宜蘭縣政府社區式長照機構服務品質查核管理機制

111.4.13 訂定

壹、目的:為提升本縣社區式長照機構經營管理效能、強化專業照護服務之品質及維護本縣個案權益，藉由輔導查核，確認執行狀況及提升服務品質，故訂定此管理機制。

貳、依據:

一、長期照顧服務法。

二、長期照顧服務申請及給付辦法。

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、宜蘭縣政府特約長期照顧服務契約書。

參、主管機關:宜蘭縣長期照護服務管理所(以下稱本所)。

肆、查核機制:

一、依據本縣特約長期照顧服務契約書第 15 條，本所對於機構服務辦理情形得隨時進行瞭解及督(輔)導或辦理考核，機構應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。

二、查核對象:

(一)日間照顧長照機構。

(二)小規模多機能長照機構。

(三)家庭托顧長照機構。

(四)團體家屋長照機構。

(四)綜合式長照機構。

三、執行期間:每年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

三、查核方式:

(一)每年對社區式長照機構辦理無預警查核及跨局處聯合稽查至少各 1 次，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。(查核表如附件 1)

(二)依中央主管機關公告，每年辦理不定期防疫管理查核。(查核表依中央公告指引滾動式修正)

四、查核項目及範圍:

(一)工作人員進用。

(二)生活環境空間與設施設備。

(三)公共安全與設施。

(四)個案服務。

(五)權益保障。

伍、服務品質改善作為:

(一)為保障長照使用者權益，本所以輔導社區式長照機構永續發展為原則。

(二)針對查核缺失，請社區式長照機構以函復方式提出改善方

案及策進作為，並持續檢視其改善成效。

陸、退場及記點機制:

(一)違反宜蘭縣政府特約長期照顧服務契約書第19條事項，予以記點並暫停派案。自第1次違約記點之日起算1年內，再有違約記點者，暫停派案2個月；自第1次違約記點之日起算1年內累計違約記點達3點者，暫停派案3個月。

(二)違反宜蘭縣政府特約長期照顧服務契約書第20條事項，得終止契約。自終止之日起1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。

柒、本機制未盡事項，依相關法律規定辦理。

捌、本機制流程及附件得依中央規定及實際運作需求調整。

玖、本機制經機關首長奉核通過，公告後實施，修正時亦同。