

花蓮縣衛生局長期照顧居家失能個案家庭醫師照護方案

特約服務單位輔導訪查計畫

111年1月5日 HA1110000083 制定

112年6月29日 HA1120020885 修訂

一、目的

為瞭解居家失能個案家庭醫師照護方案特約單位提供服務之情形、維護服務品質並保障服務使用者權益，故辦理輔導訪查作業。

二、依據

- (一) 長期照顧服務法及其相關子法規定
- (二) 花蓮縣居家失能個案家庭醫師照護方案計畫書
- (三) 花蓮縣衛生局特約長期照顧居家失能個案家庭醫師照護服務契約書
- (四) 醫事人員法

三、主辦單位：花蓮縣衛生局長期照護科

四、實施對象：本縣居家失能個案家庭醫師照護方案特約服務單位、提供特約服務人員。

五、實施內容：

(一) 品質查核(定期查核)：

1.服務品質查核：

- (1) 每年度進行服務單位輔導訪查(得按季分梯進行)，瞭解其服務提供情形，並於訪查前一個月函知服務單位。
- (2) 以居家失能個案家庭醫師照護服務單位輔導訪查紀錄表(附件 1)，就服務品質、服務管理二項目瞭解服務提供暨管理面之品質情形，並針對訪查內容中服務單位尚需改善加強部分進行後續輔導。

2. 進行品質查核之服務個案清冊、抽案方式及系統查核日期，應於訪查前一個月以衛生福利部照顧服務管理資訊平臺(以下簡稱照管資訊平臺)下載「派案日期」末日為訪查前二個月之居家醫師個案清冊(舉例：預定 111 年 1 月訪查，於 110 年 12 月 31 日下載派案末日為 11/31 之居家醫師個案清冊)並篩選案件狀態為「開案服務中」個案名冊，隨機抽樣 5% 為實地查核個案清單。

(二)異常/申訴查核(不定期查核)：

- 1.照管系統特殊異常案件：舉凡於照管資訊平臺個案服務資料、服務單位個案費用申報抽審時，針對發現服務異常、申報異常情形之案件進行相關資料蒐集、查核，若依特約規定初步判屬違規案件，主責查核人員應填報長期照顧特殊異常疑義案件通報單(附件 2)送本局長期照護科進行後續查處。
- 2.申訴案件：由受理申訴單位，依申訴人提供資訊進行案件相關資料蒐集、查核，初步認定案件具違規疑慮時，主責查核人員應填報長期照顧特殊異常疑義案件通報單送本局長期照護科進行後續查處。

(三)查核應備資料：

- 1 花蓮縣居家失能個案家庭醫師照護方案特約機構一覽表(長期照護科資料檔案)
- 2 花蓮縣居家失能個案家庭醫師照護方案特約機構服務人員總表(長期照護科資料檔案)
- 3 居家醫師帳號管理報表(照管資訊平臺/居家醫師[機構主檔管理]下載)
- 4 居家醫師個案清冊(照管資訊平臺/居家醫師[個案管理]下載)
- 5 居家醫師 OO 單位服務個案清冊及抽案資料彙整表
- 6 居家失能個案家庭醫師照護服務單位輔導訪查紀錄表

五、訪查輔導流程：

- (一)經本局輔導訪查，具待改善事項、損及服務使用者權益情形或經查有違規情節者，限期特約服務單位改善。
- (二)逾期仍未改善者，依「花蓮縣衛生局特約長期照顧居家失能個案家庭醫師照護服務契約書」第 19 條規定暫停照會或轉介服務對象。暫停照會時間為 1 個月至 3 個月，期間受查核機構應重新提交改善計畫書，本局依改善計畫書內容查核服務單位改善情形，倘經複核改善通過，可解除列管恢復照會。仍未改善者，依上開契約書第 20 條規定終止契約。

居家失能個案家庭醫師照護服務單位輔導訪查紀錄表

111年1月5日制定
112年6月29日修訂

附件 1

定期性查核 不定期性查核

訪查日期： 年 月 日 時

一、基本資料及服務概況					
機構名稱	機構負責人				
特約期間	電話				
機構設立地址	統計說明		[照顧管理系統]服務案量： 人(以下簡稱系統)		
	個案數	t01			
特約服務區域	t02		查核抽案量： 人		
特約服務項目	t03		醫師： 人 (同單位 人，支援單位 人) 護理人員： 人 (同單位 人，支援單位 人)		
二、查核內容					
查核項目	指標說明	查核指標	查核方式	查核結果	查核結果說明
(一)服務品質					
開立醫師意見書及異動通報	t04	達成個案醫師意見書需開立次數：每6個月需家訪開立1次醫師意見書，每年上限為2次	系統查核： 依服務個案清冊之欄位[意見書數量(當年度)]核算	<input type="checkbox"/> 符合 (≥80%案達成) <input type="checkbox"/> 需改善: % (<80%案達成)	
	t05	達成每6個月重新開立個案醫師意見書(彈性範圍：7個月)	系統查核： 依[個案總查詢]下查詢條件[近7個月內無建立醫師意見書]之查詢結果案數核算	<input type="checkbox"/> 符合 (≥80%案達成) <input type="checkbox"/> 需改善: % (<80%案達成)	
	t06	依方案規定提供個案醫師意見書內容，包括：(1)個案身心狀況評估，(2)長照醫事照護需求、意見，(3)照顧個案特殊注意事項	系統查核： 檢閱醫師意見書紀錄[抽案]	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 其他(請說明)	

	服務單位內醫師落實異動通報聯絡機制，定期查閱異動通報訊息	實地系統查核： 檢視醫師登入系統之[異動通報]頁面	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 需改善	
t07	服務單位內醫師確實傳遞系統所接收異動通報內容至個管師，個管師能獲得異動通報訊息	實地查核： 針對前項查核所示[異動通報]內容，選取3則(有關個案死亡、遷移、入住機構、結束服務、其他等)，查詢有無傳達訊息方式	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 需改善	
t08	個管師每月確實提供個案服務(包含家訪、電訪)	系統查核： 依服務個案清冊之欄位[申報紀錄數量(當年度)]，核算服務次數達成率	<input type="checkbox"/> 符合(≥80%達成) <input type="checkbox"/> 需改善: _____% (<80%達成)	
t09	個管師確實進行個案家訪至少4個月1次	系統查核： 依服務個案清冊之欄位[家訪日期]，核算符合家訪服務間隔之個案比例 [抽案]	<input type="checkbox"/> 符合(抽案≥80%案達成) <input type="checkbox"/> 需改善(抽案<80%案達成)	
個案管理 服務	個管師依方案規定執行個案健康及慢性病管理，包括：(1)依醫師開立之診斷、照護項目及照護目標辦理，(2)提供相關衛教指導，(3)每次家訪測量血壓，(4)定期追蹤有糖尿病、高血脂症個案檢測數值(HbA1c、TG、LDL、HDL)	實地文件查核： 檢閱個管服務紀錄 [抽案]	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 需改善(執行項目<3項)	
	預立醫療照護諮商(ACP)、預立醫療決定(AD)完成宣導率達方案指標績效(指收案滿6個月個案，若仍不足，得計個案之家屬)	系統查核： 依[個案總查詢]下查詢服務個案[宣導ACP與AD]之上傳宣導單簽名檔頁面，核算已上傳個案之比例	<input type="checkbox"/> 完成宣導≥30%案 <input type="checkbox"/> 宣導<30%案	
	執行服務之人員、日期、服務形式、服務內容，與系統申報紀錄符合	系統及實地文件查核： 核對系統申報紀錄與實地服務紀錄 [抽案]	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
服務品質 管理及 訓練	服務醫護人員與服務區域轄內照管專員、A個管師，確實建立雙向聯繫協調管道	實地查核： 查詢有無傳達訊息方式(除系統[異動通報]管道外)	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合(說明)	
	服務單位與每位服務個案(或代理家屬)訂有適切服務同意書(包含說明內容無誤、資料填寫清楚完整、署名蓋印)	實地文件查核： 檢閱已簽訂服務同意書內容 [抽案]	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 需改善	

			<input type="checkbox"/> 未發訂 <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 需改善 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	服務單位設有申訴管道及接獲申訴處理機制(若有申訴，留有相關紀錄)		實地查核	
	服務單位每年配合派員出席衛生局(所)舉辦相關教育訓練或參與長照相關聯繫會議(依契約書第16條規定辦理)		文件及實地查核： 依衛生局(所)提供記錄、實地查核(課程證書、公文/報名紀錄)	
	服務單位配合推動加入、參與個案跨團隊聯繫協調Line社群		文件及實地查核： 依衛生局提供記錄、實地查詢	
(二)服務管理				
服務人員	提供服務之醫師及護理人員，依法確實執登並於有效執業期間服務		實地文件/系統查核： 出示執業執照小卡或查核衛生局醫事人員系統，並核對機構特約服務人員清冊	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 不符合____人(說明)
	特約單位提供服務人員，皆為經衛生局核備通過人員		系統查核： 依機構於系統所建立服務人員帳號，核對機構特約服務人員清冊	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 不符合____人(說明)
	提供服務護理人員依規定辦理醫事人員支援報備		實地文件/系統查核： 出示護理人員報備核准函文或衛生局醫事系統申請核可畫面	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 不符合____人(說明)
	醫師於加入方案6個月內，取得長照服務醫事人員認證		系統查核： 依系統[居家醫師帳號管理]下醫師ID、查詢衛生局長照機構暨長照人員相關管理資訊系統	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 尚未取得資格____人
	參與本方案之醫師及護理人員，於加入方案後6個月內，皆完成預立醫療照護諮商訓練課程(包含完成上傳照管系統佐證)		系統查核： 依系統[居家醫師帳號管理]下查詢[尚未上過預立醫療照護諮商訓練課程(建档日期起算超過6個月)]之人員	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 尚未完成訓練____人
個資保護	涉及長照服務使用者各項個人資料檔案、雲端硬碟等電子資料，確實建置安全機制(如設定密碼、使用權限管理等)		實地查核	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 需改善(說明)

	長照服務使用者各項個人資料、文件及檔案等紙本資料，確實妥善保存上鎖	實地查核	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 需改善(說明)	
	長照服務使用者資料檔案有固定存放地點且無置公共區域(包含紙本、電子資料)	實地查核	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 需改善	
	個案管理每次服務均有詳細服務內容紀錄	實地文件查核： 檢閱個案服務紀錄 [抽案]	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 需改善(說明) <input type="checkbox"/> 未製作詳細服務紀錄	
個案管理	個案各項個人資料文件、服務紀錄、服務同意書及檔案等紙本、電子資料，由服務單位妥善保存管理，並依規定保存七年	實地查核	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 需改善(說明)	
	對於長照結案個案，服務單位於系統上點選結束服務	系統查核： 依服務個案清冊之欄位[案 件狀態]有無[結案]個案	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 未完成	
特殊註記 (查核結果勾選需改善時，簡述待改善事項)				

居家失能個案家庭醫師照護服務單位輔導訪查紀錄表

指標說明：

- 1、欄位 t01 系統服務案量，本次查核為 [年/ 月/ 日] 前服務單位派案清冊案量，下載日期：[年/ 月/ 日]。
- 2、欄位 t02 查核抽案量，為 $t01 \times 5\%$ 之數量。
- 3、欄位 t03 核備人員數量，為訪查前一月末日所核備服務人員之數量。
- 4、欄位 t04 {達成個案醫師意見書需開立次數} 指標：
 - (1) 依派案日計算本年度應開立次數，派案日於 [年/ 月/ 日] 前，本年度應開立 2 份，派案日於 [年/ 月/ 日] 後，應至少開立 1 份。
 - (2) 依個案服務清冊之欄位「意見書數量(當年度)」核算，結果：意見書開立次數符合案量：[] 案，意見書開立次數不足案量：[] 案。
- 5、欄位 t05 {達成每 6 個月重新開立個案醫師意見書} 指標：

依系統查核，a = 系統服務個案清冊之 [服務中個案數]

b = 系統 [個案總查詢] 下查詢「近 7 個月內無建立醫師意見書」且服務中個案數

完成複評率計算方式 = $[(a-b)/a] \times 100\%$

查核結果案量：a：[] 案，b：[] 案，複評率 = [] %。
- 6、欄位 t06 {依方案規定提供個案醫師意見書內容} 指標：
 - (1) 個案身心狀況評估：完成意見書 [1. 相關疾病診斷意見]、[2. 近期治療]
 - (2) 長照醫事照護需求、意見：完成意見書 [3. 醫事照護意見]、
 - (3) 照顧個案特殊注意事項：完成意見書 [4. 身心狀態或特殊需要註記事項]
- 7、欄位 t07 {醫師定期查閱系統異動通報訊息} 指標說明：指服務單位醫師系統帳號無超過 5 天未讀之異動通報訊息。
- 8、欄位 t08 {個管師每月確實提供個案服務} 指標：

服務單位於前一年 12/31 及本年度 1 月-11 月所接之個案，依派案月份至 [年/ 月/ 日] 累計本年度每案應服務次數，計算如下

接案年月份	前一年 12/31前	本年度 1月	本年度 2月	本年度 3月	本年度 4月	本年度 5月	本年度 6月	本年度 7月	本年度 8月	本年度 9月	本年度 10月	本年度 11月
當月接案數 (n)												
累積本年度應服務總數 (a)												
所有接案應服務總數 (b)	$(a \times n)$ 之總和 =											
所有接案實際服務總數 (c)	$(\text{服務個案清冊之欄位 [申報紀錄數量(當年度)]})$ 之總和 =											
服務次數達成率 (%) (d)	$(c/b) \times 100\% =$											

備註：(a)本年度每案應服務總數：派案當月及農曆春節當月，不計入

(n)當月接案數：以服務個案清冊計算

(b)所有接案應服務總數= $a \times n$

(c)所有接案實際服務總數：(服務個案清冊之欄位[申報紀錄數量(當年度)])之總和

(d)服務次數達成率= $(c/b) \times 100\%$

9、欄位 t09{個管師確實進行家訪至少 4 個月 1 次}指標，以服務個案清冊，核算家訪服務間隔符合至少 4 個月 1 次之個案比例。

10、欄位 t10{個管師依方案規定執行個案健康及慢性病管理}指標(4)定期追蹤有糖尿病、高血脂症個案檢測數值(HbA1c、TG、LDL、HDL)說明：指一年至少二次追蹤已完成所列項目檢測數值(HbA1c 糖化血紅素、TG 三酸甘油脂、LDL 低密度脂蛋白膽固醇、HDL 高密度脂蛋白膽固醇)。

訪查人員：花蓮縣衛生局 _____

花蓮縣長照分站照管人員 _____

受訪查人員： _____

查核日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

花蓮縣衛生局長期照顧服務特殊異常疑義案件通報單

通報單位	<input type="checkbox"/> 本局 <input type="checkbox"/> 長照中心 <input type="checkbox"/> _____ 長照分站	通報人/ 連絡電話		通報日期 <small>(請填寫實際送局 通報日期)</small>	
通報來源	<input type="checkbox"/> 申訴或異常視件通報案件(<input type="checkbox"/> 縣民 1999 專線 <input type="checkbox"/> 縣長信箱 <input type="checkbox"/> 服務單位 <input type="checkbox"/> 民眾) <input type="checkbox"/> 個案訪視特殊異常事件(<input type="checkbox"/> 督導訪視 <input type="checkbox"/> 照專訪視 <input type="checkbox"/> A 個管訪視通報案) <input type="checkbox"/> 支審系統特殊異常案件				
案情概述					
案情相關 機構或個 案基本資 料(欄位不足 請自行新增)	機構全銜			聯絡人/ 聯絡電話	
	個案 名稱		身分證 字號	聯絡人/ 聯絡電話	
通報單 位查處 情形					
主責照專		督導			科長
		擬辦情形： <input type="checkbox"/> 無疑義備查結案 <input type="checkbox"/> 非本局業管，通報權責單位：_____； 通報日期：_____；受理人員：_____			
分站主管(無則免核章)		會辦本局查核小組(非本局業管違規案件免會)			

註：本表得視通報情形進行欄位增修。

