

臺東縣衛生局到宅沐浴車服務品質查核管理機制

115.04.08 訂定

壹、目的

為提升本縣到宅沐浴車特約單位經營管理效能、強化專業服務之品質及維護本縣個案權益，藉由輔導查核機制確認執行現況，協助單位落實人員管理與車輛維護，確保服務品質符合標準。

貳、依據

- 一、長期照顧服務法第 39 條。
- 二、長期照顧特約管理辦法第 34 條。
- 三、臺東縣長期照顧到宅沐浴車服務特約契約書。

參、主管機關

臺東縣衛生局（以下稱本局）。

肆、查核機制

- 一、查核對象：本縣到宅沐浴車服務特約單位。
- 二、執行期間：每年 1 月 1 日至 12 月 31 日。
- 三、地方主管機關為瞭解特約服務單位提供服務之情形，得通知該單位提供相關服務資料，並得派員訪查；特約服務單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。

伍、查核方式

- 一、運用衛生福利部「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」、「衛生福利部長照服務費用支付審核系統」、「衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」以 SFTP 介接長照相關數據資料針對服務執行情形(含服務情形、行政管理等事務)透過實地查核、書面資料查閱及相關人員訪談進行查核，並備有紀錄。

二、查核項目：

1. 行政管理：勞健保投保證明、排班與打卡記錄、薪資給付證明。
2. 人員資格：新進與在職健康檢查報告及異常追蹤、標準化訓練與實作課程證明、繼續教育證明。
3. 車輛管理：行照、定期檢驗合格證明、汽車強制險證明、車輛維護紀錄。
4. 個案權益保障：簽訂服務契約，依規定開立收據，正確收取自付額，意見反應或申訴機制，滿意度調查及結果分析等執行情形。

陸、查核結果評定基準

一、書面審查及實地查核依「臺東縣衛生局到宅沐浴車輔導查核紀錄表」內容辦理。

二、各面向查核結果分為「符合」、「部分符合」、「不符合」，查核結果若為「部分符合」、「不符合」合計超過3項者：

(一)單位應依查核意見提出改善措施，於一個月內函覆本局核備，並落實執行。

(二)單位如未於期限內回復或屆期未改善，即依契約書之違約記點、暫停派案辦理。

柒、本機制流程及附件得依相關法律、中央規定及實際運作需求調

整，如有未盡事宜，視實際情況修訂之。