



桃園市政府衛生局

Department of Public Health, Taoyuan

# 111年度專業服務單位 查核作業說明

桃園市政府衛生局長期照護科

111年8月11日



# 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

---

## 辦理期程

- 111年7月至11月

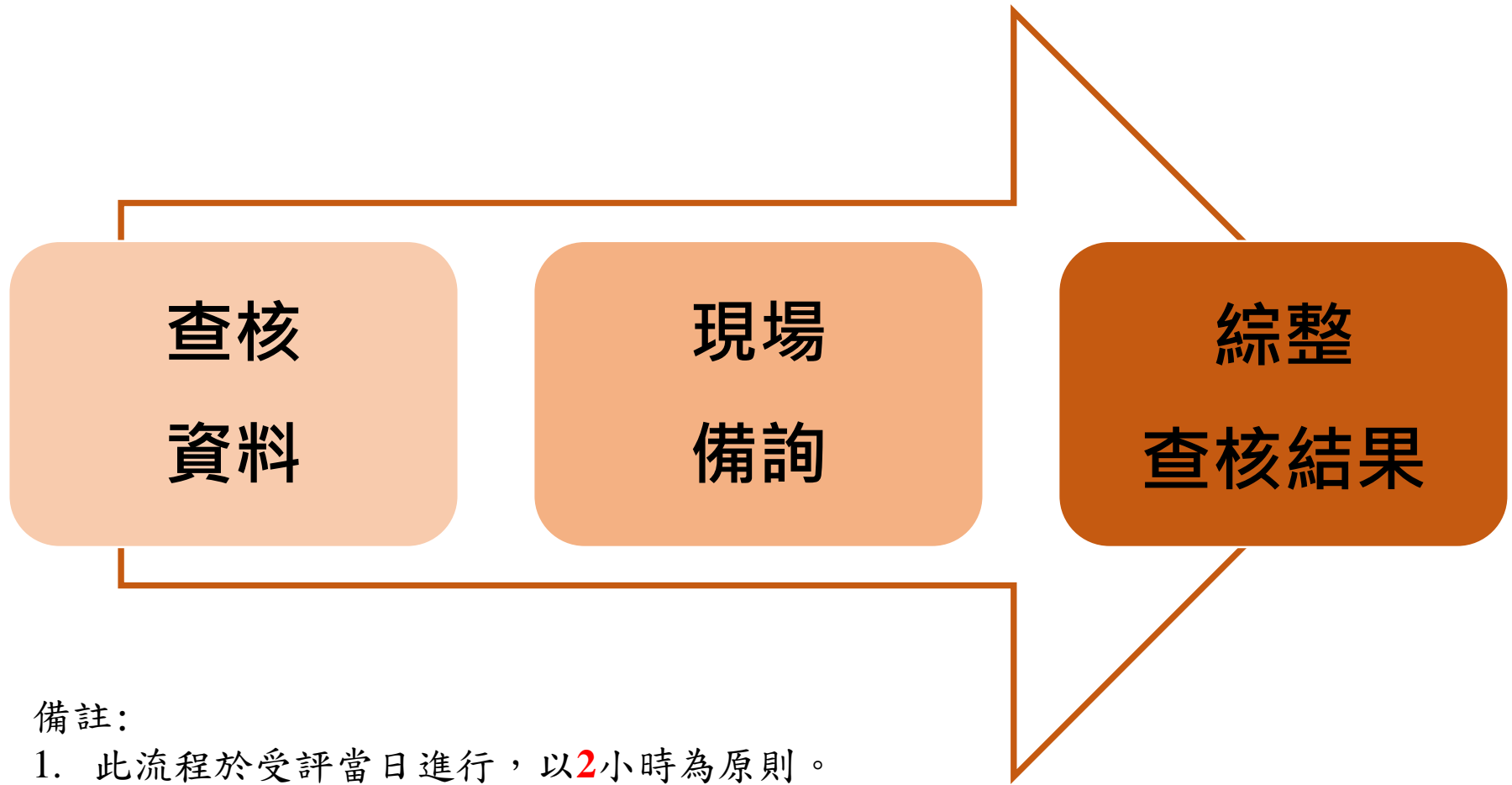
## 查核對象

- 服務滿1年之專業服務單位

## 查核方式

- 至單位現場查核，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

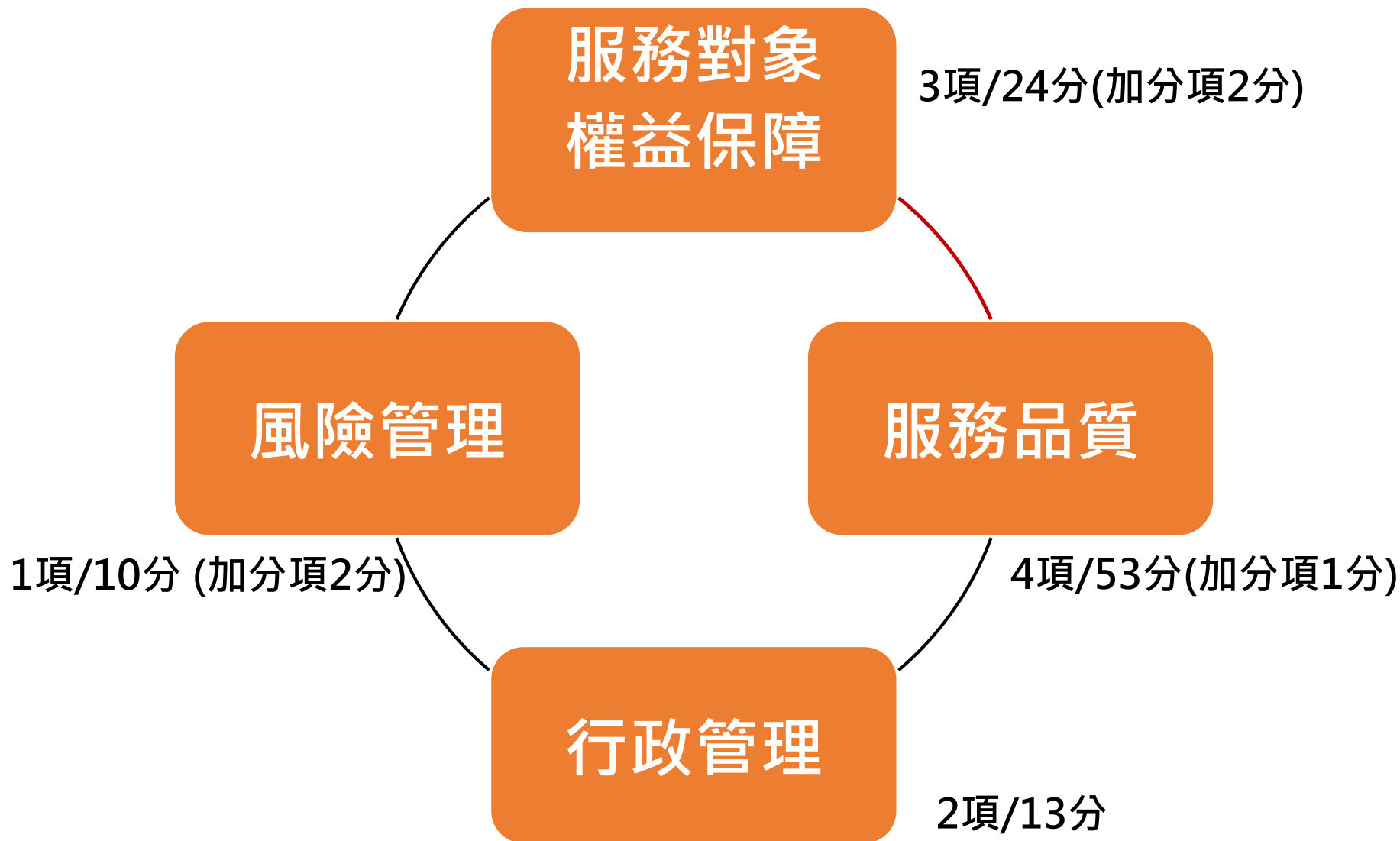


備註：

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：**至少111年1月~6月底**。

# 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

編號	指標項目	指標說明	備註
1	與服務對象或家屬訂定服務契約情形(5分)	1-1與本人或委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書(3分)[含雙方權利與義務、申訴管道、收費標準及方式、服務項目、專業人員姓名及聯絡方式]、填寫完整度、更新/修改處理、條文妥適性。(2分)	110指標
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)	2-1對於個案意見反映及申訴建立開案流程標準(2分)。	110指標  (N/A表示無案件，可列不適用，此項列加分項)
		2-2針對個案訂有服務對象/家屬意見反映及申訴處理辦法及流程(3分)，並確實告知服務對象/家屬申訴管道(1分)。	
		2-3對服務對象及家屬意見進行處理(1分)，並有後續追蹤紀錄(1分)。(N/A)	
		2-4定期對服務對象及家屬意見進行滿意度調查(2分)，並有後續追蹤改進紀錄(1分)。	
		2-5針對單位內部專業人員設有諮詢管道(例如：輔導與處理機制)(2分)，以共同討論、分析特殊個案(2分)。	
3	收費標準與開立收據情形(5分)	3-1依照長期照顧給付及支付辦法規定收取部分負擔費用(2分)，並依據長期照顧服務法第36條規定開立收據(1分)。	110指標
		3-2依規定所開立之收據，包含服務對象姓名身分證字號及失能等級(0.5分)、月份及金額(0.5分)、服務單位用印(0.5分)、經手人簽章(0.5分)等。	

# 貳、查核指標說明(3/7)

## 貳.風險管理

編號	指標項目	指標說明	備註
1	緊急事件相關處理 (12分)	1-1訂有居家訪視人員安全管理辦法 [含緊急事件之作業標準(1分)、居家訪視人員安全配備(1分)、措施(1分)及預防作為(1分)、通報及處理流程(2分)等]。	110指標  (N/A 表示無案件可列不適用，此項列加分項)
		1-2居家訪視人員發生緊急事件時，對於緊急事件有正確執行通報，及進行適當的處理流程，並留有紀錄(1分)。(N/A)	
		1-3訂有個案發生意外或緊急事件之處理辦法(2分)、通報及處理流程(2分)。	
		1-4個案發生意外或緊急事件時，對發生之事件的通報處理過程之紀錄、分析檢討報告、並研擬改善措施(1分)。(N/A)	

# 貳、查核指標說明(4/7)

## 參.服務品質-1

編號	指標項目	指標說明	備註
1	專業服務人員 品質管理 (12分)	1-1專業服務人員應完成長照人員認證及登錄。(1分)	1-2、 1-3、 1-4為 111新增 指標
		1-2年度工作人員素質提升計畫及實際辦理情形。(2分)	
		1-3督導機制、流程及實際辦理情形。(3分)	
		1-4單位專業人員出席長照相關會議之管理辦法及實際執行情形。(如個研、督考會議等)(2分)	
		1-5專業人員派案機制及個案數比率妥適性。(2分)	
		1-6專業人員每年應參與長照人員教育訓練並留有參訓紀錄，每年以20小時為基準依比例計算。(2分)	
2	服務目標訂定 (18分)	2-1對於個案之各項服務確實依個案需求執行評估。(2分)	2-1為 111新增 指標
		2-2服務計畫內容是否與評估結果是否具一致性。(3分)	
		2-3服務目標是否具體[包括執行活動(1分)、方式(1分)、協助程度(1分)、達成時間(1分)及可否測量(1分)]、內容是否符合復能導向(3分)。	
		2-4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)討論。(2分)	
		2-5服務過程是否評估透過不同專業人員提供服務之可行性。(3分)	



# 貳、查核指標說明(5/7)

## 叁.服務品質-2

編號	指標項目	指標說明	備註
3	專業服務人員之服務執行及紀錄管理(18分)	3-1對於個案之各項服務確實依計畫執行(2分)，並參照長照專業服務指引充分具體指導個案與照顧者執行情形(3分)、每次均有書面指導紀錄交予案家(2分)。	3-4為111新增指標  (N/A表示無案件，可列不適用，此項列加分項)
		3-2依規定應就其提供之長照服務有關事項製作紀錄(3分)，並由該單位至少保存7年(1分)。(紀錄含評估表、服務紀錄、指導紀錄、評值表等。)	
		3-3執行服務人員是否積極與照管中心、A單位、及跨專業溝通個案情形，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)	
		3-4是否與照服單位共同合作(AA03)。(1分) (N/A)	
		3-5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，並填寫系統結案紀錄。(3分)	
4	服務結果檢討改善(6分)	4-1服務提供單位之結案及延案比率或妥適性。(1分)	4-2為111新增指標
		4-2成效追蹤情形及比率-結案後第1個月、每6個月進行追蹤。(1分)	
		4-3服務單位對於服務結果是否具體檢討並進行統計、提出改善措施，每半年至少1次。(3分)	
		4-4是否定期與照管中心、A單位討論服務提供成果及品質。(1分)	

# 貳、查核指標說明(6/7)

## 肆.行政管理

編號	指標項目	指標說明	備註
1	社區經營策略(4分)	1-1參與合作A單位召開之聯繫會議(1分)，並有紀錄可供查詢(1分)。	110指標
		1-2參與不同A、B單位聯繫會議所布達事項能確實於單位上布達所有人員，並配合執行。(2分)	
2	年度發展方向、經營方針與管理策略及相關管理文件(9分)	2-1列舉機構發展與經營管理需求(2分)，有擬訂年度重點工作目標(1分)與執行策略(1分)。	2-2、 2-3、 2-4、 2-5為 111新增指標
		2-2工作手冊、服務工作流程完整度。(2分)	
		2-3工作績效考核、獎懲規定。(1分)	
		2-4服務人員契約書、工作倫理與守則。(1分)	
		2-5個資管理/系統權限辦法與執行(含LINE等)(1分)	

# 參、行政事項-111年度查核規劃

109-110年  
曾參與督考  
之單位

- 合格:75分(含加分項)
- 不合格:未達75分(含加分項)

109-110年  
未參與督考  
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，督考結果分為合格及不合格：(滿分100分、加分項5分)
2. 本局另將查核建議函知受查核單位，未合格者應於當年度完成改善，始得辦理續約事宜。

# 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**照管平台**為主，另現場提供**專業服務說明書**。
  2. 現場提供各指標對應之**佐證**資料。  
(視需要後續增加)