

INTERNAL OPERATIONS MANUAL

# 居家長照工作手冊

暖暖有限公司附設彰化縣私立暖暖居家長照機構

| 文件版本 | 生效日期 | 文件屬性 |
|------|------|------|
|------|------|------|

1.0

2026-08-13

內部制度文件

核定：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 文件管制

| 欄位   | 內容                              |
|------|---------------------------------|
| 文件名稱 | 居家長照工作手冊                        |
| 適用機構 | 暖暖有限公司附設彰化縣私立暖暖居家長照機構           |
| 版本   | 1.0                             |
| 生效日  | 2026-08-13                      |
| 文件權責 | 業務負責人維護；機構負責人或授權核准者核定           |
| 保管方式 | 管理系統保存現行版與修訂紀錄；紙本置於機構可即時取用處     |
| 檢視頻率 | 至少每年一次；法規、主管機關要求、重大事件或流程變更時立即檢視 |

**使用原則** 工作手冊不是只供評鑑查閱。制度內容必須能由工作人員說明並在排班、服務、紀錄、通報及督導中實際執行；遇到制度與實務不一致時，應記錄缺口並修訂。

## 核定與修訂紀錄

| 版本  | 修訂日期       | 修訂類型 | 修訂摘要                       | 修訂人 | 核准人 | 生效日        |
|-----|------------|------|----------------------------|-----|-----|------------|
| 1.0 | 2026-08-13 | 初版建立 | 建立完整工作手冊及 115 年度評鑑 A2 對照架構 |     |     | 2026-08-13 |

## 閱讀導引

**總則** | 手冊目的、適用對象、機構服務宗旨

**組織與人員** | 組織架構、各職務職掌、工作說明書、職務代理

**人事與出勤** | 到職與離職、出勤管理、請假管理、排班、調班與代班、教育訓練

**居家服務工作規範** | 接案與排班、到宅服務、打卡、服務紀錄、不得私自變更服務、不得收受不當財物、個案臨時取消與未遇、服務異動通報

**服務品質與安全** | 個案權益、個資保密、感染管制、緊急事件、異常事件、申訴處理、職業安全

**員工管理** | 督導制度、考核制度、獎懲制度、性騷擾防治、工作倫理

**附則** | 手冊修訂、公告及實施日期

# 工作手冊本文

**五段式結構** 每一節均依「目的、作業規範、權責、應留存紀錄、檢討與改善」編排，對應評鑑要求的制度、執行、紀錄與改善追蹤。

## 第一章 總則

### 1.1 手冊目的

#### 目的

- 建立一致、可追蹤且符合法令與評鑑要求的工作準則，確保服務品質、個案安全及工作人員權益。

#### 作業規範

- 本手冊為機構共通工作規範；各專業表單、作業流程及職務說明均視為手冊附件。
- 遇法令、主管機關函釋或契約規範更新時，優先依最新規定辦理並啟動修訂。
- 制度是否落實，以實際執行、紀錄、訪談及後續改善相互驗證。

#### 權責

- 業務負責人核定、解釋及督導本手冊。
- 各職務人員依職掌執行，發現不合用或風險時主動提出修訂建議。

#### 應留存紀錄

- 工作手冊正本與電子檔
- 修訂對照表
- 教育宣導及員工簽收紀錄

#### 檢討與改善

- 每年至少檢視一次，並於重大事件、法規變動或稽核缺失後立即檢討。
- 修訂後確認人員已知悉並抽查實際執行情形。

### 1.2 適用對象

#### 目的

- 明確界定應遵循本手冊的人員與工作情境。

#### 作業規範

- 適用於機構負責人、業務負責人、居家服務督導員、照顧服務員、行政人員、兼職及報請支援人員。
- 受託或臨時執行機構業務者，於其工作範圍內亦應遵守保密、安全及服務規範。
- 在機構、個案家中、交通移動、遠距聯繫及使用資訊系統時均適用。

#### 權責

- 管理者於到職、派案或委任前說明適用範圍。
- 工作人員應於不確定時向直屬主管確認，不得自行解讀規避。

### 應留存紀錄

- 人員名冊
- 聘僱或支援報備文件
- 手冊簽收與保密承諾

### 檢討與改善

- 定期核對在職、離職、支援及系統帳號清單，避免未授權存取。

## 1.3 機構服務宗旨

### 目的

- 將以人為本、尊重自主、安全及連續照顧落實於每次服務。

### 作業規範

- 尊重個案尊嚴、文化、隱私、偏好及選擇權。
- 依核定照顧計畫提供安全、適切且可追蹤的居家服務。
- 與個案、家屬、照管單位及跨專業團隊保持合作，促進在地安老與照顧者支持。
- 以資料與回饋持續改善服務，不隱匿錯誤或異常。

### 權責

- 全體人員共同實踐；主管透過督導、查核與會議確認。

### 應留存紀錄

- 年度業務計畫
- 服務品質查核
- 滿意度與申訴紀錄
- 改善追蹤

### 檢討與改善

- 於年度計畫及管理審查時檢視宗旨是否反映於指標與實務。

## 第二章 組織與人員

### 2.1 組織架構

#### 目的

- 建立清楚的指揮、通報、代理與協作關係。

#### 作業規範

- 最高治理由機構負責人統籌；日常長照業務由業務負責人管理。
- 居家服務督導員負責個案服務與居服員督導；行政人員支援文件、財務與資料管理；居服員依計畫提供服務。
- 組織異動須同步更新組織圖、職掌、代理及系統權限。

#### 權責

- 機構負責人核定組織與人力。
- 業務負責人維護組織圖並確認實際運作一致。

#### 應留存紀錄

- 組織圖
- 人員名冊
- 職務及代理表
- 權限清冊

#### 檢討與改善

- 每季或人員異動時檢核人力比、資格、登錄及代理安排。

### 2.2 各職務職掌

#### 目的

- 避免責任不清、工作遺漏或越權處理。

#### 作業規範

- 機構負責人：統籌經營、財務、人力配置及依法運作。
- 業務負責人：負責長照業務、品質、人員、教育訓練、申訴與異常事件。
- 居服督導員：負責評估、照顧計畫、派案、訪視、督導、品質監測與異常處理。
- 行政人員：辦理庶務、文件、資料建檔、通知及授權範圍內的帳務。
- 居服員：依計畫到宅服務、打卡、填寫紀錄、觀察與回報。

#### 權責

- 各職務本人負責執行；直屬主管負責指導及覆核。

#### 應留存紀錄

- 職務說明書
- 工作分派與代理紀錄
- 督導及考核紀錄

### 檢討與改善

- 由會議、稽核及異常事件辨識職掌重疊或缺口並修正。

## 2.3 工作說明書

### 目的

- 將職務資格、目的、責任、權限、工作內容與績效標準具體化。

### 作業規範

- 每一職務均應有工作說明書，包含任用資格、主要職責、工作關係、代理、必要訓練與考核。
- 工作說明書不得取代完整工作手冊，而是本手冊之組織與人員附件。
- 派任前說明並由員工確認；職務變更時重新確認。

### 權責

- 業務負責人擬訂，機構負責人核定。
- 員工依說明書執行並接受考核。

### 應留存紀錄

- 各職務工作說明書
- 員工確認紀錄
- 職務異動及教育紀錄

### 檢討與改善

- 至少年度檢視一次，並依工作量、風險、法規及評鑑結果調整。

## 2.4 職務代理

### 目的

- 確保休假、離職、突發事件或人力不足時服務與管理不中斷。

### 作業規範

- 重要職務均指定主要及次要代理人，代理人須具備相應資格或在授權範圍內執行。
- 代理期間明確交接待辦、風險個案、聯繫窗口、文件與系統權限。
- 涉及專業判斷、財務核准或個資存取時不得逾越授權。

### 權責

- 請假或離任者完成交接；主管確認代理適任及權限。

### 應留存紀錄

- 職務代理表
- 交接清冊
- 臨時授權與權限回收紀錄

### 檢討與改善

- 代理結束後檢討遺漏與延誤，更新交接清單。

## 第三章 人事與出勤

### 3.1 到職與離職

#### 目的

- 確保任用資格、登錄、訓練、權限與離職交接完整。

#### 作業規範

- 到職前查驗身分、資格、證照、健康檢查及必要文件，依法辦理聘僱、投保、登錄或支援報備。
- 到職時完成職務說明、保密、工作手冊、資訊安全及職前訓練安排。
- 離職時完成服務、人員、文件、物品、帳務與風險個案交接，停用系統及收回權限。
- 離職不得影響已排服務，主管須安排替代人力及通知相關對象。

#### 權責

- 行政人員建檔；業務負責人查驗及派任；本人完成資料與交接。

#### 應留存紀錄

- 人事基本資料
- 聘僱契約
- 資格與登錄文件
- 到離職清單
- 權限開通與停用紀錄

#### 檢討與改善

- 每月比對人事、排班、投保、登錄及系統帳號，處理不一致。

### 3.2 出勤管理

#### 目的

- 確保工時、排班、打卡、薪資及服務紀錄一致。

#### 作業規範

- 依核定班表及機構規定出勤，按規定完成上下班或到離班打卡。
- 不得代打卡、補造定位或任意調整服務時間；異常須即時回報並申請更正。
- 主管定期比對排班、GPS 打卡、服務紀錄與工時，確認每週工時及休息。
- 遲到、早退、缺勤或系統異常依規定處理並保留說明。

#### 權責

- 員工據實打卡；居督每日或定期監測；行政依核准資料結算。

#### 應留存紀錄

- 班表
- 打卡紀錄
- 異常與補登紀錄
- 工時月報
- 薪資計算表

## 檢討與改善

- 分析重複異常、未到班與超時，採取排班調整、輔導或系統修正。

## 3.3 請假管理

### 目的

- 兼顧員工法定權益、服務不中斷與排班透明。

### 作業規範

- 依假別及規定期限提出申請；緊急情況先通知主管後補件。
- 未經核准不得自行請他人代班或直接通知個案取消。
- 主管評估服務風險、代班資格及工時後核准並完成通知。
- 病假、職災或法定假別依相關法令與機構制度辦理。

### 權責

- 申請人提出；居督安排代班；主管核准；行政留存及結算。

### 應留存紀錄

- 請假申請
- 證明文件
- 代班安排
- 個案通知與班表異動

## 檢討與改善

- 定期分析請假與代班頻率，改善人力備援及排班風險。

## 3.4 排班、調班與代班

### 目的

- 依個案需求與人員條件安排安全、連續且合規的服務。

### 作業規範

- 派案考量服務計畫、人員資格、熟悉度、地區、交通、工時與個案偏好。
- 調班或代班須由機構確認，不得私下交換；必要時取得個案或家屬同意。
- 同步更新班表、通知、服務紀錄與相關系統，避免版本不一致。
- 暫停、終止或更換人員時評估服務不中斷措施。

### 權責

- 居督負責安排與通知；居服員回覆可服務性；個案或家屬確認重要變更。

### 應留存紀錄

- 派案與班表
- 調班代班申請
- 通知紀錄
- 異常與改善紀錄

## 檢討與改善

- 每月檢視空班、臨時代班、超時與個案抱怨，調整人力配置。

## 3.5 教育訓練

### 目的

- 確保人員具備符合職務、個案風險、證照與評鑑要求的知能。

### 作業規範

- 新進人員到職後一個月內完成至少十六小時職前訓練，其中職業安全衛生至少三小時、感染控制至少四小時，並含緊急事件及服務實作。
- 依職務及服務需求規劃年度在職訓練、繼續教育、急救與特殊訓練。
- 證書、急救效期及積分設到期提醒，缺課或未通過考核須補訓。
- 訓練後以測驗、實作、回饋或督導確認成效。

### 權責

- 業務負責人核定計畫；居督執行與追蹤；員工按時參訓。

### 應留存紀錄

- 訓練計畫
- 課程表與教材
- 簽到、照片、測驗與成效
- 證書與積分紀錄
- 補訓追蹤

### 檢討與改善

- 依服務異常、考核、申訴及評鑑缺口調整次年度課程。

## 第四章 居家服務工作規範

### 4.1 接案與排班

#### 目的

- 使收案、評估、照顧計畫、契約、派案及首次服務按時且一致完成。

#### 作業規範

- 確認服務核定、身分、聯絡、風險、需求及可服務性後辦理收案。
- 由機構完成整體需求評估，原則上於收案後七個工作天內完成照顧計畫。
- 契約、照顧計畫、服務碼別、頻率與收費須一致後始排班。
- 首次服務前向居服員完成個案重點、風險、服務內容及通報方式交班。

#### 權責

- 居督主責評估、契約、計畫及派案；行政建檔；居服員確認交班。

#### 應留存紀錄

- 收案與評估
- 服務契約
- 照顧計畫
- 派案與班表
- 首次服務交班

#### 檢討與改善

- 追蹤收案時效、首次服務及文件缺漏，納入品質會議改善。

### 4.2 到宅服務

#### 目的

- 確保服務依計畫、安全、尊重且專業執行。

#### 作業規範

- 到宅前確認班表、地址、服務內容與注意事項；到達後表明身分並取得同意。
- 依核定服務提供，不執行超出資格、計畫或風險不可控的工作。
- 尊重住家與個人物品，維持界線，不評論家庭、不介入財務或爭議。
- 觀察個案狀況與環境風險，必要時立即採取安全措施並回報。
- 服務結束確認個案安全、環境及必要交班事項。

#### 權責

- 居服員執行與觀察；居督提供指導並處理異常。

#### 應留存紀錄

- 服務紀錄
- 打卡
- 異常或需求變化通報
- 家屬聯繫

## 檢討與改善

- 透過到班抽查、家訪電訪、服務紀錄與申訴進行改善。

## 4.3 打卡

### 目的

- 如實證明到離班時間、位置與服務執行情形。

### 作業規範

- 依實際到達與離開時間本人操作，不得預先、延後、代打或共用帳號。
- 定位、裝置或網路異常時立即通知主管，依補登流程提供原因與佐證。
- 彈性規則只處理合理到離班範圍，不得用以掩蓋遲到、早退或未服務。
- 主管定期檢視距離、時間與排班異常，必要時聯繫個案確認。

### 權責

- 居服員正確操作；居督審核異常；系統管理者維護安全及權限。

### 應留存紀錄

- GPS 打卡
- 異常補登
- 審核與更正軌跡
- 抽查結果

## 檢討與改善

- 分析常見定位、設備及操作問題，提供教育或系統改善。

## 4.4 服務紀錄

### 目的

- 完整呈現實際服務內容、個案狀況與後續需求。

### 作業規範

- 於服務當日據實完成，內容與照顧計畫、排班、碼別、時間及個案狀況一致。
- 以客觀、尊重、可追蹤的文字記載，不使用標籤、猜測或不必要個資。
- 特殊狀況、拒絕服務、需求改變或風險須具體記載並通報。
- 照片僅於必要且已取得授權時上傳，依私密權限管理，不得存於私人裝置或社群。
- 不得事後大量補寫或複製相同內容掩蓋實際差異。

### 權責

- 居服員填寫；居督審閱、回饋與追蹤；管理者控管權限。

### 應留存紀錄

- 服務紀錄
- 服務照片與辨識結果
- 修改軌跡
- 督導查核

### 檢討與改善

- 抽查完整性及與打卡、排班的一致性，錯誤須更正並教育。

## 4.5 不得私自變更服務

### 目的

- 確保服務依核定計畫與專業評估執行。

### 作業規範

- 不得自行增加、刪減、交換服務項目、時間、頻率或收費。
- 個案臨時要求變更時，先說明需由機構確認並即時通知居督。
- 涉及安全急迫需求時先處置安全，再依規定通報、紀錄及後續修訂計畫。
- 核定服務異動完成前，依主管指示執行。

### 權責

- 居服員不擅自承諾；居督評估及協調照管或家屬；主管核定內部變更。

### 應留存紀錄

- 異動需求
- 聯繫與核定
- 附約或異動單
- 班表及計畫修訂

### 檢討與改善

- 分析常見臨時需求，改善說明、評估及核定流程。

## 4.6 不得收受不當財物

### 目的

- 維持專業界線，避免利益衝突、剝削或爭議。

### 作業規範

- 不得向個案或家屬借貸、推銷、收受回扣、代管帳戶、私下收費或接受顯不相當之餽贈。
- 代購、代領或代送須在核定服務及授權範圍內，憑據、找零與紀錄完整。
- 遇餽贈或財務請託時婉拒並通知主管；無法立即退回者交由機構處理。
- 不得利用所知個資招攬或建立未經機構同意的私下服務。

### 權責

- 全體人員遵守；主管負責諮詢、調查及處置。

### 應留存紀錄

- 代購憑據
- 餽贈或利益衝突通報
- 調查與處理紀錄

### 檢討與改善

- 於督導與倫理訓練檢討案例，必要時修訂金額或處理原則。

## 4.7 個案臨時取消與未遇

### 目的

- 妥善處理臨時取消、無人應門或無法聯繫，兼顧安全與人員工時。

### 作業規範

- 個案取消時記錄通知時間、原因及通知人，依契約與主管指示處理班表及收費。
- 到場未遇先以約定方式聯繫個案、家屬與居督，不得擅自進入住家。
- 高風險個案無法聯繫時依緊急聯絡及必要通報流程處理。
- 不得虛報已服務或完成打卡；系統紀錄須反映實況。

### 權責

- 居服員即時回報；居督評估風險、聯繫與改派；行政調整資料。

### 應留存紀錄

- 取消或未遇紀錄
- 聯繫與處置
- 班表及打卡異常
- 必要通報

### 檢討與改善

- 檢視重複取消與未遇，與個案協調時間或修訂服務安排。

## 4.8 服務異動通報

### 目的

- 及時反映需求、風險、住院、暫停、轉介或終止等變化。

### 作業規範

- 發現身心狀況、照顧能力、環境、服務需求或聯絡方式改變時立即回報。
- 居督評估影響，聯繫個案、家屬及相關單位，必要時修訂照顧計畫、契約或班表。
- 住院、暫停、拒絕、轉介、終止或死亡依規定完成通報與結案。
- 重大或疑似危害不得僅於群組留言，須以正式紀錄及指定窗口處理。

### 權責

- 第一發現者通報；居督評估追蹤；業務負責人處理重大事件。

### 應留存紀錄

- 異動通報
- 聯繫紀錄
- 計畫與班表修訂
- 暫停、轉介或結案紀錄

### 檢討與改善

- 追蹤通報至完成，並分析延誤、漏報與重複事件。

## 第五章 服務品質與安全

### 5.1 個案權益

#### 目的

- 保障知情、選擇、隱私、尊嚴、安全、申訴及公平服務。

#### 作業規範

- 以可理解方式說明契約、服務內容、時間、費用、異動及申訴管道。
- 尊重個案自主與文化，未經同意不得拍攝、揭露或強迫服務。
- 服務異動、替代人力或重要處置儘量事先告知並取得同意。
- 不得因身分、疾病、經濟、族群、性別或申訴而差別待遇或報復。

#### 權責

- 全體人員維護；居督處理權益疑義；主管監督契約與申訴。

#### 應留存紀錄

- 服務契約與同意
- 權益說明
- 服務異動
- 申訴與處理

#### 檢討與改善

- 以滿意度、申訴與訪視結果檢視權益風險並改善。

### 5.2 個資保密

#### 目的

- 保護個案、家屬、員工及業務資料，避免未授權蒐集、使用、揭露或遺失。

#### 作業規範

- 僅於執行職務必要範圍蒐集與使用，不以私人帳號、裝置或群組保存完整敏感資料。
- 紙本上鎖、電子資料採帳號權限與密鑰隔離，服務端密鑰不得置於前端。
- 不得查閱與職務無關資料；離席登出，檔案分享維持私人或最小權限。
- 疑似外洩、誤寄、遺失或異常存取立即通報，不得自行刪除證據。
- 離職或職務異動即時收回權限，並保留稽核紀錄。

#### 權責

- 資料使用者遵守；管理者控管權限與稽核；主管處理事件。

#### 應留存紀錄

- 個資告知與同意
- 保密承諾
- 權限清冊
- 登入操作紀錄
- 資安事件

### 檢討與改善

- 定期檢查帳號、Drive 分享、備份與異常紀錄，修正權限缺口。

## 5.3 感染管制

### 目的

- 降低個案、家屬與工作人員之感染與交叉傳播風險。

### 作業規範

- 依手部衛生、個人防護具、呼吸道衛生、環境清潔、廢棄物及暴露處置規範執行。
- 服務前評估感染風險，依風險使用口罩、手套等防護用品；不得以同一防護用品跨個案使用。
- 出現症狀、接觸史、針扎、體液暴露或群聚疑慮時立即停止高風險作業並通報。
- 依主管機關最新指引調整措施、追蹤健康並安排替代服務。

### 權責

- 居服員執行；居督供應、查核與追蹤；主管決策重大風險。

### 應留存紀錄

- 感染管制政策
- 防護用品領用
- 教育與查核
- 暴露或感染事件
- 健康追蹤

### 檢討與改善

- 定期查核手部衛生與用品，事件後分析傳播途徑與改善。

## 5.4 緊急事件

### 目的

- 在生命、健康或環境急迫危險時快速、正確且可追蹤地處置。

### 作業規範

- 先確認現場安全與個案狀況，依能力進行急救並撥打一一九或適當緊急服務。
- 立即通知居督、家屬及必要單位，清楚提供地址、狀況、已採措施與聯絡方式。
- 不得延誤送醫、擅自給藥或執行超出资格之醫療處置。
- 事後完成事件、通知、送醫、交接與後續追蹤。

### 權責

- 現場人員先處置；居督協調；業務負責人掌握重大事件及對外通報。

### 應留存紀錄

- 緊急事件紀錄
- 聯繫與送醫資料
- 交接與後續追蹤
- 檢討改善

## 檢討與改善

- 每次重大事件進行原因分析與演練回饋，修正流程及聯絡清冊。

## 5.5 異常事件

### 目的

- 對跌倒、受傷、用藥、失聯、虐待疑慮、財物、服務錯誤等事件完成通報與改善。

### 作業規範

- 第一時間確保安全、保留事實並通知主管，不隱匿、不責怪、不任意對外發言。
- 依事件類型、嚴重度與主管機關規定完成內部及外部通報。
- 紀錄事實、時間、人物、處置與結果，區分事實與推論。
- 完成根因分析、改善措施、負責人、期限及成效追蹤。

### 權責

- 發現者通報；居督調查追蹤；業務負責人核定與外部通報。

### 應留存紀錄

- 異常事件通報單
- 調查附件
- 原因分析
- 改善與追蹤
- 主管機關往來

## 檢討與改善

- 定期統計類型與再發，於會議檢討並驗證改善有效。

## 5.6 申訴處理

### 目的

- 提供可近、保密、公平且不報復的意見與申訴處理。

### 作業規範

- 提供電話、面談、書面與電子等管道，公告機構及主管機關窗口。
- 受理後確認訴求、風險與回覆方式，涉及安全者立即處理。
- 由適當人員調查，避免利益衝突並保護申訴者與被申訴者隱私。
- 於制度時限內回覆處理結果，若無法如期完成須說明。
- 不得因申訴降低服務、報復或洩露身分。

### 權責

- 受理者立即登錄；主管指定調查；業務負責人核定回覆。

### 應留存紀錄

- 申訴受理與調查
- 回覆與改善
- 後續追蹤
- 年度統計分析

## 檢討與改善

- 定期分析原因與趨勢，於公開會議檢討並追蹤措施。

## 5.7 職業安全

### 目的

- 預防交通、移位、針扎、感染、暴力、性騷擾及其他職業傷害。

### 作業規範

- 派案前評估環境、個案行為、移位、寵物、交通及傳染風險，提供必要資訊與防護。
- 工作人員有權在立即危險下先離開並通報，不得被要求單獨承擔不可控風險。
- 依正確姿勢與輔具執行移位，不勉強搬運超出能力之個案或物品。
- 事故、近失事件、威脅或傷害立即處置、就醫、通報及依法辦理。

### 權責

- 員工辨識與回報；居督評估及調整；主管提供教育、設備與後續。

### 應留存紀錄

- 風險評估
- 職安教育
- 事故及近失事件
- 就醫與職災
- 改善追蹤

### 檢討與改善

- 分析事件與高風險派案，改善設備、雙人服務、交通或教育。

## 第六章 員工管理

### 6.1 督導制度

#### 目的

- 支持人員專業、處理服務問題並落實管理決議。

#### 作業規範

- 依需要辦理個別督導、團體督導及現場或服務品質查核。
- 至少每三個月召開行政聯繫會議，討論服務、人力、品質、安全與制度。
- 督導內容包含問題、分析、建議、決議、責任人與期限，不僅記錄聊天摘要。
- 保護個資與申訴機密，必要時分級處理。

#### 權責

- 居督執行；業務負責人督導居督並追蹤重大事項；員工參與改善。

#### 應留存紀錄

- 個別與團體督導
- 行政會議
- 簽到與附件
- 決議追蹤

#### 檢討與改善

- 後續督導確認前次事項，逾期須記載原因與新期限。

### 6.2 考核制度

#### 目的

- 以公平、透明且與職務相關的方式評估表現並促進改善。

#### 作業規範

- 考核指標涵蓋出勤、服務品質、紀錄、安全、倫理、教育及合作。
- 考核前告知標準，結果與員工面談並提供說明或申復機會。
- 不得以歧視、申訴或與工作無關因素評分。
- 未達標者訂定輔導與複評；優良者依制度表揚或獎勵。

#### 權責

- 直屬主管初評；業務負責人覆核；員工確認及提出意見。

#### 應留存紀錄

- 考核表
- 面談與申復
- 輔導及複評
- 獎勵紀錄

#### 檢討與改善

- 分析整體弱項，轉化為訓練、流程或人力改善。

## 6.3 獎懲制度

### 目的

- 以一致規則鼓勵良好表現並處理違規，兼顧比例與程序。

### 作業規範

- 獎勵與懲處事由、程序及核准層級明確並向員工說明。
- AA 碼等工作獎勵須有可說明、可追溯且一致的計算與發放規則。
- 懲處前查明事實、提供陳述機會並考量情節、影響與既往紀錄。
- 涉及法令、契約或重大安全事件，依規定處理並保留證據。

### 權責

- 主管提出與查核；核定者依權限決定；行政執行及保存。

### 應留存紀錄

- 獎勵明細
- 事實調查
- 通知與陳述
- 核定與改善

### 檢討與改善

- 定期檢視獎勵是否達成目的及懲處是否一致，修正不公平處。

## 6.4 性騷擾防治

### 目的

- 建立尊重、安全、保密且不報復的工作與服務環境。

### 作業規範

- 公告防治政策、申訴管道、處理程序與保護措施。
- 工作人員對個案、家屬、同事及合作人員均須維持專業界線。
- 受理後立即評估安全、隔離接觸或調整服務，保護當事人。
- 調查遵守保密、公正、利益迴避與時限，禁止報復。
- 依結果提供懲處、輔導、轉介與環境改善。

### 權責

- 全體人員預防與通報；指定窗口受理；主管負責保護及調查。

### 應留存紀錄

- 政策與教育
- 申訴受理
- 保護與調查
- 結果通知
- 追蹤改善

### 檢討與改善

- 每年至少檢視政策與風險，依事件改善派案、空間或管理措施。

## 6.5 工作倫理

### 目的

- 維持誠信、尊重、專業界線與對服務對象最佳利益的承諾。

### 作業規範

- 據實紀錄、不偽造、不冒領、不隱匿錯誤。
- 不與個案建立不當金錢、感情、宗教、政治或商業關係。
- 避免利益衝突；有疑慮主動揭露並接受調整。
- 尊重同事及跨專業意見，不在社群散布個案或內部資訊。
- 能力不足或超出資格時主動求助，不勉強執行。

### 權責

- 全體人員自律；主管提供諮詢、督導與必要處置。

### 應留存紀錄

- 倫理教育
- 利益衝突揭露
- 督導諮詢
- 違規調查與處理

### 檢討與改善

- 以案例討論建立共同判斷，持續修正模糊情境的指引。

## 第七章 附則

### 7.1 手冊修訂

#### 目的

- 確保手冊內容正確、現行、可追溯且人員已知悉。

#### 作業規範

- 修訂原因可來自法規、主管機關、評鑑、事故、申訴、流程或系統變更。
- 修訂須標示文件、版本、修訂日期、摘要、修訂人、核准人及生效日。
- 保留舊版並標示失效，避免現場誤用；電子與紙本同步更新。
- 重大修訂應辦理教育或測驗，確認相關人員理解。

#### 權責

- 業務負責人彙整；文件權責人修訂；機構負責人或授權者核定。

#### 應留存紀錄

- 修訂申請
- 修訂對照表
- 核定與公告
- 舊版封存
- 教育簽收

#### 檢討與改善

- 年度文件盤點確認版本、適用性、附件連結及員工熟悉度。

### 7.2 公告及實施日期

#### 目的

- 明確規範手冊何時生效、如何公告及過渡處理。

#### 作業規範

- 本版為第 1.0 版，自 2026-08-13 起施行。
- 公告可採管理系統、會議、教育、電子通知或紙本，須確保應知悉人員可取得。
- 新舊規定衝突時，以已核定且生效的新版本為準；法令另有強制規定者從其規定。
- 未盡事項由業務負責人依現行法令及主管機關規定解釋，並於必要時提案修訂。

#### 權責

- 機構負責人核定；業務負責人公告及追蹤簽收。

#### 應留存紀錄

- 核定頁
- 公告與簽收
- 教育紀錄
- 失效版本清冊

## 檢討與改善

- 抽查員工是否取得最新版，改善公告與版本控制。

## 附錄一 | 組織、職務與代理

### 組織關係

| 層級    | 角色      | 核心責任                | 主要協作          |
|-------|---------|---------------------|---------------|
| 治理    | 機構負責人   | 經營、財務、人力、依法運作與核定    | 業務負責人         |
| 管理    | 業務負責人   | 長照業務、品質、人員、教育、申訴及異常 | 機構負責人、居督、行政   |
| 專業督導  | 居家服務督導員 | 評估、計畫、派案、訪視、督導與品質   | 居服員、個案家屬、照管單位 |
| 行政支援  | 行政人員    | 文件、資料、通知、庶務及授權帳務    | 各職務           |
| 第一線服務 | 居服員     | 依計畫服務、打卡、紀錄、觀察與通報   | 居督、個案家屬       |

### 職務代理原則

- 機構負責人不在時，由依法及公司治理授權之人員處理；長照專業業務仍由具資格者負責。
- 業務負責人不在時，由具適任資格且已指定之人員代理日常聯繫；重大決策依授權層級核定。
- 居督不在時，由其他居督或業務負責人承接個案、派案、異常與督導事項。
- 居服員請假或無法出勤時，僅由機構安排具資格且已完成必要交班之代班人員。
- 代理開始與結束均需完成交接、權限調整及待辦確認。

## 附錄二 | 重要作業流程

### 新案收案與首次服務

1. 取得核定與基本資料
2. 機構整體需求評估
3. 完成契約與照顧計畫
4. 依資格與風險派案
5. 首次服務交班
6. 打卡與服務紀錄
7. 居督追蹤

### 調班與代班

8. 收到異動需求
9. 確認原因與時間
10. 評估替代人力及工時
11. 通知個案或家屬
12. 更新班表與系統
13. 完成代班交班
14. 追蹤服務結果

### 緊急事件

15. 確認現場安全
16. 必要急救或一一九
17. 通知居督與家屬
18. 完成交接或送醫
19. 正式通報及紀錄
20. 原因分析
21. 改善追蹤

### 異常事件

22. 立即安全處置
23. 保留事實與證據
24. 內部通報與分級
25. 依規定外部通報
26. 調查原因
27. 改善措施
28. 驗證成效與結案

## 申訴處理

29. 多元管道受理
30. 確認訴求與風險
31. 指定無利益衝突人員調查
32. 提出處理方案
33. 正式回覆
34. 後續追蹤
35. 統計分析與改善

## 離職與權限回收

36. 提出或確認離職
37. 服務與文件交接
38. 安排替代人力
39. 收回物品與帳號
40. 停用系統權限
41. 核對資料與帳務
42. 完成離職存檔

## 附錄三 | 應留存紀錄總表

| 類別    | 必要紀錄                         | 查閱與管制重點       |
|-------|------------------------------|---------------|
| 治理與制度 | 年度計畫、組織、工作手冊、版本修訂、公告簽收       | 現行版可即時查閱；舊版封存 |
| 人事    | 聘僱、資格、登錄、支援報備、投保、健檢、到離職、權限   | 依保存年限及個資權限管理  |
| 教育    | 職前訓練、在職訓練、積分、急救、測驗、實作、補訓     | 可依員工與年度查詢     |
| 督導與會議 | 行政會議、個督、團督、跨專業、決議與追蹤         | 具簽到、附件、責任與期限  |
| 個案    | 契約、評估、照顧計畫、排班、服務紀錄、電訪、家訪、評值  | 可依個案、日期及指標查找  |
| 品質與安全 | 查勤、抽查、異常、緊急、申訴、滿意度、原因分析、改善   | 保留處理至結案及成效    |
| 財務    | 憑證、日記簿、現金簿、分類帳、報表、收據、報稅、銀行對帳 | 附設機構帳務可獨立辨識   |
| 資訊安全  | 登入、操作、權限、備份、分享檢查、資安事件        | 敏感資料最小權限及可追溯  |

## 附錄四 | 緊急聯絡清冊（空白表）

**填寫提醒** 聯絡電話、值班窗口與主管機關資訊應由機構依最新資料填寫並定期驗證。本手冊不預填未經確認的電話，避免緊急時誤撥。

| 類別   | 單位／姓名 | 職稱／關係 | 電話  | 備註／更新日 |
|------|-------|-------|-----|--------|
| 機構   |       | 機構負責人 |     |        |
| 機構   |       | 業務負責人 |     |        |
| 機構   |       | 居服督導員 |     |        |
| 外部   |       | 消防／救護 | 119 | 緊急事件   |
| 外部   |       | 警察    | 110 | 人身安全   |
| 主管機關 |       | 承辦窗口  |     |        |
| 合作醫療 |       | 窗口    |     |        |
| 其他   |       |       |     |        |

## 附錄五 | 員工閱讀與遵循確認

本人確認已取得或可使用本工作手冊，並已閱讀與職務相關之制度、服務流程、個資保密、感染管制、緊急及異常事件、申訴、職業安全與工作倫理規範。如有疑問，將主動向主管確認；如發現風險或制度與實務不一致，將即時回報並配合改善。

| 員工姓名 | 員工編號 | 職稱 | 簽名 | 日期 |
|------|------|----|----|----|
|------|------|----|----|----|

## 附錄六 | 115 年度居家式評鑑基準對照

**評鑑架構** A 經營管理效能 11 項、44 分；B 專業照護品質 7 項、40 分；D 個案權益保障 4 項、16 分，合計 22 項、100 分。總分達 70 分以上為合格門檻；實際結果仍以主管機關評鑑認定為準。

**準備邏輯** 每一項均須能提出制度、執行、紀錄、檢討改善與追蹤；紙本、系統資料、工作人員回答及個案實際服務應相互一致。

| 項目  | 評鑑項目             | 配分 | 基準說明                                               | 主要佐證                  |
|-----|------------------|----|----------------------------------------------------|-----------------------|
| A1  | 業務計畫擬訂與執行        | 4  | 年度計畫有目標、內容、時程、責任與指標；定期檢視、成果分析及改善納入次年度。             | 年度計畫、進度與成果、會議、PDCA 改善 |
| A2  | 工作手冊及行政管理規定      | 4  | 所有人員可使用完整工作手冊，涵蓋組織、職掌、個資、流程、緊急事件及感染管制；具版本修訂與熟悉度證明。 | 本手冊、職務說明、修訂對照、簽收與訪談   |
| A3  | 督導制度運作           | 4  | 至少每三個月行政聯繫會議，並有個督、團督、決議、責任人、期限與後續追蹤。               | 會議、個督、團督、決議追蹤         |
| A4  | 健全財務管理制度         | 4  | 附設機構帳務可獨立辨識，具原始憑證、報稅、銀行對帳、日記簿、現金簿、分類帳及三大財務報表。      | 會計制度、帳簿、憑證、報表、報稅與對帳   |
| A5  | 查核、輔導及前次評鑑缺失改善   | 4  | 每項缺失均有原因、措施、負責人、期限、完成證明及成效追蹤。                      | 公文、缺失清冊、改善計畫、完成證明     |
| A6  | 工作人員權益制度及執行      | 4  | 聘任、薪資、福利、差勤、獎懲、申訴、勞健保、勞退、人身安全與職傷防治制度化並執行。          | 人事制度、投保、薪資、申訴、職安與獎勵   |
| A7  | 人力設置情形           | 4  | 資格、登錄或支援報備完整；原則每六十位個案配置一名居督，並有代理及補實措施。             | 人員與個案名冊、登錄、排班、人力比     |
| A8  | 長照人員定期健康檢查       | 4  | 新進服務前健檢、在職每年健檢，異常項目列冊、複檢、工作限制及後續追蹤。                | 健檢清冊、報告、到期提醒、異常追蹤     |
| A9  | 新進工作人員職前訓練       | 4  | 到職一個月內至少十六小時；職安至少三小時、感染控制至少四小時，含緊急事件與實作，並有考核回饋。    | 計畫、課程、簽到、測驗、實作、補訓     |
| A10 | 業務負責人實際參與管理      | 4  | 具資格、完成登錄、專任及投保；實際參與計畫、會議、督導、品質；每年至少四小時管理訓練並全程參與評鑑。 | 資格登錄、投保、會議督導、訓練、簡報    |
| A11 | 居服員派案及排班機制       | 4  | 新案派案、調班、更換、暫停、代班及工時制度完整；有到班抽查、異常改善及追蹤。             | 制度、班表、打卡、抽查、異常處理      |
| B1  | 強化長照人員專業知能       | 6  | 每年繼續教育、急救證明有效、新進三個月內取得；特殊與自立支援訓練有鼓勵、提醒及成效。         | 積分、課程、證書、到期提醒、成效      |
| B2  | 服務對象評估與照顧計畫擬定    | 6  | 評估個案、照顧者、居家安全及資源；七個工作天內完成機構自己的問題、目標、服務頻率與追蹤計畫。     | 評估、照顧計畫、契約、完成時效       |
| B3  | 依照照顧計畫執行、品質查核及回饋 | 6  | 照顧計畫、排班、服務紀錄、打卡及需求一致；查核技術、態度、準時與改善。                | 排班打卡、服務紀錄、品質查核、回饋     |
| B4  | 照顧計畫追蹤與評值        | 6  | 至少每三個月或需求改變時評值，分析目標未達原因並修正計畫與服務。                   | 定期評值、原因分析、計畫修訂、追蹤     |

| 項目 | 評鑑項目         | 配分 | 基準說明                                             | 主要佐證             |
|----|--------------|----|--------------------------------------------------|------------------|
| B5 | 主動轉介及跨專業服務   | 5  | 依需求主動轉介；每年至少四次跨專業個案討論且至少三種專業，具決議與追蹤。             | 轉介、跨專業會議、專業建議、追蹤 |
| B6 | 開案及結案管理      | 6  | 開案、轉介、暫停、結案流程完整；居家服務原則每月電訪、每三個月家訪，內容具體且有處理追蹤。    | 流程、電訪家訪、暫停轉介結案   |
| B7 | 意外或緊急事件處理    | 5  | 人員熟悉分級、處置、聯繫及通報；事件後有事實紀錄、原因分析、改善及成效追蹤。           | 流程、通報單、調查、改善與訪談  |
| D1 | 與個案或家屬訂定服務契約 | 4  | 使用核備版本、適格簽約及騎縫章；權利義務、收費、申訴、隱私、異動、審閱期與爭議完整，異動有附約。 | 契約、代理關係、附約、服務一致性 |
| D2 | 收費標準與開立收據    | 4  | 依核定收費，收據具姓名、月份、碼別、次數、日期、單位、總價、部分負擔及簽章，能與服務及入帳勾稽。 | 核定標準、收據、核銷、入帳與追蹤 |
| D3 | 意見反映及申訴機制    | 4  | 多元管道、流程、時限、主管機關窗口、保密及不報復；每案有調查、回覆與追蹤，定期分析。       | 公告、申訴紀錄、回覆、統計與改善 |
| D4 | 服務滿意度調查      | 4  | 每年至少一次，涵蓋內容與態度；有樣本、統計、公開會議檢討、改善責任與追蹤。            | 問卷、回收、分析、會議、改善追蹤 |

## A2 工作手冊內容對照

| A2 要求   | 手冊位置          | 可提示之佐證           |
|---------|---------------|------------------|
| 組織架構與職掌 | 第二章、附錄一       | 組織圖、職務說明書、代理表    |
| 個資管理與保密 | 第五章 個資保密      | 告知同意、保密承諾、權限及稽核  |
| 重要工作流程  | 第三至五章、附錄二     | 接案、排班、打卡、紀錄、通報流程 |
| 緊急或意外事件 | 第五章 緊急事件、異常事件 | 流程、通報單、原因分析與改善   |
| 求助及通報窗口 | 附錄四           | 經確認的聯絡清冊與更新日期    |
| 感染控制    | 第五章 感染管制      | 政策、教育、防護用品、查核及事件 |
| 版本與定期修訂 | 第七章、文件管制      | 修訂對照、公告、簽收與舊版封存  |
| 員工熟悉與執行 | 各章、附錄五        | 教育、簽收、抽訪、督導與查核   |

## 附錄七 | 評鑑四層盤點表（空白）

| 項目  | 制度                       | 執行                       | 紀錄                       | 檢討改善追蹤                   | 負責人 | 下次檢查日 |
|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----|-------|
| A1  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| A2  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| A3  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| A4  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| A5  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| A6  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| A7  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| A8  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| A9  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| A10 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| A11 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| B1  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| B2  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| B3  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| B4  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| B5  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| B6  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| B7  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| D1  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| D2  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| D3  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |
| D4  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     |       |

## 附錄八 | 工作手冊年度檢核表

| 檢核面向    | 檢核內容                    | 結果                                                      |
|---------|-------------------------|---------------------------------------------------------|
| 法令與主管機關 | 現行內容是否符合最新法令、函釋、契約及評鑑基準 | <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 修訂 |
| 組織與人力   | 組織圖、職掌、資格、代理及聯絡清冊是否現行   | <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 修訂 |
| 流程與系統   | 紙本制度是否與實際系統、表單、排班及權限一致  | <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 修訂 |
| 事件與申訴   | 年度事件、申訴、查核及缺失是否已反映於制度   | <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 修訂 |
| 紀錄與備份   | 必要紀錄是否完整、可查詢、可匯出並具備備援   | <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 修訂 |
| 員工熟悉度   | 抽訪人員能否說明與其職務相關至少三項具體做法  | <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 補訓 |
| 版本控制    | 現行版、舊版封存、公告、簽收與修訂對照是否完整 | <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 修訂 |

檢核日期：\_\_\_\_\_ 檢核人：\_\_\_\_\_ 核准：\_\_\_\_\_