

113年度臺北市政府社會局居家服務機構評鑑自評表

附件2-1

一、機構名稱：_____ (全稱)

二、地址電話：_____縣(市)_____鄉(鎮市區)_____路(街)_____巷_____弄_____號_____樓；聯絡電話：_____

三、負責人：_____

四、業務負責人：_____

五、機構設立許可日期及文號：_____年_____月_____日_____字第_____號

六、評鑑期間服務人員數：

(一)112年12月31日居家服務員人數(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)113年 4月30日居家服務員人數(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員(當日仍在職)：___人(男：___人、女：___人)。

七、評鑑期間離職人員數：

(一)112年居家服務員離職人數(當年離職)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員離職人數(當年離職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)113年居家服務員離職人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員離職人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)。

八、評鑑期間新進人員數：

(一)112年居家服務員新進人數(當年到職)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員新進人數(當年到職)：___人(男：___人、女：___人)。

(二)113年居家服務員新進人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)；

督導員新進人數(截至4月底)：___人(男：___人、女：___人)。

九、服務區域及服務個案人數統計(含新北及喘息服務個案)：

| 居家服務行政區 (臺北市) | 112年1月至112年12月 服務個案人數 | | 113年1月至113年4月 服務個案人數 | |
|------------------|--------------------------|---|-------------------------|---|
| | 男 | 女 | 男 | 女 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 合計 | | | | |
| 喘息服務個案 | | | | |
| 新北市個案 | | | | |
| 總計 | | | | |

臺北市政府社會局居家服務機構評鑑指標

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|-----------------|----|-------------------|---|--|--|--|---|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| 壹、個案權益保障 | | | | | | | | |
| 權 (社工) | 1 | 服務資訊公開 | 1. 製作機構簡介或文宣，且內容完整。 2. 隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 3. 設有機構公開的網路平台介紹服務內容。 4. 設有其他宣傳方式。 | E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |
| 權 (社工) | 2 | 意見反應/申訴機制的訂定與處理情形 | 1. 訂有服務對象、家屬意見反應/申訴辦法與處理流程。 2. 對服務對象及家屬意見有處理，並有紀錄。 3. 有定期分析檢討及追蹤。 4. 有改善方案。 | E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |
| 權 (社工) | 3 | 服務契約簽訂情形 | 1. 與案家簽訂契約書。 2. 契約書訂有審閱期。 3. 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，並確實告知。 | E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2項，且符合第3項3款以上 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 檢視契約書內容(契約版本應使用社會局核定之契約書) 審閱期為5日 | |
| 權 (社工) | 4 | 個人資料管理與保密性 | 1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定，包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 依規定並落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。 | E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|-------------------|----|--------------|---|---|--|--|--|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| 貳、專業照護品質 | | | | | | | | |
| (一)評估與處遇 | | | | | | | | |
| 專 (社工) (護理) | 5 | 服務對象評估 | 1. 對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。 2. 依評估結果確立問題。 3. 至少每3個月評估一次或依服務對象需要評估。 4. 具體執行並有完整評估紀錄。 | E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |
| 專 (社工) (護理) | 6 | 照顧計畫 | 1. 照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。 2. 照顧計畫應與評估結果一致。 3. 照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4. 照顧活動依照照顧計畫確實執行。 | E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 現場抽查個案如為獨居或無案家者給分。 教導案家照顧技巧 | |
| 專 (社工) (護理) | 7 | 追蹤評值 | 1. 評值目標達成度進行再評估。 2. 對未達成目標有進行原因分析。 3. 依據原因分析修正計畫或照顧活動策略。 | E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |
| 專 (護理) | 8 | 照顧服務員服務品質之查核 | 1. 機構訂有服務執行查核機制與評估方法(含服務技術與按時到班等)。 2. 定期查核並留有紀錄。 3. 服務員能依照服務項目確實執行服務內容。 4. 服務員能及時通報服務需求改變。 | E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 (資料檢閱至評鑑當日) | |

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|-----------|----|--------------------------|---|--|--|--|-----------------------------|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| 專 (社工) | 9 | 服務對象研 討辦理情形 | 1. 定期參加服務對象個案討論會，並留有紀錄。 2. 定期(每季)辦理服務對象個案討論會，並留有紀錄。 3. 定期(每季)至少辦理一次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。 備註：個案討論會紀錄應包含前一次會議決議進行後續追蹤及檢討。 | E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |
| 專 (護理) | 10 | 居家服務過 程督導機制的 訂定與執行 | 1. 訂有督導員與服務員聯繫，了解服務對象服務現況機制。 2. 督導員能至少每1個月進行電訪、每3個月實地訪查服務員的服務執行狀況。 3. 機構能針對服務員反應問題能適當的處理並留有紀錄。 4. 機構訂有服務評量及滿意度調查機制，包含服務內容、服務人員態度等項目，並提出改善措施。 | E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 (資料檢閱至評鑑當日) | |
| 專 (社工) | 11 | 督導機制辦 理情形 | 1. 每位專業人員、督導員及服務員每半年至少接受一次個督，並留有紀錄。 2. 每位專業人員、督導員及服務員每季至少接受一次團督，並留有紀錄。 3. 督導結果應有追蹤紀錄及改善情形。 | E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|------------------|----|------------------------|--|---|--|--|---------------|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| 專 (社工) | 12 | 訂定開案/收案、轉介、暫停服務與結案相關辦法 | 1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務或結案之過程。 3. 訂有後續追蹤機制並確實執行。 4. 轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。 | E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |
| (二)健康生活照顧 | | | | | | | | |
| 專 (護理) | 13 | 安全看視 | 1. 有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽噎等。 2. 工作人員了解作業規範並能確實執行。 3. 有告知家屬安全須知。 4. 能檢討改善與安全相關之議題。 | E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |
| 專 (社工) | 14 | 提供家屬支持性服務 | 1. 發展並執行與家屬主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會等)。 2. 每年辦理2次活動。 3. 提供其他服務措施。 | E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |
| 參、經營管理效能 | | | | | | | | |
| (一)行政制度 | | | | | | | | |
| 管 (行政) | 15 | 業務計畫及營運(或政策)方針之擬定與執行情形 | 1. 社區特色及長者需求訂定服務提供單位發展願景與方向。 2. 依服務提供單位願景訂定年度業務計畫，以及短、中長程計畫。 3. 定期檢視與修正業務計畫，以及短、中長程計 | E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|-----------|----|---------------|---|---|--|--|--|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| | | | 畫，並有紀錄及具體績效。 4. 每年撰寫成果報告。 | | | | | |
| 管 (行政) | 16 | 工作手冊及 行政規範 | 1. 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 2. 手冊內容運用應明列服務單位組織架構、各單位及人員職掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話等資料。 3. 行政管理規定執行與現況相符合。 4. 至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。 | E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 <u>備註:工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員包含業務負責人、居督員、居服員及其他相關行政人員運用。</u> | |
| 管 (行政) | 17 | 行政會議辦理情形 | 1. 每月至少召開一次服務單位內部會議。 2. 決議事項追蹤辦理情形。 | E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 <u>備註:單位內部會議參與成員應含機構內業務負責人、居督員及居服員(代表)，並由業務負責人主持。</u> | |
| 管 (行政) | 18 | 照管系統填報情形 | 1. 依規定填報個案紀錄 2. 若個案有變動及時更新 | E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 檢視系統資料 限特約單位適用 | |
| 管 (行政) | 19 | 前次評鑑建議改善情形 | 1. 針對前次評鑑委員建議改進事項，能擬訂具體改進事項。 | E. 完全不符合 D. 第1項部分符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|------------------|----|----------|--|---|--|--|---|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| | | | 2. 確實執行，並有成效追蹤以說明改善情形，另針對無法達成改善之目標能說明原因。 | C. 符合第1項 B. 符合第1項，且第2項部分符合 A. 完全符合 | C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 不適用 <input type="checkbox"/> | C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 不適用 <input type="checkbox"/> | 若為第一次評鑑則不適用。 1. 前次評鑑或考評係指：長期照顧服務法之法定評鑑。 2. 資料審閱期間，單位所備文件應能具體看出是針對前次評鑑建議所進行的改善，並說明改善策略和改善情形。 | |
| 管 (護理) | 20 | 感管機制辦理情形 | 1. 訂有感染管制處理流程或辦法。 2. 工作人員落實手部衛生，且有定時稽核與檢討改善紀錄。 3. 相關流程或辦法定期更新。 | E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |
| (二)服務人員管理 | | | | | | | | |
| 管 (行政) | 21 | 人力設置情形 | 1. 符合設置標準。 2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。 3. 服務人數符合規定，且於機構投保勞保及提撥勞退。 4. 居家服務每60位個案置有一位督導。 | E. 完全不符合 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|-----------|----|-------------|--|---|---|---|-------------------------|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| 管 (行政) | 22 | 服務人員教育訓練情形 | <p>1. <u>訂有教育訓練計畫(包含職前訓練、在職訓練年度計畫)</u>。</p> <p>2. 新進人員在1個月內完成至少16小時之職前訓練(內容包括勞工安全教育、感染管制、性別平等、實務操作等)。</p> <p>3. 服務人員在職訓練每年至少20小時，<u>須</u>符合長期照顧服務人員繼續教育積分認證之居家服務相關課程(須包含原住民族與多元族群文化敏感度及能力2小時)，網路繼續教育課程超過10小時者，以5小時計。</p> <p>備註：依衛生福利部111年11月4日衛部顧字第1111962406號函略以，長照人員於111年9月1日前取得多元族群文化課程積分點數，於申請認證證明文件更新時，得全數併為原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程採計。</p> | <p>E. 完全不符合</p> <p>C. 符合其中1項</p> <p>B. 符合其中2項</p> <p>A. 完全符合</p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> | |
| 管 (行政) | 23 | 專任服務人員年度留任率 | <p>1. 前四年度平均留任率。</p> <p>2. 統計及分析照顧人力離職率，並提出改善方案。</p> <p>備註1：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 / (前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數)</p> <p>備註2：專任服務人員定義，為機構非部分時間工作之全時工作者(非每日部分工時、每月</p> | <p>E. 留任率未滿 60%</p> <p>C. 留任率60%以上未滿70%，且符合第2項</p> <p>B. 留任率70%以上未滿80%</p> <p>A. 留任率80%以上</p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> | |

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|-----------|------|----------------|--|---|---|---|----------------------------|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| | | | 特定日數、每月不特定日期、時間或隨叫隨到者)，實際於機構內服務，且勞健保由法人或機構為其投保。 | | | | | |
| 管 (行政) | 23-1 | 兼任服務人員年度留任率 | <p>1. 前四年度平均留任率。</p> <p>2. 統計及分析照顧人力離職率，並提出改善方案。</p> <p>備註1：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 / (前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數)</p> <p>備註2：兼任服務人員定義，為機構部分時間工作之全時工作者(非每日部分工時、每月特定日數、每月不特定日期、時間或隨叫隨到者)，即法規所稱報請支援人員，實際於機構內服務，如照顧服務員。</p> | <p>E. 留任率未滿 60%</p> <p>C. 留任率60%以上未滿70%，且符合第2項</p> <p>B. 留任率70%以上未滿80%</p> <p>A. 留任率80%以上</p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> | |
| 管 (行政) | 24 | 業務負責人執業能力 | <p>1. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練至4小時。</p> <p>2. 業務負責人能提出機構經營管理問題及解決策略。</p> <p>3. 業務負責人可提供增加機構經營管理方案之相關證明文件。</p> | <p>E. 完全不符合</p> <p>C. 符合其中1項</p> <p>B. 符合其中2項</p> <p>A. 完全符合</p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>文件檢閱</p> <p>訪談業務負責人</p> | |
| 管 (護理) | 25 | 服務人員定期接受健康檢查情形 | <p>1. 新進服務人員到職前健康檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及B型肝炎抗原抗體報告。</p> | <p>E. 完全不符合</p> <p>C. 符合第1項</p> <p>B. 符合第1、2項</p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> | <p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> | |

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|-----------|----|--------------|--|---|---|---|--|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| | | | <p>2. 在職服務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>3. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。</p> | A. 完全符合 | A <input type="checkbox"/> | A <input type="checkbox"/> | <p><u>有關本項指標基準說明1，請依成人健檢基礎項目：(1)血液常規檢查(白血球計算、紅血球計算、血小板計算、血色素或血球容積比等)；(2)生化檢查(白蛋白\球蛋白、SGOT、SGPT、膽固醇、三酸甘油脂、尿酸、尿素氮、肌酸酐、血糖等)；(3)尿液常規檢查(外觀、酸鹼度、蛋白質、糖、潛血、紅、白血球、膿細胞、上皮細胞、圓柱體等)。</u></p> | |
| 管 (護理) | 26 | 服務人員接受疫苗注射情形 | <p>1. <u>服務人員有接種流感疫苗，並能統計疫苗施打率且留有紀錄。</u></p> <p>2. 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> <p>3. 具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。</p> <p>備註1：疫苗平均施打率= 實際接種人數 / (機構總服務人員總數-不適合接種人數)*100%</p> | <p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第1項</p> <p><u>C. 符合第1、2項</u></p> <p>B. 完全符合，且疫苗施打率未達80%</p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>D <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>D <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> | |

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|------------------|----|--------------------------|---|---|--|--|---|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| | | | 備註2：不適合接種指經醫師評估不適合。 | A. 完全符合，且疫苗施打率達80% | | | | |
| (三)財務管理 | | | | | | | | |
| 管 (行政) | 27 | 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。 2. 有報稅資料。 3. 獨立帳冊，且帳目清楚。 4. 收費須開立正式收據。 5. 收受捐款須設立專戶，開立正式收據，公開徵信，並於每年1月、7月報主管機關。 | E. 完全不符合 D. 符合第1、2項 C. 符合第1、2、3項 B. 符合第1、2、3、4項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 正式收據含發票 未收受捐贈之機構， 第5項不適用。 | |
| (四)緊急事件管理 | | | | | | | | |
| 管 (行政) | 28 | 意外或緊急事件處理情形 | 1. 訂有緊急及意外事件處理辦法。 2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，服務人員熟悉。 3. 發生時依辦法確實執行，並有處理過程及後續追蹤之紀錄。 4. 對發生之事件有檢討及分析報告。 | E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合 | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 現場訪談 | |

| | | | | | | | | |
|-----------|----|---------------------------------|--|---|---|---|--|--|
| 管 (行政) | 29 | 機構性侵害 及性騷擾事 件防治機制 建置情形 | <p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 工作人員清楚處理流程。</p> | <p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第1, 且第2項部分符合</p> <p>C. 符合第1、2項</p> <p>B. 符合第1、2項, 且第3項部份符合</p> <p>A. 完全符合</p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>D <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>E <input type="checkbox"/></p> <p>D <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p> | <p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。</p> <p>2. 檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。</p> <p>3. 現場分別與業務負責人及工作人員(居服員)會談。</p> <p>4. 對象包括: 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。</p> <p>備註: 無論容留人數, 皆應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法, 並公開揭示。</p> | |
|-----------|----|---------------------------------|--|---|---|---|--|--|

| 項目名稱 | 項次 | 評鑑項目 | 基準說明 | 評分標準 | 評分 | | 評核方式/ 操作說明 | 委員意見 |
|--------------|----|--------------------|--|---|--|--|--|------|
| | | | | | 自評 | 委員複評 | | |
| 加分題 | | | | | | | | |
| 加分項目 (行政) | 1 | 受理特殊派案情形 (加分項目) | 1. 服務本局特殊派案或本局核定偏遠地區個案，服務期間達3個月(含)以上者。 2. 倘於3個月內結案者，其結案原因不可歸責於機構或因服務人力不足而中止服務者。 | 依評鑑資料檢視範圍至評鑑當年度6月底前接案人數： E. 1人：0.5分 C. 2人：1分 B. 3人：1.5分 A. 4人(含以上)：2分 <input type="checkbox"/> 不適用 | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 不適用 <input type="checkbox"/> | E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 不適用 <input type="checkbox"/> | 文件檢閱 1. 本局特殊派案回復單。 2. 個案服務紀錄及督導紀錄。 | |

居家服務機構評鑑指標得分計算參考

| 評鑑項目 | 項數 | 滿分 | 得分 |
|----------|----|-----|--|
| 壹、個案權益保障 | 4 | 14 | $(\text{機構原始分} / 105) * 100 + \text{加分題} = \text{得分}$ 1題3.5分 加分題1題2分 |
| 貳、專業照護品質 | 10 | 35 | |
| 參、經營管理效能 | 16 | 56 | |
| 肆、加分題 | 1 | 2 | |
| 總計 | 30 | 105 | |

計分方式說明：

1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則A=3.5分、B=2.625分、C=1.75分、D=0.875分、E=0

2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則A=3.5分、B=2.333分、C=1.167分、E=0

3.若該項計分有3項：A.B.E，則A=3.5分、B=1.75分、E=0