

臺東縣衛生局長期照顧（專業服務）服務品質輔導考核（自評表）

評核日期： 年 月 日			
單位名稱：		單位類型：	<input type="checkbox"/> 居家式長照機構 <input type="checkbox"/> 診所 <input type="checkbox"/> 醫院 <input type="checkbox"/> 居家治療 所(<input type="checkbox"/> OT <input type="checkbox"/> PT) <input type="checkbox"/> 居家護理所
單位電話：			
單位地址：		單位聯絡人：	
單位服務量：		單位負責人：	

項次與 評核項目	基準說明	審查文件	總 配分	評估標準	自評	評分	備註
1.1 服務流程	1.訂有工作手冊。 (須包含(1)重要工作流程；(2)異常事件處理流程及表單；(3)服務人員安全管理辦法；(4)意見反應/申訴辦法與處理流程；(5)個資管理與保密；(6)單位人員輔導管理機制)	工作手冊	10	10分：完全符合 6分：符合5-6項 3分：符合3-4項 0分：<3項符合			

項次與 評核項目	基準說明	審查文件	總 配 分	評估標準	自評	評分	備註
1.2 服務人員管理	1.服務人力清冊。 2.服務人員於機構投保勞保及提撥勞退。 3.各類服務人員完成執業登錄 4.衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統登錄長照服務人員或向主管機關報備支援。	1.自填表 2.檢視衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統	5	5分：完全符合 4分：符合3項 3分：符合2項 2分：符合1項 0分：完全不符合			
	5.訂有合理之專業服務量派案或排班原則 6.訂有服務促進與督導機制	1.檢閱機構之派案及排班原則，檢閱機構之派案及排班相關佐證資料(班表)，專、兼任人員服務量規範 2.、工作督導機制、服務結果評估策略(內部結案/延案審查機制)等	5	5分：完全符合 3分：符合1項 0分：完全不符合			
1.3 感染管制與預防	1. 訂有感染管制手冊(加強COVID-19防疫措施，例如TOCC紀錄、體溫監測和人員管理)，並每年進行更新。 2.服務人員接受流感疫苗注射情形(造冊)，未接受注射者能說明原因。	感染管制手冊 自填表	14	14分：完全符合 10分：符合第1和2項部分符合 8分：符合第1項 4分：第1項部分符合 0分：完全不符合			

項次與 評核項目	基準說明	審查文件	總 配分	評估標準	自評	評分	備註
2.1 服務契約簽 訂情形	1.契約書內容之擬定包含：(1)雙方 權利與義務；(2)申訴管道；(3)收 費(含自費)標準；(4)收費方式(收 據)；(5)服務項目。	服務契約書	8	8分：完全符合 4分：符合3-4項 0分：<3項符合			
2.2 意見反應/申 訴機制的制 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。	同工作手冊	8	8分：完全符合 4分：部分符合 0分：完全不符合			
2.3 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.服務對象資料有妥善保管設備(紙 本資料須上鎖)。	工作手冊 資料上鎖照片	12	12分：完全符合 6分：符合任1項 4分：部分符合第1項 0分：完全不符合			
3.1 服務紀錄及 計畫完整	1.對服務對象之需求評估紀錄完 整。 2.服務計畫協同案家共同執行，訂 有明確目標、措施及評值。 3.照顧計畫執行狀況記錄完整。 4.個案接受照顧計畫後的成效記錄 完整。	服務紀錄-1 服務紀錄-2 服務紀錄-3	16	16分：完全符合 12分：符合第1、2、3 項 8分：符合第1和2項 4分：符合第1項 0分：完全不符合			

項次與 評核項目	基準說明	審查文件	總 配分	評估標準	自評	評分	備註
3.2 督導機制辦 理情形	1.訂有單位輔導管理計畫。 (對人員工作執行之輔導如召開個 督或團督)	工作手冊	10	10分：完全符合 5分：部分符合 0分：完全不符合			
3.3 服務人員教 育訓練情形	1. 每位長照人員每年應均接受教 育訓練 2.服務人員在職訓練每年至少20小 時【含復能課程至少8小時】並留 有紀錄。	自填表	12	12分：完全符合 6分：部分符合 0分：完全不符合			
3.4 服務目標及 期程訂定	1.服務目標訂定過程是否有與照管 中心或 A 單位個管師及個案或個 案家屬共同討論。	檢視復能計畫中是 否提及案家(個 案、照顧者)須共同 執行之方式	14	14分：完全符合 8分：符合第1、2項 6分：部分符合第1、 2、3項, 0分:完全不符合			
	2.服務目標的訂定是否明確具體， 包含 訓練或指導 之內容、方式、 協助程度、達成時間及可否測量	服務紀錄表 指導紀錄表					
	3.CB03, CB04各服務項目由二項專 業職類人員 執行整組服務之比率 (請依指定個案提供至少3案服務紀 錄)	服務量≤3 的提供現 有服務個案服務紀 錄。 服務量=0，則不用 提供					
填表人/職稱:				得分:			

評分標準: 評分 70 分以上為合格