

# 臺東縣衛生局 106 年度對委託機構執行社會福利

## 居家照顧暨居家喘息服務評鑑指標及評分標準對照表

受評日期：

受評機構：

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
一、行政組織與經營管理(19分)					
(一) 行政管理(10分)					
1-1-1 行政會議辦理情形	2分	1. 至少每個月召開 1 次且備有完整紀錄：2分 2. 每個月召開 1 次，惟紀錄未能完整：1分 3. 未能每個月召開 1 次行政會議或無紀錄：0分	1. 行政會議係指居家服務內部行政會議，參與人員包含居家服務業務主管、居督員與其他相關行政人員。 2. 會議紀錄應決議事項與追蹤執行情形等。	應備妥行政會議資料與紀錄，以供查核。	
1-1-2 業務管考辦理情形	2分	1. 訂有行政業務管制考核機制，並確實執行：2分 2. 訂有行政業務管制考核機制，但未能確實執行：1分 3. 未訂有行政業務管制考核機制：0分	1. 行政業務係指與居服業務相關之行政業務範圍與內容，如文書作業、公文收發、處理與建檔保存、文書銷毀，以及與業務單位相關之行政作業。 2. 管制考核內容包含： (1)關於業務主管機關或決策單位所交辦事項。 (2)關於文書流程管理事項。 (3)其他管制考核相關事項。	應備妥建檔完整之資料，及確實執行之相關資料，以供查核。	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
1-1-3 照管系統填報情形	2分	1. 依規定填報並適時更新：2分 2. 依規定填報，但並未能適時更新：1分 3. 未能依規定填報：0分	依規定填報係指服務提供單位於次月10日前將服務個案紀錄登錄於照管系統，並據以產製月報表。	應備妥填報情形資料，以供查核。	
1-1-4 配合主管機關情形	2分	1. 相關資料按時填報，且正確度良好：2分 2. 相關資料按時填報，但正確度不佳：1分 3. 相關資料未能按時填報：0分	1. 相關資料係指業務主管機關要求服務單位須填報資料。 2. 正確度良好係指正確度達90%以上。	由縣市政府自行評分。	
1-1-5 專責人力承辦情形	2分	1. 行政事務及會計業務皆有專人負責：2分 2. 行政事務及會計業務僅一有專人負責：1分 3. 行政事務及會計業務皆未有專人負責：0分	1. 此專人係指有固定人力負責會計業務之運作，不一定指專職人員。 2. 行政事務包含經費申報、財務管理等。	應備妥專人負責之相關資料，以供查核。	
(二) 財務管理(9分)					
1-2-1 財務報告編製情形	2分	1. 每年編製居家服務財務報告，並陳報業務主管機關：2分 2. 每年編製居家服務財務報告，但未能陳報業務主管機關：1分 3. 未每年編製居家服務財務	居家服務財務報告係指受業務主管機關委託之居家服務業務相關財務報告，非所隸屬組織之所有財務報告。	應備妥年度財務報告，以供查核。	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
		報告：0分			
1-2-2 居家服務預算編列情形	2分	1. 預算編列與年度計畫內容相符：2分 2. 預算編列與年度計畫內容未能相符：1分 3. 未編列相關預算：0分	編列預算須能與年度計畫內容及項目符合，包含人事費與業務費等，若年度中有其他經費來源之挹注，亦應予以呈現。	應備妥年度收支預算與年度計畫內容，以供備查。	
1-2-3 財務管理制度運作情形	2分	1. 訂有健全財務管理機制，並確實執行：2分 2. 訂有健全財務管理機制，但未能確實執行：1分 3. 未訂有健全財務管理機制：0分	1. 健全財務管理機制係指針對收入與支出作業的規範、逐級授權作業規範（如經費支用權限規定）、財務紀錄與內部稽核規定、預警及防弊制度等。 2. 確實執行至少須包含各項費用帳目製作清楚且核章完整。	應備妥相關流程或辦法、居家服務各項費用收支對列帳目明細、財務紀錄，以供查核。	
1-2-4 專戶管理情形	1分	1. 有成立專戶管理行政機關補助款項或委託經費：1分 2. 未成立專戶管理行政機關補助款項或委託經費：0分	須呈現服務提供單位接受行政機關補助款項或委託經費之專戶資料。	應備妥專戶相關資料，以供查核。	
1-2-5 經費執行情形	2分	1. 補助款項或委託經費執行率達90%以上：2分 2. 補助款項或委託經費執行率達80%以上，未達90%：1分 3. 補助款項或委託經費執行率未達80%：0分	補助款項或委託經費係指前一年度政府部門業務主管機關所補助或委託者。	由縣市政府自行評分	
<b>二、專業服務管理(52分)</b>					

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
(一) 服務流程(14分)					
2-1-1 服務流程訂定情形	2分	1. 訂有服務流程、服務表單及填寫說明：2分 2. 訂有服務流程、服務表單，但未有填寫說明：1分 3. 未訂有服務流程、服務表單：0分	1. 服務流程應包含派案、服務異動、轉介服務、暫停服務、恢復服務、結案與意外事故處理等內容。 2. 服務使用表單須有填寫說明或填寫範例，以供人員參考。	應備妥服務流程、空白表單、填寫範例說明，以供查核。	
2-1-2 接/開案辦理情形	2分	1. 有專人受理接案，且單位於7個工作日內完成開案準備事宜：2分 2. 有專人受理接案，但單位未能於7個工作日內完成開案準備事宜：1分 3. 無專人受理接案：0分	1. 開案準備事宜係指開案前之訪視與記錄，非指開案完成。 2. 有關7個工作日，應排除個案要求等特殊因素。	應備妥個案紀錄及相關資料，以供查核。	
2-1-3 服務契約簽訂情形	2分	1. 與服務對象/家屬簽訂完整契約：2分 2. 與服務對象/家屬簽訂契約，但內容不完整：1分 3. 未與服務對象/家屬簽訂契約：0分	1. 服務契約內容包括服務對象/家屬權利義務，服務項目、收費標準及停止服務（指暫停或終止服務）規範、各縣市訂定之審閱期等。 2. 服務契約應備1式2份，由服務對象/家屬留存1份，服務單位留存1份。	應備妥已簽訂之服務契約，以供查核。	
2-1-4 收費方式訂定情形	2分	1. 明定收費方式與標準，並確實告知：2分 2. 明定收費方式與標準，但未	確實告知係指服務單位明確告知服務對象/家屬收費時間、方式、管道，及不同情況下之收費標準，以及事後的確	應備妥收費方式與標準之相關資料，以供查核。	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
		能確實告知：1分 3. 未明訂收費方式與標準：0分	認方式。		
2-1-5 開立收據情形	2分	1. 確實開立收據：2分 2. 未確實開立收據：1分 3. 未開立收據：0分	1. 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。 2. 所開立之收據需依序建檔，以供查核。	應備妥存查之單據，及收費報表明細，以供查核。	
2-1-6 申訴機制訂定情形	2分	1. 訂有服務對象/家屬申訴辦法與處理流程，並確實告知：2分 2. 訂有服務對象/家屬申訴辦法與處理流程，但未能確實告知：1分 3. 未訂有服務對象/家屬申訴辦法與處理流程：0分	1. 申訴範圍包括反應對服務的意見或不滿，方式口頭或書面不拘。 2. 確實告知係指針對服務對象/家屬提供相關陳述管道，如單位通訊地址、電話號碼、申訴信箱等，並進行相關宣導措施，如在案家電話旁貼上服務單位的電話號碼等。	應備妥相關流程與辦法、宣導說明或相關資料（例如照片），以供查核。	
2-1-7 服務申訴辦理情形	2分	1. 確實處理服務對象/家屬申訴，並有後續追蹤改善措施及留有紀錄：2分 2. 有處理服務對象/家屬申訴，但未有後續追蹤改善措施或留有紀錄：1分 3. 未處理服務對象/家屬申訴：0分	針對服務對象/家屬申訴有後續追蹤及改善措施。	應備妥申訴處理紀錄及相關資料，以供查核。	
(二)服務提供(15分)					

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
2-2-1 照顧計畫擬定情形	2分	1. 依據需求評估結果，擬定照顧計畫，並能確實反應服務對象需求：2分 2. 依據需求評估結果，擬定照顧計畫，計畫尚可反應服務對象需求：1分 3. 未依需求評估結果擬定照顧計畫：0分	1. 照顧計畫係指居督員針對個案需求進行評估後所擬定之計畫。 2. 評估服務對象需求，應包含服務對象生理、心理認知狀況、家庭及社會支持情形或重大生命事件等。 3. 照顧計畫內容應接續照管中心評估結果。	應備妥照顧計畫及個案紀錄，以供查核。	
2-2-2 服務內涵告知情形	2分	1. 針對服務對象/家屬，確實說明服務內容與其權利及義務：2分 2. 針對服務對象/家屬，部分說明服務內容與其權利及義務：1分 3. 針對服務對象/家屬，未能說明服務內容與其權利及義務：0分	服務單位有建立讓服務對象/家屬知悉服務內容及其權利與義務的流程和作法，並有相關 <u>佐證資料</u> 。	應備妥已簽訂契約與相關資料，以供查核。	
2-2-3 照顧服務提供情形	2分	1. 確實依照照顧計畫提供服務：2分 2. 尚可依照照顧計畫提供服務：1分 3. 未能依照照顧計畫提供服務：0分	照顧計畫的執行須有執行與追蹤結果之相關記錄。	應備妥照顧計畫及個案紀錄，以供查核。	
2-2-4 按時提供服	2分	1. 照服員均能按時到班，且任意調整時數：2分	按時提供服務係指服務計畫訂立之服務時間、時數與實際提供服務時間、時	應備妥照服員簽到紀錄及派案排班、調	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
務情形		2. 照服員均能按時到班，但有任何調整時數：1分 3. 照服員未能按時到班：0分	數相符。	班之佐証資料，以供查核。	
2-2-5 個案紀錄撰寫情形	2分	1. 個案紀錄撰寫完整：2分 2. 個案紀錄撰寫不完整：1分 3. 未撰寫個案紀錄：0分	個案紀錄應包含：開案、需求評估、照顧計畫、服務連結與執行情形、追蹤與結案等內容。	應備妥資料個案紀錄，以供查核。	
2-2-6 個案紀錄保管情形	2分	1. 訂有個案紀錄保管辦法，並確實執行：2分 2. 訂有個案紀錄保管辦法，但未能確實執行：1分 3. 未訂有個案紀錄保管辦法：0分	1. 個案紀錄保管辦法應符合個人資料保護法規定。 2. 個案紀錄應至少保管7年。	應備妥個案紀錄保管辦法及管理相關佐証資料，以供查核。	
2-2-7 轉介機制訂定情形	1分	1. 建立轉介流程或辦法及資源名冊：1分 2. 未能建立轉介流程或辦法及資源名冊：0分	1. 轉介係依據個案的需求評估，服務單位無法滿足個案需求，轉到其他單位或資源單位。 2. 轉介資源名冊係指與服務對象/家屬需求相關社會資源之檔案，並應定時更新。	應備妥資源名冊及轉介流程或辦法，以供查核。	
2-2-8 轉介機制運作情形	2分	1. 確實進行轉介，並有後續追蹤：2分 2. 有進行轉介，但未能有後續追蹤：1分 3. 未進行轉介：0分	1. 後續追蹤係指服務單位和轉介單位聯繫，瞭解和確認個案是否和轉介單位聯繫或接受服務。 2. 轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄。	應備妥處理紀錄與個案紀錄，以供查核。	
(三) 服務督導(11分)					

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
2-3-1 居督員配置情形	1分	1. 60位服務對象至少配置1位居督員：1分 2. 60位服務對象未能配置1位居督員：0分	1. 服務單位須依規定每60位服務對象配置1位居督員。 2. 居督員資格須符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定。	應備妥人員聘用資料，以供查核。	
2-3-2 督導機制訂定情形	1分	1. 訂有照顧服務員督導機制：1分 2. 未訂有照顧服務員督導機制：0分	1. 督導機制係指居督員向照服員說明服務計畫及確認照服員是否依計畫提供服務之流程或辦法。 2. 督導流程或辦法內容須包含督導頻率、方式及追蹤輔導等項目。	應備妥督導流程或辦法，以供查核。	
2-3-3 督導機制辦理情形	2分	1. 每月辦理個督或團督，並追蹤督導結果改善情形：2分 2. 每月辦理團督或個督，但未追蹤督導結果改善情形：1分 3. 未辦理個督或團督：0分	1. 個督係指以討論服務對象／家屬問題解決，照服員在專業能力成長、個人情緒支持與自我探索為主。 2. 團督係指以團體方式進行照服員專業知能之提昇，服務團隊關係之探索（不含工作會報與個案研討會）。 3. 個督與團督辦理方式不拘，電話、會談或 e-mail 皆可。 4. 督導紀錄包括督導主題及照服員遇到的問題、內容、改善方向、追蹤等。	應備妥個督、團督紀錄與督導紀錄相關資料，以供查核。	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
2-3-4 回應服務需求情形	2分	1. 訂有服務對象/家屬服務需求改變之通報、評估機制，並確實執行：2分 2. 訂有服務對象/家屬需求改變之通報、評估機制，但未能確實執行：1分 3. 未訂有服務對象/家屬需求改變之通報、評估機制：0分	1. 需求改變之通報與評估機制，係指照服員通報服務對象/家屬需求改變，及居督員據以評估，決定是否調整服務計畫之相關流程或辦法。 2. 確實執行係指當服務對象/家屬向照服員反應需求時，能在2個工作天內回報，由居督員回應。	應備妥通報需求改變之流程或辦法及督導紀錄、個案紀錄之相關資料，以供查核。	
2-3-5 個案研討辦理情形	2分	1. 居督員至少每季辦理個案研討會，並留有紀錄：2分 2. 居督員至少每季辦理個案研討會，但未能留有紀錄：1分 3. 居督員未能每季辦理個案研討：0分	個案研討包含個案/家屬基本資料、個案生活史、心理特徵、個案/家屬人際與社會關係、居督員（或照服員）與個案/家屬的關係、個案/家屬主要問題分析、提出服務處遇過程的發現、遭遇的難題、解決問題的途徑及其結果、處遇階段中的評價或結案評價。	應備妥個案研討紀錄，以供查核。	
2-3-6 服務訪視辦理情形	2分	1. 居督員定期訪視服務對象，並進行需求評估：2分 2. 居督員定期訪視服務對象，但未進行需求評估：1分 3. 未能定期訪視服務對象：0分	1. 定期訪視係指每個月至少電訪1次，每3個月至少家訪1次。 2. 需求評估至少每3個月進行，評估內容須包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之獲得及服務提供情形等。 3. 需求評估應有完整紀錄。	應備妥訪視紀錄，以供查核。	
2-3-7 督導按時服	1分	1. 確實查核照服員按時到班情形：1分	查核按時到班情形係指居督員有查核照服員是否確實按時到班且不任意調	應備妥督導或查核紀錄等相關資料，以	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
務情形		2. 未能查核照服員按時到班情形：0分	整時數，並留有紀錄。	供查核。	
(四) 服務績效 (12分)					
2-4-1 年度計畫訂定及管考情形	2分	1. 每年擬定年度計畫，並確實執行：2分 2. 每年擬定年度計畫，但未能確實執行：1分 3. 未擬定年度計畫：0分	計畫之擬定可包含政府之委辦內容，以及與居家服務業務相關措施或方案，計畫須說明落實執行之定期管考機制、管考機制之權責劃分等。	應備妥年度居家服務業務計畫及執行成果，以供查核。	
2-4-2 成果報告編製情形	2分	1. 每年撰寫成果報告，並訂有提升服務品質之機制：2分 2. 每年撰寫成果報告，但未能訂有提升服務品質之機制：1分 3. 未每年撰寫成果報告：0分	1. 年度成果報告內容包括服務計畫與目標達成度、財務控制、經營策略評估等項目。 2. 提升服務品質之機制係指針對年度計畫之執行結果進行檢討，包括方案進度、成效與缺失之管考說明，以及下一年度之改善措施與計畫等。	應備妥年度成果報告，以供查核。	
2-4-3 <u>前次評鑑建議改善情形</u>	2分	1. <u>針對前次評鑑委員建議事項，完全進行改善</u> ：2分 2. <u>針對上次評鑑委員建議事項，部份進行改善</u> ：1分 3. <u>未能針對上次評鑑委員建議事項進行改善</u> ：0分	<u>完全改善</u> 係指前次評鑑委員所指出之 <u>缺失、建議項目</u> ，單位所做 <u>檢討及改善辦理情形</u> 。	<u>應備妥前次評鑑委員建議事項，及改善情形佐證資料</u> ，以供查核。	
2-4-4 滿意度調查	2分	1. 辦理滿意度調查及統計分析，並依結果追蹤處理：2	1. 服務滿意度調查係指針對服務對象/家屬所做之調查，每年至少須辦理	應備妥調查紀錄、統計分析及追蹤處理	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
情形		分 2. 辦理滿意度調查及統計分析，但未能依結果追蹤處理：1分 3. 未辦理滿意度調查及統計分析：0分	1次。 2. 滿意度調查項目至少應包含對人員、服務時段、服務內容、反應事項處理之滿意度等項目。	情形，以供查核。	
2-4-5 個案資料運用管理情形	2分	1. 確實分析與比較年度個案基本資料，並依結果擬定策略：2分 2. 確實分析與比較年度個案基本資料，但未能依結果擬定策略：1分 3. 未分析與比較年度個案基本資料：0分	1. 分析工具係指 EXCEL、SPSS、或是任何一種資料庫管理與統計分析系統。 2. 個案基本資料包括：性別、年齡、區域、失能程度、核定時數、使用時數、自費時數、結案數、分析結案原因等。 3. 資料之分析與比較係指與前一年度資料比對(新單位呈現該年度資料即可)。 4. 擬定策略係指可從分析中瞭解服務對象/家屬之需求類型，並據以擬定後續之服務策略與計畫。	1. 應備妥個案統計資料結果，及與上一年度比較分析結果、策略計畫，以供查核。 2. 必要時可供委員查核電腦運作內容。	
2-4-6 社會資源連結情形	2分	1. 建立社會資源名冊，並依服務對象/家屬需求，連結社會資源：2分 2. 建立社會資源名冊，但未能依服務對象/家屬需求，連結社會資源：1分	1. 此處所指之社會資源包含社區或組織內、外部之各式資源。 2. 指居督員需在評估服務對象/家屬之需求後，主動提供並說明可供利用之資源，並在取得同意後，協助連結相關資源，以滿足服務對象/家	應備妥資源名冊、資源網絡資料，資源連結紀錄或個案紀錄，以供查核。	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
		3. 未建立社會資源名冊：0分	屬之需求。		
<b>三、人力資源管理(24分)</b>					
<b>(一) 服務規範與安全(9分)</b>					
3-1-1 工作手冊訂定情形	2分	1. 訂有工作人員工作手冊，並視需要修正：2分 2. 訂有工作人員工作手冊，但未能視需要修正：1分 3. 未訂有工作人員工作手冊：0分	1. 工作人員至少包括居督員、照服員及居家服務相關專業人員。 2. 工作手冊內容應包含 (1) 聘用、福利、差勤、申訴、工作職掌、職災及考績獎勵規則等，並依政府規定修正。 (2) 服務理念、職責、工作流程、工作須知、派案排班流程與辦法、專業倫理守則與機構服務規定及各項記錄格式表單等(含填寫說明)。 3. 工作手冊無修正需要者，應檢附相關佐證資料，如會議紀錄。	應備妥工作人員工作手冊及相關佐證資料，以供查核。	
3-1-2 排班原則辦理情形	2分	1. 訂有照服員派案排班原則，確實告知並落實執行：2分 2. 訂有照服員派案排班原則，但未確實告知或未落實執行：1分 3. 未訂有照服員派案排班原則：0分	派案排班原則包含新案派案、調班、更換服務員、暫停期間派案方式、代班原則，及照服員每週上班時數等。	應備妥相關排班流程或辦法，及相關資料，以供查核。	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
3-1-3 感控機制辦理情形	2分	1. 訂有感染控制處理流程或辦法，並落實執行：2分 2. 訂有感染控制處理流程或辦法，但未能落實執行：1分 3. 未訂有感染控制處理流程：0分	1. 針對法定傳染病及常見疾病訂定感染控制流程或辦法。 2. 針對政府年度公布之感控衛教資訊，適時更新納入。	應備妥處理流程或辦法，及落實執行相關佐證資料，以供查核。	
3-1-4 健康檢查辦理情形	2分	1. <u>每2年辦理1次照顧人力健康檢查</u> ：2分 2. <u>未能2年辦理1次照顧人力健康檢查</u> ：1分 3. <u>完全未辦理照顧人力健康檢查</u> ：0分	1. 照顧人力係指居督員與照顧服務員。 2. 須針對健檢結果進行追蹤，並視情況調整人員之服務計劃。 3. 新進照服員健康檢查應於服務提供之前完成。 4. <u>體檢項目至少包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查</u> 。	應備妥健康檢查相關資料，以供查核。	
3-1-5 工作安全確保機制辦理情形	1分	1. 訂有照顧人力遭遇工作風險之處理機制：1分 2. 未訂有照顧人力遭遇工作風險之處理機制：0分	1. 照顧人力係指居督員與照顧服務員。 2. 工作風險至少應包括照服員性騷擾、交通事故、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害。	應備妥工作安全流程或處理辦法，以供查核。	
(二) 人力管理與教育 (8分)					
3-2-1 照顧人力資格符合情形	1分	1. 照顧服務員、居督員資格均符合規定：1分 2. 照顧服務員、居督員資格未全數符合規定：0分	1. 照顧人力係指居督員及照顧服務員。 2. 照顧服務員、居督員資格，須符合「老人福利服務專業人員資格及訓	應備妥全體照服員、居督員之結業證書或資格證明文件。	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
			練辦法」第5條及第6條規定。		
3-2-2 職前訓練辦理情形	2分	1. 訂有新進人員職前訓練機制，且照顧服務員接受8小時以上訓練：2分 2. 訂有新進人員職前訓練機制，但照顧服務員未能接受8小時訓練：1分 3. 未訂有新進人員職前訓練機制：0分	1. 各單位於招募新進居督員與照服員後，須進行適當訓練課程後，方得以提供服務。 2. 各單位可自行辦理或與其他單位共同辦理相關訓練課程。	應備妥職前訓練辦法或流程，訓練辦理情形及相關佐證資料，以供查核。	
3-2-3 在職訓練辦理情形	1分	1. 辦理照顧人力在職訓練，且時數符合規定：1分 2. 未辦理照顧人力在職訓練：0分	1. 照顧人力係指居督員及照顧服務員。 2. 依「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」第12條規定，課程時數每年不得低於20小時。 3. 居督員及照顧服務員之訓練課程應分開辦理。 4. 在職訓練課程可自行辦理，或參加其他單位所開辦與居家服務相關之課程。	應備妥辦理教育訓練相關佐證資料，以供查核。	
3-2-4 考核機制辦理情形	2分	1. 訂有照顧人力考核標準，並確實執行：2分 2. 訂有照顧人力考核標準，但未能確實執行：1分 3. 未訂有照顧人力考核標	1. 照顧人力係指居督員及照顧服務員。 2. 考核應每年至少辦理1次。	應備妥考核流程或辦法，及考核相關資料，以供查核。	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
		準：0分			
3-2-5 照顧人力穩定度	2分	1. 有統計及分析照顧人力離職率，並提出改善方案：2分 2. 有統計及分析照顧人力離職率，但未能提出改善方案：1分 3. 未能統計照顧人力離職率：0分	1. 照顧人力係指居督員及照顧服務員。 2. 離職率計算方式如下 $\frac{\text{離職人數}}{\text{平均在職人數}} \times 100\%$ $\text{平均在職人數} = \frac{\text{年初人數} + \text{年底人數}}{2}$ 3. 檢討與改善方案除可針對離職原因進行檢討與改善外，亦可針對徵才策略進行計畫與說明。	應備妥離職率統計報告、離職原因之檢討與改善方案，以供查核。	
(三) 權益維護與獎勵 (7分)					
3-3-1 工作契約簽訂情形	2分	1. 確實與所有員工簽訂契約：2分 2. 僅與部分員工簽訂契約：1分 3. 未簽訂契約：0分	簽訂契約之員工應包括專職與兼職員工。	應備妥員工所簽訂之工作契約，以供查核	
3-3-2 照服員保險辦理情形	1分	1. 確實為照服員辦理勞、健保，並按月提繳勞退準備金：1分 2. 未能確實為照服員辦理勞、健保，並按月提繳勞退準備金：0分	服務提供單位應依據勞動基準法，為每位照服員投勞、健保及提繳勞退準備金，並確實依政府相關規定辦理。	應備妥所有照服員名單及繳費明細、勞退準備金提繳明細，以供查核。	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
3-3-3 獎勵機制辦理情形	2分	1. 訂有照顧人力獎勵機制，並確實執行：2分 2. 訂有照顧人力獎勵機制，但未能確實執行：1分 3. 未訂有照顧人力獎勵機制：0分	1. 照顧人力係指居督員與照顧服務員。 2. 紀錄中應詳載獎勵原因及方式，以供備查。	應備妥獎勵流程或辦理，及相關資料，以供查核。	
3-3-4 員工申訴辦理情形	2分	1. 訂有員工申訴處理流程，周知員工並確實執行：2分 2. 訂有員工申訴處理流程，但未能周知員工及確實執行：1分 3. 未訂有員工申訴處理流程：0分	1. 訂有多元申訴管道，包含電話、電郵信箱或意見箱等。 2. 申訴流程之訂定，須確保維護申訴者權益，避免造成職場歧視情形發生。 3. 依流程確實進行申訴處理，紀錄中應留存申訴與被申訴者之簽名，以確認處理過程。	應備妥申訴處理流程或辦法，及宣導紀錄相關資料，以供查核。	
四、改進及創新方案(5分)					
(一) 提升服務品質 (1分)					
4-1-1 提供家屬支持性服務	1分	有辦理右欄任一項活動者，酌予給分。	家屬支持性團體、家屬照顧技巧訓練班，或其他家屬支持性活動方案等。請單位自行列舉。	應備妥相關活動成果紀錄，以供查核。	
(二) 強化人力資源 (4分)					
4-2-1 提供照服員其他福利措施情形	3分	有對員工提供額外的福利措施，並能提出具體說明者，酌予給分。	如交通津貼、激勵措施、獎勵或獎金制度、員工旅遊、鼓勵進修制度、慰問金、員工協助措施等。請單位自行列舉。	應備妥相關福利措施紀錄，以供查核。	
4-2-2	1分	單位有鼓勵照服員取得證照之	1. 有辦理相關課程，或鼓勵照顧服務	應備妥相關活動成	

評鑑項目	配分	給分標準	說明欄	備註	委員評分
鼓勵照服員取得技術士證照情形		措施並有成效者，酌予給分。	<p>員參與課程的宣導或措施。</p> <p>2. 成效係指照服員取得證照者佔全體照服員比率是否提升、自上次評鑑至今仍留任之照服員取得證照比率是否提升，或相較於上次評鑑時，照服員有新取得證照者。</p>	果紀錄或照服員證照影本，以供查核。	
小計					
總計分數					