

# 苗栗縣專業服務品質管理機制

110年2月25日訂定

## 壹、目的：

藉由專業服務品質管理機制，以了解所轄服務單位服務情形，是否有異常使用狀況，是否落實提供適切之服務，以提升苗栗縣專業服務品質。

## 貳、依據：

一、長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境善服務)給付及支付基準。

二、苗栗縣政府特約長期照顧服務契約書。

三、衛福部專業服務品質管理作業參考原則(109.08.12)

## 參、主辦單位：

苗栗縣政府長期照護管理中心

## 肆、查核項目及實施辦法：

### 一、行政管理的訂定

- (一)個案檔案及文書管理應依個資法妥善保存、管理。
- (二)訂定明確收費方式、標準，並開立收據及載明收費項目及金額。
- (三)專業人力應取得相關專業證書、長照人員認證。
- (四)服務人員依規定辦理醫事人員報備支援，經主管機關核准在案。
- (五)機構提供服務人員與個案數比率、專職兼職人員之比率。

### 二、專業服務管理

- (一)訂定明確服務流程及標準。
- (二)對於照會之個案於7個工作天內回覆，並於7日內提供第一次服務。
- (三)與個案簽訂服務合約、切結書、專業服務說明書。
- (四)服務目標訂定過程是否與A單位共同討論，定期與A單位、個案或家屬共同討論服務成果及品質，將以抽樣方式隨機挑選一名個案做查核。
- (五)服務目標的訂定是否明確，服務計畫與評估結果是否具一致性，服務內涵是否符合復能精神，將以抽樣方式隨機挑選一名個案做查核。

(六)依照顧計畫提供服務、撰寫服務紀錄，並定期辦理個案討論及撰寫紀錄，將以抽樣方式隨機挑選一名個案做查核。

### 三、服務績效管理

(一)服務案量是否有明確之統計。

(二)對於個案或家屬申訴案件處理紀錄與追蹤。

(三)執行服務時，於晚間服務(AA08)及例假日服務(AA09)是否符合個案或案

家需求，抽查總服務案量百分之5，若晚間服務(AA08)及例假日服務(AA09)總案量少於3案將以實際案量計。

(四)服務提供單位對於結案、延案比率是否有具體統計。

### 四、其他

(一)參與長期照護專業服務相關在職教育訓練。

(二)長照服務人員系統登入情形。

(三)是否配合照管中心推動衛生福利部長照政策或相關規定。

### 五、年度督導考核

(一)每年依據專業服務查核表查核轄內簽立特約之專業服務單位，且年度內有提供服務之單位。

(二)若查核有3項以上需改善，將進行第二次不預先通知查核。

伍、本機制如有未盡事宜，可隨時修訂之。