

112年度專業服務單位 實地查核作業說明



壹、查核程序說明

一. 查核期程：每年7月至9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，查核指標對應之相關文件、系統紀錄、現場說明等。

大綱

B單位查核作業說明

壹

• 查核程序說明

貳

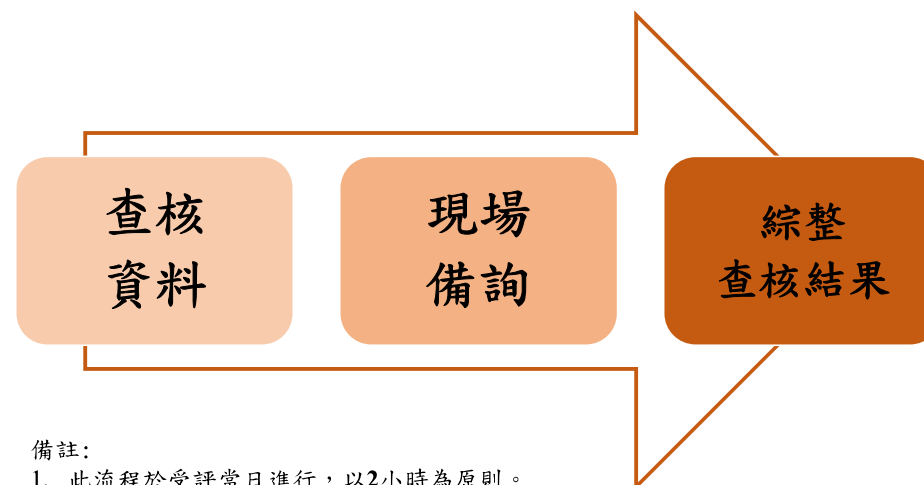
• 查核指標說明

參

• 行政事項

壹、查核程序說明

查核流程

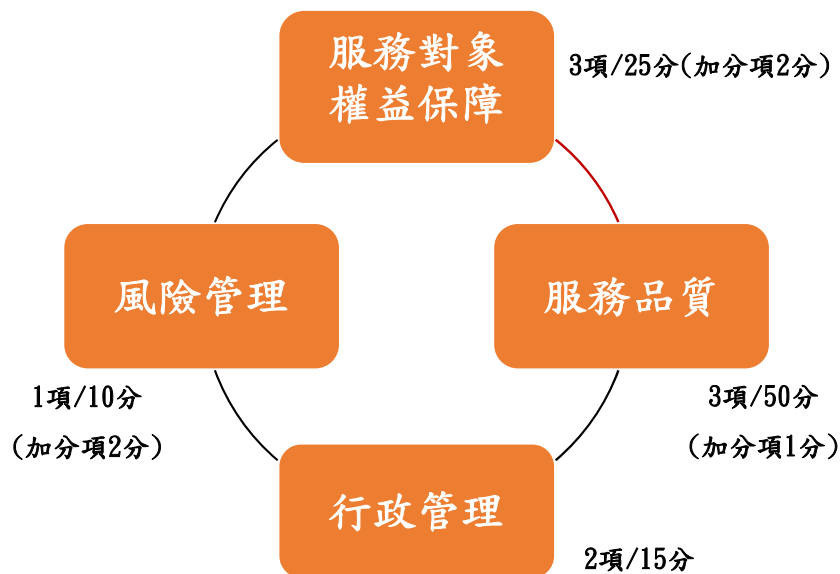


備註：

- 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：111年7月至112年5月。

貳、查核指標說明(1/5)

查核指標四大架構及配分



5

貳、查核指標說明(2/5)

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)	與本人或委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書(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)。	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)	1.建立服務對象/家屬意見反映及申訴處理辦法及流程。 2.確實告知服務對象/家屬申訴管道。 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。 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。	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
3	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.依據長期照顧服務法第36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、月份及金額、服務單位用印、經手人簽章等。	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

6

貳、查核指標說明(3/5)

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。 2.服務人員熟悉緊急事件處理規範。 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。	10分：完全符合 5分：符合1項 0分：完全不符合

7

貳、查核指標說明(4/5)

參.服務品質(50分，加分項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(15分)	1.專業服務人員應完成長照人員認證及登錄，兼職醫事人員確實完成報備支援並妥善保存證明。 2.訂有服務品質促進及督導機制(人員素質提升計、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)。 3.訂有人員教育訓練及在職訓練年度計畫。	15分：完全符合 8分：符合7項 0分：完全不符合
2	服務目標訂定(15分)	1.服務計畫內容與評估結果是否具一致性。 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。 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)。	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
3	專業服務人員之服務執行及紀錄管理(20分)	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。 2.服務提供後有製作服務紀錄並依法保存(至少7年)(紀錄含評估表、服務紀錄、指導紀錄、評值表等)。 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。 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)。 5.(加分項，1分)是否與居服單位共同合作(AA03)。	20分：完全符合 13分：符合3項以上 6分：符合2項 3分：符合1項 0分：完全不符合

8

貳、查核指標說明(5/5)

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)	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。	5分：完全符合 3分：部分符合 0分：完全不符合
2	年度發展方向、經營方針與管理策略及相關管理文件(10分)	1.訂有年度重點工作目標及執行策略。	10分：完全符合 6分：符合2項 3分：符合1項 0分：完全不符合
		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)。	

參、行政事項-112年度查核規劃

前2年曾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5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，始得辦理續約事宜，餘依契約實地查核相關規定辦理。

9

10

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)