

彰化縣喘息服務品質輔導查核機制

一、目的

為提升本縣長期照顧喘息服務特約單位之服務品質、單位業務執行現況及維護服務對象權益，藉由查核及輔導機制提升喘息服務特約單位之服務效能與品質，以提供民眾優質與完善的長期照顧服務。

二、依據

- (一) 長期照顧服務法第 39 條
- (二) 長照機構設立許可及管理辦法
- (三) 本縣特約長期照顧服務契約書
- (四) 長期照顧服務申請及給付辦法
- (五) 本縣辦理喘息服務實施作業計畫

三、對象

本縣喘息服務特約單位。如當年度新特約單位，開始服務滿三個月起列入查核對象。

四、辦理期程

每年度 1 月 1 日至當年度 12 月 31 日止。

五、查核方式

- (一) 常規性查核：文件、電話及電子郵件抽查。
- (二) 無預警實地抽查：每年辦理無預警查核喘息特約單位服務情形至少 1 次，如有異常情形或陳情檢舉案件不在此限。

六、查核作業及程序：

- (一) 依衛生福利部辦理機構住宿式服務類長照機構及住宿式長照機構之綜合式服務類長照機構之評鑑及本縣辦理社區式服務類長照機構、居家式服務類長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長照機構之評鑑有基準者，從其基準。因應不同類型原評鑑基準，並考量喘息服務品質之特殊性，予以補充、擴大或限縮查核範圍訂立本機制。

- (二) 常規性查核：

1. 電話方式:每月核銷單位抽樣個案或家屬，了解服務申請過程、時間、使用情形、收費及紀錄簽章之情事。

2. 電子郵件方式: 每月核銷單位抽樣服務紀錄之正確性及完整性。

3. 喘息服務品質自評表(附件 1)，函文本府備查後，排定時程表派員進行實地輔導查核。

(三)無預警查核:不預先通知派員至單位或案家，現場資料查閱、人員訪談了解服務情形(附件 2)。

(四)本機制無預警抽查時效認定標準:經主動通知單位起限定時間(1 小時內)配合並提供相關資料；逾時視同規避或拖延。

(五)凡查核項目未符合或異常者，函文通知受檢單位限期改善、輔導並追蹤。倘歸責於單位應改善而未改善者或缺失情節重大，依長期照顧服務法或契約書規範辦理；依違反相關法規送辦。

(六)單位有異常態樣(附件 3)之情形者視為異常單位：單位應就「異常態樣」之異常項目限期改善，本局會列管 3 個月並持續加強查核服務品質。

(七)異常態樣如下：

喘息服務服務品質異常態樣

1. 未依照顧計畫提供服務、非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務。
2. 浮報、虛報服務費用。
3. 案家申訴陳情可歸責單位者，申訴或陳情案件未妥適處理或無處理紀錄。
4. 無正當理由違反合約約定之派案時效者
5. 機構、工作人員與案家(含個案)串謀核銷服務費經查屬實者。
6. 向案家(含個案)宣達不實長期照顧服務資訊、惡意攻擊其他機構、或違法開發服務個案等情事，經查屬實者。
7. 單位提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。
8. 服務人員有冒名頂替或實際服務之人員與照管系統申報紀錄所載人員名單不符者。
9. 照服員無故未到班。
10. 照服員任意調整案家服務時間。
11. 未依規定期限內配合完成相關喘息服務業務，包含每月 10 前應完成申報喘息核銷。
12. 違反相關法令(例如勞基法、性平法、長服法等)。
13. 規避、妨礙、拖延或拒絕本局之查核。
14. 對於個案申請資格異動或長期照顧服務原因消失之情形，單位於知悉之日起 15 日之內予以隱匿或不為通報。
15. 現場查核案家無法出示收據或服務紀錄。
16. 多筆紀錄不全、未完整簽章、代簽、塗改未經家屬確認及同意。
17. 單位未落實查班，私下換班致派班、出勤人員不一致。
18. 未落實異常事件通報。
19. 未依單位內檔案管理辦法建立案冊。
20. 服務前未與案家再次確認服務時間、人員、服務內容及單位緊急聯絡電話，致服務出現非預期之狀況。

查核基準說明

A 行政面-行政暨人員管理						
編號	查核基準	基準說明	查核方法	查核結果	依據	備註
A1	行政管理	1. 訂定喘息服務開案、收案、無法服務、暫停、轉介及結案等工作流程。 2. 訂定緊急意外事件處理辦法及流程(含假日聯絡管道)。 3. 訂定異常事件通報機制與標準。 4. 提升照服員相關照顧技巧及安全看顧(預防跌倒、哽噎或走失)之作為。 5. 上述文件適時檢視修正。 6. 人員完成教育訓練並留有紀錄。	文件檢閱 現場訪談	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	
A2	人員資格	1. 執行服務人員領有長照小卡並登錄。 2. 完成失智症及身障支持課程時數。 3. 遵守長照人員支援報備之規定。 4. 現場服務人員應配戴識別證。	文件檢閱 現場訪談	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法 §10	
B 行政面-服務品質監測						
編號	查核基準	基準說明	查核方法	查核結果	依據	備註
B1	服務品質	1. 訂立喘息服務定期家訪、電訪機制及	文件檢閱	☐ 符合	特約長期照顧服	

	定期追蹤	滿意度調查。 2. 留有紀錄並追蹤改善。	現場訪談	☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	務契約書第 18 條 第 1 款	
B2	查班機制	1. 訂定查班(含假日查班)之規則 2. 留有查班紀錄備查。 3. 定期分析結果並檢討改善。 4. 每月按時填報機構查核月報表。	文件檢閱 現場訪談	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	特約長期照顧服 務契約書第 18 條 第 1 款	
B3	建立督導 機制	1. 定期召開團體督導會議或個別督導 等。 2. 留有紀錄	文件檢閱 現場訪談	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	特約長期照顧服 務契約書第 18 條 第 1 款	
C 行政面-履約管理						
編號	查核基準	基準說明	查核方法	查核結果	依據	備註
C1	配合主管 機關	提供相關資料掌握時效性、正確性及完 整性。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法 §39	
C2	核銷作業	1. 服務提供之次月 10 前衛生福利部照 顧服務管理資訊平台完成線上申報。	系統檢閱 文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合	喘息服務實施作 業計畫實施作業	

		2. 核銷紙本文件依時正確完整送達。		☐ 不符合 	計畫九、服務紀錄 (二)	
D 行政面-覈實申報						
D1	收據	1. 開立收據且案家確實取得。 2. 收據載明應記載項目。 3. 依收費標準收取部分負擔。	文件檢閱 案家抽查	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法 §36 特約長期照顧服 務契約書第 17 條 二、(四)、6 喘息服務實施作 業計畫實施作業 計畫九、(三)	
D2	服務紀錄	1. 服務照會、紀錄及申報之時間、服務 人員應一致。 2. 服務紀錄置於案家且可供查閱(限居 家喘息)。 3. 如有缺件、紀錄不全、代簽、工作人 員與案家未簽章完整或經塗改後案 家未核章確認，應提供足以認定事實 之佐證資料(如打卡紀錄)。	文件檢閱 照管平台 系統檢閱 案家抽查	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法 §38§56-1 刑法§215	

E 服務面-個案權益保障						
E1	服務契約 簽訂	1. 與案家簽訂契約。 2. 書面契約內容清楚完整(含應記載及不得記載之事項)。 3. 自費負擔項目事先取得案家同意並於服務契約及照管平台載明。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法 §42§52 特約長期照顧服務契約書第 17 條 二、(四)、6	
E2	意見反映 處理	1. 個案及家屬意見反映、抱怨及申訴處理辦法、流程。 2. 留有紀錄並追蹤改善。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法 §44	
F 其他						
F1	專區檔案 管理	1. 訂有個案資料管理辦法與保密規定。 2. 紀錄妥善保存，整理有序，調閱迅速。	現場查核	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法 §38-2 喘息服務實施作業計畫實施作業計畫十、(十五)、7	
F2	體檢規定 (居家喘	收托前應完成體檢及胸部 X 光檢查(效期 6 個月內)。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合	長期照護機構感染管制措施指引	

	息、巷弄 站喘息不 適用)			☐ 不符合 _____	(111 年 11 月 18 日修訂)	
F3	日間照顧 中心假日 喘息申請	事前經照管中心同意完成假日喘息服務 核備。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧給付及 支付基準	
F4	社區推廣 活動	1. 定期安排團體或社區長照服務推廣 活動。 2. 留有相片、紀錄並評值。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____		

單位現場人員簽名：

查核人員：

彰化縣衛生局
喘息服務特約單位服務品質自評表

112 年 5 月訂
7.25 修

自評完成日期	年 月 日		
機構名稱			
機構地址			
機構負責人		業務負責人	

編號	查核基準	基準說明	查核結果	依據	備註
A1	行政管理	1. 訂定喘息服務開案、收案、無法服務、暫停、轉介及結案等工作流程。 2. 訂定緊急意外事件處理辦法及流程（含假日聯絡管道）。 3. 訂定異常事件通報機制與標準。 4. 提升照服員相關照顧服務技巧及安全看顧(預防跌倒、哽噎或走失)之作為。 5. 上述文件適時檢視修正。 6. 人員完成教育訓練並留有紀錄。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	
A2	人員資格	1. 執行服務人員領有長照小卡並登錄。 2. 完成失智症及身障支持課程時數。 3. 遵守長照人員支援報備之規定。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法§10	

編號	查核基準	基準說明	查核結果	依據	備註
B1	服務品質定期追蹤	1. 訂立喘息服務定期家訪、電訪機制及滿意度調查。 2. 留有紀錄並追蹤改善。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	
B2	查班機制	1. 訂定查班(含假日查班)之規則。 2. 留有查班紀錄。 3. 定期分析結果並檢討改善。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	
B3	建立督導機制	1. 定期召開團體督導會議或個別督導等。 2. 留有紀錄。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	
C1	配合主管機關	提供相關資料掌握時效性、正確性及完整性。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法§39	

編號	查核基準	基準說明	查核結果	依據	備註
C2	每月核銷作業	1. 服務提供之次月 10 前衛生福利部照顧服務管理資訊平台完成線上申報。 2. 核銷紙本文件依時正確完整送達。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	喘息服務實施作業計畫實施作業計畫九、服務紀錄(二)	
D1	收據	1. 開立收據且案家確實取得。 2. 收據載明應記載項目。 3. 依收費標準收取部分負擔。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法§36 喘息服務實施作業計畫實施作業計畫九、服務紀錄(三)	
D2	服務紀錄	1. 服務照會、紀錄及申報之時間、服務人員應一致。 2. 服務紀錄置於案家且可供查閱(限居家喘息) 3. 如有缺件、紀錄不全、代簽、工作人員與案家未簽章完整或經塗改後案家未核章確認，應提供足以認定事實之佐證資料(如打卡紀錄)。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法 §38§56-1 刑法§215	

編號	查核基準	基準說明	查核結果	依據	備註
E1	服務契約 簽訂	1. 與案家簽訂契約 2. 書面契約內容清楚完整(含應記載及不得記載之事項) 3. 自費負擔項目事先經本局核備通過並於服務契約載明。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法 §42§52	
E2	意見反映 處理	1. 個案及家屬意見反映、抱怨及申訴處理辦法、流程。 2. 留有紀錄並追蹤改善。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法§44	
F1	專區檔案管 理	1. 個案資料管理與保密 2. 紀錄妥善保存，整理有序，調閱迅速。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法§38-2	
F2	體檢規定 (居家喘息、 巷弄站喘息 不適用)	收托前應完成體檢及胸部X光檢查(效期6個月內)	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照護機構感染管制措施指引(111年11月18日修訂)	

編號	查核基準	基準說明	查核結果	依據	備註
F3	日間照顧中心假日喘息申請	事前經照管中心同意完成假日喘息服務核備	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧給付及支付基準	
F4	社區推廣活動	1. 定期安排團體或社區長照服務推廣活動 2. 留有相片、紀錄並評值	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 		

_____單位異常事件統計表

異常事件		過去一年內發生異常事件次數(111 年 1 月起至自評完成日)			共_____次
編號	發生日期	類別	嚴重度	通報方式	備註
		☐ 送醫事件 ☐ 照顧意外事件 ☐ 藥物事件 ☐ 治安事件 ☐ 傷害行為事件 ☐ 公共意外 ☐ 家庭暴力事件責任通報 ☐ 其他 _____	☐ 死亡 ☐ 極重度 ☐ 重度 ☐ 中度 ☐ 輕度 ☐ 無傷害	☐ 紀錄留存 ☐ 系統通報 ☐ 紙本通報	
		☐ 送醫事件 ☐ 照顧意外事件 ☐ 藥物事件 ☐ 治安事件 ☐ 傷害行為事件 ☐ 公共意外 ☐ 家庭暴力事件責任通報 ☐ 其他 _____	☐ 死亡 ☐ 極重度 ☐ 重度 ☐ 中度 ☐ 輕度 ☐ 無傷害	☐ 紀錄留存 ☐ 系統通報 ☐ 紙本通報	
		(請依意外發生件數自行擴充編號與內容)			
回饋	遭遇困難、無法改善之原因及解決之策略	請描述			

彰化縣 ____ 機構喘息服務查核紀錄月報表

年 月份 112.7.25 訂

個案數	人	照服員人數	正職	人	兼職(被支援報備)	人				
居督人數	人									
查核方式:A 電訪、B 實地、C 定位打卡										
查核內容:A 按時到班離開、B 如實製作紀錄、C 服務內容與計畫核定相符										
編號	查核日期			查核對象		查核方式	查核內容	異常描述	備註	查核人
	日期	平/假日	時段	居服員姓名	個案姓名					

總計 人

督導(主管)簽章:

業務負責人簽章:

