

花蓮縣居家式長期照顧服務機構
設立計畫書（範本）

機構名稱：
機構地址：
機構負責人：
業務負責人：

中華民國 年 月 日

壹、計畫書目錄(範例)

一、單位基本資料	
二、設立理念	
三、組織與人力管理	
(一)組織架構及人力	
(二)主管與工作人員人數及工作職掌	
(三)人員編制	
四、服務計畫	
(一)當地資源概況	
(二)需求評估	
(三)設立類別	
(四)機構業務	
(五)服務區域	
(六)服務項目	
(七)服務品質管理規劃	
五、收費基準	
(一)收費項目	
(二)收費標準	
(三)收費流程	
六、服務契約	
七、經費概算	
(一)單位組織財務狀況(資本額)	
(二)經費需求	
(三)經費來源與使用計畫	
(四)預期營運日期及三年內機構業務推估	
八、附件	
(一)平面圖	
(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)居家式服務區域跨之直轄市、縣(市)主管機關之同意公文或文件	
(五)其他補充資料	

貳、撰寫計畫書之內容

一、單位基本資料：

(一) 機構負責人戶籍地址與通訊地址：

戶籍地址：_____

通訊地址：_____

負責人國民身分證正、反面影本：

國民身分證正面影本（黏貼處）	國民身分證反面影本（黏貼處）
----------------	----------------

(二) 業務負責人戶籍地址與通訊地址：

戶籍地址：_____

通訊地址：_____

負責人國民身分證正、反面影本：

國民身分證正面影本（黏貼處）	國民身分證反面影本（黏貼處）
----------------	----------------

二、設立理念

說明設立居家式長照機構之背景、目的及使命，以利本局瞭解貴單位經營理念、願景及使命。

三、組織與人力管理

(一) 組織架構及人力：請依長期照顧服務機構設立標準規定辦理。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) 主管與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、項目及業務負責人因故不能執行業務應指定符合業務負責人資格者代理之，說明相關因應。

職稱	人數	工作項目與職掌
機構負責人		
業務負責人		
居服督導		
照顧服務員		
行政人員		

(三) 人員編制：

1. 工作人員進用資格、條件、項目及福利等事項。
2. 工作人員名冊及身分證明文件影本。
3. 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)。

編號	姓名	身分證字號	月薪	時薪	職稱	長照服務人員證明字號
1						
2						
3						
4						

四、服務計畫

- (一) 當地資源概況(應列出服務區域內各類長照及非長照資源，其中長照資源之居家、社區及住宿式機構應列出其服務量)。
- (二) 需求評估:應說明服務區域內各類居家服務對象現有人口數並與各類長照機構服務量比較以了解需求缺口及機構設置必要性。
- (三) 設立類別：居家式長照機構。
- (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：設立區域需依最新公告之本縣各行政區設立居家長照機構資源布建不足區1鄉鎮為主要服務區域，次服務區非必選，可依量能選擇以鄰近資源不足區之1鄉鎮為主，藉以提升本縣資源不足區長照使用者與照顧者生活品質。故請事先與本局業務承辦人聯繫，協調申請設立之服務區域。
- (六) 服務項目(依依據衛生福利部長期照顧服務申請及給付辦法之照顧碼別及照顧組合名稱)。
- (七) 服務品質管理規劃：以經營管理⁴專業照顧品質、個案權益三面向進行管

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. 經營管理

- (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開案/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、暫停與結案機制(含流程圖)：請勿貼上各長照中心公告之長照服務流程圖，應訂定自系統照會起至結案之流程，包括接案、初次訪視評估、派案、簽約、提供服務、定期訪視、暫停服務、需求異動、轉介、結案等整體服務流程，以文字說明相關作業標準、規範並檢附相關紀錄表單。
 - B. 訂有服務對象評估及照顧計畫：評估與照顧計畫之重點，在於讓居服務督導瞭解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。故請制定長照使用者服務計畫表(非指照專或 A 個管系統照會計畫)，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)**：居服員於服務過程中將面臨各式風險(如交通意外、性騷擾/性侵害、環境因素、動物咬傷)，就所列個別事件訂定事前預防、事發處理及事後檢討機制，並應有個別處理流程，另應附紀錄表單。
- (3) **訂有工作人員考核及獎懲辦法(含流程圖)**：內容應包括考核目的、考核對象(至少應包括居服員及居督)、考核種類及期程、考核項目及占比、考核者、成績計算標準、後續獎懲措施，並檢附各類人員考核表單。
- (4) **訂有人員管理辦法**：(說明如何管理機構人員，內容應包含下列內容，其餘自行新增)
 - A. 參考勞動基準法訂定有關人員招募及聘用、解雇、薪資、出勤、差假(依勞工法規列出所有假別)、考核、獎懲、進修、訓練、福利、保險(勞健保及其他種類)、職業災害補償、撫恤、離職、退休等事項。
 - B. 訂定派案或排班機制：依居服員空班狀況、居住區域、交通距離、專業訓練、個人特質、個案失能狀況、照顧難易度、個人需求與特質及服務時數等面向訂定
 - C. 訂定居服員到班抽查機制，說明查核目的、查核居服員人數/頻率、查核項目、查核不符合者後續作為、定期統計分析及改善策略，並附查核表單。
 - D. 應訂定人力資源發展制度：針對居服員及居督訂定升遷管道、資格及條件，及對符合資格者提供相關訓練。
 - E. 減少工作人員職業傷害之相關措施。

- (5)訂有服務單位感染管制作業手冊(含流程圖)：(內容應包含下列內容，其餘自行新增，排列順序請設立單位自行編排)。
- 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。請擬定合宜之居家式長照機構感染管制作業手冊與流程，內容應包括工作人員健康管理、環境之清潔消毒作業、手部衛生、個案發生疑似或感染傳染性疾病(如肺結核、疥瘡)之服務前、中、後注意事項(含流程)、感控教育、防疫物品等。
 - 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。
- (6)訂有個人資料管理與保密辦法：辦法內容應包括：完整個案資料包括哪些文件、資料保存方式、電腦使用權限設定、個案資料使用、借閱規定(含內部人員及外部人員、機關(構))、個資處理原則、資料保存年限等，並附借閱表單，擬定適合居家式長照機構之個資管理與保密規定。
- (7)訂有職前與在職訓練年度計畫(含期程表)：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。
- A. 新進人員職前訓練規定應說明適用對象(至少包括居督及居服員)、訓練總期程、訓練時數、訓練方式、訓練及評核人員、適任性評核及受訓人員意見回饋。
 - B. 在職教育訓練應區分機構自辦及外訓，自辦部分說明課程規劃情形及是否申請繼續教育積分，外訓部分說明鼓勵人員參訓措施(費用補助、公假)及說明機構有何措施鼓勵居服員參加支付辦法中相關特殊訓練。
- (8)訂有工作倫理與工作守則：請針對機構內所有人員(負責人、業務負責人、居家服務督導員、居家服務員、行政人員等)以條列方式分別訂定居督與居服員之工作倫理與工作規則。

2. 專業照顧品質：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)居服督導員舉辦團督、個督、個案研討會及行政會議：請說明各會議辦理規劃、頻率、對象、目的及提供相關表單。
 - (2)居服督導員定期的電訪、家訪：
 - A. 請訂定風險指標，並依該指標訂定電訪、家訪頻率，另應考慮特殊狀況增加頻率；請訂定家訪、電訪相關規定，並提供相關表單。
 - B. 居服督導員原則應每月至少執行 1次電訪、每3個月執行1次家訪。
3. 個案權益：如何針對服務結果做瞭解及改善，如下(其餘可自行增訂)：
- (1)訂有服務使用者/工作人員申訴管理辦法(含流程圖)：請擬定貴單位遇到服務使用者及工作人員意見反映及申訴之處理辦法與流程，包含申訴管道、申訴電話、處理過程與紀錄表單等。
 - (2)訂有緊急或意外事件處理辦法(含流程圖)：請針對服務提供過程常見之意外事件擬定處理辦法及流程(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竊發性疾病有緊急就醫需求等等)，並就

所列事件訂定個別處理流程及事件處理紀錄表單。

- (3)服務滿意度：服務滿意度之調查在於單位透過長照使用者瞭解服務提供情形，做為持續提升服務品質之參考依據，故應初步擬定服務滿意度調查內容與調查方式（質性、量化）。

五、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及成本分析。

- (一)收費項目。
- (二)收費標準。
- (三)收費流程。

六、服務契約

依衛生福利部113.3.15公告訂定「居家式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項」規定辦理，可參酌居家式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本，且服務契約先行擬定後應經主管機關同意通過後才能使用。

七、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)。
- (三)經費來源與使用計畫：詳細說明需要贊助的經費項目及自籌或其他團體贊助的金額。使用計畫同經費需求範例。
- (四)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)。

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。