

# 111 年度嘉義市「居家式長期照顧服務機構」督導考核基準

※依「長期照顧服務機構評鑑辦法」第七條之規定，居家式長照機構之評鑑，得不包括安全環境設備項目。

## 一、經營管理效能(共 5 項，共 41 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	督導制度運作	1. 訂有督導機制(包含個督團督及外督)。 2. 依督導機制規定期程執行，且有紀錄。 3. 依據上述督導會議提出服務品質及工作改善等內容，並訂有追蹤改善機制。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢視個別督導會議、團體督導會議、外部督導會議等資料。 2. 訪談業務負責人及居家服務督導員執行情形。	A 完全符合(10分) B 大部分符合(7分) 至少 2 項完全符合，1 項不完整 C 少部分符合(4分) 只符合 1 項，2 項不完整 D 完全不符合(0分)	10	督導機制包括照顧服務員及居家服務督導員之個別督導、團體督導及外聘督導等。	確認督導制度運作良好，能即時掌握服務對象情形。
A2	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	1. 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)。 2. 最近一次評鑑建議改善事項。	■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。	A 完全符合(7分) 改善情形達 100% B 大部分符合(5.95分) 改善情形達 >=75%, <100% C 部分符合(4.9分) 改善情形達 >=50%, <75% D 少部分符合(2.1分) 改善情形達 >=25%, <50% E 完全不符合(0分)	7	1. 由縣市政府提供督考/查核缺失項目。 2. 以表格呈現改善作法。	協助主管機關持續管理。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A3	訂定及執行工作人員權益相關制度	1. 訂定及執行工作人員權益相關制度，包括：聘用、薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核及申訴制度等，並有佐證資料。	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容及相關佐證資料，例如意外險保投保情形等。</p>	<p>A 完全符合(3分)</p> <p>B 大部分符合(2.55分)</p> <p><b>第1項符合其中5項且確實執行</b></p> <p>C 部分符合(2.1分)</p> <p><b>第1項符合其中3項且確實執行</b></p> <p>D 少部分符合(0.9分)</p> <p><b>第1項符合其中1項且確實執行</b></p> <p>E 完全不符合(0分)</p>	3	<p>1. 工作人員(如長照人員、行政人員等)應符合勞基法規定。</p> <p>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、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。</p> <p>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。</p>	提升工作人員權益，持續健全長照服務。
		<p>2. 訂有及執行長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。</p> <p>3. 訂有及執行長照人員之工作獎勵機制及留任機制。</p> <p>4. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。</p>	<p>2. 訪談工作人員在機構中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。</p> <p>3. 訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。</p> <p>4. 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。</p>	<p>A 完全符合(5分)</p> <p>B 大部分符合(3.5分)</p> <p><b>至少2項完全符合，1項不完整</b></p> <p>C 少部分符合(2分)</p> <p><b>只符合1項，2項不完整</b></p> <p>D 完全不符合(0分)</p>	5	<p>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。</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A4	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	<p>1. 實際參與行政及照顧品質管理相關會議並留有紀錄。</p> <p>2. 定期(至少每3個月)召開機構內部服務品質相關會議，與會人員應包含實際執行服務工作人員及管理人員。</p> <p>3. 會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容，並根據會議提出機構經營管理問題及解決策略。</p> <p>4. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度，確實執行並留有相關紀錄。</p>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 業務負責人親自簡報與詢答。</p> <p>2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照顧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。</p> <p>3. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表)。</p>	<p>A 完全符合(7分)</p> <p>B 大部分符合(5.95分)</p> <p>至少3項完全符合，1項不完整</p> <p>C 部分符合(4.9分)</p> <p>至少符合2項，2項不完整</p> <p>D 少部分符合(2.1分)</p> <p>只符合1項，3項不完整</p> <p>E 完全不符合(0分)</p>	7		了解負責人確實參與機構管理。
A5	訂定照顧服務員派案管理機制	訂有合理之照顧服務員派案的管理機制。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱機構之派案管理機制內容及相關佐證資料。</p> <p>2. 與業務負責人訪談，瞭解有關照顧服務員派案及管理情形。</p>	<p>A 完全符合(9分)</p> <p>B 部分符合(6.3分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	9	派案機制之合理性，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。	

## 二、專業照護品質(共 5 項，共 46 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	強化長照服務人員專業知能	<p>1. 每位長照人員每年均接受至少 20 小時繼續教育(須為長照積分認證)，並留有紀錄。</p> <p>2. 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。</p>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容及相關佐證資料(人員參訓清單)。</p> <p>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。</p> <p>3. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。</p>	<p>A 完全符合(6 分)</p> <p>B 部分符合(4.2 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	6	<p>1. 繼續教育至少要有 80% 完成訓練。</p> <p>2. CPR 或 CPCR 或 BLS 訓練至少要有 90% 完成訓練。</p>	<p>提升長照人員專業知能，持續提升機構所提供之長照服務品質。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B2	照顧服務紀錄及執行情形	1. 照顧服務員確實依服務計畫內容執行並留有紀錄。 2. 服務紀錄內容完整。 3. 照顧服務員可適時回應服務對象需求並留有紀錄。 4. 經訪談服務對象/家屬對接受服務之感受與回饋良好。	■ 文件檢閱、現場訪談、實地察看 1. 抽閱至少三位服務對象服務計畫及服務紀錄了解機構是否有效掌握服務對象之需求。 2. 訪談居家服務督導員執行情形。 3. 查核至少電訪2位服務對象並檢視其服務計畫內容。 4. 機構提供評鑑期間內有申訴之名單。	A 完全符合(10分) B 大部分符合(8.5分) 至少3項完全符合, 1項不完整 C 部分符合(7分) 至少符合2項, 2項不完整 D 少部分符合(3分) 只符合1項, 3項不完整 E 完全不符合(0分)	10	1. 評鑑委員隨機抽選至少2名服務對象(電訪), 並需取得服務對象/家屬同意瞭解照顧計畫執行情形。 2. 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。	與服務對象/家屬訪談, 以確保機構提供之服務品質。
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並追蹤, 且留有紀錄。 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。 3. 跨專業個案研討至少三種專業人員共同討論。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 現場訪談各類專業人員轉介照會之作法及了解是否落實於照顧服務中 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。	A 完全符合(10分) B 大部分符合(7分) 至少2項完全符合, 1項不完整 C 少部分符合(4分) 只符合1項, 2項不完整 D 完全不符合(0分)	10	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。	依服務對象情況召開會議確實討論, 以保障服務對象權益。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B4	服務對象開案及結案管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>確實執行個案管理，並留有紀錄。</li> </ol>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</li> <li>與居家服務督導員訪談了解其執行情形。</li> <li>檢視執行作業相關佐證資料。</li> </ol>	<p>A 完全符合(10分) B 部分符合(7分) C 完全不符合(0分)</p>	10	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容轉介、暫停服務、結案等。	機構確實執行服務對象開案及結案流程及個案紀錄，以利機構後續相關資料之留存及追溯。
B5	意外或緊急事件處理	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有符合居家服務特性之緊急或意外事件處理辦法及流程。</li> <li>長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</li> <li>發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</li> <li>對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</li> </ol>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱緊急或意外事件處理流程。</li> <li>檢閱事件發生之紀錄。</li> <li>與長照人員訪談發生事件時之處理情形。</li> <li>與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。</li> </ol>	<p>A 完全符合(10分) B 大部分符合(8.5分) 至少3項完全符合，1項不完整 C 部分符合(7分) 至少符合2項，2項不完整 D 少部分符合(3分) 只符合1項，3項不完整 E 完全不符合(0分)</p>	10		發生意外或緊急事件時，長照人員確實執行處理程序及紀錄，以保障機構權益，並維護服務對象安全。

### 三、個案權益保障(共 2 項，共 13 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	意見反應/申訴機制的訂定與處理	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。</li> <li>設置多元的意見反映/申訴管道，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。</li> <li>接獲意見反映/申訴確實依流程規定處理並留有紀錄。</li> </ol>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視申訴辦法及流程。</li> <li>檢視申訴處理之相關紀錄。</li> <li>訪談服務對象/家屬，對於申訴事件處理流程是否清楚。</li> </ol>	<p>A 完全符合(7 分)</p> <p>B 大部分符合(4.9 分)</p> <p>至少 2 項完全符合，1 項不完整</p> <p>C 少部分符合(2.8 分)</p> <p>只符合 1 項，2 項不完整</p> <p>D 完全不符合(0 分)</p>	7	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。	提供服務對象意見反映/申訴管道以保障消費權益。
D2	服務滿意度調查	<ol style="list-style-type: none"> <li>每年至少辦理 1 次滿意度調查，並依據調查結果分析及檢討，提出改善措施並確實執行追蹤改善成效。</li> <li>內容應包含服務內容、服務人員態度、服務時間等項目。</li> </ol>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱調查問卷及改善方案內容。</p>	<p>A 完全符合(6 分)</p> <p>B 部分符合(4.2 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	6		機構透過服務對象了解服務提供情形，以做為持續提升服務品質之參考依據。