

113年度桃園市政府社會局居家服務機構評鑑基準

項目代碼	共識基準	基準說明	評分標準	評分		評核方式	備註說明
				自評	委員評分		
一、經營管理效能（11項）							
A1	業務計畫擬訂與執行情形	1. 依機構發展方向，訂定年度業務計畫。 2. 定期檢視與修正計畫，並有紀錄，並能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ A ☐	E ☐ C ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢視業務計畫內容及執行情形。 2. 現場與業務負責人會談。 3. 年度業務計畫應於前1年度訂定，且非指申請補助之計畫。	
A2	工作手冊及行政管理規定	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 2. 手冊內容運用應明列服務單位組織架構、各單位及人員職掌、重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法及求助與通報聯繫窗口、電話等資料。 3. 行政管理規定執行與現況相符合。 4. 至少每年 1 次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、緊急或意外事件處理辦法（求助與通報等聯繫窗口、電話等）。 2. 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。	

項目代碼	共識基準	基準說明	評分標準	評分		評核方式	備註說明
				自評	委員評分		
A3	督導制度運作情形	1. 定期(至少每季)召開單位內部行政會議，討論事項應包含服務品質及工作改善等內容，並有決議事項追蹤辦理情形。 2. 每位督導員及服務員每季至少接受一次個督，並留有紀錄。 3. 每位督導員及服務員每季至少接受一次團督(應含專業督導)，並留有紀錄。 4. 督導結果應有追蹤紀錄及改善情形。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢視行政會議、個別督導會議、團體督導會議等資料。 2. 訪談業務負責人及居督執行情形。	
A4	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	1. 獨立的會計制度(註1)及有報稅(註2)資料。 2. 長照機構接受之捐款與財物公開徵信，收受捐款須開立正式收據。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 A. 完全符合 不適用(不扣分)	E ☐ C ☐ A ☐ 不適用 ☐	E ☐ C ☐ A ☐ 不適用 ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 不得收受與未收受捐款與財物之機構第2項不適用。 3. 未收受捐款之機構，第2項不適用。	【註1】 獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》建置獨立帳簿，且帳目清楚。 【註2】 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。
A5	資訊系統填報情形	服務提供單位須依規定於次月 10 日前將個案之服務情形登錄於照顧服務管理資訊平台(註1)。	E. 完全不符合 A. 完全符合	E ☐ A ☐	E ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 與地方主管機關確認機構於照顧服務管理資訊平台登錄情形。	【註1】 由縣市政府提供佐證資料。

項目代碼	共識基準	基準說明	評分標準	評分		評核方式	備註說明
				自評	委員評分		
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形(如勞工主管機關)(註1)。	E. 完全不符合 A. 完全符合	E ☐ A ☐	E ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 與地方主管機關確認機構評鑑期間接受查核改善情形。 2. 瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	【註1】 由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
A7	訂定工作人員權益相關制度情形	1. 訂有聘用、薪資及福利制度(如意外險等)，並按制度執行。 2. 訂有差勤、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度，並按制度執行(註1)。 3. 訂有居家服務人員人身安全機制(註2)，並按制度執行。 4. 訂有長期照顧給付及支付基準AA碼費用回饋照顧服務員之獎勵機制，並按制度執行。 5. 提供照顧服務員相關工作輔具(註3)，並按制度執行，減少職業傷害。	E. 完全不符合 D. 符合其中2項 C. 符合其中3項 B. 符合其中4項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如意外險投保情形…等。 3. 訪談工作人員在機構中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。 4. 訪談業務負責人針對長期照顧給付及支付基準AA碼費用回饋獎勵情形。 5. 訪談居督工作輔具提供情形及機構之派案或排班機制。 6. 每一項次皆按制度執行。	【註1】 聘用人員應符合勞基法規定。 【註2】 居家服務人員人身安全機制包括：性騷擾防治、緊急事件通報、交通事故、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。 【註3】 工作輔具係指移位帶、移位板、護腰等

項目代碼	共識基準	基準說明	評分標準	評分		評核方式	備註說明
				自評	委員評分		
A8	工作人員定期接受健康檢查情形	1. 新進工作人員到職前3個月內完成健康檢查，項目包含：胸部 X 光、糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ A ☐	E ☐ C ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2. 新進人員健檢日期應於到職前完成。 3. 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。 4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。	
A9	新進工作人員職前訓練情形	1. 訂有職前訓練計畫，且應由與課程主題相關經歷或背景之講師授課。 2. 新進工作人員應於到職後 1 個月內完成至少 16 小時之職前訓練。 3. 職前訓練內容應包括：整體環境介紹(註1)、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。	【註1】 整體環境介紹應包括機構本身及機構周邊環境，非僅限服務對象所處環境。

項目代碼	共識基準	基準說明	評分標準	評分		評核方式	備註說明
				自評	委員評分		
A10	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理情形	1. 實際參與行政與照顧品質管理。 2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。 3. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練至少4小時。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 業務負責人親自簡報與詢答。 2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度，例如參與相關會議討論或具有決策權。 3. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表…)。	
A11	訂定效率之照顧服務員排班機制	訂有公平且具效率之照顧服務員派案或排班機制。	E. 完全不符合 C. 部分符合 A. 完全符合	E ☐ C ☐ A ☐	E ☐ C ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱照顧服務員排班機制內容。 2. 檢閱照顧服務員排班機制相關佐證資料。 3. 與業務負責人訪談，瞭解有關照顧服務員排班及管理情形。	

項目代碼	共識基準	基準說明	評分標準	評分		評核方式	備註說明
				自評	委員評分		
二、專業照護品質（5項）							
B1	強化照顧服務員專業知能	1. 每位長照服務人員在職訓練 <u>至少每年參加 20 小時</u> ，自行開辦或 <u>其他單位開辦符合</u> 長期照顧服務人員繼續教育積分認可單位審認之課程，數位繼續教育課程上限不得超過 10 小時。 2. 鼓勵照顧服務員參加長期照顧申請及給付辦法相關訓練(註 1)。 3. 每位長照服務人員具有接受 CPR 或 CPR 或 BLS 訓練有效期之完訓文件證明。 4. 照顧服務員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。 5. 提供鼓勵工作人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。	E. 完全不符合 D. 符合其中2項 C. 符合其中3項 B. 符合其中4項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構長照服務人員參與繼續教育之項目、內容及相關佐證資料。 2. 檢視機構長照服務人員之急救證明文件。 3. 訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 4. 訪談工作人員參與各類教育訓練之情形。	【註1】 長期照顧申請及給付辦法相關訓練：如 AA11(1) 失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練、(3)其他相關法令規定訓練。
B2	照顧服務員之服務執行情形	1. 機構訂有照顧服務員服務查核與評估機制。 2. 照顧服務員確實依照顧計畫核定之照顧組合內容執行。 3. 照顧服務員能即時通報服務對象之需求改變。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談、實地察看 1. 抽閱至少三位服務對象照顧計畫及照服紀錄了解機構是否有效掌握服務對象之需求。 2. 訪談居督執行情形。	

項目代碼	共識基準	基準說明	評分標準	評分		評核方式	備註說明
				自評	委員評分		
B3	跨專業服務提供情形	1. 依服務對象需求，適時轉介或照會醫療團隊或其他專業進行跨專業服務之提供。 2. 每年至少辦理 4 次跨專業服務對象個案討論會(註 1)，並留有紀錄。	E. 完全不符合 C. 符合其中 1 項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ A ☐	E ☐ C ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 現場訪談各類專業人員轉介照會之作法及了解是否落實於照顧服務中。 2. 專業人員係依其原來之專業背景定義。 3. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。	【註1】 跨專業服務對象個案討論會須至少包含3種不同專業領域。
B4	服務對象開案及結案管理情形	1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案處理流程，並確實向服務對象/家屬說明。 2. 確實執行個案管理(註 1)，並留有完整紀錄。	E. 完全不符合 C. 符合第 1 項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ A ☐	E ☐ C ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 2. 與居督訪談了解其執行情形。 3. 檢視執行作業相關佐證資料。	【註1】 個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。
B5	意外或緊急事件處理情形	1. 訂有依居家服務特性之各項緊急及意外事件處理(註 1)流程。 2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，工作人員應熟悉流程。 3. 依處理流程確實執行與紀錄。 4. 有定期分析、檢討及追蹤，並有改善方案及策略。	E. 完全不符合 D. 符合第 1 項 C. 符合第 1、2 項 B. 符合第 1、2、3 項 A. 完全符合	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ D ☐ C ☐ B ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 3. 與工作人員訪談發生事件時之處理情形。 4. 與負責人員訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。	【註1】 意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。

項目代碼	共識基準	基準說明	評分標準	評分		評核方式	備註說明
				自評	委員評分		
三、個案權益保障（4項）							
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2. 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之維護。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ A ☐	E ☐ C ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。	
D2	收費標準與開立收據情形	1. 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。 2. 所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、服務項目明細、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ A ☐	E ☐ C ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 抽閱機構開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。	

項目代碼	共識基準	基準說明	評分標準	評分		評核方式	備註說明
				自評	委員評分		
D3	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1. 訂有服務對象/家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並確實告知服務對象/家屬申訴管道。 2. 對服務對象及家屬意見有處理，並有後續追蹤紀錄。 3. 有定期分析檢討及追蹤，並有改善方案。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	E ☐ C ☐ B ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 檢視申訴處理之相關紀錄。 3. 訪談服務對象/家屬，對於申訴事件處理流程是否清楚。	
D4	服務滿意度調查情形	1. 每年至少辦理一次滿意度調查，並訂有調查實施計畫，調查題項（如服務對象、內容、人員、態度等）及方式依實際需求修訂。 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施及成效。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 A. 完全符合	E ☐ C ☐ A ☐	E ☐ C ☐ A ☐	◆文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問卷及改善方案內容。	

◆居家式長期照顧機構評鑑得分計算

評鑑項目	項數	滿分
經營管理效能	11	55
專業照護品質暨個案權益保障	9	45
總計	20	100
備註： 計分方式說明： 1.若該項計分有 5 項：A.B.C.D.E.，則 A=5 分、B=3.75 分、C=2.5 分、D=1.25 分、E=0 分 2.若該項計分有 4 項：A.B.C.E.，則 A=5 分、B=3.33 分、C=1.67 分、E=0 分 3.若該項計分有 3 項：A.C.E.，則 A=5 分、C=2.5 分、E=0 分 4.若該項計分有 2 項：A.E.，則 A=5 分、E=0 分		

◆評鑑結果：所有共識基準實際得分之總計，按整體總評其評鑑結果為合格及不合格：

- 一、合格：分數 70 分（含）以上者。
- 二、不合格：未達 70 分者。