



桃園市政府衛生局
Department of Public Health, Taoyuan

115年度專業服務單位 委員實地輔導訪查作業說明

桃園市政府衛生局長期照護科



報告大綱

壹

- 訪查作業程序

貳

- 抽查指標及評估標準

參

- 行政事項

壹、訪查作業程序(1/3)

一. 查核期程：預計於9月起辦理。

二. 篩選指標：

1. 單一服務人員提供較高服務次數之所屬服務單位。
2. 轄內全年單一個案服務量較高之單位之個案服務提供單位。
3. 經本局查有服務異常案件。
4. 半年內新特約且已提供服務之單位。
5. 專業服務人員兼職比率高者之所屬服務單位。
6. 已提供服務且未按時完成本局規定之「使用專業服務個案之成效分析評估」調查表之單位。

三. 查核方式：

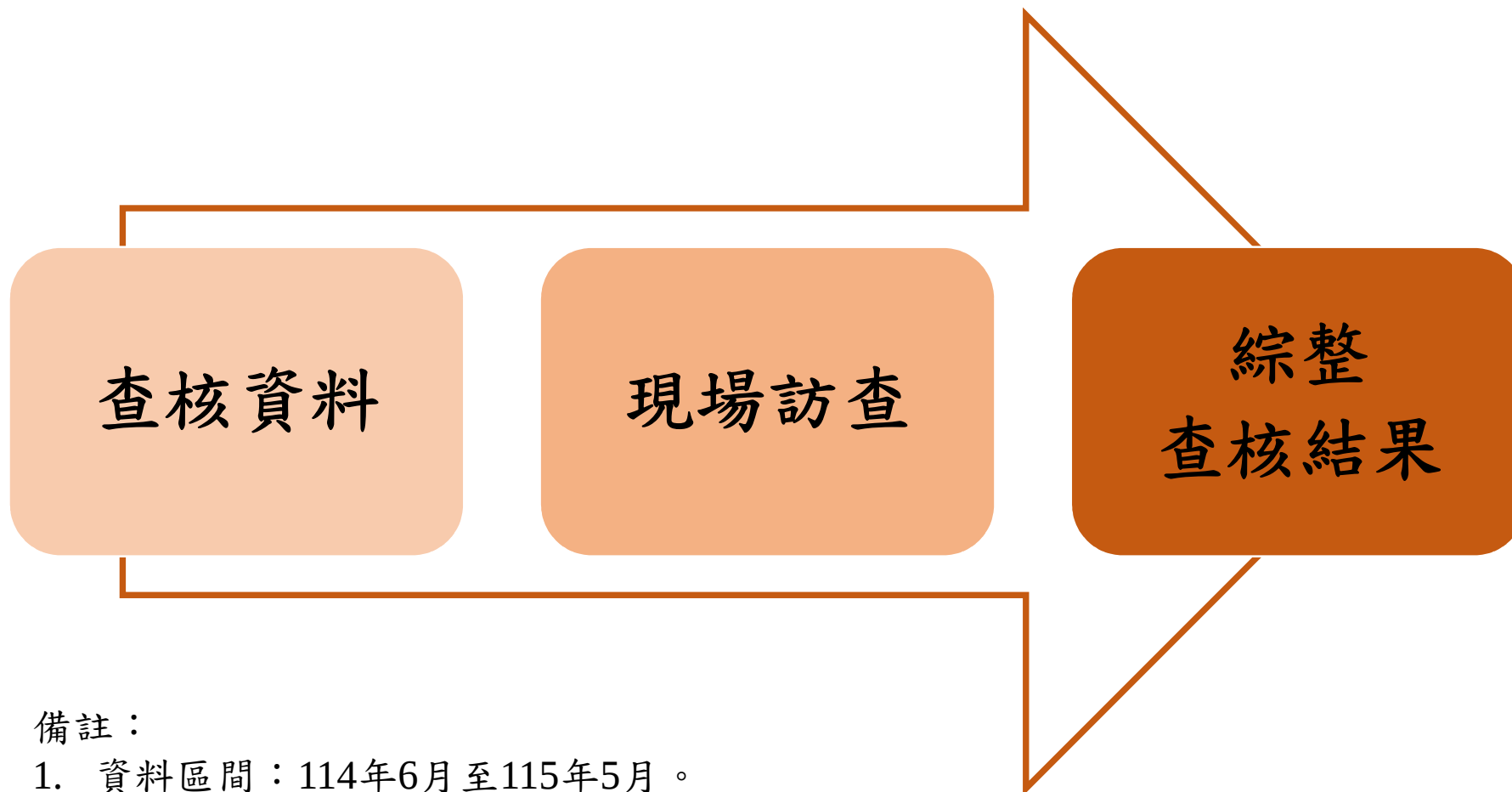
委員就受評單位事先提供資料及實地訪查情形，按抽查指標檢視相關文件、系統紀錄、現場說明等進行查核。

壹、訪查作業程序(2/3)

四. 查核原則：

1. 依據長期照顧特約管理辦法、專業服務品質管理作業參考原則及衛生福利部地方衛生機關業務考評作業之長期照顧業務考評指標修訂本市作業基準。
2. 符合下列條件者，得免查核：
 - A. 如評定為「優等」之單位，得於兩年內免查核。
 - B. 如評定為「合格」之單位，次一年度得免查核。
 - C. 如近3年內曾接受查核2次且皆為「合格」之單位，當年度得免查核。
 - D. 前述免查核單位，如有違反相關法令規定，經主管機關裁罰或情節重大者，仍得列入查核對象。

壹、訪查作業程序(3/3)

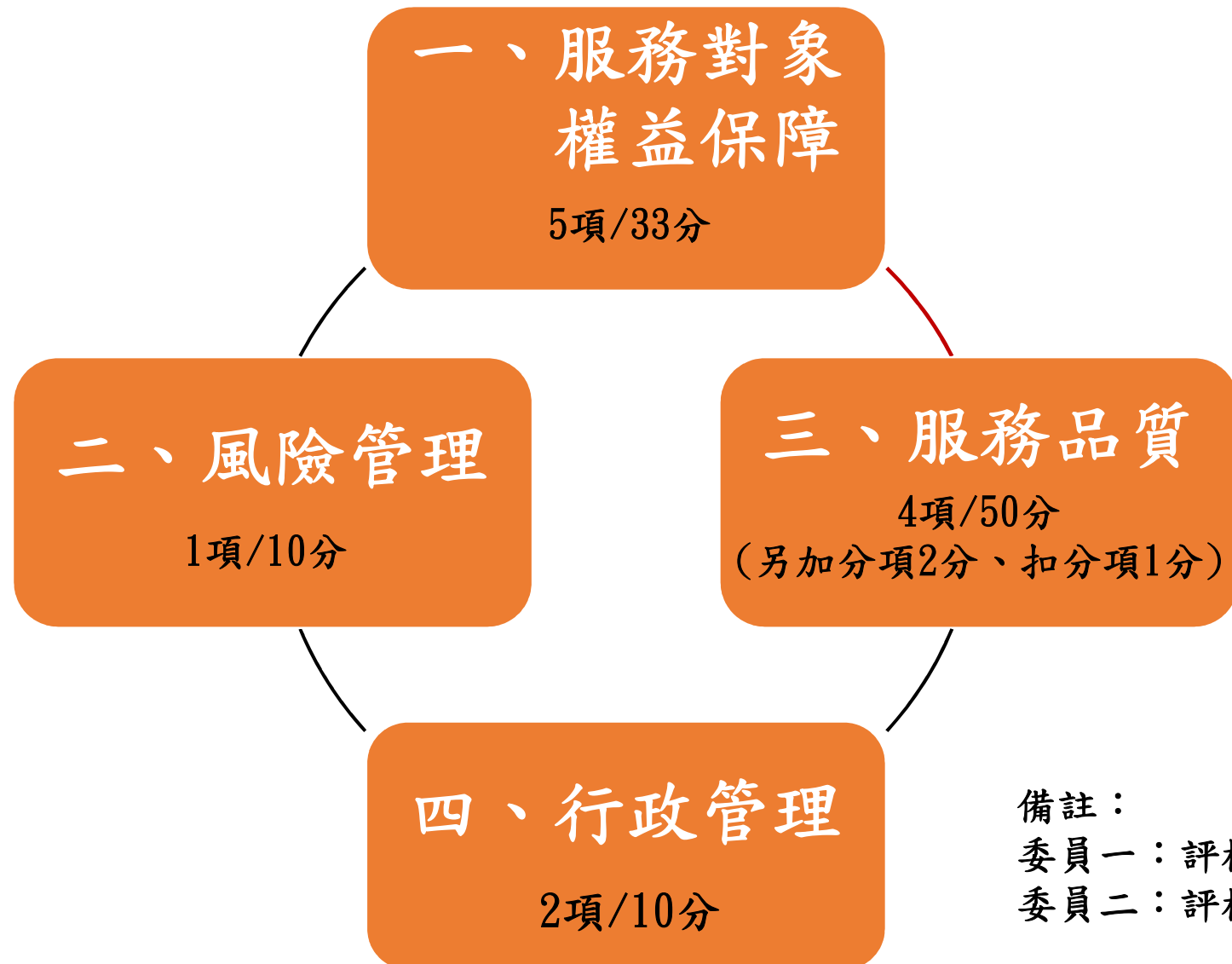


備註：

1. 資料區間：114年6月至115年5月。
2. 受評單位於受評2周前提供相關資料。
3. 訪查以2小時為原則。

貳、抽查指標及評估標準(1/12)

抽查指標四大架構及配分



備註：

委員一：評核指標一、四

委員二：評核指標二、三

貳、抽查指標及評估標準(2/12)

一、服務對象權益保障(5項/33分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
1	特約單位標誌設置情形	特約單位應將中央主管機關規定之長照特約標誌，常設性懸掛或張貼於明顯處所（應以不易毀損之材質製作）。	3分：完全符合 1分：部分符合 0分：不符合
2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	1.與個案/案家/費用支付者簽訂書面契約。 2.契約格式、內容應符合中央主管機關公告之定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項且經主管機關核定。	2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合

貳、抽查指標及評估標準(3/12)

一、服務對象權益保障(5項/33分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
3	特約單位對於服務對象之意見反映及申訴相關機制與處理情形	1-1.建立服務對象/家屬多元化的意見反映申訴處理辦法。 1-2.建立服務對象/家屬多元化的意見反映申訴處理流程。	5分：符合2項 3分：符合1項 0分：不符合
		2.確實告知服務對象/家屬申訴多元管道。 (如電話、LINE、書信、電子郵件、當面告知等)	5分：3種方式 3分：2種方式 1分：1種方式 0分：不符合
		3-1.對服務對象及家屬意見進行滿意度調查。 3-2.針對調查結果有後續追蹤改進紀錄。	5分：符合2項 3分：符合1項 0分：不符合
		4-1.對服務對象及家屬反映/申訴事件進行處理 4-2.針對反映/申訴事件有後續追蹤改善紀錄。	2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合

貳、抽查指標及評估標準(4/12)

一、服務對象權益保障(5項/33分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
4	收費標準與開立收據情形 (5分)	1.依照長期照顧服務申請及給付辦法規定收取部分負擔費用。 2.依據長期照顧特約管理辦法第16條規定開立收據。 3.收據內容包含服務對象姓名身分證字號及失能等級、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、月份及金額、服務單位用印、經手人簽名或蓋章等。 4.以附件方式列表碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項。	5分：符合4項 3分：符合3項 1分：符合2項 0分：不符合

貳、抽查指標及評估標準(5/12)

一、服務對象權益保障(5項/33分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
5	性騷擾/性侵害防治機制建置情形	1-1.訂有性騷擾事件處理流程機制（性騷擾事件之作業辦法、措施、預防作為、通報及處理流程）及表單。 1-2.訂有性侵害事件處理流程機制（性侵害事件之作業辦法、措施、預防作為、通報及處理流程）及表單。 1-3.有對事件後續進行檢討及改善。	3分：符合3項 2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
		2-1.服務人員熟悉性騷擾事件處理規範及流程。 2-2.有服務人員熟悉性侵害事件處理規範及流程	3分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合

貳、抽查指標及評估標準(6/12)

二、風險管理(1項/10分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
1	感控及緊急事件相關處理	1.訂有緊急事件處理規範及表單 1-1.緊急事件之作業辦法。 1-2.居家訪視人員安全配備。 1-3.預防措施及作為。 1-4.通報及處理流程。	4分：符合4項 3分：符合3項 2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
		2-1.辦理服務人員緊急事件處理之教育訓練。 2-2.服務人員熟悉緊急事件處理規範及查核紀錄	3分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
		3-1.訂有感控機制。 3-2.落實執行感控機制（如洗手、口罩及量體溫等）。 3-3.對發生事件有分析檢討報告，並研擬改善措施。	3分：符合3項 2分：符合2項 1分：符合1項 0分：完不符合

貳、抽查指標及評估標準(7/12)

三、服務品質(4項/50分，另加分項2分、扣分項1分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
1	專業服務人員品質管理	1-1.專業服務人員應完成長照人員認證及登錄。 1-2.登錄之專業服務人員皆已完成長期照顧專業課程（LEVEL 2）及長期照顧整合課程（LEVEL 3）。 1-3.兼職醫事人員確實完成報備支援並妥善保存證明資料。	3分：符合3項 2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
		2-1.訂有服務品質促進及督導機制與流程（如人員素質提升計畫、服務結果評估策略等）。 2-2.訂有工作績效考核、獎懲規定。	4分：符合2項 2分：符合1項 0分：不符合
		3-1.每位專業服務人員每季至少接受一次個別督導或團體督導（團體督導得以跨專業個案討論方式進行）。 3-2.針對督導結果進行追蹤及留有紀錄。	3分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合

貳、抽查指標及評估標準(8/12)

三、服務品質(4項/50分，另加分項2分、扣分項1分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
1	專業服務人員品質管理	4-1.訂有人員教育訓練及在職訓練年度計畫。 4-2.依訓練計畫確實執行且留有紀錄。	3分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
2	服務目標訂定	1.服務計畫內容與評估結果是否具一致性。	3分：符合 0分：不符合
		2-1.服務目標訂定過程是否有與社區整合型服務中心（A單位）及個案（或個案家屬）共同討論。 2-2.服務目標的訂定是否具體（包括執行活動、協助程度、達成時間及可否測量）。	6分：符合2項 3分：符合1項 0分：不符合

貳、抽查指標及評估標準(9/12)

三、服務品質(4項/50分，另加分項2分、扣分項1分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
3	專業服務人員之服務執行及紀錄管理	1-1.服務是否按計畫執行。 1-2.具體指導個案與照顧者執行情形。	4分：符合2項 2分：符合1項 0分：不符合
		2-1.是否達成以復能導向之服務目標。 2-2.依據目標訓練達成且適時結案（12次以內）。	4分：符合2項 2分：符合1項 0分：不符合
		3-1.服務提供後應製作紀錄。 3-2.服務紀錄指定專人管理，妥善保存至少7年。但未成年人之紀錄，至少應保存至其成年後7年。有關醫事照護部分，應依各醫事法令之規定保存。	2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
		4.執行服務人員是否積極與照管中心、A單位溝通個案情形（例如：需求改變、調整目標、異動通報、轉介建議、特殊情形等）。	3分：符合 0分：不符合
		5.（加分項，2分）是否與照服單位共同合作（AA03）。	2分：符合 0分：不符合

貳、抽查指標及評估標準(10/12)

三、服務品質(4項/ 50分，另加分項2分、扣分項1分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
4	專業服務成效分析評估	1.專業服務個案使用情形之統計資料 1-1.服務碼別 1-2.單一職類服務/多職類共同服務 1-3.AA08/AA09之數量及比例	5分：符合3項 3分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
		2.訓練目標達成情形（專業服務目標管理當中，分數進/退步案量）	5分：符合 0分：不符合
		3-1.結案或延案情形（原因歸類）。 3-2.針對延案提出原因分析或改善措施。	5分：符合2項 3分：符合1項 0分：不符合
		4.（扣分項，1分）未配合每月填寫「使用專業服務個案之成效分析評估」表單。	未扣分：每月均有填寫 扣1分：未每月填寫

貳、抽查指標及評估標準(11/12)

四、行政管理(2項/10分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
1	社區經營策略	1-1.參與合作A單位及B單位聯繫會議，將會議事項向服務人員布達。 1-2.聯繫會議留有紀錄。	2分：符合2項 1分：符合1項 0分：不符合
2	年度發展方向、經營方針與管理策略及相關管理文件	1.訂有年度重點工作目標及執行策略。 2.訂有服務工作手冊、服務工作流程、工作績效考核、獎懲規定、服務人員契約書及工作倫理與守則等。 3.個資管理/系統權限辦法與執行（含LINE等）	8分：完全符合 5分：符合2項 3分：符合1項 0分：不符合

貳、抽查指標及評估標準(12/12)

五、訪查結果評定：

1. 結果評定為優等、合格及不合格，滿分103分、加分項2分、扣分項1分

查核分數	結果	備註
90分（含）以上	優等	兩年內得免查核
75分（含）以上， 未達90分	合格	次一年度得免查核
未達75分	不合格	列入次年度查核對象

2. 本局另將結果及委員意見函知受評單位，受評單位需於期限內書面函復改善情形。
3. 結果為不合格者，本局得於公布結果1個月後辦理輔導複查，仍未完成改善者，將作為特約續約考量之要件。

參、行政事項

- 一. 115年度受評單位24家（本市17家；外縣市7家）。
- 二. 外縣市受評單位7家，由廠商辦理定點查核，查核地點由本局議定（地點暫定在桃園市衛生局或桃園市政府綜合會議廳）。
- 三. 受評單位於受評2周前繳交自評表及相關資料。
- 四. 訪查當日，受評單位自行擇定1名個案報告，本局現場抽選2名個案，供委員查核服務紀錄等，以確認服務情形。