

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10日修訂

## 一、經營管理效能 (10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 (3分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>依機構發展方向訂定年度業務計畫，應有目標及執行內容。</li> <li>定期檢視與修正計畫，並留有紀錄。</li> <li><u>能針對計畫目標達成情形提出檢討及改善策略。</u></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> <li><u>業務負責人未出席，本項逕評核為C。</u></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>	
A2	工作手冊修訂及執行情形 (6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執行情形，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、重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法/流程(包括求助與通報等聯繫窗口、電話等)、個人資料管理與保密辦法、感染控制作業辦法等資料。</li> <li>工作人員熟悉工作手冊內容。</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>現場與業務負責人會談手冊修訂情形。</li> <li>訪談工作人員(<u>一位照顧服務員陪評</u>)，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(3分) B部分符合(1.5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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)，訂立工作手冊內容，<u>但如分冊訂定，各手冊內容應含基準說明3之內容。</u></li> </ol>

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂

113年11月5日修訂

114年11月10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
A3	督導制度運作情形 (4分)	1. 訂有督導機制，並依期程執行及留存紀錄。 2. 督導者對督導事項及被督導者反應之問題能適當處理並進行追蹤管考。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視個別督導會議、團體督導會議等資料， <u>個別督導每人每年至少辦理1次、團體督導會議每月辦理1次。</u> 2. 訪談居家服務督導員執行情形。	1. A符合(2分) B部分符合(1分) C不符合(0分) 2. A符合(2分) B部分符合(1分) C不符合(0分)	<u>督導機制包括照顧服務員及居家服務督導員之個別督導及團體督導。</u>
A4	健全的財務管理制度 (3分) (本項公立機構不適用)	1. <u>有獨立的會計制度。</u> 2. 有報稅資料。 3. 有獨立帳冊且帳目清楚。	文件檢閱、現場訪談 1. <u>檢視機構之會計制度，內容應包含總說明、帳簿組織系統圖、會計項目、會計憑證、會計帳簿及財務報表等。</u> 2. 檢視機構之報稅資料。 3. 檢視機構帳冊資料，包括日記簿及分類帳。	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)	1. 獨立的會計制度係依長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第29條：「法人設立之長照機構，其財務及會計帳務，均應獨立。」及30條第1.3項：「私立長照機構應依公認之會計處理準則建立會計制度，會計基礎採權責發生制，會計年度為曆年制，並應設置帳簿，詳細記錄有關會計事項。」「第一項長照機構年度收入總額在新臺幣三千萬元以上者，應由會計師辦理財務簽證。」 2. 依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》第4條第1項「長照機構法人應依其實際業務情形，會計事務性質與業務發展及管理需要，建立會計制度。」 3. 機構應建置獨立會計帳簿及財務報表，且帳目清楚。 4. 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂

113年11月5日修訂

114年11月10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	評鑑期間接受主管機關查核及前次評鑑缺失、建議事項改善情形(4分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施，確實執行並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</li> <li>接受主管機關、目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>與主管機關確認機構自前次評鑑後接受不預先通知查核改善情形。</li> <li>檢視前次評鑑之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。</li> <li>若無評鑑紀錄，則「不適用」。</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>	由縣市政府提供查核缺失項目。

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂

113年11月5日修訂

114年11月10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
A6	訂定工作人員權益相關制度及執行情形 (7分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有工作人員聘任、薪資給付及福利制度(如意外險、照顧責任險等)、獎勵機制、差勤制度、退休撫恤制度、獎懲考核制度(未具雇傭關係得訂於章程或社員公約)、教育訓練、申訴及人力資源發展制度，<u>並提供佐證資料</u>。</li> <li>機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金，<u>並提供佐證資料</u>。</li> <li>訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。</li> <li>提供減少長照人員職業傷害之相關措施(如提供工作相關輔具，教育訓練)。</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。</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、照顧服務員的照顧(專業)責任險情形等。</li> <li>訪談工作人員在機構中現有之<u>申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定</u>。</li> <li>訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。(工作獎勵機制，如長照服務給付及支付基準AA碼費用回饋等。)</li> <li>訪談業務負責人並檢視機構內<u>減少長照人員職業傷害之相關具體措施</u>。</li> <li>業務負責人未出席，本項逕評核為C。</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(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><u>工作人員(如長照人員、行政人員等)應符合勞基法規定</u>。</li> <li>依據勞動基準法第70條及其施行細則第38條規定，雇主僱用勞工人數在30人以上者，應依其事業性質，就工時、休息、休假、工資、津貼及獎金、紀律、考勤、請假、獎懲及升遷、受僱、解僱、資遣、離職及退休、災害傷病補償及撫卹、福利措施等相關事項訂立工作規則，報請主管機關核備後，並於事業場所內公告並印發各勞工。</li> <li>長照人員人身安全機制包括：性騷擾、性侵害防治、照顧傷害(如針扎、刀傷等)、交通事故、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。</li> <li>工作輔具係指移位帶、移位板、護腰等。(減少長照人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等工作輔具及教育訓練。)</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115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10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	長照服務人員接受健康檢查情形 (7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、糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）、血液常規及生化、<u>尿液檢查</u>、B型肝炎抗原抗體，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，施打率達指定比率。</li> <li>5. 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略，並確實執行。</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，另糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）須提供到職前14天內檢查檢驗報告。</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，載明未施打原因（如：已知對疫苗的成份過敏者、過去注射曾經發生嚴重不良反應者等）並留有相關紀錄。</li> <li>6. 人員施打須率達80%以上，施打率依公費流感疫苗接種對象名冊計算，施打率=(b)之實際接種人數/[(b)-(b)之不適合接種人數]×100%。不适合接種指經醫師評估不适合並提供佐證資料。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A符合(1分) B不符合(0分)</li> <li>2. A符合(1分) B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(2分) B部分符合(1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115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10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	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計畫。</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16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(性平3法、就業安全)(至少3小時)、感染控制(至少4小時)、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> <li>3. <u>新進工作人員職前訓練除職業安全衛生教育及感染控制外，皆應以實體課程為原則，並應檢視實地操作情形且留存稽考核紀錄。</u></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>	

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10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	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理情形 (6分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>資格符合相關規定並完成登錄作業，且於機構投保勞健保及提報勞退金。</li> <li>實際參與行政與照顧品質管理，並留有紀錄或相關佐證資料(如親自簡報與詢答、規劃年度業務計畫、主持行政聯繫會議、意外或緊急事件處理檢討會議等之紀錄)。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>每年接受行政管理或品質管理教育訓練(外訓)至少4小時。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談業務負責人親自詢答：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視業務負責人資格並與主管機關確認登錄情形。</li> <li>檢視業務負責人投保勞健保及提撥勞退金等之明細資料；另如為退休後再次就業者，應有提繳6%退休金及職災保險。</li> <li>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，(例如獲知機構營運相關報表、參與相關會議討論或具有決策權)。</li> <li>檢視行政聯繫會議等資料，並訪談業務負責人，確認其執行及參與情形，若業務負責人未親自參與行政聯繫會議，第3、4項逕評核為C。</li> <li>教育訓練需檢附授課講義。</li> <li>業務負責人未出席，本項逕評核為C。</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> <li>A符合(2分) B部分符合(1.5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>	

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂

113年11月5日修訂

114年11月10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
A10	照顧服務員派案或排班機制的訂定與執行(4分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有合理之照顧服務員派案或排班機制。</li> <li>確實依據所定機制執行，留存佐證資料。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制內容及相關佐證資料。</li> <li>與業務負責人訪談，瞭解有關照顧服務員排班及管理情形。</li> <li>業務負責人未出席，本項逕評核為C。</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，及照顧服務員每週上班時數等。</li> <li>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>

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10日修訂

## 二、專業照護品質 (8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 (4分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>每位長照服務人員每年均接受長照積分認證的繼續教育至少20小時。</li> <li>照顧服務員參加長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練。(如：BA08、BA17)，並有相關獎勵措施。其中： <u>(1)BA08之完訓人員數應達單位總人員數≥30%。</u> <u>(2)BA17ab之完訓人員數應達總人員數≥20%。</u> <u>(以上比率計算之分母為年平均人數，自115年起算。)</u></li> <li>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。</li> <li><u>長照人員參與提升服務對象自我照顧能力之相關課程(如備註說明2)</u>，並提供鼓勵人員參與各類教育訓練之策略與具體措施(如公假、費用補助等)，以呈現執行成果。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視機構長照服務人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族與多元文化以及感控4小時，不含長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練，以及急救訓練等)及相關佐證資料。</li> <li>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>訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。</li> <li>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>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> <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>鼓勵照顧服務員參與之長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練：如(1)失智症照顧服務20小時訓練課程(2)身心障礙支持服務核心課程訓練(3)足部照護(4)口腔內(懸壘垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除等。</li> <li>提昇自我照顧能力相關課程情形係指下肢肌力訓練、移位、吞嚥訓練等。</li> </ol>

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10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
B2	服務對象評估 (4分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。</li> <li>2. 依評估結果確立問題。</li> <li>3. 至少每3個月評估一次或依服務對象需要評估。</li> <li>4. 具體執行並有完整評估紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>檢視評估結果/照顧問題是否與A/照專擬定之照顧計畫/問題清單相呼應。</u></li> <li>2. <u>家訪/電訪記錄中進行服務對象評估依需要適時啟動評估。</u></li> <li>3. <u>評估過程中如與A/照專擬定之照顧計畫有落差，須適時將案家/服務使用者需求反應並記錄。</u></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>	
B3	照顧計畫擬定與執行 (5分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。</li> <li>2. 照顧計畫應與評估結果一致。</li> <li>3. 照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。</li> <li>4. 照顧活動依照照顧計畫確實執行。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 獨居或沒有案家(家屬)則給分。</li> <li>2. 教導案家照顧技巧。</li> <li>3. <u>照顧計畫內容須與A擬定服務項目及居督評估結果，依個案個別性說明執行細則供服務員能依計畫執行照顧活動。</u></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>	

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10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
B4	照顧計畫追蹤與評值 (5分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評值目標達成度進行再評估。</li> <li>2. 對未達成目標有進行原因分析。</li> <li>3. 依據原因分析修正計畫或照顧活動策略。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>家訪/電訪記錄中進行服務對象照顧計畫評值是否達成並依評值結果進行通報或與A個管討論計畫落差修正計畫或活動策略。</u></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(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> </ol>	
B5	照顧服務員服務執行與品質查核 (4分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構訂有服務執行查核機制與評估方法(含服務技術與按時到班等)。</li> <li>2. 依據所訂查核機制進行查核並留有紀錄。</li> <li>3. 照顧服務員能依照服務計畫內容執行，且能及時通報服務需求改變，並有紀錄。</li> <li>4. <u>依到班抽查結果或異常情形，提出檢討與改善措施，並有追蹤紀錄。</u></li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>檢閱到班抽查機制及相關紀錄</u></li> <li>2. <u>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。</u></li> <li>3. 訪談工作人員(居服督導員及1位照顧服務員)</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>	

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10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
B6	主動轉介跨專業服務提供(4分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>依服務對象不同階段之照護需求，適時轉介醫療或其他專業服務，如居家醫療照護、安寧居家照護、居家復能等。</li> <li>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> <li>落實每次會議決議之後續追蹤檢討事宜。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>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>專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。</li> <li>檢閱服務對象個案討論會相關紀錄，應有具體決議且落實執行，並留有追蹤紀錄。</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(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</li> </ol>	跨專業服務對象個案討論會須至少包含3種不同專業領域。
B7	服務對象開案、結案及個案資料管理(4分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案處理機制，並有相關表單供紀錄。</li> <li>確實執行個案管理，並留有完整紀錄。</li> <li>依所訂個人資料保密管理辦法妥善保存。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案之機制、流程。</li> <li>與居家服務督導員訪談了解其執行情形，並有落實每月電訪、每三個月家訪。</li> <li>檢視執行作業相關佐證資料。</li> <li>檢閱檔案管理室案本保存情形。</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> </ol>	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10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
B8	意外或緊急事件處理 (3分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</li> <li>2. 發生時依處理流程確實執行並有相關紀錄。</li> <li>3. 發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱緊急或意外事件處理辦法及流程。</li> <li>2. 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。</li> <li>3. 與工作人員訪談發生事件時之處理情形(一位照顧服務員陪評)。</li> <li>4. 訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。</li> <li>5. 無服務對象或無案件發生，基準2、3逕評為C。</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> </ol>	意外或緊急事件處理紀錄內容：如發生事實、發生原因、服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10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 (3分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>應與服務使用者簽訂經主管機關備查之契約書並加蓋騎縫章。</li> <li>契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。</li> <li>當相關法規、服務項目/內容、服務條件變更時應更換契約或附約。</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)	<ol style="list-style-type: none"> <li>A符合(0.5分) B不符合(0分)</li> <li>A符合(0.5分) B不符合(0分)</li> <li>A符合(2分) B不符合(0分)</li> </ol>	為防止契約文件內容遭任意更動或頁面被替換，應於相鄰頁面之交接處加蓋騎縫章，使印章同時覆蓋兩頁，確保文件之連續性與完整性。
C2	收費標準與開立收據 (3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，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。</li> <li>所開立的收據，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。服務照顧組合碼別(如B碼、C碼或G碼)、該碼別使用總價及其他細部資訊(代碼明細、使用次數、日期、單價，得以附件列表呈現)，且開立服務使用者繳費收據(含自費收費項目、費用)。</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(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>依據長期照顧特約管理辦法第16條：「長照特約單位提供服務，應開給符合本法或其他相關法規規定之收據，並應於收據載明給付辦法附表四所定照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以附件方式列表。」</li> </ol>

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10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>定期分析服務對象/家屬意見反應及申訴事件，提出改善措施並確實執行，並留有會議記錄。</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、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> <li>若無任何案件，基準2、3逕評為C。</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> <li>A符合(2分) B部分符合(1分) C不符合(0分)</li> </ol>	
C4	服務滿意度調查情形 (6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>有調查分析報告。</li> <li>依據調查結果分析及檢討，提出具體因應、改善措施及後續追蹤，並留有會議紀錄。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱調查機制(含問卷)，調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。</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(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(2分) B部分符合(1分) C不符合(0分)</li> </ol>	

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10日修訂

## 四、加(減)分項(2項)

代碼	評鑑基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
E1	【加分項目】	<ol style="list-style-type: none"> <li>依服務對象之不同族群及文化照顧需求，機構得自行訂定創新或特色服務方案，並提出具體作為及佐證資料，以展現多元照顧特色。</li> <li>提供家屬支持性服務，包含發展並執行與家屬主動聯繫之具體做法（如聯絡本、座談會等），每年辦理至少2次活動，並提供其他相關支持服務措施。</li> <li>實際參與地方主管機關辦理之相關課程或活動（如論壇、教育訓練及研討會），並可提供相關佐證資料。所參與之教育訓練包括法規課程、個人資料檔案安全維護課程及品質管理課程。</li> <li>配合主管機關政策，ex：災害支援、打詐等。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視機構自行擬定之創新服務指標，是否以提升服務品質、個別化服務或文化照顧為重點。</li> <li>檢閱家屬支持性服務之執行紀錄、活動照片、簽到表或相關成果資料。</li> <li>查閱參與地方主管機關辦理之課程或活動之證明文件、簽到紀錄等佐證資料。</li> </ol>	<p>由評鑑委員共識決，各項加分以0.5分為上限，總加分以2分為限。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>能運用資源如：原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫，強化文化照顧服務。</li> <li>參酌主管機關提供之聯繫會議、說明會等簽到資料及相關文件作為佐證依據。</li> </ol>

# 花蓮縣115年度居家式及綜合式之居家式長期照顧服務機構評鑑基準

112年11月8日修訂  
113年11月5日修訂  
114年11月10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
E2	【扣分項目】	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評鑑期間之違規，經查證屬實者。</li> <li>2. 未依公文或法規規定期限辦理核備及函復者。</li> <li>3. 未依期限填報各類報表。</li> <li>4. 未依主管機關通知派員出席本局召開之各類長照聯繫會議及說明會者。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評鑑期間之違規部分，自115年度起實施，僅納入115年1月1日（含）以後發生之違規案件。</li> <li>2. 查閱公文往來紀錄、核備文件及回復函文日期。</li> <li>3. 需依期限填報之項目包括：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)各鄉鎮市服務人力資源調查。</li> <li>(2)每季獨居老人服務情形報表。</li> <li>(3)每年度疫苗接種施打調查。</li> <li>(4)每年度依《長期照顧服務機構設立許可及管理辦法》第30條規定設置帳冊及財務簽章情形。</li> <li>(5)長照服務人員語言能力分布統計（含客語、原住民族語等）。</li> <li>(6)其他依主管機關通知，須限期填報之項目。</li> </ol> </li> <li>4. 由主管機關提供簽到資料，作為出席情形之檢核依據。</li> </ol>	<p>由評鑑委員共識決，各項扣分以0.5分為上限，總扣分以2分為限。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參酌主管機關提供相關資料及違規證明文件。</li> <li>2. 首次參與評鑑之單位，以設立許可日至本次評鑑前一個月止之期間為準；非首次評鑑參與評鑑之單位，則以上次評鑑結束翌日起至本次評鑑前一個月止之期間為準。</li> <li>3. 於評鑑期間，凡違反相關法規，或發生其他可歸責之異常事件，經查證屬實者，皆納入評核項目，作為評鑑依據。</li> </ol>