

花蓮縣 112 年度居家式長期照顧服務機構(居家服務)評鑑自評表

機構名稱：

填寫日期：112 年 月 日

一、經營管理效能 (10 項)

花蓮縣衛生局長期照護科 111 年 12 月 23 日修訂

代碼	評鑑基準	基準說明	評分標準	自評	委員評分	備註說明
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. 至少每年一次審閱或修訂工作手冊及行政管理規定，並有紀錄。 3. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務職掌、招募及聘用、薪資、福利、差勤、訓練、保險、職災、員工申訴、考核獎懲、重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法/流程(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、感染控制作業辦法等資料。 4. 工作人員熟悉前述手冊內容。	A 完全符合(5分) B 符合3項(3.75分) C 符合2項(2.5分) D 符合1項(1.25分) E 完全不符合(0分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
A2	督導制度運作情形	1. 定期(至少每3個月)召開行政聯繫會議，並有會議紀錄及出席表。 2. 行政聯繫會議討論事項應包含服務品質及工作改善等內容。 3. 訂有督導機制，包括個別督導、團體督導及行政聯繫會議等。 4. 依督導機制規定期程執行，且有紀錄。	A 完全符合(5分) B 符合3項(3.75分) C 符合2項(2.5分) D 符合1項(1.25分) E 完全不符合(0分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
A3	健全的財務管理制度	1. 有獨立帳冊且帳目清楚 2. 有報稅資料 3. 機構開立之正式收據/發票應完整 4. 機構接受之捐款與財物須公開徵信，並於每年1月及7月報主管機關備查；收受捐款須開立正式收據。	A 完全符合(5分) B 符合3項(3.75分) C 符合2項(2.5分) D 符合1項(1.25分) E 完全不符合(0分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
A4	配合主管機關及資訊系統填報情形	1. 機構須依規定於次月10日前將個案之服務情形登錄於照顧服務管理資訊平台，並申報送出。 2. 依規定辦理長照人員認證及登錄申請，資料須與「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. 機構須依業務主管機關要求期限填報各類報表。 4. 機構須依各公文資料、法規規定期限核備內容，依限期函復業務主管機關。	A 完全符合(5分) B 符合3項(3.75分) C 符合2項(2.5分) D 符合1項(1.25分) E 完全不符合(0分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
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。	A 改善情形達100%(5分) B 改善情形80%以上，未達100%(3.75分) C 改善情形60%以上未達80%(2.5分) D 改善情形40%以上未達60%(1.25分) E 改善情形未達40%(0分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	

代碼	評鑑基準	基準說明	評分標準	自評	委員評分	備註說明
A6	訂定工作人員權益相關制度並依法辦理相關保險	<ol style="list-style-type: none"> 訂有薪資、福利制度(如意外險等)、獎勵機制、差假、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度 機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。 訂有長照服務人員人身安全機制。 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)。 確實落實執行並有紀錄。 	A 完全符合(5分) B 符合 4 項(4.25 分) C 符合 3 項(3.5 分) D 符合 2 項(1.75 分) E 符合未達 2 項(0 分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
A7	工作人員健康管理	<ol style="list-style-type: none"> 新進人員應提供到職前 3 個月內健康檢查文件,檢查項目包含:胸部 X 光、血液常規、血清學檢測(B 型肝炎抗原抗體)、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。 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。 了解健康檢查報告,並對於檢查異常值之項目,有追蹤處理措施。 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。 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。 	A 完全符合(5分) B 符合 4 項(3.75 分) C 符合 3 項(2.5 分) D 符合 2 項(1.25 分) E 符合未達 2 項(0 分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
A8	新進工作人員職前訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> 應訂有新進工作人員職前訓練及考核機制。 新進工作人員之職前訓練,應於到職後 1 個月內完成。 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。 新進工作人員職前訓練應有效益評量,包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。 	A 完全符合(5分) B 符合 3 項(3.75 分) C 符合 2 項(2.5 分) D 符合 1 項(1.25 分) E 完全不符合(0 分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
A9	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 依機構發展方向,訂定年度業務計畫,實際參與行政與照顧品質管理,並留有紀錄。 定期檢視與修正計畫且有紀錄,並能針對計畫目標達成情形提出檢討及改善策略。 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。 專任且於機構投保勞健保及提報勞退金。 	A 完全符合(5分) B 符合 3 項(3.75 分) C 符合 2 項(2.5 分) D 符合 1 項(1.25 分) E 完全不符合(0 分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
A10	照顧服務員派案或排班機制	<ol style="list-style-type: none"> 訂有合理之人員派案或排班機制。 訂有到班抽查機制,確保照顧服務員確實依服務計畫內容執行。 確實依抽查機制實際執行並有完整紀錄。 依到班抽查結果提出檢討與改善措施,並有追蹤紀錄。 	A 完全符合(5分) B 符合 3 項(3.75 分) C 符合 2 項(2.5 分) D 符合 1 項(1.25 分) E 完全不符合(0 分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	

二、專業照護品質 (6 項)

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評分標準	自評	委員評分	備註說明
B1	強化長照服務人員專業知能	1. 每位長照服務人員每年均接受至少 20 小時繼續教育，且須符合人員 6 年 120 小時之訓練內容。 2. 鼓勵居服員參加長期照顧給付及支付辦法相關訓練。(如：BA08、BA17)，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措施(如公假、費用補助等)。	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)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
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。	A 完全符合(5 分) C 符合 1 項(2.5 分) E 完全不符合(0 分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> E	
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，並有相關表單供紀錄。 2. 確實執行個案管理，並留有各項開案/收案、轉介、暫停服務、結案處理完整紀錄。	A 完全符合(5 分) C 符合 1 項(2.5 分) E 完全不符合(0 分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> E	
B4	意外或緊急事件處理情形	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程。 2. 工作人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 3. 發生時依處理流程確實執行並有相關紀錄。 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)。	A 完全符合(5 分) B 符合 3 項(3.75 分) C 符合 2 項(2.5 分) D 符合 1 項(1.25 分) E 完全不符合(0 分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
B5	服務訪視辦理情形	1. 居服督導定期訪視服務對象，並進行需求評估。 2. 每個月至少電訪 1 次，每 3 個月至少家訪 1 次。 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。 4. 依據個案需求擬定處遇計畫，並確實執行。	A 完全符合(5 分) B 符合 3 項(3.75 分) C 符合 2 項(2.5 分) D 符合 1 項(1.25 分) E 完全不符合(0 分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
B6	服務執行與監督辦理情形	1、能按核定服務項目執行並有紀錄。 2、可適時回應服務對象需求，或向機構主管或 A 個管反應服務對象狀況變化產生的需求改變。 3、訂定長照人員照護技術考核機制 4、依機制落實執行並有紀錄。	A 完全符合(5 分) B 符合 3 項(3.75 分) C 符合 2 項(2.5 分) D 符合 1 項(1.25 分) E 完全不符合(0 分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	

三、個案權益保障（4項）

代碼	評鑑指標	評鑑說明	評分標準	自評	委員評分	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"> 應與服務對象、家屬或代理人(委託人)簽訂契約書 契約書內容至少應包含：(1)雙方權利與義務；(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(7)異動單。 服務對象、家屬或代理人(委託人)與機構訂立契約前，應有審閱(5-7日)全部契約內容之權利。 	A 完全符合(5分) C 符合2項(2.5分) D 符合1項(1.25分) E 完全不符合(0分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
C2	收費標準與開立收據情形	<ol style="list-style-type: none"> 收費標準依規定報主管機關核定。 確實依核定標準收費，並告知服務對象/家屬。 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、收費明細、失能等級及身分別等項目。 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。 	A 完全符合(5分) B 符合3項(3.75分) C 符合2項(2.5分) D 符合1項(1.25分) E 完全不符合(0分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
C3	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 確實告知服務對象/家屬申訴管道。 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)。 應針對引發申訴事件之因素擬定改善方案並執行。 	A 完全符合(5分) B 符合3項(3.75分) C 符合2項(2.5分) D 符合1項(1.25分) E 完全不符合(0分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	
C4	服務滿意度調查情形	<ol style="list-style-type: none"> 每年至少辦理1次滿意度調查。 滿意度調查內容包含服務內容、服務人員態度等項目。 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施並確實執行。 對調查結果於機構公開會議檢討並有紀錄。 	A 完全符合(5分) B 符合3項(3.75分) C 符合2項(2.5分) D 符合1項(1.25分) E 完全不符合(0分)	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	