

## 嘉義市長期照顧管理中心交通接送服務品質管理機制

112年03月22日奉核訂定

### 壹、依據：

- 一、長期照顧服務法。
- 二、長照服務發展基金一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準及直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧服務提供者特約簽訂及費用支付作業要點。
- 三、老人福利服務提供者資格要件及服務準則第七十七條至第八十一條及公路法；車輛符合交通部車輛安全檢測基準第六十七條「載運輸椅使用者車輛規定」規格之車輛。
- 四、嘉義市112年長照2.0整合型計畫及本中心特約長期照顧服務契約書。

### 貳、目的：

為確保服務使用者權益及交通單位服務執行情形，進而提升服務品質控管與建立查核機制，爰訂定本中心交通接送(含社區式)服務品質管理機制。

參、指導單位：衛生福利部

肆、執行單位：嘉義市長期照顧管理中心

### 伍、服務品質管理機制原則：

- 一、依據長期照顧服務法與本中心特約交通接送(含社區式)之服務提供單位得隨時受本中心進行瞭解、督考、輔導或辦理不定期實地查核，單位不得規避、拒絕或妨礙。
- 二、執行期間：每年1月1日起至12月31日止。
- 三、服務品質查核機制：
  - (一)每月申報核銷：由行政專員針對申報服務紀錄進行抽查，依單位申報服務人數抽15%，若有異常則核退該筆申報費用，並紀錄異常內容且函請單位敘明原因及改善措施，確保單位於核銷申報服務時間服務對象、服務給付額度、照顧計畫服務項目、長期照顧給付及支付基準照顧組合數及單價之核對及人員資格是否符合相關規定，並確實登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性，經審核無誤後辦理撥款。
  - (二)實地查核：不定期至特約單位實地查核，每單位每年至少查核1次，倘若單位未裝有GPS至少抽查2次及前往案家抽查個案接送時間與服務派車紀錄是否相符，每車至少2案，若有異常則函文單位改善，並敘明改善機制，另加強查核了解改善情形。(如附件一、二)
  - (三)督導考核：特約單位滿一年者，每兩年須接受本中心辦理一

次督導考核，聘請專業委員檢視機構之服務品質及人員管理等指標，給予改善建議。

四、獎補助審查會：每年度針對交通接送獎助單位辦理審查會，經審查通過得成為特約單位。

陸、本原則簽奉機關首長核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。