

桃園市長期照顧專業服務單位品質提升查核作業

109.05 初版
110.01 修訂
110.11 修訂
112.03 修訂
113.03 修訂
114.03 修訂
114.07 修訂
115.03 修訂
115.08 修訂

壹、目的

為評量長照服務特約單位效能並提升服務品質，透過輔導查核，評估特約單位執行情形，以提供個案優質適切之服務，以保障民眾權益。

貳、查核指標

一、本市專業服務特約單位依下列條件至少篩選 3 項以上進行查核，如任一項指標異常，則列入查核。每年至少需抽查前述異常指標家數之 40%，當年度總查核家數至少 10 家。

二、建議優先抽查之單位如下：

(一) 單一服務人員提供較高服務次數（如：高於轄內服務人員平均服務次數）之所屬服務單位。

(二) 轄內全年單一個案服務量較高之單位（如：高於轄內單一個案服務使用平均次數）之個案服務提供單位。

(三) 經本局查有服務異常案件，樣態如下：

- 1、經照管中心通報服務異常事件。
- 2、經查支審系統，服務人員於同時段服務不同個案。
- 3、民眾陳情申訴（1966、市政陳情信箱等）。
- 4、其他特殊案件。

(四) 半年內新特約且已提供服務之單位。

(五) 專業服務人員兼職比率高者（如：高於轄內服務人員平均服務單位數）之所屬服務單位。

(六) 已提供服務且未按時完成本局規定之「使用專業服務個案之

成效分析評估」調查表之單位。

參、查核原則

- 一、依據長期照顧特約管理辦法、專業服務品質管理作業參考原則及衛生福利部地方衛生機關業務考評作業之長期照顧業務考評指標修訂本市作業基準。
- 二、依前項考評內容「不預先通知，抽查符合查核指標之特約專業服務單位（至少抽查 40%），予以輔導並有紀錄」。
- 三、符合下列條件者，得免查核：
 - （一）如評定為「優等」之單位，得於兩年內免查核。
 - （二）如評定為「合格」之單位，次一年度得免查核。
 - （三）如近 3 年內曾接受查核 2 次且皆為「合格」之單位，當年度得免查核。
 - （四）前述免查核單位，如有違反相關法令規定，經主管機關裁罰或情節重大者，仍得列入查核對象。

四、實施原則

（一）不預先通知辦理抽查作業

1、個案抽查

每月照管中心配合部考評指標進行「服務品質抽查」，將不預先通知進行個案「服務落實度問卷調查」（如附件 1），調查結果若有異常且情節重大（如違反契約屬實），將列入年度查核對象。

2、服務資料抽查

以照管平臺服務紀錄進行抽查，比率為當月專業服務案量之 1%，針對服務情形相關資料（如服務時效、服務紀錄等）進行抽查（服務資料抽查表如附件 2），照管中心得依查核結果請單位說明並提出改善措施。

3、實地稽查

本局得視情節派員至單位或案家進行稽查並有紀錄（實地稽查表如附件 3），並得依查核結果請單位說明並提出改

善措施。

(二) 委員實地輔導訪查作業

抽查指標共分 4 大項（如附件 4）。依貳、二所定之單位規模或性質篩選當年度受評之特約單位，聘請委員辦理實地輔導訪查作業。抽查之「個案紀錄」名單不預先通知，委員現場予以單位輔導並有紀錄，並依實際結果函文單位限期改善，未改善妥適將依作業辦法及契約規定辦理。

肆、辦理方式：

- 一、查核資料期間：前一年度 6 月至當年度 5 月。
- 二、依期程針對查核對象查核條件收集各項資料，依異常項目數進行篩選查核單位。
- 三、以照管平臺服務紀錄進行抽查，比率為當月專業服務案量之 1%，針對服務情形相關資料（如服務時效、服務紀錄等）由系統資料進行抽查，按月抽查，並依實際結果函文請單位改善。
- 四、實地稽查：本局得視情節派員至單位或案家進行稽查，根據指標請單位提供相關佐證，主要檢核是否有相關資料並抽訪個案。現場請單位於稽查紀錄確認並簽名，再依查核結果請單位說明並提出改善措施。倘查核結果情節嚴重或改善狀況不良需持續追蹤者，可續列為委員實地輔導訪查對象。

五、委員實地輔導訪查

- (一) 篩選當年度受評之特約單位進行委員實地輔導訪查作業：依貳、二所定之單位規模或性質，聘請委員辦理實地輔導訪查作業，指標項目若仍需調整，將於委員共識會中取得共識。
- (二) 召開委員實地輔導訪查共識會，藉以說明並確認指標內容、評分標準、進行方式及行程等。
- (三) 於 B 單位聯繫會議進行委員實地輔導訪查作業說明。公告抽查指標項目，請單位依指標落實辦理，並備妥資料備查。
- (四) 委員實地輔導訪查考核期程規劃、公告及辦理行前行政作業事項。

- (五) 委員實際進行實地輔導訪查，由單位及相關專業人員出席說明並提供佐證資料，委員現場予以單位輔導並有紀錄。
- (六) 委員實地輔導訪查成績及委員意見彙整，並依實際結果函文單位限期改善，未改善妥適將依作業辦法及契約相關規定辦理。
- (七) 若實地輔導訪查結果為不合格者，本局得於公布結果 1 個月後辦理輔導複查。

伍、查核作業期程：

- 一、查核作業修訂、陳核：依據衛生福利部規範及當年度查核情形，本局得視情節進行修訂。
- 二、說明查核作業重點：當年度第 1 次 B 單位聯繫會議。
- 三、蒐集、分析及篩選查核單位資料：按月進行。
- 四、服務資料抽查：按月進行。
- 五、抽查單位簽核、辦理委員共識會及準備作業（查核期程規劃與行政作業準備）：暫定 2 月至 5 月。
- 六、委員進行實地輔導訪查：暫定 6 月至 7 月。
- 七、委員查核意見及成績確認與實地輔導訪查結果簽核：暫定 8 月。
- 八、公布查核結果並限期改善完成：暫定 8 月至 9 月。

桃園市政府衛生局 個案抽查

一、抽查原則：每月照管中心配合部考評指標進行「服務品質抽查」，將不預先通知進行個案「服務落實度問卷調查」。

二、抽查指標：18 個問題。

題目	回答
(一) 除部分負擔以外，是否有額外的收費嗎？	☐ 1.是，原因 ☐ 2.否
(二) 是否有給予收據？	☐ 1.是 ☐ 2.否，原因
(三) 實際服務的內涵，跟之前個案師與您討論決定的服務內容是否相同？	☐ 1.是 ☐ 2.否，原因
(四) 服務單位是否依您的需求時間來提供服務？	☐ 1.是 ☐ 2.否，原因
(五) 是否有使用晚間服務（20:00 之後）？	☐ 1.是（續答六） ☐ 2.否（跳答七）
(六) 有使用晚間服務的原因？	☐ 您實際需求 ☐ 配合服務單位排班
(七) 是否有使用假日服務？	☐ 1.是（續答八） ☐ 2.否（跳答九）
(八) 有使用假日服務的原因？	☐ 您實際需求 ☐ 配合服務單位排班
(九) 服務者是否準時？	☐ 1.是 ☐ 2.否，原因
(十) 您是否有服務單位的聯繫方式？	☐ 1.是 ☐ 2.否，原因 ☐ 3.否，僅使用輔具及無障礙環境改善需求

(十一) 整體而言，您對服務提供單位的滿意度？	☐ 1.非常滿意 ☐ 2.滿意 ☐ 3.普通 ☐ 4.不滿意 ☐ 5.非常不滿意
(十二) 請問照專或個管師是否有向您介紹專業服務（有老師協助指導復能、營養、進食與吞嚥等）？	☐ 1.是，有使用專業服務（續答十三） ☐ 2.是，但無使用專業服務（跳答十四） ☐ 3.否
(十三) 有使用專業服務的話，服務上還滿意嗎？	☐ 1.非常滿意 ☐ 2.滿意 ☐ 3.普通 ☐ 4.不滿意 ☐ 5.非常不滿意
(十四) 沒有使用專業服務的話，請問為何不嘗試使用呢？	☐ 1.與期待不同，期待是復健，非復能 ☐ 2.專業服務可提供次數太少 ☐ 3.家屬須在旁學習，過於麻煩 ☐ 4.會占用居家服務額度，減少居服時間 ☐ 5.部分負擔費用太高 ☐ 6.其他，請詳述
(十五) 請問照專或個管師是否有向您介紹日照或社區喘息服務（白天至日照中心進食、服藥、沐浴及活動等）？	☐ 1.是，有使用日照或社區喘息服務（續答十六） ☐ 2.是，但無使用日照或社區喘息服務（跳答十七） ☐ 3.否

(十六) 有使用日照或社區喘息服務的話，整體而言您滿不滿意？	☐ 1.非常滿意 ☐ 2.滿意 ☐ 3.普通 ☐ 4.不滿意 ☐ 5.非常不滿意
(十七) 沒有使用日照或社區喘息服務的主要原因為何？	☐ 1.因假日無提供服務 ☐ 2.較偏好（居家）喘息服務 ☐ 3.無法配合體檢安排 ☐ 4.機構無提供交通服務 ☐ 5.期待使用夜間短暫住宿 ☐ 6.單位無法提供所需的天數或時段 ☐ 7.對日照或社區喘息服務不了解 ☐ 8.其他，請詳述
(十八) 針對長照服務有其他服務異常反映或建議事項嗎？	

備註：問卷內容將配合照管中心同步修正。

桃園市政府衛生局 服務資料抽查

一、抽查原則：以照管平臺服務紀錄進行抽查，比率為當月專業服務案量之 1%。

二、抽查指標：2 大項，4 項指標

編號	項目	基準說明（依合約規定，修正後異同）	評核方式
1	服務時效	1-1 於照會或轉介後 3 個工作天內回覆處理結果。	系統抽查 （按月抽查） （以抽查期間契約規定時效為主）
		1-2 派案後 5 個工作天內提供第一次服務。	
2	服務紀錄	2-1 於服務提供之次月 5 日前，至資訊系統登載服務內容。	
		2-2 於服務期滿（結案）撰寫照管平台之結案紀錄。	

桃園市政府衛生局 實地稽查（本局）

一、抽查原則：本局得視情節派員至單位或案家辦理稽查，依查核指標請單位提供相關佐證。

二、抽查指標：2 大項，4 項指標

編號	項目	基準說明（依合約規定，修正後異同）	評核方式
1	開立收據	1-1 依規定收取部分負擔，開立收據，載明照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，另將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以附件方式列表，並留存副本。	※單位出示佐證資料，針對各項分別評定 ☐ 有，高度相符 ☐ 有，中度相符 ☐ 有，低度相符 ☐ 無 ☐ 說明或建議： （現場抽查 1 案）
2	服務紀錄	1-1 服務提供後應製作紀錄（含評估表、服務紀錄、指導紀錄、評值表等），並指定專人管理，妥善保存至少 7 年。但未成年人之紀錄，至少應保存至其成年後 7 年。有關醫事照護部分，應依各醫事法令之規定保存。 1-2 每次均有書面指導紀錄或執行紀錄交予個案及主要照顧者。 1-3 服務紀錄內容有明顯異常。（如欄位漏填、內容明顯不符該欄位之定義...）（可參照長照專業服務指引）	※單位出示佐證資料，針對各項分別評定 ☐ 有，高度相符 ☐ 有，中度相符 ☐ 有，低度相符 ☐ 無 ☐ 說明或建議： （現場抽查系統 2 案）

桃園市政府衛生局 委員實地輔導訪查

- 一、抽查原則：篩選當年度受評之特約單位，依貳、二所定之單位規模或性質，聘請委員辦理實地輔導訪查作業；抽查之「個案紀錄」名單不預先通知。
- 二、倘因自然災害、疫情影響或政府政策調整等不可抗力因素，將斟酌調整辦理方式另行公告，不接受受評單位要求而變更時間。
- 三、辦理期間如遇天然災害本府發布停班，則終止實地輔導訪查，本局將另行通知原排定受評單位，並擇期辦理。
- 四、抽查指標：4 大項，35 項指標

編號	項目	基準說明及標準	評核方式	配分	評估標準
壹、服務對象權益保障（33 分）					
1	特約單位標誌設置情形	特約單位應將中央主管機關規定之長照特約標誌，常設性懸掛或張貼於明顯處所（應以不易毀損之材質製作）。	現場檢視	3	3 分：完全符合 1 分：部分符合 0 分：不符合
2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	1. 與個案/案家/費用支付者簽訂書面契約。 2. 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且經主管機關核定。	由特約單位提供資料	2	2 分：符合 2 項 1 分：符合 1 項 0 分：不符合
3	特約單位對於服務對象之意見反映及申訴	1-1. 建立服務對象/家屬多元化的意見反映申訴處理辦法。 1-2. 建立服務對象/家屬多元化的意見反映申訴處理流程。	由特約單位提供資料	5	5 分：符合 2 項 3 分：符合 1 項 0 分：不符合

編號	項目	基準說明及標準	評核方式	配分	評估標準
	相關機制與處理情形	2. 確實告知服務對象/家屬申訴多元管道。(如電話、LINE、書信、電子郵件、當面告知等)		5	5分：3種方式 3分：2種方式 1分：1種方式 0分：不符合
		3-1. 對服務對象及家屬意見進行滿意度調查。 3-2. 針對調查結果有後續追蹤改進紀錄。		5	5分：符合2項 3分：符合1項 0分：不符合
		4-1. 對服務對象及家屬反映/申訴事件進行處理。 4-2. 針對反映/申訴事件有後續追蹤改善紀錄。		2	2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
4	收費標準與開立收據情形	1. 依照長期照顧服務申請及給付辦法規定收取部分負擔費用。 2. 依據長期照顧特約管理辦法第16條規定開立收據。 3. 收據內容包含服務對象姓名身分證字號及失能等級、給付辦法附表四所定照顧組合名稱及該碼別服務費用總價、月份及金額、服務單位用印、經手人簽名或蓋章等。 4. 以附件方式列表碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項。	由特約單位提供資料	5	5分：符合4項 3分：符合3項 1分：符合2項 0分：不符合

編號	項目	基準說明及標準	評核方式	配分	評估標準
5	性騷擾/ 性侵害 防治建置 情形	1-1. 訂有性騷擾事件處理流程機制(性騷擾事件之作業辦法、措施、預防作為、通報及處理流程)及表單。 1-2. 訂有性侵害事件處理流程機制(性侵害事件之作業辦法、措施、預防作為、通報及處理流程)及表單。 1-3. 有對事件後續進行檢討及改善。	由特約 單位提 供資料	3	3分：符合3項 2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
		2-1. 服務人員熟悉性騷擾事件處理規範及流程。 2-2. 有服務人員熟悉性侵害事件處理規範及流程。		3	3分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
貳、風險管理（10分）					
1	感控及 緊急事 件相關 處理	1. 訂有緊急事件處理規範及表單 1-1. 緊急事件之作業辦法。 1-2. 居家訪視人員安全配備。 1-3. 預防措施及作為。 1-4. 通報及處理流程。	由特約 單位提 供資料	4	4分：符合4項 3分：符合3項 2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
		2-1. 辦理服務人員緊急事件處理之教育訓練。 2-2. 服務人員熟悉緊急事件處理規範及查核紀錄。		3	3分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合

編號	項目	基準說明及標準	評核方式	配分	評估標準
		3-1. 訂有感控機制。 3-2. 落實執行感控機制（如洗手、口罩及量體溫等）。 3-3. 對發生事件有分析檢討報告，並研擬改善措施。		3	3分：符合3項 2分：符合2項 1分：符合1項 0分：完不符合
參、服務品質（50分，加分項2分、扣分項1分）					
1	專業服務人員品質管理	1-1. 專業服務人員應完成長照人員認證及登錄。 1-2. 登錄之專業服務人員皆已完成長期照顧專業課程（LEVEL 2）及長期照顧整合課程（LEVEL 3）。 1-3. 兼職醫事人員確實完成報備支援並妥善保存證明資料。	由特約單位提供資料	3	3分：符合3項 2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
		2-1. 訂有服務品質促進及督導機制與流程（如人員素質提升計畫、服務結果評估策略等）。 2-2. 訂有工作績效考核、獎懲規定。		4	4分：符合2項 2分：符合1項 0分：不符合
		3-1. 每位專業服務人員每季至少接受一次個別督導或團體督導（團體督導得以跨專業個案討論方式進行）。 3-2. 針對督導結果進行追蹤及留有紀錄。		3	3分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合

編號	項目	基準說明及標準	評核方式	配分	評估標準
		4-1. 訂有人員教育訓練及在職訓練年度計畫。 4-2. 依訓練計畫確實執行且留有紀錄。		3	3分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
2	服務目標訂定	1. 服務計畫內容與評估結果是否具一致性。	由特約單位提供資料	3	3分：符合 0分：不符合
		2-1. 服務目標訂定過程是否有與社區整合型服務中心（A單位）及個案（或個案家屬）共同討論。 2-2. 服務目標的訂定是否具體（包括執行活動、協助程度、達成時間及可否測量）。		6	6分：符合2項 3分：符合1項 0分：不符合
3	專業服務人員之執行紀錄管理	1-1. 服務是否按計畫執行。 1-2. 具體指導個案與照顧者執行情形。	由特約單位提供資料	4	4分：符合2項 2分：符合1項 0分：不符合
		2-1. 是否達成以復能導向之服務目標。 2-2. 依據目標訓練達成且適時結案（12次以內）。		4	4分：符合2項 2分：符合1項 0分：不符合
		3-1. 服務提供後應製作紀錄。 3-2. 服務紀錄指定專人管理，妥善保存至少7年。但未成年人之紀錄，至少應保存至其成年後7年。有關醫事照護部分，應依各醫事法令之規定保存。		2	2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合

編號	項目	基準說明及標準	評核方式	配分	評估標準
		4. 執行服務人員是否積極與照管中心、A 單位溝通個案情形（例如：需求改變、調整目標、異動通報、轉介建議、特殊情形等）。		3	3 分：符合 0 分：不符合
		5. （加分項，2 分）是否與照服單位共同合作（AA03）。		2	2 分：符合 0 分：不符合
4	專業服務成效分析評估	1. 專業服務個案使用情形之統計資料 1-1. 服務碼別 1-2. 單一職類服務/多職類共同服務 1-3. AA08/AA09 之數量及比例	由特約單位提供資料	5	5 分：符合 3 項 3 分：符合 2 項 1 分：符合 1 項 0 分：不符合
		2. 訓練目標達成情形（專業服務目標管理當中，分數進/退步案量）		5	5 分：符合 0 分：不符合
		3-1. 結案或延案情形(原因歸類)。 3-2. 針對延案提出原因分析或改善措施。		5	5 分：符合 2 項 3 分：符合 1 項 0 分：不符合
		4. （扣分項，1 分）未配合每月填寫「使用專業服務個案之成效分析評估」表單。		-1	未扣分：每月均有填寫 扣 1 分：未每月填寫
肆、行政管理（10 分）					
1	社區經營策略	1-1. 參與合作 A 單位及 B 單位聯繫會議，將會議事項向服務人員布達。 1-2. 聯繫會議留有紀錄。	由特約單位提供資料	2	2 分：符合 2 項 1 分：符合 1 項 0 分：不符合

編號	項目	基準說明及標準	評核方式	配分	評估標準
2	年度發展方向、經營方針與管理策略及相關管理文件	1. 訂有年度重點工作目標及執行策略。 2. 訂有服務工作手冊、服務工作流程、工作績效考核、獎懲規定、服務人員契約書及工作倫理與守則等。 3. 個資管理/系統權限辦法與執行（含LINE等）。	由特約單位提供資料	8	8分：完全符合 5分：符合2項 3分：符合1項 0分：不符合

五、委員實地輔導訪查查核結果：

（一）按總評，實地輔導訪查結果分為優等、合格及不合格：（滿分103分、加分項2分、扣分項1分）

查核分數	結果
90分（含）以上	優等
75分（含）以上，未達90分	合格
未達75分	不合格

（二）本局另將結果及委員意見函知受評單位，受評單位需於期限內書面函復改善情形。實地輔導訪查結果為不合格，將列入次年度查核對象。

（三）實地輔導訪查結果為不合格者，本局得於公布結果1個月後辦理輔導複查，仍未完成改善者，將作為特約續約考量之要件。