115 年度新北市居家式長期照顧服務機構評鑑基準

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
A1	業務計畫擬訂與執行	1. 依機構發展方向，訂定符合機構發展之年度業務計畫，並訂有計畫目標及執行內容。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視業務計畫內容、成果報告及修正紀錄。 2. 年度業務計畫應於前 1 年度訂定，且非指申請補助之計畫，有檢討改善部分。 3. 現場與業務負責人會談。 4. 業務負責人未出席，本項逕評核為D。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2.5
		2. 定期檢視與修正計畫，並有執行、紀錄及具體績效，對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2.5
A2	工作手冊及行政管理規定	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並每年定期審閱或修訂工作手冊及行政管理規定，並有紀錄。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視工作手冊內容符合基準說明事項。 2. 檢視工作手冊內容之審閱或修訂之標示紀錄。 3. 訪談工作人員(一位照服員陪評)，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作	應依組織架構中不同職務之工作人員業務職掌，訂立工作手冊內容。 轉場津貼不得低於最低工資	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
		2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、聘用/任用、薪資結構、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴、轉場津貼 (含如何計算轉場工時與轉場薪資計算)及重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法 (求助與通報等聯繫窗口、電話等)、個人資料管理與保密辦法、感染控制作業辦法、退休撫卹、教育訓練等等資料。	法，並能列舉實際案例。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		3. 工作人員熟悉前述工作手冊內容			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
A3	督導制度運作	1. 定期(至少每 3 個月)召開行政聯繫會議，並有會議紀錄及出席表，討論事項應包含服務品質及工作改善等內容，並且確實追蹤決議事項的辦理情形。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視行政聯繫會議、個別督導會議、團體督導會議等資料。 2. 訪談業務負責人/居家服務督導機制執行情形。 3. 業務負責人未出席，本項逕評核為D。	督導機制包括照顧服務員/居家服務督導員之個別督導或團體督導。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		2. 訂有督導機制[1]，並依督導機制規定期程執行[2]，且有紀錄[3]。並應對督導事項進行追蹤管考。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
		3. 督導能針對被督導者反應問題能適當的處理並留有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
A4	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	獨立的會計制度、報稅資料及有獨立帳冊且帳目清楚。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 檢視機構之會計制度，內容應包含總說明、帳簿組織系統圖、會計項目、會計憑證、會計帳簿及財務報表等。 3. 檢視機構報稅資料。	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[1]，且帳目清楚[2]。 2. 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
A5	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	前次評鑑至本次評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善(包含衛生、消防、建管等主管機關通知應改善事項)，擬訂具體改進策略，並有成效追蹤以說明改善情形，針對無法改善之目標說明原因。	**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。 3. 若無評鑑/督考/查核紀錄，則「不適用」。	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。 不適用評等為 A	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
A6	工作人員權益相關制度及執行情形	1. 依工作手冊之工作人員聘用/任用、薪資/勞務報酬及福利制度(如照顧責任險等)等執行佐證資料。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如意外險投保情形…等。 3. 訪談工作人員在機構中現有	1. 工作人員(如長照人員、行政人員等)應符合勞基法規定(如依實際薪資申報)/未具僱傭關係應具之勞動權益範疇。 2. 長照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、暴力事件及因擺位、移位所造成之自身傷害等。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2. 依工作手冊之工作人員差勤、退休撫卹制度、獎懲考核(未具僱傭關係得訂於章程或社			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
		員公約)、教育訓練(相關福利)、申訴及人才培育制度等執行佐證資料。	之申訴、福利、差勤、獎懲考核(未具僱傭關係得訂於章程或社員公約)、人才培育及薪資/勞務報酬等規定及執行情形。 4. 訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。 5. 訪談業務負責人並檢視機構內減少長照人員職業傷害之相關具體措施。 6. 業務負責人未出席，本項逕評核為D。	3. 工作獎勵機制，如長照服務給付及支付基準AA碼費用回饋等。 4. 減少長照人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等工作輔具。		
		3. 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全之相關措施及意外險投保。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
		4. 長照人員之工作獎勵執行情形。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		6. 機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
A7	人力設置情形	1. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。	**文件檢閱、現場訪談** 核對長照人員名單和實際執行業務狀況		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
		2. 居家服務每60位個案置有一位督導。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
A8	長照服務人員定期接受健康檢查、接受疫苗注射	1. 新進長照人員健康檢查項目包含：胸部 X 光、糞便檢查(傷寒、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、A 型肝炎、B 型肝炎抗原抗體報告，且有異常追蹤處理措施。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢閱健康檢查報告、疫苗注射紀錄或佐證資料及相關處理紀錄。 2. 新進人員健檢日期**及報告**應於到職前完成。(報告應到職時要有) 3. 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。 4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。 5. 機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理，且載明未施打原因(如：已知對疫苗的成份過敏者、過去注射曾經發生嚴重不良反應者等)並留有相關紀錄。	應在服務人員檢查報告出現異常值之項目，有追蹤輔導措施。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2. 在職長照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、尿液檢查報告且有異常追蹤處理紀錄。照服員另需進行傷寒(糞便)及A型肝炎檢驗。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3. 服務人員有注射疫苗，並依規定繕造、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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		4. 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
A9	新進及在職工作人員教育訓	1. 訂有新進及在職工作人員教育訓練計畫，並實際進行且有紀錄。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢閱新進及在職人員教育訓練計畫相關課程內容及相關	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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合	2

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
	練		佐證資料。 2. 在職教育訓練必須包括通報、緊急事件處理等相關課程。 3. 檢閱長照人員所登錄職別類型與執行工作內容相符。 4. 新進人員職前訓練中，除職業安全衛生教育及感染控制外，皆應以實體課程為原則。		D 不符合	
		2. 新進工作人員 1 個月內完成至少 16 小時職前訓練，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(至少3小時)、感染管制(至少4小時)、性別平等、緊急事件處理及服務項目實地操作[7]等。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
		3. 新進居家服務督導員於任職之日起3個月內完成居家服務督導訓練。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
A10	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	1. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練(外訓)至少4小時。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 親自簡報與詢答。 2. 檢視專任、教育訓練相關佐證資料。 3. 訪談以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。 4. 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(例如獲知機構營運相關報表、參與相	考量業務負責人之代理人，乃業務負責人因故不能執行業務時，短期代理其職務者，與業務負責人尚有不同，得以非專任者充之，但仍應屬登錄於該機構之人員(衛生福利部107年9月6日衛部顧字第1070127518號函釋)。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2. 業務負責人專任，確實符合資格且完成登錄作業，並於機構投保勞健保及提報勞退金。設有代理人制度，且代理人能熟悉相關業務。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3. 能提出機構經營管理問題及解決策略。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
		4. 實際參與行政與照顧品質管理，並留有紀錄或相關佐證資料(如親自簡報與詢答、規劃年度業務計畫、主持行政聯繫會議、意外或緊急事件處理檢討會議等紀錄)	關會議討論或具有決策權)。 5. 業務負責人未出席，本項逕評核為D。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
A11	訂定照顧服務員排班機制	訂有合理之照顧服務員派案或排班機制，確實依據所訂機制執行，並有佐證資料。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制內容及相關佐證資料。 2. 訪談業務負責人，瞭解有關照顧服務員排班及管理情形。 3. 業務負責人未出席，本項逕評核為D。	派案或排班機制之合理性，例如可依據個別服務對象之照顧需求及照顧難易度訂定服務提供時間。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
A12	服務人員年度留任率	機構設立後之平均留任率之統計與分析。	**文件檢閱、現場訪談** 檢視留任率(含業務負責人、居督及居服) 1. ≧80% 2. 50%~79% 3. ≦49% 4. 0%	1. ≧80% 2. 50%~79% 3. ≦49% 4. 0%	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
二、專業照護品質(9項)						
B1	強化長照服務人員專業知能	1. 每位長照人員每年均接受長照積分認證的繼續教育至少20小時。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住	1.鼓勵照顧服務員參與之長期照顧申請及給付相關特殊訓練：如失智、身障、精神照顧、足部護理、口腔內(懸壅垂之	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
		2. 鼓勵照顧服務員參加長期照顧申請及給付相關特殊訓練。	民族、多元文化或多元性別)及相關佐證資料並檢視是否參加申請及給付相關特殊訓練。 2. 檢視機構長照人員之急救證明文件。如為新進人員，應於進用起 3 個月內取得。 3. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 4. 訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 5. 業務負責人未出席，本項逕評核為D。	前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除等等。 2.新進人員依比率計算。 3.提昇自我照顧能力相關課程形係指下肢肌力訓練、移位、吞嚥訓練等，自辦訓亦可認列。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
		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，並每2年參加複訓。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		4. 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
		5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
B2	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。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 抽閱至少三位服務對象服務計畫及服務紀錄內容包括： (1) 服務對象之姓名、性別、出生年月日、地址及 身心狀況。 (2) 服務對象接受之照顧服務。 (3) 長照人員執行業務情形。 (4) 長照人員執行業務之年、月、日，並簽名或蓋章。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2.依評估結果確立問題。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3.至少每3個月評估一次或依服務對象需要評估。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
					A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	
		4. 具體執行並有完整評估紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
B3	照顧計畫擬定與執行	1.照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。	**文件檢閱、現場訪談** 基準3為教導案家照顧技巧，倘為獨居或沒有案家則逕評為 A 1. 了解機構是否有效掌握服務對象之需求。 2. 查核訪視之服務對象之服務計畫內容。 3. 機構提供確定前往之個案最近一個月的服務計畫。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2.照顧計畫應與評估結果一致。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3.照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		4.照顧活動依照顧計畫確實執行。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
B4	照顧計畫追蹤與評值	1.評值目標達成度進行再評估。	**文件檢閱、現場訪談**		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
		2.對未達成目標有進行原因分析。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3.依據原因分析修正計畫或照顧活動策略。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
B5	照顧服務員服務執行與品質查核	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)。	**文件檢閱、現場訪談**		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2.定期查核並留有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3.服務員能依照服務項目確實執行服務內容。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		4.服務員能及時通報服務需求改變，並有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
B6	主動轉介跨專業服務提供	1.依服務對象不同階段需求，適時主動轉介醫療或其他專業服務，如居家醫療照護、安寧居家照護、居家復能等，並進行追蹤。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 訪談各類專業人員轉介照會之作法及了解是否落實於照	1. 依服務對象不同階段之照護需求，適時轉介醫療或其他專業服務，如居家醫療照護、安寧居家照護、居家復能等。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
		2.每年至少辦理4次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄及後續執行追蹤。	顧服務中。 2. 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。 3. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄及後續執行追蹤檢討機制。	2. 跨專業服務對象個案討論會須至少包含3種不同專業領域。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2.5
B7	服務對象開案及結案管理	1. 訂定開案/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。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 2. 訪談居家服務督導員了解其執行情形，並有落實每月電訪、每三個月家訪。 3. 檢視執行作業相關佐證資料。	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	**2**
		2. 確實執行個案管理，並留有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
B8	緊急及意外事件處理	1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢閱緊急及意外事件處理流程。 2. 檢閱事件處理過程及紀錄。 3. 訪談長照人員確認其對發生事件之處理流程的熟悉程度(一位照服員陪評)。 4. 訪談業務負責人了解年度內發生之緊急及意外事件進行分析及檢討。	緊急及意外事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。 意外事件指非因當事人之故意、過失、不當作為所致之不可預見的事故或不幸。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
		2. 發生時依機構所訂處理流程確實執行[1]與紀錄[2]，並對發生之事件有分析報告、檢討改善措施[3]及追蹤紀錄[4]。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
B9	機構性侵	1. 訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉	**文件檢閱、現場訪談**	性騷擾防治法第七條第一項規定略以：	A 完全符合 B 大部分符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
	害及性騷擾事件防治機制建置情形	介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。	1. 檢閱性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2. 檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3. 現場分別與業務負責人及工作人員(照服員) 會談。 4. 防治對象包括：工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 5. 若無案件發生，需進行情境模擬演練。	機構或僱用人，於所屬公共場所及公眾得出入之場所，應採取下列預防措施，防治性騷擾行為之發生： 一、組織之成員、受僱人或受服務人員人數達十人以上者，應設立申訴管道協調處理。 二、組織之成員、受僱人或受服務人員人數達三十人以上者，並應訂定性騷擾防治措施，且公開揭示之。 依性騷擾防治準則第6條規定： 機構應依性騷擾防治法第七條第一項第一款規定，設立性騷擾事件申訴管道協調處理，包括性騷擾事件之專線電話、傳真、專用信箱或電子信箱，並規定處理程序及專責處理人員或單位。	C 少部分符合 D 不符合	
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3. 機構工作人員清楚相關流程。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
三、個案權益保障(4項)						
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約	1. 應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視契約相關資料。(至少檢附3名使用者契約) 2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。 3. 業務負責人未出席，本項逕評核為D。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書，且契約應符合定型化契約應記載及不得記載規定。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		3. 當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合	0.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
		或附約。			D 不符合	
		4. 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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
D2	收費標準與開立收據	1. 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。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 抽閱機構開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料,內容應載明下列項目: (1) 服務對象姓名。 (2) 開立之月份。 (3) 照顧組合碼別(如B碼、C碼或G碼)及該碼別服務使用總價。 (4) 其他細部資訊(如代碼明細、次數、日期、單價等),得以附件列表呈現,且不得超額或擅立名目收費。 (5) 服務單位用印及經辦人員簽章。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2. 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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
D3	意見反應/申訴機制的訂定與處理	1. 訂有服務對象/家屬意見反應及申訴處理辦法、流程,並確實告知服務對象/家屬申訴管道。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 檢視申訴處理之相關紀錄。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者,不適用於失智症者。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
		2. 對服務對象及家屬意見有處理，並有後續追蹤紀錄。	3. 訪談服務對象/家屬，對於申訴事件處理流程是否清楚。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3. 定期分析服務對象/家屬意見反應及申訴事件，提出改善措施並確實執行，並留有會議紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
D4	服務滿意度調查	1. 訂定滿意度調查機制。	**文件檢閱、現場訪談** 檢閱調查問卷及改善方案內容。 調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3. 依據調查結果於機構公開會議分析[1]及檢討[2]，提出改善措施[3]且確實執行，並留有會議紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
加分/扣分項目						
E1	機構提供服務對象習慣的語言	依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。	**文件檢閱、實地查看、現場訪談** 1. 檢閱相關文件內容。 2. 與負責人員現場會談。 3. 與家屬或服務對象訪談。 4. 配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	能運用資源如：原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。	由評鑑委員共識決，最多1分，並以總分占比式加權計算。	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
E2	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。	文件檢閱、現場訪談		由評鑑委員共識決，最多 1 分 並以總分佔比式加權計算	
E3	配合本市長照服務計畫提供特殊個案照顧	配合本市長照服務執行特殊業務			由衛生局提供，由評鑑委員共識決議，最多加總分 2 分。	
E4	新進工作人員職前訓練效益評量	新進工作人員職前訓練應有效益評量，包含機構適任性考核與受評人員意見調查或回饋表。	文件檢閱、現場訪談		由評鑑委員共識決，最多 1 分	
E5	落實本市長期照顧服務特約單位品質管理情形	業務執行違規衛生局記點	新北市政府衛生局提供品質管理規範單位記點情形，1 點扣 1 分，至多 10 分。		新北市政府衛生局提供品質管理規範單位記點情形,1 點扣 1 分，至多 10 分。	
E6	未依時限以通訊軟體通報本市照管中心	未依「新北市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範」時限以通訊軟體通報本市照管中心	(一) 異常事件分類：包含送醫事件、照顧意外事件、藥物事件、治安事件、傷害事件、公共意外事件、違反專業倫理守則等類別。 (二) 異常事件依評估嚴重度於時限內以通訊軟體通報本市照管中心：		由衛生局提供，依評估嚴重度，由評鑑委員共識決議，最多扣總分 2 分。	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(12 項)						
			● 即時通報：責任通報案件（如家庭暴力、性侵、老人、兒少或身心障礙者遭受不當對待或有不利處境）及涉及媒體案件。 ● 1小時內通報：個案死亡、永久性傷害、病情嚴重須住院等需額外探視之情形。 ● 4小時內通報：個案因需額外的醫療處置須送醫治療並持續評估觀察。 ● 24小時內通報：未造成個案身體傷害，只需要緊急處置服務連結，無其他後遺症或影響。			
E7	評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	1、 評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。 2、 重大負面事件：如機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外…等及其他經主管機關認定。	**文件檢閱、現場訪談**		參酌主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，最多扣 2 分 。	

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
一、經營管理效能	12	47	機構原始分+加分題+扣分題=總得分
二、專業照護品質	8	40	
三、個案權益保障	4	13	
總計	24	100	

計分方式說明：

依每項基準說明之分數配分給分：

※分數採小數點後兩位四捨五入

基準說明分數配分	A 完全符合	B 大部分符合	C 少部分符合	D 不符合
3 分	3 分	2 分	1 分	0 分
2.5 分	2.5 分	1.667 分	0.833 分	0 分
2 分	2 分	1.333 分	0.667 分	0 分
1.5 分	1.5 分	1 分	0.5 分	0 分
1 分	1 分	0.667 分	0.333 分	0 分
0.5 分	0.5 分	0.333 分	0.167 分	0 分