

AJ管

臺東縣政府
長期照顧服務契約書(草案)

單位名稱	
履約標的	個案管理(AA01、AA02)
履約期限	本契約效期自中華民國112年1月1日至長期照顧特約管理辦法訂定發布日之次日起60日止。

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

臺東縣政府(以下簡稱甲方)及 00000 (以下簡稱乙方)雙方同意依行政程序法及相關法規規定訂定本契約，共同遵守，其條款如下：

第一條 契約文件及效力

一、本契約包括下列文件：

- (一)衛生福利部與甲方公告文件及其變更或補充。
- (二)本契約本文、附件及其變更或補充。
- (三)依本契約所提出之履約文件或資料。

二、本契約文件，包括以書面、錄音、錄影、照相、微縮、電子數位資料或樣品等方式呈現之原件或複製品。

三、本契約文件之一切規定得互為補充，如仍有不明確之處，以甲方解釋為準。如有爭議，依行政程序法相關規定處理。

四、本契約文字：

- (一)本契約文字以中文為準。
- (二)本契約所稱申請、報告、同意、指示、核准、通知、解釋及其他類似行為所為之意思表示，除本契約另有規定或當事人同意外，應以中文(正體字)書面為之。書面之遞交，得以面交簽收、郵寄、傳真或電子資料傳輸至雙方預為約定之人員或處所。

五、本契約一式四份，甲乙雙方各執二份。

第二條 履約標的

一、符合「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」第三點附表一所列資格之長照提供者，始得簽訂本契約提供長照服務。

二、本契約履約之服務項目為：

- 個案管理(AA01、AA02) 居家失能個案家庭醫師照護服務
- 到宅提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及家事服務(居家服務)
- 日間照顧服務 家庭托顧服務 小規模多機能服務
- 交通接送服務 社區式服務交通接送 營養餐飲服務
- 專業服務-C碼服務【CA碼 CB碼 CC碼 CD碼】
- 委託辦理出具長照「給付及支付基準」E、F碼內規定之評估報告
- 喘息服務【機構住宿式喘息服務居家喘息服務 日間照顧喘息服務
巷內長照站臨托 小規模多機能夜間喘息服務】

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

各項服務項目得申報費用之照顧組合內容，詳如本契約附件。

三、乙方服務對象(以下簡稱個案)以事前申請並經甲方長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)評估核定後，實際居住於臺東縣(以下簡稱本縣或本市)，且符合以下資格之一者為限：

- (一)六十五歲以上失能老人 (二)五十五歲以上失能原住民
(三)五十歲以上失智症者 (四)失能之身心障礙者

四、個案設籍於其他縣市但實際居住本縣者，經甲方照管中心評估及核定後，乙方即得提供服務，並由甲方支付費用；乙方如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者，應負一切法律責任，並返還已領取之服務費用。

第三條 契約效期及服務區域

一、本契約效期自中華民國112年1月1日至長期照顧特約管理辦法訂定發布日之次日起60日止。

二、服務區域：全縣 臺東市 東河鄉 成功鎮 長濱鄉 鹿野鄉
關山鎮 金峰鄉 大武鄉 達仁鄉 海端鄉 卑南鄉
延平鄉 池上鄉 綠島鄉 蘭嶼鄉 太麻里鄉

三、服務提供時間：

(一)每週 星期一 星期二 星期三 星期四 星期五 星期六。

(二)全日型：上午__：__至下午__：__。

(三)半日型：上午__：__至下午__：__、下午__：__至__：__。

(四)其他：

四、乙方於非上述服務時間提供服務，需先書面報備甲方。

第四條 服務項目及支付/補(獎)助基準

一、本契約履約服務項目之支付或補(獎)助基準，屬長照服務給付及支付項目者，依據衛生福利部最新公告之長期照顧服務申請及給付辦法；屬補(獎)助項目者，依據衛生福利部所定長照服務發展基金相關補(獎)助基準及居家失能個案家庭醫師照護方案辦理。

二、甲方如因年度預算未經臺東縣議會完成審議無法如期支付或中央補助經費未撥付甲方，得延後辦理支付，或因會計年度結束，甲方須依規定辦理該款項保留作業時，得視保留核定情形，再行支付，甲方不負延遲責任。

第五條 支付/補(獎)助基準之調整

支付/補(獎)助基準調整，或契約內容改變時，甲方有權逕通知乙方辦理契約變

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

更；乙方如無意願配合契約變更，應自收受通知後14日內，以書面通知甲方辦理終止契約。

第六條 服務費用申報與受理

- 一、 乙方應於服務提供之次月7日前，至甲方指定之資訊系統登載服務內容，並完成系統申報作業，並於每月12日前並檢具下列文件函文向甲方申報前一月份之服務費用(以郵遞為憑，如遇假日順延)，每逾期一日則扣除當月服務費用之百分之一，扣至完成為止(累計最高扣除至當月服務費用之百分之十)。
- 二、 核銷應檢附文件如下：
 - (一) 契約書影本(每年首次申報需檢附契約書影本)，申報前一個月曾有申報紀錄者，免再次檢附。
 - (二) 臺東縣衛生局領款收據、撥付申請單。
 - (三) 經乙方用印之服務費用總表；服務費用項目清冊，應於照顧服務管理資訊平台內下載產出，並加蓋機構之印信及負責人印章。
 - (四) 其他經甲方規定之文件、資料。
 - (五) 當月服務人數統計月報表。
- 三、 為配合會計年度報結，當年度12月份之核銷期限及應繳文件資料，甲方屆時將另函文通知，乙方應配合於甲方所訂期限內完成(除長期照顧服務給付支付費用外)，逾期不候。
- 四、 乙方所送資料不全者，甲方應敘明理由，以書面通知其限期補正；屆期未完成補件者，甲方不予受理。
- 五、 配合會計需求，甲方得每年度調整、增減核銷表單。
- 六、 乙方服務費請領表件未能於次月12日前送至甲方者，甲方得不受第九條第二項三十日內完成撥付之限制。
- 七、 如遇系統異常應於每月7日前通知甲方，經甲方核准後始得延長。
- 八、 長照服務發展基金相關補(獎)助基準項目：另補助原住民區、離島及偏遠地區之社區整合型服務中心(A單位)經費，應依據長照服務發展基金最新公告一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準辦理，相關核銷使用文件依據本府公告，於次月7日前函文向甲方申報前一月份之獎助經費(以郵戳為憑，如遇假日順延)，資本門應於受補助之當年度8月31日前提送領據及原始核銷憑證辦理，若當月因人力不足未提供服務，不予核銷補(獎)助基準項目。
- 九、 如乙方設立時間未滿一年，甲方得視取得月份按比例支付獎助額度。

第七條 審查

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

甲方應就乙方申報服務費用案件，依下列項目辦理審查：

- 一、服務對象資格。
- 二、服務給付額度。
- 三、照顧計畫服務項目、長期照顧服務申請及給付辦法照顧組合數及單價之核對。
- 四、登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性。

前項審查應於乙方於資訊系統登載服務內容之次日起十五日內完成。

第八條 受理及補件

甲方就前條審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。

乙方就前條所定內容檢具文件不全或填報有錯誤者，甲方應敘明理由通知補正，補正完成，即予受理，並併入次月服務費用申報審查；自通知到達之次日起二十日內未補正者，視為放棄申報。

第九條 暫付服務費用

甲方應於受理乙方服務費用申報之日起十五日內，辦理暫付事宜，成數規定如下：

- 一、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申報金額未滿三次者，暫付百分之____(至少百分之八十)。
- 二、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達三次以上，未滿五次者，暫付百分之七十。
- 三、未有核付紀錄或核付紀錄未滿三個月者，暫付百分之五十。

甲方應自受理乙方申報之日起三十日內，完成服務項目與金額核定，並支付全數服務費用。

第十條 不予暫付服務費用之事由

乙方有下列情事之一者，甲方不予暫付：

- 一、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達五次以上。
- 二、經甲方暫停照會或轉介服務對象。
- 三、受停業處分，期間未屆滿。
- 四、歇業。
- 五、經主管機關撤銷或廢止設立許可。
- 六、未依第六條所定期限申報服務費用。

第十一條 服務費用補報

- 一、乙方申報服務費用，有漏未申報者，得於應申報末日之次日起六十日內，檢具第六條規定文件、資料，向甲方補報，惟當年度十二月份核銷，應配合會計年度

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

及甲方通知期限內申報，不得補報，逾期不候。

二、前款補報服務費用，甲方不予暫付。

第十二條 服務費用核付

一、甲方應於受理乙方服務費用申報之日起六十日內，核定服務項目及金額，並支付扣除暫付金額之賸餘服務費用。

二、核定金額低於該次暫付金額時，甲方應自下次申報之暫付金額扣抵；無暫付金額可扣抵者，應予追償。

第十三條 服務費用複核

一、乙方不服甲方依第十二條核定之服務項目或金額時，得於通知到達日起三十日內，附具理由以書面申請複核，並以一次為限。

二、甲方應自受理複核申請之日起三十日內完成複核；認其申請有理由者，應即變更或撤銷原核定之服務項目或金額。

第十四條 不予支付服務費用之事由

乙方申報服務費用案件，經審查有下列情形之一者，除得予補正者外，應不予支付該部分之費用，並註明不予支付之內容及理由，另依據臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定辦理記點及罰鍰事項：

- 一、提供非特約之服務項目。
- 二、非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務。
- 三、未依第十七條第二項第四款第一目規定確實核對個案身分證明文件。
- 四、未於甲方指定之期間內，登錄個案相關紀錄於甲方指定之資訊系統。
- 五、非登錄於特約單位之長照人員，提供經中央主管機關公告之長照服務特定項目。
- 六、虛報、浮報服務費用。
- 七、違反長期照顧相關法令或長期照顧服務申請及給付辦法之規定。
- 八、因可歸責於乙方或實際提供長照人員之事由，未具申請特約之資格而提供長照服務。
- 九、經長照2.0支付審核系統或照顧服務管理資訊平臺審核退回，不通過之案件。
- 十、實際服務人員與照管系統申報紀錄所載服務人員名單不符。
- 十一、乙方未於提供服務前與服務對象或家屬完成服務契約書簽訂。
- 十二、違反其他相關法令。
- 十三、如遇天然災害停止上班上課，乙方應依人事行政局或地方政府公告停止上班

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

上課之資訊申請服務費用，或甲方得依上述公告資訊於次月核減服務費用。

十四、未依第十七條第二項第四款規定，完成每六個月家訪期限不予支付當月申報費用。

第十五條 服務費用扣抵或追償

一、甲方對於已完成支付案件，得於二年內，以抽樣或其他方式審查乙方實際辦理作業情形，經查有第十四條所定情形者，應予扣抵或追償，但應自甲方知悉之日起一年內為之。

前項情形，甲方得斟酌其違規情節或涉虛報、浮報之額度，核定扣抵或追償之金額。扣抵者，得自甲方知悉後六個月內之核定服務費用分期扣抵；情節重大者，並得加收追償金額五倍之違約金。

(一) 乙方對個案之服務不屬於本契約之履約標的。

(二) 未確實核對個案身分證明文件。

(三) 未於甲方指定之期間內(次月7日前)，登錄個案相關紀錄於甲方指定之資訊系統。

(四) 以詐欺或其他不正當行為重複領取費用或虛偽之證明及申報服務費用。

(五) 其他應可歸責於乙方之事由。

二、乙方與服務個案簽訂之服務契約內容應載明「如服務期間聘有外籍看護工或身分異動時，應主動告知」，以方如得知上述之情事發生，應主動告知甲方；乙方如未盡監督之責，經甲方查證屬實，甲方可向乙方追償服務費用。

第十六條 服務費用轉帳

一、甲方撥付服務費用，均採轉帳方式辦理，乙方應於金融機構開立帳戶後，主動通知甲方；帳戶變更時，亦同。

二、乙方應自行確認每月服務費用及其他費用是否撥入帳戶，如有異常請於三個月內向甲方提出查詢，逾半年之款項甲方得拒絕查詢，乙方不得有異。

第十七條 權利及責任

一、甲方應辦理下列事項：

(一) 對於服務辦理情形得隨時進行瞭解及督導(輔導)或辦理考核。

(二) 甲方為瞭解乙方提供長照服務之情形，得通知其提供相關服務資料，並得派員訪查之。訪查時，甲方應出示有關執行職務之證明文件或顯示足資辨別之標誌；乙方應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。

(三) 依執行情形將服務費用核付乙方；若發現乙方有短報或漏報者，應通知乙方。

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

(四)不定期辦理個案服務滿意度調查。

二、乙方應辦理下列事項：

(一)接獲派案：

1. 接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後3個工作天內完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，並於核定後1天內照會 B 單位提供長照服務。如因不可抗力因素無法於3個工作天內擬定照顧服務計畫，應通報甲方照管中心或業務承辦人。
2. B 單位應於3個工作天內至照顧管理系統回覆是否收案，若經確認收案，(BC碼別)應於5個工作天內提供第一次服務，個案管理人員應追蹤服務情況，接獲通知後應於3天內處理完成。
3. 乙方開始提供個案服務後，經甲方照管中心核可，始可辦理服務內容異動。

(二)接受甲方或甲方委託單位之監督、查核。

(三)依法設置長照人員：

1. 第二條履約之服務項目，所聘專職個案管理人員薪資，應至少達每月新臺幣34,916元以上，任職滿1年敘聘薪資不得低於上一年度。
2. 有關長照人員之工資、工時、休息、休假、例假日或國定假日等勞動條件，應符合勞動基準法及相關法規規定。乙方不得與長照人員約定，每月固定拋棄一定比例或金額之工資作為捐款。
3. 應依「勞動契約認定指導原則」及「勞動契約從屬性判斷檢核表」相關規定檢視契約關係，不得有假承攬真僱用之情事，以避免不當損害勞工之勞動權益。
4. 依據衛生福利部公告標準，設置個案管理人員，應配置專任個案管理人員至少一名，每名個案量依據衛生福利部公告標準，本局有權予以增減個案管理人員員額。
5. 補助人力應為專任不得兼職其他業務承辦人，且不得挪作他用，並依據本縣新進個案管理人員教育訓練辦法受訓完成，使得正式提供個案管理服務。
6. 乙方應備足服務人力，不得於契約期間任意以「人力不足」為由拒絕收案，如發生上述情事先報甲方核備，自甲方同意核備日起給予乙方緩衝期限2個月(期間應備有職務代理人舊案正常提供服務，暫不派給新案)，倘若第三個月仍人力不足，甲方有權調整該服務區域，開放其他單位申請。
7. 乙方如有暫停派案暫停派案情事(如:個案管理人員參加教育訓練、會議、評鑑等)無職務代理人可協助，應函文核備甲方，核備同意後始得暫停派案。

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

(四)提供服務及個案管理：

1. 個案首次接受服務時，乙方應核對個案身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身分變更時，應通知甲方。
2. 乙方提供服務，應配合甲方收集資料及登錄；事後應完成服務紀錄，並應依法保存七年。
3. 乙方未於甲方指定之期間內，登錄個案申報紀錄於甲方指定之資訊系統，該筆費用甲方不予支付；其已支付者，甲方得於乙方申報之費用內扣還。
4. 乙方對於甲方之派案，除有特殊情形並經甲方同意外，應依甲方之指示提供服務，不得拒絕。
5. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，應開立收據；其有自費負擔項目，應事先取得個案或家屬同意，並於服務契約載明(但服務項目為社區整合服務中心不可向個案收取費用)。
6. 為確保個案服務品質，乙方應與個案簽訂書面服務契約，若有服務異動時，可以增加附約方式辦理，並於複評或年度到期進行換約，若機構負責人異動時亦同。
7. 個案有轉介或轉換長期照顧服務提供之需要時，應予適當之協助，並轉知甲方。
8. 乙方為社區整合型服務中心者，倘服務提供單位有正當事由未能提供服務，乙方應訂有相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等。
9. 乙方為社區整合型服務中心者，應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制。
10. 乙方為社區整合型服務中心者，應依「縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則」訂定派案原則並公布派案情形。
11. 乙方為社區整合型服務中心者，應於服務所在地_____鄉(鎮市區)內，辦理有助於與B級單位合作之措施，俾利後續個案管理以及服務媒合。
12. 乙方與個案簽訂服務契約使提供服務後，每6個月需進行家訪，並重新依需求擬定照顧計畫，若發現個案身體狀況改變需重新評估，則通報照管中心進行複評。
13. 乙方於每月應執行照顧管理(AA02)，並依據本縣公告訪視紀錄範本至甲方指定之資訊系統登載服務紀錄。
14. 乙方應以本契約及本府公告之社區整合型服務中心(A)服務須知手冊，

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

執行服務之內容，若經查違反或未履行，則函文至乙方，乙方應於一周內函覆甲方其事件之情況及改善辦法，甲方得依據服務改善紀錄單，予以記點及罰款，其個案管理人員累計滿三點，予以停權，將作為次年計畫審查評選依據。

15. 個案因照顧需求改變導致須變更原核定給付及支付額度時、或原核定給付內需計畫異動，應通報甲方照管中心。
16. 乙方每季自行發掘案量應達5案；每名個案管理人員每年轉介4案高負荷家庭照顧者至據點。
17. 針對結束服務、暫停服務、恢復服務、轉介其他服務、服務項目或次數增刪或服務異常等情形之個案，應於3日內至本局指定之資訊系統進行異動通報，追蹤後續之情形並做成紀錄。

(五)乙方對個案提供服務時，不得有下列行為，違反者依長期照顧相關法令論處：

1. 遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制個案人身自由或其他侵害其權益之行為。
2. 侵害個案及其家屬隱私權。
3. 因個案之性別、出生地、種族、宗教、教育、職業、婚姻狀況、生理狀況而為歧視或不公平待遇。
4. 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
5. 假借廣告名義，行招攬服務。
6. 巧立名目向民眾收取費用。

(六)乙方所聘用之長照人員應於提供服務前完成長照人員認證、登錄或報備支援作業。(未依規定辦理者不予核撥該筆服務費用)。

(七)長照人員應於提供服務時配戴有效之「長照服務人員證明」。

(八)長照人員登錄異動(含離職、業務異動、更名…等)，應於異動日起30日內完成登錄異動作業。

(九)辦理繼續教育訓練應先經積分單位核備，並與甲方核備。

三、其他：

(一)為使民眾審慎使用長照資源，避免長照服務特約單位削價競爭，以建立穩定之長照服務體系，確保長照服務品質，保障身心失能者權益，乙方於核定給付額度內提供服務時，應依規定向個案收取部分負擔費用。

(二)乙方代理人、使用人、受僱人之故意或過失，視為乙方之故意或過失。乙方

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

如未依契約文件之約定或其他可歸責於乙方之事由，致使甲方負國家賠償責任或其他損害賠償責任時，不論本契約之履約期限是否屆滿，甲方對乙方均有求償權利。

- (三)個案因接受乙方服務，認為乙方損害其權利而請求賠償時，乙方除應自個案請求之日起3日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於7日內與個案進行協商，其協商結果應函送甲方。
- (四)甲方補助乙方之「開辦設施設備改善費及材料費」及「交通接送車」，若於「設施設備及材料費」攤提年限屆滿前與甲方終止特約關係，應將甲方所補助之「設施設備」及「交通接送車」交還甲方，由甲方轉移至其他特約服務機構使用。
- (五)乙方特約之車輛提供長照社區巡迴接送服務規定使用，不可挪作他用，例如：緊急救護、緊急救送或其他方式使用，若違反使用規定，將扣除當月服務費10%。
- (六)甲方補助乙方購置之車輛，雙方應另簽訂「長照服務發展基金獎(補)助交通接送服務車輛使用契約書」，乙方並依該契約書內容執行辦理。
- (七)乙方提供長照交通接送服務之車輛，應投保強制責任險、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)，另營業場所應投保公供意外責任險。
- (八)本計畫補助購置之交通車輛至少須營運10年，財產歸屬乙方但須由甲方造冊列管，如未達車輛使用年限即停業或歇業者，應移轉所有權予甲方。
- (九)乙方自籌車輛如欲辦理社區巡迴接送服務，應依規定向甲方進行核備，並經甲方同意後使得辦理社區巡迴接送服務，如車齡屆滿十年，甲方得視車輛狀況決定是否可提供服務。
- (十)乙方於契約期間內應接受甲方監督、考核、檢查及評鑑；必要時，甲方得通知乙方提供相關服務資料，乙方應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。

第十八條 品質監測及訓練

一、乙方應建立服務品質促進與督導機制，包含機構年度計畫、人員在職教育訓練計畫、包含人員服務品質提升計畫、工作績效考核獎懲規定、工作與督導流程、服務結果評估策略等，並訂定服務工作流程、申訴、獎懲、轉介、契約書及工作手冊、工作倫理與守則、留任機制等。

二、乙方應接受甲方不定期以電話抽樣訪問個案或其家屬有關接受服務之概況、服務

107年03月28日制訂
 110年03月17日修訂
 110年04月09日再修
 110年12月07日再修
 111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

次數、服務日期或滿意度等。

三、乙方應配合甲方通知，派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議、個案研討等會議。

四、乙方每月應檢視個案管理人員計畫逾期、計畫核退，釐清原因並提出改善方法，減少逾期、核退次數。

五、乙方每年依據評鑑作業程序辦理相關會議，如：社區資源網絡會議(每半年一次)、行政會議(每季)、跨專業服務使用者個案討論會(每季)。

六、乙方應每年辦理服務使用者／家屬、合作的服務單位滿意度調查，並於每年11月最後一個工作日函文核備本局，調查結果及改善措施。

七、服務品質監測指標如下：

品質監測項目	說明	目標值(年度)	計算方式
計畫擬定時效	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，並於核定後3天內轉介於B單位提供長照服務。	100%	$= \frac{\text{3日內完成計畫擬定次數}}{\text{計畫擬定總次數}} \times 100\%$
B單位第一次服務時效	A單位照會後，B服務單位應於3個工作天內至照顧管理系統回覆是否收案，若經確認收案應於7個工作天提供第一次服務。	100%	$= \frac{\text{B單位第一次服務7日內次數}}{\text{照會次數(BC服務項目)}} \times 100\%$
落實專業服務轉介情形	長照個案經照專評估後，照顧問題之建議服務措施經勾選轉介專業服務相關建議措施，合計至少有一項，個案管理人員應與服務使用者建議使用專業服務，並核派服務。	70%	$= \frac{\text{使用專業服務人數}}{\text{照專建議轉介專業服務人數}} \times 100\%$

第十九條 保險

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

- 一、乙方應於履約期間辦理雇主意外責任險，提供家庭托顧、日間照顧、小規模多機能服務者、交通接送服務、社區整合型服務中心者，應辦理公共意外責任險；其屬自然人者，得自行另投保人身意外險。
- 二、乙方應依法為其員工投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及其車輛投保汽機車強制責任險。依法屬勞工保險自願加保對象者，得自願參加勞工保險或以其他商業保險代之。

第二十條 契約變更

- 一、甲方於必要時，得於契約所約定之範圍內通知乙方變更契約。乙方於接獲通知後，應向甲方提出履約標的、履約期限或其他契約內容變更之相關文件。
- 二、於甲方接受乙方所提出契約內容變更之相關文件前，乙方不得自行變更契約。除甲方另有請求者外，乙方不得因前款之通知而遲延履約。
- 三、契約之變更，非經甲方及乙方雙方合意，作成書面紀錄，並簽名或蓋章者，無效。
- 四、有下列情形之一者，乙方或甲方得於情事發生後三十日內，以書面提出變更契約之請求：
 - (一) 適用法令有變更。
 - (二) 年度預算異動致影響本契約之執行。
 - (三) 其他不可抗力事由致影響本契約之執行。
- 五、甲方或乙方應於接到他方請求變更契約之日起三十日內，以書面回覆是否同意；逾期未回覆者，他方得終止契約。

第二十一條 暫停照會或轉介服務對象

- 一、乙方有下列情形之一者，予以違約三項，甲方暫停派案一個月；自第一次違約暫停派案之日起算一年內，再有違約累計四項者，暫停派案二個月；自第一次違約暫停派案之日起算一年內累計五項者，暫停派案三個月。暫停派案之期間如有合約到期之情形，則依合約到期日為準。
 - (一) 未製作服務紀錄，或未依法保存服務紀錄。
 - (二) 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據或未依規定收取部分負擔費用，經限期令其改善，屆期未改善者。
 - (三) 規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。
 - (四) 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。
 - (五) 提供非特約之服務項目。

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

- (六)非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。
 - (七)虛報、浮報服務費用。
 - (八)違反長期照顧相關法令或長期照顧服務申請及給付辦法之規定。
 - (九)違反勞動法令或其他相關法令。
 - (十)無正當理由違反合約約定之派案時效者。
 - (十一)乙方提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。
 - (十二)實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載服務之長照人員名單不符，有得，經通知限期補正未補正者。
 - (十三)乙方為社區整合型服務中心者，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。
 - (十四)違反本契約或其他重大事由。
- 二、若上述暫停派案事項同時為「臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定」違約事項，經甲方查核屬實，除暫停派案外，再依記點規定辦理計點及罰緩。
- 三、乙方於最近一次評鑑結果不合格，並經甲方通知限期改善期間停止派案。

第二十二條 契約終止

- 一、乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，逾期未改善者，甲方得終止契約：
- (一)擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
 - (二)向個案收取服務契約約定以外之費用。
 - (三)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。
 - (四)對業務、財務為不實陳報者。
 - (五)不辦理本契約履約服務項目。
 - (六)違反專業倫理守則者。
 - (七)違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。
 - (八)違反法令及本契約規定，情節重大。
 - (九)最近一次評鑑結果不合格，經甲方通知限期改善，屆期未改善。
 - (十)違反「臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定」之違約事項於契約期間違約記點達10點者，自第一次違約記點之日起算，以當年度期限為記點計算基準。

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

(十一)違反前條第一款各目之規定受違約記點，自第一次違約記點之日起算一年內累計達四點。

(十二)社區整合服務中心服務量能不足，將依退場機制辦理，並將服務區域釋放給符合量之單位申請辦理。

二、前款情形如造成損害，甲方並得請求賠償。

三、乙方應於契約終止之日起三十日內，對其服務個案予以適當轉介或安置，並將全部個案之相關紀錄移交甲方；乙方無法轉介或安置者，由甲方協助轉介或安置，乙方應予配合；不予配合者，由甲方強制實施之，乙方不得提出任何異議或要求賠償或補償。

四、乙方有第一款各目情事，經甲方終止契約者，自終止之日起三年內不得申請簽約提供長照服務或特約為社區整合型服務中心。

五、乙方因遷移或歇業情事者，甲方應即終止契約。

六、本契約自終止之日起，甲乙雙方之權利義務即行消滅，惟仍須互負相關之保密義務。

第二十三條 扣抵或追償服務費用、暫停照會或轉介服務對象、終止契約之異議

一、甲方扣抵或追償服務費用、暫停照會或轉介服務對象、終止契約前，應先以書面通知乙方。乙方如有不服，得於收受甲方通知之日起三十日內，檢具相關事證，以書面向甲方提出異議，但以一次為限。

二、甲方應於收到乙方書面異議之日起三十日內重行審查違約事由；認其異議有理由者，應另行通知並為適當之處置。

第二十四條 續約

一、甲方及乙方於第三條契約效期屆滿前六十日內，得逕以書面辦理續約或不同意續約；契約效期屆滿前未表示不同意續約者，視為同意續約。但乙方有下列情形之一者，不予續約：

(一)受停業處分，期間未屆滿。

(二)最近一次評鑑結果不合格。

二、乙方有前二款不同意續約或不予續約之情事時，應配合甲方就乙方所有服務個案予以適當之轉介或安置。

第二十五條 爭議處理

一、甲方與乙方因履約而生爭議者，應依法令及契約規定，考量公共利益及公平合理，本誠信和諧，盡力協調解決之。其未能達成協議者，得以行政爭訟方式處理之。

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

二、履約爭議發生後，履約事項之處理原則如下：

(一)與爭議無關或不受影響之部分，乙方應繼續履約。但經甲方同意無須履約者，不在此限。

(二)於爭議期間，甲方得暫停照會或轉介服務對象予乙方；乙方服務中之個案，不因爭議影響服務。

三、本契約所生訴訟，雙方同意標的金額在新臺幣四十萬元以下者，以臺東地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以高雄高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十六條 罰則

一、甲方得依長服法第四十七條至六十條罰則規範乙方。

二、乙方無法達成甲方規範訂定基準，得於每月請領服務費用時，一併以函文敘明原因，甲方得本權責判定是否准予免罰。

三、乙方於契約期間內違反『臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定』契約管理、單位管理、核銷管理上述三大類別等事項，甲方將依據『臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定』辦理記點及裁罰。

第二十七條 退場機制

一、為利資源永續利用，縣市政府應輔導ABC服務單位以延續辦理為原則，俾利長照服務資源發展，維護民眾權益。

二、乙方如於服務推展期間，因服務量能不足，或其他特殊情事致服務無法賡續辦理，有關獎助資本門之處理原則，除空間修繕、無障礙環境設施外，接受獎助相關設備、社區巡迴車等應繳由甲方統籌處理，俾利資源永續發展。

三、乙方因可抗因素(如單位服務量能不足、人力缺乏等)需於契約期間終止服務退場，需於退場前兩個月須函報甲方同意，且乙方須於甲方同意函文日次工作日起，30個工作日內完成經費核銷、個案移轉至照管中心管理、繳還獎助相關設施及社區巡迴車，並自行申請退場後三年不得再申請簽約提供長照服務。

第二十八條 契約附件

「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」、「臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定」為辦理本契約之附件。

第二十九條 契約未載明之事項

一、本契約未載明之事項，依長期照顧服務法等相關辦法、要點辦理。

二、本契約未載明之事項，甲方保留修改變更權利，並得以函文方式補充之，餘依行政程序法等相關法律規定。

107年03月28日制訂
 110年03月17日修訂
 110年04月09日再修
 110年12月07日再修
 111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

三、本契約如有未盡事宜，經甲乙雙方同意，得以附約或函文補充之，其效力與本契約相同。

第三十條 其他(補助級距)

一、有關辦理社區整合服務中心，得申請長照服務發展基金相關補(獎)助基準項目，其補助級距如下，未達將扣除當月獎補助申報費用：

延續辦理服務單位			新設置服務單位		
期間	涵蓋率	補助比例	期間	涵蓋率	補助比例
第二季 (6月)	$0 \leq 85\%$	100%	開始提供 滿3個月	$0 \leq 50\%$	100%
	$75\% \leq 0 \leq 84\%$	90%		$40\% \leq 0 \leq 49\%$	90%
	$0 \leq 74\%$	80%		$0 \leq 74\%$	80%
第四季 (12月)	$0 \leq 95\%$	100%	第四季 (12月)	$0 \leq 95\%$	100%
	$85\% \leq 0 \leq 94\%$	90%		$85\% \leq 0 \leq 94\%$	90%
	$0 \leq 84\%$	80%		$0 \leq 84\%$	80%

(一) 計算公式【A個管服務人數/各區域已接受長照服務人數】。

(二) 接受長照服務僅計算使用長照給付及支付基準(包含聘僱外勞且使用服務者)，不包含住宿機構者、送餐或縣市自辦服務。

(三) A個管服務人數以領取給付及支付新制AA01、AA02碼的個案為準。

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

臺東縣政府特約長期照顧社區整合型服務中心(A)服務契約書

立契約書人：

甲方：臺東縣政府
代表人：縣長饒慶鈴
地址：台東市中山路276號
聯絡人：蘇奈·庫穗
電話：089-310400

乙方：
代表人：
地址：
聯絡人：
電話：

中華民國 1 1 1 年 1 2 月 3 1 日

107年03月28日制訂
110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

附

件

直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點

- 一、為直轄市、縣(市)政府與長期照顧服務提供者(以下稱長照提供者)簽訂行政契約提供長期照顧服務法(以下稱長照服務法)第十條至第十三條規定之長期照顧服務(以下稱長照服務)、派案及後續辦理服務費用申報、暫付、審核、支付及覆核等相關作業，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱長照提供者，指長照服務法第三條第五款所定長照服務機構，及依身心障礙者權益保障法、老人福利法、醫療法、相關醫事人員法規，或其他法規提供長照服務之機關(構)、法人、團體、商號或事務所等。
- 三、長照服務項目得申請特約之長照提供者資格如附表一，其中提供專業服務之長照人員如屬醫事人員者，其資格應符合各該醫事法規規定。

長照提供者就附表一所列長照服務項目，應檢具附表二所定文件，向直轄市、縣(市)政府提出簽約申請。

直轄市、縣(市)政府應於長照提供者備齊相關文件後，即受理前項簽約申請，並自受理之日起三十日內完成審核。

第一項申請案件有下列情事之一者，直轄市、縣(市)政府應不予受理：

- (一)受停業處分，期間未屆滿。
- (二)最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下。
- (三)申請文件不全或錯誤，未依直轄市、縣(市)政府所定期限補正。

- 四、直轄市、縣(市)政府應於核准前點第一項申請之日起七日內，以書面通知長照提供者，並於二十日內完成契約簽訂，效期最長為三年。

直轄市、縣(市)政府與長照提供者簽訂前項契約，應將本要點納為契約書之附件。

長照提供者申請簽約提供二項以上服務項目，其部分項目經直轄市、縣(市)政府知有違反法令規定之情事者，於該情事未消失前，僅得就其餘部分之服務項目，予以核准。

- 五、直轄市、縣(市)政府及已簽約之長照提供者(以下稱特約單位)於前點第一項契約效期屆滿前六十日內，得逕以書面通知續約，契約效期屆滿前未表示不同意續約者，視為同意續約。但特約單位有第三點第三項第一款或第二款情事，不得續約。
- 六、直轄市、縣(市)政府得指定特約單位，於長照服務資源不足地區提供長照服務。
- 七、特約單位之名稱或負責人變更，且不涉及經營主體變更者，應即檢具經主管機關或目的事業主管機關准予變更登記之證明文件，向直轄市、縣(市)政府辦理契約變更。

前項情形，特約單位與二個以上直轄市、縣(市)政府簽約者，應分別向各該直轄市、縣(市)政府辦理變更。

八、特約單位有下列情事之一者，直轄市、縣(市)政府應即終止契約：

- (一)歇業或遷移。但特約單位為居家式服務類長期照顧服務機構，且於同一行政區域內遷移者，不在此限。
- (二)受停業處分。
- (三)經主管機關撤銷或廢止設立許可。
- (四)虛報、浮報服務費用，情節重大。
- (五)最近一次評鑑結果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。

前項第二款至第五款情形，特約單位自契約終止之日起一年內，不得提出簽約申請。

九、特約單位提供服務後，應於次月十日前，至中央主管機關指定之資訊系統登載服務內容，並檢具下列文件，向直轄市、縣(市)政府提出服務費用申報：

- (一)經特約單位用印之服務費用總表。
- (二)服務費用項目清冊。

特約單位依前項規定期限申報服務費用，有漏未申報者，得於應申報末日之次日起六十日內，檢具相關文件，向直轄市、縣(市)政府補報。

十、直轄市、縣(市)政府應就特約單位申報服務費用案件，依下列項目辦理審查：

- (一)服務對象資格。
- (二)服務給付額度。
- (三)照顧計畫服務項目、長期照顧給付及支付基準照顧組合數及單價之核對。
- (四)登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性。

前項審查應於特約單位於資訊系統登載服務內容之次日起十五日內完成。

十一、直轄市、縣(市)政府就前點審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。

特約單位就前點所定內容檢具文件不全或填報有錯誤者，直轄市、縣(市)政府應敘明理由通知補正，補正完成，即予受理，並併入次月服務費用申報審查；自通知到達之次日起二十日內未補正者，視為放棄申報。

十二、直轄市、縣(市)政府應於受理服務費用申報之日起十五日內，辦理暫付事宜。但自受理申報之日起三十日內，完成服務項目與金額核定，並支付全數服務費用者，得免暫付。

直轄市、縣(市)政府應於受理服務費用申報之日起六十日內，依契約核定服務項目及金額，並支付扣除暫付金額之賸餘服務費用。

直轄市、縣(市)政府辦理服務費用之暫付或支付，得於核定支付金額後，請特約單位檢具領款收據辦理支付作業，且每月撥付一次；遇有跨年度之情事者，得以次一年度經費辦理暫付或支付事宜。

十三、直轄市、縣(市)政府暫付服務費用，成數規定如下：

- (一)特約單位核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經直轄市、縣(市)政府

核減申報金額未滿三次者，暫付至少八成。

(二)特約單位核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經直轄市、縣(市)政府核減申報金額達三次以上，未滿五次者，暫付七成。

(三)特約單位未有核付紀錄或核付紀錄未滿三個月者，暫付五成。

十四、特約單位有下列情事之一者，直轄市、縣(市)政府不予暫付：

(一)歇業。

(二)受停業處分，期間未屆滿。

(三)經主管機關撤銷或廢止設立許可。

(四)經直轄市、縣(市)政府暫停照會或轉介服務對象。

(五)特約單位核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經直轄市、縣(市)政府核減申報金額達五次以上。

(六)未依第九點所定期限申報服務費用。

十五、特約單位申報服務費用案件，經審查有下列情形之一者，除得予補正者外，應不予支付該部分之費用，並註明不予支付之內容及理由：

(一)非照顧計畫核定或非特約之服務項目。

(二)超出照顧計畫核定之服務次數，且非得臨時提供之服務。

(三)超出照顧計畫核定之額度。

(四)非登錄於特約單位之長照人員，提供經中央主管機關公告之長照服務特定項目。

(五)虛報、浮報服務費用。

(六)違反長期照顧給付及支付基準之規定。

(七)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。

(八)因可歸責於長照提供者之事由，未符附表一所列資格而提供長照服務。

(九)違反其他相關法令。

特約單位有前項各款不予支付情形之一，或最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下者，直轄市、縣(市)政府得定一定期間內，減少或停止派案。

十六、第十二點第一項核定金額低於暫付金額時，直轄市、縣(市)政府應自下次申報之暫付金額扣抵；無暫付金額可扣抵者，應予追償。

十七、特約單位不服直轄市、縣(市)政府核付之服務項目或金額時，得於通知到達日起三十日內，附具理由以書面向直轄市、縣(市)政府申請複核，並以一次為限。

直轄市、縣(市)政府應自受理前項申請之日起三十日內完成複核；認其申請有理由者，應即變更或撤銷原核定之服務項目或金額。

十八、直轄市、縣(市)政府為瞭解特約單位提供長照服務之情形，得通知其提供相關服務資料，並得派員訪查之。

前項訪查，直轄市、縣(市)政府應出示有關執行職務之證明文件或顯示足資辨別之標誌；特約單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。

十九、直轄市、縣(市)政府對於已完成支付案件，得於二年內，以抽樣或其他方式審查特約單位之實際辦理作業情形，經查有第十五點各款所定情形者，應予扣抵或追償，但應自機關知悉之日起一年內為之。

前點情形，直轄市、縣(市)政府得斟酌其違規情節或涉虛報、浮報之額度，核定扣抵或追償之金額。扣抵者，得自機關知悉後六個月內之核定服務費用分期扣抵；情節重大者，並得加收追償金額兩倍之違約金。

二十、長照服務法施行前，已接受直轄市、縣(市)政府委託或補助從事長照服務之機關(構)、法人、團體、商號或事務所等，得於委託契約、補助契約或計畫效期屆滿後，依本要點規定與直轄市、縣(市)政府簽約提供長照服務。

依長照服務法與長期照顧服務機構設立許可及管理辦法規定，應申請設立許可之前項機關(構)、法人、團體、商號或事務所等，應於中華民國一百零七年十二月三十一日前，完成設立並取得長照服務機構設立許可證書。

附表一：長照提供者申請特約資格一覽表(依給付及支付基準照顧組合碼別分類)

照顧組合碼別	AA01、AA02、AA12	BA	BB	BC	BD03	CA	CB	CC	CD	DA	GA	E
長照提供者	1. 經政府合法立案，並具辦理長照服務經驗之組織或機構(AA01、AA02) 2. 診所、衛生所、地區醫院、區域醫院(AA12)	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 提供小規模多機能服務之社區式服務或綜合式長照機構 3. 經核准提供日間照顧、小規模多機能服務之社區式服務或綜合式長照機構 4. 非營利社團、人、財團法人、社會團體 5. 身心障礙福利機構 6. 醫療機構、護理院	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 醫療器材製造業 2. 醫療器材批發業 3. 醫療器材零售業 4. 醫療器材零售業 5. 醫療機械設備批發業 6. 藥品及醫療用品零售業 7. 家具零售業 8. 飾品零售業 9. 其他家庭器具及用品零售業
備註	(一) 依據本部 107 年 2 月 23 日衛授家字第 1070800134 號函釋，老人福利機構經營轄市、縣(市)政府同意或委託於老人福利機構設立許可範圍內(同址)辦理居家服務或日間照顧服務者，得於原設立許可證明書載明居家服務或日間照顧服務項目及規模之方式提供服務。 (二) 依據本部 107 年 10 月 15 日衛授家字第 1070707831 號函釋，身心障礙福利機構於原設立許可範圍內新增提供長照日間照顧者，在原始核准基地面積未增加情形下，得以申請增加服務項目之方式辦理，並於設立許可證書上載明各項服務項目及規模之方式提供服務。 (三) 接受直轄市、縣(市)政府核准辦理「社區整體照顧服務體系」之巷弄長照站，得提供 CA07 喘息服務。 (四) 到宅汽車服務(BA09、BA09a)服務單位資格為(1)長照服務機構；(2)非營利社團法人、財團法人、社會團體；(3)老人福利機構；(4)身心障礙福利機構；(5)醫療機構、護理機構、醫務法人。 (五) 營利社團法人或其他營利人民團體，申請特約提供交通服務，應先依法登記為公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業、小客車租賃業。 (六) 長期照顧輔具及居家無障礙環境改善評估服務，應由直轄市、縣市政府委託具有資源中心、復健相關醫事機構或團體提供。 (七) 有關 E 碼特約項目係指長照給付及支付基準照顧組合 EB01-EB04；EC01-EC12；ED01-ED08；EC01-EC09；EB01-EB05 項目。 (八) CA05、CA06「個別化服務計畫(ISP)」，得申請特約長照提供者包含身心障礙福利機構(團體)、社會工作師事務所。 (九) 醫事機構包含醫療機構、護理機構及其他醫事人員依其專門職業法規規定申請核准開業之機構。											

附表二：申請特約長照提供者應檢具文件一覽表

類別	一	二	三	四	五	六	七
服務單位類別	長期照顧服務機構	老人福利機構	身心障礙福利機構	醫事機構、社會工作師事務所	非營利社團法人、財團法人、社會福利團體	公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業、小客車租賃業	醫療器材製造業、醫療器材批發業、醫療器材零售業、醫療器械設備批發業、藥品及醫療用品零售業、家具零售業、飾品零售業、其他家庭器具及用品零售業
應備文件	長期照顧服務機構設立許可證書影本	1. 老人福利機構設立許可證書影本 2. 直轄市、縣(市)政府核定辦理長照服務相關證明文件	1. 身心障礙福利機構設立許可證書影本 2. 直轄市、縣(市)政府核定辦理長照服務相關證明文件	1. 醫事機構、社會工作師事務所開業執照影本 2. 其他證明文件	1. 法人設立登記證書或人民團體設立登記證書影本 2. 章程、負責人營運證書 3. 其他證明文件	1. 營利事業登記證、商業登記證明文件 2. 其他證明文件	1. 商業登記證明文件 2. 藥局開業執照或藥商許可執照影本
一	評鑑相關文件						
二	醫院及護理機構應提供評鑑相關文件						
三	申請特約相關文件						

備註：經直轄市、縣(市)政府核定辦理社區整合型服務中心或巷弄長照站之單位之應檢具文件，請依該單位類別參照第一欄至第七欄規定辦理；社區發展協會之應檢具文件，參照第五欄規定辦理。

臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點暨罰則

110.12.07訂定

111.11.22修訂

壹、 依據

- 一、 直轄市、縣市政府辦理長期照顧服務特約簽定及費用支付作業要點。
- 二、 長期照顧十年計畫2.0。
- 三、 臺東縣政府特約長期照顧服務契約書。

貳、 目的

為確保本縣長照服務使用者權益，提升本縣長長期照顧服務特約單位(下稱單位)服務品質，訂定品質管理記點規定。

參、 處理原則

- 一、 經查證各項缺失屬實依規定記點並暫停派案外，違約記點達3點者，扣除當月申報之服務費用5%；達5點者，扣除當月申報之服務費用10%；達7點者，扣除當月申報之服務費用15%，累積點數依當年度為計算基準。每次違約記點時，本局將以書面通知單位。
- 二、 單位於契約期間違約記點達10點者，依臺東縣政府特約長期照顧服務契約書第二十二條予以終止契約。並公告服務機構名稱、負責人或行為人姓名及違約事實於本局網站。
- 三、 若記點事項同時違反臺東縣政府特約長期照顧服務契約書第二十一條(除專業服務另依其契約書條款辦理)，除記點外再依契約書暫停派案。
- 四、 記點規定如有未盡事宜，本局得依實際需要修正或另行補充規定。
- 五、 依長服法設立之長照機構，如有違反長服法之情事則依法開罰，長服法內無規範之條文則以記點辦理。

肆、 違約事項

分類	事項		點數	基準	依據法源
契約管理	1	提供非特約之服務項目或於非特約之服務區域提供服務，自費除外。	1	每次	-
	2	實際提供服務人員未於長照機構暨長照人員相關管理資訊系統完成登錄，經查證屬實並提供服務者。	3	每次	長期照顧服法 §19、§54
	3	針對結束服務、暫停服務、恢復服務、轉介其他服務、服務項目或次數增刪或服務異常等情形之個案，未於三日內至本局指定之資訊系統進行異動通報，追蹤後續之情形並做成紀錄。	1	每案	-
	4	A單位每月平均計畫擬定時效大於三日。	1	每次	-
	5	於服務提供日前，單位未與個案簽訂書面服務契約或契約約定事項與中央主管機關規定不符。	1	每案	長期照顧服法 §42、§52
	6	針對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。	2	每次	長期照顧服法 §36、§55

	7	未依長期照顧服務法規定收取部分負擔費用。	2	每次	長期照顧服法 §8-1、§49
	8	未於期限內繳交陳述意見書、查核改善措施或繳回溢領款及其他應回覆事項。	1	每次	-
	9	未於特約之服務時段及個案約定之服務時間內提供服務者。	2	每案	-
	10	任意變更個案約定之服務時間且未與個案協商者。	1	每案	-
	11	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。	1	每案	長期照顧服法 §56、§53-1-4
	12	未於本局指定之資訊系統資料登載服務紀錄或服務紀錄登載不實(日期、時段、項目、服務人員)。	2	每次	長期照顧服法 §38、§53-1-4、§56-1
	13	服務提供單位未達設立或特約時所訂定服務規模之服務人數，不得以人力不足為由拒絕收案及派案，經本局核備在案者除外，每次核備期間不得逾兩個月。	2	每次	-
	14	未依衛生福利部(含中央流行疫情指揮中心)或本局公告內容變更或補充辦理長照服務。	2	每次	-
	15	違反長期照顧相關法令或長期照顧服務申請及給付辦法之規定。	2	每次	-
	16	提供居家服務、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。	1	每案	-
	17	單位或所屬人員損害服務個案權益，經查證屬實。	2	每次	長期照顧服法 §44、§47-1-4、§56-3
單位 與服 務品 質管 理	1	服務提供單位未依各項長照服務契約內所規定期限完成家訪或電訪，並做成紀錄。	2	每次	-
	2	無正當理由未全程參加本局辦理業務聯繫會議或其他應出席之會議。	2	每次	-
	3	未訂有緊急災害意外事件、天然災害應變處理辦法、流程及法定傳染疾病應變措施。	2	每次	-
	4	未依規定辦理長照人員工資、工時、休息、休假、例假日、國定假日等勞動條件、勞工保險、全民健康保險及其他應投保保險規定。	1	每案	長期照顧服法 §32-2、§48-1
	5	單位提供服務人員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。	3	每案	-
	6	單位對於本局之派案，未依本局之指示提供服務或無特殊理由拒絕提供個案服務。	4	每案	-
	7	延宕、規避、妨礙或拒絕本局或本局委託單位查核。	5	每次	長期照顧服法 §39、§53-1-5
	8	長照服務人員及服務對象未依規定完成身體健康檢查(檢查項目依各長照業務需求而定)。	1	每案	-
	9	長照服務單位經查證屬實於公開社群資訊平台發表涉及詆毀主管機關之不實言論。	2	每次	-
	10	服務提供單位應確實保存長照相關系統帳號密碼，如未確實保存(遺忘、交接不實、停權)並向主管機關重新申請帳號密碼達4次(記一點)。	1	累計 4次	-
	11	長照服務特約單位於長照相關資訊系統內容異動時，未函報本局。	1	每次	-
	12	登錄於長照服務特約單位之長照人員證明文件及登錄內容異動(如:長照人員改名...等)，未函報本局。	1	每次	-
	13	未接受特殊訓練(如:失智、身障及其他經中央主管機關公告之特殊訓練)之長期照顧服務人員，提供相關指定服務項目。	2	每案	-
	14	陳情或申訴經查證屬實可歸責於服務單位。	3	每案	-
	15	查核缺失項目損害服務對象之服務權益及服務品質。	1	每次	-

	16	當年度督考成績不合格，經本局通知限期改善而未於期限內改善者。	3	每次	-
	17	已核定之照顧計畫超出次數或額度，且屬非得臨時提供之服務並可補正之情事外，經通知限期補正未補正者。	2	每次	
	18	未製作服務紀錄或未依法保存服務紀錄七年。	1	每次	長期照顧服法 §38、§53-1-4
	19	社區整合型服務中心者，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。	1	每案	-
	20	未依衛生福利部社區整合型服務中心注意事項與派案原則、本縣社區整合型服務中心工作手冊辦理。	1	每案	-
核銷 管理	1	當月核銷資料有誤或核銷附件資料不全未依期限內補正、補件(服務費、交通獎勵津貼、教育訓練核銷等)。	1	每次	-
	2	虛報、浮報服務費用；倘若情節重大者，將依直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點，終止契約。	4	每次	
	3	服務提供單位未於規定期限前提送獎助津貼核銷。	1	每次	-

