

新北市政府長照服務單位品質管理記點規定

一、依據：

- (一) 直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧服務提供者特約簽定及費用支付作業要點。
- (二) 新北市長期照顧十年計畫 2.0 服務實施計畫。
- (三) 新北市長期照顧服務契約書

二、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。

三、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 10 點者，暫停照會個案一個月，記點超過 10 點者採持續累進制，每記 5 點即暫停照會個案一個月；累計點數依契約到期換約後重新計算，每次記點時本市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 109 年 10 月 10 日至 109 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 109 年 12 月 15 日至 110 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，經本市通知限期改善及意見陳述，逾期未改善者，本市得予以暫停照會(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，經本市通知限期改善，逾期未改善者，本局得終止契約

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、業務執行人或財務為不實陳報者
違反專業倫理守則者
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
最近一次評鑑結果為待觀察、不合格或評鑑等第丙等以下，經主管機關限期改善，屆期未改善

分類	項目	點數	基準
契約管理	未與個案/案家簽訂書面服務契約(交通接送服務線上或書面皆可)	1	每次
	未依長照服務法第 38 條製作服務紀錄或保存服務紀錄	1	每次
	未依支付作業要點及契約規定向案家收取部分負擔費用	1	每次
	未依支付作業要點規定開立服務費用收據	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(知悉之日起一個月未主動告知長期照顧管理中心)	2	每案
	經個案/案家反映未於約定時間內抵達約定地點(交通接送服務)	2	每案
	不定期查核照顧服務員勞動條件未依勞基法規範及契約辦理	2	每次
單位管理	未依本市通知於規定時限內繳交服務品質管理表單或統計資料(如：派案情形、人員離職率等)	1	每次
	未依長期照顧給付及支付基準或本市規定申報 AA01、AA02(A 單位)	1	每次
	每季統計派案情形經查證派案自體系 B 單位服務量超過 50%(A 單位)	1	每次
	個管人員個管案量未達 150 案，無特殊理由要求暫停派案(A 單位)	1	每次
	個管人員已達最高上限案量，由本市主動通知停派(A 單位)	1	每次
	居家失能個案家庭醫師照護方案-社區整合型服務中心已簽訂合作意向之醫療院所未向本市申請特約提供服務，或已特約卻無故拒絕提供服務(A 單位)	2	每家
	未經長期照顧管理中心同意而無故拒絕提供個案之服務	2	每次
	經本市不定期查核照管平臺發現設立未經許可之管理者帳號	3	每次
	個管人員由外部人員兼任、未專任專職或兼任其他長照服務職務	3	每位
	服務單位規避、妨礙、拖延或拒絕本市之查核	5	每次
核銷管理	當月核銷資料有誤或不全(退件及補件情形得以加計)	1	每次
	未於服務提供之次月 10 日前申報服務費用(漏報或未申報，如：9 月提供服務卻於 11 月才申報服務費用)	1	每次
	未依本市規定每月 10 日前送達前一月份之服務費用核銷資料(逾時，服務提供之次月 10 日後申報)	4	每月
其它	經查證屬實對於個案、案家屬、本局承辦人或服務單位人員有不當言詞與舉止	2	每次
	陳情或申訴，經查證屬實可歸責服務單位。	2	每次