

111 年高雄市居家式長照機構評鑑基準

111年度居家式長照機構評鑑各點基準之代碼、共識基準及基準說明如下表。各點基準之評核方式包含透過資訊系統檢視、評鑑實地訪查等。各點基準之評核方式及評分標準另於111年上半年公告。

一、經營管理效能(35分)

代碼	共識基準	基準說明
A1	業務計畫擬定與執行	<ol style="list-style-type: none"> 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。
A2	工作手冊、工作人員權益、健檢、新進人員訓練	<ul style="list-style-type: none"> ●工作手冊 <ol style="list-style-type: none"> 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。 ●工作人員權益 <ol style="list-style-type: none"> 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(以下稱長照人員)人身安全機制。 4. 訂有長照人員之工作獎勵機制。 5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。 6. 訂定與落實勞工保險條例、勞工職業災害保險及保護法、就業保險法、全民健康保險法、勞工退休金條例、性別工作平等法及性騷擾防治法。 ●健檢 <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供新進長照人員”到職前 3 個月內”的健檢報告，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。 2. 提供在職長照人員每年的健檢報告，檢查項目應包含：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。 ●新進人員訓練 <ol style="list-style-type: none"> 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。
A3	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 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。

代碼	共識基準	基準說明
A4	訂有督導制度及服務排班機制	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。 3. 訂有合理之長照服務人員派案或排班機制。 4. 派案或排班機制符合勞基法及轉場費規定。
A5	健全財務管理制度	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。
A6	定時資訊系統填報、評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	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登錄於照顧服務管理資訊平台。 2. 與主管相關單位業務之配合度。 3. 評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形(如勞工主管機關)。

二、專業照護品質(50分)

代碼	共識基準	基準說明
B1	強化長照服務人員專業知能及技術	1. 每位長照人員每年均接受繼續教育。 2. 長照人員參與長照2.0相關訓練課程。 3. 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。 4. 訂定長照人員照護技術考核機制。 5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。
B2	長照服務人員之服務執行及服務對象/家屬回饋	1. 長照服務人員確實依服務計畫內容執行。 2. 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。
B3	跨專業服務提供	1. 依服務對象需求,適時轉介醫療或其他專業服務。 2. 每年至少辦理4次跨專業服務對象個案討論會或因應個案需求協同其他專業服務人員共同研商,並留有追蹤紀錄。
B4	服務對象收案及結案管理	1. 訂定收案、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,並留有紀錄。
B5	意外或緊急事件處理	1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件之處理辦法(應包含處理流程圖、與通報表單)。 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。
B6	訂有長照人員到班抽查機制	1. 建立到班抽查機制,確保長照人員確實依服務計畫內容執行。 2. 依到班抽查結果,提出檢討與改善措施、並留有追蹤紀錄。
B7	訂有傳染性疾病感染管控機制及處置措施	1. 訂有感染管控措施機制、通報流程。 2. 備有防疫物資及工作人員請領紀錄。 3. 辦理感染管控教育訓練及配合中央鼓勵長照人員接種疫苗等相關防疫作為或措施。

三、個案權益保障(15分)

代碼	共識基準	基準說明
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約、收費標準與開立收據	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者依主管機關公告定型化契約版本(公費及自費契約書)，簽訂書面契約。 2. 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。 3. 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。
D2	意見反應/申訴機制的訂定與處理	<ol style="list-style-type: none"> 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。
D3	服務滿意度調查	<ol style="list-style-type: none"> 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。
特殊加分		具體列舉特殊表現或成果