

新北市政府長期照顧服務特約單位品質管理規範

一、依據：

- (一)長期照顧服務法及其施行細則。
- (二)長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務)給付及支付基準。
- (三)直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點。
- (四)新北市長期照顧十年計畫 2.0 服務實施計畫。
- (五)新北市長期照顧服務契約書。
- (六)新北市政府推動社區整合型服務中心注意事項及派案原則。

二、目的：

為確保新北市長照需要者服務使用權益，新北市政府(以下稱本府)為提升長期照顧服務特約單位行政管理及服務品質(包含特約單位人力配置、人員完成訓練、特約契約落實、陳情申訴案件、服務滿意度、服務紀錄、服務落實情形抽核等項目及自行訂定至少 3 項以上異常單位查核指標)特訂定本規定。

三、執行單位：新北市政府衛生局(以下稱本局)。

四、執行方式：由本府相關單位依相關法規進行查核或透過人民陳情、申訴案件調查結果屬實，依記點處理及暫停照會派案原則辦理。

五、記點處理及暫停照會派案原則：

(一)記點處理原則：

1. 經查證各項缺失屬實依規記點，以契約有效期間計算，**契約期間記點達 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**；累計點數依每年度 12 月 31 日後歸零重新計算，每次記點時本府應以書面(附表)通知服務單位限期改善及意見陳述，並依本府建議進行改善，如重複違反同項記點處理原則將依循基準計算方式逕行辦理至服務單位完全改善。

累計記點點數	處理方式	備註
10 點	暫停照會派案 1 個月	暫停照會派案起迄日以本府提供書面通知單為準，惟不低於前開處理方式期間。
15 點	暫停照會派案 2 個月	
20 點	暫停照會派案 3 個月	

2. 前開暫停照會起始日期以書面通知單告知暫停照會期間，若遇跨年度續約前達暫停照會條件，仍得以暫停照會。
3. 累計記點點數依每年度 12 月 31 日後歸零重新計算，若一年內累計達 20 點

以上或暫停照會派案 6 個月以上及連續三年有記點紀錄且連續兩年達暫停照會派案之紀錄，本府將依長期照顧服務契約書第 22 條辦理契約終止。

4. 若涉及長期照顧服務契約書第 22 條契約終止事項，經本市通知限期改善及意見陳述，逾期未改善者，本市得予終止契約；若涉浮報詐領服務費或偽造文書者，另移送司法機關辦理並依契約追償申報款項。
5. 有下列情形之一者，本府依照記點項目及基準，如下表：

分類	分項	記點項目編號及內容	點數	基準
契約管理	A-1	提供服務前未與個案或案家屬簽訂最新版本書面服務契約	2	每次
	A-2	陳情、申訴案件及本府查核，經查證屬實可歸責服務單位	3	每案
	A-3	未依長照服務法第 38 條製作、保存服務紀錄或規定項目填寫	2	每次
	A-4	未依支付作業要點及契約規定向案家收取部分負擔費用	2	每次
	A-5	未依個案服務項目開立費用收據	3	每次
	A-6	未經照管中心同意至未履約服務區域提供服務	3	每案
	A-7	未依電子郵件、通報、公文或公告事項於規定時限內繳交正確資料	2	每次
	A-8	未依長期照顧給付及支付標準或本府規定申報服務費用及提供服務內容	2	每次
	A-9	虛報、浮報或誤報服務費用(不予支付款項且違反 2 次(含)以上者追償 10 倍金額)	5	每次
	A-10	當月核銷資料有誤或不全(如：申報總表漏章、領據金額或日期錯誤、補助清冊漏章等等)	2	每次
	A-11	未於服務提供之次月 10 日(含)前申報費用(漏報或無故未申報)	4	每次
	A-12	未依規定每月 10 日(含)前送達前一月份之費用核銷資料(逾時)，除遇假日順延至下一個工作日	4	每次
A 單	B-1	A 單位之個管人員案量比未達可申報組數，無特殊理由要求本府暫停派案	2	每次
	B-2	A 單位之個管人員案量比已達可申報組數上限，由本府主動通知停派	2	每次

分類	分項	記點項目編號及內容	點數	基準
位 管 理	B-3	A 單位之個管人員未確實執行家訪及每月電訪	3	每 案
	B-4	A 單位之個管人員經照管中心派案後，未於時效內完成訪案及計畫之擬定(出備案件自照管中心指派起算；初評及複評案件自派案當日起算(3 日內)-平均時效超過 3 天/月。	5	每 月
	B-5	A 單位之個管人員應於照顧計畫審核通過(3 日內)建立專業服務目標(CC01 可不用建立)並派案服務單位。	5	每 案
	B-6	A 單位之個管人員派案居家失能個案家庭醫師照護方案之個案，其醫師完成開立醫師意見書當日起 5 日內，未於時效內完成醫師意見書內之個管註記(含註記日期早於醫師訪視日期)。	5	每 次
	B-7	A 單位之個管人員照會服務單位後，未追蹤第 1 次服務輸送到達之時效-平均時效超過 7 天/月。	3	每 月
	B-8	A 單位未依派案輪序表派案或未繳交派案輪序表	4	每 次
	B-9	A 單位之個管人員未專任專職於服務區域(除偏鄉平台另有規定外)，實際提供個管未與照顧管理系統紀錄登打為同一人。	3	每 次
	B-10	A 單位之個管人員異動(含新增、註銷及變更服務區域)未向本局核備。	2	每 次
	B-11	A 單位未經長期照顧管理中心同意，無故拒絕提供個案服務，經查證屬實者	3	每 案
	B-12	A 單位實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載紀錄之人員名單或服務提供時間不符	5	每 次
	B-13	A 單位之個管人員須於每月 30 日(含)前完成核定個案每月可使用額度及留用額度，並於照會服務後，分配予 B 單位使用額度上限，經查證屬實因未分配予 B 單位額度導致無法提供服務並申報者	4	每 月
	B-14	A 單位應建立特約單位之定期聯繫、轉案及協調機制，並每季辦理相關會議(包含聯繫會議、個案討論會及專題討論會等相關議題)	2	每 次
	C-1	B 單位提供交通服務駕駛司機未經同意，自行代替服務個案簽名，經查證屬實者	2	每 案

分類	分項	記點項目編號及內容	點數	基準
B 單 位 管 理	C-2	民眾預約交通服務駕駛晚於指定時間抵達、臨時告知取消服務或民眾於線上觸發未執行服務按鈕，經查證屬實者	2	每案
	C-3	B 單位實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載紀錄之人員名單或服務提供時間不符	5	每次
	C-4	B 單位提供服務時非個案因素，未於照會 7 個工作天內提供第 1 次服務(交通接送及喘息服務除外)，經查證屬實者。	2	每案
	C-5	B 單位提供 C 碼(專業服務)未核實登打專業服務目標管理輸入紀錄辦理結案及延案，經查證屬實者	4	每案
	C-6	B 單位提供長期照顧服務相關之自費服務項目未與本府核備及及載明與案家簽訂之契約書內	2	每次
	C-7	B 單位應建立特約單位之定期聯繫、轉案及協調機制，並參與本契約服務區域之 A 單位辦理相關會議(包含聯繫會議、個案討論會及專題討論會等相關議題)	2	每次
	C-8	B 單位未經長期照顧管理中心或社區整合型服務中心同意，無故拒絕提供個案服務，經查證屬實者	3	每案
其 它	D-1	服務單位人員對個案、案家屬、本局承辦人、長期照顧管理中心或其他服務單位人員有不當言詞與舉止，經查證屬實者	3	每次
	D-2	操作不慎、連續錯誤輸入、密碼忘記或連續 30 日未登入等人為因素導致照管平臺帳號被鎖定無法使用時，2 次以上者	2	每次
	D-3	抽查照管平台系統帳號使用狀況，經查獲有:帳號共用/帳號與機構系統登錄人員不符/未經本局允許，擅自增開最高權限帳號者	2	每次

6. 有下列情形之一者，本府得直接暫停照會派案原則，如下表：

項目說明	處理方式
A 單位未依輪派規則派案同一或相關聯體系單位，每月服務量超過 50%或未依各碼別派案輪序表派案，經查證屬實者	暫停照會派案 1 個月
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)，經查證屬實者	暫停照會派案 1 個月
服務單位規避、妨礙、拖延或拒絕本府查核，經查證屬實者	暫停照會派案 2 個月

項目說明	處理方式
服務單位提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。	暫停照會派案 3 個月
A 單位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。	暫停照會派案 3 個月
違反長期照顧服務法，經本府函文通知限期內未繳納罰款者	暫停照會派案 至改善完成
最近一次長照機構或社區整合型服務中心(A 單位)評鑑結果不合格或待改善者	暫停照會派案 至改善完成
若交通接送服務特約單位全球衛星定位系統(GPS)，自契約簽約完成日起 30 日內，未配合本府執行 GPS 介接，經查證屬實者。	暫停照會派案 至改善完成

- (二)資料來源：衛生福利部(照顧管理資訊平台系統、長照機構暨長照人員相關管理系統)及新北市政府(長照交通接送統一預約服務及管理系統、辦理長期照顧十年計畫 2.0 服務實施計畫及特約長期照顧服務契約書)。
- (三)申復管道：長照服務單位經收到本府記點通知單後 7 個工作日內檢具相關佐證資料 以現有違規事由具體佐證申復，本府以書面回復申復結果，倘有修正原記點通知之必要者，將併同回復。
- (四)本規定相關書表格式由本府另行公告。

附表

新北市政府長期照顧服務特約單位品質管理規定通知書

特約單位有下列情形之一者，本府依照記點項目及基準，如下表：

分類	分項	記點項目編號及內容	點數	基準	違反項目
契約管理	A-1	提供服務前未與個案或案家屬簽訂最新版本書面服務契約	2	每次	
	A-2	陳情或申訴案件，經查證屬實可歸責服務單位	3	每案	
	A-3	未依長照服務法第 38 條製作、保存服務紀錄或規定項目填寫	2	每次	
	A-4	未依支付作業要點及契約規定向案家收取部分負擔費用	2	每次	
	A-5	未依個案服務項目開立費用收據	3	每次	
	A-6	未經照管中心同意至未履約服務區域提供服務	3	每案	
	A-7	未依電子郵件、通報、公文或公告事項於規定時限內繳交正確資料	2	每次	
	A-8	未依長期照顧給付及支付標準或本府規定申報服務費用及提供服務內容	2	每次	
	A-9	虛報、浮報或誤報服務費用(不予支付款項且違反 2 次(含)以上者追償 10 倍金額)	5	每次	
	A-10	當月核銷資料有誤或不全(如：申報總表漏章、領據金額或日期錯誤、補助清冊漏章等等)	2	每次	
	A-11	未於服務提供之次月 10 日(含)前申報費用(漏報或無故未申報)	2	每次	
	A-12	未依規定每月 10 日(含)前送達前一月份之費用核銷資料(逾時)，除遇假日順延至下一個工作日	4	每次	
	B-1	A 單位之個管人員案量比未達可申報組數，無特殊理由要求本府暫停派案	2	每次	
	B-2	A 單位之個管人員案量比已達可申報組數上限，由本府主動通知停派	2	每次	

分類	分項	記點項目編號及內容	點數	基準	違反項目
A 單位 管理	B-3	A 單位之個管人員未確實執行家訪及每月電訪	3	每案	
	B-4	A 單位之個管人員經照管中心派案後，未於時效內完成訪案及計畫之擬定(出備案件自照管中心指派起算；初評及複評案件自派案當日起算(3 日內)-平均時效超過 3 天/月。	5	每月	
	B-5	A 單位之個管人員應於照顧計畫審核通過(3 日內)建立專業服務目標(CC01 可不用建立)並派案服務單位。	5	每案	
	B-6	A 單位之個管人員派案居家失能個案家庭醫師照護方案之個案，其醫師完成開立醫師意見書當日起 5 日內，未於時效內完成醫師意見書內之個管註記(含註記日期早於醫師訪視日期)。	5	每次	
	B-7	A 單位之個管人員照會服務單位後，未追蹤第 1 次服務輸送到達之時效-平均時效超過 7 天/月。	3	每月	
	B-8	A 單位未依派案輪序表派案或未繳交派案輪序表	4	每次	
	B-9	A 單位之個管人員未專任專職於服務區域(除偏鄉平台另有規定外)，實際提供個管未與照顧管理系統紀錄登打為同一人。	3	每次	
	B-10	A 單位之個管人員異動(含新增、註銷及變更服務區域)未向本局核備。	2	每次	
	B-11	A 單位未經長期照顧管理中心同意，無故拒絕提供個案服務，經查證屬實者	3	每案	
	B-12	A 單位實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載紀錄之人員名單或服務提供時間不符	5	每次	
	B-13	A 單位之個管人員須於每月 30 日(含)前完成核定個案每月可使用額度及留用額度，並於照會服務後，分配予 B 單位使用額度上限，經查證屬實因未分配予 B 單位額度導致無法提供服務並申報者	4	每月	
	B-14	A 單位應建立特約單位之定期聯繫、轉案及協調機制，並每季辦理相關會議(包含聯繫會議、個案討論會及專題討論會等相關議題)	2	每次	

分類	分項	記點項目編號及內容	點數	基準	違反項目
B 單 位 管 理	C-1	B 單位提供交通服務駕駛司機未經同意，自行代替服務個案簽名，經查證屬實者	2	每案	
	C-2	民眾預約交通服務駕駛晚於指定時間抵達、臨時告知取消服務或民眾於線上觸發未執行服務按鈕，經查證屬實者	2	每案	
	C-3	B 單位實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載紀錄之人員名單或服務提供時間不符	5	每次	
	C-4	B 單位提供服務時非個案因素，未於照會 7 個工作天內提供第 1 次服務(交通接送及喘息服務除外)，經查證屬者。	2	每案	
	C-5	B 單位提供 C 碼(專業服務)未核實登打專業服務目標管理輸入紀錄辦理結案及延案，經查證屬實者	4	每案	
	C-6	B 單位提供長期照顧服務相關之自費服務項目未與本府核備及及載明與案家簽訂之契約書內	2	每次	
	C-7	B 單位應建立特約單位之定期聯繫、轉案及協調機制，並參與本契約服務區域之 A 單位辦理相關會議(包含聯繫會議、個案討論會及專題討論會等相關議題)	2	每次	
	C-8	B 單位未經長期照顧管理中心或社區整合型服務中心同意，無故拒絕提供個案服務，經查證屬實者	3	每案	
其 它	D-1	服務單位人員對個案、案家屬、本局承辦人、長期照顧管理中心或其他服務單位人員有不當言詞與舉止，經查證屬實者	3	每次	
	D-2	操作不慎、連續錯誤輸入、密碼忘記或連續 30 日未登入等人為因素導致照管平臺帳號被鎖定無法使用時，2 次以上者	2	每次	
	D-3	抽查照管平台系統帳號使用狀況，經查獲有:帳號共用/帳號與機構系統登錄人員不符/未經本局允許，擅自增開最高權限帳號者	2	每次	

有下列情形之一者，本府得直接暫停照會派案原則，如下表：

<u>項目說明</u>	<u>處理方式</u>	<u>違反項目</u>
A 單位未依輪派規則派案同一或相關聯體系單位，每月服務量超過 50%或未依各碼別派案輪序表派案，經查證屬實者	暫停照會派案 1 個月	
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)，經查證屬實者	暫停照會派案 1 個月	
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，經查證屬實者	暫停照會派案 1 個月	
服務單位規避、妨礙、拖延或拒絕本府查核，經查證屬實者	暫停照會派案 2 個月	
服務單位提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。	暫停照會派案 3 個月	
A 單位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。	暫停照會派案 3 個月	
違反長期照顧服務法，經本府函文通知限期內未繳納罰款者	暫停照會派案 至改善完成	
最近一次長照機構或社區整合型服務中心(A 單位)評鑑結果不合格或待改善者	暫停照會派案 至改善完成	
若交通接送服務特約單位全球衛星定位系統(GPS)，自契約簽約完成日起 30 日內，未配合本府執行 GPS 介接，經查證屬實者。	暫停照會派案 至改善完成	

改善建議：

--

- ◆ 經查證屬實則記點處理，乙方記點達 10 點者，暫停照會派案 1 個月，記點超過 10 點採持續累進制，累計達 15 點即暫停照會派案 2 個月、累計達 20 點即暫停照會派案 3 個月，如未改善則依長期照顧服務契約書第 22 條規定辦理；累計點數依每年度 12 月 31 日後歸零重新計算，若一年內累計達 20 點以上或暫停照會派案 6 個月以上及連續三年有記點紀錄且連續兩年達暫停照會派案之紀錄，本府將依長期照顧服務契約書第 22 條辦理契約終止。
- ◆ 請依本府建議進行改善，如重複違反同項記點原則將依循基準計算方式逕行辦理至服務單位完全改善。
- ◆ 若涉及長期照顧服務契約書第 22 條契約終止事項，經本市通知限期改善及意見陳述，逾期未改善者，本市得予終止契約；若涉浮報詐領服務費或偽造文書者，另移送司法機關辦理並依契約追償申報款項。

本次記點共記_____點(本次契約期間已累計達_____點)

☐此次未暫停照會派案，請依特約單位建議改善

☐暫停照會派案_____個月，自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止