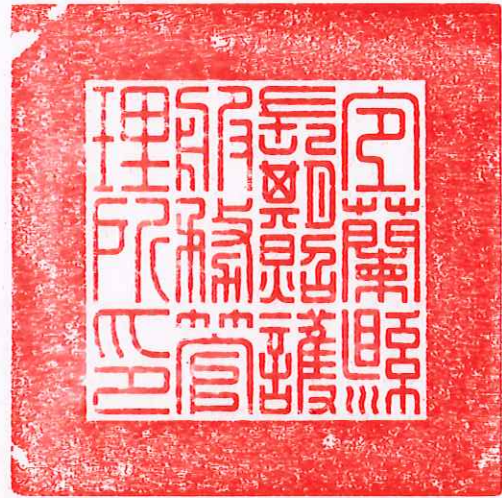


宜蘭縣長期照護服務管理所 公告

發文日期：中華民國110年11月23日

發文字號：宜長照字第1100013799號



主旨：公告「110年度宜蘭縣居家式長期照顧服務機構評鑑指標」。
依據：長期照顧服務法、長期照顧服務機構評鑑辦法及宜蘭縣長期照顧服務管理所110年9月29日宜長照字第1100011298號函辦理。

公告事項：

- 一、公告「110年度宜蘭縣居家式長期照顧服務機構評鑑指標」。
- 二、本案請至本所網站
<https://lrc.ilshb.gov.tw/careservice/20/index/6>(路徑：首頁-長期照顧服務-居家服務)下載。

所長游淑靜

110年度宜蘭縣居家式長期照顧服務機構評鑑指標

每項總分5分，二項基準每小項指標2.5分；五項基準每小項指標1分
每項指標獨立判斷：A符合(2.5/1)分、B部分符合(1.25/0.5)分、C不符合0分

一、經營管理效能 (11項)

資料準備時間：自設立許可後至110年第三季。

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情形	<ol style="list-style-type: none"> 依機構發展方向，訂定年度業務計畫。 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 <ol style="list-style-type: none"> 檢視業務計畫內容及執行情形。 現場與業務負責人會談。 年度業務計畫應於前1年度訂定，且非指申請補助之計畫。 	<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"> 檢附設立至評鑑當年度每年之年度業務計畫。 當年度年度計畫，應針對前一年度計畫執行檢討修正。 每年至少一次進行年度計畫之檢討會議，並檢附相關資料。
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，至少每年修訂1次。 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)及工作實務操作等資料。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列指標說明之項目。 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 A符合B部分符合C不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 檢附工作手冊。 應依不同職務之工作人員業務職掌，訂立工作手冊內容。 工作手冊一本或多本皆可。
A3	督導制度運作情形	<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(辦法、計畫)，並依督導機制規定期程執行，且有紀錄。 	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，應有討論事項。 訪談業務負責人及居家督導員執行情形。 	<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"> 行政會議(如月會)應與督導會議分開，並應有相關討論事項。 行政會議應有照顧服務員代表參與。 督導機制包括個別督導(每位工作人員至少一次)、團體

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					督導(照服員、居督員)。
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(包含收支明細表、帳冊、損益表、資產負債表)及有報稅資料,且帳目清楚。 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.檢視會計制度相關資料。 2.檢視機構開立之正式收據(子機構)含發票。	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.各機構係依照相關法規成立之獨立機構,任何制度應與母機構獨立。
A5	資訊系統填報及核銷申報情形	1.服務提供單位須依規定於次月10日前將個案之服務情形(紀錄)登錄於照顧服務管理資訊平台。 2.服務提供單位原則上須依規定於次月10日前(遇假日順延至下一工作天),將當月核銷資料於照顧服務管理資訊平台上進行申報。	文件檢閱 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。	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	由縣市政府提供佐證資料。
A6	接受主管機關輔導/查核缺失改善情形	1.接受主管機關輔導/查核缺失改善辦理情形(如勞工主管機關)。 2.針對前次評鑑或相關評核、輔導委員建議應改進事項擬訂具體策進作為並確實執行,應有成	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。	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.由縣市政府提供督考/查核缺失項目。 2.檢附針對輔導計畫之委員建議事項具體改善作為。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		效或說明無法達成改善目標之原因。			
A7	訂定工作人員權益相關制度情形	<ol style="list-style-type: none"> 依相關規定訂有聘用、薪資制度(如意外險等)。 訂有差勤、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度。 訂有居家服務人員人身安全機制。 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。 提供照顧服務員相關工作輔具，減少職業傷害。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如意外險保投保情形…等。 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。 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。 訪談居督工作輔具提供情形。 	<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 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"> 聘用人員應符合勞基法規定。 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。 工作輔具係指移位帶、移位板、護腰等
A8	工作人員定期接受健康檢查情形	<ol style="list-style-type: none"> 新進工作人員(到職前)到職健康檢查項目包含：胸部X光、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。 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，並配合政策施打疫苗(流感及COVID-19)，且有紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 新進人員健檢日期應於到職前完成。 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。 體檢若有異常值須列入追蹤處理。 施打比率計算說明如下： (1)已完成疫苗(covid-19、流感)應接種劑次達90%以上者符合；達80%以上，未達90%者部份符合。 (2)如有未施打人員，應檢具相關資料佐證並具體說明原因，經委員評估具有合理關連 	<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"> 疫苗施打人員包含：機構負責人、業務負責人、居家服務督導員、照顧服務員(含專職及兼職)及行政人員。 健康檢查人員包含：業務負責人、居家服務督導員及照顧服務員(含專職及兼職)。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			性者，得不列入母數計算。		
A9	服務人員設置及教育訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有職前與在職教育訓練年度計畫或辦法。 各類服務人員完成執業登錄，並於異動30日內報請主管機關核定。 新進人員之職前訓練，應於到職後1個月內完成，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(含嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)制定防疫辦法、處理機制)、緊急事件處理及服務項目實地操作等。 服務人員在職訓練每年至少20小時自行辦理或參加其他單位所開辦與居家服務、老人福利相關之課程。 針對新進人員及在職人員進行有效益之評核，包含適任性考核與受訓人員意見調查及回饋。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱教育訓練相關課程內容。 檢閱教育訓練相關佐證資料。 	<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 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"> 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。 在職訓練得以長照人員積分認證或線上課程(e等公務園或臺北e大)辦理。 新進人員之感染控制得以線上方式採認，其他課程需以實體方式辦理。
A10	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 業務負責人實際參與行政與照顧品質管理，提出機構經營管理問題及解決策略，並留有書面資料。 進行統計及分析照顧人力離職率，並提出改善方案，並訂定留任制度。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 業務負責人親自簡報與詢答。 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。 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…) 	<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 	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A11	訂定效率之照顧服務員排班機制	訂有之照顧服務員派案或排班機制，且符合勞基法相關規定辦理。	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. 與業務負責人或居家服務督導員訪談，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	

二、專業照護品質 (5項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
B1	強化照顧服務員專業知能情形	鼓勵工作人員參與各類教育訓練之機制或措施(如公假等)。	文件檢閱、現場訪談 1. 訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 2. 訪談工作人員參與各類教育訓練之情形及檢視相關紀錄。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	長期照顧給付及支付基準相關訓練： 如 AA11(1) 失智症訓練課程、 (2) 身心障礙服務訓練、 (3) 其他長照給付及支付基準相關訓練。	提升長照服務人員專業知能，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情形及服務對象/家屬回饋情形	1. 訂有照顧服務員查核機制，且照顧服務員確實依照顧計畫核定之照顧組合內容執行，並留有紀錄。 2. 照顧服務員可適時回應服務對象之需求。	文件檢閱、現場訪談 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。	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	照顧服務員查核機制為訂有作業規範或辦法。	
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. 每年辦理跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。	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。	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	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。	依服務對象情況，召開會議確實討論，以保障服務對象權益。
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、結案處理辦法及流程，確實向服務對象/家屬說	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案辦法及流程。 2. 與居督訪談了解其執行情形。	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	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結	機構確實執行服務對象開案、結案辦法與流程及個案紀錄，以利機構後續相關資料之留存及追

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
		<p>明。</p> <p>2. 3日內於收到派案後回覆，7日內提供服務，並依服務對象於7日內制定照顧計畫，並落實至少1個月電訪、3個月家訪，如有特殊情形，另請訂定家訪及電訪頻率。</p> <p>3. 確實執行個案管理，並留有完整紀錄。</p>	3. 檢視執行作業相關佐證資料。	<p>不符合</p> <p>3. A符合 B部分符合 C不符合</p>	案等。	溯。
B5	意外、緊急事件處理情形	<p>1. 訂有符合居家服務之意外、緊急事件處理辦法、機制。</p> <p>2. 發生時依處理辦法、機制確實執行與紀錄，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. 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。</p> <p>3. 與工作人員訪談發生事件時之處理情形。</p> <p>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。</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>	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，工作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	評分標準	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情形	<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，並給予至少5天審閱期。 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 <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 		保障服務對象消費權益。
D2	收費標準與開立收據情形	<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(業務負責人)簽章等項目。 	文件檢閱、現場訪談 <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。 	<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 		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情形	<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。 	文件檢閱、現場訪談 <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 		提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。
D4	服務滿意度調查情形	<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、期間、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。 	文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問卷及改善方案內容。	<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 	建議未來於滿意度調查內容再增加調查對象及方式。	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。