

**106 年度臺東縣衛生局對委託單位執行
長期照顧十年計畫-家庭托顧服務-服務績效自評表**

單位：

序號	評鑑項目	評鑑基準	給分標準	單位自評
一、空間及環境規劃與運用概念 (16 分)				
1	樓地板面積平均每人應有八點平方公尺以上，並應設下列空間： (1) 無障礙衛浴設備。 (2) 午休設施或寢室，且不得設於地下樓層，並保障個人隱私。 (3) 建築物應有良好通風及充足光線。	5	1、具 3 項以上者 5 分 2、具 2 項者 3 分 3、具 1 項者 1 分	
2	使用之設備安全性，如：消防設施、生活用品、簡易居家運動休閒器材、簡易居家復健性設備等。	4	1、符合完全標準，且備有資料者 4 分 2、符合完全標準，無提供資料者 2 分	
3	環境清潔與維護 (是否含異味、通風等)。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
4	環境佈置概念 (有家的感覺、讓案主參與佈置)。	3	1、是 3 分 2、否 0 分	
5	視野感受 (含寬窄、光線明亮度)。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
小 計				
二、服務單位財物管理 (6)				
1	會計帳目詳實、清楚。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
2	會計業務由專業專職人員辦理並具內部控制效能。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
3	收費標準制度及合理。	1	1、是 1 分 2、否 0 分	
4	捐款與財物公開徵信。	1	1、是 1 分 2、否 0 分	
小 計				
三、人力資源及管理 (19)				
1	服務人力配置及專業資格 (包含社工人力及照顧服務員，是否具有證照及一千小時以上直接服務經驗)。	4	1、是 4 分 2、否 0 分	
2	服務人員參與各項職前訓練、在職訓練及進修	5	1、是 5 分	

	狀況。		2、否 0分	
3	訂定工作內容及工作流程。	3	1、是 3分 2、否 0分	
4	服務員是否定期健康檢查（每年一次）且無不良嗜好及法定傳染病者。	2	1、是 2分 2、否 0分	
5	服務人員具有急救能力。	3	1、是 3分 2、否 0分	
6	聘有或連結其他醫療資源提供各項醫療服務。	1	1、是 1分 2、否 0分	
7	替代人力：具備有照顧服務員資格之替代照顧者。	1	1、是 1分 2、否 0分	

小 計

四、行政管理及服務內容（38）

1	訂有收托流程、收托評估表、服務契約、員工手冊等行政管理規定。	2	1、是 2分 2、否 0分	
2	訂定個別照顧計畫。	2	1、是 2分 2、否 0分	
3	各項服務紀錄撰寫（包含擬定個別化照顧目標及記錄、案主服務追蹤、案主出缺席情況登錄、轉介服務等）。	10	1、是 10分 2、否 0分	
4	個案資料分析及各項統計表製作。	2	1、是 2分 2、否 0分	
5	建立個案資料檔案。	2	1、是 2分 2、否 0分	
6	製作中心服務宗旨、目標、對象與人數、服務方式與內容等DM簡介、光碟，提供給社會人士及相關服務單位參閱。	2	1、是 2分 2、否 0分	
7	提供服務： （1）生活照顧。 （2）生活自立訓練。 （3）提供或連結交通服務。 （4）家屬教育及諮詢服務。 （5）備餐服務。 （6）其他特殊設計課程。	6	1、是 6分 2、否 0分	
8	單位登錄照顧服務管理資訊系統情形。	2	1、按月登打 2分 2、否 0分	
9	單位提供服務使用情形。（說明：系統照會回覆情形及提供服務時間）	2	1、是 2分 2、否 0分	
10	意外或緊急事件訂有處理聯絡網及製作意外事件紀錄。	3	1、是 3分 2、否 0分	

11	是否設有申訴管道(應包含個案、家屬、員工)並追蹤後續處理情形。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
12	配合主管機關情形	3	1、是 3 分 2、否 0 分 業務主管機關要求服務單位須填報資料，且正確度達 90%。	由縣市政府自行評分。
小 計				
五、硬體設施 (6)				
1	是否於出入口標示緊急出口及逃生路線指示圖。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
2	提供基本且在有效期限內之滅火器。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
3	提供基本且在有效期限內之急救箱。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
小 計				
六、餐飲服務 (4)				
1	設有飲食手冊，供膳方式、菜單內容及針對特殊個案安排特殊餐點。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
2	餐具儲存、食品供應、準備及清洗等合乎衛生。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
小 計				
七、服務單位之管理及經營理念 (11)				
1	提供長輩在地化服務。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
2	重視與社區互動。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
3	重視組織資源 (社會資源連結、募款等)。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
4	重視服務品質。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
5	設定並實踐組織目標。	1	1、是 1 分 2、否 0 分	
6	服務行銷及外展服務提供。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
小 計				
八、進階指標 (3)				
1	辦理各項宣導活動，提升民眾對家庭托顧服務之瞭解以提高服務量。	2	1、是 2 分 2、否 0 分	
2	收托個案及家屬對服務滿意程度。	1	1、是 1 分 2、否 0 分	

小計	
總計	