附件1

金門縣綜合式(社區+居家)長期照顧服務機構計畫書撰寫格式

112年4月21日訂定

1. 計畫書規格說明
2. 計畫書紙張：採用A4大小的紙張。
3. 版面規格：
4. 於版面配置→邊界設定中設定，紙張頂端留邊2.5公分，左側留邊3公分，右側留邊2公分，底端留邊2.5公分。
5. 每頁底端中央繕打頁次(插入頁碼→頁面底端→置中)。
6. 文字規格：文章主體以中文為主，直式橫書，自左至右，橫式打字繕排。
7. 文件標題：字型中文採標楷體、英文採Times New Roman 字體，20級大小，段落置中。
8. 內文標題結構：
9. 字型中文採標楷體、英文採Times New Roman 字體，設定14級大小，行距設定多行，行高為1.25；前、後段距離為0.5行。倘非內文標題，為內文之序號，則為14級大小。
10. 標題層次依序應設為「壹、貳、參…」，「一、二、三…」，以及「(一)(二)(三)…」，「1、2、3…」，「(1)、(2)、(3)…」，並宜避免設定過多層次。
11. 內文結構：
12. 字型中文採標楷體、英文採Times New Roman 字體，14級，段落左右對齊。
13. 行距設定多行，行高為1.25；前、後段距離為0.5行。
14. 請以公文函送1式7份文件。
15. 計畫書撰寫範本如下

 (機構名稱)

計畫書

(範本)

聯絡人：

聯絡電話：

傳真電話：

案件編號： (由主辦單位填寫)

收案日期： (由主辦單位填寫)

中華民國O年O月O日

計畫書目錄

1. 綜合式(社區+居家)長照機構計畫書-單位基本資料…………………11
2. 居家式服務………………………………………………………………………………………………………………14
3. 動機及目標 ………………………………………………………………………………………………………14
4. 申請動機…………………………………………………………………………………………………………14
5. 服務目標…………………………………………………………………………………………………………14
6. 組織與人力…………………………………………………………………………………………………………14
7. 組織架構…………………………………………………………………………………………………………14
8. 主管與工作人員人數及工作職掌……………………………………………………14
9. 人員編制…………………………………………………………………………………………………………15
10. 服務計畫………………………………………………………………………………………………………………16
11. 當地資源概況………………………………………………………………………………………………16
12. 服務人數及需求評估………………………………………………………………………………16
13. 設立類別…………………………………………………………………………………………………………17
14. 機構業務…………………………………………………………………………………………………………17
15. 服務區域…………………………………………………………………………………………………………18
16. 服務項目…………………………………………………………………………………………………………18
17. 服務流程圖……………………………………………………………………………………………………18
18. 服務品質管理規劃……………………………………………………………………………………18
19. 結構面……………………………………………………………………………………………………………18
20. 訂有開案/收案、轉介、暫停與結案作業標準………………18
21. 訂有服務對象個案管理辦法……………………………………………………19
22. 訂有服務對象評估及照顧計畫………………………………………………19
23. 訂有居家式服務訪視人員及服務對象看視安全管理辦法（含流程圖）………………………………………………………………………………20
24. 訂有職前與在職訓練年度計畫 (含期程表) …………………20
25. 訂有服務單位感染管制作業手冊（含流程圖）………………21
26. 訂有個人資料管理與保密辦法………………………………………………22
27. 訂有個案紀錄與管理辦法…………………………………………………………22
28. 訂有用物管理辦法…………………………………………………………………………22
29. 訂有工作倫理與工作守則…………………………………………………………22
30. 訂有人員管理辦法…………………………………………………………………………22
31. 訂有工作人員獎懲辦法………………………………………………………………23
32. 過程面……………………………………………………………………………………………………………23
33. 居服督導員舉辦團督、個督、個案研討會及行政會議辦法………………………………………………………………………………………………………23
34. 居服督導員定期的電訪、家訪………………………………………………23
35. 工作人員考核（應包含居服督導員、照顧服務員）辦法……………………………………………………………………………………………………………24
36. 結果面……………………………………………………………………………………………………………24
37. 服務滿意度………………………………………………………………………………………24
38. 工作人員申訴事件處理辦法（含流程圖）………………………24
39. 服務使用者申訴事件處理辦法（含流程圖）…………………24
40. 異常及意外事件處理辦法（含流程圖）及改善策略…25
41. 收費基準………………………………………………………………………………………………………………26
42. 收費項目…………………………………………………………………………………………………………26
43. 收費標準…………………………………………………………………………………………………………26
44. 收費流程…………………………………………………………………………………………………………26
45. 服務契約………………………………………………………………………………………………………………26
46. 經費概算………………………………………………………………………………………………………………26
47. 單位組織財務狀況(資本額陳述) ………………………………………………………26
48. 經費需求…………………………………………………………………………………………………………26
49. 經費來源與使用計畫(含預算書) ………………………………………………………28
50. 預定營運日期及營運後三年內機構業務預估…………………………28
51. 社區式服務………………………………………………………………………………………………………………30
52. 當地資源概況……………………………………………………………………………………………………30
53. 機構業務………………………………………………………………………………………………………………30
54. 服務項目………………………………………………………………………………………………………………30
55. 服務規模………………………………………………………………………………………………………………30
56. 設立進度………………………………………………………………………………………………………………30
57. 服務品質管理規劃…………………………………………………………………………………………30
58. 經營管理…………………………………………………………………………………………………………30
59. 督導機制………………………………………………………………………………………………………30
60. 教育訓練………………………………………………………………………………………………………31
61. 員工權益及福利制度……………………………………………………………………………31
62. 服務流程圖…………………………………………………………………………………………………31
63. 專業照護品質管理……………………………………………………………………………………31
64. 個案適應輔導及支持措施…………………………………………………………………31
65. 感控機制………………………………………………………………………………………………………31
66. 意外緊急事件處理…………………………………………………………………………………32
67. 環境安全管理………………………………………………………………………………………………32
68. 服務空間及設施設備維護方式………………………………………………………32
69. 餐飲衛生管理……………………………………………………………………………………………32
70. 環境清潔及病媒蚊防治措施……………………………………………………………32
71. 緊急災害應變措施…………………………………………………………………………………32
72. 防火避難與安全………………………………………………………………………………………33
73. 個案權益保障………………………………………………………………………………………………33
74. 安全保險事項……………………………………………………………………………………………33
75. 申訴流程………………………………………………………………………………………………………33
76. 服務滿意度調查………………………………………………………………………………………34
77. 經費需求………………………………………………………………………………………………………………34
78. 經費來源與使用計畫……………………………………………………………………………………35
79. 收費基準………………………………………………………………………………………………………………35
80. 服務契約………………………………………………………………………………………………………………36
81. 預定營運日期及營運後三年內機構業務預估………………………36
82. 組織架構………………………………………………………………………………………………………39
83. 主管與工作人員人數及工作職掌…………………………………………………39
84. 附件………………………………………………………………………………………………………………………………40
85. 相關立案、登記、決議、核准或預查證明文件影本………………………40
86. 建築物圖示…………………………………………………………………………………………………………40
87. 相關人員之切結書、刑事紀錄證明正本……………………………………………40
88. 土地及建物使用權利證明文件；尚無建物者，免附建物使用權利證明文件……………………………………………………………………………………………………40
89. 土地及建物所有權狀影本……………………………………………………………………41
90. 土地或建物所有權非屬申請人所有者，其經公證之租賃契約或使用同意書(契約或使用期間至少三年，但承租公有、公營事業或公法人土地或建物者，各該法規有較短租期或使用期間規定者，從其規定) ……………………………………………………………41
91. 建築物執照含G-2及H-1(或H-2)類組(尚無建物者，免附) …………………………………………………………………………………………………………………………41
92. 依衛生福利部111年8月31日衛部顧字第1111961924號函，應檢附災害潛勢圖資源套疊結果及分析之文件…………………………41
93. 其他補充資料……………………………………………………………………………………………………41
94. 撰寫計畫書之內容
95. 單位基本資料

|  |
| --- |
| 綜合式(社區+居家)長照機構籌設計畫書 |
| 基本資料 | 機構名稱 | 長期照顧服務機構名稱訂定原則如下：* 1. 以自然人為申請人者，其名稱為：(○○縣/市)+私立+○○+居家長照機構/社區長照機構/住宿長照機構/綜合長照機構。
	2. 以法人或團體為申請人者，其名稱為：法人或團體名稱+(附設)+(○○縣/市)+私立+○○居家長照機構/社區長照機構/住宿長照機構/綜合長照機構。

(註：若法人或團體設立一個以上同類型之長照機構，須加註特取名稱。)* 1. 以直轄市、縣市政府及其他政府機關/構(例如:本部醫院、公立醫院、公立學校等)為申請人者，其名稱為：政府機關/構名稱+(附設)+ 居家長照機構/社區長照機構/住宿長照機構/綜合長照機構。
	2. 以私立學校之校長為申請人者，其名稱為：私立學校名稱+(附設)+(○○縣/市)+私立+○○+居家長照機構/社區長照機構/綜合長照機構。
 |
| 機構地址 | 綜合式(社區+居家)長照機構若已有建築物，其使用類別、組別，社區式部分應符合H-1或H-2類組，居家式部分應符合G-2類組，同時符合建築法規相關規定，並檢附建物使用執照；若無建築物者，於申請設立時提供。 |
| 負責人姓名 | 長期照顧服務機構之負責人如下：1. 公立機構、個人設立、團體附設：申請人
2. 長照機構財團法人附設、長照機構社團法人附設、財團法人附設、社團法人附設：法人之代表人
3. 高級中等以上學校依私立學校法相關規定設立：校長
 |
| 戶籍 |  |
| 通訊地 |  |
| 請自行黏貼身分證影本(正面) | 請自行黏貼身證影本(反面) |
| 附件 | □相關立案、登記、決議、核准或預查證明文件影本□建築物圖示□相關人員之切結書、刑事紀錄證明正本及其他工作人員個人資料使用同意書正本、證照及身分證文件影本□土地及建物使用權利證明文件；尚無建物者，免附建物使用權利證明文件:1. 土地及建物所有權狀影本。
2. 土地或建物所有權非屬申請人所有者，其經公證之租賃契約或使用同意書(契約或使用期間至少三年，但承租公有、公營事業或公法人土地或建物者，各該法規有較短租期或使用期間規定者，從其規定)。

□建築物執照含G-2及H-1(或H-2)類組(尚無建物者免附)。□依衛生福利部111年8月31日衛部顧字第1111961924號函，應檢附災害潛勢圖資源套疊結果及分析之文件。□其他補充資料 |

1. 居家式服務
2. 動機及目標
3. 申請動機
4. 服務目標
5. 組織與人力
6. 組織架構：
7. 基本架構需包含機構負責人、業務負責人、專職照顧服務員(以下簡稱照服員)至少3人。
8. 服務人數每60人應置居家服務督導員1人(以下簡稱居服督導)，未滿60人，以60人計，且居服督導應為專任。
9. 業務負責人具居服督導資格者，得以居服督導身分與各該人力合併計算。
10. 另可視機構需求設置行政人員。
11. 主管與工作人員人數及工作職掌：需說明機構負責人、業務負責人、行政人員、居服督導、照服員等人員人數，並詳述各自所職掌的工作範圍、項目 (填寫時可自行增加欄位)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 職稱 | 人數 | 工作項目 |
| 機構負責人 |  |  |
| 業務負責人 |  |  |
| 居服督導 |  |  |
| 照服員 |  |  |
| 行政人員 |  |  |

1. 人員編制：
2. 含工作人員進用資格、條件、項目及福利等事項
3. 工作人員身分證明文件影本、工作人員個人資料使用同意書、工作人員證照影本(如：照服員90小時研習證明、照服員單一級證照、醫事人員證書、社工師證書……等等)，若證照大小過大，為A4大小，請以附件放置於計畫書後。
4. 機構工作人員名冊：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 編號 | 職別 | 姓名 | 身分證字號 | 出生年月日 | 性別 | 證照證書編號 | 薪資(時薪/月薪) | 備註 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

備註：1.有出現在上述表內，請附上身分證明文件影本資料(正反面)。

 2.若有更換姓名，請檢附戶籍謄本影本。

 3.照服員之證書應含基礎訓及複訓之證明。

 4.影本請註明「與正本相符」並核章。

1. 服務計畫
2. 當地資源概況：以金門縣居家長照機構資源為主，其目的在於讓貴單位瞭解本縣資源分佈現況，以利了解當地民眾對於該類型需求是否達供需平衡。內容應包含目前本縣服務單位特約單位數。
3. 服務人數及需求評估：藉由推估長照需求人數，評估以現階段資源分佈概況，瞭解及推估欲提供服務區域之民眾需求，故請就下列方式撰寫需求評估：
4. 請推估本縣「65歲以上失能老人」、「64歲以下失能身心障礙者」、「55- 64歲失能原住民」、「50歲以上失智症者」、「僅IADL需協助之衰弱老人」之長照需求人數
5. 推估公式為人口推計數\*長照需要率(%)=長照需求推估人數，如下圖：



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服務區域 | 服務對象 | 合計 |
| 65歲以上失能老年人 | 64歲以下失能身心障礙者 | 55-64歲失能原住民 | 50歲以上失智症者 | 僅IADL需協助之衰弱老人 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 合計 |  |  |  |  |  |  |

1. 設立類別：綜合式長期照顧服務機構。
2. 機構業務：身體照顧及日常生活照顧。(倘有其他服務業務，如喘息服務，醫事照護服務等長照規範業務，請自行新增，且若有其他項目，請於後續計畫書內容詳述相對應之內容)
3. 服務區域： (請列出服務之區域)
4. 服務項目：依據長期照顧服務申請及給付辦法之服務項目填寫。
5. 服務流程圖：請勿貼上各長照中心公告之長照服務流程圖，請設立單位就服務單位服務流程撰寫，其中應包含服務之開案、收案、提供服務、轉介、服務異常、暫停服務、結案等各階段項目。
6. 服務品質管理規劃：依據結構、過程、結果三面向進行管理，若為相關辦法、規定、標準，請於該文件右上角載明訂定日期；下列辦法、規定、手冊皆應提供相對應之表單，應置於計畫書提及使用該表單之位置。
7. **結構面：**
8. 訂有開案/收案、轉介、暫停與結案作業標準(該標準與程序需與服務流程相對照)。
9. 開案/收案：單位收到本局長期照顧科長期照顧管理中心或Ａ單位之照會後，從接案、訪視評估、擬定照顧計畫（照顧計畫之擬定非指系統照會資料，而是單位家訪過程中依據照會資料及長照使用者生理心理社會功能，擬定處遇計畫）直到媒合居服人力提服務之過程（包含計畫異動後重新開始提供服務）。
10. 轉介：服務過程中資源轉介及長照使用者轉換單位之過程。
11. 暫停：擬定暫停指標。
12. 結案：建請貴單位擬定結案指標並繪製結案流程圖(請依服務流程圖再詳細說明與繪製)。
13. 訂有服務對象個案管理辦法：居家服務使用者因家庭功能、心理狀況、生理狀況與社會環境異同，評估與管理重點不盡相同。所謂服務對象個案管理係指單位開案/收案後如何了解個案生活樣貌，藉由表單工具評估蒐集相關資料，並導入風險管理之高危指標並擬定相關督導管理策略，以利後續所提供適切之照顧服務。
14. 訂有服務對象評估及照顧計畫：評估與照顧計畫之重點，在於讓居服務督導瞭解使用者生活狀況與需求，藉以提供適切之照顧服務並定期檢視與修正照顧目標。故請制定長照使用者服務計畫表(非指照專或A個管系統照會計畫)，其內容應包含個案基本資料、生理心理社會評估、家庭基本概況、擬定短中長期照顧目標等。
15. 訂有居家訪視人員安全管理辦法（含流程圖）：內容應包含下列事項且以長照機構為主體，制定人身安全機制與辦法。
16. 居服督導與照服員為單位重要資產，於服務過程中將面臨各式風險(如：交通意外、人身安全、職業傷害等)，應制定人身安全機制與辦法，提出相對應之處理策略。
17. 訂有居家訪視人員安全管理辦法（含流程圖）：內容應包含下列事項且以長照機構為主體，制定人身安全機制與辦法。
18. 該內容除載明服務員因應方式，亦需載明機構給予服務員之協助與處理方式。
19. 訂有職前與在職訓練年度計畫(含期程表)：請依據「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」辦理。職前訓練與在職訓練，應有欲達成之目標，且應依據居服督導、照服員與行政人力之職位需求，提供不同教育訓練課程與欲達成目標。訓練課程應涵蓋課程內容、課程時數與預定期程表。
20. 訂有服務單位感染管制作業手冊（含流程圖）：照服員為第一線照顧人力，執行業務過程恐因長照使用者患有疾病而有感染之風險（如疥瘡、肺結核、A/B型流感等）。請擬定合宜之居家式長照機構感染管制作業手冊與流程，內容應包含下列事先預防策略、處遇流程、事後宣導與教育訓練。
21. 請針對服務前、中、後三階段提出因應機制與處理辦法。(如給予防護措施、用品、工作人員健檢的頻率與追蹤、教育訓練等)。
22. 該內容除載明服務員因應方式，亦需載明機構給予服務員之協助與處理方式。
23. 可參考機構感染管制手冊，不宜完全相同，應轉換為外展性質之居家長照機構之內容。
24. 訂有個人資料管理與保密辦法：內容應包含員工資料使用、個資處理原則及資料保存年限。建請參考個人資料保護法，擬定適合居家式長照機構之個資管理與保密規定。
25. 訂有個案紀錄與保管辦法：內容應包含個案資料使用、個資處理原則及資料保存年限。建請參考個人資料保護法，擬定適合居家式長照機構之個資管理與保密規定。
26. 訂有用物管理辦法：如何確保貴單位在物資使用的來源、存量或設備維護等機制(如受贈來源、安全存量、維修期限或保存期限等)。
27. 訂有工作倫理與工作守則：請針對機構內所有人員(負責人、業務負責人、居服督導、照服員、行政人員等)訂有工作倫理與工作守則。
28. 訂有人員管理辦法：請說明如何管理機構人員，內容應包含下列項目：
29. 工作人員進用資格與條件、離職規範等。
30. 工作人員工作項目及福利等項目。
31. 工作人員差勤(出勤)管理及查班機制(如訂定服務員服務異常查察指標，作為查班頻率之依據)。
32. 服務紀錄表填寫規定及注意事項。
33. 訂有工作人員獎懲辦法：內容需有A碼相關獎勵機制。
34. **過程面：如何在提供服務過程，提升服務品質及機構管理**
35. 居服督導舉辦團督、個督、個案研討會及行政會議辦法：請擬定各會議辦理規劃、頻率與參與對象並提供相關表單。
36. 居服督導定期的電訪、家訪：
37. 請依據服務對象個案管理辦法之風險指標，並依該指標擬定電訪、家訪頻率，另應考慮特殊狀況增加頻率；請訂定家訪、電訪相關規定，並提供相關表單。
38. 居服督導原則應每月至少執行1次電訪、每3個月執行1次家訪。
39. 工作人員考核（應包含居服督導、照服員）辦法：請擬定工作人員之考核辦法，其辦法應呈現各項評量內容之定義，並提供相關表單。
40. **結果面：如何針對服務結果做了解及改善**
41. 服務滿意度：服務滿意度之調查在於單位透過長照使用者瞭解服務提供情形，做為持續提升服務品質之參考依據，故應初步擬定服務滿意度調查內容與調查方式(質性、量化)。
42. 工作人員申訴事件處理辦法（含流程圖）：請擬定貴單位遇到工作人員意見反映及申訴之處理辦法與流程，包含申訴管道、申訴電話、處理過程與紀錄表單等。
43. 服務使用者申訴事件處理辦法（含流程圖）：請擬定貴單位遇到長照使用者意見反映及申訴之處理辦法與流程，包含申訴管道、申訴電話、處理過程與紀錄表單等。
44. 異常及意外事件處理辦法（含流程圖）及改善策略：請針對服務提供過程，異常或常見之意外事件擬訂處理辦法及流程，以維護長期照顧個案服務過程之安全性，降低異常及意外事件發生對長期照顧個案造成傷害，並加強服務人員對異常事件預防觀念，以盡早通報相關權責單位，減少服務糾紛之發生。
45. 異常事件，係指個案，在居家或長照服務人員提供服務時，受照顧作業導致個案發生（可能）導致身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之。不論是否有不良後果，請訂定異常事件處理機制與辦法(如送醫、給藥或家庭暴力事件等)。
46. 意外事件為非當事人之故意、過失、不當作為或不作為所致，通常伴隨著有不良的後果。請針對服務提供過程，常見之意外事件擬定處理辦法及流程（如服務提供過程不慎導致個案跌倒、到案家發現個案死亡或突發性疾病有緊急就醫需求等）。
47. 請定義異常事件內容，意外事件內容，並針對不同的異常及意外發生時，一線人員及機構因應處理方式。
48. 提供相關表單，並針對事件本質提供對應之通報權責單位及溝通方式。
49. 收費基準：請參酌「長期照顧服務申請及給付辦法」。倘提供自費服務請參酌上述辦法並依自費服務項目撰寫收費標準。
50. 收費項目。
51. 收費標準。
52. 收費流程。
53. 服務契約：本服務契約係指長照提供單位與長照使用者彼此間的照顧服務契約，請先擬定照顧服務契約經本縣主管機關同意通過後才能使用（修正亦須主管機關同意），並依中央主管機關公告定型化契約應記載及不得記載事項規定辦理。
54. 經費概算
55. 單位組織財務狀況(資本額陳述)。
56. 經費需求：需詳列說明經費概算表，包含人事費、設備費及耗材費等等，並將經費科目概要說明，範例如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 時間 | 籌備期 | 第一年 | 第二年 |
| 科目 | 內容項目 | 單位 | 數量 | 單價 | 總金額(數量\*單價) | 數量 | 單價 | 總金額(數量\*單價) | 數量 | 單價 | 總金額(數量\*單價) |
| 人事費 |
| 行政人員薪資 | 含薪資、獎金…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 月薪制照服員薪資 | 含薪資、年終、勞健保、勞退、績效獎金…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 時薪制照服員薪資 | 含薪資、年終、勞健保、勞退、績效獎金…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 其他人事費 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 設備費 |
| 租金 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 器材 | 辦公桌、影印機…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 輔具 | 被免居服員職業傷害之輔具，如護腰、移位腰帶…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 耗材費 |
| 水費、電費 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 文具、印刷費…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 總經費需求\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元 |

1. 經費來源與使用計畫(含預算書) ：詳述需要贊助的經費項目及自籌或其他團體贊助的金額。使用計畫同經費需求範例。
2. 預定營運日期及營運後三年內機構業務預估：居家服務機構可依照其機構人力、預算及經費等考量，訂定預定營運的日期。營運之後三年內機構業務的預估，可以從未來預期的收案人數開始，繼而預估未來機構的收入及支出，請參考下表撰寫：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項目 時間 | 第一年 | 第二年 | 第三年 |
| 預估收案人數 |  |  |  |
| 收入總額 |  |  |  |
| 居家服務收入 |  |  |  |
| 自費服務收入 |  |  |  |
| 其他 |  |  |  |
| 支出總額 |  |  |  |
| 薪資 |  |  |  |
| 租金 |  |  |  |
| 保險 |  |  |  |
| 其他 |  |  |  |
| 本期餘絀 |  |  |  |

1. 社區式服務
2. 當地資源概況: 以金門縣社區式長照機構資源為主，其目的在於讓貴單位瞭解本縣資源分佈現況，以利了解當地民眾對於該類型需求是否達供需平衡。內容應包含目前本縣服務單位特約單位數。
3. 機構業務:「日間照顧」、「團體家屋」或「小規模多機能」等。(倘有其他服務業務，如喘息服務，醫事照護服務等長照規範業務，請自行新增，且若有其他項目，請於後續計畫書內容詳述相對應之內容)。
4. 服務項目:依據「長期照顧服務申請及給付辦法」之服務項目填寫。
5. 服務規模:服務人數等相關資料。
6. 設立進度:目前機構設立進度情況說明，以期程表呈現。
7. 服務品質管理：
8. 經營管理：
9. 督導機制：機構如何督導業務計畫擬定與執行、社會參與及社區資源連結運用、行政作業及服務品質管理、接受主管機關督考/查核缺失改善、業務負責人實際參與行政與照顧品質管理、工作人員定期接受健康檢查等相關事項。
10. 教育訓練：職前訓練與在職訓練，應有欲達成之目標，且應依據職位需求，提供不同教育訓練課程與欲達成目標。訓練課程應涵蓋課程內容、課程時數與預定期程表。
11. 員工權益及福利制度：機構工作人員權益相關制度訂定及執行，包括聘用、薪資、福利(如三節獎金、員工旅遊等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度等事項。
12. 服務流程圖：請勿貼上各長照中心公告之長照服務流程圖，請設立單位就服務單位服務流程撰寫。
13. 專業照護品質管理：
14. 個案適應輔導及支持措施：請參考本縣社區式長期照顧服務機構評鑑基準之「服務對象適應輔導或支持措施」等項目規定擬定相關措施。
15. 感控機制：請擬定合宜之社區式長照機構感染管制手冊與流程。
16. 意外緊急事件處理：請針對服務提供過程，常見之意外事件擬訂處理辦法及流程，以維護長期照顧個案服務過程之安全性，降低意外事件發生對長期照顧個案造成傷害，並加強服務人員對意外事件預防觀念，以盡早通報相關權責單位，減少服務糾紛之發生。
17. 環境安全管理：
18. 服務空間及設施設備維護方式:請參考本縣社區式長期照顧服務機構評鑑基準之「休憩設備設置」、「日常活動場所使用」、「器材維護與管理」、「機構飲用供水設備安全及清潔」等項目規定擬定管理方式。
19. 餐飲衛生管理:請參考本縣社區式長期照顧服務機構評鑑基準之「廚房及用餐環境、清潔衛生」、「餐飲衛生」等項目規定擬定管理方式。
20. 環境清潔及病媒蚊防治措施:請參考本縣社區式長期照顧服務機構評鑑基準之「機構環境清潔及病媒防治措施」等項目規定擬定管理方式。
21. 緊急災害應變措施:請參考本縣社區式長期照顧服務機構評鑑基準之「緊急呼叫系統運作」、「訂定符合長照機構特性及需求之緊急災害應變計畫及作業程序並落實演練」、「具有急救物品」等項目規定擬定管理方式。
22. 防火避難與安全:請參考本縣社區式長期照顧服務機構評鑑基準之「消防安全管理」、「建築物公共安全檢查簽證申報」、「疏散避難逃生系統設置」等項目規定擬定管理方式。
23. 個案權益保障：
24. 安全保險事項：請說明投保公共意外責任險額度且定期更換投保契約未中斷，其中公共意外責任險最低保險金額如下：
	1. 每一個人身體傷亡：至少新臺幣 300 萬元。
	2. 每一意外事故傷亡：至少新臺幣 2,000 萬元。
	3. 每一事故財產損失：至少新臺幣 200 萬元。
	4. 保險期間總保險金額：至少新臺幣 2,400 萬元。
25. 申訴流程（含流程圖）：請擬定貴單位遇到長照使用者意見反映申訴之處理辦法與流程，包含申訴管道、申訴電話、處理過程與紀錄表單等。
26. 服務滿意度調查：服務滿意度之調查在於單位透過長照使用者瞭解服務提供情形，做為持續提升服務品質之參考依據，故應初步擬定服務滿意度調查內容與調查方式(質性、量化)。
27. 經費需求: 需詳列說明經費概算表，包含人事費、設備費及耗材費等等，並將經費科目概要說明，範例如下(填寫時可自行增加欄位)：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 時間 | 籌備期 | 第一年 | 第二年 |
| 科目 | 內容項目 | 單位 | 數量 | 單價 | 總金額(數量\*單價) | 數量 | 單價 | 總金額(數量\*單價) | 數量 | 單價 | 總金額(數量\*單價) |
| 人事費 |
| 行政人員薪資 | 含薪資、獎金…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 照服員薪資 | 含薪資、年終、勞健保、勞退、績效獎金…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 其他人事費 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 設備費 |
| 租金 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 器材 | 辦公桌、影印機…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 輔具 | 被免居服員職業傷害之輔具，如護腰、移位腰帶…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 場地安全 | 水質檢測、水塔清洗及消防申報簽證費…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 交通車 | 油料費、車輛維修保養、稅捐規費及汽車保險…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 其他設備費 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 耗材費 |
| 水費、電費 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 文具、印刷費…等 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 其他耗材費 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 總經費需求\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元 |

1. 經費來源與使用計畫:未來財務規劃合理性與預算編列之可行性、經費來源正當性與穩定性、預決算分配及執行狀況。
2. 收費基準: 依「長期照顧服務申請及給付辦法」辦理。倘提供自費服務請依上述辦法及衛生福利部111年10月17日衛部顧字第1111962270號函規定，並依自費服務項目撰寫收費標準。(若有二項以上服務，請分別列出收費標準)
3. 服務契約:本服務契約係指長照提供單位與長照使用者彼此間的照顧服務契約，請先擬定照顧服務契約經本縣主管機關同意通過後才能使用（修正亦須主管機關同意），並依中央主管機關公告定型化契約應記載及不得記載事項規定辦理。
4. 預定營運日期及營運後三年內機構業務預估:社區式服務可依照其機構人力、預算及經費等考量，訂定預定營運日期。營運之後三年內機構業務預估，可以從未來預期的收案人數開始，繼而預估未來機構的收入及支出，請參考下表撰寫(填寫時可自行增加欄位)並書寫服務規模開放使用期程表:

|  |
| --- |
| OOO年OO綜合式長照機構社區式服務收支表(依年份書寫) |
| 收入: |
| 項次 | 單位 | 數量 | 小計 | 備註 |
| 照顧服務費 | 日間照顧服務費 | 月 | 人數 |  | 簡略說明該項目計算方式 |
| 社區交通接送 | 月 | 次數 |  |  |
| 喘息服務 |  |  |  |  |
| (依機構申請項目書寫) |  |  |  |  |
| 合計 |  |  |
| 支出: |
| 項次 | 單位 | 數量 | 小計 | 備註 |
| 人事費 | 專業人員薪資 |  |  |  | 簡略說明該項目計算方式 |
| 照服員薪資 |  |  |  |  |
| 司機薪資 |  |  |  |  |
| (依機構情況書寫) |  |  |  |  |
| 交通車 | 油資費 |  |  |  |  |
| 維修保養費 |  |  |  |  |
| (依機構情況書寫) |  |  |  |  |
| 場地安全 | 水質檢測修繕 |  |  |  |  |
| 消防申報費用 |  |  |  |  |
| (依機構情況書寫) |  |  |  |  |
| 管銷費用 | 水費 |  |  |  |  |
| 電費 |  |  |  |  |
| (依機構情況書寫) |  |  |  |  |
| (依機構情況增加項目書寫) |
| 合計 |  |  |
| 收支餘絀(收入-支出) |  |  |

**長期照顧服務機構服務規模開放使用期程表**

|  |  |
| --- | --- |
| 機構名稱 |  |
| 負責人 |  |
| 申請服務項目與規模 |  |
| 服務規模預計開放使用期程 | 時間點 | 開放服務項目與規模 |
| 許可設立時 |  |
| 許可設立滿一年時 |  |
| 許可設立滿二年時 |  |
| 許可設立滿三年時 |  |

1. 組織架構：請依長期照顧服務機構設立標準規定辦理。
2. 主管與工作人員及工作職掌:需說明機構負責人、業務負責人、社會工作人員、護理師(士)、照顧服務員及司機等人員人數，並詳述各自職掌的工作範圍、項目(填寫時可自行增加欄位)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 職稱 | 人數 | 工作項目及行政管理 |
| 機構負責人 |  |  |
| 業務負責人 |  |  |
| 社會工作人員 |  |  |
| 護理師(士) |  |  |
| 照顧服務員 |  |  |
| 行政人員 |  |  |
| 司機 |  |  |
| (依機構人員書寫) |  |  |

1. 附件：
2. 相關立案、登記、決議、核准或預查證明文件影本。
3. 建築物圖示：位置圖及百分之一比例之平面圖，標示用途說明，並以平方公尺註明各樓層、隔間之樓地板面積及總樓地板面積。
4. 相關人員之切結書、刑事紀錄證明正本及其他工作人員個人資料使用同意書正本、證照及身分證文件影本
5. 土地及建物使用權利證明文件；尚無建物者，免附建物使用權利證明文件:
6. 土地及建物所有權狀影本。
7. 土地或建物所有權非屬申請人所有者，其經公證之租賃契約或使用同意書(契約或使用期間至少三年，但承租公有、公營事業或公法人土地或建物者，各該法規有較短租期或使用期間規定者，從其規定)
8. 建築物執照含G-2及H-1(或H-2)類組(尚無建物者，免附)。
9. 依衛生福利部111年8月31日衛部顧字第1111961924號函，應檢附災害潛勢圖資源套疊結果及分析之文件。
10. 其他補充資料。