

# 桃園市政府特約長期照顧服務單位品質管理計點基準

112 年 4 月 18 日修訂

## 壹、依據：

- 一、長期照顧服務法及其施行細則。
- 二、長期照顧特約及費用支付辦法草案。
- 三、桃園市長長期照顧十年計劃 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十九條規定。

## 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，訂立品質管理計點基準。

## 參、處理原則：

- 一、經查證各項缺失屬實依規定記點，特約期間違約計點達 5 點者，暫停派案 1 個月，計點超過 5 點者採持續累進制，每計 5 點即暫停派案 1 個月，累積點數依契約屆滿換約後重新計算。
- 二、每次違約計點及暫停派案，本局以書面通知單位。
- 三、若遇跨年度續約前達暫停派案條件，仍得以暫停派案。
- 四、違反本規定自第一次違約計點之日起算一年內累計達 20 點者，或連續二年每年都有違約計點達 15 點紀錄，依桃園市政府特約長期照顧服務契約書第二十條予以終止契約。
- 五、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、計點項目及基準：

分類	分項	事項	點數	基準
契約管理	1	提供非特約之服務項目。	1	每次
	2	至未履約之服務區域提供服務。	1	每次
	3	超出照顧計畫核定之服務次數，且非得臨時提供之服務。	1	每案
	4	於個案申請資格異動，或長期照顧服務原因消失之情形，予以隱匿或不為通報。	2	每案
	5	違反長期照顧相關法令或長期照顧服務申請及給付辦法之規定。	2	每次
	6	規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。	3	每次
	7	違反合約約定之派案回覆照會時效或第一次提供服務時效者。	1	每案
	8	未與個案/案家簽訂書面契約。	1	每次
	9	針對個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據或未依規定收取部分負擔費用。	1	每次

	10	未依長期照顧服務法製作服務紀錄、紀錄未依限保存，或服務紀錄為不實之記載。	1	每次
	10	服務對象為實際提供服務人員之配偶、直系血親或直系姻親。	1	每次
	11	單位有契約第 15 條第 2 項第 5 款情形。	5	每案
單位 管理	1	實際服務紀錄（服務日期、時間、項目、服務人員）與系統登載紀錄不一致。	1	每案
	2	非登錄於特約單位之服務人員提供服務。	2	每次
	3	經查無提供服務之實而登載服務紀錄於照管平臺。	3	每案
	4	未於每次服務結束後予個案/家屬簽服務紀錄表或預簽服務紀錄表。	1	每案
	5	提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。	1	每次
	6	服務單位人員有不當言詞與舉止，經查證屬實者。	1	每次
	7	個案/家屬陳情或申訴，經查證屬實可歸責服務單位。	2	每次
	8	單位對於本局之派案，未依本局之指示提供服務或以不合理理由（非長期照顧服務法規範）拒絕提供個案服務。	3	每案
	9	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（特約區域所有 A 單位，一年至少參與一場各單位會議）。	1	每年
	10	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
核銷 管理	1	未於服務提供之次月 5 日(含)前申報費用(上傳支審系統)。	1	每次
	2	未依規定每月 10 日前送達前一月份費用核銷資料。	1	每次
	3	虛報、浮報服務費用。	5	每次

◆ 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。