

花蓮縣特約長期照顧交通接送服務單位品質監測查核計畫

112年04月26日 HA1120012883 制定

115年01月27日 HA1150003242 第3次修訂

一、依據

- (一) 長期照顧服務法及相關子法
- (二) 長期照顧特約管理辦法
- (三) 長照服務發展基金年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準
- (四) 花蓮縣特約長期照顧服務契約書
- (五) 花蓮縣特約長期照顧交通接送服務單位評鑑指標

二、主辦單位：花蓮縣衛生局

三、實施對象：本縣長照特約單位及長期照顧服務使用者。

四、實施內容：為提升長期照顧服務品質，保障服務使用者權益，針對特約服務單位疑有未依長期照顧服務法及相關子法、花蓮縣特約長期照顧服務契約書等規定辦理或損及服務使用者權益之疑義案件進行定期與不定期查核

(一) 查核項目：

1. **服務品質查核**：依花蓮縣特約長期照顧交通接送服務單位品質監測查核紀錄表(附件一)每年至少一次不定期查核。
2. **申訴/異常處理**：
 - (1) **申訴案件**：本局、長照中心及長照分站受理包含長照服務提供單位及民眾申訴等案件。由受理申訴單位，依申訴人提供資訊進行案件資料蒐集、查處，並填報**花蓮縣長期照顧管理中心輿情特殊異常案件通報單(附表1)**，送本局督導審核，由該項業務承辦人輔導查辦。
 - (2) **服務使用者訪視特殊異常案件**：經照管督導、照管專員或社區整合型服務中心A個管師訪視服務使用者時發現特約單位提供服務具異常情形，針對異常情形進行案件資料蒐集、查處，認定案件具違規疑慮時，填報**花蓮縣長期照顧管理中心輿情特殊異常案件通報單(附表1)**，送本局查辦，非本局業管後送權責單位查辦。
 - (3) **支審系統特殊異常案件**：依服務單位每月報送資料支審系統資料，進行檢核，承辦人得以公文請單位限期檢具相關資料說明，後依審查結果通知及

處辦。

(二)查核處辦方式：

1. 服務品質查核：服務單位需依查核結果限期改善。

2. 申訴/異常處理：

(1) 申訴案件/個案訪視特殊異常案件/支審系統特殊異常案件等類型案件，本局就查核事由進行書面資料蒐集，或以花蓮縣長期照顧服務機構暨特約單位不定期現場查核紀錄表(附表 2)，就查核事由進行服務單位或服務使用者之實地查核。

(2) 涉及違法或違規之虞案件，依案情與蒐集資料內容，本局得函文要求當事人至指定地點進行約談，並完成談話記錄(附表 3)，該約談得視為行政程序法內陳述意見，並作為行政裁量之依據。

(3) 行政改善案件：經本局函文機構提出改善說明與期程，並限期改善，逾期仍未改善者，本局可依特約長期照顧服務契約書第二十四條終止契約。

(4) 違法違規之虞案件(含違反法令、違反契約書及長照相關行政規範等)：案件經查有違法與違規之虞案件，經函文機構限期提出改善與說明後，仍有違法違規疑義，送本縣長期照顧服務違法違規疑義案件審議委員會審查，依專業委員意見進行行政裁決，並函文機構。

(5) 退場機制

違反花蓮縣特約長期照顧服務契約書條款第二十四條「契約終止及個案安置」，經本局函文終止契約者(以下簡稱終止契約機構)，為維護服務使用者權益，終止契約機構應配合本局於契約終止之日起三十日內，由本局協調本縣社區式整合型服務中心就其服務個案予以適當轉介，除本局依法要求終止契約機構依法保存紀錄外，視服務情形得要求終止契約機構並全部個案之相關紀錄移交本局；個案轉介之處置服務單位應予配合；不予配合者，由本局強制實施之，終止契約機構不得提出任何異議或要求賠償或補償。經終止契約者，一年內不得申請簽約提供長照服務

五、本計畫奉核可後實施，如有未盡事宜，依長期照顧服務法、花蓮縣特約長期照顧服務契約書等規定辦理，並得視實際情況補充或修正。

附表 1
通報單(正面)

花蓮縣長期照顧管理中心輿情特殊異常案件通報單

入案日期	收到案件的日期，如 2017/02/26	入案單位	花蓮市長照分站		
通報日期	新案件需於 24 小時內初步處理、回覆/再次通報日期	主責照專/ 督導	含職稱	通報次數	第____次
通報來源	<input type="checkbox"/> 民眾申訴 <input type="checkbox"/> 個案事件/服務問題 <input type="checkbox"/> 長照業務爭議申訴	通報人	含職稱	連絡電話	
個案基本資料	姓名		身分證字號		
	聯絡人		與個案關係	連絡電話	
案情概述					
處理情形					
改善建議					
通報權責單位	<input type="checkbox"/> 是，通報日期：_____ 傳送通報單的日期，如 2017/02/27 通報單位：_____；受理人員：_____				
	<input type="checkbox"/> 否				
填表人	主管	督導或業務承辦	科長		
	<input type="checkbox"/> 持續追蹤：說明需追蹤事項 <input type="checkbox"/> 結案	<input type="checkbox"/> 持續追蹤：說明需追蹤事項 <input type="checkbox"/> 結案	<input type="checkbox"/> 持續追蹤：說明需追蹤事項 <input type="checkbox"/> 結案		

附表 1
通報單(背面)

花蓮縣長期照顧管理中心輿情特殊異常案件通報單

衛生局處辦

處理情形

建議事項

承辦人

科長

單位主管

花蓮縣長期照顧服務機構暨特約單位不定期現場查核紀錄表

查核事由			
受查對象	<input type="checkbox"/> 服務使用者(個案) <input type="checkbox"/> 特約單位：		
查核項目			
受查核機構／個案資料			
機構名稱／ 個案姓名			
受查地址			
連絡電話			
查核現場紀錄摘要			
受訪查個案 (家屬) / 機構人員 簽章		查核人員 簽章	
		查核日期	年 月 日

附表 3

花蓮縣衛生局(花蓮縣長期照顧管理中心)談話紀錄						時間		
						地點		
案由						詢問人		
受詢問人	姓名		性別		出生		身分證字號	
	職務	(個案免填)	住址				聯絡電話	
	服務單位	(個案免填)	地址				聯絡電話	(個案免填)
問	上列資料是否正確？							
答								
問	經查起刑法第二百十四條規定，明知不實之事項而使公務員登載於職務上所掌之公文書，足以生損害於公眾或他人者，處三年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。上述規定是否明瞭？是否同意接受訪談？							
答								
問								
答								
問								
答								
問								
答								
問	記錄末行。紀錄共 0 頁，經被訪問人親閱無訛，始簽名（捺指印、蓋章）							

花蓮縣長期照顧交通接送服務特約單位品質監測查核表

1120426 HA1120012883 制定

1150127 HA1150003242 第3次修訂

壹、基本資料

查核日期：_____

單位名稱		負責人	
單位地址		電話	
服務區域 (DA01)	<input type="checkbox"/> 秀林 <input type="checkbox"/> 新城 <input type="checkbox"/> 花蓮 <input type="checkbox"/> 吉安 <input type="checkbox"/> 壽豐 <input type="checkbox"/> 鳳林 <input type="checkbox"/> 萬榮 <input type="checkbox"/> 光復 <input type="checkbox"/> 豐濱 <input type="checkbox"/> 瑞穗 <input type="checkbox"/> 玉里 <input type="checkbox"/> 卓溪 <input type="checkbox"/> 富里		
服務區域 (BD03)	<input type="checkbox"/> 秀林 <input type="checkbox"/> 新城 <input type="checkbox"/> 花蓮 <input type="checkbox"/> 吉安 <input type="checkbox"/> 壽豐 <input type="checkbox"/> 鳳林 <input type="checkbox"/> 萬榮 <input type="checkbox"/> 光復 <input type="checkbox"/> 豐濱 <input type="checkbox"/> 瑞穗 <input type="checkbox"/> 玉里 <input type="checkbox"/> 卓溪 <input type="checkbox"/> 富里 <input checked="" type="checkbox"/> 無		

貳、查核內容：

一、工作人員管理(進用)

編號	查核題項	是否符合規定
1-1	司機人員計_____人，是否與照管、縣府資訊人員管理系統登錄一致。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，未依規定完成 _____人
1-2	行政人員計_____人，是否與照管、縣府資訊人員管理系統登錄一致。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，未依規定完成 _____人
1-3	每位交通接送司機是否有職業駕照且駕駛執照為有效期內。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，未依規定完成 _____人
1-4	工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，未依規定完成 _____人
1-5	每位工作人員(駕駛)皆具有 CPR 及BLS 訓練完訓證明(有效期限內)。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，未依規定完成 _____人
1-6	在職工作人員每年均接受在職教育訓練。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 否，未依規定完成 _____人
1-7	新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，未依規定完成 _____人 <input type="checkbox"/> 未有新進工作人員

二、行政管理

編號	查核內容	是否符合規定	評核說明
2-1	訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	手冊內容應明列組織架構、人員業務執掌、重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法、求助與通報等聯繫窗口、電話等資料且定期修訂內容。
2-2	訂有開案與結案管理流程並確實執行	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	檢視系統照會、回復、契約簽訂以及服務 1. 服務單位應於A個管照會後 2日(工作日)內回覆 2. 依異動通報更新個案結案資料
2-3	個案服務紀錄-依據預約完成派車、載送，並於服務後有完整紀錄	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	檢視紀錄-預約系統、派車單(電子和紙本)以及服務紀錄之正確性
2-4	是否訂定內部督導機制，並確實執行人員督導且有紀錄。(需有主管核章)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1. 檢視督導是否依相關機制執行並有紀錄 2. 對應改善事件有後續追蹤紀錄
2-5	是否訂定「緊急事件通報及處理管理法」及流程，執行並有紀錄(需有主管核章)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	緊急事件確實依 流程(及限期) 處辦並有紀錄
2-6	是否定期(至少每3個月)召開機構內部服務品質相關會議並留有紀錄。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	會議應有 前次追蹤列管事項 及 本次業務報告重點
2-7	是否參與各區AB聯繫會議(一年至少2次)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	檢附 會議公文、會議記錄及簽名單(影本)
2-8	每年至少辦理2次社區活動宣導並有紀錄。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	活動成果紀錄應有 時間、地點、宣導主題、文宣主視覺、簽名單及照片
2-9	依公文或法規規定限期辦理核備及函復。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	檢視期間是否依特約或獎助計畫規範 限期 辦理核備及函覆以及登打各類報表
2-10	個案資料及核銷資料依規保存。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	檢視相關服務紀錄及憑證資料

三、車輛安全管理與維護

編號	查核內容	是否符合規定
3-1	與縣市政府特約車輛數計_____輛，車齡須為出廠後 10 年內(核對車籍資料)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，共_____輛異常 說明：
3-2	每一輛車是否投保下列保險且在有效期間內 (1)強制責任 (2)乘客責任險	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，共_____輛異常 說明：
3-3	車輛是否配置冷氣設備、全球衛星定位系統 (GPS)、經檢定合格程車收費器 (1 對 2)、行車紀錄器、車內攝影機、滅火器、急救設備、安全帶等設備。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，共_____輛異常 說明：
3-4	車內張貼駕駛名稱、請繫上安全帶之標語、緊急事故處理流程及緊急聯絡電話、申訴電話	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，共_____輛異常 說明：
3-5	是否訂定車輛維修保養與清潔維護管理機制?並確實執行 *檢視「車輛保養維修紀錄」	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，共_____輛異常 說明：
3-6	財產(含受補助之非消耗品)是否列冊管控?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 說明：

四、個案權益

編號	查核內容	是否符合規定	評核說明
4-1	是否與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 備註說明:契約應備 1式 2 份，由服務使用者留存 1 份，服務單位留存 1份	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1. 內容至少應包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目及停止(暫停或終止)服務；(6)使用者隱私權之保密。 2. 契約簽署應完整，並應有 騎縫章 。

4-2	是否開立長期照顧服務之收據給服務對象或家屬。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	收據內容至少應包含服務對象姓名、身分證、失能等級、月份、金額、服務單用印、經手人簽章等。
4-3	意見反應申訴機制的訂定與處理-依流程及限期處理申訴意見、留有紀錄(需有主管核章)並有後續追蹤及改善措施。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	意見反應申訴事件確實依流程(及限期)處辦並有紀錄
4-4	每年至少辦理1次滿意度調查。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1. 內容至少應包含服務內容、服務方式、服務人員態度、開放性的意見收集、反應事項處理等項目 2. 應有調查分析結果及策進作為

建議改善事項	
受查核單位 代表簽章：	

查核單位人員簽章：

查核單位主管簽章