

花蓮縣 110 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	指標修訂參考
A1	工作手冊及行政管理規定	1、訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用 2、手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務職掌、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)等資料	文件檢閱、現場訪談 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) 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。	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合	應依不同職務之工作人員業務職掌，訂立工作手冊內容	藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務
A2	督導制度運作情形	1、定期(至少每 3 個月)召開行政會議，討論事項應包含服務品質及工作改善等內容 2、訂有督導機制，並依督導機制規定期程執行，且有紀錄	文件檢閱、現場訪談 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	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合	督導機制包括個別督導、團體督導及外聘督導等	確認督導制度運作良好，能即時掌握服務對象情形
A3	資訊系統填報情形	服務提供單位需依規定於次月 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	文件檢閱、現場訪談 查閱照顧服務管理資訊平臺申報情形	A 符合 B 部分符合 C 不符合	由業務主管機關提供佐證資料。	協助即時掌握長照服務情形

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明	指標修訂參考
A4	配合主管機關情形	業務主管機關要求服務單位須填報資料及函復資料(如各類報表、公文資料、法規規定期限核備內容等)	文件檢閱、現場訪談 1. 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。) 2. 按時回復公文資料。 3. 法規規定期限核備資料,依限核備(如變更設立內容、業務負責人等)。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	由業務主管機關提供佐證資料。	協助即時掌握長照服務情形
A5	評鑑期間接受本府聯合輔導稽查缺失改善情形	評鑑期間接受本府聯合輔導稽查缺失改善情形	文件檢閱、現場訪談 1、與業務單位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 符合 B 部分符合 C 不符合	由業務主管機關提供聯合輔導稽查缺失項目	協助主管機構持續管理
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) 2、訂有差勤、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度 3、訂有居家服務人員人身安全機制 4、訂有長照人員之工作獎勵機制。 5、提供減少長照人員職業傷害之相關措施(如提供照顧服	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	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合 3、A 符合 B 部分符合 C 不符合 4、A 符合	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 3、工作輔具係指移位帶、移位版、護腰等	提升長照服務人員權益,持續健全長照服務

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明	指標修訂參考
		務員相關工作輔具，減少職業傷害)	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、檢視照顧服務員工作輔具使用或借用情形 6、檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制內容及佐證資料。	B 部分符合 C 不符合 5、A 符合 B 部分符合 C 不符合		
A7	工作人員定期接受健康檢查情形	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 2、在職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	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職前完成 3、健康檢查報告若為檢驗所，則須有醫生簽章 4、體檢若有異常值須列入追蹤處理	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合		提醒機構留意感控問題，已提供服務對象安全的服務
A8	新進工作人員職前訓練情形	1、新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成 2、新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括：整體	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱教育訓練相關課程內容 2、檢閱教育訓練相關佐證	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合	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	機構透過職前訓練協助新進工作人員盡早熟悉工作內容，已提供專業服務

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明	指標修訂參考
		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，且對於新進人員訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查獲回饋表	資料	B 部分符合 C 不符合		
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	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顧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）。	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合	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。 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。	了解負責人確實參與機構管理
A10	照服員保險辦理情形	服務單位應依據勞動基準法，為每位照服員投勞、健保及提繳勞退準備金	文件檢閱、現場訪談 所有照服員名冊(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 符合 B 部分符合 C 不符合	機構須完整列冊，評鑑當日亦由主管機關提供服務員執登名冊對照	

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	指標修訂參考
B1	強化照顧服務員專業知能	1、每位長照服務人員每年均接受至少 20 小時繼續教育 2、鼓勵照顧服務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 CPR 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	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合 3、A 符合 B 部分符合 C 不符合 4、A 符合 B 部分符合 C 不符合	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	提升長照服務人員專業知能，持續提升機構所提供之長照服務品質
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	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合	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	依服務對象情況，召開會議確實討論，以保障服務對象權益
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，並確實項服務對象/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	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等	機構確實執行服務對象開案及結案流程及個案紀錄，以利機構後續相關資料之留存及追溯
B4	意外或緊急	1、訂有符合居家服務特性之緊	文件檢閱、現場訪談	1、A 符合	意外或緊急事件處理紀錄內	發生意外或緊急事件

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明	指標修訂參考
	急事件處理情形	<p>急或意外事件處理辦法及流程，工作人員應孰悉意外或緊急事件處理流程</p> <p>2、發生時依處理流程確實執行與紀錄，並對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>1、檢閱緊急或意外事件處理辦法及流程</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>B 部分符合 C 不符合</p> <p>2、A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點	時，工作人員確實執行處理程序及記錄，以保障機構權益，並維護服務對象安全
B5	服務訪視辦理情形	<p>1、居督員或機構人員定期訪視服務對象，並進行需求評估（定期訪視係指每個月至少電訪1次，每3個月至少家訪1次）</p> <p>2、需求評估至少每3個月進行，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>	文件檢閱、現場訪談 檢閱訪視紀錄、需求評估資料	<p>1、A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2、A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>		
B6	居督員配置情形	服務單位依規定滿 60 位服務對象須配置 1 位居服督導員（居服督導員資格須符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定）	文件檢閱、現場訪談 檢閱個案數及居服督導員人數、資格證明文件	<p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	居督員名冊(載明姓名、聘用日期、符合資格要件)及證明文件	

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	指標修訂參考
C1	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	1、與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）簽訂契約書 2、契約書之內容包含：(1) 雙方權益與義務 (2) 申訴管道 (3) 收費標準 (4) 收費方式 (5) 服務項目 (6) 使用者隱私權之維護	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）	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合		保障服務對象消費權益
C2	收費標準與開立收據情形	1、收費標準（指非給付及支付基準之項目）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 2、所開立之收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目	文件檢閱、現場訪談 1、抽閱機構開立之收據 2、檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合		確保機構依規定收費
C3	意見反映/申訴機制的訂定與處理情形	1、訂有服務對象/家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並確實告知服務對象/家屬申訴管道 2、對服務對象及家屬意見有處理，並有後續追蹤紀錄(至少提3案)	文件檢閱、現場訪談 1、檢視申訴辦法及流程 2、檢視申訴處理相關紀錄	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合 2、A 符合 B 部分符合 C 不符合		提供服務對象意見反映/申覆管道，以保障消費權益
C4	服務滿意度調查情形	1、每年至少辦理1次滿意度調查，包含服務內容、服務人員態度等項目	文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問券及改善方案內容	1、A 符合 B 部分符合 C 不符合		機構透過服務對象了解服務提供情形，作為持續提升服務品質

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評核方式	評分標準	備註說明	指標修訂參考
		2、依據調查結果分析及檢討， 提出改善措施		2、A 符合 B 部分符合 C 不符合		之參考