

114 年度臺東縣長期照顧交通接送服務－評鑑基準

填表日期：____年____月____日

一、單位名稱：_____（全稱）

二、地址：_____縣(市) _____鄉(鎮市區) _____路(街) _____巷 _____弄 _____號 _____樓

三、聯絡電話：

四、負責人：

五、營運起始日：

六、目前實際服務人數(以 114 年 4 月 30 日為準) 共_____人；男：_____人、女：_____人。

七、目前實際服務趟次：DA01：_____趟、BD03：_____趟；共_____趟。

八、車輛數：DA01：_____輛、BD03：_____輛；共_____輛。

九、服務區域：☐全縣(不含綠島鄉、蘭嶼鄉) ☐全縣(含綠島鄉、蘭嶼鄉)☐臺東市 ☐東河鄉 ☐成功鎮 ☐長濱鄉 ☐卑南鄉 ☐延平鄉 ☐鹿野鄉 ☐關山鎮☐池上鄉 ☐海端鄉 ☐太麻里鄉 ☐金峰鄉 ☐大武鄉 ☐達仁鄉 ☐綠島鄉 ☐蘭嶼鄉

十、單位圖記及負責人章：

114 年度臺東縣政府對特約單位執行 長期照顧十年計畫 2.0-交通接送服務-評鑑基準

一、 經營管理效能(11 項/總分 44 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫擬定與執行	1. 依機構發展方向，訂定年度業務計畫。 2. 定期檢視與修正計畫，並有紀錄，並能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。 3. 交通接送計畫核定補助經費之運用情形。	文件檢閱、現場訪談。 1. 檢視業務計畫內容及執行情形。 2. 現場與業務負責人員會談。 3. 交通接送核定補助經費之運用執行紀錄。	A1： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
A2	行政作業及服務品質管理	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)工每一位工作人員運用，並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務職掌、主要提供之交通接送服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)等資料。 3. 訂有行政管理辦法，如開案/收案、暫停服務、結案標準及相關處理流程，並向服務對象/家屬說明。 4. 定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議，會議討論應包含提升	文件檢閱、現場訪談。 1. 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之交通接送服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)。 2. 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。 3. 檢閱開案/收案、暫停服務、結案流程。 4. 召開內部服務品質相關會議，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等會議內容並有會議記錄。檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。	A2： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	本項所稱工作人員如司機人員、行政人員等。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		服務品質及工作改善等內容。			
A3	服務資訊公開	1. 依長照服務法第 29 條規範製作機構簡介或文宣，並隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 2. 設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容。	文件檢閱、現場訪談。 1. 檢閱機構之簡介或文宣。 2. 察看機構公開之網路平台內容。	A3： A 符合：4 分 B 不符合：0 分	機構公開的網際網路平台介紹服務內容，如交通接送等。
A4	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	1. 獨立會計制度及有報稅資料。 2. 長照機構接受之捐款財務公開徵信，收受捐款需開立收據。 3. 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》如獨立帳簿且帳目清楚。 4. 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。	文件檢閱、現場訪談。 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 不得收受捐款與財物機構第 2 項不適用。	A4： A 符合：4 分 B 不符合：0 分	
A5	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	1. 實際參與行政與照顧品質管理。 2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。	文件檢閱、現場訪談。 1. 業務負責人親自簡報與詢答。 2. 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。 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...)。	A5： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
A6	資訊系統填報	服務提供單位須依規定於次月 10 日前將個案之服務情形登錄於照顧服務管理資訊平台。	文件檢閱、現場訪談。 與地方主管機關確認機構於照顧服務管理資訊平台登錄情形。	A6： A 符合：4 分 B 不符合：0 分	由縣市政府提供佐證資料。
A7	工作人員權	1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：	文件檢閱、現場訪談。	A7：	本項所稱工

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	益相關制度訂定及執行。	薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度，含員工申訴管道及電話。 2. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。	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，例如勞健保投保情形等。 3. 訪談工作人員，是否了解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。	A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	作人員如司機人員、行政人員等。
A8	工作人員定期接受健康檢查	1. 新進工作人員健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職工作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。	文件檢閱、現場訪談。 1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。 3. 新進人員健檢日期應於到職前完成。 4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。	A8： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	本項所稱工作人員如司機人員、行政人員等。
A9	新進工作人員職前訓練	1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。 2. 新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、工作手冊說明、緊急事件處理及服務項目實地操作等。	文件檢閱、現場訪談。 1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。	A9： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
A10	社區活動辦理宣導	1. 辦理社區宣導。 2. 每季至少辦理 1 次社區活動宣導並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 檢閱機構辦理宣導照片及資料。	A10： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
A11	服務滿意度調查	1. 每半年至少辦理 1 次滿意度調查，內容應包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。	文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問卷及改善措施。	A11： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。		C 不符合：0 分	

二、專業服務品質(4項/總分16分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	意外事件、緊急事件處理與預防	- 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。 - 工作人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 - 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 - 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。	文件檢閱、現場訪談 - 檢閱緊急或意外事件處理流程。 - 與工作人員訪談發生事件時之處理情形。 - 檢閱事件發生之紀錄。 - 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。	B1： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。
B2	感控	- 落實每日出車前司機及乘客有體溫量測之完整記錄。 - 每趟乘坐前後車輛清潔消毒。 - 備有防疫物資(如口罩、酒精等等)。	文件檢閱、現場訪談 - 檢閱司機及乘客體溫紀錄。 - 檢視乘坐前後車輛清潔消毒紀錄。 - 查看防疫物資設備。	B2： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
B3	強化服務人員專業之能	- 每位工作人員每年均接受繼續教育。 - 每位司機人員具有接受 CPR 或CPCR 或BLS 訓練有效期之完訓文件證明。 - 工作人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。提供鼓勵司機人員參與。 - 各類教育訓練之情形(例如公假等)。	文件檢閱、現場訪談 - 檢視工作人員參與繼續教育之項目、內容及紀錄。 - 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 - 訪談工作人員參與各類教育訓練之情形。 - 是否應參與教育訓練給予公假。	B3： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
B4	駕駛安全及違規紀錄	- 落實每日上下午出車前司機酒測之完整記錄。 - 肇事及違規紀錄。	文件檢閱、現場訪談 - 檢閱酒測設備及司機酒測紀錄。 - 檢視駕駛安全性相關佐證資料。 - 檢視駕駛或車輛違規紀錄。	B4： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	

三、 設備管理(5 項/總分 20 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C1	財產管理	1. 建立財產管理要點。 2. 財產列冊管控。 3. 財產列冊資料。	文件檢閱、現場察看訪談 1. 建立財產管理要點相關紀錄。 2. 財產列冊資料管控、盤點、修繕、購置等相關紀錄。	C1： A 符合：5 分 B 部分符合：3 分 C 不符合：0 分	
C2	辦公室場地設置	1. 提供工作人員的辦公空間。 2. 辦公空間運用。	文件檢閱、現場訪談 1. 現場訪視察看是否設置空間妥當。 2. 辦公空間是否安排接線及民眾預約服務流程。	C2： A 符合：3 分 B 不符合：0 分	
C3	車輛維修保養與清潔維護機制	訂有車輛維修保養與清潔維護機制。	現場察看、現場訪談 相關車輛維修保養與清潔維護紀錄資料。	C3： A 符合：5 分 B 部分符合：3 分 C 不符合：0 分	
C4	消防安全管理	1. 辦公室及車輛上是否備有消防安全設備。 2. 消防設備是否在期限內。	文件檢閱、現場察看 消防安全設備設置情形及相關紀錄資料。	C4： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
C5	具有急救物品	1. 備有簡易急救箱。 2. 每位工作人員會操作。	現場察看 1. 檢視簡易急救箱內含物品是否均在使用效期內。 2. 現場訪談及瞭解司機人員操作情形。	C5： A 符合：3 分 B 不符合：0 分	

四、 個案權益保障(5 項/總分 20 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	機構辦理安全保險事項	1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。	D1： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2. 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)使用者隱私權之保密。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談機構業務負責人或委託人及服務對象有關契約內容事項。	D2： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
D3	個案服務紀錄(表單)	1. 個案照會後開始提供服務之服務紀錄表單。 2. 個案每次服務後,案家留有收據並簽名。 3. 按時製作各項服務月報表及乘車紀錄表等相關報表。	文件檢閱、現場訪談 1. 服務紀錄表單相關佐證資料 2. 個案服務後簽領單據 3. 檢附行駛紀錄佐證。	D3： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
D4	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。 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。	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。	D4： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	
D5	意見反應申訴機制的訂定與處理	1. 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程,並張貼於機構明顯處,或交通接送車上。 2. 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。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 3. 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	D5： A 符合：4 分 B 部分符合：2 分 C 不符合：0 分	

五、其他加分題(1 項/總分 2 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
E1	文化敏感度	1. 依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族語言之翻譯。 2. 員工教育訓練計畫訓練的內容，包括原住民族文化安全等。 3. 相關緊急呼叫設備需有該地區原住民族族群語言翻譯或清楚圖示	文件檢閱、現場訪談 1. 族語認證之證明 2. 相關原住民語翻譯及圖示之文件資料	E1： A 符合：2 分 B 部分符合：1 分 C 不符合：0	