

雲林縣專業服務品質管理及查核機制

112.05.30制定

112.07.18修訂

壹、依據

- 一、衛生福利部112年1月9日衛部顧字第1111963026號公告修正「長照專業服務手冊」
- 二、衛生福利部112年地方機關業務考評手冊。
- 三、衛生福利部公告「直轄市、縣市政府特約長期照顧服務契約書參考範本」，訂定「雲林縣長期照顧服務契約書」。

貳、目的

為提升本縣專業服務服務品質、維護服務對象之權益及提供各服務單位具體之協助及輔導，特訂定本服務品質管控及查核輔導機制。

參、對象

本縣專業服務特約單位。

肆、執行策略及內容

一、品質管理規範

(一)行政作業管理面：

- 1、與委託人(個案、家屬、監護人或代理人)簽訂書面服務契約並蓋機構騎縫章，契約欄位詳細填寫並簽章。
- 2、契約書中訂定申訴處理辦法及流程，對申訴意見掌握時效提供適當處理，並有後續追蹤紀錄。
- 3、契約書中訂有肖像權同意與否書面文件。
- 4、依據長期照顧（照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務）給付及支付基準訂定明確服務收費方式、標準，並訂定於契約書內供委託人知悉。。
- 5、收據內容以中文書寫，內容包含特約服務單位名稱、失能者姓名、身分證字號、失能等級級數、服務日期、金額、服務單位用印及經手人簽章等項目。
- 6、服務單位提供服務後應完成服務紀錄，並如實記載，如有塗改須簽章，

依個人資料保護法相關規定妥善保管個案資料，有關醫事照護部分，除依醫事法令之規定保存外，應由該長照機構至少保存七年。

7、訂定意外或緊急事件處理流程。

8、發生異常事件時依本局長期照護科訂定異常事件處理流程表單書寫紀錄並通報本局。

(二)專業人員管理面：

1、有關專業服務人員須完成衛生福利部公告指定訓練始得提供服務，指定訓練係指社工、教保員及各職類醫事人員需完成所屬職類任一年度之長期照顧專業課程（Level II），並符合下列條件之一：

(1)完成110年2月25日衛部顧字第1091963201號公告之長期照顧整合課程（Level III課程），且該課程需經長照人員繼續教育積分認可單位認可。

(2)曾於110年或111年任一年提供專業服務，並有申報成功紀錄，且符合：長服法施行前(106年6月3日以前)完成Level III課程，且該課程係經各級政府委託或補助辦理，並有相關證明文件者。

(3)曾於110年或111年任一年提供專業服務，並有申報成功紀錄，且符合：長服法施行後(106年6月3日起)完成Level III課程，該課程需經本部認可之長照人員繼續教育積分認可單位認可。

備註：依據衛生福利部公告提供專業服務之人員應具備資格修訂之

2、服務人員應完成訓練取得認證證明文件(長照小卡)，並登錄於「長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」，始得提供服務。

3、有關醫事人員提供專業服務部分規定如下：

(1)居家護理所須經主管機關核備並登錄於「長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」，始得提供服務。

(2)醫事人員得依規定辦理醫事人員報備支援(兼任人員)並經主管機關核准在案，始得提供服務。

(3)醫事人員離開執業場所執行業務時，應函文或線上支援報備本局醫政科。

(4)另請提供本局貴單位服務人員名冊供參。

4、長照人員應自認證證明文件生效日起，每六年接受繼續教育課程，積分合計達一百二十點以上。

(三)服務品質管理面：

- 1、服務目標之訂定皆與社區整合型服務中心(A單位)、個案及個案家屬共同討論具體執行方式，符合個案/個案家屬的期望。
- 2、服務頻率符合規範，單次服務時間須大於50分鐘。
- 3、延案申請符合延案流程及確實載明原因及預期成效。
- 4、依照顧計畫提供服務，撰寫服務紀錄並留存相關資料，服務目標訂定明確具體，包含執行措施/環境、協助程度、時限性、可預測性。
- 5、服務期間符合防疫及感染管制作業規範。
- 6、服務後紀錄於服務當月登打至「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」。
- 7、服務項目異動或案況改變，於「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」進行三方通報。
- 8、執行服務時，晚間服務(AA08)及例假日服務(AA09)必需為配合個案或案家需求，而非單位排班或人員調度問題。
- 9、特約服務單位應於每月5日前至衛生福利部照顧管理資訊平臺將上月服務紀錄上傳至支審系統及按出【申報確認通知】，並於每月10日前送出紙本核銷。
- 10、每月請款資料，應與「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」相關照會與核銷紀錄資料一致。

二、查核機制

(一)查核方式：

- 1、實地查核：由本局相關人員至專業服務特約單位進行實地查核。(4家/每季)
- 2、系統查核：由本局相關人員不定期至「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」系統及長照2.0服務費用支付審核系統進行線上查核。

(二)查核頻率及內容：

查核人員	業務承辦人員
查核頻率	每季抽查專業服務提供單位4家(抽查單位以不重複為原則)
查核內容	依據「雲林縣專業服務品質管理及查核機制」進行實地檢核，檢核項目包含3大訪視面： (1)行政作業管理面。 (2)專業人員管理面。 (3)服務品質管理面

(三)查核結果：

1、通過條件：

- (1)檢核項目皆為「符合」者，查核結果始得評定為「通過」。
- (2)檢核項目若有「部分符合」或「不符合」項目，受評單位應於期限內依查核意見改善將資料送本局複查，未如期改善將另予記點，並列入下年度續約之考量，後續本局將加強查核。

伍、民眾陳情案件

加強輔導特約單位被陳情申訴案，若違反長期照顧照顧服務法則依相關規定辦理。

陸、附件

1. 雲林縣專業服務品質管理查核表。
2. 雲林縣衛生局長期照護科-異常事件報告單。