

花蓮縣居家式長照機構設立計畫書格式與撰寫指引

壹、計畫書規格說明

一、計畫書紙張：採用 A4 大小的紙張。

二、版面規格：

(一)於版面配置→邊界設定中設定，紙張頂端留邊 2.5 公分，左側留邊 3 公分，右側留邊 2 公分，底端留邊 2.5 公分。

(二)每頁底端中央繕打頁次(插入頁碼→頁面底端→置中)。

三、文字規格：文章主體以中文為主，直式橫書，自左至右，橫式打字繕排。

(一)文件標題：字型中文採標楷體、英文採 Times New Roman 字體，20 級大小，段落置中。

(二)內文標題結構：

1. 字型中文採標楷體、英文採 Times New Roman 字體，設定 14 級大小，行距設定多行，行高為 1.25；前、後段距離為 0.5 行。倘非內文標題，為內文之序號，則為 12 級大小。
2. 標題層次依序應設為「壹、貳、參…」，「一、二、三…」，以及「(一)(二)(三)…」，「1、2、3…」，「(1)、(2)、(3)…」，並宜避免設定過多層次。

(三)內文結構：

1. 字型中文採標楷體、英文採 Times New Roman 字體，12 級，段落左右對齊。
2. 行距設定多行，行高為 1.25；前、後段距離為 0.5 行。

四、初次送件，請以公文函送 1 式 2 份文件；待審查確認無修正必要，由本府通知補送 2 份計畫書。

貳、計畫書目錄(範例)

一、單位基本資料.....	4
二、服務計畫.....	4
(一)當地資源概況.....	4
(二)需求評估.....	4
(三)設立類別.....	6
(四)機構業務.....	6
(五)服務區域.....	6
(六)服務項目.....	6
(七)服務品質管理規劃.....	6
1.結構面：.....	6
(1)訂有服務對象個案管理辦法(含流程圖).....	6
(2)訂有居家服務人員安全管理辦法(含流程圖).....	7
(3)訂有職前與在職訓練年度計畫.....	7
(4)訂有服務單位感染管制作業手冊(含流程圖).....	7
(5)訂有個人資料管理與保密規定、個案紀錄與保管辦法.....	7
2.過程面.....	7
(1)居服督導員舉辦團督、個督、個案研討會及行政會議.....	7
(2)居服督導員定期的電訪、家訪.....	8
3.結果面.....	8
(1)訂有工作人員申訴事件處理辦法(含流程圖).....	8
(2)訂有服務使用者申訴事件處理辦法(含流程圖).....	8
(3)訂有異常及意外事件處理辦法(含流程圖).....	8
(4)服務滿意度.....	8
三、經費概算.....	8
(一)單位組織財務狀況(資本額).....	8
(二)經費需求.....	8
(三)經費來源與使用計畫.....	9
四、收費基準.....	9
(一)收費項目.....	9
(二)收費標準.....	9
五、服務契約.....	9
六、預期營運日期及三年內機構業務推估.....	9
七、組織與人力管理.....	10
(一)組織架構.....	10
(二)工作人員人數及工作職掌.....	10
(三)人員名冊.....	10
(四)人力管理.....	101

六、附件	11
(一)平面圖	11
(二)房屋租賃契約書或土地使用同意書	11
(三)建築物 G-2 證明文件	11
(四)居家式服務區域跨之直轄市、縣（市）主管機關之同意公文或文件	11
(五)其他補充資料	11

參、撰寫計畫書之內容

一、單位基本資料(請填表一)：

表一

居家式長期照顧機構設立基本資料	
機構名稱	
機構地址	
負責人姓名	
負責人戶籍地址	
負責人通訊地址	
負責人身分證影本 (正面)	負責人身分證影本 (反面)

二、服務計畫：

(一)當地資源概況(針對提供服務區域進行同類型服務資源調查，以利了解當地民眾對於該類型需求是否達供需平衡)：

1. 目前本縣居家服務單位特約間數。
2. 目前本縣居家服務單位特約中涵蓋此次預申請服務區域的間數。

(二)需求評估：針對長照 2.0 服務對象，並以服務區域進行長照需求推估人數調查，以了解當地長照需求程度。

1. 請推估本縣 65 歲以上失能老年人、64 歲以下失能身心障礙者、55-64 歲失能原住民、50 歲以上失智症者及僅 IADL 需

協助之衰弱老人之長照需求人數(請填表二)。

2. 推估公式如下：長照需求推估人數=人口推計數×長照需要率(%)。

服務對象	推估公式
65 歲以上失能老年人	65 歲以上人口數×長照需要率 12.7% (依據 99 年人口及住宅普查報告結果, 65 歲以上者長照需要率 12.7%)
64 歲以下失能身心障礙者	[50-64 歲身心障礙者:(男性人口數×長照需要率 27.49%)+(女性人口數×長照需要率 25.07%)+未滿 50 歲身心障礙者:(男性人口數×長照需要率 23.54%)+(女性人口數×長照需要率 27.62%)] (依據 2010 年國民長期照護需要調查身心障礙者結果)
55-64 歲失能原住民	55-64 歲原住民人口數×長照需要率 12.7% (根據 99 年人口及住宅普查報告結果, 65 歲以上者長照需要率 12.7%) (原住民人數可參考「原住民族委員會首頁>為民服務>主動公開資訊>統計資料>原住民人口數統計資料」 https://www.apc.gov.tw/portal/docList.html?CID=940F9579765AC6A0)
50 歲以上失智症者	[65 歲以上老年人口×65 歲以上老人失智症盛行率 8%×(1-41.1%)] + [50-64 歲人口數×50-64 歲者失智症盛行率 0.1%×(1-41.1%)] (依據 2013「失智症(含輕度認知功能障礙)流行病學調查及失智症照護研究計畫」結果中失智症者中無 ADLs 失能比率為 41.1%)
僅 IADL 需協助之衰弱老人	65 歲以上老年人口數×衰弱老人盛行率 0.48% (依據 2010-2011 年國民長期照護需要調查, 衰弱老人盛行率 0.48%)

表二(視需要自行增列)

服務區域(自行增減)	服務對象需求推估人數					合計
	65 歲以上失能老年人	64 歲以下失能身心障礙者	55-6 歲失能原住民	50 歲以上失智症者	僅 IADL 需協助之衰弱老人	
花蓮市		因公告數據無鄉鎮區分此服務對象可以全縣數據推估				
吉安鄉						
壽豐鄉						
合計						

(三)設立類別：居家式長期照顧服務機構。

(四)機構業務：身體照顧、日常生活照顧、及家事服務（倘有其他服務業務，如喘息服務，醫事照護服務等長照規範業務，請自行新增，且若有其他項目，請於後續計畫書內詳述相對應之內容）。

(五)服務區域：

(六)服務項目：

(七)服務品質管理規劃：依據結構、過程、結果三面向進行管理，若為相關辦法、規定、標準，請於該文件右上角載明訂定日期，可以附件方式放置於計畫書後；下列辦法、規定、手冊皆應提供相對應之表單。

1. 結構面：

(1)訂有服務對象個案管理辦法：居家服務使用者因家庭功能、心理狀況、生理狀況與社會環境異同，評估與管理重點不盡相同。所謂服務對象個案管理係指單位收案後如何了解個案生活樣貌，藉由表單工具評估蒐集相關資料，並導入風險管理之高危指標並擬定相關督導管理策略，以利後續所提供適切之照顧服務。

A. 訂有開案/收案、轉介、暫停與結案作業標準(含流程圖，且該標準需與服務流程相對照)：

a. 開案/收案：單位收到本中心或A單位照會後，從接案、訪視評估、擬定照顧計畫（照顧計畫之擬定非指照管系統照會資料，而是單位家訪過程後，依照會資料及居家服務使用者生理、心理及社會功能等實際狀況，整體評估後所擬定之照顧計畫），直到媒合居服人力提供服務之過程（包含計畫異動後重新開始提供服務）。

b. 轉介：服務過程中資源轉介及居家服務使用者轉換單位之過程。

c. 暫停：擬定暫停定義及指標。

d. 結案：擬定結案定義及指標。

B. 訂有服務對象評估及照顧計畫：評估與照顧計畫之

重點在於讓居家服務督導員瞭解居家服務使用者生活狀況與需求，藉以提供適切之照顧服務並定期檢視與修正照顧目標。故請制定居家服務使用者服務計畫表(非指照專或 A 單位照管系統照會計畫)，其內容應包含個案基本資料、生理心理社會評估、家庭基本概況、擬定短中長期照顧目標等。

(2) 訂有居家服務人員安全管理辦法(含流程圖)：居家服務人員(含照顧服務員及居家服務督導員)於服務過程中將面臨各式風險(如交通意外、人身安全、職業傷害等)，應制定人身安全機制與辦法，提出相對應之處理策略。

(3) 訂有職前與在職訓練年度計畫：請依據「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」辦理。職前訓練與在職訓練應有欲達成之目標，且應依據居家服務督導員、照顧服務員照顧服務員與行政人力之不同職位屬性及需求，規劃適性之教育訓練課程；訓練課程應涵蓋課程內容與課程時數。

(4) 訂有服務單位感染管制作業手冊(含流程圖)：

A. 照顧服務員為第一線提供照顧服務人力，執行服務過程恐因居家服務使用者患有疾病而有感染風險(如疥瘡、肺結核、A/B 型流感、covid19 等)。請擬定合宜之居家式長照機構感染管制作業手冊與流程，內容應包含事先預防策略、處遇流程、事後宣導與教育訓練(如給予防護措施、用品等、工作人員應健檢、頻率、追蹤；教育訓練等等)。

B. 可參考機構感染管制手冊，不宜完全相同，應轉換為外展性質之居家式長照機構之內容。

(5) 訂有個人資料管理與保密規定、個案紀錄與保管辦法：內容應包含個案資料使用與保管、個資處理原則及資料保存年限。請參考個人資料保護法，擬定適合居家式長照機構之個資管理與保密規定。

2. 過程面：如何在提供服務過程，提升服務品質及機構管理，如下(其餘可自行增訂)：

(1) 居家服務督導員舉辦團督、個督、個案研討會及行政會議：請說明個會議辦理規劃、頻率、對象及提供相關表

單。

(2) 居家服務督導員定期的電訪、家訪：

- A. 請擬定訪視指標，並依該指標訂定電訪、家訪相關規定(如訪視目的、頻率)，另應考慮特殊狀況增加頻率，並提供相關表單。
- B. 居家服務督導員原則應每月至少執行 1 次電訪、每
- C. 3 個月執行 1 次家訪。

3. 結果面：如何針對服務結果做瞭解及改善，如下(其餘可自行增訂)：

- (1) 訂有工作人員申訴事件處理辦法(含流程圖)。
- (2) 訂有服務使用者申訴事件處理辦法(含流程圖)。
- (3) 訂有異常及意外事件處理辦法(含流程圖)：請針對服務提供過程常見之異常事件、意外事件分別進行定義，並擬定異常事件、意外事件處理、追蹤機制與流程(如服務提供過程不慎導致個案跌倒、到案家發現個案死亡或突發性疾病有緊急就醫需求等等)，並有相關通報表單。
- (4) 服務滿意度：擬定服務滿意度調查表(量化、質化)。

三、經費概算：

(一)單位組織財務狀況(資本額)。

(二)經費需求(需詳列說明於經費概算表，包含人事費、設備費及耗材費等等，並將經費科目概要說明，請填表三)。

表三

時間			籌備期			第一年			第二年			第三年		
科目	內容項目	單位	數量	單價	總計 (數量*單價)	數量	單價	總計 (數量*單價)	數量	單價	總計 (數量*單價)	數量	單價	總計 (數量*單價)
人事費														
薪資	業務負責人													
	居家服務													

	督導員													
	照顧服務員- 全職													
	照顧服務員- 兼職													
	行政人員													
保險														
其他 人事費														
設備費														
租金														
器材														
耗材費														
其他請自行增列														

(三)經費來源與使用計畫。

四、收費基準：請參酌 111 年 1 月 20 日公告之長期照顧申請及給付辦法訂定；倘提供自費服務項目，應詳實撰寫收費標準。

(一)收費項目。

(二)收費標準（除按照長照給支付計價外，另請針對 BA16 訂定超過方圓 5 公里之自費標準）。

五、服務契約：服務契約書先行擬定後應經主管機關同意通過後才能使用，並依中央主管機關公告定型化契約以及應記載不得記載事項規定辦理。

六、預期營運日期及三年內機構業務推估(請分別計算三年之預估收案人數；收入總額-項下須有收入來源明細及計算方式；支出總額-亦需有相關明細；各期盈餘，請填表四)。

表四

時間 項目	第一年	第二年	第三年
預估收案人數			

收入總額			
居家服務收入			
自費服務收入			
其他收入			
支出總額			
薪資			
租金			
保險			
其他			
本期餘絀			

七、組織與人力管理：

(一)組織架構：基本架構需包含機構負責人、業務負責人、照顧服務員至少 3 名，若滿 60 名個案，即須設置 1 名居家服務督導員，另可視機構需求設置行政人員。

(二)工作人員人數及工作職掌：需說明機構負責人、業務負責人、居家服務督導員、照顧服務員、行政人員等人員各有配置人力數，並詳述各自所職掌的工作範圍、項目，請填**表五**。

表五(表格不夠請自行增列)

職稱	人數	工作項目與職掌
機構負責人		
業務負責人		
居家服務督導員		
照顧服務員		
行政人員		

(三)人員名冊：

1. 工作人員名冊及身分證明文件影本(請填**表六**)。
2. 工作人員證照及工作證明影本(如照顧服務員 90 小時研習證明、照顧服務員單一級證照、醫事人員證書、社工師證書、工作證明……等等)，若證照大小過大，為 A4 大小，請以附件放置於計畫書後。

表六(表格不夠請自行增列)

編號	職別	專兼任別	姓名	電話	身分證影本	證照影本
範例	業務負責人	專任	王○名	XXXX		
範例	照顧服務員	兼任	王○名	XXXX		

(四)人力管理：訂有人員管理辦法：需訂有人員（業務負責人、居家服務督導員、照顧服務員、行政人員〈未設置免附〉）進用資格、條件、福利等項目，並訂有差勤管理(含查班機制)、獎懲及考核辦法擬定工作人員之考核辦法，上述辦法應呈現各項評量內容之定義，並提供相關表單。

八、附件：

- (一)平面圖：依長期照顧服務機構設立標準法規附件一「居家式長照機構之設立標準表」規定應有辦公桌空間、存放個案資料及紀錄的地方並與實地訪查一致。另依據衛生福利部 110 年 3 月 24 日衛部顧字第 1101960783 號函，居家式長照機構不得與其他空間共用出入口及門牌號碼(即不得同一空間尚有其他單位或辦公處所倘為 1 樓以上處所，不得有機構外之人，穿越機構辦公處所上、下樓)，所使用空間須明確、獨立、完整區隔，爰請設立單位尋覓辦公處所，依上開規定辦理。
- (二)房屋租賃契約書或土地使用同意書。
- (三)建築物 G-2 證明文件。
- (四)居家式服務區域跨其他直轄市、縣(市)者，該直轄市、縣(市)主管機關之同意公文或文件。
- (五)其他補充資料-如 AA11 碼獎勵機制。