提出任何異議或要求賠償或補償。

(六)倘 A 單位具有契約書第十八條第一項第 2 款至第 10 款，經終止

契約者，其代表人或負責人於契約終止日 3 年內，本局不予同意特約；倘其代表人或負責人於終止契約 5 年內另申請設立特約單位者，本局亦不予同意特約。

(七)本契約自終止之日起，A 單位與本局雙方之權利義務即行消滅，惟仍須互負相關之保密義務。

(八)執行退場機制時如造成損害，本局得請求賠償。

柒、獎助標準及經費來源

依照衛生福利部公告之「長期照顧服務申請及給付辦法」、「長照服務發展基金114年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準」及衛生福利部核定本市114年長照2.0整合型計畫經費辦理，本局依經核定計畫額度及補助標準，保留計畫經費刪減之權利。

捌、其他

一、本計畫得依桃園市政府社區整合型服務中心(A 單位)契約書適用至 114 年 12 月 31 日，如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，並得隨時補充或修正公告之。

二、如對本計畫內容有任何疑問，請洽桃園市政府衛生局長期照護科。

桃園市社區整合型服務中心(A 單位)實地抽查表

A 單位名稱：	區	A 單位
查核日期：	年 月 日	
目前總案量：	案	
目前人力量能：	專任 人 兼任 人	(統計時間： 年 月 日)

查核項目				
項次	項目	查核結果	查核情形	備註
1	A 單位資源轉介多元性，落實轉介資源之多元性，並追蹤轉介後情形及紀錄	☐ 完全符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合		1-1-3
2	每月定期追蹤長照需要者與各項服務之連結情形(電訪及家訪)，服務紀錄需具體呈現	☐ 完全符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合		1-1-4
3	訂定連結長照服務單位或其他相關單位派案及改派原則，並於網頁公開相關資訊	☐ 完全符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合		1-2-1-3 1-2-1-4
4	人員資格符合，並完成初階訓練及完成登錄	☐ 完全符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合		2-2-1-1
5	新進人員依規定完成相關訓練	☐ 完全符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合		2-2-2-1
6	訂有個人資料管理辦法，確實執行服務使用者資料保密，並設有權限。	☐ 完全符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合		2-3-1

查核項目				
項次	項目	查核結果	查核情形	備註
7	個案管理服務時效 管控督導機制(派案 或轉介後3個工作天 內核定，5個工作天 內轉介B單位提供 第一次服務)	☐ 完全符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合		3-1-1
8	陳情(申訴)流程設 立處理機制，並追 蹤後續處理情形	☐ 完全符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合		4-1-1

受查單位人員：

主管機關承辦人員：

桃園市社區整合型服務中心(A 單位)個案轉出清冊

[illegible]