

南投縣政府長照服務單位品質管理記點規定

111年1月10日府社福字第1100305108號訂定
112年7月17日府社福字第1120165366號函修訂
113年3月27日府社福字第1130072688號函修訂

一、依據：

- (一) 長期照顧服務法(下稱長服法)
- (二) 長期照顧特約管理辦法(下稱特管辦法)。
- (三) 南投縣政府特約長期照顧服務契約書(下稱特約)。

二、目的：

為確保長期照顧服務使用者權益，提升長期照顧服務特約單位服務品質，特訂定記點處理規定(下稱本規定)。

三、執行單位：南投縣政府（下稱本府）。

四、適用對象：本府特約辦理長期照顧服務之機構(單位)。

五、執行方式：由本府依相關法規針對服務、查核或人民陳情案件、申訴案件等多元管道，進行行政查核或調查，調查結果屬實者依第六點、第七點、第八點規定辦理。

六、記點處理原則：

- (一) 經查證各項缺失屬實依規記點，並以契約有效期間計算（採特約方案分開累計，若為綜合式機構依服務項目分別記點），將函知本府衛生局長期照顧管理中心及本縣社區整合型服務中心下列處置。

累計記點點數	處理方式	備註
5 點	暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象） <u>60 天</u>	暫停照會起訖日以本府提供書面通知書為準。
10 點	暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象） <u>120 天</u>	
15 點	暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象） <u>180 天</u>	
<u>累積達 20 點(含)以上或違反特約約定第二十二條情形者。</u>	依南投縣政府特約長期照顧服務契約書第二十二條予以終止契約。	

- (二) 前款各目暫停派案、轉介服務及自行接案服務對象起始日期以書面通知書(如附件)告知暫停派案期間(如:暫停派案 60 天,自 113 年 3 月 1 日至 113 年 4 月 29 日止)。若停止派案期間有特約到期情形,以特約到期日為停止派案期限屆至日。
- (三) 累計點數依契約到期換約後重新計算，每次記點及達暫停派案時本府應以書面通知服務單位。
- (四) 若涉及違反特約事項，則依據特約辦理，情節重大者，經本府通知限期改善及意見陳述，逾期未改善者，本府得予以暫停派案、轉介服務及自行接案服務及終止契約。若查獲服務紀錄不實涉浮報詐領服務費、偽造文書者，移送司法機關辦理。
- (五) 長照機構有下列情形之一，應終止特約：

1. 歇業或遷移，但乙方屬到宅服務，於同一行政區域內遷移且未變更其他登記事項者，不在此限。
2. 受停業處分。
3. 經本府撤銷或廢止設立許可。
4. 虛報、浮報服務費用，情節重大。
5. 依法接受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經令限期改善而屆期未改善。
6. 違反派案時效或停止服務，經令其限期改善而屆期未改善。
7. 違反勞動法令或其他相關法令，情節重大者。
8. 未確保社員之勞動條件，情節重大。
9. 違反特約約定第二十一條(本規定 A-1 至 A-4)情事，自第一次記點之日起算一年內累計達六點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達十點。
10. 對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，經緩起訴或有罪判決確定。
11. 其他違反特約約定致影響長照給付對象之權益，情節重大。
12. 乙方於契約期間違反本規定達二十點者。

七、長照單位記點處理原則如下：

分類	記點項目及內容		違規情形	點數	備註
A. 法規管理	A-1	<u>違反特約第二十一條約定者。</u>	第 1 次 第 2 次 第 3 次及以後各次	1 點 2 點 4 點	1. <u>加倍記點以同款情形為主。</u> 2. <u>適用本規定第六點、(五). 終止特約第 9 款情事，可跨年度檢視。</u>
	A-2	<u>違反特約第二十一條約定，經限期令改善情形者。</u>	第 1 次(僅限期令未改善者適用) 第 2 次 第 3 次及以後各次	1 點 1 點 2 點	1. <u>第 2 次: 違規情形未限定與第 1 次同一事況，惟與其他令限期令改善合併計算。</u> 2. <u>第 3 次及以後各次: 第 1 次或第 2 次違規情形者，合併計算。</u> 3. <u>適用本規定第六點、(五). 終止特約第 9 款情事，可跨年度檢視。</u>
	A-3	<u>專業及喘息服務特約單位每次核銷未依契約規定之登載期限登錄個案相關服務紀</u>	第 1 次 第 2 次 第 3 次及以後各次	1 點 1 點 2 點	1. <u>特管辦法第 25 條第 10 款、第 26 條。</u> 2. <u>以事件發生。</u> 3. <u>適用本規定第六</u>

分類	記點項目及內容	違規情形	點數	備註	
	<u>錄，累計達 2 次者。</u>			<u>點、(五). 終止特約第 9 款情事，可跨年度檢視。</u>	
A-4	<u>違反本府特約長期照顧服務契約約定內容(另有適用記點規定者除外)。</u>	<u>第 1 次</u> <u>第 2 次</u> <u>第 3 次及以後各次</u>	<u>1 點</u> <u>1 點</u> <u>2 點</u>	1. <u>特管辦法第 25 條第 18 款、第 26 條。</u> 2. <u>以事件發生。</u> 3. <u>適用本規定第六點、(五). 終止特約第 9 款情事，可跨年度檢視。</u>	
B. 行政管理	B-1	經 <u>同一位個案</u> /案家反映未於約定時間內抵達約定地點(交通接送服務，天然災害及不可抗力因素除外)。	<u>第 1 次</u> <u>第 2 次</u> <u>第 3 次及以後各次</u>	<u>不記點</u> <u>1 點</u> <u>2 點</u>	
	B-2	未依本府通知於規定時限內繳交表單或統計資料，累計 3 次以上者。	每次	1 點	
	B-3	照顧服務員提供服務時，個案不在場，卻提供服務。	<u>每次</u>	1 點	
	B-4	未出席本府辦理之教育訓練、長照相關會議者。	<u>每次</u>	1 點	
	B-5	單位所聘僱長照人員將前一機構之服務使用者帶至新機構(轉職後 3 個月內計算)。	<u>每次</u>	1 點	
	B-6	補助之設施設備未列冊管理維護、未留存單位或未貼財產標籤。	每次	1 點	
	B-7	單位未妥善管理使用系統遭系統鎖定，需請本府承辦人開通，累計 3 次以上。	<u>第 1 次</u> <u>第 2 次</u> <u>第 3 次及以後各次</u>	<u>1 點</u> <u>1 點</u> <u>2 點</u>	1. <u>系統係指:衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統及衛生福利部照顧服</u>

分類	記點項目及內容	違規情形	點數	備註
				<u>務管理資訊平臺</u> <u>2. 以發生事件數</u>
	<u>B-8</u> 接受主管機關不預先通知檢查/督考/查核 <u>達3次訪視未遇者，或有查核缺失經限期改善</u> 未有完全改善者。	<u>每次</u>	<u>2點</u>	<u>以發生事件數</u>
	<u>B-9</u> 經本府核備專任長照車輛及人員，非於委託服務值勤期間，私自運用於非計畫目的或其他用途，經查調屬實。	每次	<u>1點</u>	
	<u>B-10</u> 使用未經本府核備車輛或不符合規定車輛載送個案，或由未經本府核備或未具備職業駕照之駕駛人員提供服務，經查調屬實。	每次	<u>1點</u>	
	<u>B-11</u> 與本府簽訂契約之服務地址，行政人員未實際於該地點執行業務，業務相關資料未實際放置該址，形同虛設，經查調屬實。	每次	<u>1點</u>	
	<u>B-12</u> 車輛未停放於契約所訂服務地址(含已核備駐點)。	每次	<u>1點</u>	
	<u>B-13</u> 車輛內未依規安裝GPS、未置滅火器、未依規辦理車輛保險、未定期檢驗、未定期保養、未張貼長照標幟及本府專屬長照車貼，經查調屬實。	每次	<u>1點</u>	
	<u>B-14</u> 未製作派車紀錄。	每次	1點	
	<u>B-15</u> <u>駕駛人員於執勤期間抽煙、嚼檳榔、說粗</u>	<u>第1次</u> <u>第2次</u>	<u>1點</u> <u>2點</u>	

分類	記點項目及內容	違規情形	點數	備註
	<u>話、酗酒、開快車等情形，經查證屬實。</u>	<u>第3次及以後各次</u>	<u>2點</u>	
B-16	未依本府特約第十九條第一項約定辦理相關保險， <u>或出現保險期間中斷之情事。</u>	<u>每次</u>	<u>1點</u>	
	<u>違反長期照顧服務法等相關授權子法規定(含中央函釋)。</u>	<u>每次</u>	<u>2點</u>	<u>如：長期照顧特約管理辦法、長期照顧服務機構設立標準、長期照顧服務設立許可及管理辦法…等。</u>
	<u>未依本府特約長期照顧服務契約約定送達前一月份之服務費用核銷資料或當月核銷資料有誤或不全。</u>	<u>每次</u>	<u>1點</u>	<u>資料有誤樣態，如：領據日期錯誤、居服員補助清冊漏章…等等。</u>
	<u>B-19 違反本府辦理居家服務申報服務紀錄異常樣態及查處原則。</u>	<u>依查處原則規定辦理</u>		
C. 其它	C-1 對於個案、案家屬、長照查核人員有攻擊或言語辱罵行為，經查證屬實。	<u>每次</u>	<u>2點</u>	
	C-2 陳情或申訴案，經查證屬實可歸責服務單位。	<u>每次</u>	<u>2點</u>	
	C-3 違反本府對長照機構相關管理規定或行政布達配合事項者。	<u>每次</u>	<u>2點</u>	

八、有下列情形者，本府得直接暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象），如下表：

事件說明	處理方式
未經主管機關許可任意擴充或遷移。	暫停照會派案至改善完成
對長照服務使用者有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。	暫停照會派案至改善完成
違反長期照顧服務機構設立標準之人員、服務設施、服務規模等規定。	暫停照會派案至改善完成
最近一次接受評鑑結果不合格者。	暫停照會派案至改善完成
違反長期照顧服務法，經本府函文通知限期內未依期繳納罰款者。	暫停照會派案至改善完成

事件說明	處理方式
<u>違反特管辦法第四十二條規定。</u>	<u>暫停照會派案 30 天</u>

- 九、倘記點事項涉及特約第十四條約定不予支付或第十五條違約金追償之情事，本府依約辦理服務費用核減及追償程序。
- 十、經本府終止特約關係之機構(單位)，其代表人或負責人自受處置後起三年內申請本縣特約時，本府應不予同意；其另設機構(單位)申請特約時亦同。
- 十一、機構(單位)經收到本府記點通知書後倘不服本府處置，得於通知到達日起三十日內，檢具相關佐證資料以現有違規事由具體佐證申請案件複核，並以一次為限。倘有修正原記點通知之必要者，將併同回復。

南投縣政府長照服務單位品質管理記點規定通知書

<u>機構名稱</u>	
<u>違規服務類型</u>	<input type="checkbox"/> 居家服務 <input type="checkbox"/> 日間照顧 <input type="checkbox"/> 小規模多機能 <input type="checkbox"/> 家庭托顧 <input type="checkbox"/> 交通接送 <input type="checkbox"/> 專業服務 <input type="checkbox"/> 喘息服務
<u>特約期間</u>	
<u>機構負責人：</u>	<u>業務負責人：</u>
<u>分類</u>	<u>違規項目及內容</u>
<u>A. 法規管理</u>	
<u>B. 行政管理</u>	
<u>C. 其他</u>	
<u>八、得直接停派案情事</u>	
<u>結果</u>	<p>一、<u>本次違規項目，共計記點○點或得直接停派案。</u></p> <p>二、<u>特約契約期間已累計第○次，達○點。</u></p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>尚未達到暫停派案（含轉介服務及自行接案服務對象）條件。</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>暫停派案__ 天，自__ 年__ 月__ 日起至__ 年__ 月__ 日。</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>終止契約。</p> <p>三、<u>其他補充事項：</u></p>
<u>注意事項</u>	<u>機構(單位)經收到本通知書後倘不服本府處置，得於通知到達日起三十日內，檢具相關佐證資料以現有違規事由具體佐證申請案件複核，並以一次為限。倘有修正原記點通知之必要者，將併同回復。</u>

戳章



承辦人：_____

中 華 民 國 年 月 日