

社區整合型服務中心(A)契約特約(110年)

附件一:品質稽核管理機制

項目	問題	計點	備註
一、 行政 管理	1. 新案: A 單位未於照會 B 單位後 7 天內分配當月額度。 舊案:A 單位未於每月 5 號前分配當月 B 單位額度, 及分配 B 單位額度、次數錯誤。	經本局查核屬實, 累計 3 次計點 1 點	
	1.2 依照中央規定之長照政策修正或調整, 或是本局調整組織架構、業務分工、政策作法及照管系統改版或修正, 請 A 單位協助配合聯繫個案、與個案說明修正內容、調整照管系統操作或修正照顧組合項目、頻率及照會等事宜, 另中央及本府政策滾動式修正, A 單位須配合本局公告之規定調整。	未依公告規定時限內處理及完成, 計點 1 點。	
	1.3 個案或家屬向本局申訴或陳情案件, 經本局查核後確認實為 A 單位疏失損及個案權益, 本局通知限期改善。	逾期未改善者, 計點 1 點; 累積 3 點予以停派新案 2 個月及轉介服務對象。	
	1.4 本局採定期稽查及隨機查	逾期未改善者,	

項目	問題	計點	備註
	核，經本局查核屬實為 A 單位疏失損及個案權益，本局通知限期改善。	未於期限內改善計點 1 點；累積 3 點予以停派新案 2 個月及轉介服務對象。	
	<p>1.5 單位應函文告知本局人員異動(離職):依據勞基法第 16 條規定:</p> <p>A. 未滿一年人員離職應於 10 日前告知。</p> <p>B. 一年以上未滿三年，20 日前告知。</p> <p>C. 三年以上，30 日前告知。</p>	未函文告知，計點 1 點。	人員提離職可先 EMAIL 告知，並於 3 天內函文本局。
	<p>1.6 社區整合型服務中心 (A) 個案管理人員臨時認證補充規範:</p> <p>1.6.1 無聘僱專任正式證個管員之單位，臨時人員 1 名為限。</p>	<p>1. 新設立之特約單位聘僱臨時認證人員以 1 人/單位為限，且以 2 次為限，不予計點。</p> <p>2. 延續特約之單位因故僅聘臨時認證無聘僱專任正式證</p>	延續特約之單位，僅聘臨時認證人員而未有正式證人員時，本局為維持單位服務品質保有評估個管人力得以停派新案。

項目	問題	計點	備註
		<p>個管員之情形，以 1 人/單位為限，並實計 1 點，收案上限不得超過 200 人，同單位此情形 2 次為限。</p>	
<p>二、 文書 管理</p>	<p>2.1 A 單位須於每月 10 日前至照管系統登錄完畢並確認上傳。</p>	<p>逾期 3 次計點 1 點。</p>	
	<p>2.2 AA01 及 AA02 紀錄和照管平台資料不符為以下情形：訪視日期不符、服務有效日期不符、且經查服務紀錄有明顯之錯誤者。</p>	<p>5 份計點 1 點， 10 份計點 2 點 以此類推，當月錯誤記錄不予核銷該次費用，修正無誤後次月補發。</p>	<p>10 月開始試辦，不會馬上不核銷，會開始統計，若是虛報當然是不予核銷。</p>
	<p>2.3 AA01 及 AA02 之訪視紀錄單個管員與照管平台之主責個管員須為同一位個管員。</p>	<p>5 份計點 1 點， 10 份計點 2 點 以此類推，當月錯誤記錄不予核銷錯誤紀錄費用。</p>	<p>若有以下情況可填寫 2 位個管員：(1). 新人訓練由主責陪同，應在照管平台服務內容寫入「個管員：○○(新人在</p>

項目	問題	計點	備註
			前)/○○(主責在後)」。 (2). 個管員區域交接(限期 1 個月)。 (3). 其他情況告知主管機關同意後, 可用 email 告知, 候補公文, 公文應於 3 天內。
三、 人力 管理	3.1 A 單位無故拒絕照管中心派及接受照管中心派案後未於時效內(7 天)連結個案所需服務之個案數量。	1. 拒絕派案每名個案計點 1 點 2. 未在時效內連結服務者每 5 個案記 1 點。	1. 個案住院、純交通接送服務或因個案因素導致無法於時效內連結服務並於時效內異動通報長照中心者則不在此限。 2. 若是以輪派仍沒有單位可提供服務應在服務期效內通報長照中心, 並請主管機關協助。
	3.2 A 單位須符合專任服務案量, 每位專任不得超過 200 位案量, 兼任不得超過 100 位案量。	超過案量記點 1 點, 並暫停派新案 2 個月, 並限期改善, 仍未改	

項目	問題	計點	備註
		善者超量案轉 派其他單位。	