

# 臺東縣特約長期照顧交通接送服務督導考核基準

## 一、 經營管理效能(共 7 項/總分 34 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、依單位願景與當年度執行情形之分析與檢討訂定次年度業務計畫，計畫有目標及執行內容。 2、依據年度業務計畫確實執行且留存紀錄。 3、定期檢視計畫目標達成狀況提出檢討改善策略。	文件檢閱、現場訪談。 1、檢視業務執行情形之分析與檢討，據以訂定業務計畫。 2、現場與業務負責人員會談。 3、年度業務計畫應於前 1 年度訂定，且非指申請補助之計畫。 4、評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為 D。	A1： A 完全符合：5 B 符合第 1、2 項：3 C 符合第 1 項：1 D 完全不符合：0	
A2	工作手冊之制定與執行情形	1、訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 2、至少每年一次審閱或修訂工作手冊，並有紀錄。 3、手冊內容應明列以下內容，包含單位組織架構、符合服務類型之單位及人員業務職掌、個人資料管理與保密辦法、重要工作流程、工作人員人身安全機制、緊急及異常事件預防與處理辦法(包含求助與通報等聯繫窗口、電話等) 4、工作人員熟悉前述工作內容。	文件檢閱、現場訪談。 1、檢視工作手冊內容及修訂情形。 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，並列舉實際案例。 3、評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為 E。	A2 A 完全符合：5 B 符合第 1、2、3 項：4 C 符合第 1、2 項：3 D 符合第 1 項：2 E 完全不符合：1	
A3	督導制度運作情形	1、業務負責人定期(至少每 3 個月)召開行政聯繫會議，並有會議紀錄及出席表。	文件檢閱、現場訪談。 1、檢視行政聯繫會議等資料。 2、訪談業務負責人及工作人員執行情形。	A3 A 完全符合：5 B 符合任 1 項：3	本項所稱工作人員如司機人員、行政人員

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		2、行政聯繫會議討論事項應包含服務品質及工作改善等內容，並且確實追蹤決議事項的辦理情形。	3、評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為C。	C 完全不符合：1	等。
A4	評鑑期間接受主管機關查核及前次評鑑缺失、建議事項改善情形	1、接受主管機關、目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。 2、針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施，確實執行並有成效或說明無法達成改善目標之原因。	文件檢閱、現場訪談。 1、與主管機關確認單位接受主管機關查核、輔導、評鑑改善情形。 2、檢視前次評鑑之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。 3、若無紀錄，則基準說明2「不適用」。	A4： A 改善情形達 100%：4 B 改善情形達 75%以上，未達 100%：3 C 改善情形達 50%以上，未達 75%：2 D 改善情形達 25%以上，未達 50%：1 E 完全未改善：0	
A5	訂定工作人員權益相關制度訂定及執行。	1、訂有工作人員聘任、薪資給付及福利制度(如意外險、責任險等)、獎勵機制。 2、訂有工作人員差勤、退休撫卹制度、獎懲考核、教育訓練、申訴及人力資源發展制度。 3、每位工作人員應投勞、健保及提繳勞退準備金。 4、提供減少工作人員職業傷害之相關措施。 5、確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。	文件檢閱、現場訪談。 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、訪談工作人員在單位中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。 4、訪談業務負責人並檢視針對工作人員回饋獎勵情形及減少工作人員職業傷害之相關具體措施。 5、評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為F。	A5： A 完全符合：5 B 符合任 4 項：4 C 符合任 3 項：3 D 符合任 2 項：2 E 符合任 1 項：1 F 完全不符合：0	本項所稱工作人員如司機人員、行政人員等。
A6	工作人員定期接受健康檢查	1、新進及在職行政人員健康檢查項目應含有一般檢查及胸腔 X 光報告，並有紀錄。 2、新進及在職司機人員應含一般	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	A6： A 完全符合：4 B 符合任 3 項：3 C 符合任 2 項：2	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>檢查(身高、體重、視力、視野、辨色力、聽力、夜視檢查)及胸腔 X 光，且有紀錄。</p> <p>3、了解健康檢查報告，並對於檢查異常值之項目，有追蹤處理措施。</p> <p>4、有鼓勵工作人員接種疫苗之策略，未施打疫苗原因留有紀錄。</p>	<p>有醫生簽章。</p> <p>3、新進人員健檢日期應於到職前完成。</p> <p>4、體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p>	<p>D 符合任 1 項：1</p> <p>E 完全不符合：0</p>	
A7	新進工作人員職前訓練	<p>1、新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。</p> <p>2、新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括工作手冊說明及服務內容、長照共同訓練課程、緊急事件處理及服務內容、輪椅繫固設備操作等。</p> <p>3、新進工作人員職前訓練應有效評量，包含單位適任性考核及受評人員意見調查獲回饋表。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談。</p> <p>1、檢閱教育訓練計畫及相關課程內容。</p> <p>2、檢閱教育訓練相關佐證資料。</p> <p>3、新進工作人員職前訓練中，除長照共同訓練課程(LEVEL1)，應以實體課程為原則。</p>	<p>A7：</p> <p>A 完全符合：6</p> <p>B 符合任 2 項：4</p> <p>C 符合任 1 項：2</p> <p>D 完全不符合：0</p>	

## 二、專業服務品質(4項/總分18分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	緊急意外事件處理	1、訂有緊急意外事件處理辦法及流程(圖)，且工作人員熟悉意外緊急事件處理流程。 2、發生時依處理流程確實執行與紀錄，並對發生之事件有分析報告，檢討改善措施及追蹤紀錄。 3、對發生事故應有書面報告及錄影檔並有函報主管機關。	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱緊急意外事件處理及流程。 2、檢閱發生事故之紀錄。 3、與工作人員訪談發生事件時處理情形。 4、訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。	B1： A 完全符合：6 B 符合任2項：4 C 符合任1項：2 D 完全不符合：0	書面報告(含人、車事故發生原因、個案狀況、分析、檢討改善及預防作為)。
B2	司機人員服務執行與品質查核	1、單位訂有服務執行查核與評估方法(含按時接送服務等)。 2、定期查核並留有紀錄。 3、司機人員能依項目確實執行服務內容。 4、司機人員能及時通報服務狀況，並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談	B2： A 完全符合：4 B 符合任3項：3 C 符合任2項：2 D 符合任1項：1 E 完全不符合：0	
B3	強化人員專業之知能	1、每位司機人員均為有效之職業駕照並依規定每3年審驗1次。 2、每位工作人員完成長照共同訓練課程(LEVEL1)並取得學習證明。 3、每位司機人員具效期內之基本急救相關合格證書(CPR+AED、BLS、EMT-1)等之文件證明。 4、提供鼓勵工作人員參與各類教育訓練之策略辦法及具體成效(例如公假等)。	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱司機人員之職業駕照並有列冊控管。 2、檢閱司機人員長照共同訓練課程之學習證明文件。 3、檢閱司機人員基本急救相關合格證書(CPR+AED、BLS、EMT-1)文件。 4、訪談業務負責人及工作人員各類教育訓練之鼓勵措施及參與之情形並給予公假辦理。	B3： A 完全符合：4 B 符合任3項：3 C 符合任2項：2 D 符合任1項：1 E 完全不符合：0	
B4	駕駛安全及違規紀錄	1、司機人員應有落實每次出車前進行酒測並留有紀錄。 2、司機人員之肇事及違規紀錄，並有分析報告、檢討及改善紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱酒測儀器及司機人員酒測紀錄。 2、檢閱肇事及違規紀錄之分析報告、改善及檢討之紀錄。	B4： A 完全符合：4 B 符合任1項：2 C 完全不符合：0	

### 三、 設備管理(5 項/總分 24 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(含獎補助購買之物品)。	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 完全符合：5 B 符合任 2 項：3 C 符合任 1 項：1 D 完全不符合：0	
C2	車輛投保情形	1、符合投保汽車強制責任險及乘客險責任險每名 300 萬以上並得投保其他保險。 2、應有投保車輛之保險單並列冊追蹤投保狀況。	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱服務單位投保內容之保單。 2、訪談服務單位業務負責人有關服務單位車輛投保情形。	C2： A 完全符合：5 B 符合任 1 項：3 C 完全不符合：0	
C3	車輛定期檢驗及保養	1、應有車輛定期檢驗及保養紀錄並留有紀錄。 2、受獎補助之車輛應有定期回報主管機關使用情形之紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱車輛定期檢驗紀錄及保養紀錄。 2、檢閱服務單位受獎補助車輛之使用情形之紀錄。	C3： A 完全符合：4 B 符合任 1 項：2 C 完全不符合：0	
C4	車輛設施設備	1、車輛上是否備有車用滅火器並於有效期內。 2、工作人員會操作輪椅繫固設備。 3、備有簡易急救箱	文件檢閱、現場察看 1、消防安全設備設置情形及相關紀錄資料。 2、工作人員會操作輪椅繫固設備。 3、檢視簡易急救箱內含物品是否均於使用效期內。	C4： A 完全符合：5 B 符合任 2 項：3 C 符合任 1 項：1 D 完全不符合：0	
C5	車輛清潔及檢查	1、車輛內環境定期清潔及殺菌消毒，並留有紀錄。 2、每日出車前檢查五油(變速箱油、引擎機油、剎車油、動力方向機油及汽油)三水(水箱水、電瓶水及雨刷水)，並留有紀錄。 3、車輛備有防疫物品(口罩或酒精等)	文件檢閱、現場察看 1、檢閱定期清潔及殺菌消毒之相關紀錄。 2、檢閱每日出車前檢查五油(變速箱油、引擎機油、剎車油、動力方向機油及汽油)三水(水箱水、電瓶水及雨刷水)之紀錄。 3、查看備有隻防疫物品。	C5： A 完全符合：5 B 符合任 2 項：3 C 符合任 1 項：1 D 完全不符合：0	

## 四、 個案權益保障(5 項/總分 24 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	與服務對象或家屬簽訂個案服務契約	1、應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。 2、契約內容應完備(明定有服務項目、收標準、雙方之權利義務及申訴管道),保障服務對象權益,不得低於定型化契約之內容,且契約書不應有不得記載的事項。 3、當相關法規、服務對象、單位服務條件變更時應更換契約或附約。	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱契約相關資料。(至少檢附 3 名使用者契約)。 2、訪談服務單位業務負責人有關其契約內容事項。 3、業務負責人未出席,本項選評為 D。	D1: A 完全符合:4 B 符合任 2 項:3 C 符合任 1 項:2 D 完全不符合:0	
D2	服務紀錄	1、提供服務之服務紀錄表單(應有個案姓名、服務碼別、服務日期及時間、服務司機人員、車輛及里程、個案簽名欄位等)。 2、服務紀錄均有個案或其家屬、陪同者等親筆簽名或蓋章紀錄。	文件檢閱、現場訪談 檢閱服務紀錄之表單及相關佐證資料並有個案或其家屬、陪同者之親筆簽名或蓋章紀錄並將其紀錄依法保存 7 年。	D2: A 完全符合:5 B 符合任 1 項:3 C 完全不符合:0	
D3	收費標準與開立收據	1、收費標準依規定報主管機關核備,並依核備標準收費,且告知服務對象及家屬。 2、所開立的收據,內容至少須包含服務對象、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、抽閱服務單位開立之收據。 2、檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。	D3: A 完全符合:5 B 符合任 1 項:3 C 完全不符合:0	
D4	意見反應/申訴機制之訂定與處理情形	1、訂有服務對象、家屬意見反應及申訴處理辦法、流程,且管道應多元化。 2、對服務對象及家屬意見反應及意見處理,並有後續追蹤紀錄。 3、定期分析服務對象及家屬意見反應及申訴事件,提出改善措施並確實執行且留有紀錄。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1、檢視申訴辦法及流程。 2、檢視意見反應及申訴處理之相關紀錄訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	D4: A 完全符合:5 B 符合任 2 項:3 C 符合任 1 項:1 D 完全不符合:0	
D5	服務滿意度調查情形	1、訂定滿意度調查機制。 2、每年至少辦理 1 次服務滿意度調查,內容應包含服務內容、服務人員態	文件調查、顯場訪談 調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。	D5: A 完全符合:5	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		度、設施設備等項目。 3、依據調查結果分析於單位相關部門會議檢討，提出改善措施且確實執行，並留有會議記錄。		B 符合任 2 項：3 C 符合任 1 項：1 D 完全不符合：0	

## 五、加分項(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. 相關原住民族語翻譯及圖示之文件資料	E1： A 完全符合：2 分 B 符合任 2 項：1.5 分 C 符合任 1 項：1 分 D 完全不符合：0 分	

## 六、扣分項(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
E2	共乘機制	1、訂有推動共乘機制。 2、訂有共乘獎勵機制 3、路線規劃及調度機制。	審閱書面資料、現場訪談 1、檢視共乘機制及獎勵機制之相關佐證資料。 2、檢視特約單位規劃、調配及調度機制。	E1： A 完全符合：0 分 B 符合任 2 項：-1 分 C 符合任 1 項：-1.5 分 D 完全不符合：-2 分	