

# 新北市私立旺福居家長照機構 AB單位合作暨記點相關注意事項

## 一、合作規定

## 二、合作相關原則

1. 個案於依照顧計畫接受服務時，若臨時需有 BA01、BA07、BA12、BA13、BA14、BA17a、BA17b、BA17c、BA17d1、BA17d2、BA20、BA23、BA24 等服務需求，倘若超過額度且民眾同意自費，得先行提供服務(同長照支付及給付標準內容)，並於兩天內異動通報予個案所屬 A 單位，得以計畫異動並於月底申報費用。
2. 若有喘息/短照服務需求，須以異動通報方式告知個案所屬 A 個管，照會或計畫異動後方可執行；若遇緊急狀況(喘息/短照服務、BA14 碼別)，且案家屬同意超額自費，得先提供服務，並於當/次日異動通報緊急提供服務之原因予個管單位知悉並照會。
3. 喘息/短照服務若於月底一次性告知當月總數量，且非緊急狀況，將不予核定；若還超過額度，將由服務單位與案家解釋，並由單位自行負擔全額費用，禁向案家收費。
4. 單位評鑑不合格者，**配合主管機關公告及契約書規範**，**辦理**停派或改派，得經評鑑合格後，**由主管機關通知後**始派案。
5. **異常事件**發生或其他違反服務規則，依實際事件酌處，情節重大者將直接予以停派且終止合作關係

### A. 記點原則

1. 違反前項 A. 合作相關原則其中一項，記點 1 點/案。
2. **B 單位提供服務時非個案因素，未於規範時效內提供第 1 次服務，且未於照管系統異動通報，經查證屬者**，記點 2 點/案。
3. **B 單位提供服務時非個案因素，未於規範時效內回覆照會，且未於照管系統異動通報，經查證屬者**，記點 2 點/案。
4. **B 單位未接獲照會卻先行提供服務(非緊急異常事件)**，記點 2 點/案。
5. 不清楚各碼別服務內容，或服務規範說明/執行錯誤，記點 2 點/案。
6. **B 單位實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載記錄支人員名單或服務提供時間不符**，經查證屬實，記點 3 點/次，並限期當月改善，若次月未改善得再追記 1 點至改善為止。
7. 未依服務項目收取自付額致使削價競爭、超收服務費、收取費用未開立收據，記點 3 點/案。
8. 個案服務暫停/終止未通報主責個管師，記點 1 點/案。
9. 離職居服員帶原服務個案至新單位續提供服務，新單位記點 1 點/案並依照政府規範異動通報 PDCA 予 A 單位。
10. 單位回覆可承接服務人力，A 單位照會後卻表示無法提供等事件(家屬因素除外)，記點 1 點/案。
11. **對於個案申請資格異動或長期照顧服務原因消失之情形(身體狀況明顯改變、更改居住地址、外籍看護抵達、使用權益等)**，予以隱匿或不為通報(知悉之日起一個月未主動告知 A 單位)，經查證屬實者，記點 3 點/案。
12. **對於新北市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範，內容不清楚、不了解、未執行等**，記點 2 點/案。
13. **發生屬於新北市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範，內異常事件類別，未主動於照管系統異動通報 A 單位**，記點 3 點/案。
14. **照管系統之異常事件通報內容籠統、未載明發生日期、時間、對象、事件經過、處理流程及**

檢討改善等，記點 1 點/案。

15. 如有**相關**異常狀況如額度、次數、核銷，申訴、陳情等，未事先與 A 單位溝通並取得共識，未經證實越級通報，記點 3 點/次。
16. 服務單位對個案、案家屬、本機構個管或其他服務單位人員有不當言詞與舉止、態度不佳、大聲吼叫、謾罵等，經查證屬實，記點 3 點/次。
17. **陳情、申訴案件及主管機關查核**，經查證屬歸責於服務單位，記點 3 點/次，並限期一個月內改善，若未改善得次月再記 3 點至改善為止。

#### B. 記點處理原則

1. 經查證各項缺失屬實依規記點，已合作有效期間計算，期間記點達 3 點，暫停照會個案 3 個月，記點超過 3 個月者採持續累進制。
2. 累計點數依每年度 12 月 31 日後歸零重新計算。
3. 若一年內累計達 8 點以上，或暫停照會派案 6 個月以上，或連續 2 年有記點紀錄，將不予合作。

#### C. 記點結果

1. 累計超過**三點(含)**者，當天起**停止派案 3 個月**。
2. 停派期間若仍有違規事項，續累計，**達五點，續停派 3 個月**。
3. 累計計點**達八點**，將停止派案並**終止合作**。

#### D. 以下事項不列入記點：

1. 因原服務之單位無法繼續提供服務，例：人員離職、人力無法調度，將直接予以停派或是改派其他單位，不列入記點。
2. 如個案緣故換單位或是停止服務(包含搬離原服務區域，個案身分資格轉變)不列入記點。

#### 三、專業服務

1. 請依計畫內容之時程及組數，執行專業服務目標。
2. 服務單位依結/延案程序，先與家屬討論延案目標，告知 A 個管後再提出線上申請。
3. 服務前需明確告知個案或案家屬現行結/延案規定及程序。

#### 四、照管系統之異常事件通報(非口頭告知，請善用異動通報，確保留有紀錄保護雙方權益)

1. **熟悉新北市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範，並定期更新。**
2. 異常事件定義：預約喘息/短照服務、新增/暫停/終止服務、身體狀況重大/特殊改變、人身安全、送醫、**照顧、藥物、服務中、治安、公共意外、言語/身體傷害、自殺意念、家暴、違反專業倫理守則者**等。
3. 異常事件通報均需載明發生日期、對象、事件經過、處理流程及**檢討改善**。

#### 五、服務單位申覆方式：

1. 單位對記點事項如有異議，於本單位通知日起 15 日內致電本單位，提出解決方案並共同討論及達共識。

2.

服務單位名稱：\_\_\_\_\_ 單位閱畢後簽名：\_\_\_\_\_

中 華 民 國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日