

113年度臺北市政府社會局居家服務併居護、復能機構評鑑自評表

- 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 服務行政區 (臺北市)	112年1月至112年12月		113年1月至113年4月	
	服務個案人數		服務個案人數	
	男	女	男	女

居家復能 服務行政區 (臺北市)	112年1月至112年12月		113年1月至113年4月	
	服務個案人數		服務個案人數	
	男	女	男	女

臺北市政府社會局居家服務併居護、復能機構評鑑指標

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	

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 (護理)	7	治療計畫(復能)	1. 治療計畫需於評估後7個工作天內完成。 2. 治療計畫應與評估結果一致。 3. 治療計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4. 治療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)	8	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	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

				A. 完全符合	A <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>		
專 (護理)	9	照顧服務員服務品質之查核	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 	<ol style="list-style-type: none"> 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)	10	服務對象研討辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 	<ol style="list-style-type: none"> E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 	文件檢閱 現場訪談 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。	
專 (護理)	11	居家服務過程督導機制的訂定與執行	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 	<ol style="list-style-type: none"> 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)	12	督導機制辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 	<ol style="list-style-type: none"> 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 (社工)	13	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)	14	維持自我照顧能力 (居護)	1. 依服務對象需求安排日常活動。 2. 了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。 3. 定期評估改變情形。	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)	15	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 (護理)	16	個案用藥安全指導 (居護)	1. 訂有藥物諮詢作業標準。 2. 提供予案家藥物安全指導衛教單張。 3. 檢閱居家個案用藥安全指導紀錄。 4. 諮詢醫師或藥師之紀錄。 5. 醫師或藥師提供意見之後續追蹤紀錄。	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	

專 (社工)	17	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)	18	侵入性照護之執行情形(居護)	1. 訂有換藥、抽痰、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程，並由護理人員執行。 2. 護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3. 定期稽核侵入性照護技術之正確性。 4. 依稽核結果，有檢討改善措施。	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 實地查看 現場訪談	

(三)品質監測

專 (護理)	19	執行服務品管指標(居護)	1. 自訂至少兩項服務品管指標。 2. 訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行。 3. 指標異常案件應進行逐案及定期分析。 4. 檢討問題並擬有改善方案。	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	
-----------	----	--------------	---	---	--	--	--------------	--

參、經營管理效能

(一)行政制度

管 (行政)	20	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、中長程計畫，並有紀錄及具體績效。 4. 每年撰寫成果報告。	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	
管	21	工作手冊及行政	1. 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務	E. 完全不符合	E <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	文件檢閱	

(行政)		規範	<p>人員運用。</p> <p>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。</p> <p>3. 行政管理規定執行與現況相符合。</p> <p>4. 至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。</p>	<p>D. 符合第1項</p> <p>C. 符合第1、2項</p> <p>B. 符合第1、2、3項</p> <p>A. 完全符合</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>D <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>現場訪談</p> <p><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></p>	
管 (行政)	22	行政會議辦理情形	<p>1. 每月至少召開一次服務單位內部會議。</p> <p>2. 決議事項追蹤辦理情形。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>B. 符合第1項</p> <p>A. 完全符合</p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>E <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> <p><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></p>	
管 (行政)	23	器材維護與管理(居護)	<p>1. 設有專人管理與維護器材。</p> <p>2. 系統化管理各項設備定期維護及管理(出示器材保養及維修紀錄)。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>B. 符合第1項</p> <p>A. 完全符合</p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>E <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	訂有紀錄管理辦法(居護)	<p>1. 訂有個案紀錄之管理辦法，包含保存、釋出、書寫等作業標準。</p> <p>2. 相關紀錄至少保存七年。</p> <p>3. 保存紀錄之設備及場所，應具有防火及防水之功能。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第1項</p> <p>C. 符合第1、2項</p> <p>B. 符合第1、2、3項</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</p> <p>訪談負責人員</p> <p>現場查核</p>	

			4. 有專人負責。					
管 (行政)	25	訂有居家訪視人員安全管理辦法	<p>1. 訂有居家訪視人員安全管理辦法(含緊急事件之作業標準、居家訪視人員安全配備及措施等)。</p> <p>2. 居家訪視人員發生緊急事件時，工作人員對於緊急事件處理流程、通報管道清楚。</p> <p>3. 發生相關事件留有紀錄。</p> <p>4. 對發生之事件進行檢討、分析。</p> <p>5. 對發生之事件研擬改善措施及追蹤。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第1、2項</p> <p>C. 符合第1、2、3項</p> <p>B. 符合第1、2、3、4項</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>	文件檢閱 訪談人員	
管 (行政)	26	照管系統填報情形	<p>1. 依規定填報個案紀錄</p> <p>2. 若個案有變動及時更新</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>B. 符合第1項</p> <p>A. 完全符合</p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	檢視系統資料 限特約單位適用	
管 (行政)	27	前次評鑑建議改善情形	<p>1. 針對前次評鑑委員建議改進事項，能擬訂具體改進事項。</p> <p>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。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 第1項部分符合</p> <p>C. 符合第1項</p> <p>B. 符合第1項，且第2項部分符合</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>不適用 <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>不適用 <input type="checkbox"/></p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>若為第一次評鑑則不適用。</p> <p>1. 前次評鑑或考評係指：長期照顧服務法之法定評鑑。</p> <p>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，</p>	

							並說明改善策略 和改善情形。	
管 (護理)	28	事業(醫療)廢棄物處理情形(居護)	1. 訂有合約、且在有效期限內；或送合作醫院處理者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件。 2. 依廢棄物清理法之規範進行分類。 3. 廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理。 4. 醫療廢棄物依規定處理並有紀錄。	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 實地查看 現場訪談	
管 (護理)	29	服務單位訂有感染管制作業手冊(居護)	1. 訂有感染管制處理流程或辦法，內容至少包含傳染病、肺結核、疥瘡等訪視作業標準、手部衛生之作業標準。 2. 訪視包用品之處理符合感控規定，且有定期監測紀錄。 3. 工作人員落實手部衛生，且有定時稽核與檢討改善紀錄。 4. 相關流程或辦法定期(至少每年)更新。	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)服務人員管理

管 (行政)	30	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	
管 (行政)	31	服務人員教育訓練情形	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> 2. 新進人員在1個月內完成至少16小時之職前	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

			<p>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>	A. 完全符合	A <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>		
管 (行政)	32	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。</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)	32-1	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</p>	<p>E. 留任率未滿 60%</p> <p>C</p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p>		

			<p>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>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>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>		
管 (行政)	33	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>	文件檢閱 訪談業務負責人	
管 (行政)	34	居護個案來源比 (社區案:機構案) (居護)	<p>依照居家護理設立之精神，應鼓勵服務社區之個案，故依現行服務總案量社區案與機構案的比例評分</p>	<p>E. 社區個案佔服務總案量未達25%</p> <p>D. 社區個案佔服務總案量25%以上，未達50%</p> <p>C. 社區個案佔服務總案量50%以上，未達75%</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>		

				B. 社區個案佔服務總案量75%以上，未達90% A. 社區個案佔服務總案量90%以上				
管 (行政)	35	居家護理人員個案負荷量(每人/每月訪視人次平均值)(居護)	衛福部推估護理人力： 1.低推估：月訪100人次 2.中推估：月訪80人次 3.高推估：月訪60人次 註：依中推估為基準，低於中推估則達A級	E.月訪大於100人次 C.月訪91~100人次 B.月訪81~90人次 A.月訪80人次以下	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"/>		
管 (護理)	36	服務人員定期接受健康檢查情形	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。 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。 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。	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 <u>有關本項指標基準說明1，請依成人健康基礎項目：</u> (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、三酸甘油酯、尿酸、尿素氮、肌酸酐、血糖等)； (3)尿液常規檢查(外觀、酸鹼度、	

							<u>蛋白質、糖、潛血、紅、白血球、膿細胞、上皮細胞、圓柱體等)。</u>	
管 (護理)	37	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>備註2：不適合接種指經醫師評估不適合。</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>A. 完全符合，且疫苗施打率達80%</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>	
(三)財務管理								
管 (行政)	38	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	<p>1. 獨立的會計制度。</p> <p>2. 有報稅資料。</p> <p>3. 獨立帳冊，且帳目清楚。</p> <p>4. 收費須開立正式收據。</p> <p>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。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第1、2項</p> <p>C. 符合第1、2、3項</p> <p>B. 符合第1、2、3、4項</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</p> <p>現場訪談</p> <p>正式收據含發票</p> <p>未收受捐贈之機構，第5項不適用。</p>	
(四)緊急事件管理								
管	39	意外或緊急事件	1. 訂有緊急及意外事件處理辦法。	E. 完全不符合	E <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	文件檢閱	

(行政)		處理情形	<p>2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，服務人員熟悉。</p> <p>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。</p> <p>4. 對發生之事件有檢討及分析報告。</p>	<p>D. 符合第1項</p> <p>C. 符合第1、2項</p> <p>B. 符合第1、2、3項</p> <p>A. 完全符合</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>D <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	現場訪談	
管 (行政)	40	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>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>	

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。	
------------------	---	------------------------	--	---	--	--	--	--

居家服務併居家護理、居家復能機構評鑑指標得分計算

評鑑項目	項數	滿分	得分
壹、個案權益保障	4	14	$(\text{機構原始分} / 102.5) * 100 + \text{加分題} = \text{得分}$ 1題2.5分 加分題1題2分
貳、專業照護品質	15	42	
參、經營管理效能	22	63	
肆、加分題	1	2	
總計	41	102.5	

計分方式說明：

- 1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則A=2.5分、B=1.875分、C=1.25分、D=0.625分、E=0
- 2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則A=2.5分、B=1.666分、C=0.833分、E=0
- 3.若該項計分有3項：A.B.E，則A=2.5分、B=1.25分、E=0