

112 年高雄市居家式長照機構評鑑基準

112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112年上半年公告。

一、經營管理效能(37分)

代碼	共識基準	基準說明
A1	業務計畫擬定與執行(3分)	<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，並留有紀錄。 3. 針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。
A2	工作手冊及行政管理規定(3分)	<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。 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、個案及工作人員緊急或意外事件處理辦法及流程(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、工作人員薪資福利制度(如意外險等)、差勤、獎懲考核、申訴、工作獎勵機制等資料。 3. 定期修訂工作手冊及行政管理規定(至少每年一次)。
A3	落實工作人員權益相關制度及執行情形(6分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實工作人員薪資福利制度(如轉場費、意外險等)、差勤管理、獎懲考核、申訴、工作獎勵機制。 2. 依性別工作平等法、性騷擾防治法及家庭暴力防治法訂定通報流程。 3. 落實執行，並留有紀錄。
A4	長照服務人員定期接受健康檢查(3分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進長照服務人員到職日前3個月內的健康檢查文件，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。 2. 在職長照服務人員每年接受1次健康檢查，檢查項目至少包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄。 3. 針對檢查結果異常者進行追蹤處理。
A5	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理(3分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實際參與行政作業與照顧品質管理。 2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。
A6	強化長照服務人員專業知能(10分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定新進與在職長照服務人員教育訓練辦法。 2. 新進長照服務人員之職前訓練，應於到職後3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、緊急事件處理及服務項目實地操作等。 3. 每位長照服務人員每年均接受長照繼續教育積分課程。 4. 每位長照服務人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練有效期之完訓文件證明。 5. 提供鼓勵長照服務人員參與各類教育訓練之辦法，例如，公假、公費等。
A7	健全財務管理制度(3分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 獨立的會計制度。 2. 有報稅資料。 3. 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。

112 年高雄市居家式長照機構評鑑基準

代碼	共識基準	基準說明
A8	定時資訊系統填報(2分)	1. 服務提供單位依規定於次月 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. 長照機構須依規定辦理長照人員認證及登錄申請，長照機構人員資料須與「衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」登錄情形符合，如未符合，請提出最近異動申請資料佐證。
A9	評鑑期間接受主管機關查核缺失改善情形(4分)	1. 評鑑期間接受主管機關查核缺失改善情形(如勞工主管機關)。

二、專業照護品質(48分)

代碼	共識基準	基準說明
B1	訂有督導制度機制(6分)	1. 訂有督導機制(如個別督導會議、團體督導會議)等。 2. 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。 3. 依督導機制規定期程執行，且有紀錄。
B2	長照服務人員之服務執行及服務對象/家屬回饋(9分)	1. 長照服務人員確實依服務計畫內容執行服務項目。 2. 長照服務人員確實依服務計畫內容執行並留有紀錄。 3. 長照服務人員定期追蹤服務使用情形及適時回應服務對象需求並留有紀錄。
B3	跨專業服務提供(5分)	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。 3. 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(至少三類人員參加)。 4. 個案討論會留有相關紀錄。 5. 個案討論會有追蹤結果及後續處理。
B4	服務對象收案及結案管理(6分)	1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案處理辦法及流程。 2. 確實向服務對象/家屬說明辦法及流程。 3. 依個案管理規範確實執行個案管理，並留有紀錄。
B5	意外或緊急事件處理(6分)	1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理辦法(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。 3. 對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。
B6	訂有長照服務人員排班及到班抽查機制(10分)	1. 訂定長照服務人員派案及排班機制。 2. 訂定長照服務人員到班抽查機制及流程。 3. 排班機制符合勞基法規定。 4. 確實依到班抽查機制實際執行並有紀錄。 5. 到班異常分析、檢討、改善措施及追蹤紀錄。
B7	訂有傳染性疾病感染管控機制及處置措施(6分)	1. 訂有感染管控措施機制及通報流程(含手部衛生及肺結核、疥瘡、諾羅病毒等傳染病)。 2. 辦理感染管控教育訓練。

112 年高雄市居家式長照機構評鑑基準

代碼	共識基準	基準說明
		3. 提供工作人員防疫物資及備有請領紀錄。 4. 配合中央鼓勵長照服務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(6分)	1. 定型化契約版本(公費及自費契約書)依規定報主管機關核定。 2. 提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者，簽訂書面契約。 3. 確實依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。 4. 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、組數、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(6分)	1. 訂有服務對象/家屬意見反映及申訴處理辦法、流程。 2. 長照服務人員能說明服務對象/家屬的反應及申訴處理辦法。 3. 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(3分)	1. 訂有完整滿意度調查計畫辦法。 2. 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。 3. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。
特殊加分項目(上限 6 分)		1. 評鑑期間居家服務督導員、照顧服務員留任率 60%以上。 2. 照顧服務員具有族語、客家語、閩南語認證。 3. 創新服務-家庭照顧者服務。