

## 彰化縣 109 年居家服務業務績效評鑑表

受評單位：

聯絡電話：

自評日期： 109 年 月 日

評鑑日期： 109 年 月 日

業務負責人簽名及蓋章：

委員簽名：

## 彰化縣109年居家式長期照顧服務機構評鑑基準

※依「長期照顧服務機構評鑑辦法」第七條之規定，居家式長照機構之評鑑，得不包括安全環境設備項目。

### 一、經營管理效能（11 項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	自評	委員 評分	備註說明	基準修訂 參考
A1	業務計畫擬訂與執行	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。	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。				引導機構邁向永續發展及提升整體長照服務品質。
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，並定期修訂工作手冊及行政管理規定。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)等資料。	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。			應依不同職務之工作人員業務職掌(如長照人員、行政人員等)，訂立工作手冊內容。	藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務。

A3	督導制度運作	1. 定期(至少每 3 個月)召開行政聯繫會議，討論事項應包含服務品質及工作改善等內容。 2. 訂有督導機制，並依督導機制規定期程執行，且有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視行政聯繫會議、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家服務督導員執行情形。			督導機制包括照顧服務員及居家服務督導員之個別督導或團體督導。	引導機構邁向永續發展及提升整體長照服務品質。
A4	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	1. 獨立的會計制度及有報稅資料。 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。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 不得收受捐款與財物之機構第3項不適用。 3. 未收受捐款之機構，第4項不適用。			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。 2. 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。	藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務。
A5	資訊系統填報	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。	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。			由縣市政府提供佐證資料。	協助即時掌握長照服務情形。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	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)。	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。			由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	協助主管機關持續管理。
A7	訂定工作人員權益相關制度	1. 訂有工作人員聘用、薪資及福利制度(如意外險等)。 2. 訂有工作人員差勤、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度。 3. 訂有長照服務人員(以	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...			1. 工作人員(如長照人員、行政人員等)應符合勞基法規規定。	提升工作人員權益，持續健全長照服務。

		<p>下稱長照人員 ) 人身安全機制。</p> <p>4. 訂有長照人員之工作獎勵機制。</p> <p>5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。</p>	<p>等</p> <p>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。</p> <p>4. 訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。</p> <p>5. 訪談業務負責人並檢視機構內減少長照人員職業傷害之相關具體措施。</p>			<p>2. 長照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。</p> <p>3. 工作獎勵機制，如長照服務給付及支付基準 AA 碼費用回饋等。</p> <p>4. 減少長照人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移板、護腰等工作輔具。</p>	
A8	長照服務人員定期接受健康檢查	<p>1. 新進長照人員健康檢查項目包含：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)、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告。</p> <p>2. 在職長照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。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>2. 新進人員健檢日期應於到職前完成。</p> <p>3. 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。</p> <p>4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p>				提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。

A9	新進工作人員 職前訓練	1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。 2. 新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括：整體環境介紹、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。	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。			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。	透過職前訓練協助新進工作人員 盡早熟悉工作內容，以提供專業服務，並符合職業安全衛生法保障工作者安全及健康之意旨。
	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	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。	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…)				透過職前訓練協助新進工作人員 盡早熟悉工作內容，以提供專業服務，並符合職業安全衛生法保障工作者安全及健康之意旨。
A11	訂定照顧服務員排班機制	訂有合理之照顧服務員派案或排班機制。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制內容。 2. 檢閱機構之派案及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。			派案或排班機制之合理性，例如可依據個別服務對象之照顧需求及照顧難易度訂定服務提供時間。	

## 二、專業照護品質 (5 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	自評	委員 評分	備註說明	基準修訂參考
B1	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每位長照人員每年均接受繼續教育。</li> <li>2. 鼓勵照顧服務員參加長期照顧給付及支付基準相關特殊訓練。</li> <li>3. 每位長照人員具有接受 CPR 或 CPR 或 BLS 訓練有效期之完訓文件證明。</li> <li>4. 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。</li> <li>5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視機構 長照人員參與繼續教育之項目、內容及相關佐證資料。</li> <li>2. 檢視 機構 長照人員之急救證明文件。如為新進人員，應於進用起 3個月內取得。</li> <li>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。</li> <li>4. 訪談 長照 人員參與各類教育訓練之情形。</li> </ol>			鼓勵照顧服務員參與之長期照顧給付及支付基準相關特殊訓練：如 AA11(1) 失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。	提升長照人員專業知能，持續提升機構所提供之長照服務品質。
B2	照顧服務員之服務執行及服務對象/家屬回饋	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 照顧服務員確實依服務計畫內容執行。</li> <li>2. 照顧服務員可適時回應服務對象需求，並經訪談服務對象/家屬對接受服務之感受與回饋良好。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談、實地察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 抽閱至少三位服務對象服務計畫及服務紀錄了解機構是否有效掌握服務對象之需求。</li> <li>2. 訪談居家服務督導員執行情形。</li> <li>3. 查核訪視之服務對象之服務計畫內容。</li> <li>4. 機構提供確定前往之個案最近一個月的服務計畫。</li> </ol>			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請提供評鑑當天距服務地點 20 分鐘車程內(原偏鄉、離島除外)，執行項目(以 BA01~08、BA10~12、BA15 為原則)之服務對象/家屬名單。</li> <li>2. 評鑑委員自上述名單中隨</li> </ol>	實際至案家訪視，並與服務對象/家屬訪談，以確保機構提供之服務品質。

						<p>機抽選至少 1 名服務對象，並需取得服務對象 / 家屬同意，瞭解當日照顧計畫執行情形。</p> <p>3. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。</p>	
B3	跨專業服務提供	<p>1. 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。</p> <p>2. 每年至少辦理 4 次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>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。</p> <p>2. 專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。</p> <p>3. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。</p>			<p>跨專業服務對象個案討論會須至少包含 2 種不同專業領域。</p>	<p>依服務對象情況，召開會議確實討論，以保障服務對象權益。</p>
B4	服務對象開案及結案管理	<p>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。</p> <p>2. 確實執行個案管理，並留有紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</p> <p>2. 與居家服務督導員訪談了解其執行情形。</p> <p>3. 檢視執行作業相關佐證資料。</p>			<p>個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。</p>	<p>機構確實執行服務對象開案及結案流程及個案紀錄，以利機構後續相關資料之留存及追溯。</p>

B5	意外或緊急事件處理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</li> <li>2. 發生時依處理流程確實執行與紀錄，並對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。</li> <li>2. 檢閱事件發生之紀錄。</li> <li>3. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。</li> <li>4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。</li> </ol>		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。	發生意外或緊急事件時，長照人員確實執行處理程序及紀錄，以保障機構權益，並維護服務對象安全。
----	-----------	--	---	--	-------------------------------------	---



### 三、個案權益保障（4 項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	自評	委員 評分	備註說明	基準修訂參考
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約	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。	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。				保障服務對象消費權益。
D2	收費標準與開立收據	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、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。	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。				確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。
D3	意見反應/申訴機制的訂定與處理	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。	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。			評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。	提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。
D4	服務滿意度調查	1. 每年至少辦理一次滿意度調查，包含服務內容、服務人員態度等項目。 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。	文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問卷及改善方案內容。				機構透過服務對象了解服務提供情形，以做為持續提升服務品質之參考依據。