

113 年度雲林縣社區整合型服務中心(A)

112 年 12 月訂定

服務品質抽查計畫

壹、依據

一、衛生福利部 112 年 7 月 14 日衛部顧字第 1121961827 號函「社區整合型服務中心(A)個案管理人員工作手冊」。

二、113 年度衛生福利部對地方衛生機關（長期照顧業務類）考評項目。

貳、主辦單位

雲林縣衛生局

參、抽查人員

業務行政專員

肆、抽查對象

113 年度雲林縣特約社區整體照顧服務體系計畫社區整合型服務中心(A)單位(以下簡稱 A 單位)。

伍、查核方式、機制、內容及期程

抽查方式	抽查機制	抽查內容	完成期程
實地訪查	1. 每年每單位實地訪查至少 1 次。 2. 實地訪查為依據評鑑考核項目為抽查內容範本。	1. 單位之內部會議及訓練、跨專業合作機制、派案機制、品質控管機制、特殊個案處理、陳情	113. 11. 20

抽查方式	抽查機制	抽查內容	完成期程
		<p>處理及設施設備等 6 大項(附件 1)。</p> <p>2. 當年度新特約單位，針對特約文件進行查核(附件 2)。</p>	
派案品質及照顧計畫品質抽查	<p>1. 抽查照管系統內容。</p> <p>2. 抽查案量為轄內每個 A 單位在案量至少 1%，若 A 單位派案同一或關聯 B 單位之服務個案，則抽查 10% 在案量。</p>	<p>派案合理性、即時性、可近性等，照顧計畫品質、檢視問題清單與擬定照顧計畫內容之適切性(附件 3)</p>	113. 11. 20
隨機抽查	<p>1. 依品質稽核管理機制記點達 3 點之單位進行實地或線上抽查。</p> <p>2. 經函文限期改善後對單位進行實地或線上抽查。</p>	<p>依單位計點項目或違規事件進行抽查(附件 4)。</p>	113. 11. 10

抽查方式	抽查機制	抽查內容	完成期程
支審系統 挑案調查 案件管理 機制	每季(3月、6月、9月、12月)由A單位承辦於全縣6區域(斗六區、斗南區、虎尾區、西螺區、北港區、台西區)中挑選2區，每區各2間單位，每間挑選至少15案進行調查。	依據支審系統內挑案條件(服務時間過短、同日相同支付碼使用、次數過多、長照服務人員每月服務申報金額大於XX元…等)，選擇至少1項。	113.12.31

陸、查核結果處理方式及輔導機制

抽查方式	結果異常處理方式	輔導機制
實地訪查	函文A單位針對異常項目提出改善策略及期程。	1. 請轄內績優單位提送輔導計畫，協助輔導新特約A單位(新特約1年內)。 2. 依A單位提出之異常項目之改善策略及期程進行複查。
派案品質及照顧計畫品質抽查	1. 函文A單位針對異常情形提出說明及改善策略。 2. 未落實服務品質追蹤，應填寫異常事件報告。	
隨機抽查	依查核結果，函文A單位。	