

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

114 年 10 月 1 日修訂

壹、依據

- 一、長期照顧服務法（下稱本法）及其施行細則。
- 二、長期照顧特約管理辦法（下稱特管辦法）。
- 三、長期照顧服務申請及給付辦法。
- 四、桃園市政府特約長期照顧服務契約書（下稱契約書）。

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、記點項目及基準

- 一、經查有下列事項情形之一者，予以記點一點：

分項	事項
1	違反本法第八條之一第三項規定，減免長照服務使用者部分負擔費用，經依本法第四十九條第一項規定處罰。
2	違反本法第三十二條之二規定，經依各該法律規定處罰。
3	違反長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第十九條之一第一項規定，拒絕照顧服務人員支援之請求。
4	違反特管辦法第四條第二項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。
5	違反契約書規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。
6	違反特管辦法第十四條第一項規定，未與長照給付對象、家屬或費用支付者簽訂書面契約或其內容、格式違反本法第四十二條第二項之應記載及不得記載之事項。
7	違反特管辦法第十五條第一項或第二項第一款規定，未依限通報社區整合型服務中心（下稱社整中心）及甲方。
8	違反特管辦法第十六條規定，未開給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。
9	違反特管辦法第十七條規定，未製作紀錄、未依限保存、未移交保存或製作紀錄虛偽不實，經令其限期改善而屆期未改善。
10	違反特管辦法第十八條規定，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。
11	違反特管辦法第十九條第一項或第二項規定，未依限辦理特約變更。

12	違反特管辦法第二十一條規定，未與支援該單位之照顧服務人員，於支援服務之契約明定其權利義務。
13	違反特管辦法第二十二條規定，未依特約約定確保社員之勞動條件。
14	違反特管辦法第二十四條規定，給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益，使其他單位之長照給付對象更換於該單位服務。
15	違反特管辦法第三十四條第二項規定，規避、妨礙或拒絕甲方之查核。
16	違反特管辦法第三十八條第二項規定，無正當理由未於期限內完成申報， 經令其限期改善而屆期未改善。
17	虛報、浮報服務費用。
18	未配合參與特約區域之社整中心聯繫會議（參與特約區域所有 A 單位，之會議，至少各 1 場）。
19	未配合參與甲方舉辦 B 單位聯繫會議（一年至少參與一場）。
20	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。
21	無正當理由洩漏或公開個案資料（含服務紀錄、評估資料）， 經令其限期改善而屆期未改善。
22	未經甲方及社整中心同意，拒絕接受其指派之服務個案， 經令其限期改善而屆期未改善。
23	乙方提供之服務非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度， 經令其限期改善而屆期未改善。

二、乙方於特約期間有限期改善情形之一者（分項：4、8、9、10、16、20、21、22 及 23）：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。

三、乙方於特約期間有下列情形之一者，為違反長照服務項目特約事項，予以記點二點：

（一）再次違反記點基準第一點同款情形。

（二）再次違反第二點情形。

乙方於特約期間再次違反前項各款情形之一者，甲方得依違約次數加倍記點。

肆、處理原則

一、暫停照會或轉介個案：

（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）若遇跨年度續約前達暫停派案條件，仍得以暫停派案。

二、契約終止：違反本基準自第一次記點之日起算 1 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，依契約書第十九條予以終止契約。

伍、記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。