



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

113年度專業服務單位 實地查核作業說明

桃園市政府衛生局長期照護科



大綱

壹

- 查核程序說明

貳

- 查核指標說明

參

- 行政事項

壹、查核程序說明

一. 查核期程：每年7月至8月。

二. 篩選指標：

(一)單一服務人員提供較高服務次數（如:高於轄內服務人員平均服務次數）之所屬服務單位。

(二)延案比率（延案數/服務人數）高於平均值者。

(三)經本局查核有服務異常案件。

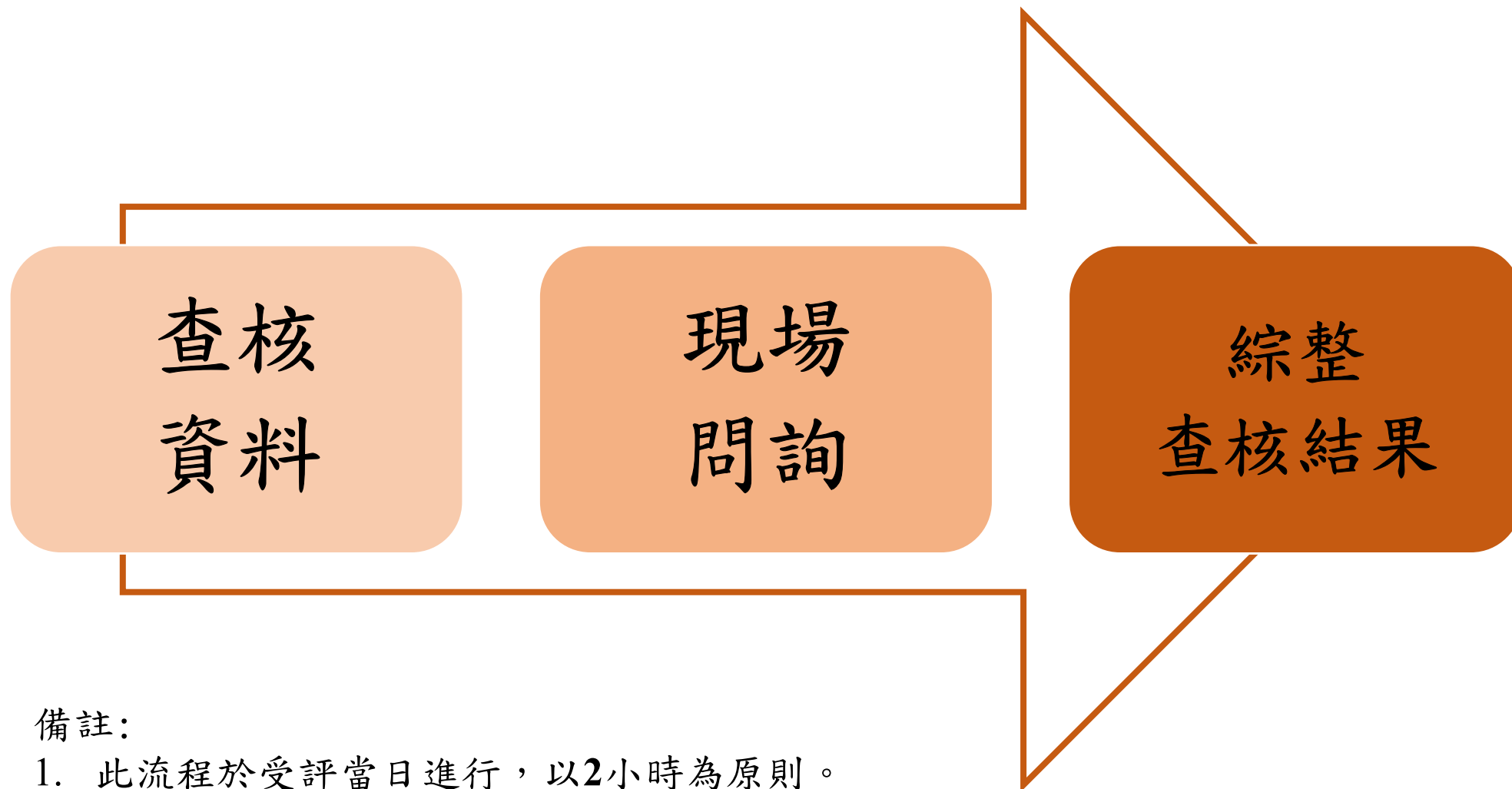
(四)半年內新特約且已提供服務之單位。

三. 查核方式：

至單位查核，依查核指標對應之相關文件、系統紀錄、現場說明等。

壹、查核程序說明

查核流程

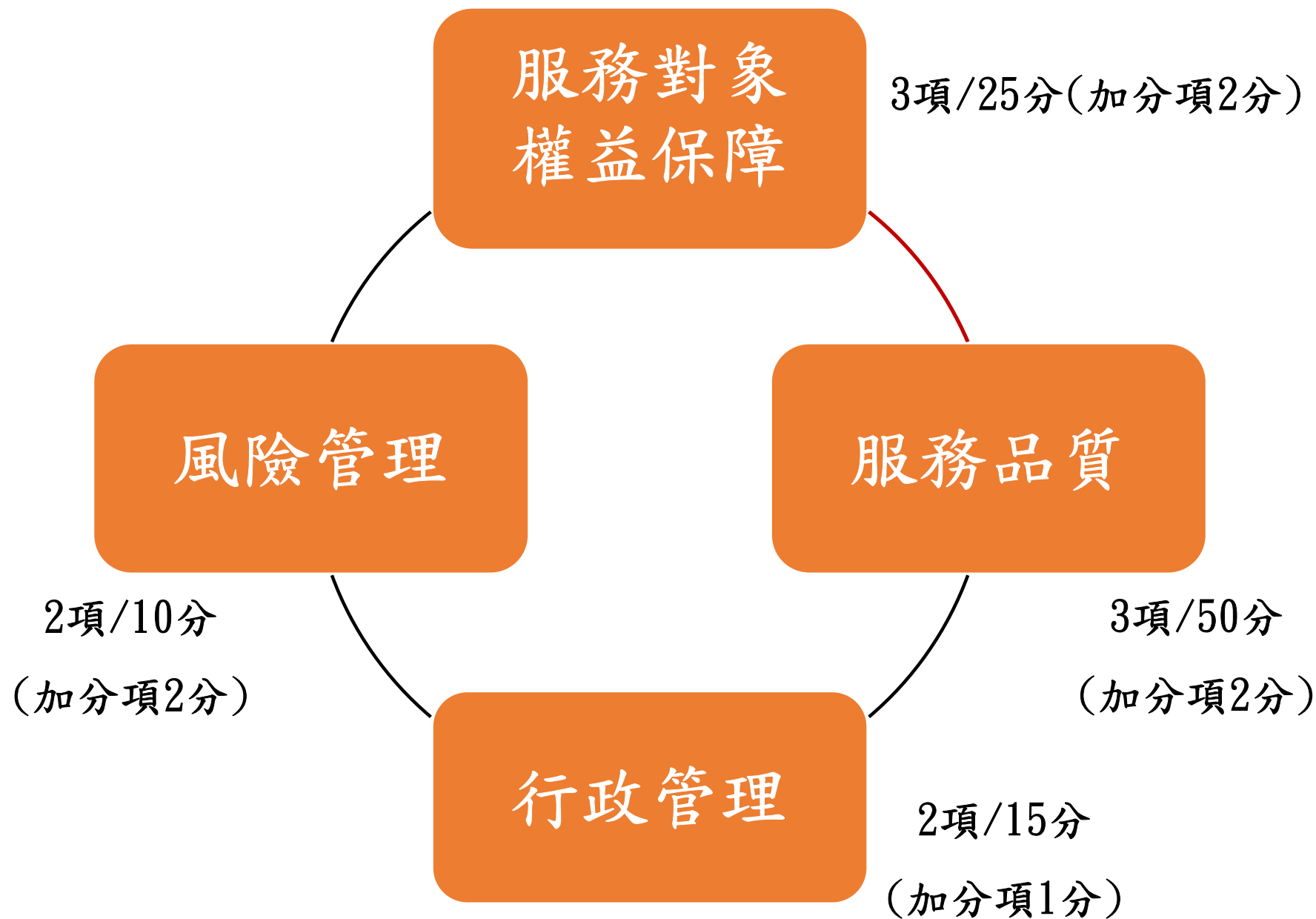


備註：

1. 此流程於受評當日進行，以2小時為原則。
2. 查核資料區間：112年6月至113年5月。

貳、查核指標說明(1/7)

查核指標四大架構及配分



貳、查核指標說明(2/7)

壹.服務對象權益保障(25分，加分項2分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
1	與服務對象或家屬訂定服務契約情形(5分)	與個案/案家/費用支付者簽訂書面契約，且契約格式、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。	5分：完全符合 3分：部分符合 0分：完全不符合
2	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(15分)	<p>1.建立服務對象/家屬意見反映及申訴處理辦法及流程。</p> <p>2.確實告知服務對象/家屬申訴管道。</p> <p>3.定期對服務對象及家屬意見進行滿意度調查並有後續追蹤改進紀錄。</p> <p>4.(實務案例，為加分項，2分)對反映/申訴事件進行處理，並有後續追蹤改善紀錄。</p>	15分：完全符合 10分：符合2項 5分：符合1項 0分：完全不符合

貳、查核指標說明(3/7)

壹.服務對象權益保障(25分，加分項2分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
3	收費標準與開立收據情形(5分)	<p>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。</p> <p>2.依據長期照顧特約管理辦法第16條規定開立收據。</p> <p>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、經手人簽章等。</p> <p>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。</p>	5分：完全符合 3分：符合2項 1分：符合1項 0分：完全不符合

貳、查核指標說明(4/7)

貳.風險管理(10分，加分項2分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
1	緊急事件 相關處理 (10分)	1.訂有緊急事件處理規範（緊急事件之作業辦法、居家訪視人員安全配備、措施、預防作為、通報及處理流程）及表單。	8分：完全符合 4分：符合1項 0分：完全不符合
		2.有服務人員熟悉緊急事件處理規範之紀錄。	
		3.（實務案例，為加分項，2分）對發生事件有分析檢討報告，並研擬改善措施。	
2	感控機制及執行情形(2分)	訂有感控機制並落實執行。	2分：完全符合 0分：完全不符合

貳、查核指標說明(5/7)

參.服務品質(50分，加分項2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(15分)	<p>1.專業服務人員應完成長照人員認證及登錄，並已完成長期照顧專業課程（LEVEL2）及長期照顧整合課程（LEVEL3），兼職醫事人員確實完成報備支援並妥善保存證明資料。</p> <p>2.訂有服務品質促進及督導機制（人員素質提升計畫、工作績效考核、獎懲規定、工作及督導流程、服務結果評估策略等）。</p> <p>3.訂有人員教育訓練及在職訓練年度計畫，並確實執行且留有紀錄。</p>	<p>15分：完全符合</p> <p>8分：符合2項</p> <p>0分：完全不符合</p>
2	服務目標訂定(15分)	<p>1.服務計畫內容與評估結果是否具一致性。</p> <p>2.服務目標訂定過程是否有與社區整合型服務中心（A單位）、服務單位及個案（或個案家屬）共同討論。</p> <p>3.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）。</p>	<p>15分：完全符合</p> <p>10分：符合2項</p> <p>5分：符合1項</p> <p>0分：完全不符合</p>

貳、查核指標說明(6/7)

參.服務品質(50分，加分項2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(15分)	<p>1.服務是否按計畫執行，並充分具體指導個案與照顧者執行情形。</p> <p>2.服務提供後應製作紀錄（含評估表、服務紀錄、指導紀錄、評值表等），並指定專人管理，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。</p> <p>3.是否達成服務目標，並能依據目標訓練達成情況而適時結案。</p> <p>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）。</p> <p>5.（加分項，1分）是否與照服單位共同合作（AA03）。</p> <p>6.（加分項，1分）服務紀錄是否符合復能導向為主，非復健導向。</p>	<p>20分：完全符合</p> <p>15分：符合3項以上</p> <p>10分：符合2項</p> <p>5分：符合1項</p> <p>0分：完全不符合</p>

貳、查核指標說明(7/7)

肆.行政管理(15分)

編號	指標項目	指標說明	評估標準
1	社區經營策略(5分)	<p>1.參與合作 A 單位及 B 單位聯繫會議，將會議布達事項向服務人員布達，並留有紀錄。</p> <p>2.主動開發個案、其他資源轉介或與其他單位合作及資源連結情形。</p>	<p>5分：完全符合</p> <p>3分：部分符合</p> <p>0分：完全不符合</p>
2	年度發展方向、經營方針與管理策略及相關管理文件(10分)	<p>1.訂有年度重點工作目標及執行策略。</p> <p>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。</p> <p>3.個資管理/系統權限辦法與執行（含LINE等）</p> <p>4.（加分項，1分）發展或運用智慧科技資訊系統管理。</p>	<p>10分：完全符合</p> <p>6分：符合2項</p> <p>3分：符合1項</p> <p>0分：完全不符合</p>

參、行政事項-113年度查核規劃

前2年已參與實地查核之單位

合格:75分(含加分項)

● 不合格:未達75分(含加分項)

前2年未參與實地查核之單位

● 合格:70分(含加分項)

● 不合格:未達70分(含加分項)

備註：

- 1.按整體總評，查核結果分為合格及不合格：(滿分100分、加分項7分)
- 2.本局另將結果及委員意見函知受評單位，不合格者應於當年度完成改善，仍未完成改善者，將作為特約續約考量之要件，餘依契約實地查核相關規定辦理。

參、行政事項

- 一. 查核單位另行公告於群組。
- 二. 相關事項後續將以電子郵件及公文通知受查核單位。
 1. 個案紀錄：以照顧管理資訊平臺為主，另現場提供專業服務說明書。
 2. 各指標對應之佐證資料。(視需要後續增加)