



宜蘭縣居家服務記點機制

宜蘭縣長期照護服務管理所

中華民國 113 年 3 月

壹、依據

依據長期照顧服務法第 2 條及第 5 條及長期照顧特約管理辦法辦理。

貳、背景說明

為因應高齡化社會，建立優質、平價、普及的長照服務體系，實現在地老化，完善本縣長照服務體系，以提供本縣個案適切之居家服務；同時得減輕家庭照顧者壓力及實質上之支持。

查本縣居家服務自 106 年 6 月 3 日長期照顧服務法施行後，截至 113 年 2 月底計有 39 家長照特約服務單位（含依其他法令設立之機構並提供居家服務者）提供居家服務，惟服務單位申請設立許可之服務區域分布大多集中於本縣部份行政區，致居家服務資源嚴重分布不均，造成提供偏鄉居家服務之長照特約服務單位，無足夠之長照服務人員提供服務。

綜上，為因應諸此問題，本縣擬藉本記點機制規範予以違規扣分；以落實契約規範之記點機制。

參、目的

- 一、使個案即時獲得所申請之居家服務，不因其居住地點而減少其服務項目或品質。
- 二、落實違規積分記算機制，提升服務品質。

肆、實施日期：自公告日期起施行。

伍、長照特約服務單位（B單位-居家式長照機構）違規積分之記點機制標準：

一、處理原則

- （一）經查證各項缺失屬實依規定記點，契約期間違約記點依長期照顧特約管理辦法辦理，累積點數依契約屆滿換約後重新計算。
- （二）若遇跨年度續約前達暫停派案條件，仍得以暫停派案。
- （三）本所以 Google 表單隨時更新記點，並每季公告於業務聯繫群組及本所網站。

二、違規記點項目

分類	序號	違規項目	違規記點	基準
單位 管理	1	無合理原因且無法提供佐證資料(例班表)，不接受 A 單位(下稱社整中心)派案(含指定長照服務機構案件)。	1	每案
	2	居督員未依家訪(每 3 個月)、電訪(每個月)頻率執行並登打紀錄。	1	每月
	3	不定期查核項目違規，經要求改善屆期未改善者。	1	每項
	4	可歸責於機構之人民陳情案件，致造成人民傷害或權益受損者。	1	每案
	5	服務項目超出照顧計畫核定之服務內容(次數或額度)。	1	每案
	6	提供個案未經核定服務項目。	1	每案
	7	發生下列情形之一，未至照管平臺異動通報者： (1) 與照顧計畫不符合的項目或時段、陪同就醫應於服務提供後 7 個工作天內。 (2) 依據衛生福利部長照服務申請及給付辦法第 21 條得臨時提供服務之照顧組合碼別，應於臨時提供後 24 小時內。 (3) 服務異常(個案或工作人員緊急意外事件、申訴等)，應於 3 個工作天內說明處理情形；倘危及生命情形、符合暫停及結案指標應於 24 小時內。	1	每次

分類	序號	違規項目	違規記點	基準
	8	實際服務人員與資訊系統申報紀錄所載服務人員名單不符。	1	每次
	9	違反長期照顧服務法及其相關子法之規定。	1	每次
	10	非登錄於特約單位或未具申請特約之服務人員而提供經中央主管機關公告之長照服務項目。	1	每次
	11	未經照顧管理專員或 A 單位個案管理師於系統核准異動通報，即更改服務內容。	1	每案
	12	未收取個案部分負擔費用。	1	每案
契約管理	1	未於每月 10 日前完成系統申報作業，並於本所完成審核後之次日起算 3 日內，檢具相關資料，向本所申報前一月份之服務費用。	1	每次
	2	提供非特約之服務項目。	1	每次
	3	5 天內(含 3 天回覆)未提供第一次服務，倘為不可抗力之因素不在此限。	1	每次
特約辦法	1	減免長照服務使用者部分負擔費用。	1	每案
	2	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 19 條之 1 第 1 項規定，拒絕照顧服務人員支援之請求。	1	每案
	3	未報主管機關核定後實施之照顧計畫，申請支付服務費用，經令其限期改善而屆期未改善。	1	每案
	4	接受派案或轉介之個案，未於 3 天內回覆社整中心或地方主管機關處理情形。	1	每案

分類	序號	違規項目	違規記點	基準
	5	未與長照給付對象、家屬或費用支付者簽訂書面契約或其內容、格式之應記載及不得記載之事項。	1	每案
	6	有下列情形之一，未依限通報社整中心或地方主管機關者： (1)發生災害防救法第2條第1款所定災害、傳染病防治法第3條第1項所定傳染病或其他重大變故，暫時無法提供服務者，應於24小時內通報。 (2)前項情形未危及長照給付對象生命安全、發現長照給付對象有聘僱外籍看護者之身分、所屬長照人員違反長期照顧服務法第56條之情事，應於次1工作日通報。	1	每案
	7	長照特約單位提供服務，應開給符合本法或其他相關法規規定之收據，並應於收據載明給付辦法附表四所定照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以附件方式列表。未開給收據或未以附件載明相關事項，經令其限期改善而屆期未改善。	1	每案
	8	特約服務單位應於提供服務後之次月10日前，依中央主管機關指定之內容及格式，將服務資訊登載於中央主管機關指定之資訊系統。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。	1	每案

分類	序號	違規項目	違規記點	基準
	9	特約服務單位之設立或登記事項有變更者，應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，於完成變更登記之次日起 10 日內，向地方主管機關申請特約變更；特約服務單位與 2 以上地方主管機關簽約者，應分別向各該地方主管機關申請特約變更。	1	每案
	10	特約服務單位由勞動合作社設立者，未依特約約定確保提供長照服務社員之勞動條件符合勞動有關法規，並於特約內載明。	1	每案
	11	長照特約單位不得以給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益之方式，使其他長照特約單位服務之長照給付對象指定更換於該單位接受服務。	1	每案
	12	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。地方主管機關應出示有關執行職務之證明文件或足資辨別之標誌；特約服務單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。	1	每案
	13	未依給付辦法第 5 條第 2 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。	1	每案
	14	特約服務單位逾前項規定期限申報服務費用者，地方主管機關得併同次月申報之服務費用審查；特約服務單位至遲應於提供服務次月 10 日起 3 個月內完成	1	每案

分類	序號	違規項目	違規記點	基準
		申報。倘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。		
	15	虛報、浮報服務費用。	1	每案
	16	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。	1	每案

陸、其他說明

- 一、長照特約服務單位（B單位-居家式長照機構）違規扣點之記點機制將視達成情形分階段逐年檢討修訂。
- 二、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。