

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

## 一、經營管理效能 (11 項)

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫擬訂與執行 (2 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>依機構發展方向，訂定年度業務計畫目標及執行內容。</li> <li>定期檢視與修正計畫，並有紀錄，並能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視業務計畫內容及執行情形。</li> <li>年度業務計畫應於前 1 年度訂定，且有會議記錄。</li> <li>現場與業務負責人會談。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0 分)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0 分)</li> </ol>	
A2	工作手冊及行政管理規定 (5 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列基準說明 3 各項資料。</li> <li>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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> <li>A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	應依不同職務之工作人員業務職掌(如業務負責人、居督、居服員等)，訂立工作手冊內。

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		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。			
A3	督導制度運作情形 (5 分)	1. 訂有督導機制，包括個別督導、團體督導及行政聯繫會議等，並依期程執行，且有紀錄。 2. 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。 3. 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，並且確實追蹤決議事項的辦理情形。	文件檢閱、現場訪談 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。 2. 業務負責人未親自參與行政聯繫會議，第 2、3 項評分為不符合。	1. A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分) 2. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分) 3. A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)	
A4	健全的財務管理制度 (3 分)	1. 獨立帳冊且帳目清楚。 2. 有報稅資料。 3. 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。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構帳冊資料。 2. 檢視機構之報稅資料。 3. 未收受捐款與財物之機構第 3 項不適用。	1. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分) 2. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分) 3. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)	獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》建置獨立帳簿，且帳目清楚。

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A5	配合主管機關及資訊系統填報情形 (4 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 機構須依業務主管機關要求期限填報各類報表。</li> <li>4. 機構需依公文資料、法規規定期限核備內容，依限期函復業務主管機關。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 查閱照顧服務管理資訊平台申報情形。</li> <li>2. 報表相關資料按時及精確填報。</li> <li>3. 按時回復公文資料。</li> <li>4. 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)。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>2. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>3. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>4. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	
A6	接受主管機關聯合輔導稽查缺失改善情形 (4 分)	評鑑期間接受主管機關查核、輔導稽查缺改善辦理情形。	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(4 分) B 部分符合(2 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A7	訂定工作人員權益相關制度並依法辦理相關保險(6分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有薪資/勞務報酬、福利制度(如意外險等)、獎勵機制、差假、獎懲考核(未具僱傭關係得訂於章程或社員公約)、申訴及人力資源發展制度。</li> <li>機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。</li> <li>訂有長照服務人員人身安全機制。</li> <li>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)。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視各項工作人員權益相關制度規範內容,包含現有之申訴、福利、差假、獎懲考核、人力資源發展及薪資規定是否妥適。</li> <li>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、照服員的照顧(專業)責任險情形等。</li> <li>檢視居服員工作輔具提供或借用情形。</li> <li>檢視針對長期照顧給付及支付辦法AA碼費用回饋之獎勵機制及執行情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2分) B 部分符合(1分) C 不符合(0分)</li> <li>A 符合(1分) B 部分符合(0.5分) C 不符合(0分)</li> <li>A 符合(2分) B 部分符合(1分) C 不符合(0分)</li> <li>A 符合(1分) B 部分符合(0.5分) C 不符合(0分)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>聘用/任用人員應符合勞基法/未具僱傭關係應具之勞動權益範疇規定。</li> <li>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。</li> <li>工作輔具係指移位帶、移位板、護腰等。</li> <li>機構之投保情形須完整列冊,評鑑當日亦由主管機關提供長照人員執登名冊對照。(名單須包含行政、會計人員應包含在內。)</li> </ol>

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A8	工作人員健康管理 (6 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄</li> <li>2. 新進人員健檢日期應於到職前完成。</li> <li>3. 健康檢查報告若為檢驗所，則須有醫生簽章。</li> <li>4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>2. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>3. A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> <li>4. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>5. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A9	新進工作人員職前訓練情形 (5 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應訂有新進工作人員職前訓練及考核機制。</li> <li>2. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。</li> <li>3. 新進工作人員應接受至少 8 小時職前訓練，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。</li> <li>4. 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。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱教育訓練相關課程內容</li> <li>2. 檢閱教育訓練相關佐證資料</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>2. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>3. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>4. A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	
A10	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理 (4 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實際參與行政與照顧品質管理，能提出機構經營管理問題及解決策略，並留有紀錄。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 專任且於機構投保勞健保及提報勞退金。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 業務負責人親自詢答： <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> <li>2. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	專任系旨於機構內未兼任行政人員、會計或其他業務

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			<p>權。</p> <p>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)。</p>	<p>3. A 符合(1分)</p> <p>B 部分符合(0.5分)</p> <p>C 不符合(0分)</p>	
A11	照顧服務員派案或排班機制 (6分)	<p>1. 訂有合理之人員派案或排班機制。</p> <p>2. 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，並有完整紀錄。</p> <p>3. 依到班抽查結果提出檢討與改善措施，並有追蹤紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱機構之派案及居服員排班機制內容及佐證資料。</p> <p>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。</p> <p>3. 檢閱到班抽查機制及相關紀錄。</p>	<p>1. A 符合(2分)</p> <p>B 部分符合(1分)</p> <p>C 不符合(0分)</p> <p>2. A 符合(2分)</p> <p>B 部分符合(1分)</p> <p>C 不符合(0分)</p> <p>3. A 符合(2分)</p> <p>B 部分符合(1分)</p> <p>C 不符合(0分)</p>	

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

## 二、專業照護品質 (6 項)

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	強化長照服務人員專業知能 (7 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 點之訓練內容。</li> <li>2. 鼓勵照顧服務員參加長期照顧服務申請及給付辦法相關訓練。(如：BA08、BA17)，並有相關獎勵措施。</li> <li>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。</li> <li>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)。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 檢視機構長照服務人員之急救證明文件，如為新進人員應於進用起 3 個月內取得。</li> <li>3. 檢視機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> <li>2. A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> <li>3. A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> <li>4. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 9 條第 3 項繼續教育課程，應包括相關機關所定原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程，以每年各一點為原則。</li> </ol>
B2	跨專業服務提供情形 (5 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(3 分) B 部分符合(1.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>2. A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	



# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B3	服務對象開案及結案管理情形 (6 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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，確實妥善保存。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</li> <li>檢視執行作業相關佐證資料。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(3 分) B 部分符合(1.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>A 符合(3 分) B 部分符合(1.5 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	
B4	意外或緊急事件處理情形 (3 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>工作人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</li> <li>發生時依處理流程確實執行並有相關紀錄。</li> <li>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)。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱緊急或意外事件處理辦法及流程。</li> <li>檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。</li> <li>檢閱發生之意外事件分析及檢討報告。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	
B5	服務訪視辦理情形 (5 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>居服督導定期訪視服務對象，並進行需求評估。</li> <li>至少每 6 個月執行服務評值，並依個案需求適時修訂處遇計畫，且確實執行。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱訪視紀錄、需求評估、處遇計畫等資料。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)</li> <li>A 符合(3 分) B 部分符合(1.5 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 每個月至少電訪 1 次，每 3 個月至少家訪 1 次，並有紀錄。		3. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)	
B6	服務執行與監督 辦理情形 (4 分)	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。	文件檢閱、現場訪談 1. 抽閱至少三位服務對象「服務計畫」及「服務紀錄」了解機構是否有效掌握服務對象之需求。 2. 訪談居家服務督導員執行情形。	1. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分) 2. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分) 3. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分) 4. A 符合(1 分) B 部分符合(0.5 分) C 不符合(0 分)	

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

## 三、個案權益保障 (4 項)

代碼	評鑑基準	基準說明	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 (5 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>應與服務對象、家屬或代理人(委託人)簽訂契約書，且契約書應向主管機關備查。</li> <li>契約書內容至少應包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道及流程(應包括主管機關的申訴管道)；(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；(8)審閱期；(9)主管機關爭議處理流程。</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)	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> <li>A 符合(3 分) B 部分符合(1.5 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	
C2	收費標準與開立收據情形 (4 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>收費標準(含補助及自費)依規定報主管機關核定，並確實依核定標準收費，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、收費明細、失能等級及身分別等項目。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>抽閱機構開立之正式收據含發票。</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> <li>A 符合(2 分) B 部分符合(1 分) C 不符合(0 分)</li> </ol>	

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C3	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形 (6分)	<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，且管道應多元化。</li> <li>對服務對象/家屬意見反應及申訴有處理，並有後續追蹤紀錄(至少提3案)。</li> <li>應針對服務對象/家屬意見反應及申訴事件，進行分析及檢討，提出改善措施並確實執行。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視服務對象/家屬意見反應及申訴辦法及流程。</li> <li>檢視服務對象/家屬意見反應及申訴處理相關紀錄。</li> <li>檢閱檢討及分析內容。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1分) B 部分符合(0.5分) C 不符合(0分)</li> <li>A 符合(2分) B 部分符合(1分) C 不符合(0分)</li> <li>A 符合(3分) B 部分符合(1.5分) C 不符合(0分)</li> </ol>	
C4	服務滿意度調查情形 (5分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定滿意度調查機制。</li> <li>每年至少辦理1次滿意度調查，內容包含服務內容、服務人員態度等項目。</li> <li>依據調查結果分析，提出改善措施且確實執行，並於機構公開會議檢討，留有紀錄。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問卷及改善方案內容。	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1分) B 部分符合(0.5分) C 不符合(0分)</li> <li>A 符合(1分) B 部分符合(0.5分) C 不符合(0分)</li> <li>A 符合(3分) B 部分符合(1.5分) C 不符合(0分)</li> </ol>	

# 花蓮縣 113 年度居家式長期照顧服務機構評鑑基準

花蓮縣衛生局長期照護科 112 年 11 月 8 日修訂

## 四、加分項(1 項)

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
1	創新服務	依服務對象之不同族群文化照顧需求，由各機構自行訂定，以呈現特色，並提出具體作為及佐證資料。自行擬定之創新服務指標須為提升服務品質、個別化服務等為重點。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱相關文件內容。 2. 與負責人員現場會談。	由評鑑委員共識決，最多加總分 2 分。	