

# 宜蘭縣社區整合型服務中心(A)記點機制

113年1月15日初訂  
113年3月7日修訂

## 壹、依據

- 一、長期照顧特約管理辦法。
- 二、本所特約社區整合型服務中心服務契約書。

## 貳、目的

為輔導並監測本縣社區整合型服務中心(A單位)服務品質，保障長照服務對象使用服務之權益，本縣長期照護服務管理所(下稱本所)將以定期輔導、查核及評鑑等方式了解各單位服務情形，以鼓勵及勸導之精神訂定本機制，將優良表現或待改善事項，予以紀錄並視情節輕重辦理。

## 參、記點原則

- 一、記點事項經本所輔導、查核或評鑑，或由服務對象及其家屬以任何管道申(投)訴或告知，經查證事項屬實，依規定記點。
- 二、記點以契約有效期間計算，若暫停派案之期間遇特約到期之情形，則依特約到期日為準。
- 三、若為扣點事項者，本所將函文並載明扣點事項及事由；記點事項本所將每季於LINE群組公告，每年於本所網站公告1次；記點採正負扣抵，單位自第1次記點起算，正負點相抵後扣點滿1點，則發文及公告暫停派案1個月；結束停派後，予以歸零；自第1次記點之日起算1年內累計達6點，或連續3年每年均有記點紀錄並累計達10點，依長期照顧特約管理辦法(下稱特管法)第32條終止特約。
- 四、單位記點事件，本所得於社區整合型服務中心(A)評鑑時供委員參酌。
- 五、本記點機制已納入特管法第28條至第30條記點規範，若涉及違反特約事項，則依據特管法辦理，情節重大者，經本所通知陳訴意見及限期改善，逾期未改善者，本所得予以暫停照會或終止契約；另特管法記點項目不得與組織管理項目及專業品質項目正負點相抵。
- 六、本記點機制相關規定如有未詳盡事宜以長期照顧服務法及其相關子法等規範辦理，本所亦得以公文書補充或修正相關規定，視同為公告內容。

肆、記點事項及基準如下表：

分類	事項	點數	基準	
組織管理	1. 個案管理人員到職1年內完成個案管理人員長期照顧專業課程Level II 訓練。	+0.5	每位	
	2. 出院準備銜接長照服務個案面訪(醫院共訪或出院後家訪)比率超過90%。		每年	
	3. 每家服務單位管案量超過1,000案，或特約區域超過2區以上之單位，單區管案量超過500案。		每年	
	4. 轉介專業服務碼別(C碼)佔每家單位總服務案量之60%。		每年	
	1. 經查核或評鑑有待改善事項，未依通知限期內回覆或改善。	-0.5	每次	
	2. 個案管理員未於到職日起3個月內完成資格訓練。		每位	
	3. 個案管理人員異動未於規定時效內完成認證或登錄作業。		每位	
	4. 每位個案管理人員管案量超過規定案量(專任150案；兼任75案)，且連續4個月(120個日曆天)未聘足額個案管理員，並得累計記點。(自113年4月1日起實施)		滿120日起30日(日曆天)	
	5. 個案管理人員請假或留職停薪，單位未安排職務代理人協助處理個案管理相關事宜，經個案或個案家屬或相關長照服務人員申訴，且查證屬實者。		每位	
	6. 本所舉辦之聯繫會議，應由主管或督導階級出席當年度會議達50%(含)場次。		每年	
	7. 未落實辦理在職教育訓練(單位自辦)。		每年	
	8. 未落實單位時效管控及督導機制。		每年	
	專業品質	1. 辦理本縣社區整合型服務中心個案管理人員各類教育訓練課程(含繼續教育訓練、資格訓練、個案管理人員長期照顧專業課程等)。	+0.5	每單位每年
		2. 本所培力個案管理員為種子指導員，且協助培訓		

	外單位之新進個案管理員。		每單位每年
	3. 單位評鑑為優良單位。		評鑑當年
	4. 個案管理員榮獲長照相關表揚。		每單位每年
	5. 接獲個案或家屬或長照相關服務人員透過任何形式嘉許個案管理人員，並查證屬實。		每單位每年
	1. 經本所服務品質管理及監測機制查核，查核有異常，且未限期改善者。	-0.5	每件
	2. 經個案或家屬或長照相關人員透過各種形式申訴，且經查屬實者。		每件
	3. AA計畫異動未於家訪後3個工作日內完成照顧計畫，並送審。		每件
	4. AA計畫異動重新擬定完成後，未於3個工作日內重新照會服務單位。		每件
	5. 單月計畫異動超過(含)4次以上。		每件
<b>下列各款記點不得正負點相抵</b>			
長期照顧特約管理辦法第28條	1. 違反長期照顧服務法第三十二條之二規定，經依各該法律規定處罰。	-1	每件
	2. 違反長期照顧特約管理辦法第十三條規定，接受派案後，無正當理由，且未於期限內回復社整中心或地方主管機關處理情形。		每件
	3. 違反長期照顧特約管理辦法第十七條規定，未製作紀錄、未依限保存、未移交保存或製作紀錄虛偽不實，經令其限期改善而屆期未改善。		每件
	4. 違反長期照顧特約管理辦法第十八條規定，未依限登載、服務資訊登載不實或實際提供服務之服務人員與登載於中央主管機關指定之資訊系統資訊不符，經令其限期改善而屆期未改善。		每件
	5. 違反長期照顧特約管理辦法第十九條第一項或第二項規定，未依限辦理特約變更。		每件

	6. 違反長期照顧特約管理辦法第二十條規定，向長照特約單位收取費用。		每件
	7. 違反長期照顧特約管理辦法第二十二條規定，未依特約約定確保社員之勞動條件。		每件
	8. 違反長期照顧特約管理辦法第三十四條第二項規定，規避、妨礙或拒絕地方主管機關之查核。		每件
	9. 未依給付辦法第五條第二項規定，執行個案管理、媒合服務，經令其限期改善而屆期未改善。		每件
	10. 違反長期照顧特約管理辦法第三十八條第二項規定，無正當理由未於期限內完成申報，經令其限期改善而屆期未改善。		每件
	11. 虛報、浮報服務費用。		每件
	12. 其他違反特約約定，致影響長照給付對象之權益，經令其限期改善而屆期未改善。		每件
	13. 有長期照顧特約管理辦法第二十八條第三款、第四款、第九款、第十款或第十二款違反特約情形之一者，為違反長照服務項目特約事項，經地方主管機關通知其限期改善且已改善，致未依前條規定記點，累計達二次者。		每件
長期照顧特約管理辦法第29條	1. 再次違反長期照顧特約管理辦法第二十八條同款情形。	-2	每件
	2. 再次違反長期照顧特約管理辦法第二十九條情形。		每件
長期照顧特約管理辦法第30條	1. 再次違反長期照顧特約管理辦法第三十條第一項各款情形之一者。	加倍	每次