

花蓮縣長期照顧居家失能個案家庭醫師照護方案

特約單位輔導訪查計畫

111年1月5日 HA1110000083 制定

112年6月29日 HA1120020885 修訂

113年5月20日 HA1130016930 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
- (三) 花蓮縣特約長期照顧服務契約書
- (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. 進行品質查核之對象及查核數，由當年度截至訪查前完成申報居家醫師服務長照給付對象(以下稱居家醫師個案)總數，抽樣百分之十進行審查。前項居家醫師個案總數之核銷清冊，應至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)-居家醫師核銷作業下載前述當年度截至訪查前月份期間之各月核銷清冊(舉例：若為排訪 113 年 6 月 00 日，應下載完成申報核定之年月，為 113 年 1 月至 113 年 4 月之居家醫師核銷清冊)，彙整成居家醫師個案核銷總清冊後，予以抽樣百分之十為居家醫師查核抽案清冊。

(二)異常/申訴查核(不定期查核)：

- 1.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、於衛福部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統進行服務人員查核時，針對發現服務異常、申報異常、服務人員資格異常等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. OO 單位居家醫師核銷清冊(照管資訊平臺/居家醫師[居家醫師核銷作業]下載)、OO 單位居家醫師個案核銷總清冊
- 5.居家醫師派案清冊(照管資訊平臺/居家醫師[居家醫師個案管理]下載)、OO 單位派案清冊
6. OO 單位居家醫師查核抽案清冊
- 7.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)

六、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，限期特約單位改善。另特約單位申報之服務費用，經審查確實具有本縣特約長期照顧服務契約書所定不予支付之事由，應不予支付該部分之費用。
- (二)逾期仍未改善者，依本縣特約長期照顧服務契約書所定違約記點之事由予以違約記點、並依停止或減少派案規定予以停派或暫停照會服務對象。停止派

案時間為 30 日至 180 日，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，依上開契約書規定終止契約。

花蓮縣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
 113 年 5 月 20 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	電話	
特約期間	年 月 日(首次特約起始日)~ 年 月 日(本年度特約截止日)	統計說明	
機構設立地址	個案數	t01	1.[照顧管理系統]服務案量：_____人(簡稱系統) 2.服務個案區域(鄉/鎮/市)：_____
特約服務區域	t02	查核抽案量：_____人	
特約服務項目	核備人員	t03	1.醫師：_____人 (同單位_____人，支援單位_____人) 2.護理人員：_____人 (同單位_____人，支援單位_____人)
二、查核內容			
查核項目	查核指標	查核方式	查核結果說明
(一)服務品質			
開立醫師意見書及異動通報	t04	新案醫師意見書首次開立達成時效	<input type="checkbox"/> 符合(達成率：≥80%派案於 14 天內開立) <input type="checkbox"/> 需改善(達成率：<80%派案於 14 天內開立)
	t05	達成每 6 個月定期開立個案醫師意見書(彈性範圍：7 個月)	新派案量：_____ 超過 14 天未開立數：_____ 開立時效達成率：_____%
		系統查核： 依[居家醫師報表區]-[醫師意見書開立時效]依派案日期區間下載開立時效結果	服務中個案數：_____ 近 7 個月內無建立醫師意見書數：_____
		系統查核： 依[個案總查詢]下查詢[近 7 個月內無建立醫師意見	<input type="checkbox"/> 符合 (≥80%案達成) <input type="checkbox"/> 需改善 (<80%案達成)

花蓮縣居家失能個案家庭醫師照護服務單位輔導導訪查紀錄表

			書]之查詢結果,以開立第2次以上之案量進行核算		複評率: _____%
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)照顧個案應注意事項及醫事照護意見		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)	
t07	服務單位內醫師、個案管理服務人員(以下稱個管師)落實系統異動通報聯絡機制,定期查閱異動通報訊息		實地系統查核: 檢視醫師、個管師登入系統之[異動通報]頁面	<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: 依派案清冊之欄位[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)	服務次數達成率: _____%
t09	個管師確實進行個案家訪至少4個月1次		系統查核: 依派案清冊之欄位[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)	定期家訪比例: /
t10	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)	申報記錄勾選項目:
	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	服務醫護人員與現況服務區域之轄內照管專員、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)	

花蓮縣居家失能個案家庭醫師照服務單位輔導訪查紀錄表

訓練	<p>服務單位與每位服務個案(或代理人)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、立同意書人簽章)</p> <p>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)</p> <p>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(依契約書規定辦理)</p> <p>服務單位配合推動加入、參與個案跨團隊聯繫協調 Line 社群</p>	<p>實地文件查核： 檢閱已簽訂服務同意書內容 [抽籤]</p> <p>實地查核</p> <p>文件及實地查核： 依衛生局(所)提供記錄、實地查詢(課程証書、公文/報名紀錄)</p> <p>文件及實地查核： 依衛生所提供記錄、實地查詢</p>	<p><input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 需改善 <input type="checkbox"/> 未簽訂</p> <p><input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 需改善</p> <p><input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無</p> <p><input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無</p>	
(二)服務管理	<p>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</p> <p>提供服務人員，皆為經衛生局核備通過人員</p> <p>提供服務之護理人員，依規定辦理醫事人員支援報備</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>系統查核： 依系統[居家醫師帳號管理]下個管師 ID、查詢衛生局長照機構暨長照人員相關管理資訊系統</p>	<p><input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 不符合__人(說明)</p> <p><input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 不符合__人(說明)</p> <p><input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 不符合__人(說明)</p> <p><input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 尚未取得資格__人</p>	
服務人員				

花蓮縣居家失能個案家庭醫師照護服務單位輔導訪查紀錄表

	經衛生局核備且取得長照醫事人員認證之個管師，證照資格介於有效期間	系統查核： 查核衛福部醫事人員系統 [證照有效期限]	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 不符合____人(說明)	
	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詢課程(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詢課程(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	個案管理每次服務均有詳細服務內容紀錄	實地文件查核： 檢閱個管服務紀錄 [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)	
申報審查	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	
	申報費用查有異常或疑似異常案件	系統查核 實地文件查核：視需要	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(說明於下)	

花蓮縣居家失能個案家庭醫師照服務單位輔導訪查紀錄表

特殊註記 (查核結果勾選需改善時，簡述待改善事項)

一、檢核前年度查核應改善情形

二、經當年度查核，需改善項目

查核指標說明：

1、欄位 t01 之 1.系統服務案量，本次查核為 [年 月 至 年 月] 期間服務單位居家醫師個案核銷總清冊案量，下載日期：[年 / 月 / 日] ；
t01 之 2.服務個案區域(鄉/鎮/市)，為查前項服務個案所涵蓋之區域。

2、欄位 t02 查核抽案量，為 $t01 \times 10\%$ 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 {新案醫師意見書首次開立達成時效} 指標：指新派案 14 天內開立醫師意見書時效之達成率情形。

依系統「醫師意見書開立時效」查核， $a = \text{新派案案量}$ ， $b = \text{超過 14 天未開立人數}$

開立時效達成率計算方式 = $[(a-b)/a] \times 100\%$

5、欄位 t05 {達成每 6 個月定期開立個案醫師意見書(彈性範圍：7 個月)} 指標：(每年個案開立總次數上限為 2 次)

依系統查核， $a = \text{系統居家醫師派案清冊之服務中個案數}$

$b = \text{系統居家醫師個案管理[個案總查詢]下查詢「近 7 個月內無建立醫師意見書」且服務中個案數}$

完成複評率計算方式 = $[(a-b)/a] \times 100\%$

花蓮縣居家失能個案家庭醫師照護服務單位輔導訪查紀錄表

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]、[3.身心狀態等意見]、[4.功能狀態]

(2)照顧個案應注意事項及醫事照護意見：完成意見書 [5.醫事照護意見]、[6.特殊需要註記事項]

7、欄位 t07 {服務單位內醫師、個管師定期查閱異動通報訊息} 指標說明：指服務單位服務人員系統帳號無超過 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：

依系統居家醫師派案清單所查服務單位[服務中個案]，依派案月份，累計本年度每案應服務次數及計算達成率，計算如下表

派案年份	本年度前	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
當月派案數 (n)												
累積本年度應服務總數 (a)												
所有接案應服務總數 (b)	(a × n) 之總和 =											
所有接案實際服務總數 (c)	(派案清單之欄位 [申報紀錄數量(當年度)]) 之總和 =											
服務次數達成率 (%) (d)	(c / b) × 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) = 當月派案數：以派案清單計算服務中個案數

(b) = 所有接案應服務總數 = a × n

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

(d) = 服務次數達成率 = (c / b) × 100%

9、欄位 t09 {個管師確實進行家访至少 4 個月 1 次} 指標，以派案清單，核算家访服務間隔符合至少 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：_____

簽名日期：_____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。