

# 雲林縣衛生局出院準備銜接長照服務稽核計畫

## 壹、依據

- 一、依據衛生福利部「112-114 年度出院準備銜接長照服務計畫」作業須知辦理。
- 二、衛生福利部 113 年地方衛生機關業務考評作業手冊。

## 貳、業務主管單位

雲林縣衛生局(以下簡稱本局)

## 參、目的

為確保長照需求者(個案)服務使用權利，除定期針對異常狀況進行了解外，並實地訪查出院準備(以下簡稱出備)評估情形，以提升其服務品質。

## 肆、期程

113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日。

## 伍、查核方式

- 一、常規性稽核(線上稽核、紙本稽核)
- 二、異常性稽核(實地稽核、電話稽核)
- 三、無預警稽核(實地稽核)

## 陸、稽核事項

- 一、服務品質稽核項目包括結構面、過程面及結果面等三大項目，以瞭解實際機構管理及評估個案之情形。
- 二、依「雲林縣衛生局出院準備銜接長照服務常規性稽核表」(表單如附件 1)及「雲林縣衛生局出院準備銜接長照服務稽查表」(表單如附件 2)辦理。



## 柒、查核作業及程序

- 一、本局人員須配戴識別證，並向單位說明本次稽核目的及流程。
- 二、本局對於服務辦理情形得隨時進行瞭解、督導輔導或辦理實地稽核，出備醫院不得規避、拒絕或妨礙。
- 三、本局依衛生福利部「112-114 年度出院準備銜接長照服務計畫」申請作業須知規定，每年應至少無預警稽核 1 次，以瞭解出備執行情形。

### 四、常規性稽核：

- (一)出備單位應於每月 10 日前至雲端系統填寫「服務使用統計表」及「輔具租借機制情形報表」(如下表)。

## 線上雲端報表資訊表

	網址	QR-code
服務使用 統計表	<a href="https://reurl.cc/A05KaZ">https://reurl.cc/A05KaZ</a>	
輔具租借 機制情形	<a href="https://reurl.cc/MyeboW">https://reurl.cc/MyeboW</a>	

(二)出備單位應於每月 20 日前繳交本局衛生福利部照顧管理資訊平臺產製之月總表及月明細表。

(三)本局每月定期 25 日稽核報表繳交情形及填寫正確性(表單如附件 1)。

五、異常性稽核：如有每月異常抽查、照專或 A 個管之專業異常報告單、陳情案件等情形，採不預警查核；如當下無法提供資料，可於查核 14 個工作日內(不含查核當日)以傳真或郵件等方式補齊資料以利審核。

六、無預警稽核：

(一)本局為瞭解出備單位提供長照服務之情形，得通知其提供相關服務資料，並得派員訪查之。訪查時，本局應出示有關執行職務之證明文件或顯示足資辨別之標誌；出備單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。

(二)本局稽核人員將稽核結果及缺失填寫於「雲林縣衛生局出院準備銜接長照服務稽核表」(表單如附件 2)。

(三)每家醫院每年至少實地稽核 1 次，並於稽核結束時，本局稽核人員與受查人員確認稽核結果無訛後，於上開查核表上簽名。

### 捌、稽核後處理

本局稽核人員於實地稽核完成後，將稽核結果待改善情形彙整函發各醫院，就其待改善事項，請於文到 14 個工作天內函送本局改善情形，並提出具體改善事證，屆期未改善者，將列入雲林縣衛生局 113 年度醫院督導考核表扣分。

雲林縣衛生局出院準備銜接長照服務常規性稽核表

113.3.28 修訂

醫院名稱		稽核日期	年 月 日 上午/下午 時 分
衛生局負責單位	長期照護科/承辦人員：梁宜淨/電話：05-7002903		
稽核負責單位	出備人員(窗口)：		電話：
	稽核項目	稽核結果	原因說明 策進作為
報表繳交時效性	1. 線上服務使用統計表是否於每月 10 日前填寫完畢。	<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 逾期未完成： __月繳交日期： __月繳交日期： __月繳交日期：	
	2. 線上輔具租借機制統計表於每月 10 日前填寫完畢。	<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 逾期未完成： __月繳交日期： __月繳交日期： __月繳交日期：	
	3. 每月 20 號前，繳交本局衛生福利部照顧管理資訊平臺產製之月總表及月明細表。	<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 逾期未完成： __月繳交日期： __月繳交日期： __月繳交日期：	
	4. 針對本局其他交辦事項，是否皆於期限內繳交及回復。	<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 逾期未完成，說明：	
銜接長照服務情形	5. 個案出院 7 天內申請長照服務。	<input type="checkbox"/> 出院 7 天內未接獲申請 <input type="checkbox"/> 出院 7 天內申請長照服務： __個案等共計__人。	
	6. 異常定期回復及策進	<input type="checkbox"/> 皆符合相關規定。 <input type="checkbox"/> 未依規定回復及策進： __個案等共計__人。	
建議事項 / 辦理情形			
稽核人員	督導	主辦	科長

## 雲林縣衛生局出院準備銜接長照服務稽查表

醫院名稱		稽核日期	年 月 日 上午/下午 時 分			
醫院類型	<input type="checkbox"/> 醫學中心 <input type="checkbox"/> 區域中心 <input type="checkbox"/> 地區醫院					
衛生局負責單位	長期照護科/承辦人員：梁宜淨/電話：05-7002903					
稽核負責單位	出備人員(窗口)： 電話：					
結構面稽核						
稽核內容	查核結果					
	符合	待改善	應改善事項			
1. 專業服務團隊資格人員至少 3 種(含)以上。 *需與醫院辦理「出院準備銜接長照服務計畫」申請表團隊成員一致→作業須知附件 1。 *檢附長照人員小卡影本。 *長照小卡有效期限為 6 年，是否完成換證事宜。 *符合→上述內容皆符合相關規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
2. 評估人員是否已完成出院準備銜接長照服務個案管理師教育訓練。(檢附結業證明書影本) *符合→皆完成訓練並檢附結業證明書。 *待改善→未完成訓練即評估或未檢附結業證書等。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
3. 甲類評估人員至少 1 位，並檢附甲類證明證書影本。 *該院無此人員，提供與甲類評估人員簽訂合作意向書。 *符合→甲類證明證書皆檢附。 *待改善→甲類證明證書未檢附/遺漏。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
4. 出備人員異動(離職、育嬰留停等等)函文報備本局。 *出備服務團隊成員異動需清楚掌握(作業須知附件 1)。 *提供在職證明或可具體佐證等相關文件。 *專職：專責出備相關業務。 *兼職：無專責人員可進行評估，由兼職暫代其職務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
序號				個管師姓名	兼職/專職	職務是否依規定進行異動
1					<input type="checkbox"/> 兼職 <input type="checkbox"/> 專職	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 未異動 <input type="checkbox"/> 否
2					<input type="checkbox"/> 兼職 <input type="checkbox"/> 專職	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 未異動 <input type="checkbox"/> 否
3					<input type="checkbox"/> 兼職 <input type="checkbox"/> 專職	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 未異動 <input type="checkbox"/> 否
4		<input type="checkbox"/> 兼職 <input type="checkbox"/> 專職	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 未異動 <input type="checkbox"/> 否			
*符合→皆依相關規定配合辦理。 *待改善→任一位未依規定進行人員異動報備。						

### 結構面稽核

稽核內容	查核結果		
	符合	待改善	應改善事項
5. 落實職務代理人制度。 *提供職代流程圖及應辦事項。 *出示差勤系統或具體佐證職代制度相關佐證資料。 *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→任一項未達規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 合作服務團隊分工或轉介機制及人員情形掌握。 *提供合作機制及轉介流程圖表說明。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 妥善保管長照服務需求評估工具，並為本業務專用。 *補助平板_____臺。 *平板是否為專款專用。(購置之評估工具僅以使用個案長期照顧需求評估用途，不得挪為他用) *列入該院內部財產，並出示財產保管單等相關文件。 *依規定貼有補助經費來源、財務保管標籤且保管妥善。 *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→任一項未達規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. 長照服務需求評估工具(平板)使用情形。 *人員實機操作衛生福利部照顧管理資訊系統 APP。 *使用補助平板(評估工具)評估，立即告知個案失能等級。 *衛生福利部照顧管理資訊系統 APP 定期做更新。 *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→任一項未達規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 過程面稽核

稽核內容	查核結果		
	符合	待改善	應改善事項
1. 辦理院內出院準備銜接長照 2.0 服務教育訓練至少 1 場。 *已辦理：檢附簽到表、辦理說明及照片等具體佐證資料。 *未辦理：請檢附教育訓練辦理計畫(本年度預計辦理時間、課程規劃...等等)。 *符合→兩項須符合其中一項。 *待改善→已辦理/未辦理資料未檢附完整。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 制定出備銜接長照服務標準作業流程圖及說明。 *檢視作業流程圖是否有定期更新，並針對該流程圖做說明。 *是否包含主動發掘長照需求個案流程 *檢附初篩表等相關資料流程。 *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→任一項未達規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 主動發掘專業服務需求潛能個案流程圖。 *檢附流程圖及說明。 *統計時間：____年____月____日，使用專業服務人次：____位。 *由衛生福利部照顧管理資訊平台抽查 3 位個案。 抽查個案 1 姓名： 抽查個案 2 姓名： 抽查個案 3 姓名： *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→任一項未達規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**過程面稽核**

稽核內容	查核結果		
	符合	待改善	應改善事項
4. 醫院端連結多元服務需求流程圖。 *資源盤點正式(非正式)資料。 *連結多元服務轉介流程及掌握轉介情形。 *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→任一項未達規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. 出院評估計畫撰寫完整性，並留有紀錄備查。 *含輔具租借地點及項目填寫完整。 *使用照顧管理評估量表-繁表評估。 *是否上傳出院準備銜接長照服務需求評估注意事項。 *輔具評估之需求，是否於計畫簡述上敘明並勾選輔具問題清單。 *由衛生福利部照顧管理資訊平台抽查 3 位個案。 抽查個案 1 姓名(租借)： 抽查個案 2 姓名(評估)： 抽查個案 3 姓名_____： *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→未詳實填寫個案狀況者及為待改善。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 輔具友善銜接機制流程 *輔具便利站/租借站與輔具中心連結情形。 *提供流程圖及說明。 *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→內容有誤或可加以改善之建議。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 於護理站或服務台建立出備諮詢聯繫窗口。 *張貼出院準備銜接長照服務諮詢櫃台字眼(清晰明顯)。 *需有聯絡姓名、電話及服務時間資訊。 *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→任一項未達規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. 門診看診時間及病房等公共空間播放出備宣導影片。 *播放區間需為上午 9 點至下午 5 點。 *現場實地稽核確有公播，若無則需檢附院內上架流程佐證資料。 *若該院影片為輪播機制，請提供平時撥放之佐證照片，並於照片上佐證拍攝日期及時間。 *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→未撥放或未檢附具體佐證文件。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. 候診間及病房等公共空間張貼長照及出備 2 種相關宣導海報。 *海報張貼處，出示該院出備窗口、電話及服務時間。 *明確租借資訊(租借地點、聯絡窗口、連絡電話及服務時間) *留意海報皆為新版長照 logo 圖示。 *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→任一項未達規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**結果面稽核**

稽核內容	查核結果		
	符合	待改善	應改善事項
1. 租借/連結輔具情形。 *檢附明細表。(個案姓名、租借項目、獲得輔具之天數) *符合→上述內容皆符合相關規定。 *待改善→任一項未達規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 出院後使用長照服務之比率(銜接率)≥75%。 *經出備評估長照需要等級 2-8 級之出院病人出院後銜接長照服務之人次/經出備評估長照需要等級 2-8 級之出院病人人次)*100% 統計時間：____年____月____日 評估人次：____位。 長照服務使用人次：____位。 銜接率：____% *符合→達規定之標準。 *待改善→未達標準，提交原因分析及策進作為。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 於 7 日內獲得長照服務(服務時效)≥85%。 *接受出備評估個案於出院後 7 日內獲長照服務人次/接受出備評估個案於出院後獲長照服務人次)*100%。 統計時間：____年____月____日 長照服務使用人次：____位。 7 日內獲得長照服務人次：____位。 服務時效：____% *符合→達規定之標準。 *待改善→未達標準，提交原因分析及策進作為。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
建議事項			
<input type="checkbox"/> 上列時地，除經受訪問人同意交付相關物品外，並無受滋擾勒索，亦無發生財物短少及其他損害不法情事。 <input type="checkbox"/> 上查核表經訪問人親閱確認為無訛後，始簽名蓋章具結。		單位 受稽核人員	
查核人員	督導	主辦人	科長