

衛生福利部 公告

發文日期：中華民國115年10月15日
發文字號：衛授家字第1150860701號
附件：如公告事項一



主旨：公告衛生福利部一百十六年度老人福利機構評鑑實施計畫。

依據：衛生福利部辦理老人福利機構評鑑及獎勵辦法第4條第1項。

公告事項：

- 一、「衛生福利部一百十六年度老人福利機構評鑑實施計畫」如附件。
- 二、本案另載於本部網頁(<http://www.mohw.gov.tw>)及本部社會及家庭署網頁(<http://www.sfaa.gov.tw>)。

部長 石崇良

衛生福利部一百十六年度老人福利機構評鑑實施計畫

一百十五年十月十五日衛授家字第 1150860701 號公告

一、依據：

(一)老人福利法第三十七條第二項。

(二)衛生福利部辦理老人福利機構評鑑及獎勵辦法第四條。

二、目的：

衛生福利部為促進老人福利機構發展與經營管理，提升照顧服務品質，維護服務對象權益，特訂定本計畫。

三、主辦單位：衛生福利部（以下稱本部）

四、協辦單位：各直轄市、縣(市)政府

五、評鑑組織：

(一)評鑑委員，由本部就具有醫護、管理、社會工作、環境安全與老人福利實務經驗之學者專家及相關機關代表聘(派)兼之。另為避免干擾及影響公正性，不公布評鑑委員名單。

(二)評鑑委員任期，自本部聘任起至公布評鑑結果屆滿，委員遴選、解聘及相關機制(如附件一)。

(三)評鑑委員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對評鑑工作獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法規另有規定外，不得無故洩漏，以維評鑑之客觀公正。

六、評鑑方式：

採實地評鑑方式，包含現場訪視、訪談及資料查閱，由評鑑委員擔任評鑑工作，並委由具老人福利專業或與評鑑業務相關之機關(構)、大學及民間法人、團體或機構辦理實地評鑑行程相關事宜之連絡、安排及評鑑結果、報告之彙編。

七、評鑑對象：

(一)一百十二年十二月三十一日以前經各級主管機關許可設立之公立、公設民營、財團法人附設及財團法人老人福利機構，包括安養機構、長期照顧機構（養護型、長期照護型、失智照顧型）。

(二)新設立者，自營運之日起至一百十六年六月三十日止滿一年之公立、公設民營、財團法人附設及財團法人老人福利機構。

(三)停業或停辦者，自復業之日起至一百十六年六月三十日止滿一年之公立、公設民營、財團法人附設及財團法人老人福利機構。

八、評鑑資料範圍：

本次評鑑資料除另有規定外，原則以一百十二年七月至實地評鑑當日

之資料為主；新指標項目則以公告日一百十五年十月十五日起至實地評鑑當日之資料為主。

九、實施期程：

- (一)一百十五年十二月底以前公告評鑑實施計畫。
- (二)一百十六年一月至二月辦理委員訓練(含指標共識)。
- (三)一百十六年三月至四月辦理評鑑計畫及評鑑指標分區說明會。
- (四)一百十六年五月直轄市、縣(市)政府函報參加評鑑之老人福利機構自評表。
- (五)一百十六年五月本部所屬及主管之老人福利機構函報自評表。
- (六)一百十六年七月至十月進行實地評鑑。
- (七)一百十六年十一月至一百十七年一月召開初評會議、申復作業、評定會議及公告評鑑結果。
- (八)一百十七年一月至六月彙編及印製評鑑報告。

十、評鑑項目及配分：

- (一)經營管理效能：占百分之二十。
- (二)專業照護品質：占百分之四十。
- (三)安全環境設備：占百分之二十五。
- (四)個案權益保障：占百分之十三。
- (五)服務改進創新：占百分之二。

十一、評鑑指標與基準(如附件二)。

十二、評鑑作業程序：

- (一)受評機構接獲評鑑表後，應填寫基本資料(如附件三)並辦理自評。
自評時，得對不適評之項目，建議不納入評鑑，並由評鑑委員於實地評鑑時決定之。
- (二)受評機構填妥自評表後報送直轄市、縣(市)政府；直轄市、縣(市)政府應於本部指定日期前函報受評機構自評表。
- (三)本部所屬及主管之老人福利機構應依指定日期函報自評表。
- (四)本部於接獲受評機構自評表後，依排定行程通知受評機構接受評鑑。受評機構應先行備妥有關業務資料或工作紀錄，於受評當日提供評鑑委員參閱。評鑑程序包括簡報、書面資料查閱、實地查核、訪談業務關係人員、意見交流。每場次實地評鑑程序表如附件四。
另受評機構陪評人員出席名單(如附件五)，至遲於實地評鑑前二天交予主管機關。
- (五)實地評鑑時每一受評機構至少由五名評鑑委員進行評鑑，並由管理

類評鑑委員為召集人，統籌評鑑事宜。

- (六)實地評鑑時，受評機構所在地之直轄市、縣(市)政府應派員會同評鑑委員共同辦理評鑑，並提供必要之諮詢、評鑑所需相關資料及交通支援等。
- (七)評鑑委員對於受評機構之建議意見，應於評鑑時與機構相關人員充分交換意見、確認一級必要項目與二級加強項目之結果，並研提優點及建議改進意見，由本部彙編入評鑑報告。
- (八)受評機構對於評鑑初步結果有意見者，於接獲通知十四日內，得檢具相關佐證資料向本部提出申復，逾期不予受理；申復以一次為限。
- (九)評鑑期間如有突發事件，依機構評鑑期間突發事件處理原則(如附件六)辦理。
- (十)財團法人老人福利機構及其附設老人福利機構之評鑑方式，採分別評鑑、個別計分原則辦理。
- (十一)公立老人福利機構如將部分業務採公設民營方式委外經營，則該公立機構及其委外經營機構之評鑑方式，採分別評鑑、個別計分原則辦理。

十三、評鑑結果標準及核算原則：

- (一)依評鑑項目之評鑑得分乘以其加權比重之總計，按整體總評結果分為合格及不合格，七十分(含)以上為合格、未達七十分為不合格。
- (二)評鑑結果合格且分數達九十分(含)以上，並符合評鑑結果核算原則(如附件七)者，列為評鑑合格且成績優異者。

十四、評鑑合格且成績優異者，由本部發給獎狀、獎座或獎牌，並公開表揚；其為公立老人福利機構，各級主管機關應就其相關人員，予以行政獎勵。

十五、評鑑結果不合格者，由主管機關依老人福利法第四十八條第七項規定辦理，及應於一百十七年度接受本部評鑑。

十六、本計畫第七點所定之評鑑對象，如無正當理由未接受本部評鑑，未來四年內不得申請本部社會及家庭署獎(補)助。

十七、本計畫第九點所定之實施期程，倘有重大災害、不可抗力情況或配合政府政策等，本部將發布中止評鑑作業，另擇期辦理。上開評鑑中止及後續處理，由本部另行函知受評機構及其所在地之直轄市、縣(市)政府。

十八、本計畫所需經費由本部社會及家庭署相關經費項下支應。

衛生福利部老人福利機構評鑑委員遴聘機制

- 一、衛生福利部(以下稱本部)為建立老人福利機構評鑑委員(以下稱評鑑委員)遴聘作業，特訂定本機制。
- 二、本機制之評鑑對象如下：
 - (一)公立老人福利機構。
 - (二)公設民營老人福利機構。
 - (三)財團法人老人福利機構。
 - (四)財團法人附設之老人福利機構。
- 三、老人福利機構評鑑委員依其專業背景，分為管理、醫護、社會工作及環境安全四大領域。
- 四、各領域評鑑委員資格，均應符合共同條件及專業條件任一項：
 - (一)共同條件：曾實際參與中央或地方政府辦理老人福利機構、護理之家、住宿式長期照顧機構之實地評鑑、督考或輔導作業累計達五次以上。
 - (二)專業條件：
 1. 政府單位主管
 2. 機構／單位主管
 3. 學者專家
- 五、管理領域評鑑委員，除符合前點共同條件規定外，並應符合下列專業條件之一：
 - (一)政府單位主管：曾任或現任中央或地方主管機關之衛政、社政相關業務主管累計三年以上。
 - (二)機構／單位主管：(應符合下列所有項目)
 1. 大專校院以上醫事人員相關科、系、所畢業，或社會工作、公共衛生、醫務管理、長期照顧、老人照顧或教育相關科、系、所、學位學程畢業，具學士以上學位。
 2. 具備五年以上老人福利機構、護理之家、住宿式長期照顧機構主管經驗，或擔任同一法人機構之上屬單位主管，且有實際參與督導管理該法人附設上開各類機構五年以上經驗。
 3. 所屬機構／單位近五年內歷次評鑑結果須達「合格」或「甲等」以上。
 - (三)學者專家：
 1. 取得教育部採認之國內、外大學、獨立學院碩士以上學位(醫事人員相關系、所畢業，或社會工作、公共衛生、醫務管理、長期照顧、老人照顧或教育相關系、所、學位學程畢業)並擔任教職者(具教育部部定講師以上資格)，且曾教授大專校院非通識課程之老人福利或長期照顧相關課程連續至少三年，且每年至少二學分。
 2. 具備經營管理、醫療護理、社會工作或長期照顧等相關專業背景，並為現任或曾任老人福利或長期照顧相關民間團體管理職務累計五年以上者。

六、醫護領域評鑑委員，除符合前點共同條件規定外，並應符合下列專業條件之一：

(一) 政府單位主管：曾任或現任中央或地方主管機關之衛政、社政相關業務主管累計三年以上。

(二) 機構／單位主管：(應符合下列所有項目)

1. 具備護理師證照。

2. 具備五年以上老人福利機構、護理之家、住宿式長期照顧機構主管經驗，或擔任同一法人機構之上屬單位主管，且有實際參與督導管理上開各類機構五年以上經驗。

3. 所屬機構／單位近五年內歷次評鑑結果須達「合格」或「甲等」以上。

(三) 學者專家：

1. 取得教育部採認之國內、外大學、獨立學院碩士以上學位(護理相關系、所、學位學程畢業)並擔任教職者(具教育部部定講師以上資格)，且曾教授大專校院非通識課程之老人福利或長期照顧相關課程連續至少三年，且每年至少二學分。

2. 具備醫療護理等相關專業背景，並為現任或曾任老人福利或長期照顧相關民間團體管理職務累計五年以上者。

七、社會工作領域評鑑委員，除符合前點共同條件規定外，並應符合下列專業條件之一：

(一) 政府單位主管：曾任或現任中央或地方主管機關之衛政、社政相關業務主管累計三年以上。

(二) 機構／單位主管：(應符合下列所有項目)

1. 具備社會工作師證照。

2. 具備五年以上老人福利機構、護理之家、住宿式長期照顧機構主管經驗，或擔任同一法人機構之上屬單位主管，且有實際參與督導管理上開各類機構五年以上經驗。

3. 所屬機構／單位近五年內歷次評鑑結果須達「合格」或「甲等」以上。

(三) 學者專家：

1. 取得教育部採認之國內、外大學、獨立學院碩士以上學位(社會工作相關系、所、學位學程畢業或具社會工作師應考資格)並擔任教職者(具教育部部定講師以上資格)，且曾教授大專校院非通識課程之老人福利或長期照顧相關課程連續至少三年，且每年至少二學分。

3. 具備社會工作或長期照顧等相關專業背景，並為現任或曾任老人福利或長期照顧相關民間團體管理職務累計五年以上者。

八、環境安全領域評鑑委員，除符合前點共同條件規定外，並應符合下列專業條件之一：

(一) 政府單位主管：曾任或現任中央或地方主管機關之消防、建築管理、公共安全、職業安全衛生或災害防救相關業務主管累計三年以上。

(二) 機構／單位主管：(應符合下列所有項目)

1. 曾任或現任醫院、老人福利機構、護理之家、住宿式長期照顧機構之工務、職業安全、風險管理或設施設備管理部門主管，實際負責機構內部環境安全之建置、維運、防火管理及緊急應變者且同一機構累計五年以上。
2. 所屬機構/單位近一次評鑑結果須達「合格」或「甲等」以上。

(三) 學者專家：

1. 取得公立或立案之私立大學、獨立學院，或符合教育部採認規定之國外大學或獨立學院之碩士以上學位，專長領域為消防安全、建築安全、環境工程、職業安全衛生或公共安全相關學門，並具教育部定講師以上資格，現任或曾任大專校院或專業訓練機構教職者，且曾教授大專校院非通識性質之相關課程連續至少三年，且每年至少二學分。
2. 具備消防、建築管理、公共安全、職業安全衛生或災害防救等相關專業背景，並為現任或曾任老人福利或長期照顧相關民間團體管理職務累計五年以上者。
3. 於大專校院或專業訓練機構中，從事消防、建築安全、環境工程、職業安全衛生或公共安全等相關學門之教學或研究累計五年以上。
4. 於建築師事務所或工程顧問公司執業，實際從事老人福利機構、護理之家、住宿式長期照顧機構建築之設計、消防避難。

九、評鑑委員之遴聘，於每年度辦理評鑑前，依該年度預估之委員需求人數，由本部就前列符合資格者，遴聘當年度之評鑑委員；曾任本部老人福利機構評鑑委員者，得優先遴聘為評鑑委員。

十、評鑑委員之推薦及審查，依下列規定：

(一)推薦人數由本部依業務推行需求訂之。

(二)推薦單位應依本機制及本部作業時程，於截止日前將推薦人選及被推薦人基本資料，函送本部或協辦單位審核，逾期不予受理。

十一、評鑑委員應完成本部或協辦單位辦理之評鑑基礎訓練、專業訓練課程。

十二、評鑑委員有下列情形之一者，本部得暫停、限制、取消出梯或予以解聘：

(一)無意願或因公務繁忙，當年度無法繼續擔任評鑑委員。

(二)經本部認定曾有違反評鑑委員職責，致損害評鑑結果之公正性或造成重大不良影響。

(三)不參加評鑑委員基礎訓練、專業訓練者。

(四)不參加評鑑相關會議；無正當理由不參加評鑑共識會議、評鑑結果初評會議、評定會議，或有其他不配合之情事。

(五)於民、刑事案件之訴訟或偵查期間，或遭檢察官起訴，或有足以影響公信力之具體情事時。

十三、評鑑委員有下列情形之一者，應迴避受評機構之評鑑：

(一)三年內曾任受評機構之董事、理事、監事（監察人）、股東、投資人、社員、顧問。

- (二) 三年內曾為受評機構自聘進行預評或評鑑相關指導(如擔任輔導委員、外聘督導或試評委員)。
- (三) 三年內與受評機構有聘僱、委任或託顧關係。
- (四) 三年內與受評機構負責人或業務負責人有碩士、博士學位論文指導關係。
- (五) 配偶、前配偶、四親等內之血親、三親等內之姻親或曾有此關係者，任職於受評機構。
- (六) 任職單位與受評機構隸屬相關體系，或具協同經驗、策略聯盟關係、合約關係。
- (七) 目前於受評機構進行實習。
- (八) 現任民意代表。
- (九) 現任受評機構相關業務主管。

十四、 評鑑委員應遵守下列倫理要求：

- (一) 為維持老人福利機構評鑑之公正及客觀，不得對外提供評鑑行程、其他委員名單、評鑑結果及其他資料。
- (二) 評鑑委員應維護公信與誠信原則，避免涉入損及社會信任之行為或司法案件。
- (三) 主動揭露並迴避利益衝突。
- (四) 禁止不當招募及評鑑後延伸業務行為。
- (五) 實地評鑑時，秉持中立立場，依評鑑指標內容，給予受評機構適當且具體客觀之建議，並避免不當言行。
- (六) 實地評鑑時，不得接受受評機構任何形式之饋贈與招待。
- (七) 依評鑑共識會議或相關會議內容，評量受評機構，確保評鑑結果之一致性。
- (八) 對於受評機構之資料應予保密，不得於公開場所談論及批評。
- (九) 不私下接洽受評機構，亦不受理受評機構之請託或關說。
- (十) 尊重受評機構設立之宗旨與理念。

十五、 評鑑委員應配合執行事項如下：

- (一) 清楚了解評鑑相關作業，並據以確實執行老人福利機構評鑑工作。提供足夠日數供評鑑行程安排，並配合實地評鑑行程，不得任意挑選評鑑機構及改變行程；對於偏遠、離島或有交通限制地區之評鑑行程，能適時配合提前一天出發。
- (二) 評鑑期間，評鑑委員如認其人身安全有受威脅之虞時，接受本部採取確保其安全之措施。
- (三) 評鑑期間，僅得於實地評鑑是日，向受評機構調閱與其評鑑項目相關資料，但不得對上開資料進行複製、拍照、錄影或攜出機構。
- (四) 遵守評鑑作業規範，提供具體明確之受評機構建議，並於規定期限內繳交評鑑表及書面建議事項。
- (五) 參與當年度評鑑共識會議、評鑑結果初評會議、評定會議或相關會議，

且未經同意不得對會議資料進行複製、拍照、錄影或攜出。

(六) 簽署評鑑利益迴避聲明書及保密切結書。

十六、本機制所定書表格式，由本部社會及家庭署另訂之。

衛生福利部 116 年度老人福利機構評鑑指標

A、經營管理效能(計 8 項)(占評分總分 20%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	A1	業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形	1. 依機構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，以及短、中長程(3年以上)工作營運發展目標，並具可行性。 2. 各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。 3. 定期檢視與修正計畫且有紀錄，並能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視業務執行情形之分析與檢討，訂定年度業務計畫及短、中長程(3年以上)工作營運發展目標。 2. 現場與業務負責人會談，評鑑當日業務負責人未出席及回應，本項逕評為E。 3. 年度業務計畫應於前1年度訂定，且不得以單一計畫或獎補助計畫替代。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2項。 C. 符合第1項。 E. 完全不符合。	1. 公立機構依主管機關有關規定辦理。 2. 基準說明第1、3項及評核方式/操作說明第3項後段，以指標公告日後之資料為主。 3. 業務負責人因不可抗力因素無法出席者，得填具切結書，並經主管機關同意後，始得由代理人出席回應。
二級加強項目	A2	入出機構之管理	1. 訂有服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、收費標準、定期評估機制、服務計畫與流程等，並有定期修訂。 2. 有專人辦理服務對象入出機構之業務並確實依據辦法執行。	文件檢閱 現場訪談 1. 「入機構」指入住；「出機構」指退住，退住之情形包含：失能或疾病改變、返家、轉介其他機構、往生…等。 2. 檢閱服務對象入出流程，且要說明服務對象資格、入住相關規定、入住後的定期評估機制及服務計畫，擬定並列入辦法。 3. 與服務對象會談了解其執行情形。	A. 完全符合。 B. 符合第1項。 C. 第1項部分符合。 E. 完全不符合。	基準說明第1項有關評估機制新增定期、辦法新增流程，及評核方式/操作說明第2項列入辦法之新增內容，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	A3	工作手冊、工作人員權益相關制度訂定及執行情形	- 訂定工作手冊，內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程(包括入(出)機構、服務對象照顧技巧、緊急或意外事件處理、性騷擾處理、性侵害處理、服務對象權益保障、老人保護通報及處理辦法等等)、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料、個人資料保護相關規定，以及服務對象及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩服務對象之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢。 - 訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、教育訓練、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。 - 確實依據制度執行，並有佐證資料。 - 至少每年1次修訂工作手冊及相關制度。	文件檢閱 現場訪談 - 檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。 - 請工作人員說明如何執行各項工作、本身之職責、機構中現有之申訴、福利、教育訓練、進用原則及薪資等規定。 - 工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。 - 身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操...等。	A. 完全符合 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	- 機構需依據老人保護通報及處理辦法、性騷擾防治法與性侵害犯罪防治法及個人資料保護法分別訂定服務對象保護、性騷擾、性侵害事件的處理辦法，包含通報與轉介流程。 - 機構應視其性質與規模訂定個人資料檔案安全維護計畫或規定。若為私立老人福利機構且核定床位數逾200床，應依「社會福利機構個人資料檔案安全維護計畫實施辦法」(以下簡稱：社福機構個資辦法)規定辦理；若為社會福利財團法人且符合財團法

級 別	項 次	指 內	標 容	基 準	說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
								人法第24條第3項所定財產總額或年度收入達一定金額以上者，應依「社會福利財團法人個人資料檔案安全維護計畫實施辦法」(以下簡稱：社福法人個資辦法)規定辦理；倘非屬上開規定適用範圍者，則應依個人資料保護法及其施行細則之規定辦理。 3.另依社福法人個資辦法規定，財團法人社會福利機構，如達床位數，則優先適用社福機構個資辦法；如未達床位數，但屬一定金額以上者，則適用社福法人個資辦法。 4.基準說明

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
						第1項有關重要工作流程新增所列舉內容及工作手冊內容新增個人資料保護相關規定，以指標公告日後之資料為主。
	A4	機構內性騷擾、性侵害及服務對象保護事件防治機制建置情形	1. 訂有性騷擾、性侵害及服務對象保護事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2. 訂有性騷擾、性侵害及服務對象保護預防措施並確實執行。 3. 若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 4. 工作人員清楚處理流程。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視機構性騷擾、性侵害及服務對象保護事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2. 檢視機構性騷擾、性侵害及服務對象保護預防措施。 3. 現場分別與主任(院長)及工作人員會談。 4. 對象包括服務對象之間、工作人員間、工作人員與服務對象間或家屬與工作人員間等等；另如機構聘有外籍看護工，也應有適用該國語言之版本。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2項，且第3項部分符合。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項，且第2項部分符合。 E. 完全不符合。	1. 機構需依據性騷擾防治法、性別平等工作法與性侵害犯罪防治法分別訂定性騷擾、性侵害事件的處理辦法，包含通報與轉介流程。 2. 基準說明第1項及評核方式/操作說明第1、2項新增服務對象保護內容，以指標公告日後之資料為主。
	A5	緊急事件風險管理與危機處理	1. 訂有機構緊急事件風險管理與危機處理計畫，機構依其特性訂定以下計畫：(1)意外事件；(2)環境、設施設備安全事故；(3)其他。 2. 有明確具體預防、處理程序及流程。 3. 事件發生時依計畫確實執行並	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱機構危機或緊急事件風險管理計畫。 2. 機構可視其機構特性或需求選擇以下3個(含)以上	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項，且第4項部分符合。 C. 符合第1、2、3項。 D. 符合第1、2項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第1項修正部分、第2項「流程」部分，以指標公告日後之資

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			有處理過程之紀錄。 4. 每半年定期對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	的風險及危機訂定計畫： (1) 意外事件：跌倒、噎到、食品中毒、感染、給錯藥、燒燙傷、急症死亡等。 (2) 環境、設施設備安全事故：溺斃、電梯故障、走失、跌倒、瓦斯中毒、火災等。 (3) 其他：自殺、自殘、財物失竊、抽菸、打架等。 3. 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 4. 檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。 5. 與工作人員會談發生事件時之處理方式。 6. 與主任(院長)會談是否針對發生之事件進行分析及檢討。		料為主。
一級必要項目	A6	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質情形	1. 實際參與行政與照護品質管理，並留有紀錄或相關佐證資料(親自規劃年度計畫、主持及參與品質管理檢討會議、意外或緊急事件處理檢討會議、家屬說明會、勞資會議等之紀錄)。 2. 業務負責人能針對機構經營管理問題提出改善策略，並有佐證資料。 3. 業務負責人應每年接受機構行政管理課程(外訓)至少4小時。	文件檢閱 現場訪談 1. 機構行政管理課程係指行政管理(含機構營運與制度管理、人事管理及財務管理)、組織管理與領導(如團隊領導、督導技巧、衝突管理)等相關內容；與照護品質或臨床照護相關之課程，均不應列入。相關訓練課程之佐證資料應以正本呈現。 2. 與業務負責人現場訪談，評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為	A. 完全符合。 B. 符合其中2項。 C. 符合其中1項。 E. 完全不符合。	1. 本項指標，以指標公告日後之資料為主。 2. 業務負責人因不可抗力因素無法出席者，得填具切結書，並經主管機關同意後，始得由代理人出席回應。

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				E。		
一級必要項目	A7	聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形	1. 護理人員設置及資格符合相關法規，且24小時均應有護理人員上班。 2. 照顧服務員設置及資格符合相關法規。若聘有外籍看護工，其聘用人數應符合外國人從事就業服務法相關規定，且隨時保持我國籍照顧服務員至少一人上班。 3. 社會工作人員設置及資格符合相關法規。 4. 最近4年內專任工作人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請主管機關提供)。 5. 兼任(特約)專業人員設置及資格符合相關法規，並依法完成支援報備程序。負責膳食廚工應有丙級以上中餐烹調技術士證、西餐烹調技術士證或食物製備技術士證。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視工作人員名冊及相關證明與資格。 2. 護理人員： (1) 專任聘用人數符合機構設立標準規定，須完成執業登錄、長照人員認證及登錄。 (2) 核對護理人員排班表及護理紀錄等資料。 3. 照顧服務員： (1) 專任聘用人數符合機構設立標準規定，須完成長照人員認證及登錄。 (2) 核對排班表及照顧紀錄等資料。 4. 社會工作人員： (1) 專任聘用人數符合機構設立標準規定，須完成長照人員認證及登錄。 (2) 核對個案紀錄等資料。 5. 兼任(特約)專業人員： (1) 兼任人員包括營養師、物理治療師(生)、職能治療師(生)、藥師、醫師等。 (2) 兼任(特約)之專業人員具有主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約，合約應至少記載每週服務時數，工作內容、酬勞給付方式等內	A. 完全符合。 B. 符合其中4項。 C. 符合其中3項。 D. 符合其中2項。 E. 符合未達2項。	1. 機構人力、設施及設備須符合老人福利機構設立標準規定(以實收床位數計)。 2. 基準說明第4項，係指涉及有無違反老人福利法相關法規、護理人員法、社會工作師法、勞動基準法、性別平等工作法、勞工退休金條例等法規。

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				容。 (3)核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。		
	A8	工作人 員教育 訓練計 畫訂定 及辦理 情形	1. 新進工作人員應於到職後1個月內至少完成16小時新進人員訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、防災概論、職業安全衛生教育(至少3小時)、感染管制(至少4小時)、個案權益保障(至少2小時)、緊急事件處理、老人保護概念及實地操作等，對於新進人員訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。 2. 依機構發展方向與服務內涵訂定員工教育訓練計畫(包括機構內部訓練及機構外部訓練辦法)，訓練的內容必須包括：專業服務、服務對象安全、服務對象權益、急救、意外傷害、性別議題、性侵害或性騷擾防治、服務對象保護、感染管制及危機管理、緊急事件處理、原住民族、多元文化或多元性別等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程，並有長照積分採認且有評值，且參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。 3. 每位工作人員均至少每年接受在職教育20小時，其中感染管制至少4小時、原住民族群文化敏感度及能力至少1小時、多元族群文化敏感度及能力至少1小時。 4. 廚工至少每年接受8小時營養及衛生之教育訓練。 5. 護理人員及照顧服務員，具有於效期內之急救相關訓練完訓證明。 6. 定期辦理職業安全衛生相關在職訓練(例如：作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等)。	文件檢閱 1. 工作人員係指業務負責人、社工、護理人員、照顧服務員(含外籍看護工)及其他機構自聘專任醫事人員。 2. 檢閱辦理新進工作人員訓練及在職教育訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現，除職業安全衛生教育及感染管制外，皆應以實體課程為原則。 3. 檢閱機構新進人員之適任性考核資料。 4. 依機構發展方向與服務內涵訂定員工教育訓練計畫之「評值」，係指機構應對整體教育訓練計畫進行成效評估，包括年度訓練規劃之完成度、課程與服務需求之連結、受訓人員學習成效、與訓後在實務中的應用情形。 5. 任職滿1年者至少接受機構外訓練20小時；未滿1年者按任職月數比例計算。(機構內辦理者，課程經主管機關審查核定並有外部人員參加，或參加符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教	A. 完全符合。 B. 符合其中5項。 C. 符合其中4項。 D. 符合其中3項。 E. 符合未達3項。	1. 建議呈現各個員工教育訓練完訓時數、訓練型態等彙整表，以利有效率管理。 2. 鼓勵照顧服務員參與相關特殊訓練，如： (1)失智症照顧服務20小時訓練課程。 (2)身心障礙支持服務核心課程訓練。 3. 以下項目以指標公告日後之資料為主： (1)基準說明第1項中個案權益保障(至少2小時)。 (2)基準說明第2項中服務對象保護、原住民族、多元文化或多元性別。 (3)基準說明第3項中原住民

級別	項次	指 內 標 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				育及登錄辦法所訂之課程，其積分經採認者，均視同機構外訓練。) 6.新進及在職工作人員應接受之感染管制課程類別依各年度疾病管制署公告「長期照護矯正機關(構)感染管制查核基準」查核項目：工作人員感染管制教育訓練之查核項目規定辦理，另116年度起以「符合項目」規定辦理。 7.醫事人員訓練時數以從醫事系統列印出來之時數，或參加符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂附件四「長照服務人員繼續教育之實施方式及積分表」所列實施方式第1項之課程，其積分經採認者為準，其餘均不認列；另護理人員雖已受6年120小時之教育訓練，惟每年仍應有至少20小時之在職訓練。 8.機構膳食如採外包方式辦理，針對基準說明4，應檢附衛生主管機關執行食品良好衛生規範準則(GHP)之稽查或抽驗合格紀錄，或提供食品安全管制系統準則(HACCP)之符合性證明文件。 9.急救相關訓練(含		族族群文化敏感度及能力至少1小時、多元族群文化敏感度及能力至少1小時。 (4)評核方式/操作說明第2項中除職業安全衛生教育及感染管制外，皆應以實體課程為原則。 (5)評核方式/操作說明第4項。 (6)評核方式/操作說明第8項。 (7)評核方式/操作說明第9項「新進人員應於到職3個月內完成」、「每兩年(以年度來看)參加複訓」部分。 4.基準說明第5項急救相關訓練之參加證明、完訓證明或合格證

級 別	項 次	指 內 標 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				外籍看護工)包含CPR或ACLS，新進人員應於到職3個月內完成，其時數包含於在職教育訓練時數中；每兩年(以年度來看)參加複訓。 10.職業安全衛生教育課程項目包括： (1)作業安全衛生有關法規概要。 (2)職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。 (3)作業前、中、後之自動檢查。 (4)標準作業程序。 (5)緊急事故應變處理。 (6)消防及急救常識暨演練。 (7)其他與勞工作業有關之安全衛生知識。 11.本次評鑑對員工受訓資料之檢視以評鑑當日仍在職之員工為準。		書，應有明確時間可辨識。

B、專業照護品質(計 26 項)(占評分總分 40%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	B1	定期召開服務品質會議及其辦理情形	1.定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。 2.會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	文件檢閱 現場訪談 1.現場與業務負責人會談。 2.檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實。 3.檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。	A. 完全符合。 B. 符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 C. 符合第 1 項。 D. 第 1 項部分符合。 E. 完全不符合。	
二級加強項目	B2	個案服務計畫與評值及管理情形	1.新進服務對象應於入住 72 小時內完成個別化服務，包括身體、心理及社會需求評估等。 2.至少每 3 個月(安養機構 6 個月)或依服務對象需要完整評估服務對象身體(含營養)、心理、社會、認知及活動功能。 3.依評估結果擬定照顧目標與計畫，且執行服務措施、照顧計畫與紀錄一致。 4.至少每半年與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。 5.定期追蹤評值。	文件檢閱 現場訪談 1.抽閱檢視至少 5 位服務對象個案服務計畫等相關文件。 2.請教各類專業人員(個管師、社會工作人員、護理人員、其他專業人員)如何針對服務對象需求進行評估、擬定照護計畫及評值結果並持續進行修訂，且評估結果完整適切。 3.檢閱服務對象體重測量紀錄。	A. 完全符合。 B. 符合第 1、2、3、4 項 C. 符合第 1、2、3 項。 D. 符合第 1、2 項。 E. 完全不符合。	基準說明第 5 項，以指標公告日後之資料為主。
	B3	服務對象適應輔導或支持措施	1.訂有服務對象適應輔導或支持措施(含環境、人員、權利及義務等之解說)。 2.對出現適應不良或情緒不穩之服務對象有輔導關懷及處理，若出現嚴重適應不良或嚴重情緒不穩之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處，上開情形皆有完整紀錄。 3.能確實回應服務對象之需求，並留有紀錄。	文件檢閱 現場訪談	A. 完全符合。 B. 符合第 1、2 項。 C. 符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 D. 第 1 項部分符合。 E. 完全不符合。	
	B4	跨專業整合照護執行情形	1.訂有轉介及照會之條件、流程、表單等機制。 2.每 3 個月召開專業聯繫會或個案討論會(至少 3 種不同領域人員參與)，並有紀錄及追	文件檢閱 現場訪談 1.抽閱檢視至少 5 位服務對象之個案服務紀錄。	A. 完全符合。 B. 符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 C. 符合第 1、2 項。	基準說明第 1 項修正為「及」，以指標公告

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			蹤。 3.依服務對象需求，確實轉介或照會醫療團隊或其他專業，且有紀錄及追蹤。	2.請教工作人員轉介照會之作法。 3.跨專業人員包含專任及兼任人員(亦包括照顧服務員)。 4.檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。	D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	日後之資料為主。
	B5	連結社區資源辦理團體或社區活動情形	1.訂有符合服務對象需求之專業團體工作及各類文康活動年度計畫，內容多元，涵蓋動態及靜態活動，並有鼓勵服務對象參與機構內外活動之策略。 2.得連結社區資源，並有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動，需建立資源網絡且定期盤點更新。 3.至少每月辦理1次團體或社區活動(可配合節慶)，並有紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等)，且應評值活動對服務對象的助益。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視社交、活動辦理紀錄。 2.請教服務對象參與社交、活動之情形。 3.檢視參與成員之個別評估紀錄。	A. 完全符合。 B. 符合其中2項，且餘1項部分符合。 C. 符合其中2項。 D. 符合其中1項。 E. 完全不符合。	基準說明第1項「專業」團體工作，及第2項「得連結社區資源，並」有專人負責或規劃部分，以指標公告日後之資料為主。
	B6	與家屬互動及提供服務情形	1.訂有家屬教育之年度計畫，內容可含各類支持性活動、公共安全議題宣導等，及有鼓勵家屬與服務對象互動之策略。 2.家屬與服務對象互動(如家屬探訪或服務對象外出與家屬聚會)須留有紀錄。 3.至少每年辦理2次以上符合主題之家屬教育或家屬座談會或聯誼活動，並留有相關文件，如簽到單、活動紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等)。 4.至少每季1次與每位服務對象之家屬電訪或會談了解其需要(無家屬之服務對象除外)，提供支持服務並有紀錄。	文件檢閱 1.檢閱家屬探視作業規範、鼓勵家屬探訪的策略。 2.檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。 3.檢閱機構家屬座談會及家屬教育活動辦理紀錄。 4.檢閱家屬與服務對象互動紀錄。	A. 完全符合。 B. 符合其中3項。 C. 符合其中2項。 D. 符合其中1項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第1項「可含各類支持性活動」以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	B7	提供服務對象例行及必要之醫療服務情形	1.聘有特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務及緊急後送合約。 2.新入住服務對象須於1個月內完成醫師診察及評估工作，並有醫療診療服務紀錄。 3.每3個月(長期照顧機構每1個月)診察(巡診)，並有完整診察紀錄。 4.能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。 5.依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。 2.抽查檢閱至少5位服務對象醫師評估紀錄。 3.請教服務對象醫師巡診之情形。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3、4項。 C. 符合第1、2、3項。 D. 符合第1、2項。 E. 完全不符合。	
二級加強項目	B8	感染管制機制建置情形	1.依機構特性訂定並執行感染管制計畫且至少每年應檢視更新1次。 2.指派符合資格之感染管制專責人員，負責推動機構內感染管制相關工作。 3.訂有限制罹患皮膚、腸胃道或呼吸道傳染病員工從事照護或準備飲食之規範。 4.有宣導和落實手部衛生及呼吸道衛生與咳嗽禮節，並有充足且適當之洗手設施和洗手用品；且工作人員能正確執行手部衛生，包括洗手時機及步驟。 5.訂定訪客(含陪伴機制)管理規範，張貼於機構明顯處並確實執行；提供訪客手部衛生所需設施(乾洗手或濕洗手)，請訪客探訪前洗手，必要時戴口罩，且有訪客紀錄。 6.落實工作人員及服務對象健康監測，且有紀錄，並依「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」規定執行疫情監視及通報。 7.防護裝備物資(含口罩、手套及隔離衣等)應有適當儲備量，定期檢視有效期限並有紀錄，且儲放於乾淨且避免潮濕之通風場所。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 1.專責人員應由編制內全職人員擔任，其資格具備「長期照護矯正機關(構)與場所執行感染管制措施及查核辦法」第4條第2項各款資格之一者。 2.每間寢室及服務對象之餐廳與其他公共區域設有濕洗手或酒精性乾洗手設施。濕洗手設施包括：洗手槽、肥皂或洗手液及擦手紙，惟肥皂應保持乾燥。固定放置的乾洗手液可視實務狀況所需，以工作人員隨身攜帶酒精性乾洗手液代替。 3.酒精性乾洗手液若分裝使用，應標示分裝日期，原則上效期以1個月為限。 4.訂有手部衛生稽核機制，定期稽核(如：每季)手部衛生遵從性及正確	A. 完全符合。 B. 符合6項。 C. 符合5項。 D. 符合4項。 E. 符合未達4項。	基準說明第1項、第2項、第3項、第4項「宣導」、第5項、第7項及評核方式/操作說明第7項工作人員體溫量測頻率，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				性等指標，回饋受稽核單位/人員，並留有紀錄備查。實地察看、檢閱稽核紀錄及現場抽測。 5.於明顯處張貼手部衛生及呼吸道衛生與咳嗽禮節宣導品或使用電子看板宣導。 6.能依據不同疫情(機構發生疫情或政府發布疫情警示等)訂定規範,如探訪時間、體溫監測、詢問 TOCC(旅遊史、職業史、接觸史、是否群聚)、探視地點、動線規劃及注意事項等,訪客紀錄可參考疾管署訂定之「長期照護機構訪客紀錄單(範例)」辦理。 7.檢閱工作人員及服務對象體溫紀錄,是否至少每日量測1次及有否異常。 8.若機構有人員出現監視症狀(上呼吸道感染、咳嗽持續3週、每日腹瀉3次以上、不明原因發燒、疥瘡、其他疑似傳染病發生且有擴散之虞時),卻未於規定時效(發現24小時內)內進行通報者,評為不符合。 9.防護裝備儲備應儲放於乾淨且避免高溫、潮濕之場所(如:溫度$\leq 35^{\circ}\text{C}$,相對濕度$\leq$		

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				80%；或可依各類物資供應商之建議)，並放置於貨架、櫃子或棧板上，保持離地、離牆，且不應接觸天花板。適當儲備量請參考疾病管制署相關建議辦理。 10. 工作人員執行照護使用之口罩及隔離衣，需具有醫療器材許可證字號。		
	B9	提供服務對象例行及必要之醫療服務情形	1.藥品依規定儲存區分，且均在有效期限內。 2.藥品盛裝上有清楚標示姓名及服用時間及劑量。 3.非專業人員不易取得。 4.不再使用之藥品(含管制藥品)應設有回收處理或銷毀流程並有紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.訪談機構服務對象與護理人員藥品使用及管理情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.實地察看藥品儲存情形。 4.檢閱藥品(含管制藥品)回收處理或銷毀紀錄。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第4項「流程」部分，以指標公告日後之資料為主。
	B10	提供服務對象藥事服務情形	1.由醫護人員執行處方及給藥，並確實執行三讀五對，且有紀錄。 2.每位服務對象有完整之用藥紀錄。 3.每3個月由藥師提供1次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。 4.對於服務對象用藥能觀察用藥反應、交互作用及重複用藥，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.訪談機構服務對象與護理人員服務對象藥品使用情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.檢閱藥師提供之藥物管理或指導紀錄。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	
	B11	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	1.訂有服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行。 2.針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。 3.如有發生跌倒案件應逐案分析、處置。 4.定期(每季)進行分析，檢討並	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第3項「處置」及第4項「每季」部分，以指標公告日後之資

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			有改善方案。			料為主。
	B12	服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形	1.訂有服務對象壓力性損傷預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行。 2.針對服務對象壓力性損傷有監測紀錄，且紀錄完整。 3.如有發生壓力性損傷案件應逐案分析、處置。 4.定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員如何執行。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	1.安養機構不適用。 2.有關基準說明第3項「處置」部分，以指標公告日後之資料為主。
	B13	服務對象疼痛偵測與處理情形	1.納入生命徵象評估，含疼痛開始時間、位置、嚴重度、持續時間、緩解及加重因素。 2.訂有符合服務對象年齡及能力之疼痛評估措施、處理辦法及流程。 3.確實執行與記錄疼痛處理與反應。 4.依評值結果修正處置措施。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視相關資料。 2.請教工作人員如何執行。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	
	B14	服務對象約束處理及監測情形	1.訂有服務對象約束評估措施、處理辦法及流程，並確實執行。 2.針對約束服務對象，在約束過程中，隨時監測，且有完整紀錄。 3.如有發生約束案件應逐案分析、處置。 4.定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視相關資料。 2.請教工作人員如何執行。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	1.安養機構不適用。 2.有關基準說明第3項「逐案」、「處置」部分，以指標公告日後之資料為主。
	B15	服務對象感染預防、處理及監測情形	1.訂有皮膚傳染病（至少包括疥瘡）、呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒等疑似感染個案及群聚感染事件評估及監測措施、處理辦法及流程，並確實執行。 2.針對服務對象有感染監測紀錄，且紀錄完整。 3.如有發生感染案件，應逐案	文件檢閱 現場訪談 實地抽測 1.處理流程至少包括通知相關人員或單位、安排照護之工作人員、使用防護裝備、與他人區隔、安排個案就	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第1項、第3項「處置」、第4項及評核方式/操作說明第1項、第2

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			分析、處置。 4.定期(每季)進行分析、檢討防疫作為及改善標準作業流程措施。	醫、疑似感染區域(含動線)清潔消毒等。 2.感染案件包括人口密集機構傳染病監視作業通報案件、醫療照護相關感染案件、疥瘡等。應有疑似感染個案及群聚事件處理紀錄備查。 3.如有發生感染案件，應有案件之發生原因分析、防疫作為檢討及各項標準作業流程改善措施。機構若確實無發生感染案件，需有紀錄或相關文件證明(例如：人口密集機構傳染病監視作業之每週「個案通報總人次資料」、醫療照護相關感染監測等紀錄)，且已符合第2項，則第3項可視為符合。 4.可參考疾管署訂定之「機構間感染管制轉介單」辦理。機構若已訂有相關紀錄表單，但確實無服務對象轉出或轉入，則第4項可視為符合。		項、第3項、第4項，以指標公告日後之資料為主。
	B16	服務對象感染預防、處理及監測情形	1.訂有服務對象非計畫性住院處理辦法及流程，並確實執行。 2.針對非計畫性住院之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。 3.如有發生非計畫性住院案件，應逐案分析、處置。 4.定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員如何執行。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第3項「處置」部分，以指標公告日後之資料為主。
	B17	服務對象非計畫性體重	1.訂有服務對象非計畫性體重改變處理辦法及流程，並確實執行。	文件檢閱 現場訪談 1.非計畫性體重改	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。	有關基準說明第3項「處置」

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
		重改變處理及監測情形	2.針對非計畫性體重改變之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。 3.如有發生非計畫性體重改變案件，應逐案分析、處置。 4.定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。	變係指 30 天內體重改變 $\pm 5\%$ 以上。 2.檢視資料。 3.請教工作人員，如何執行。 4.查核每位服務對象至少每月追蹤測量體重 1 次，並有紀錄。	C. 符合第 1、2 項。 D. 符合第 1 項。 E. 完全不符合。	及第 4 項「每季」部分，以指標公告日後之資料為主。
	B18	提供管路移除(鼻胃管及導尿管等)之增進照護計畫及執行情形	1.訂有完整的管路移除(鼻胃管及導尿管等)作業規範與照護計畫。 2.確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。 3.執行成效有改善原機能問題。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機能增進的護理計畫(如進食吞嚥練習、膀胱訓練)。 2.完整的作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。 3.請教工作人員如何執行。	A. 完全符合。 B. 符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 C. 符合第 1、2 項。 D. 符合第 1 項。 E. 完全不符合。	1.安養機構不適用。 2.未收容個案者不適用鼻胃管移除指標。 3.未收容個案者不適用導尿管移除指標。 4.本指標適用對象為經醫師、護理人員或治療師評估為可移除者。
	B19	工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形	1.工作人員應完成健康檢查，其檢查項目、效期、頻率，依各年度疾病管制署公告「長期照護矯正機關(構)感染管制查核基準」查核項目：工作人員健康管理項下新進、在職工作人員之查核規定辦理。 2.服務對象應完成健康檢查，其檢查項目、效期、頻率依各年度疾病管制署公告「長期照護矯正機關(構)感染管	文件檢閱 1.檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。 2.廚工及供膳人員未能達成基準說明第 1 項之規定，則該項視為不符合。 3.各年度如已通過	A. 完全符合。 B. 符合其中 2 項。 C. 符合其中 1 項。 E. 完全不符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			制查核基準」查核項目：服務對象健康管理項下之服務對象入住前、入住期間之查核規定辦理。 3.針對個別健康檢查結果進行追蹤處理與個案管理。	感染管制查核者，該年度資料免予檢閱。 4.有關基準說明第1項，自116年起以「長期照護矯正機關(構)感染管制查核基準」查核項目：工作人員健康管理項下新進、在職工作人員之「符合項目」規定辦理。 5.有關基準說明第2項，自116年起以「長期照護矯正機關(構)感染管制查核基準」查核項目：服務對象健康管理項下之服務對象入住前、入住期間之「符合項目」規定辦理。		
	B20	侵入性照護之執行情形	1.訂有抽痰、換藥、換管路等侵入性照護標準作業流程，並定期更新。 2.護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3.至少每半年稽核侵入性照護之正確性。 4.依稽核結果，有檢討及改善措施。	文件檢閱 實地抽測 現場訪談 1.檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。 2.抽測護理人員正確執行抽痰、換藥、換管路等侵入性照護。(其中一樣即可) 3.訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項，且第4項部分符合。 C. 符合第1、2、3項。 D. 符合第1、2項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第1項「定期更新」及第3項「至少每半年」部分，以指標公告日後之資料為主。
	B21	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	1.依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗。未施打疫苗者之原因，留有紀錄。 2.具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。 3.施打公費流感疫苗，施打率達指定比率。 4.施打公費肺炎鏈球菌疫苗，施打率達指定比率。 5.施打公費 COVID-19 疫苗，施	文件檢閱 1.檢閱預防性疫苗接種紀錄(疫苗接種清冊應有醫療院所完整核章)。 2.依各地方政府通知製作符合公費流感疫苗、肺炎鏈球菌疫苗、COVID-19 疫苗接種對象名冊，並記	A. 完全符合。 B. 符合第1、2項，且符合第3、4、5項之任一項。 C. 符合第1、2項，且符合第3、4、5項之任一項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第3項至第5項，以指標公告日後資料為主，倘該年度尚未施打，則該項視為符合。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			打率達指定比率。	錄接種情形，未接種者應註明原因。 3.工作人員及服務對象施打率依各年度疾病管制署公告「長期照護矯正機關(構)感染管制查核基準」查核項目：疫苗接種情形項下配合國家政策施打公費疫苗，施打率達指定比率之查核符合項目規定辦理。		
	B22	提供服務對象日常活動情形	1.提供服務對象下床及安全評估，並協助每位可移動服務對象，至少每天下床2次，並確實執行且有紀錄；針對意識不清或昏迷的服務對象至少每天下床1次。 2.為利服務對象下床活動，應使用符合個別需求及維護身體功能之輔具。 3.照顧者依據物理/職能治療師(生)專業評估，每日提供簡易被動式肢體活動，確實執行並有紀錄。 4.依服務對象需求提供規律或有計畫性之感官刺激、認知功能訓練，確實執行並有紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱服務對象下床活動及確保服務對象基本活動之執行紀錄。 2.現場訪談服務對象下床頻率。 3.查看輪椅功能、清潔及是否適合個別服務對象需求並訪談服務對象。 4.服務對象下床活動係避免服務對象發生制動症候群，如果移動服務對象會造成服務對象傷害(例如骨折、顱內壓升高...等)，或醫師醫囑不能移動者，則可不下床。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2項，且符合第3、4項其中1項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	安養服務對象不適用。
	B23	提供服務對象清潔(含身體、寢具及衣物)及翻身拍背服務情形	1.每日整理服務對象之儀容(包括舌苔、口腔異味、鼻子、眼睛之清潔等)，提供足夠及清潔之寢具及衣物，且至少每週洗澡2次(夏天至少每週洗澡3次)，以保持服務對象服裝、儀容合宜且無異味。 2.協助臥床服務對象，至少每2小時正確執行翻身拍背，且翻身擺位正確。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視服務對象之洗澡及清潔紀錄(含每日執行口腔清潔工作紀錄)。 2.檢視機構提供予服務對象之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3、4項。 C. 符合第1、2、3項。 D. 符合第1、2項。 E. 完全不符合。	1.安養服務對象不適用基準2。 2.有關基準說明第3項，及評核方式/操作說明第1

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			3.強化服務對象口腔健康照護：落實服務對象每日餐後、睡前之口腔健康照護。 4.尊重服務對象個人之裝扮，如髮型、衣物配件等。 5.紀錄內容與實際操作相符。	及枕頭套)是否足夠且整潔。 3.工作人員熟悉口腔清潔工具與方法，包括長期臥床、留置鼻胃管服務對象之口腔清潔等。 4.現場觀察服務對象之儀容是否有異味及個人衣物是否合宜。 5.實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。 6.現場訪談服務對象。		項「含每日執行口腔清潔工作紀錄」與第3項部分，以指標公告日後之資料為主。
	B24	提升服務對象自我照顧能力之促進及相關輔具運用情形	1.訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略。 2.落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。 3.落實依服務對象需要提供各類適切、安全的生活輔具如進食、穿脫衣服、盥洗清潔、行動(如：輪椅有個別化需求等特殊配備，且煞車功能良好，大小適合個別人體尺寸)、如廁等生活輔助器具及支持環境。 4.提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。 5.提供服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物服務、郵電服務、陪同就醫、服藥提醒等。 6.有電視、音響、影音等適當之康樂設備，以及適當的書報類、棋奕類、美勞類、運動健身類等設備及器材，且落實使用並有相關紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 2.檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 3.檢視服務對象之照護紀錄。 4.檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。 5.請教服務對象日常如何使用各類輔具。 6.請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項，且符合第4項至第6項其中2項。 C. 符合第1、2、3項。 D. 符合第1、2項。 E. 完全不符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	B25	服務對象膳食及個別化飲食情形	1.由專任或特約營養師擬定至少 2 星期之循環菜單並提供諮詢，菜單與每日餐食相符。 2.依服務對象疾病類別、生理狀況與需求(如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等)、生活習慣或宗教因素(如素食者或有禁忌者)，設計並提供個別化、營養均衡、衛生且多變化之飲食。 3.提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等。 4.至少每週提供 1 次快樂餐。 5.備有配合服務對象個別化之餐具，如缺口杯、易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等，並落實提供服務對象合宜之餐具。 6.服務對象有私人餐具、飲用水用具。除特殊情形外，不應使用免洗餐具。 7.至少每半年 1 次進行膳食滿意度調查，並將改善意見落實於改進膳食服務。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱菜單、服務對象營養照護紀錄。 2.實地察看供食內容(含餐具)。 3.現場訪談服務對象，機構提供多樣化食物的服務方式及頻率。 4.快樂餐主要是讓服務對象依個人偏好自由選擇餐點，並非準備很多餐點供服務對象選擇，不需進行熱量分析。 5.每位服務對象有私人餐具、飲用水工具，並有明確標示。	A. 完全符合。 B. 符合第 1、2、3 項且符合第 4 項至第 7 項其中 3 項。 C. 符合第 1、2、3 項且符合第 4 項至第 7 項其中 2 項。 D. 符合第 1 項。 E. 完全不符合。	
	B26	管灌服務對象餵食情形	1.使用灌食袋需有醫囑，並有嚴謹的滴數控制設施(灌食幫浦)控制滴數。 2.管灌服務對象有個別之灌食空針，使用過程符合衛生清潔原則。 3.灌食配方成分、份量與溫度適合服務對象個別需要;食物不全是商業配方，至少每日管灌一次天然食材。 4.灌食技術正確(管路位置確認，回抽，空針高度正確，流速適當)。 5.灌食時及灌食後注意服務對象需求與感受(姿勢維持如 1 小時內，頭頸部抬高 30 至 45 度;管灌時對服務對象說明或打招呼)。 6.無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。 2.實地察看是否有使用個別的空針。 3.管灌飲食可以全部為天然食材，但須注意熱量是否足夠。但不可全為商業配方。 4.果汁算天然食材。 5.檢測機構工作人員管灌技術，包含時間、管灌量及類別之紀錄正確性。 6.禁止使用灌食筒餵食。	A. 完全符合。 B. 符合第 1、2、3、4、5 項。 C. 符合第 1、2、3、4 項。 D. 符合第 1、2、3 項。 E. 完全不符合。	1.無管灌服務對象不適用。 2.天然食材之果汁並非指商業販售包裝稀釋過後的果汁，必須為攪打的食材。 3.有關基準說明第 1 項、評核方式/操作說明

級 別	項 次	指 內 標 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
						第 5 項 後段「包 含時 間、管 灌 量及類 別之紀 錄」正確 性，及第 6 項，以 指 標 公 告 日 後 之 資 料 為主。

C、安全環境設備(計 11 項) (占評分總分 25%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	C1	公共空間及寢室空間採光、照明及通風設備情形	1.每間寢室都有自然採光及照明設備，且通風佳，無異味。 2.公共空間有良好採光及照明設備，且通風佳，無異味。 3.可依服務對象不同溫度需求，於寢室提供調整冷暖之設施。 4.寢室配置可調整光度之照明燈具。 5.未靠窗之公共空間，有充足人工照明。 6.未靠窗之公共空間，有充足空調設備。	實地察看 1.察看機構公共空間和寢室採光、照明設備及通風性是否合宜。 2.公共空間係指寢室以外，服務對象可活動的空間(包含走道)。	A. 完全符合。 B. 符合第 1、2 項，且符合第 3 項至第 6 項其中 3 項。 C. 符合第 1、2 項，且符合第 3 項至第 6 項其中 2 項。 D. 符合第 1、2 項。 E. 完全不符合。	
	C2	儲藏設施設置情形	1.具有輔具及傢俱、個人物品及消耗性物品之儲藏空間。 2.易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間，應隨時上鎖。 3.儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器及自動撒水設備。 4.各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊，至少每三個月盤點並有紀錄。	實地察看 文件檢閱 1.察看機構儲藏空間或設施是否設於機構立案處。 2.個人物品及消耗性物品係指被褥、床單及用品雜物。 3.易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏設施，依其儲藏方式應有密閉性。 4.為能即早偵知火災以能及時應變，火警探測器建議優先選擇偵煙型探測器。 5.儲藏室設有自動撒水設備應在其有效防護範圍內，應保持淨空間，不得有障礙物。可參考消防法規規定(撒水頭下方 45 公分內及水平方向 30 公分內，不得有障礙物)。 6.儲藏空間具分類標示，其物品擺放整齊。	A. 完全符合。 B. 符合第 1、2、3 項。 C. 符合第 1、2 項。 D. 符合第 1 項。 E. 完全不符合。	1.基準說明第 3 項火警探測器「及」自動撒水設備部分，以指標公告日後之資料為主。 2.評核方式/操作說明第 4 項及第 5 項，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				7.檢視儲藏設施定期整理紀錄。		
	C3	日常活動空間(如餐廳、閱覽區、活動區、會客區)及設施、設備設置情形	1.餐廳設置區位符合便利性，其設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 2.日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性，且至少每週一次清潔環境，並有紀錄。 3.日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。 4.具其他用途亦須符合相關規定。	實地察看 文件檢閱 1.現場察看機構交誼空間、餐廳設施設備設置情形。 2.檢視定期清掃紀錄。 3.訪問服務對象使用情形。 4.每樓層均有活動空間。 5.具其他用途亦須符合相關規定，如交誼空間做為餐廳使用，須符合餐廳設施之規定，必須具備餐廳該有的餐桌椅可供服務對象用餐。	A. 完全符合。 B. 符合其中3項。 C. 符合其中2項。 D. 符合其中1項。 E. 完全不符合。	
一級必要項目	C4	寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形	1.浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。 2.緊急呼叫設備，設置位置適當。 3.緊急呼叫設備功能正常。 4.有人按鈴，服務人員能立即反應處理。	實地察看 現場察看機構內浴室、廁所及寢室緊急呼叫設備設置情形，並現場測試設備之功能，及工作人員應能立即處理並復歸響鈴。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	
	C5	污物、事業廢棄物處理及環境病媒、蟲害防治情形	1.訂有機構污物處理辦法及流程。 2.有獨立之污物處理空間；污物處理及動線，符合感染管制原則。 3.機構內外環境清潔且無異味。每3個月機構內外環境消毒1次並有紀錄。 4.備有效期內廢棄物委託處理合約。 5.廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理，依廢棄物清理法之規範進行分類。 6.有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。 7.每半年委外病媒防治業作病媒、害蟲防治，應有佐證文	實地察看 文件檢閱 1.檢視機構污物處理辦法及流程。 2.現場察看機構污物處理動線應符合感染管制原則。 3.「動線」係指污物袋車通往污物處理空間時避免直接穿越用餐區和備膳之配膳室、廚房等空間。穿越用餐空間係指從用餐空間穿越過去，若是經由鄰近既有連接走道輸	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項，且符合第4項至第7項其中3項。 C. 符合第1、2、3項，且符合第4項至第7項其中2項。 D. 符合第1、2項。 E. 完全不符合。	病媒防治業合格名單可在「環境部化學物質管理署-環境用藥許可證及病媒防治業網路查詢系統」查詢。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			件。	送則不屬之。 4.實地察看廢棄物處理(分類、儲存、清運等),並訪談工作人員廢棄物之處理,以確認與機構之事業廢棄物清理計畫一致性。 5.若有合作醫院處理廢棄物者,需提供合作醫院處理之相關佐證文件。 6.機構內外環境消毒作業可自行進行,亦可委外進行,惟均需有消毒紀錄資料可查證。 7.檢閱清掃、消毒、病媒害蟲防治、檢討改進等相關紀錄,若委外進行,請提供合約。		
一級必要項目	C6	疏散避難系統及等待救援空間設置	1.連通樓梯間、出入口之避難走道應平順並保持暢通無阻礙物。 2.逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑)。 3.避難逃生路徑之防火門應保持關閉,或平時保持開啟與火災發生時能於偵煙探測器(或火警自動警報等其他設備)連動而關閉,且不需鑰匙即可從兩側開啟進入。 4.依法設有防火區劃或各樓層設置兩處以上不同方向的等待救援空間,並應於各樓層樓梯間張貼符合比例、方位,可供消防搶救辨識之圖面(應註記現在位置、消防栓箱、等待救援空間等)。 5.設有中央空氣調節系統者,火災時應具有能和火警自動警報設備連動而自動切斷電源開關功能。	實地察看 1.樓層設置自動撤水設備、各寢室隔牆並設置至樓板,各等待救援空間應具備: (1)空間完整性:空間門窗能確實關閉密合,並能有效防止煙流進入。 (2)消防救助可及性:應能考量於樓層可暫時等待消防救援,消防人員可由樓梯或自戶外進入救援之空間。 (3)持續照護性:能即時提供機構老人有持續維持生命之設備、條件,或可直通樓梯之空間。 2.規劃足夠收容空	A. 完全符合。 B. 符合其中4項。 C. 符合其中3項。 D. 符合其中2項。 E. 完全不符合。	1.有關基準說明第1項、第3項、第4項,及評核方式/操作說明第1項、第2項,以指標公告日後之資料為主。 2.有關基準說明第5項,倘非使用中央空氣系統調節者,則視同符合。 3.評核方

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				間：依照機構火災初期疏散服務對象之人數、疏散所需之輔助移動工具及儀器所需空間(例如需要推床四床，則等待救援空間至少能夠放置四床)。		式/操作說明有關空間完整性之有效防止煙流進入，係指空間隔牆及門扇應為不燃材料製造或具半小時以上防火時效，牆上除出入門扇外並無其它開口，該門扇並應能關閉後與牆密合。
一級必要項目	C7	訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫(Emergency Operation Plan,EOP)及作業程序	1.對於火災、風災、水災(含短延時強降雨)、地震、停水及停電等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫(含作業程序)。 2.完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制。 3.訂有防火及避難安全風險自主檢核計畫，落實執行並有紀錄。 4.每年進行防火及避難安全風險自主檢核，及每月用電安全自主檢核表，並每年提出檢討。每半年委託用電設備檢驗維護業或符合「用電設備檢驗維護業管理規則」所列之各級電氣技術人員規定進行檢測。	文件檢閱 實地察看 1.緊急災害應變計畫應針對機構可能面臨之災害衝擊，進行風險評估及脆弱度分析後，訂定機構必要且可行之計畫與重點作業程序及項目包括： (1)完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制。 (2)明確訂定各樓層服務對象疏散運送之順序與策略。 (3)備有日夜間火災	A. 完全符合。 B. 符合其中3項。 C. 符合其中2項。 D. 符合其中1項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第1項「短延時強降雨」、第4項「每年」，及評核方式/操作說明第2項，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				應變計畫，應針對大夜班有限人力下無法如白班自衛消防編組分工之事實，提出簡化可行之日夜間火災時緊急應變作業事項。 2.火災情境設計應納入縱火及機構之下方樓層或相鄰場所(非機構立案面積場域)起火而可能被波及之火災應變計劃內容。 3.現場檢閱機構緊急災害應變計畫、演練腳本、演練之相關紀錄(含照片)、演練後之檢討會議紀錄、檢討修正調和後之緊急應變計畫(含修正歷程及重點)等相關資料。		
一級必要項目	C8	訂定符合機構服務對象之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧以緊急應變為主之教育訓練及演練	1.機構應於各樓層出入口張貼緊急避難平面圖(或逃生圖)。應具比例，且標示所在位置並與機構現場方向、方位符合。 2.每半年應實施緊急災害應變演練2次，包括複合型緊急災害應變演練1次及夜間演練1次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。 3.安排防火管理人、照顧服務員(含外籍看護工)、護理人員、替代役、家屬自聘看護工參與災害風險辨識、溝通及防救災之教育訓練，並落實應變救援能力。	文件檢閱 實地察看 1.緊急避難平面圖(或逃生圖)須標示張貼點之位置。 2.現場檢閱符合機構特性之緊急災害應變計畫、演練腳本、演練之相關紀錄(含照片)、演練後之檢討會議紀錄、檢討修正調和後之緊急應變計畫(含修正歷程及重點)等相關資料，至少上下半年各一次實地演練。 3.現場檢閱防火管理人、照顧服務員、護理人員、替代役及家屬自聘	A. 完全符合。 B. 符合其中2項，且餘1項部分符合。 C. 符合其中2項。 D. 符合其中1項。 E. 完全不符合。	1.消防法第13條第1項及第7項規定略以，(第1項)一定規模以上之建築物，應由管理權人遴用防火管理人。(第7項)防火管理人應為場所之管理或監督

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				看護工參與災害風險辨識、溝通及防救災教育訓練之內容及紀錄。 4.抽測三位(應含外籍看護工)工作人員操作設施設備及疏散方式或工具等應變情形。		層次人員，其立法意旨為使該場所之專任管理人員擔任防火管理人，方能有效推動防火管理工作。 2.有關基準說明第2項改為「每半年」實施緊急災害應變演練2次部分，以指標公告日後之資料為主。 3.有關評核方式/操作說明第2項「至少上半年各一次實地演練」部分，以指標公告日後之資料為主。
	C9	隔離空間設置及使用情形	1.設有隔離空間且在立案面積內，並具獨立空調、衛浴設備及緊急呼叫設備。 2.隔離空間、位置符合感染管	文件檢閱 實地察看 1.檢閱隔離空間使用規定。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			制相關規定。 3.明確規範隔離空間使用對象。 4.訂有各類(應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、服務對象轉換之消毒等項目)隔離措施標準作業流程，並依服務對象需求提供合宜的隔離照護技術。	2.察看是否設置隔離空間及其動線。 3.隔離空間含在申請的床數中。 4.隔離空間適用對象為新入住或出院或疑似感染個案。 5.獨立空調、衛浴設備之隔離空間係屬感染管制之基本條件，其輸送之動線路徑須符合感染管制原則。	D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	
	C10	設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形	1.訂有設備、儀器定期維護之相關作業規定及人員操作訓練辦法。 2.廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。 3.於購入新設備及平時教育訓練時安排相關設備、儀器操作課程，並有紀錄。 4.定期查核各類設備、儀器操作技術，並有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練辦法。 2.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練之課程內容與辦理紀錄。 3.檢閱機構之儀器有定期校正之紀錄。 4.定期查核各類設備、儀器操作技術之紀錄。 5.現場訪問及抽測工作人員操作情形。 6.設備儀器係指與服務對象照顧有關之床、輪椅、抽痰機、血壓計、製氧機及電器用品等。	A. 完全符合。 B. 符合其中3項。 C. 符合其中2項。 D. 符合其中1項。 E. 完全不符合。	
一級必要項目	C11	護理站設施設備設置情形	1.護理站應有基本急救設備、準備室、護理紀錄存放櫃、藥品及醫療器材存放櫃及專用冰箱、工作台、治療車及洗手設備、污物(或醫療廢棄物)收集設備及緊急應變應勤裝備。 2.急救設備應放置於及時可取用處，並有安全裝置。 3.各項設備定期維護且功能正	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱相關檢查保存紀錄。 2.現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。 3.訪談藥品、管制藥	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第1項「專用冰箱、污物(或醫療廢棄物)收集設備及緊急應變應勤裝備」，及第3項

級別	項次	指標內容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			常，藥品及氧氣鋼瓶須在效期內。護理人員應熟悉各項急救設備、藥品的正確使用機制。 4.每層樓設護理站或簡易護理工作站(機構內至少設有一處護理站)。 ※基本急救設備之項目包含： (1)氧氣；(2)鼻管；(3)人工氣道；(4)氧氣面罩；(5)抽吸設備；(6)喉頭鏡；(7)氣管內管；(8)甦醒袋；(9)常備急救藥品 NTG.Tab 數顆。 ※緊急應變應勤裝備包括： (1)哨子或可攜式擴音器、可保護眼、口、鼻之防煙面罩或濾罐式防煙面罩及指揮棒、緊急照明設備等。 (2)兩層樓(含)以上之機構應備無線電及其備用電池。	品、衛材等之保存管理情形。 4.安養機構應至少設置1處護理站，其護理站之急救藥物品項比照救護車裝備標準之「一般急救箱配備項目表」。 5.每護理站應至少備有1套急救設備。 6.簡易護理工作站備有一般急救箱。		「氧氣鋼瓶」部分，以指標公告日後之資料為主。

D、個案權益保障(計 9 項) (占評分總分 13%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
二級加強項目	D1	機構資料管理及保密情形	1.管理系統者明確訂定各使用者之權限，確保服務對象資料不外洩。 2.訂有服務對象管理系統之管理辦法(參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、借用標準及流程)。 3.對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析，結果應有具體因應或改善措施，作為內部改善品質之參考。 4.配合衛生福利部政策即時更新衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理系統-老人福利機構管理子系統之資料。	文件檢閱 現場訪談 1.與負責人員現場會談及操作。 2.檢閱服務對象資料之統計及分析相關文件。 3.檢閱機構個案資料管理系統之保密性。 4.有關基準說明第 4 項除另有規定外，至遲應於每月 10 日前完成上月相關資訊之登打。	A. 完全符合。 B. 符合其中 3 項。 C. 符合其中 2 項。 D. 符合其中 1 項。 E. 完全不符合。	1.管理系統以衛生福利部長照機構暨長照人員管理資訊系統為主。 2.有關基準說明第 4 項「即時更新」部分，以指標公告日後之資料為主。
	D2	服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形	1.訂有服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項。 2.前述注意事項應於明顯處公告，並清楚告知服務對象及家屬相關規定。 3.若有違反注意事項，應有處理並有紀錄。 4.依服務對象或家屬的狀況或反應，適時調整或修正。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 1.訪問服務對象有關生活注意事項內容。 2.凡規定內容若屬不合理且無其他替代方案，或其措施明顯違反服務對象或家屬之基本權益，例如禁止服務對象自由與外界溝通、禁止或過度限制家屬探訪等，本項逕評核為 E。	A. 完全符合。 B. 符合其中 3 項。 C. 符合其中 2 項。 D. 符合其中 1 項。 E. 完全不符合。	1.服務對象生活注意事項允許服務對象可自由和外界溝通。 2.有關評核方式/操作說明第 2 項，以指標公告日後之資料為主。
	D3	服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形	1.意見反應及申訴處理流程(含申訴管道)，應張貼於機構明顯處，且明確告知服務對象及家屬。 2.設置多元的意見反應/申訴管道。 3.有專人處理意見反應及申訴案件，申訴處理結果應回覆申訴者，並有紀錄。 4.每年分析意見反應及申訴案件，留有紀錄及追蹤。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視意見反應及申訴處理流程。 2.實地觀察意見反應/申訴管道設置情形。 3.請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。	A. 完全符合。 B. 符合其中 3 項。 C. 符合其中 2 項。 D. 符合其中 1 項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第 2 項「多元」部分，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	D4	尊重服務對象信仰情形	1. 尊重服務對象宗教信仰。 2. 服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。 3. 有提供靈性關懷服務，並有服務紀錄。 4. 設有簡易宗教設施，並可讓服務對象使用。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢視個別靈性關懷服務紀錄。 2. 訪問機構服務對象。	A. 完全符合。 B. 符合其中 3 項。 C. 符合其中 2 項。 D. 符合其中 1 項。 E. 完全不符合。	
二級加強項目	D5	服務對象隱私權及居家情境佈置情形	1. 個人空間隱私之維護，床與床之間應具隔離視線之屏障物，如：圍簾。 2. 如有安裝監視器，應於機構明顯處標示並告知服務對象及家屬，且不得裝置於寢室及浴廁內；應訂定監視器資料管理與使用規定。 3. 提供服務對象任何服務時會隨時注意維護服務對象隱私，且並無不當對待之情事。 4. 床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。 5. 允許服務對象可攜帶個人物品，佈置自己的空間環境，且不危及公共安全。	實地察看 1. 現場察看服務對象之個人物品擺放情形。 2. 現場察看機構個人空間是否具隱私性。 3. 察看是否於明顯處張貼監視或錄影標示，以及寢室、浴廁是否確實未安裝監視器。 4. 檢視機構告知服務對象及家屬之證明，以及監視器資料管理與使用規定。 5. 訪談服務對象與觀察服務現場。	A. 完全符合。 B. 符合第 1、2、3、4 項。 C. 符合第 1、2、3 項。 D. 符合第 1、2 項。 E. 完全不符合。	基準說明第 2 項、第 3 項，及評核方式/操作說明第 3 項、第 4 項，以指標公告日後之資料為主。若機構未裝設監視或錄影設備，基準說明第 2 項視為符合。
	D6	服務對象財物管理及死亡遺產處理情形	1. 訂有服務對象財物管理(如退休金或零用金代墊、代購費用管理、信託管理、重要財物保管、死亡遺產處理等)辦法。 2. 清楚告知服務對象及家屬相關規定並有紀錄。 3. 有專人協助處理且有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱機構提供財產管理之資訊、編組、執行(保管、提領、發還)及稽核等紀錄、相關文件表單。 2. 現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。 3. 機構的角色主要是提供相關資訊與協助，並非實際管理或直接處理服務對象財務，如果服務對象有需要，機構有提供相關服務資訊或協助之紀錄，如服務對象無此需求	A. 完全符合。 B. 符合第 1、2 項。 C. 符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 D. 符合第 1 項。 E. 完全不符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				時，在契約、工作手冊或相關資料中提供服務的資訊即算。 4.無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視： (1)親屬關係建立及服務對象生前筆跡、書信等資料之完整性。 (2)查察遺產管理作業各項流程是否完整與如期辦理。		
	D7	提供緩和醫療及臨終照護措施	1.護理人員及社工人員應完成安寧緩和療護及病人自主權利法之教育訓練，並有教育訓練時數佐證文件。 2.提供服務對象或家屬安寧緩和醫療(如：不施行心肺復甦術簽立、維生醫療抉擇)或病人自主權利法(如：預立醫療決定、預立醫療照護諮商)相關資訊。 3.訂有前述安寧緩和醫療及病人自主權利法相關處理之作業流程規範、步驟，且訂有鼓勵服務對象或家屬針對DNR共同討論共識決定的機制。 4.訂有已簽訂DNR及未簽訂DNR與預立醫療諮商的處理作業流程，並有實際案例。 5.提供服務對象或家屬臨終照護關懷相關處理流程或手冊。 6.協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。	現場訪談 文件檢閱 1.檢閱機構提供之緩和醫療、安寧療護或病人自主權利法相關資訊，是否將資訊張貼於明顯處。 2.檢閱機構提供之臨終照護或關懷處理作業流程、規範及與家屬共同討論的紀錄。 3.現場訪談提供臨終關懷之人員，了解熟悉作業程度及辦理情形；並有不施行心肺復甦術或維生醫療註記之實際案例。	A. 完全符合。 B. 符合其中5項。 C. 符合其中4項。 D. 符合其中3項。 E. 完全不符合。	1.有關基準說明第1項、第3項之「及」、第4項「與預立醫療諮商」部分，以指標公告日後之資料為主。 2.有關基準說明第4項部分，若無實際案例，視為符合。
	D8	辦理服務滿意度調查情形	1.每年針對服務對象及家屬至少辦理1次不具名滿意度調查。 2.滿意度調查包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。 3.有調查分析報告並提供予服務對象及其家屬。 4.依據調查結果分析及檢討，	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱調查問卷及改善方案內容。 2.與家屬或服務對象訪談。 3.調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第1項「針對服務對象及家屬」、第3項「提供予服務對象及其家屬」、第4

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			提出具體因應、改善措施及後續追蹤，並有會議紀錄。	關規定執行作適時地調整。		項「提出具體因應、後續追蹤，並有會議紀錄」，及評核方式/操作說明第3項部分，以指標公告日後之資料為主。
	D9	服務對象約束機制建置	1.有醫師診斷或有臨床護理工作三年以上護理人員參據醫師既往診斷紀錄判斷及有個別化評估。 2.約束前，有「預防跌倒、預防自拔管路、行為紊亂」處理措施，並有紀錄。 3.有服務對象、家屬或委託人之同意書(自簽訂日起3個月內有效)；無法定代理人或監護人者，應依主管機關規定為之。 4.無不當約束。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視相關資料。 2.請教工作人員，如何執行。 3.公費安置且無家屬或法定代理人者由委託之直轄市、縣(市)政府代表簽署同意書。 4.約束同意書應包含約束型態、約束用物、約束時間、約束技術、約束過程的照顧及約束目的，應填寫完整，並與實際情形相符。 5.除預防跌倒、預防自拔管路、行為紊亂、因治療使用約束之外的約束目的，皆為不當之約束。	A. 完全符合。 B. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2項。 D. 符合第1項。 E. 完全不符合。	有關基準說明第1項中「有臨床護理工作三年以上」、「參據醫師既往診斷紀錄」、第2項，以及評核方式/操作說明第4項，以指標公告日後之資料為主。

E、服務改進創新(計 6 項) (占評分總分 2%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	E1	前次評鑑建議改善事項	1.針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施。 2.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.與主任(院長)現場會談。 2.檢閱改善情形之相關文件。 3.檢視各相關建議是否依建議改善。 4.請主任(院長)說明改進內容及成效。	A. 改善情形達 100%。 B. 改善情形達 75% 以上，未達 100%。 C. 改善情形達 50% 以上，未達 75%。 D. 改善情形達 25%，未達 50%。 E. 完全未改善。	第 1 次接受衛生福利部評鑑者，以機構接受地方政府最近 1 次評鑑之建議改善事項為主；亦未曾接受地方政府評鑑者，本項不適用。
	E2	創新或配合政策執行	1.提供具有創新或特色之相關措施，包括：服務對象安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊族群創新照護服務模式、配合(參與)政策或試辦等相關計畫至少 1 項。 2.前述服務具有具體實績(成效)。	現場訪談 文件檢閱 1.與負責人員現場會談。 2.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分 2 分。	配合政策包含但不限以下內容： 1.加入防災社區計畫，並參與防災演練。 2.配合政府辦理防災演練擔任示範觀摩機構。 3.收護愛滋感染者且符合以下 3 項： (1)訂有相關標準作業流程(SOP)。 (2)設有基礎設備及人員訓練。 (3)實際

級別	項次	指 內 標 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
						收案。個 4.機構配 合擔任 照顧服 務員資 格訓練 實習單 位。 5.對於老 人保護 安置之 配合機 制包含： (1)與所 轄地方 政府建 立老人 保護安 置床位 聯繫運 用，已 訂契約 或公認 ，並是 否有老 人保護 個案入 住。 (2)評鑑 資料區 間有老 人保護 個案入 住。 6.機構辦 理友善 家庭照 顧，支 持員工 平衡與 家庭照 顧，作法

級別	項次	指 內 標 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
						包括：提供彈性工作時間/地點、優於法令給假(如有家庭照顧假)、優於法令育嬰留職停薪制度、育兒津貼、托老津貼、辦理家庭日/親子活動/親職講座。 7.優於法令更高之設施(如老人福利內設AED，並依場所要救備辦法規定管理員，負責管理；管理員應並完成復甦及AED相關

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
						練，並每2年接受複訓1次，及AED資訊登錄、設置方式、標示與管理等開辦法等。 8.有關服務對象牙科診療之機標作業流程建之認立定，檢閱機構制服對象牙科診療機制作業及流程文，抽查檢閱至少5位服務對象就醫紀錄(含口腔診療紀錄、轉診紀錄等文件)。 9.使用「疫苗接種行政電子化系統(NIAS)長照子系統進行

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
						公費疫苗接種對象意願調查，以及製作接種對象名冊。 10.機構取得與其服務品質、照護品質、行政相關品質或國家級獎項(包含室內空氣品質自主管理章)，並有相關佐證資料。 11.於機構內推動約束照顧計畫，有具體施行並落實執行。 12.上開第4項至第11項，以指標公告日後之資料為主。
	E3	認知功能障礙照顧	1.訂有「失智照護作業標準流程」，含服務對象認知功能篩檢評估及失智照護流程。 2.定期做認知功能評估，對經	文件檢閱 現場訪談 1.機構應訂定「失智照護作業標準流	1.符合第1、2、3項於總分外加1分。 2.符合第1、2項	1.本項指標，以指標公告日後之

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			篩檢後疑似失智之服務對象，依失智照護流程提供轉介、確診、照護服務，並有紀錄。 3.列舉符合失智友善環境之設計。	程」，內容應包含：認知功能評估、變化追蹤、問題行為評估與介入、日常生活功能維持、藥物與非藥物性照護措施(如懷舊治療、環境調整等)。 2.機構應將失智症相關篩檢納入例行認知功能評估流程，由專業人員定期使用認知功能評估工具評估(例如 SPMSQ、MMSE、CASI 等)，並有紀錄。 3.符合失智友善環境之設計。 ※訓練內容：照顧服務員(失智症照顧服務 20 小時訓練課程)、專業人員(失智症醫事專業 8 小時訓練課程)。惟倘為失智專區照顧服務員受訓時數，仍應依老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定規定辦理。	於總分外加 0.5 分。	資料為主。 2.本項指標不適用失智專區服務對象。
	E4	問題行為管理	1.訂有情緒問題行為指引，含評估、處置及相關流程。針對出現情緒問題行為之服務對象，進行問題行為評估、導因分析。 2.依前述作業指引訂定介入與照護計畫。 3.依照作業流程執行介入，並記錄過程與結果。 4.追蹤問題行為變化，定期檢討與改善照護措施。	文件檢閱 現場訪談 1.機構應針對所有出現行為或心理症狀(如不適當社會行為、幻覺、妄想、焦慮、攻擊、自傷、語言干擾等)之服務對象進行評估，個案不以是否具失智診斷為限，並記錄導因分析與評估結果。 2.機構應建立跨專業團隊(含照顧服務員、護理、社工、醫師、職能治	1.符合 1、2、3、4 項於總分外加 1 分。 2.符合第 1、2 項於總分外加 0.5 分。	本項指標，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				療師等)之協作機制，對失智或問題行為之具行為之服務對象，應召開跨專業會議(可依指標 B4 跨專業整合照護執行情形辦理)，由相對應 3 類以上專業人員共同討論行為問題之成因，制訂具體之照護與介入策略。 3.問題行為介入措施應依照既定之作業程序或失智照護計畫執行，並記錄介入歷程、服務對象反應及結果。 4.機構應對問題行為處置後的變化進行追蹤與成效評估，必要時召開跨專業檢討會議，調整照顧策略，並作為持續改善行為管理之依據。		
	E5	機構急性醫療需求照護	1.機構參與健保署「在宅急症照護(ACAH)」計畫。 2.建立符合機構服務對象之 ACAH 計畫作業標準與照護指引，並設有 24 小時緊急聯繫及後送機制。 3.針對服務對象訂有個別擬定照顧計畫。 4.有評值及照護追蹤成果。	文件檢閱 現場訪談 1.機構應針對具急性醫療需求之高危個案(肺炎、尿路感染、軟組織感染等三大病類)，訂定「在宅急重症照護」相關政策、流程與照護原則，明確界定服務範圍，並區隔於一般跌倒、感染等高風險照護管理。 2.建立符合健保署 ACAH 計畫之作業標準與照護指引，照護團隊(醫師、護理、藥師、	1.符合第 1、2、3、4 項於總分外加 1 分。 2.符合 1、2、3 項於總分外加 0.5 分。	本項指標，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				呼吸治療師等)應具備在宅急重症照護訓練證書，且設有 24 小時緊急聯繫及後送機制。 3.針對符合條件之個案，擬定個別照護計畫，於收案 3 日內完成醫師訪視及每日護理訪視，記錄急症藥物處方、靜脈抗生素治療、床側檢驗、遠距監測等執行情形，並持續追蹤病情變化與轉急診率、再住院率等結果。 4.定期分析急重症個案照護成效，檢討照護流程，針對有返家需求個案確認銜接長照服務之成效(如轉介照管中心、銜接長照 3.0)，並依結果進行品質改進。		
	E6	評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。 違規事項：如於未經許可立案範圍收容、違規收容、對服務對象不當對待、消防設備檢修申報未符合規定、建築物防火避難設施與設備安檢未符合規定…等及其他經主管機關認定違規事項。 重大負面事件：如機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外…等及其他經主管機關認定事件。	現場訪談 文件檢閱	由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，最多扣總分 4 分。	於總分外扣分。

衛生福利部 116 年度老人福利機構評鑑 基本資料表

項次	內容
一、機構基本資料	機構名稱：_____ 機構地址：_____ 聯絡方式：(市話) _____、(手機)_____、電子信箱：_____ 填表人(含職稱)：_____
二、機構概況	(一)機構負責人：_____ (二)機構業務負責人：_____ (三)防火管理人：姓名_____、職稱_____ (四)感染管制專責人員：姓名_____、職稱_____ (五)機構性質： ☐ 1. 公立 ☐ 2. 公設民營 ☐ 3. 財團法人 ☐ 4. 財團法人附設 (六)機構設立許可日期及文號： _____年_____月_____日_____字第_____號 (七)機構開始營運日期：_____年_____月_____日 (八)機構類別及許可設立床數： ☐ 1. 安養機構，計_____床 ☐ 2. 長期照顧機構-養護型，計_____床(含需鼻胃管、導尿管、胃造瘻口護理服務需求老人_____床) ☐ 3. 長期照顧機構-長期照護型，計_____床 ☐ 4. 長期照顧機構-失智照顧型，計_____床 ☐ 5. 綜合多層級照顧機構(以具前 2 款以上類型)，合計_____床 【請敘明各類型床位數：安養_____床、養護型_____床(含需鼻胃管、導尿管、胃造瘻口護理服務需求老人_____床)、長期照護型_____床、失智照顧型_____床】 (九)附設服務：(指接受地方政府委託辦理服務者) ☐ 1. 居家服務 ☐ 2. 日間照顧 ☐ 3. 送餐服務 ☐ 4. 喘息服務 ☐ 5. 其他(請說明：_____) (十)建築物所有權： ☐ 自有(取得日期：_____年_____月_____日) ☐ 租賃(租期：_____年，敘明起迄日期自_____年_____月_____日至-_____年_____月_____日，每月租金：_____元)

☐部分自有，部分租賃(請說明：_____)

☐公有

☐其他(請說明：_____)

(十一)總樓地板面積：_____平方公尺(以主管機關核定資料登錄)；平均每人_____平方公尺(不含工作人員宿舍及停車場)；
 室外庭園面積：_____平方公尺

(十二)寢室總樓地板面積：_____平方公尺，平均每人_____平方公尺(不含浴廁)

(十三)房屋型式(複選)：

☐1. 平房_____棟；

☐2. 樓房_____棟，整棟建築物最高_____樓

☐3. 大樓一部分，座落樓層為第_____樓，整建築物共_____樓
 (註：座落樓層以建物所有權狀為主)

☐4. 其他(請註明)_____

(十四)住房型式及間數：

型式	單人房	雙人房	三人房	四人房	五人房	六人房	間數合計
間數							

(十五)機構履行營運擔保金：

☐無

☐有

專戶儲存情形：

☐無

☐有，_____銀行_____專戶_____元。

(請說明規定及計算公式：_____)

(十六)服務對象保證金：

☐無

☐有

專戶儲存情形：

☐無

☐有，_____銀行_____專戶，收取_____元_____人，_____元_____人，合計_____元。

(十七)收費標準(可複選)：

☐1. 統一收費標準

☐2. 依住房人數收費

☐3. 依住民特殊照護需求程度收費(評估工具：☐巴氏量表；
☐MMSE 量表；☐其他：_____)

	☐ 4. 依住民配置管路數收費 ☐ 5. 其他(請說明：_____)																															
三、服務對象概況	(一) 目前實際收容人數：(以 115 年 12 月 31 日為準) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th style="writing-mode: vertical-rl;">機構 類型 服務 對象</th> <th colspan="3">長期照顧機構</th> <th rowspan="2">安養 機構</th> <th rowspan="2">其他</th> <th>小計</th> </tr> <tr> <th>長期 照護型</th> <th>養護型</th> <th>失智 照顧型</th> </tr> <tr> <td>公費</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自費</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	機構 類型 服務 對象	長期照顧機構			安養 機構	其他	小計	長期 照護型	養護型	失智 照顧型	公費							自費							合計						
	機構 類型 服務 對象	長期照顧機構			安養 機構			其他	小計																							
	長期 照護型	養護型	失智 照顧型																													
	公費																															
	自費																															
	合計																															
	(二) 過去四年入住情形(以各該年度 12 月 31 日資料為準)： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>年別</th> <th>許可設立床數 (a)</th> <th>該年度入住人 數(b)</th> <th>入住率 (b/a*100)</th> </tr> <tr> <td>112 年</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>113 年</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>114 年</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>115 年</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	年別	許可設立床數 (a)	該年度入住人 數(b)	入住率 (b/a*100)	112 年				113 年				114 年				115 年														
	年別	許可設立床數 (a)	該年度入住人 數(b)	入住率 (b/a*100)																												
	112 年																															
	113 年																															
114 年																																
115 年																																
註： 1. 床數為該年 12 月 31 日已核定數。 2. 各該年度入住人數：各該年度 12 月 31 日實際入住人數計。																																
(三) 服務對象現況：(至 115 年 12 月 31 日止住民人數計：____人) 1. (1) 依巴氏量表評估日常活動能力，各類人數占住民人數比率為： ☐ 100 分____人，占____%； ☐ 91-99 分____人，占____%； ☐ 61-90 分____人，占____%； ☐ 21-60 分____人，占____%； ☐ 20 分以下____人，占____% (2) 使用其他量表評估，請敘明其分類方式及各類人數占住民人數比率，請說明：_____) 2. 需特別使用技術性護理個案數：(占住民人數之比率) ☐ (1) 僅鼻胃管者____人，占____%； ☐ (2) 僅導尿管者____人，占____%； ☐ (3) 僅胃造瘻口者____人，占____%； ☐ (4) 僅膀胱造瘻口者____人，占____%； ☐ (5) 僅氣管切開造口者____人，占____%； ☐ (6) 2 項(含)管路以上者____人，占____%； (請說明：_____) ☐ (7) 其他(請說明：_____) 3. 需特殊照顧個案數：(占住民人數之比率)																																

	☐ (1)失智(經醫師確立診斷者)_____人，占_____%； ☐ (2)安寧療護(經照會安寧小組確立者)_____人，占_____%； ☐ (3)洗腎(包括協助於機構外診所洗腎之住民)_____人，占_____%； ☐ 呼吸器_____人，占_____%； ☐ (4)植物人(含領有身心障礙手冊證明者)_____人，占_____%； ☐ (5)其他(請註明) _____人，占_____%																																																																																										
四、工作人員概況	(一)人員配置(以 115 年 12 月 31 日止為準)： <table border="1"> <thead> <tr> <th>人員職稱</th><th>合計</th><th>專職</th><th>兼職</th><th>有證照人數</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>護理人員</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>社會工作人員</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>我國籍照顧服務員</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>外國籍照顧服務員</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>外國技術人力(機構看護工作)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>物理治療人員</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>職能治療人員</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>營養師</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>醫師</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>藥師</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>行政人員</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>廚師</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>其他人員(含清潔人員、替代役等)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> (二)專職員工留任比(以各該年度 12 月 31 日資料為準)： <table border="1"> <thead> <tr> <th>年別</th><th>當年度聘用員工總數(a)</th><th>年底員工仍留任人數(b)</th><th>留任比 $b/a \times 100$</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>112 年</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>113 年</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>114 年</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>115 年</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> 註： a：指當年度聘用專職員工總數，包括行政人員、清潔等，惟試用期不算。 b：指當年度 12 月 31 日專職員工留任人數。	人員職稱	合計	專職	兼職	有證照人數	護理人員					社會工作人員					我國籍照顧服務員					外國籍照顧服務員					外國技術人力(機構看護工作)					物理治療人員					職能治療人員					營養師					醫師					藥師					行政人員					廚師					其他人員(含清潔人員、替代役等)					年別	當年度聘用員工總數(a)	年底員工仍留任人數(b)	留任比 $b/a \times 100$	112 年				113 年				114 年				115 年			
人員職稱	合計	專職	兼職	有證照人數																																																																																							
護理人員																																																																																											
社會工作人員																																																																																											
我國籍照顧服務員																																																																																											
外國籍照顧服務員																																																																																											
外國技術人力(機構看護工作)																																																																																											
物理治療人員																																																																																											
職能治療人員																																																																																											
營養師																																																																																											
醫師																																																																																											
藥師																																																																																											
行政人員																																																																																											
廚師																																																																																											
其他人員(含清潔人員、替代役等)																																																																																											
年別	當年度聘用員工總數(a)	年底員工仍留任人數(b)	留任比 $b/a \times 100$																																																																																								
112 年																																																																																											
113 年																																																																																											
114 年																																																																																											
115 年																																																																																											

	(三)員工離職率： 115 年度離職人數_____人，年底員工人數_____人，離職率 (離職率=本年內離職人數/年底員工數*100)；離職人數不含死亡、 退休及試用期內離職之新進員工。						
五、品質監測指標	指標	期間	閾值	1 月		12 月	
				個案數	比率	個案數	比率
	跌倒發生密度	112 年					
		113 年					
		114 年					
		115 年					
	壓傷盛行率	112 年					
		113 年					
		114 年					
		115 年					
	身體約束發生密度	112 年					
		113 年					
		114 年					
		115 年					
	總感染發生密度	112 年					
		113 年					
		114 年					
		115 年					
	非計畫性轉至急性醫院住院比率	112 年					
		113 年					
		114 年					
		115 年					
	非計畫性體重減輕比率	112 年					
		113 年					
		114 年					
		115 年					
	非計畫性體重增加比率	112 年					
		113 年					
114 年							
115 年							

六、年度經費收入情形	年度	112 年	113 年	114 年	115 年	備註
	項目	全年度金額 (元)	全年度金額 (元)	全年度金額 (元)	全年度金額 (元)	
		百分比(%)	百分比(%)	百分比(%)	百分比(%)	
	住民服務 費收入					
	政府委託 收容安置 費收入					
	政府補助 收入					
	捐贈收入 (含捐款 捐物)					
	利息收入					
	其他收入 (請註明)					
	收入合計					

七、年度經費支出情形						
	年度	112 年	113 年	114 年	115 年	備註
	項目	全年度金額 (元)	全年度金額 (元)	全年度金額 (元)	全年度金額 (元)	
		百分比(%)	百分比(%)	百分比(%)	百分比(%)	
	人事費					
	行政事務 費					
	業務費					
	住民伙食 費					
	住民材料 費及耗材					

	設備及投資費					
	維護費					
	員工教育訓練費					
	提撥基金					
	利息支出					
	其他支出 (請註明)					
	支出合計					
	年度收支 餘絀					

填表日期：

填表人(請簽名)：

業務負責人(請簽名)：

衛生福利部 116 年度老人福利機構評鑑 程序表

工作項目	時間	主持人	說明
預備會議	5 分鐘	評鑑委員召集人	1. 各評鑑委員互相溝通，達成評鑑共識。 2. 確認程序及評鑑委員之分工。 3. 主管機關調查事項之報告。 4. 確認評鑑資料準備區監視錄影設備已關閉。
介紹機構相關人員及評鑑委員	5 分鐘	評鑑委員召集人 業務負責人	1. 評鑑委員召集人介紹各評鑑委員及主管機關代表。 2. 業務負責人介紹出席工作人員。
受評機構簡報	10 分鐘	業務負責人	由業務負責人進行機構簡報，並應就機構前次評鑑改善情形及創新作為扼要報告，以利評鑑委員瞭解。
實地查核及書面資料查閱	120 分鐘 (評鑑委員得視機構實際情況彈性調整訪評時間)	評鑑委員 機構相關工作人員 主管機關代表	1. 由受評機構帶領評鑑委員訪視各有關設施、一般作業情形。 2. 請機構依評鑑項目表順序備妥相關資料，委員針對每一項評鑑項目進行查閱並評等。 3. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。
評鑑委員討論	15 分鐘	評鑑委員召集人	評鑑委員先行討論初步評鑑結果及建議事項，必要時，並得由召集人協調，以達共識。
綜合座談	25 分鐘	評鑑委員召集人	1. 評鑑委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議。 2. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認評鑑結果。 3. 機構可針對評鑑項目及結果提出說明。

備註：1. 評鑑上午場次原則為 9:00 至 12:00；下午場次原則為 14:00 至 17:00。

2. 評鑑委員得視機構實際狀況彈性調整評鑑時間。

衛生福利部 116 年度老人福利機構評鑑 受評機構陪評人員出席名單

機構名稱：

評鑑日期：116 年 月 日(星期)

以下由主管機關確認			
一、機構自聘工作人員			
姓名	職稱	參與陪評組別 (請填代碼：A 經營管理、B 專業照護、 C 安全環境、D 權益保障、E 服務改進創新)	到職日期
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
			__年__月__日
(如有不敷使用， 請自行增列)			__年__月__日

以下由主管機關確認			
二、報備支援人員			
姓名	職稱	參與陪評組別 (請填代碼：A 經營管理、B 專業照護、 C 安全環境、D 權益保障、E 服務改進創新)	是否已完成報備 支援
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
			☐ 是 ☐ 否
(如有不敷使用， 請自行增列)			☐ 是 ☐ 否

衛生福利部 116 年度老人福利機構評鑑 機構評鑑期間突發事件處理原則

一、適用於服務對象安全及機構權益或干擾評鑑程序之進行等緊急事件。

二、突發事件及處理如下：

(一)機構內主管人員因身心不適，無法參與評鑑當日作業。

處理：機構應指派適格人員代理，繼續評鑑。

(二)機構服務對象有重大事件需立即處理者，如嚴重暴力、重大傷害、服務對象往生、自殺等。

處理：應中止評鑑，擇日安排評鑑。

(三)若評鑑機構有重大感染者(法定傳染病)。

處理：委辦單位諮詢醫護委員並知會本部決定是否中止評鑑；若是，則中止評鑑，擇日安排評鑑。

(四)若評鑑機構因天然無法抗拒的災害而致設施設備嚴重受損者。

處理：應中止評鑑，擇日安排評鑑。

(五)若評鑑機構發生干擾評鑑進行之情況者，如於評鑑過程進行拍照、錄影、錄音，或詢問評鑑委員姓名及詢問評鑑分數。

處理：主管機關或委辦單位陪評人員制止無效後，由召集人於評鑑現場與評鑑委員召開臨時會議討論，並回報本部決定是否中止評鑑，成績以當下完成之評鑑項目計算，且該年度不再另外安排評鑑。

(六)機構工作人員在評鑑過程中針對評鑑委員、陪評人員有騷擾、恐嚇、威脅之情事。

處理：應中止評鑑，成績以當下完成之評鑑項目計算，且該年度不再另外安排評鑑。

(七)機構拒絕配合實地評鑑之程序及相關事項。

處理：應中止評鑑，成績以當下完成之評鑑項目計算，且該年度不再另外安排評鑑。

三、本突發事件處理原則如有未盡事宜，由本部依權責續處。

衛生福利部 116 年度老人福利機構評鑑

評鑑結果核算原則

一、評鑑結果合格且分數達九十分(含)以上，並同時具下列情形者，列為評鑑合格且成績優異：

(一) 一級必要項目共計7項，其中C6達B以上(含)，且其他任2項達A。

(二) 二級加強項目共計5項，其中有任1項達A，且其他任2項達B(含)以上。

二、一級必要項目及二級加強項目

名稱	一級必要項目	二級加強項目
定義	1. 攸關機構及服務對象生命安全之指標。 2. 有關設立標準、相關法規及照顧品質，含設施設備及人力(資格、人數)之指標。	1. 潛在嚴重不利於服務對象健康安全狀況之指標。 2. 新近修法通過對機構之要求事項，而尚在改善期或宣導期間，為提醒機構注意而訂之指標。 3. 依以往評鑑結果顯示機構較易忽略、普遍得分較低，惟對維繫機構服務品質有其重要性者，為加強機構重視而訂之指標。
指標項目	A6、A7、C4、C6、C7、C8、C11	A2、B2、B8、D1、D5