

新竹市社區式長期照顧機構服務品質查核管理機制

112.10.02 訂定

113.05.06 一修

壹、依據

- 一、長期照顧服務法第 39 條。
- 二、長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 31 條。
- 三、長期照顧特約管理辦法。
- 四、本局特約長期照顧日間照顧、家庭托顧及小規模多機能服務契約書。

貳、目的

為提升本市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市長照使用者權益，藉由不預先通知查核機制，確認執行狀況及提升服務品質，故訂定此品質查核管理機制。

參、主管機關

新竹市衛生局(以下簡稱本局)

肆、查核機制

一、查核對象

本市設立或特約並提供日間照顧、家庭托顧、小規模多機能服務之機構。

二、執行期間

每年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

三、查核項目

- (一) 人力配置及人員訓練。
- (二) 權益保障、契約、陳情申訴、服務滿意度及服務紀錄。
- (三) 膳食管理、營運管理及個案管理服務使用情形。
- (四) 環境設備。

(五) 公共安全與設施。

四、 執行方式

- (一) 每年對設立或特約並提供日間照顧、家庭托顧、小規模多機能服務之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。
- (二) 查核結果函知受查核單位，如有缺失事項者，請單位限期改善並函復本局。
- (三) 單位如未回復或屆期未改善，依相關法規及契約規範辦理後續措施。

伍、 退場機制

有關查核缺失項目經限期未改善者，依長期照顧特約管理辦法及本局特約長期照顧日間照顧服務、家庭托顧、小規模多機能服務契約書之規定，予以記點並暫停派案，若情節嚴重者，得依雙方契約書條款予以終止契約。

陸、 本機制未盡事項，依相關法律及契約規定辦理。

柒、 本機制流程及附件得依中央規定及實際運作需求調整。

捌、 本機制奉核通過，公告後實施，修正時亦同。