

112年新北市政府居家式長期照顧服務機構評鑑基準

一、經營管理效能 (12 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> 依機構發展方向，訂定短、中、長程業務計畫，並每年撰寫成果報告。 定期檢視與修正計畫，並有紀錄及具體績效，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 <ol style="list-style-type: none"> 檢視業務計畫內容、成果報告及修正紀錄。 年度業務計畫應於前 1 年度訂定，且非指申請補助之計畫，有檢討改善部分。 現場與業務負責人會談。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	
A2	工作手冊及行政管理規定	<ol style="list-style-type: none"> 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並每年定期審閱或修訂工作手冊及行政管理規定。 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、聘用、薪資結構、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴、轉場津貼(含如何計算轉場工時與轉場薪資計算)及重要工作流程、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 <ol style="list-style-type: none"> 檢視工作手冊內容符合基準說明事項。 檢視工作手冊內容之審閱或修訂紀錄。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	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。
A3	督導制度運作	<ol style="list-style-type: none"> 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。 訂有督導機制，並依督導機制規 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視行政聯繫會議、個別督導會議、團體督導會議等資料。 訪談業務負責人/居家服務督導 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	督導機制包括照顧服務員/居家服務督導員之個別督導或團體督導。

		定期程執行，且有紀錄。	機制執行情形。		
A4	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	1. 獨立的會計制度及有報稅資料。 2. 長照機構接受之捐款與財物需設立專戶、開立正式收據、公開徵信，並於每年1月及7月報主管機關。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 未收受捐款之機構，第2項不適用。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合	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。
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。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	由縣市政府提供佐證資料。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	前次評鑑至本次評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善(包含衛生、消防、建管等主管機關通知應改善事項)，擬訂具體改進策略，並有成效追蹤以說明改善情形，針對無法改善之目標說明原因。	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。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
A7	工作人員權益相關制度及執行情形	1. 訂有工作人員聘用、薪資及福利制度(如意外險等)。 2. 工作人員差勤、獎懲考核、申訴及人才培育制度執行情形。 3. 訂有長照服務人員(以下稱長照人員) 人身安全機制。 4. 長照人員之工作獎勵執行情形。 5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。	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、人才培育及薪資等規定及執行情形。 4. 訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 3. A符合B部分符合C不符合 4. A符合B部分符合C不符合 5. A符合B部分符合C不符合	1. 工作人員(如長照人員、行政人員等) 應符合勞基法規定。 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、移位所造成之害等。 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。 4. 減少長照人員職業傷

			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。		害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等工作輔具。
A8	長照服務人員定期接受健康檢查、接受疫苗注射	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進及在職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、A型及B型肝炎抗原抗體及傷寒檢查報告並有紀錄。 2. 在職人員應每年接受健康檢查，受檢項目如前項。 3. 服務人員有注射疫苗，並依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱健康檢查報告、疫苗注射紀錄或佐證資料及相關處理紀錄。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 3. A符合B部分符合C不符合 	<p>應在服務人員檢查報告出現異常值之項目，有追蹤輔導措施。</p> <p>包括COVID-19疫苗注射紀錄(112年)</p>
A9	新進及在職工作人員教育訓練及登錄	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有新進及在職工作人員教育訓練計畫。 2. 新進工作人員 1 個月內完成至少 16 小時職前訓練，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、感染管制、性別平等、緊急事件處理及服務項目實地操作等。 3. 新進居家服務督導員於任職之日起3個月內完成居家服務督導訓練。 4. 長照人員應登錄於長照管理系統。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱新進及在職人員教育訓練計畫相關課程內容及相關佐證資料。 2. 檢閱長照人員所登錄職別類型與執行工作內容相符。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 	<p>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。</p>

A10	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 業務負責人確實符合專任，並設有代理人制度。 能提出機構經營管理問題及解決策略。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 親自簡報與詢答。 檢視專任、教育訓練相關佐證資料。 訪談以瞭解其對機構之行政與照顧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。 訪談以瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構運相關報表...)。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合 B部分符合 C不符合 A符合 B部分符合 C不符合 	
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。	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制內容及相關佐證資料。 訪談業務負責人，瞭解有關照顧服務員排班及管理情形。 	A 符合 B 部分符合 C 不符合	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。
A12	服務人員年度留任率	機構設立後之平均留任率之統計與分析。	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 80%以上 60%以上未滿80% 未滿60% 	A 符合 B 部分符合 C 不符合	<ol style="list-style-type: none"> A:80%以上 B:60%以上未滿80% C:未滿60%

二、專業照護品質 (7 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> 每位長照人員每年均接受繼續教育。 鼓勵照顧服務員參加長期照顧申請及給付相關特殊訓練。 每位長照人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練有效期之完訓文件證明。 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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並檢視是否參加申請及給付相關特殊訓練。 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。 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	鼓勵照顧服務員參與之長期照顧申請及給付相關特殊訓練：如失智症訓練課程、身心障礙服務訓練。
B2	長照服務人員之服務執行及服務對象/家屬回饋	<ol style="list-style-type: none"> 長照服務人員應確實評估個案需求、訂定服務計畫，依服務計畫執行並記錄 長照服務人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。 	文件檢閱、現場訪談、實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 抽閱至少三位服務對象服務計畫及服務紀錄內容包括： <ol style="list-style-type: none"> 服務對象之姓名、性別、出生年月日、地址及身心狀況。 服務對象接受之照顧服務。 長照人員執行業務情形。 長照人員執行業務之年、月、日，並簽名或蓋章。 了解機構是否有效掌握服務對象之需求。 查核訪視之服務對象之服務計 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 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 評鑑委員自上述名單中隨機抽選至少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>畫內容。</p> <p>4. 機構提供確定前往之個案最近一個月的服務計畫。</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. 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. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。</p>	<p>1. A符合B部分符合 C不符合</p> <p>2. A符合B部分符合 C不符合</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>
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. 訪談居家服務督導員了解其執行情形。</p> <p>3. 檢視執行作業相關佐證資料。</p>	<p>1. A符合B部分符合 C不符合</p> <p>2. A符合B部分符合 C不符合</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>
B5	緊急或意外事件處理	<p>1. 訂有緊急及意外處理辦法，有明確處理流程及緊急聯絡管道，且服務人員熟悉。</p> <p>2. 發生時依機構所訂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。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。</p> <p>2. 檢閱事件處理過程及紀錄。</p> <p>3. 訪談長照人員確認其對發生事件之處理流程的熟悉程度。</p> <p>4. 訪談業務負責人了解年度內發生之緊急及意外事件進行分析及檢討。</p>	<p>1. A符合B部分符合 C不符合</p> <p>2. A符合B部分符合 C不符合</p>	<p>緊急或意外事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。</p>

B6	異常事件通報及處理	<ol style="list-style-type: none"> 訂有個案服務過程異常事件通報作業。 發生時依機構所訂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。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱異常事件處理流程。 檢閱事件處理流程及紀錄。 訪談長照人員確認其對發生異常事件的熟悉程度。 訪談業務負責人了解年度內發生之異常事件進行分析及檢討。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	指個案在居家或長照服務人員提供服務時，受照顧作業導致個案發生(可能)導致身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之
B7	機構性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 機構工作人員清楚相關流程。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 現場分別與業務負責人及工作人員(照服員)會談。 防治對象包括：工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	<p>依性騷擾防治準則第4條：</p> <ol style="list-style-type: none"> 人員人數達十人以上，應設立受理性騷擾申訴之專線電話、傳真、專用信箱或電子信箱，並規定處理程序及專責處理人員或單位。 人員人數達三十人以上者，應訂定並公開揭示性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法。

三、個案權益保障(4項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約	<ol style="list-style-type: none"> 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書，且契約應符合定型化契約應記載及不得記載規定。 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； 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視契約相關資料。 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	

		(6)使用者隱私權之維護。			
D2	收費標準與開立收據	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 抽閱機構開立之收據。 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料，內容應載明下列項目： <ol style="list-style-type: none"> 服務對象姓名。 開立之月份。 照顧組合碼別(如B碼、C碼或G碼)及該碼別服務使用總價。 其他細部資訊(如代碼明細、次數、日期、單價等)，得以附件列表呈現，且不得超額或擅立名目收費。 服務單位用印及經辦人員簽章。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	
D3	意見反應/申訴機制的訂定與處理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 對服務對象及家屬意見有處理，並有後續追蹤紀錄。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視申訴辦法及流程。 檢視申訴處理之相關紀錄。 訪談服務對象/家屬，對於申訴事件處理流程是否清楚。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	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。
D4	服務滿意度調查	<ol style="list-style-type: none"> 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。 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱調查問卷及改善方案內容。</p>	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合 C不符合 A符合B部分符合 C不符合 	