

依據衛生福利部 106 年 12 月 27 日衛授家字第 106080155 號函修訂
依據衛生福利部 107 年 10 月 05 日衛部顧字第 1071961839A 號函修訂
依據衛生福利部 108 年 02 月 19 日衛部顧字第 1081960391 號函修訂
依據衛生福利部 110 年 03 月 17 日衛部顧字第 1101960448 號函修訂

花蓮縣衛生局特約長期照顧服務契約書

花蓮縣衛生局(以下簡稱甲方)及_____
(長照服務提供者，以下簡稱乙方)雙方同意依行政程序法及相關法規規定訂定本契約，共同遵守，其條款如下：

第一條 契約文件及效力

一、本契約包括下列文件：

- (一)衛生福利部與甲方公告文件及其變更或補充。
- (二)本契約本文、附件及其變更或補充。
- (三)依本契約所提出之履約文件或資料。

二、本契約文件，包括以書面、錄音、錄影、照相、微縮、電子數位資料或樣品等方式呈現之原件或複製品。

三、本契約文件之一切規定得互為補充，如仍有不明確之處，以甲方解釋為準。如有爭議，依行政程序法相關規定處理。

四、本契約文字：

- (一)本契約文字以中文為準。
- (二)本契約所稱申請、報告、同意、指示、核准、通知、解釋及其他類似行為所為之意思表示，除本契約另有規定或當事人同意外，應以中文(正體字)書面為之。書面之遞交，得以面交簽收、郵寄、傳真或電子資料傳輸至雙方預為約定之人員或處所。

五、本契約一式三份，甲方執二份，乙方執一份。

第二條 履約標的

一、符合「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」第三點附表一所列資格之長照提供者，始得簽訂本契約提供長照服務。

二、本契約履約之服務項目為：

- ☐ 個案管理(AA01、AA02) 特約區域：_____
- ☐ 到宅提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及家事服務(居家服務)特約區域：_____
- ☐ 日間照顧服務特約區域：_____
- ☐ 家庭托顧服務特約區域：_____
- ☐ 社區式服務交通接送服務(BD碼)特約區域：_____
- ☐ 小規模多機能服務特約區域：_____

☐ 交通接送服務(D碼)特約區域：

☐ 營養餐飲服務特約區域：

☐ 到宅沐浴服務特約區域：

☐ 緊急救援連線服務特約區域：

依乙方填寫之服務區域提供服務，各項服務項目得申報費用之照顧組合內容，詳如本契約附件。

三、乙方服務對象(以下簡稱個案)以事前申請並經甲方長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)評估核定後，實際居住於花蓮縣(以下簡稱本縣)，且符合以下資格之一者為限：

(一)65 歲以上失能老人

(二)55 歲以上失能原住民

(三)50 歲以上失智症者

(四)失能之身心障礙者

四、個案設籍於其他縣市但實際居住本縣者，經甲方照管中心評估及核定後，乙方即得提供服務，並由甲方支付費用；乙方如以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或為虛偽之證明及申報服務費用者，應負一切法律責任，並返還已領取之服務費用。

五、個案可自行選擇居住地之特約單位，個案未自行選擇或要求轉換特約單位，由甲方照管中心或社區整合型服務中心派案，接受指定之特約單位如無正當理由不得拒絕提供服務。

第三條 契約效期

中華民國 111 年 月 日至 111 年 12 月 31 日止。

第四條 服務項目及支付/補(獎)助基準

一、本契約履約服務項目之支付或補(獎)助基準，屬長照服務給付及支付項目者，依據衛生福利部公告之長期照顧給付及支付基準辦理；屬補(獎)助項目者，依據衛生福利部所定長照服務發展基金相關補(獎)助基準辦理。

二、提供個案管理(AA01、AA02)之相關應辦理事項，詳如【花蓮縣政府辦理社區整合型服務中心(A)管理要點】。

三、提供交通接送服務之相關應辦理事項，詳如【花蓮縣政府辦理長期照顧交通接送服務獎助計畫】。

四、提供營養餐飲服務之相關應辦理事項，詳如【花蓮縣政府特約長期照顧營養餐飲服務計畫】。

五、提供到宅沐浴服務之相關應辦理事項，詳如【花蓮縣政府特約到宅沐浴服務計畫】。

六、提供緊急救援連線服務之相關應辦理事項，詳如【花蓮縣政府特約緊急救援連線服務計畫】。

第五條 支付/補(獎)助基準之調整

支付/補(獎)助基準調整，或契約內容改變時，甲方有權逕通知乙方辦理契約變更；乙方如無意願配合契約變更，應自收受通知後20日內，以書面通知甲方辦理終止契約。

第六條 服務費用申報與受理

一、乙方應於服務提供之次月十日前，至甲方指定之資訊系統登載服務內容，檢具下列資料，向甲方申報前一月份之服務費用：

(一)領款收據(收據載明匯款帳戶及帳號)。

(二)經乙方用印之服務費用總表。

(三)服務費用項目清冊。

二、乙方為社區整合型服務中心者，應於服務提供之次月十五日前申報。

三、乙方所送資料不全者，甲方應敘明理由，以書面通知其限期補正；屆期未完成補件者，甲方不予受理。

第七條 審查

甲方應就乙方申報服務費用案件，依下列項目辦理審查：

一、個案資格。

二、服務給付額度。

三、照顧計畫服務項目、長期照顧給付及支付基準照顧組合數及單價之核對。

四、登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性。

前項審查應於乙方於資訊系統登載服務內容之次日起十五日內完成。

第八條 受理及補件

甲方就前條審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。

乙方就前條所定內容檢具文件不全或填報有錯誤者，甲方應敘明理由通知補正，補正完成，即予受理，並併入次月服務費用申報審查；自通知到達之次日起二十日內未補正者，視為放棄申報。

第九條 暫付服務費用

甲方應於受理乙方服務費用申報之日起十五日內，辦理暫付事宜，成數規定如下：

一、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申報金額未滿三次者，暫付百分之八十。

二、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達三次以上，未滿五次者，暫付百分之七十。

三、未有核付紀錄或核付紀錄未滿三個月者，暫付百分之五十。

甲方應自受理乙方申報之日起三十日內，完成服務項目與金額核定，並支付全數服務費用。

第十條 不予暫付服務費用之事由

乙方有下列情事之一者，甲方不予暫付：

- 一、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達五次以上。
- 二、經甲方暫停照會或轉介個案。
- 三、受停業處分，期間未屆滿。
- 四、歇業。
- 五、經主管機關撤銷或廢止設立許可。
- 六、未依第六條所定期限申報服務費用。

第十一條 服務費用補報

- 一、乙方申報服務費用，有漏未申報者，得於應申報末日之次日起六十日內，檢具第六條規定文件、資料，向甲方補報。
- 二、前款補報服務費用，甲方不予暫付。

第十二條 服務費用核付

- 一、甲方應於受理乙方服務費用申報之日起六十日內，核定服務項目及金額，並支付扣除暫付金額之賸餘服務費用。
- 二、核定金額低於該次暫付金額時，甲方應自下次申報之暫付金額扣抵；無暫付金額可扣抵者，應予追償。

第十三條 服務費用複核

- 一、乙方不服甲方依第十二條核定之服務項目或金額時，得於通知到達日起三十日內，附具理由以書面申請複核，並以一次為限。
- 二、甲方應自受理複核申請之日起三十日內完成複核；認其申請有理由者，應即變更或撤銷原核定之服務項目或金額。

第十四條 不予支付服務費用之事由

乙方申報服務費用案件，經審查有下列情形之一者，除得予補正者外，應不予支付該部分之費用，並註明不予支付之內容及理由：

- 一、提供非特約之服務項目。
- 二、非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務。
- 三、未依第十七條規定確實核對個案身分證明文件。
- 四、未於甲方指定之期間內，登錄個案相關紀錄於甲方指定之資訊系統。
- 五、非登錄於特約單位之長照人員，提供經中央主管機關公告之長照服務特定項目。
- 六、虛報、浮報服務費用。
- 七、違反長期照顧給付及支付基準之規定。
- 八、提供家庭托顧服務、交通接送服務及其他須於個案住居所提供服務之服務項目，個案為實際提供服務人員之配偶、直系血親或直系姻親。
- 九、因可歸責於乙方或實際提供長照人員之事由，未具申請特約之資格而提供長照服

務。

十、針對個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據或未依規定收取部分負擔費用。

十一、經長照2.0支付審核系統或照顧服務管理資訊平臺審核退回，不通過之案件。

十二、實際服務人員與照管系統申報紀錄所載服務人員名單不符。

十三、違反其他相關法令。

服務項目為個案管理者，不適用前項第八款及第十款規定。

第十五條 服務費用扣抵或追償

甲方對於已完成支付案件，得於二年內，以抽樣或其他方式審查乙方實際辦理作業情形，經查有第十四條所定情形者，應予扣抵或追償，但應自甲方知悉之日起一年內為之。

前項情形，甲方得斟酌其違規情節或涉虛報、浮報之額度，核定扣抵或追償之金額。扣抵者，得自甲方知悉後六個月內之核定服務費用分期扣抵；情節重大者，並得加收追償金額十倍之違約金。

第十六條 服務費用轉帳

甲方撥付服務費用，均採轉帳方式辦理，乙方應於金融機構開立帳戶後，主動通知甲方；帳戶變更時，亦同。

第十七條 權利及責任

一、甲方應辦理下列事項：

(一)對於服務辦理情形得隨時進行瞭解及督導(輔導)或辦理考核。

(二)甲方為瞭解乙方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，甲方應出示有關執行職務之證明文件或顯示足資辨別之標誌；乙方應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。

(三)依執行情形將服務費用核付乙方；若發現乙方有短報或漏報者，應通知乙方。

(四)不定期辦理個案服務滿意度調查。

二、乙方應辦理下列事項：

(一)接獲派案：

1. 接受派案或轉介之個案，應於派案或轉介後 3 個工作天內回覆處理情形，並於 6 個工作天內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於 6 個工作天內提供，應通報甲方照管中心或社區整合型服務中心予以重新派案。

2. 乙方開始提供個案服務後，經甲方照管中心核可，始可辦理服務內容異動。

3. 乙方為社區整合型服務中心，應於派案後 3 個工作天內完成訪案及照顧計畫擬定。

(二)接受甲方或甲方委託單位之監督、查核、評鑑。

(三)依法設置長照人員：

1. 第二條履約之服務項目包括到宅提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及家事服務(居家服務)者，所聘採月薪制之全時照顧服務員薪資，應至少達每月新臺幣三萬二仟元以上；採時薪制之照顧服務員薪資，應至少達每小時新臺幣二百元以上，另轉場交通工時之每小時薪資不得低於基本工資。至採拆帳制之照顧服務員，依全時照顧服務員換算每月所得，不得低於新臺幣三萬二仟元；依部分工時照顧服務員換算每小時所得，不得低於新臺幣二百元。
2. 第二條履約之服務項目除提供到宅提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及家事服務(居家服務)及機構住宿式喘息服務者外，所聘全時照顧服務員之全體平均薪資應至少達每月新臺幣三萬二仟元以上。
3. 有關長照人員之工資、工時、休息、休假、例假日或國定假日等勞動條件，應符合勞動基準法及相關法規規定。乙方不得與長照人員約定，每月固定拋棄一定比例或金額之工資作為捐款。
4. 乙方如為合作社，且所設置之長照人員屬乙方非具僱傭關係之社員，乙方應輔導其依勞工保險條例規定，以所屬投保單位辦理參加勞工保險及全民健康保險。另應為其投保公共意外險及團體意外險，保障內容應包含傷害、失能及死亡等項目。其保障不得低於以相同報酬參加職業災害保險者。
5. 應依「勞動契約認定指導原則」及「勞動契約從屬性判斷檢核表」相關規定檢視契約關係，不得有假承攬真僱傭之情事，以避免不當損害勞工之勞動權益。

(四)提供服務及個案管理：

1. 個案首次接受服務時，乙方應核對個案身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身分變更時，應通知甲方。
2. 乙方提供服務應出示服務證予服務使用者，避免冒名提供服務，應配合甲方收集資料及登錄；事後應完成服務紀錄，並應依法保存至少7年。
3. 乙方未於甲方指定之期間內，登錄個案申報紀錄於甲方指定之資訊系統，該筆費用甲方不予支付；其已支付者，甲方得於乙方申報之費用內扣還。
4. 乙方對於甲方之派案，除有特殊情形並經甲方同意外，應依甲方之指示提供服務，不得拒絕。
5. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，應開立收據，乙方應留存副本供

甲方查核，以符合徵信制度；其有自費負擔項目，應事先取得個案或家屬同意，並於服務契約載明或照顧服務管理資訊系統紀錄載明。

6. 為確保個案服務品質，乙方應與個案簽訂書面服務契約，前項契約應報甲方備查，如有變更應通知甲方。
7. 個案有轉介或轉換長期照顧服務提供之需要時，應予適當之協助。
8. 乙方為社區整合型服務中心者，倘服務提供單位有正當事由未能提供服務，乙方應訂有相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等。
9. 乙方為社區整合型服務中心者，應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制。
10. 乙方為社區整合型服務中心者，應依「花蓮縣政府辦理社區整合型服務中心(A)管理要點」訂定派案原則並公布派案情形。
11. 乙方為社區整合型服務中心者，應於服務所在地_____鄉(鎮市區)內，辦理有助於與B級單位合作之措施，俾利後續個案管理以及服務媒合。
12. 提供居家照顧服務之乙方照服員應於每次提供服務後填寫服務紀錄卡，請個案(或家屬)簽名，並將服務紀錄卡放置於個案家明顯處，以利個案核對及甲方、A個管查核。
13. 依據家庭暴力防治法第50條、兒童及少年福利與權益保障法第53條、老人福利法第43條、身心障礙者權益保障法第76條、性侵害犯罪防治法第8條，乙方為責任通報人員，倘有違前開法規相關規定，應盡通報義務。

(五)乙方對個案提供服務時，不得有下列行為，違反者依長期照顧相關法令論處：

1. 遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制個案人身自由或其他侵害其權益之行為。
2. 侵害個案及其家屬隱私權。
3. 因個案之性別、出生地、種族、宗教、教育、職業、婚姻狀況、生理狀況而為歧視或不公平待遇。
4. 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
5. 假借廣告名義，行招攬服務。
6. 巧立名目向民眾收取費用。

三、乙方於年度結束後 30 日內，函送甲方年度成果報告(內容應含個案資料分析、服務效益、滿意度調查、照片等)，並同步傳送電子檔。

四、其他：

- (一)為使民眾審慎使用長照資源，避免長照服務特約單位削價競爭，以建立穩定之長照服務體系，確保長照服務品質，保障身心失能者權益，乙方於核

定給付額度內提供服務時，應依規定向個案收取部分負擔費用。

- (二) 乙方代理人、使用人、受僱人之故意或過失，視為乙方之故意或過失。乙方如未依契約文件之約定或其他可歸責於乙方之事由，致使甲方負國家賠償責任或其他損害賠償責任時，不論本契約之履約期限是否屆滿，甲方對乙方均有求償權利。
- (三) 個案因接受乙方服務，認為乙方損害其權利而請求賠償時，乙方除應自個案請求之日起 3 個工作天內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於 7 個工作天內與個案進行協商。
- (四) 乙方應訂立申訴管道，並建立完整之個案及其家屬申訴流程及紀錄。
- (五) 媒體露出有關服務訊息，應加註花蓮縣政府或花蓮縣公益彩券盈餘分配基金補助。

第十八條 品質監測及訓練

- 一、乙方應建立服務品質促進與督導機制，包含人員素質提升計畫、工作績效考核獎懲規定、工作與督導流程、服務結果評估策略等，並訂定服務工作流程、申訴、獎懲、契約書及工作手冊、工作倫理與守則等。
- 二、乙方應接受甲方不定期以電話抽樣訪問個案或其家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度等。
- 三、乙方應配合甲方通知，派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。
- 四、乙方應依法設置長照人員；人員聘用資格、人員認證及登錄、任用比例、人員之繼續教育、人員異動等事項，應依長期照顧服務法、長期照顧服務機構設立標準、長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法、老人福利服務專業人員資格及訓練辦法、身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法及其他相關規定辦理。
- 五、乙方須按月給付薪資，不得以甲方款項尚未匯入帳戶為由延遲給付薪資。
- 六、乙方及聘用之長照人員每年應接受 1 次身體健康檢查，檢查項目請依評鑑基準或相關法規。
- 七、提供居家照顧服務之乙方每月辦理照顧服務員個督或團督 1 次，並派員定期訪視瞭解服務使用狀況，每個月至少電訪 1 次，每季至少家訪 1 次，視個案需求不定期實地督導照顧服務員工作狀況及確實掌握個案情形，並應有完整紀錄；若乙方有督導不實，致浪費公帑，經查證屬實者，乙方應負法律責任且賠償甲方損失。
- 八、提供日間照顧服務之乙方應每季辦理業務專業內督及外督至少各 1 次。
- 九、提供居家照顧、日間照顧及家庭托顧服務之乙方應配合輔導團督導及管理。
- 十、有關經費之收支，乙方應按一般公認會計原則、稅法及原計畫規定專款專用，且應保留相關財務紀錄，並隨時接受機關審計單位及甲方之抽查。

第十九條 保險

- 一、乙方應於履約期間辦理雇主意外責任險，提供家庭托顧、日間照顧、小規模多機能服務者，應辦理公共意外責任險；其屬自然人者，得自行另投保人身意外險。
- 二、乙方應依法為其員工、替代人力(照顧服務員、送餐志工)投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及其車輛投保汽機車強制責任險。依法屬勞工保險自願加保對象者，得自願參加勞工保險或以其他商業保險代之。(需繳交相關投保證件影本並蓋上與正本相符章)

第二十條 契約變更

- 一、甲方於必要時，得於契約所約定之範圍內通知乙方變更契約。乙方於接獲通知後，應向甲方提出履約標的、履約期限或其他契約內容變更之相關文件。
- 二、於甲方接受乙方所提出契約內容變更之相關文件前，乙方不得自行變更契約。除甲方另有請求者外，乙方不得因前款之通知而遲延履約。
- 三、契約之變更，非經甲方及乙方雙方合意，作成書面紀錄，並簽名或蓋章者，無效。
- 四、有下列情形之一者，乙方或甲方得於情事發生後三十日內，以書面提出變更契約之請求：
 - (一)適用法令有變更。
 - (二)年度預算異動致影響本契約之執行。
 - (三)其他不可抗力事由致影響本契約之執行。
- 五、甲方或乙方應於接到他方請求變更契約之日起三十日內，以書面回覆是否同意；逾期未回覆者，他方得終止契約。

第二十一條 暫停照會或轉介個案

- 一、為落實服務單位管理，並確保服務單位服務品質及保障民眾權益，甲方將缺失項目依情節輕重訂定記點規定，如乙方違反記點規定之缺失項目經查證屬實則記點處理，予以違約記一點，甲方暫停派案一個月；自第一次違約記點之日起算一年內，再有違約記點者，暫停派案二個月；自第一次違約記點之日起算一年內累計違約記點達三點者，暫停派案三個月；記點數依乙方簽定之契約期限換約後歸零重新計算。暫停派案之期間如有契約到期之情形，則依契約到期日為準。(參附件一)
- 二、乙方於最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下者，於甲方通知限期改善期間停止派案。

第二十二條 契約終止

- 一、乙方有下列情形之一者，甲方得終止契約：
 - (一)擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
 - (二)向個案收取服務契約約定以外之費用。
 - (三)暫停照會或轉介個案期間，以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或

為虛偽之證明及申報服務費用。

(四)對業務、財務為不實陳報者。

(五)不辦理本契約履約服務項目。

(六)違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。

(七)違反法令及本契約規定，情節重大。

(八)最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經甲方通知限期改善，屆期未改善。

(九)違反前條第一款訂定「花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定」受違約記點，自第一次違約記點之日起算一年內累計達四點或連續三年每年都有違約記點紀錄。

二、前款情形如造成損害，甲方並得請求賠償。

三、乙方應於契約終止之日起三十日內，對其服務個案予以適當轉介或安置，並將全部個案之相關紀錄移交甲方；乙方無法轉介或安置者，由甲方協助轉介或安置，乙方應予配合；不予配合者，由甲方強制實施之，乙方不得提出任何異議或要求賠償或補償。

四、乙方有第一款各目情事，經甲方終止契約者，自終止之日起一年內不得申請簽約提供長照服務或特約為社區整合型服務中心。

五、乙方因遷移或歇業情事者，甲方應即終止契約。

六、本契約自終止之日起，甲乙雙方之權利義務即行消滅，惟仍須互負相關之保密義務。

第二十三條 扣抵或追償服務費用、暫停照會或轉介個案、終止契約之異議

一、甲方扣抵或追償服務費用、暫停照會或轉介個案、終止契約前，應先以書面通知乙方。乙方如有不服，得於收受甲方通知之日起三十日內，檢具相關事證，以書面向甲方提出異議，但以一次為限。

二、甲方應於收到乙方書面異議之日起三十日內重行審查違約事由；認其異議有理由者，應另行通知並為適當之處置。

第二十四條 續約

一、甲方及乙方於第三條契約效期屆滿前六十日內，得逕以書面辦理續約或不同意續約；契約效期屆滿前未表示不同意續約者，視為同意續約。但乙方有下列情形之一者，不予續約：

(一)受停業處分，期間未屆滿。

(二)最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下。

二、乙方有前二款不同意續約或不予續約之情事時，應配合甲方就乙方所有服務個案予以適當之轉介或安置。

第二十五條 爭議處理

一、甲方與乙方因履約而生爭議者，應依法令及契約規定，考量公共利益及公平合理，本誠信和諧，盡力協調解決之。其未能達成協議者，得以行政爭訟方式處理之。

二、履約爭議發生後，履約事項之處理原則如下：

（一）與爭議無關或不受影響之部分，乙方應繼續履約。但經甲方同意無須履約者，不在此限。

（二）於爭議期間，甲方得暫停照會或轉介個案予乙方；乙方服務中之個案，不因爭議暫停服務。

三、乙方依本契約所負擔之義務不履行時，同意接受甲方依行政程序法第一百四十八條規定，以本契約為強制執行名義逕為執行。

四、本契約所生訴訟，雙方同意標的金額在新臺幣四十萬元以下者，以臺灣花蓮地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以臺北高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十六條 「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」為本契約之附件。

第二十七條 本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

立契約書人：

甲方：花蓮縣衛生局

代表人：局長 朱家祥

地址：花蓮縣花蓮市新興路 200 號

聯絡人：電話：03-8227141

乙方：

代表人：

地址：

電話：

中 華 民 國 1 1 1 年 月 日

花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定

壹、依據：

- 一、直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧服務特約簽定及費用支付作業要點。
- 二、長期照顧十年計畫 2.0 服務實施計畫。
- 三、花蓮縣政府特約長期照顧服務契約書第 21 條。

貳、目的：

為確保長照需要者(個案)服務使用權益，提升長期照顧服務特約單位服務品質，視情節輕重訂定記點處理規定。

參、處理原則：

- 一、經查證各項缺失屬實依規記點，以契約有效期間計算，期間記點達 1 點者，暫停照會個案一個月，自第一次違約記點之日起算一年內，再有違約記點者，暫停派案二個月；自第一次違約記點之日起算一年內累計違約記點達三點者，暫停派案三個月。累計點數依契約到期換約後重新計算，每次記點時本(府)局應以書面通知服務單位。
- 二、前開暫停照會起始日期以書面通知單告知暫停照會期間(如：暫停照會服務個案一個月，自 110 年 10 月 10 日至 110 年 11 月 9 日止)，若遇跨年度續約前達暫停照會條件，仍得以暫停照會(如：暫停照會服務個案一個月，自 110 年 12 月 15 日至 111 年 01 月 14 日止)。
- 三、若涉及違反契約書事項，則依據契約辦理，情節重大者，經本府(局)通知限期改善及意見陳述，逾期未改善者，本府(局)得予以暫停照會(或轉介服務對象)或終止契約。若查獲服務紀錄不實涉浮報詐領服務費、偽造文書者，將移送司法機關辦理。
- 四、有下列情形之一者，經本府(局)通知限期改善，逾期未改善者，本府(局)得終止契約。

契約終止情形
擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
向個案收取服務契約約定以外之費用。
暫停照會或轉介服務對象期間，以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或為虛偽之證明及申報服務費用。
對業務、財務為不實陳報者。
不辦理本契約履約服務項目。

違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。
違反法令及本契約規定，情節重大。
最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經甲方通知限期改善，屆期未改善。
違反前條第一款各目之規定受違約記點，自第一次違約記點之日起算一年內累計達四點或連續三年每年都有違約記點紀錄。

花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定通知書

分類	項目	點數	基準
契約管理	未製作紙本及未完成系統服務紀錄，或未依法保存服務紀錄。	1	每次
	個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據或未依規定收取部分負擔費用，經限期令其改善，屆期未改善者。	1	每次
	乙方為社區整合型服務中心者，向服務提供單位收取抽成費、派案費、管理費或其他形式費用，經查證屬實者。	1	每次
	規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。	1	每次
	對於個案申請資格異動，或長期照顧服務原因消失之情形，予以隱匿或不為通報。(知悉之日起一週內未主動告知長期照顧管理中心)	1	每案
	提供非特約之服務項目。	1	每次
	提供家庭托顧服務、交通接送服務及其他須於服務對象住居所提供服務之服務項目，服務對象為實際提供服務人員之配偶、直系血親或直系姻親(含同性婚姻者)。	1	每案
	違反本契約或其他重大事由。	1	每次
	無正當理由違反合約約定之派案時效者。	1	每次
	於服務提供日前，未與個案/案家簽訂書面服務契約(經照管專員認定緊急情形除外)。	0.5	每案
	特約單位拒絕收案(除有特殊情形並經本府(局)同意外)。	0.5	每次
單位管理	經查無提供服務之實而登載服務紀錄。	0.5	每次
	紙本服務紀錄與照管系統登載之服務紀錄不符(例如:服務日期、時段、項目、服務人員)。	0.2	每案
	乙方提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。	1	每位
	未將居服員服務紀錄表(單)放置於案家；預先(後補)填寫	0.2	每案

	服務紀錄表(單)。		
	未依規定完成家訪及電訪，並完成紀錄。	0.2	每案
	未依長期照顧服務機構設立標準設置符合資格之居服督導。	0.2	每次
	未依本府通知時限內繳交相關資料(各類報表、公文等)。	0.2	每次
	照服員薪資、轉場交通工時、衛生福利部補助獎勵津貼及交通津貼未依規定辦理及撥付。	0.2	每案
核銷管理	非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。	1	每次
	虛報、浮報服務費用。	1	每案
	實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載服務之長照人員名單不符，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。	1	每位
	無法於服務提供之次月 10 日前完成系統申報上傳(社區整合型服務中心，應於服務提供之次月 15 日前完成申報上傳)。	0.2	每案
	申報服務費用，有漏未申報者(如:機構 7 月提供服務卻於 12 月才申報服務費用)，未於應申報末日之次日起六十日內，檢具申報文件。	0.5	每次
	申報服務費用，有漏未申報者(如:個案 7 月接受服務卻於 12 月才申報服務費用)，未於應申報末日之次日起六十日內，檢具申報文件。	0.5	每次
	當月核銷資料(服務費核銷、教育訓練核銷等)有誤或不全(如：領據日期錯誤、居服員補助清冊漏章、漏附核定函、成果冊等等)。	0.2	每次
其它	違反長期照顧相關法令或長期照顧給付及支付基準之規定。	1	每次
	違反勞動法令或其他相關法令。	1	每次
	陳情或申訴為契約書第十七條第二項第五款第 3~6 點，經查證屬實可歸責服務單位。	0.5	每案
	陳情或申訴，經爭議委員會查證屬實可歸責服務單位。	1	每次
建議事項			

肆、喘息服務暫停派案定義：

自公文上停派日起，倘有停派日前已開始提供服務之連續性喘息服務(日期須連續者，起訖中含停派日)，為保障個案權益，得持續服務。其餘個案皆屬停派個案，請個管協助連結其他喘息服務單位，如遇民眾要求由停派單位服務，亦請委婉向民眾說明該單位目前暫時停派，並連結其他喘息服務單位。

➤經查證各項缺失屬實依規記點，以契約有效期間計算，期間記點達1點者，暫停照會個案一個月，自第一次違約記點之日起算一年內，再有違約記點者，暫停派案二個月；自第一次違約記點之日起算一年內累計違約記點達三點者，暫停派案三個月。累計點數依契約到期換約後重新計算，每次記點時本府(局)應以書面通知服務單位。

➤若涉及違反契約書事項，則依據契約辦理，情節重大者，經本府(局)通知限期改善及意見陳述，逾期未改善者，本府(局)得予以暫停照會(或轉介服務對象)或終止契約。

若查獲服務紀錄不實涉浮報詐領服務費、偽造文書者，將移送司法機關辦理。

本次記點共記_____點(本次契約期間已累計達_____點)

☐尚未達到暫停照會服務個案條件，請依建議改善

☐暫停照會服務個案_____個月，自 年 月 日起至 年 月