

# 桃園市政府特約長期照顧服務單位品質管理記點基準

112 年 12 月 8 日修訂

## 壹、依據：

- 一、長期照顧服務法及其施行細則。
- 二、長期照顧特約管理辦法。
- 三、桃園市長長期照顧十年計畫 2.0 服務實施計畫。
- 四、桃園市政府特約長期照顧服務契約書第十八條規定。

## 貳、目的：

為確保桃園市長照服務使用者權益，提升本市長期照顧服務特約單位服務品質，訂立品質管理記點基準。

## 參、處理原則：

- 一、經查證各項缺失屬實依規定記點，特約期間違約記點達 3 點者，暫停派案 1 個月。
- 二、乙方於特約期間，再次違反本記點基準之同款情形或任一得限期改善事項者，本局予以記點 2 點或依違約次數加倍記點。
- 三、每次違約記點及暫停派案，本局以書面通知單位。
- 四、若遇跨年度續約前達暫停派案條件，仍得以暫停派案。
- 五、違反本規定自第一次記點之日起算一年內累計達 6 點，或連續 3 年每年均有記點紀錄並累計達 10 點，依桃園市政府特約長期照顧服務契約書第十九條予以終止契約。
- 六、計點規定如有未盡事宜，本局得依實際需要修正或另行補充規定。

## 肆、記點項目及基準：

分類	分項	事項	點數	基準
契約管理	1	減免部分負擔費用或訪視未遇另收取費用。	1	每次
	2	違反合約約定之派案回復照會時效或第一次提供服務時效且未通報者。	1	每案
	3	未與個案/案家/費用支付者簽訂書面契約，且契約格式、內容應符合中央主管機關公告之定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項。	1	每次
	4	違反契約第 14 條第 2 項第 6 款或第 7 款情形。	1	每次
	5	違反契約第 17 條契約變更之規定。	1	每案
	6	規避、妨礙或拒絕甲方之查核。	1	每次
	7	虛報、浮報服務費用。	1	每次
	8	未依甲方核定之照顧計畫申請支付服務費用，經令其限期改善而屆期未改善。	1	每案

	9	違反契約第 14 條第 2 項第 5 款第 6 目規定，未開立收據或未以附件載明相關事項，經令其限期改善而屆期未改善。	1	每案
單位 管理	10	違反長期照顧服務法第 32-2 條規定。	1	每次
	11	拒絕照顧服務人員支援它機構之請求。	1	每次
	12	未與支援乙方之照顧服務人員簽訂支援服務之契約，並於其中明定其權利義務。	1	每次
	13	提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。	1	每案
	14	依年度進行結算，未配合參與特約區域之社區型整合服務中心聯繫會議（參與特約區域所有 A 單位，之會議，至少各 1 場）。	1	每年
	15	依年度進行結算，未配合參與本局舉辦 B 單位聯繫會議（一年至少參與一場）。	1	每年
	16	個案/家屬陳情或申訴，致影響長照給付對象之權益，經查證屬實可歸責服務單位，經令其限期改善而屆期未改善。	1	每案
	17	違反特管辦法第 17 條之服務紀錄相關規定，經令其限期改善而屆期未改善。	1	每次
	18	未依限登載、服務資訊登載不實或實際提供服務之服務人員與登載於中央主管機關指定之資訊系統資訊不符，經令其限期改善而屆期未改善。	1	每案
核銷 管理	19	違反契約第 9 條服務費用補報規定，未於期限內完成申報，經令其限期改善而屆期未改善。	1	每案

◆ 基準定義說明

每次：依當月事件發生次數計算，1 次事件發生計為 1 次。

每案：依當月個案計算，案涉 1 名服務個案計為 1 案。

- ◆ 乙方於特約期間有限期改善情形之一者（分項：8、9、16、17、18、19）：經甲方通知限期改善且已完成改善，不予記點，惟如再次違反者（不限同情形），則予以記點 1 點；已達前開規定（指經限期改善且已改善完成 1 次之累計發生 2 次者）次數並經記點者，其次數重新起算。