

臺東縣社區整體照顧服務體系計畫 社區整合型服務中心(A單位)服務品質監測計畫

一、依據：

- (一)、衛生福利部行政作業須知：縣市政府主管機關應依業務推動所需，隨時抽查受補助單位計畫執行情形。
- (二)、112年地方衛生機關業務考評：長期照顧業務考評指標，社區整體照顧服務體系建置情形。

二、目的：

為提升本縣社區整合型服務中心(下稱A單位)派案及照顧計畫服務品質，並了解長照使用者對於本縣長照服務之回饋，藉由查核機制了解轄內A單位及長照服務單位(下稱B單位)之長照服務品質，以維護長照使用者之權益。

三、辦理單位：

台東縣衛生局長期照顧科、台東縣照顧管理中心、本縣社區整合型服務中心

四、品質監測指標及執行方式：

查核對象：社區整合型服務中心					
品質監測項目	說明	異常情形	查核方式	查核比例	查核人員
服務時效性	照管中心照會日計算3天內完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，照顧計畫核定後1天內照會服務單位。	照顧計畫平均時效(月)≥3天	<ul style="list-style-type: none">● 照管資訊平台資料檢核● 照顧管理中心提供時效清冊	每月	業務承辦
	照會日起(BC碼)於7日內提供第一次服務。	(BC碼)第一次提供服務時效(月)≥7天	照管資訊平台資料檢核	每月	業務承辦
服務可近性	個管人員應提供聯絡方式、落實家/電訪，說明服務方式、範圍、費用、簽訂服務契約，是否有提供相關資訊、個管人員是否有即時協助、核派服務是否符合期待等。	未符合問卷抽查題目	電訪或家訪問卷抽查	在案量10%	照管專員
照顧計	● 照顧計畫服務	未符合問卷抽	電訪或家訪問卷抽查	在案量10%	照管專員

畫品質	項目與問題清單之關聯 ● 設定具體且可 行之目標 ● 服務安排適切 性	查題目			
機構 抽查	依據評鑑指標抽查 服務單位情況	未符合問卷抽 查題目	機構實地抽查	每區一年 一次	業務承辦

查核對象：長照服務提供單位					
品質監 測項目	說明	異常情形	查核方式	查核比例	查核人員
A 單位 追蹤服 務適應 與介入 情形	追蹤核派服務項目 之使用情況	未符合問卷抽 查題目	家訪問卷抽查	A 單位在案量 10%以 上。	個管人員

社區整體照顧服務體系計畫品質監測

作業流程

階段	權責	流程	表單
實地 抽查	照管中心 長期照顧科	不定期由照管中心照管專員、照專督導、業務承辦人員、A個管抽查。	
		<p>至案家或服務單位進行抽查。</p> <p>是 服務是否異常 無</p>	查核紀錄表
抽查 結果 處理	長期照顧科	<p>發函給服務單位要求回復改善措施。</p> <p>發函給服務單位留存。</p>	
	服務單位	<p>服務單位應於一周內函復本局。</p>	服務改善紀錄
	長期照顧科	<p>簽核後函復該單位</p>	
結案	照管中心 長期照顧科	<p>保存紀錄，填寫抽查相關紀錄檔案。</p>	抽查紀錄檔案

附件一、

社區整合服務中心－服務提供單位查核紀錄表

一、 查核日期：_____年_____月_____日

二、 服務單位：_____

項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
1-1 專業能力					
1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排	1	照顧計畫擬定對應照顧服務清單。*系統抽查3案			
	2	與服務使用者或家庭照顧者討論，擬定合適可行的照顧組合與服務安排，依實際服務需求改變、定期評估適時修正服務計畫安排。			
	3	制定派案機制、輪派機制，並落實執行。*檢視相關機制			
1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通	1	應提供服務使用者/家屬足夠資訊，與其討論服務計畫內容，尊重其意願，確認足夠的服務選擇權。			
	2	應依服務使用者/家屬特殊身心狀況，合理調整溝通方式，如易讀、溝通輔助、視覺提示…支持，進行有效溝通。 *檢視訪視工具-服務說明、確認文件、溝通輔具			
1-1-3 服務資源安排與連結	1	依服務計畫連結服務，依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務。*檢視服務媒合情況			
	2	依服務使用者/家屬特殊需求進行責任通報與轉介(如家暴/自殺/高風險家庭照顧者等等)。 *111年應轉介(家庭照顧者/年/5案)。 *檢視轉介辦法與流程，及實際轉介單。			
1-1-4 服務追蹤與監測	1	至少每月追蹤各項照顧服務安排情形，後續追蹤服務單位和轉介單位聯繫，了解和確認服務使用者是否得到適宜的服務。 每月皆有電/家訪記錄，每半年應完成AA01計畫異動。 *系統抽查3案。			
	2	對於服務使用者不能獲得適切服務實，能提供其他選擇及必要的協助。*制定品質監測辦法、服務轉介流程及辦法。			
	3	轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄。 *檢視轉介個案服務紀錄。			

項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
1-2 資源盤點及服務媒合					
1-2-1 社區資源盤點與應用	1	建立長照服務相關資源名冊，定期更新。			
	2	合作之資源類別是否完整，並說明各服務資源間合作運作情形。 *檢視服務轉介情況(包含長照及非長照資源)。			
	3	訂定服務單位派案及改派原則。			
	4	落實派案原則，定期分析服務提供情況。各服務項目派案情況統計，定期分析服務提供狀況，服務派案為 0 的原因分析。			
1-2-2 社區資源網絡會議	1	每年至少召開兩次邀集社區與長照服務相關之提供單位辦理個案研討會或社區服務合作協商會議。			
	2	透過社區相關資源網絡會議，共同解決服務使用者/家屬的需求。 *檢視會議紀錄			
項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
2-1 行政組織與管理					
2-1-1 組織架構與管理制度	1	訂有單位組織架構及人員職責管理機制 *組織架構須包含 A 個管及主管			
	2	訂有單位工作手冊，並視需求修訂。			
	3	單位應每季召開會議並由主管主持。*檢視會議紀錄			
2-1-2 資訊公開	4	提供合作單位服務內容與收費情形等手冊或單張。			
	5	明確公告單位連結各項服務收費內容及方式。並依其公告內容落實實施。			
項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
2-2 人員專業					
2-2-1 人力資源	1	個案管理人員符合相關規定，並完成長照認證及登錄。			
	2	人員專職於業務工作範圍，專職個案管理人員薪資，應至少每月新臺幣 34,916 元(不包含勞健保雇主負擔)，任滿一年不得低於上一年度。			
	3	合理服務量，個管比 1:120，至多 1:150，設有案量控管，至少一名專職，應備足服務人力，不得以人力不足為由拒絕收案，人力不足核備本局，應於 2 個月補足人力。			
2-2-2 教育訓練	1	新進人員依規定完成教育訓練，並留存紀錄(應取得 LEVEL1、三個月內取得初階證明)，訂有新進人員訓練辦法，落實實施並留有紀錄。			
	2	人員不同需求訂有個管人員在職教育訓練辦法，落實實施並留有紀錄(6 年應有 120 點長照時數)。			
	3	人員異動分析及因應措施。			

項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
2-3 個人資料管理與保密					
2-3-1 個人資料管理與保密機制	1	訂有個人資料管理辦法，確實執行服務使用者資料保密。			
	2	資訊資料系統管理應設有權限。			
	3	配合政府相關資料提供與建檔。			
項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
2-4 與縣市政府合作情形及機制					
2-4-1 與縣市政府合作情形及機制	1	按月依服務實際情形於系統登打服務紀錄。			
	2	參與縣市政府相關長照業務(聯繫會議、個案研討、教育訓練等)			
項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
3-1 服務品質					
3-1-1 個案管理時效	1	訂有個案管理服務時效管控督導機制。			
	2	訪案及計畫依合約規定時效內完成。 *系統抽查3案：個案管理服務時效規範(A個管3天計畫送審/1天照會/3日內回覆照會/BC碼別7日內提供第一次服務)。			
	3	追蹤第一項服務依合約規定時效進入案家。			
3-1-2 建立自主品質管理機制	1	每年定期分析個案管理服務現況，資源連結現況。			
	2	自訂個案管理及服務提供單位提供服務品質監測指標與執行。 (自訂指標如多元服務、資源連結、服務時效性、服務核派成功率、服務後續追蹤等)			
3-1-3 跨專業團隊合作機制	1	透過專業會議(家庭討論會等)解決服務使用者/家庭的問題需求。			
	2	每季針對多重需求之服務使用者邀請相關服務資源(至少三個專業領域)召開服務使用者個案討論會。*檢視相關會議記錄			

項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
4-1、4-2 陳情處理機制					
4-1-1 陳情(申訴) 流程設立處理	1	建立陳情(申訴)機制並公告服務對象、家屬、員工周知。 *檢視相關規定及公告的方式。			
	2	依申訴處理機制處理並追蹤後續處理情形，視情況得通報縣市政府，請縣市政府介入協調。*檢視申訴案件相關處理紀錄。			
4-2-1 使用者回饋 處理機制	1	建立與使用者端(服務使用者/家屬)意見回饋交流機制並即時回應需求(如:個案問題提出的管道、處理流程、處理紀錄等)。 *檢視回饋機制			
	2	定期追蹤服務使用者(或家屬)的滿意度(包含服務使用者/家屬及合作夥伴)並追蹤處理。*檢視服務滿意度			
	3	運用回饋改善服務系統機制。*檢視後續追蹤及改善			
項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
5、設施設備管理					
(一) 補助設備/物 品管理	1	補助設備及物品是否有確實放置，並於適當位置標明「衛生福利部補助」並黏貼財產標籤。			
	2	長照招牌放置於明顯處			
	3	營業場所是否投保公共意外責任險？			
項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
6、防疫管理					
	1	依據衛生福利部公告感染控制指引落實辦理。 (工作人員每日監測、訂有發燒及呼吸道症狀工作人員請假規則、人力備援規劃、防疫工具包、訪視過程中落實服務對象體溫及健康狀況監測)			
項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
7、社區巡迴接送服務					
	1	補助及自籌車輛側身是否張貼長期照顧服務交通接送車輛標幟？			
	2	補助車輛是否於適當位置標明「衛生福利部補助」字樣？			
	3	服務車輛是否投保強制責任險、第三責任險、駕駛人傷害險、乘客險(含每一人死亡理賠至少新臺幣三百萬元)。			
	4	車輛使用年限不可超過十年			
	5	駕駛是否具有職業駕照？			
	6	服務車輛是否具有車輛保養紀錄、使用紀錄、服務接送紀錄表？			
	7	是否定期辦理駕駛教育訓練，並留有紀錄？			
	8	是否依規定向個案收取部分負擔費用，並開立收據？			

	9	收費項目是否與服務紀錄(紙本、系統)符合?			
	10	是否與服務對象簽立服務契約書，並一式兩份，服務單位應留存一份?			

本局查核結果：

共_____項不符規定、_____項待確認，請於_____年_____月_____日前改善完成。

受檢人或機構負責人簽章：

查核人員簽章：

督導：

科長：

附件二、

社區整合服務中心－服務個案查核紀錄表

問卷編號：_____

1 基本資料			
1 查核日期	2 個案姓名	3 身分證號	4 居住鄉鎮
5 訪視對象	6 抽查方式	7A 單位名稱	
<input type="checkbox"/> 個案 <input type="checkbox"/> 家屬 <input type="checkbox"/> 朋友 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 家訪 <input type="checkbox"/> 電訪		

2 服務可近性			
題號	題目	是	否
2-1	請問您知道A個案管理人員的姓名及聯絡方式嗎?		
2-2	請問案家是否有放置照顧管理平台手冊?		
2-3	請問個案管理人員有至案家/電話訪視嗎?		
2-4	請問個管人員在幫您或您的家人擬訂照顧計畫安排是否有邀請您一起討論，並簽訂服務契約?		
2-5	請問個案管理人員是否向您說明服務內容、範圍、服務提供方式?		
2-6	請問個案管理人員是否向您說明給付額度及部分負擔費用?		
2-7	請問個案管理人員，與您討論照顧計畫時，是否提供充足服務資訊，及協助媒合就近服務單位?		
2-8	請問目前服務內容是否符合您的期待?		
2-9	請問您有長照服務問題時，反應後個案管理人員是否有即時協助您?		

3 照顧計畫品質									
題號	題目	是	否						
3-1	請問個案管理人員安排的服務項目，是否有減輕減少(照顧/自理)壓力? 若否，原因：_____								
3-2	<p>※照顧平台查詢</p> <p>安排的服務項目是否有超過3個月未使用?(若是請接續2-2回答。)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">服務項目</th> <th>超過3個月未使用原因</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	服務項目	超過3個月未使用原因						
服務項目	超過3個月未使用原因								
3-3	<p>※照顧平台查詢</p> <p>續上題，若有3個月未使用服務，個案管理人員是否有追蹤未使用原因並記錄，個案管理人員應適時調整個案照顧計畫。</p>								
3-4	※照顧平台查詢								

<p>個案管理人員擬定照顧計畫時是否有異常？ 異常指標如下：</p> <p><input type="checkbox"/>服務項目與問題清單差異過大 (1)與專員勾選差異數量○無差異○_____項 (2)有差異是否有在照顧計畫說明○有○無</p> <p><input type="checkbox"/>照顧計畫目標不明，請說明：_____</p> <p><input type="checkbox"/>計畫簡述內容與需求不符，請說明：_____</p> <p><input type="checkbox"/>服務項目安排不適切，請說明：_____</p> <p><input type="checkbox"/>其他，請說明：_____</p>		
--	--	--

案家簽名

訪視人員：

科長：

(電訪不用簽名)：

督導：

業務承辦：

督導：

附件三、

社區整合服務中心-服務品質追蹤紀錄表

A 單位名稱：

問卷編號（衛生局填寫）：

個案管理人員家訪時，依據家訪現況、契約書、服務單張、口頭詢問個案或案家，勾選下列問題。

基本資料													
1 查核日期	2 個案姓名	3 身分證號	4 訪視對象										
			<input type="checkbox"/> 個案 <input type="checkbox"/> 家屬 <input type="checkbox"/> 朋友 <input type="checkbox"/> 其他_____										
題目			服務代碼（有異常請勾選）										
			BA	BB	BC	BD	C	DA	G	OT			
服務前	1	服務提供前應簽訂服務契約書。											
	2	提供核定項目以外服務(自費除外)。											
服務中	3	未依個案約定之服務時間內提供服務者，變更時間未與個案協商。											
	4	提供服務次數已超過核定次數(自費除外)，提供非臨時項目，未事前通知A單位或照管中心者。											
	5	服務項目間有時間重疊之不合理情事(如：居服時段案主不在家、居服時段有其他服務(日照、家托、交通)等)。											
	6	未將當月服務紀錄單張置放於案家。		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	7	服務時段內容與核定項目不一致。											
	8	居服督導未依規定期限完成家訪。		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
異常通報	9	未落實異常通報(結束服務、暫停服務、恢復服務、異常事件、身分變更、居住定變更、長照服務原因消失<如:身障手冊過期、中途聘有外籍看護、入住機構>等)。											
人員情況	10	家訪時，若遇到服務人員，無配戴長照人員小卡。 <input type="checkbox"/> 未遇到服務人員。		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
收費情況	11	個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據、未開立服務明細。											
其他補充說明：													

案家簽名/蓋章：

個管人員：