

## 花蓮縣 111 年度居家式長期照顧服務機構(居家服務)評鑑基準

### 一、經營管理效能 (10 項)

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	工作手冊及行政管理規定	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。</li> <li>2. 定期修訂工作手冊及行政管理規定。</li> <li>3. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位人員業務職掌、聘用、福利、差勤、員工申訴管道、考績獎勵、重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、感染控制作業手冊。</li> <li>4. 工作人員熟悉前述第3項之緊急或意外事件處理辦法/流程。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務職掌、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)</li> <li>2、 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。</li> </ol>	<p>A 完全符合(5分) B 符合3項(4.25分) C 符合2項(3.5分) D 符合1項(1.75分) E 完全不符合(0分)</p>	應依不同職務之工作人員業務職掌，訂立工作手冊內容
A2	督導制度運作情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 定期(至少每3個月)召開行政會議，並有會議記錄及出席表。</li> <li>2、 行政會議討論事項應包含服務品質及工作改善等內容。</li> <li>3、 訂有督導機制，包括個別督導、團體督導及外聘督導等，並依期程執行，留有相</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 檢視行政聯繫會議、個別督導會議、團體督導會議等紀錄及書面資料。</li> <li>2、 業務負責人未親自參與行政會議，第1、2項評分為不符合。</li> </ol>	<p>A 完全符合(5分) B 符合3項(4.25分) C 符合2項(3.5分) D 符合1項(1.75分) E 完全不符合(0分)</p>	

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明
		關紀錄。 4、督導過程中，對於人員所提出之回應皆能適當處理。			
A3	配合主管機關及資訊系統填報情形	1、機構需依規定於次月10日前將個案之服務情形登錄於照顧服務管理資訊平臺，並申報送出。 2、依規定辦理長照人員認證及登錄申請，資料需與「衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」登錄情形符合，如未符合請提出最近異動申請資料佐證。 3、業務主管機關要求機構須填報各類報表依限期填報。 4、業務主管機關要求各公文資料、法規規定限期核備內容等依限期函復。	文件檢閱、現場訪談 1、查閱照顧服務管理資訊平臺申報情形 2、報表相關資料按時填報，且正確度良好（係指正確度達90%以上。） 3、按時回復公文資料。 4、法規規定限期核備資料，依限核備（如變更設立內容、業務負責人等）。	A 完全符合(5分) B 符合3項(4.25分) C 符合2項(3.5分) D 符合1項(1.75分) E 完全不符合(0分)	由業務主管機關提供佐證資料。
A4	健全的財務管理制度	1、獨立的會計制度 2、有報稅資料 3、機構應該開立之正式收據/發票應完整 4、具獨立帳簿且帳目清楚	文件檢閱、現場訪談 1、會計制度內容應包含總說明、帳簿組織系統圖、會計項目、會計憑證及會計帳部等。 2、檢視機構之報稅資料。 3、檢視機構開立之正式收據含發票。	A 完全符合(5分) B 符合3項(4.25分) C 符合2項(3.5分) D 符合1項(1.75分) E 完全不符合(0分)	

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明
A5	接受本府聯合輔導稽查缺失改善情形	接受主管機關查核、輔導稽查缺失改善辦理情形。	文件檢閱、現場訪談 1、與主管機關確認評鑑期間接受聯合輔導稽查缺失改善情形。 2、瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項無法改善之原因說明。	A 改善情形 100% B 改善情形 80%以上，未達 100% C 改善情形 60%以上，未達 80% D 改善情形 40%以上，未達 60% E 改善情形未達 40%	由主管機關提供聯合輔導稽查缺失項目
A6	訂定工作人員權益相關制度	1、訂有聘用、薪資及福利制度(如意外險等)、及獎勵機制。 2、訂有差勤、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度。 3、訂有工作人員人身安全機制。 4、提供減少工作人員職業傷害之相關措施(如提供工作相關輔具，減少職業傷害)。	文件檢閱、現場訪談 1、檢視各項工作人員權益相關制度規範內容 2、檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如意外險投保情形等 3、檢視機構現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資規定 4、檢視針對長期照顧給付及支付基準 AA 碼費用回饋之獎勵機制及情形 5、檢視居服員工作輔具使用或借用情形。	A 完全符合(5 分) B 符合 3 項(4.25 分) C 符合 2 項(3.5 分) D 符合 1 項(1.75 分) E 完全不符合(0 分)	1、聘用人員應符合勞基法規定 2、居家服務人員人身安全機制包括：性騷擾防治、緊急事件通報、交通事故、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等以及因應法定傳染病之服務流程。 3、工作輔具係指移位帶、移位版、護腰等
A7	工作人員健康管理	1、新進人員到職前應提供體檢文件，健康檢查項目包含：胸部 X 光、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄 2、新進人員健檢日期應於到	A 完全符合(5 分) B 符合 3 項(4.25 分) C 符合 2 項(3.5 分) D 符合 1 項(1.75 分)	

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>蟲感染檢驗陰性) 且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告，並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。</p> <p>2、在職工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄，並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。</p> <p>3、依規定造冊、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗，未施打疫苗原因留有紀錄。</p> <p>4、有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。</p>	<p>職前完成。</p> <p>3、健康檢查報告若為檢驗所，則須有醫生簽章。</p> <p>4、體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p> <p>5. 機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理並留有相關紀錄。</p>	E 完全不符合(0 分)	
A8	新進工作人員職前訓練情形	<p>1、應訂有新進人員職前訓練及考核機制。</p> <p>2、新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。</p> <p>3、新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1、檢閱教育訓練相關課程內容</p> <p>2、檢閱教育訓練相關佐證資料</p>	<p>A 完全符合(5 分)</p> <p>B 符合 3 項(4.25 分)</p> <p>C 符合 2 項(3.5 分)</p> <p>D 符合 1 項(1.75 分)</p> <p>E 完全不符合(0 分)</p>	<p>整體環境介紹要包含機構本身及機構周邊環境，非僅限服務對象所處環境。</p>

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明
		4、應有新進人員訓練效益評量，應包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。			
A9	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	1、實際參與行政與照顧品質管理，並留有紀錄。 2、能提出機構經營管理問題及解決策略，且可提供增加機構經營管理方案之相關證明文件。 3、業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練至少4小時。 4、專任且於機構投保勞健保及提報勞退金。	文件檢閱、現場訪談 業務負責人親自詢答： 1、與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度，例如參與相關會議討論或具有決策權。 2、與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表、提供排班表、說明排班機制與管理情形等)。	A 完全符合(5分) B 符合3項(4.25分) C 符合2項(3.5分) D 符合1項(1.75分) E 完全不符合(0分)	專任系旨於機構內未兼職行政人員、會計或其他業務。
A10	工作人員保險辦理情形	1、機構應依據勞動基準法，為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。 2、投保金額應符合勞動基準法規定。	文件檢閱、現場訪談 所有工作人員名冊(載明薪資、投保金額及繳費明細、勞退準備金提繳明細)、繳費收據。	A 完全符合(5分) D 僅符合部分(1分) E 完全不符合(0分)	1、機構須完整列冊，評鑑當日亦由主管機關提供長照人員執登名冊對照。 2、行政、會計人員應包含在內。 3、倘有部分工作人員未依規定辦理，僅獲得D。

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明
A11	居服員服務執行	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有合理之人員派案排班及查核機制。</li> <li>2. 能確實告知居服員前述之機制並落實執行查班。</li> <li>3. 居服員能按核定服務項目執行，且按時到班。</li> <li>4. 居服員能即時通報服務對象需求改變。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 檢閱機構之派案及居服員排班機制內容及佐證資料。</li> <li>2、 與業務負責人或居督訪談，了解對於排班管理情形之熟悉度。</li> </ol>	<p>A 完全符合(5分)  B 符合 3 項(4.25 分)  C 符合 2 項(3.5 分)  D 符合 1 項(1.75 分)  E 完全不符合(0 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 派案或排班機制包含新案派案、調班、更換服務人員、暫停期間派案方式、代班原則，及照服員每週上班時數等。</li> <li>2. 合理之派案或排班機制，應考量個別服務對象之照顧需求及照顧難易度。</li> </ol>

## 二、專業照護品質 (6 項)

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	強化居服員專業知能	1、每位長照服務人員每年均接受至少 20 小時繼續教育。 2、鼓勵居服員參加長期照顧給付及支付基準相關訓練。(如：BA08、身心障礙核心訓練、失智症訓練等)，並有相關獎勵措施。 3、每位長照服務人員具有接受 CPR 或 CPCR 或 BLS 訓練有效期之完訓文件證明。 4、提供鼓勵工作人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。	文件檢閱、現場訪談 1、檢視機構長照服務人員參與繼續教育之項目、內容及相關佐證資料 2、檢視機構長照服務人員之急救證明文件 3、檢視機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。	A 完全符合(5 分) B 符合 3 項(4.25 分) C 符合 2 項(3.5 分) D 符合 1 項(1.75 分) E 完全不符合(0 分)	長期照顧給付及支付基準相關訓練：如 AA11 (1) 失智症訓練課程 (2) 身心障礙服務訓練 (3) 其他長照給付及支付基準相關訓練。
B2	跨專業服務提供情形	1、依服務對象需求，適時轉介或照會醫療團隊或其他專業進行跨專業服務之提供。 2、每年至少辦理 4 次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1、檢視機構轉介或照會之作法及了解是否落實於照顧服務中。 2、檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。	A 完全符合(5 分) B 符合 3 項(4.25 分) C 符合 2 項(3.5 分) D 符合 1 項(1.75 分) E 完全不符合(0 分)	跨專業服務對象個案討論會須至少包含 2 種不同專業領域
B3	服務對象開案及結案管理情形	1、訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案處理流程，並確實向服務對象/家屬說明。 2、確實執行個案管理，並留有完整紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程 2、檢視執行作業相關佐證資料	A 完全符合(5 分) D 僅符合 1 項(1 分) E 完全不符合(0 分)	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等
B4	意外或緊急事件處	1、訂有符合居家服務特性之緊急或意外事件處理辦法及流	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱緊急或意外事件處理	A 完全符合(5 分) B 符合 3 項(4.25 分)	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明
	理情形	<p>程。</p> <p>2、工作人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</p> <p>3、發生時依處理流程確實執行並有相關紀錄。</p> <p>4、發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄(至少提出3案)。</p>	<p>辦法及流程</p> <p>2、檢閱事件發生之紀錄是否正確完整</p> <p>3、檢閱發生之意外事件分析及檢討報告</p>	<p>C 符合2項(3.5分)</p> <p>D 符合1項(1.75分)</p> <p>E 完全不符合(0分)</p>	<p>務對象姓名、時間及地點</p> <p>意外或緊急事件包含個案走失、跌倒、死亡、訪視未遇、因天災或人為因素引發服務中斷...等任何異常事件皆可做為佐證資料。</p>
B5	服務訪視辦理情形	<p>1、居服督導定期訪視服務對象，並進行需求評估。</p> <p>2、每個月至少電訪1次，每3個月至少家訪1次。</p> <p>3、至少每3個月進行需求評估，評估內容須包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之獲得及服務提供情形等。</p> <p>4、依據個案需求擬定處遇計畫，並確實執行。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱訪視紀錄、需求評估資料</p>	<p>A 完全符合(5分)</p> <p>B 符合3項(4.25分)</p> <p>C 符合2項(3.5分)</p> <p>D 符合1項(1.75分)</p> <p>E 完全不符合(0分)</p>	

三、個案權益保障 (4 項)

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明
C1	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>與委託人 (本人或家屬、監護人、代理人) 簽訂契約書</li> <li>契約書之內容依據衛生福利部 107 年 1 月 9 日公告「居家式服務類長照服務機構定型化契約應記載不得記載事項草案總說明」內容訂定。</li> <li>與服務對象簽訂定期契約，且定期契約。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 檢視契約相關資料 (至少檢附 3 名使用者契約)	A 完全符合(5 分) B 有 1 項部分不符(4.25 分) C 符合 2 項(3.5 分) D 僅符合 1 項(1 分) E 完全不符合(0 分)	
C2	收費標準與開立收據情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。</li> <li>所開立之收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、機構用印、經手人簽章等項目。</li> <li>機構開立之收據內容與服務契約書內之收費標準應與本府核定費用一致。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>抽閱機構開立之收據</li> <li>檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料</li> </ol>	A 完全符合(5 分) B 有 1 項部分不符(4.25 分) C 符合 2 項(3.5 分) D 僅符合 1 項(1 分) E 完全不符合(0 分)	
C3	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有服務對象/家屬意見反應及申訴處理辦法、流程，且申訴管道應多元化。</li> <li>確實告知服務對象/家屬申訴管道。</li> <li>對服務對象及家屬意見有處</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視申訴辦法及流程</li> <li>檢視申訴處理相關紀錄</li> </ol>	A 完全符合(5 分) B 符合 3 項(4.25 分) C 符合 2 項(3.5 分) D 符合 1 項(1.75 分) E 完全不符合(0 分)	

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明
		理，並有後續追蹤紀錄(至少提3案)。 4、應針對引發申訴事件之因素擬定改善方案並執行。			
C4	服務滿意度調查情形	1、每年至少辦理1次滿意度調查。 2、滿意度調查內容包含服務內容、服務人員態度等項目。 3、依據調查結果分析及檢討，提出改善措施 4、前述改善措施有確實執行。	文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問券及改善方案內容。	A 完全符合(5分) B 符合3項(4.25分) C 符合2項(3.5分) D 符合1項(1.75分) E 完全不符合(0分)	