

臺東縣115年度長期照顧交通接送服務督導考核計畫

114.12 訂定

- 壹、主旨：臺東縣衛生局為規範115年度長照交通接送服務督導考核（下稱督考）相關作業事項，特依臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書第十五條規定訂定臺東縣115年度長照交通接送服務督導考核計畫（下稱本計畫）。
- 貳、依據：依據「115臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書」第十五條權利及責任規定辦理。
- 參、目的：透過督考制度評量本縣長照交通接送服務特約單位之效能，以提升監控特約單位服務品質及安全管理，並將督考結果提供民眾作為選擇長期照顧單位使用及保障服務使用者權利。
- 肆、主辦單位：臺東縣衛生局（以下簡稱本局）。
- 伍、督考對象：
一、長照交通接送服務特約單位每1年須接受督考一次。
二、新設立或停業復業者，自營運或復業之日起滿1年後之1年內，應接受督考。
- 陸、督考委員：
一、聘任具長期照顧服務、管理、社會工作與交通之專家學者及具實務經驗者為督考委員。
二、督考委員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對其督考工作所獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法規另有規定外，不得洩漏。
- 柒、督考基準：臺東縣特約長期照顧交通接送服務督導考核基準(如附件)。
- 捌、督考方式：
書面考評：由受評單位填報 115 年度長照交通接送服務特約單位督考基準自評表等資料，供督考小組參考；另資料檢視範圍為115年1月至115年10月底止。並由督考小組(委員 2 人) 書面資料查閱及車輛實地訪查、人員訪談，預定於 115 年 10 月辦理。
- 玖、作業期程：
一、115年2月公佈本計畫。

- 二、辦理書面及車輛實地考評，預定115年10月期間執行。
- 三、受理督考初步結果申復，並召開申復事項審查會議。
- 四、公佈督考結果及其他相關事項。

壹拾、督考日期：

- 一、督考當月之1個月前，本局得以公文、電子郵件或透過網站公告等方式，將實地督考日期通知接受督考之長照交通接送服務特約單位（下稱受評單位）。
- 二、除天然災害（如：風災、水災、震災、土石流災害等）或因政策變動外，受評單位不得要求變更實地督考日期。
- 三、督考如遇天然災害，以臺東縣政府發布停班公告逕延期是日督考作業，本局不另行通知。另延後辦理日期，本局將另行通知受評單位。

壹拾壹、督考注意事項：

- 一、受評單位應於實地督考當日備妥相關受評文件、工作或服務紀錄等資料供督考委員參閱。
- 二、書面督考依下列程序進行，並以1.5小時為原則。
 - (一)督考委員會前會議。
 - (二)受評單位業務負責人簡報。
 - (三)書面資料查閱、車輛實地訪查、人員訪談。
 - (四)督考委員討論及撰寫意見
 - (五)綜合座談。

壹拾貳、督考成績：

- 一、督考基準各項目整體總評，督考結果分為如下：
 - (一)優等：總分達90分以上者。
 - (二)甲等：總分達80分未滿89分者。
 - (三)乙等：總分達70分未滿79分者。
 - (四)丙等：總分達60分未滿69分者。
 - (五)丁等：總分未滿59分者。
- 二、督考成績達乙等以上者為合格，分數未達乙等者為不合格，並依壹拾伍辦理；成績計算以小數點以下2位四捨五入。

壹拾參、督考結果通知及申復程序：

- 一、受評單位督考結果應透過評定會議議決，並應通知受評單位。
- 二、受評單位如對督考初步結果不服者，應自收受通知之次日起14日內填具申復表及檢具相關資料向本局提出申復，逾期申復者本局不予受理；申復有理由時，本局應修正督考初步結果；申復無理由時，維持督考初步結果。相同事由申請申復以1次為限。
- 三、本局受理申復案件，得視申復內容召開申復審查會議，議決督考結果，並將最後議決結果通知受評單位。

壹拾肆、督考結果之獎勵機制與輔導措施：

- 一、督考評分為優等/總分達90分以上者或甲等/總分達80分未滿89分者者，取得次年度獎補助及特約資格，並於次年度免接受本計畫。
- 二、督考評分為乙等/70至79分者，取得次年度獎補助及特約資格，並於次年度接受本計畫。
- 三、督考評分為丙等/69分以下或丁等者，取得次年度獎補助及特約資格，並於1個月內提出改善計畫，本局應令其限期改善完成並須接受次年度本作業計畫。
- 五、督考評分為丁等/59分以下者，取消次年度獎補助及特約資格。

壹拾伍、其他：

- 一、依據臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書第二十一條規定，督考成績為丙等者，須於1月內提出改善計畫，本局應令其限期改善完成；督考成績59分以下者，取消申請次年度獎補助資格。
- 二、另受評單位於最近一次督考結果不合格者，於通知限期改善期間停止派案，如下：
 - (一)督考成績為65至69分者，停止派案一個月。
 - (二)督考成績為60至64分者，停止派案二個月。
 - (三)督考成績為59分以下者，停止派案三個月或契約迄日並取消次年度獎補助及特約資格。
- 三、本局保有本計畫之督考方式及作業的變更、暫停、取消、終止等權利，如有未盡事宜，本局得隨時補充修正並公告於本局官方網站，不另行通知。