

桃園市 115 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 115 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115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)契約書第十二條及第十三條規範，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)契約書第十六條及其附件『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：以推估至本市 115 年底在案量進行 10%案量為整年度抽查案量，分配至各月，再依各 A 單位案量比例進行抽查，且每家 A 至少抽查 1 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。

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

依照本市社區整合型服務中心（A單位）注意事項與派案原則之退場機制辦理。

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115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115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115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	平均案量： 案/人
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	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合		2-2-1-1
5	新進人員依規定完成相關訓練	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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)	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合		4-1-1

受查單位人員：

主管機關承辦人員：