

109年度身心障礙福利機構評鑑指標

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | | | | |
|-----------------------|---------------------------------------------------|----|------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|--|--|--|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 | | | |
| 一、行政組織及經營管理(含會計及財務管理) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (一)行政組織及經營管理 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1101. 董(理)監事會議會務執行及決策管理機制 【依法免設董事會或理監事會之機構不適評】 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 應依捐助章程或組織章程規定，執行會務(包括改選董(理)監事，財產變更登記等)，並函報主管機關。 2. 應依捐助章程或組織章程規定期間，定期召開會議，並函報主管機關。 3. 應於年度開始後1個月內，將其當年工作計畫及經費預算；年度結束後5個月內，將其前1年度工作報告及財務報表，提請董(理)事會通過，並函報主管機關。 4. 法人組織對機構營運有適當之支援，如經費、行政作業、財務作業、專業服務等運作之協助，並有具體資料可資證明。 【法人機構不適評】 註：法人附設機構，標準1、2以其法人之運作狀況評分。 | 審閱書面資料： 1. 捐助(組織)章程。 2. 法人登記證書。 3. 相關會議紀錄及函報主管機關公文。 4. 其他佐證文件 必要時與工作人員晤談 | V | V | V | V | V | | | |
| 2 | 1102. 機構管理制度 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 應定期(至少每2個月)召開會議，會議內容應與服務有關，如服務品質改善及工作檢討等議題，並對會議決議事項需有執行及追蹤管考機制。 2. 應訂定工作手冊(紙本或電子檔)，內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、服務對象入出機構辦法、疑似性侵害事件處理原則、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料，並落實執行。 3. 應訂定員工權益相關制度，內容應包括員工差假、薪資給付、退休撫卹、意見反應及申訴、考核及勞健保之辦理...等，並落實執行。 4. 應訂有入出機構管理辦法【私立機構應依立案許可之規定，公設民營依契約規定】，辦法之內容應包含：服務對象、入出機構流程、評估機制、服務項目、收費標準等5項以上，並落實執行。 | 審閱書面資料： 1. 相關會議紀錄(含上次會議決議執行情形追蹤管考)。 2. 員工工作手冊。 3. 員工權益制度相關規定。 4. 入出機構管理辦法。 5. 其他佐證文件。 必要時與工作人員晤談 | V | V | V | V | V | | | |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|----------------|----|-----------|------|------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 3 | 1103. 機構配合情形 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 機構應配合主管機關業務輔導與發展及個案服務之需，參與相關活動、配合方案開辦，接受個案轉介與緊急安置等確實落實執行。</p> <p>2. 機構應登打「全國身心障礙福利資訊整合平台-身心障礙福利機構管理系統」並定期更新。</p> <p>3. 依據「身心障礙福利機構疑似性侵害事件處理原則」第6點規定執行查閱員工有無性侵害犯罪被害人登記資料，並落實執行。如員工主動提供警察刑事紀錄證明書（即良民證）亦可。</p> <p>4. 實際服務人數應達主管機關核定服務人數80%(扣除緊急安置床位)。</p> <p>註1：因機構未符合身心障礙福利機構設施及人員配置標準經主管機關限期改善，未完成改善前禁止安置新個案，機構不得以此作為未達第4項標準之理由。如機構有特殊情形，提出相關佐證資料並經主管機關同意後，可申請不適評。</p> <p>註2：標準2、3為新增標準，自公告後實施。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 自全國身心障礙福利資訊整合平台產製身心障礙福利機構安置服務人數表。</p> <p>2. 106-108年每年年底服務對象名冊。</p> <p>3. 抽核「全國身心障礙福利資訊整合平台-身心障礙福利機構管理系統」，人員名冊（員工、新進員工及廚工）與服務對象資料填報情形。</p> <p>4. 執行查閱員工有無性侵害犯罪被害人登記資料或警察刑事紀錄證明書（即良民證）。</p> <p>5. 其他佐證文件。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V |
| 4 | 1104. 員工健康檢查情形 | 4 | 符合標準且每年辦理 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 員工應每2年接受健康檢查，檢查項目應包含：血液、尿液及胸部X光檢查。</p> <p>2. 新進人員應於到職前接受健檢，健檢項目應包含：上述各項及糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲），並以3個月內之健檢報告為有效報告。</p> <p>3. 廚工或負責夜膳之工作人員應每年接受健康檢查，檢查項目應包含血液、尿液及胸部X光檢查、A肝、傷寒、糞便檢查（含阿米巴痢疾及桿菌性痢疾）。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 抽核「全國身心障礙福利資訊整合平台-身心障礙福利機構管理系統」人員名冊(員工、新進員工及廚工)，核對其健檢報告。</p> <p>2. 各項健檢資料依106-108年度保留完整檢查紀錄。</p> <p>3. 其他佐證文件。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V |
| 5 | 1105. 員工訓練情形 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 提供新進員工職前訓練，其中應包括實際操作、授課或督導，並於到職後3個月內訓練時數應滿24小時。</p> <p>2. 每年實施員工急救訓練，內部員工參加情形達80%，另每年至少舉辦1次員工性侵害防治專業訓練，訓練以實務性課程為主、理論課程為輔。</p> <p>3. 直接服務人員，每人每年應接受至少20小時以上身心障礙者照顧服務相關內容之在職訓練，含至少4小時感染管制訓練課程及至少2小時身心障礙者口腔照護相關課程，消防演練除外。</p> <p>註1：本項訓練包括機構內、外部訓練。</p> <p>註2：以上訓練須進行訓練效益評量，如受訓人員意見調查、回饋表、滿意度調查分析...等。</p> <p>註3：標準3口腔照護相關課程，講師須符合口腔照護專業人員或相關種子教師資格。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 106-108年度員工教育訓練計畫、課綱或講義、時數及效益評量相關資料。</p> <p>2. 員工參加外部訓練相關資料。</p> <p>3. 其他佐證文件。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|----------------------|----|------|-----|------|---------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| | 1106-1. 專業服務人力(社工人員) | 2 | | | 符合標準 | 進用人力達法定比例75%~未達100% | 進用人力未達法定比例75% | <p>社工員之設置情形： 生活重建機構-1：35。 生活照顧機構-1：50。</p> <p>照顧人力比相除後之小數點採無條件進位。承辦特定補助方案時，應由另設單位或專屬人力辦理，不得以既定服務應有編制內人力兼辦，以免影響服務品質（如以機構編制內人力兼辦者，服務總人數應符合法定規定配置比例）。應由機構提供名冊核對，比例之計算採計106~108年歷月雇用情形，予以計算後取平均值，以平均值對照計算上開標準（指標1106-1~1106-4均依本項原則）。</p> | <p>審閱書面資料： 1. 自「全國身心障礙福利資訊整合平台-身心障礙福利機構管理系統」產製專業人力進用情形一覽表。 2. 如無法自前開平台產製專業人力進用情形一覽表，需檢附106年-109上半年度社工員名冊、工作人員專業資格證明文件。 3. 隨機抽查出勤資料。 4. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談。</p> | V | V | V | V | V |
| | 1106-2. 專業服務人力(護理人員) | 2 | | | 符合標準 | 進用人力達法定比例75%~未達100% | 進用人力未達法定比例75% | <p>護理人員之設置情形： 全日型住宿機構1：40。照顧慢性精神病患為主之機構1：20。照顧失智症、植物人、重癱、長期臥床或身心功能退化者為主之機構：1：15。照顧需技術性護理服務個案之機構護理人力比1：15，並應隨時至少1位護理人員值班。</p> <p>註1：小型機構護理人員得以兼任方式辦理，服務總人數不得超過40人。 註2：夜間至少應有1名護理人員或教保員值班。 註3：本項日間機構不適評。</p> | <p>審閱書面資料： 1. 自「全國身心障礙福利資訊整合平台-身心障礙福利機構管理系統」產製專業人力進用情形一覽表。 2. 如無法自前開平台產製專業人力進用情形一覽表，需檢附106年-109上半年度護理人員名冊、工作人員專業資格證明文件。 3. 護理人員排班表。 4. 隨機抽查出勤資料。 5. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | X | X | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|-------------------------|----|------|-----|------|---------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型生活重建 | 住宿型生活照顧 | 日間型生活重建 | 日間型生活照顧 | 夜間型住宿 |
| 6 | 1106-3. 專業服務人力(教保員/訓練員) | 2 | | | 符合標準 | 進用人力達法定比例75%~未達100% | 進用人力未達法定比例75% | <p>教保員(訓練員)設置情形：</p> <p>A. 教保員 住宿生活照顧機構以1:3至1:7選用；夜間時得與生活服務員合併計算，與受服務人數比不得低於1:15；照顧慢性精神病患為主之機構以1:75選用職能治療師者，其教保員與受服務人員比例得以1:15選用；照顧植物人、失智症、重癱、長期臥床或身心功能退化者之機構，其應置之教保員得以護理人員或生活服務員替代；日間生活照顧機構以1:3至1:7選用。</p> <p>B. 訓練員： 住宿生活重建機構以1:10至1:15選用；夜間得視需要置訓練員。照顧慢性精神病患為主之機構以1:75選用職能治療師者，其訓練員及受服務人員比例得以1:30選用；日間生活重建機構以1:10至1:15選用。</p> <p>註1：優甲等機構，其應配置之教保員，如屬本國籍未具資格者申請列計人力者，其人力不得超過實際聘用之教保員人數之三分之一，須檢附主管機關核准函及名冊。 註2：夜間人力不符法規規定者，酌扣0.5分。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 自「全國身心障礙福利資訊整合平台-身心障礙福利機構管理系統」產製專業人力進用情形一覽表。 2. 如無法自前開平台產製專業人力進用情形一覽表，需檢附106年-109年上半年度教保員名冊、工作人員專業資格證明文件。 3. 夜間人力班表。 4. 隨機抽查出勤資料。 5. 其他佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V |
| | 1106-4. 專業服務人力(生活服務員) | 2 | | | 符合標準 | 進用人力達法定比例75%~未達100% | 進用人力未達法定比例75% | <p>生活服務員設置情形：</p> <p>住宿型生活重建機構日間得視需要配置，夜間1:10~1:15。 住宿型生活照顧機構1:3~1:6，夜間時與受服務人數比不得低於1:15（夜間生活服務員與教保員得合併計算）。</p> <p>註1：經主管機關許可，照顧植物人、重癱或長期臥床者之機構，其應配置之生活服務員人數，得以外籍看護工替代，並列計為生活服務員人力，最高不得超過生活服務員應配置人數二分之一，須檢附主管機關核准函及名冊。 註2：優甲等機構，其應配置之生活服務員，如屬本國籍未具資格者申請列計人力者，其人力不得超過實際聘用之生活服務員人數之三分之一，須檢附主管機關核准函及名冊。 註3：日間機構不適用生活服務員設置，本項免評。 註4：夜間人力不符法規規定者，酌扣0.5分。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 自「全國身心障礙福利資訊整合平台-身心障礙福利機構管理系統」產製專業人力進用情形一覽表。 2. 如無法自前開平台產製專業人力進用情形一覽表，需檢附106年-109年上半年度生活服務員名冊、工作人員專業資格證明文件。 3. 夜間人力班表。 4. 隨機抽查出勤資料。 5. 其他佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談</p> | V | V | X | X | V |
| 7 | 1107. 法定通報責任 【新增指標】 | 2 | | | 符合標準 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 將性侵害犯罪防治法第8條、身心障礙者權益保障法第76條之通報機制納入內部流程並落實執行。 2. 辦理或參與相關人員通報訓練及宣導教育。 註：本項為新增指標，自公告後實施。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 通報機制相關規定及流程圖。 2. 訓練及宣導教育之相關紀錄。 3. 其他佐證文件。</p> | V | V | V | V | V |

(二)會計及財務管理

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|-----------------|----|------|------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 8 | 2101. 會計制度 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 訂定健全之會計制度，且有落實，並應設置日記帳及總分類帳。</p> <p>2. 各項支出經抽核均依法取得政府規定之合法憑證（發票或收據）且支出項目及用途合理。</p> <p>3. 營運擔保金、接受各級政府機關補助款及入機構保證金，應設置專戶，足額儲存並專款專用。</p> <p>註：標準3公立機構不適評。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 經主管機關備查之會計制度，帳簿及制度均得以書面或電子檔案提供。</p> <p>2. 銀行存摺及對帳單、帳簿、傳票憑證、合約、保單及採購比價資料等原始記帳憑證。</p> <p>3. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V |
| 9 | 2102. 財務報告及管理作為 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 經董(理)監事會議決議或負責人認可之財務報表內容應包括資產負債表、收支餘絀表、現金流量表(現金出納表)、淨值變動表(基金收支表)及附註或附表。</p> <p>2. 財務報表依規定函報立案之主管機關備查。</p> <p>3. 3年度平均業務支出占支出合計之75%。</p> <p>註：標準1為新增標準，自公告後實施。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 決算審議之董事會議紀錄、函報主管機關公文及附件、及主管機關備查公文。</p> <p>2. 如需經會計師查核簽證，應備會計師查核簽證報告書。</p> <p>3. 106年-108年度平均業務支出(附表2)。</p> <p>4. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V |
| 10 | 2103. 財物管理 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 經費之支出在新臺幣1萬元以上應全數開立支票或透過金融機構撥付。</p> <p>2. 印鑑由適當權責人員分別保管，有價證券應由專人管理。</p> <p>3. 有專人管理財產，應每年至少盤點1次並有紀錄。</p> <p>4. 政府補助購置財產或代管財產，均依規定編列財產清冊及財產標示（固定黏貼於財產上可供識別處）。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 零用金簿及銀行存款各帳戶明細分類帳。</p> <p>2. 機構之印鑑及有價證券管理規定、印鑑卡。</p> <p>3. 有價證券管理之盤點紀錄、被投資公司函證股數或持股比例文書或證券集保存摺等佐證資料。</p> <p>4. 財產盤點紀錄。</p> <p>5. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|-------------------|----|------|-----|------|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 11 | 2104. 捐贈財物之管理徵信情形 | 2 | | | 符合標準 | 符合3項 | 僅符合2項 | <p>1. 應有完備之受贈財物徵信及管理規定。</p> <p>2. 開立收據予捐贈人，依規定報主管機關備查。</p> <p>3. 受贈財物之使用符合捐贈者指定用途（用途以所開立收據為準），並專簿載明收支運用情形。指定用途捐款得集中一個專戶存款，但同一專戶中性質不同之款項，應依其原定用途在餘額內辦理支付，該專戶存款應足額儲存。</p> <p>4. 公開徵信：應刊登於所屬網站或發行之刊物，無網站及刊物者，應刊登於新聞紙或電子媒體，有指定用途者應予載明。</p> <p>註：法人附設機構，標準1、2、3得以其法人之運作狀況評分，但標準2相關資料仍應檢視評核受評機構執行狀況。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 標準1之書面規定。</p> <p>2. 捐贈及一般收據存根，電子資料亦可。</p> <p>3. 捐物流向表、捐物盤存表等載明收支運用情形之專簿。</p> <p>4. 公開徵信之辦理方式及結果，可逕為提供網址或刊物等資訊。</p> <p>5. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | | | | |
|--------------------|------------------------------------|----|------|------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|--|--|--|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 | | | |
| 二、環境設施及安全維護 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 3101-A. 浴廁比例、隱密性及方便性 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 浴廁與服務人數比例不得小於1:6。 2. 主要活動空間（如活動室、教室、寢室、起居室）之樓層應設有廁所。 3. 浴廁應符合隱密性(廁所應有男女之分, 廁所應有隔間或門簾, 浴室應有隔間或隔簾, 方符隱密性要求), 如浴廁顯然無法與他人共用時, 得不另加設隔間或隔簾。 | 審閱書面資料: 含有浴廁空間分佈之平面圖。 現場實務觀察評估。 | V | V | X | X | V | | | |
| | 3101-B. 浴廁比例、隱密性及方便性 【重度失能機構適評】 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 依建築技術規則及身心障礙福利機構設施及人員配置標準相關規定設置, 主要活動空間（如寢室、起居室）之樓層應設有廁所。 2. 每60人應至少設置一套適合臥床身心障礙者使用且可操作之洗澡設備與空間(未滿60人者, 以60人計)。 3. 浴廁應符合隱密性(廁所應有男女之分, 廁所應有隔間或門簾, 浴室應有隔間或隔簾, 方符隱密性要求)。 註: 建築技術規則建築設備編第37條其他供公眾使用之建築物應設置之大便器數量規定: 人數1-50人須置男1女2; 人數51-100人須置男1女4; 人數101-200人以上須置男2女7。 | 審閱書面資料: 1. 含有浴廁空間分佈之平面圖。 2. 衛生設備數量依所有使用人數計算, 含服務對象和工作人員。 現場實務觀察評估。 | X | V | X | X | X | | | |
| 13 | 3102. 無障礙浴廁 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 以下各項浴廁相關設置應符合建築法規, 惟舊有建築物可申請替代改善計畫並提出縣市政府核可證明: 1. 出入口之高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2. 輪椅之迴轉空間, 馬桶之設計與空間足供可自行使用輪椅者橫向移坐, 並兩側設有扶手。 3. 洗臉盆及鏡子。 4. 至少有1處淋浴間可供自行使用輪椅者方便沐浴, 可自行使用輪椅者每滿6人或其餘數應增設一處廁所。 | 1. 以108年新公告之設計規範為依據。 2. 既有建物(97年6月30日前取得使用執照)無法符合現行標準者, 可向地方主管建築機關提出替代改善計畫之申請, 經核可者應出具證明, 則視同合格。 現場實務觀察評估。 | V | V | V | V | V | | | |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|------------------------------------------------|----|------|-----------|---------|-------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 14 | 3103. 緊急呼叫設備 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 無障礙廁所、浴室應依無障礙設施規定設置緊急呼叫設備(救助鈴)。</p> <p>2. 寢室考量服務對象之屬性，設置適當之緊急呼叫設備，並符合服務人員方便使用，重度失能臥床者寢室每床應設置適當之緊急呼叫設備。</p> <p>3. 一般廁所、浴室考量服務對象之屬性，設置適當之緊急呼叫設備，並符合服務人員方便使用。</p> <p>4. 緊急呼叫設備功能正常。</p> <p>註：日間型機構未設置寢室，第2項標準不適評，共計3級分。</p> | <p>現場實務觀察評估：</p> <p>1. 一般廁所、浴室應分別有緊急呼叫設備。</p> <p>2. 公共廁所、浴室應在每一馬桶間、淋浴間均有緊急呼叫設備。</p> <p>3. 不屬於無障礙浴廁只要設置一處緊急呼叫設備即可。</p> <p>4. 重度失能服務對象床旁的緊急呼叫設備要考量服務對象的可及性。</p> <p>5. 緊急呼叫設備應在服務工作站或呼叫空間門口或公共走廊可顯示呼叫。</p> | V | V | V | V | V |
| 15 | 3104. 有無避難逃生路徑及等待救援空間 | 4 | 符合標準 | 符合第1、2、3項 | 符合第1、2項 | 符合第1項 | 不符標準 | <p>1. 樓梯間、走道、出入口、防火門應符合無障礙之逃生路徑。安全梯出入口、防火區劃之防火門出入口等周圍1.5公尺地面須淨空。</p> <p>2. 逃生路徑為雙向(有兩個以上的逃生出口)。</p> <p>3. 逃生路徑之防火門應往避難方向開啟並隨時保持關閉，或能與火警自動警報設備連動而關閉，且不需鑰匙即可雙向開啟。</p> <p>4. 設有等待救援空間，應具備排煙及防火區劃功能。</p> <p>註：標準3為新增標準，自公告後實施。</p> | <p>現場實務觀察評估：</p> <p>1. 建築物二層樓以上始需要等待救援空間，惟若地面層未能直接通向戶外空間時則必須設置。</p> <p>2. 採取自然排煙窗需有足夠之排煙面積，自然排煙窗在天花板下80公分範圍內才能稱為有效排煙面積。</p> | V | V | V | V | V |
| 16 | 3105. 建築物公共安全檢查簽證申報及消防安全設備設置、檢修申報及防火管理情形【核心指標】 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。現場置有檢查報告書及地方政府核發之審查合格證明文件。</p> <p>2. 消防安全設備每半年檢修申報1次，並備有3年內申報完整紀錄。</p> <p>3. 建立防火管理制度，遴用之防火管理人應受訓取得合格證明文件，且工作人員了解自身職責。</p> <p>4. 機構應每個月自主檢查機構內部用電設備安全，且每半年1次委託用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並皆有紀錄。</p> <p>註：標準4為新增標準，自公告後實施。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 建築物公共安全檢查和消防安全設備檢修定期申報資料。</p> <p>2. 消防安全設備檢修申報，初檢不合格者應有複檢合格證明或其他相關佐證初檢缺點項目已改善。</p> <p>3. 防火管理人員之遴用及訓練符合規定，具有效期限內之訓練合格證書。</p> <p>現場實務觀察評估。</p> <p>必要時與工作人員晤談： 抽測消防任務編組人員2-3人，詢問其對自身職責之了解情形。</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|-------------------------------------------------------|----|------|------|------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 17 | 3106-1. 訂定符合機構特性及需要之緊急災害 (EOP) 應變計畫及作業程序，並落實演練 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 對於火災、風災、水災、地震及停電等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序(含指揮架構)。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 每年應實施緊急災害應變演練至少2次以上，包括夜間演練1次，且有演練之腳本、過程、演練後之檢討會議及檢討修正方案。</p> <p>註1：夜間演練時間以大夜班(視各機構班表而定)為準。 註2：標準3夜間演練日間型機構不適用。</p> | <p>審閱書面資料，必要時與工作人員、服務對象晤談：</p> <p>1. 緊急災害應變計畫應針對機構可能面臨之災害衝擊，訂定可行計畫與作業程序，包括：</p> <p>(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。</p> <p>(2)明確訂定各樓層住民疏散之順序與策略。</p> <p>(3)備有日夜間火災應變計畫，夜間演練在大夜班、小夜班之消防任務編組應有不同，尤其大夜班人力最少，應是查核重點。</p> <p>(4)需有不同火源發生地點之情境設定的演練腳本。</p> | V | V | V | V | V |
| 18 | 3106-2. 訂定符合機構服務對象之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧人力之緊急應變能力【新增指標】 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 機構應於各樓層出入口張貼緊急避難平面圖(或逃生圖)，明確訂定各樓層服務對象疏散運送之順序與策略。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 安排防火管理人及其他工作人員參與災害風險辨識、溝通及防救災之教育訓練，並落實應變救援能力。</p> <p>註：本項為新增指標，自公告後實施。</p> | <p>2. 檢閱機構依據緊急災害應變計畫與演練腳本進行演練之成果：</p> <p>(1)不同屬性服務對象之全程演練紀錄(含有行動能力者之引導，輪椅使用者、臥床者、插管者等服務對象如何輸送)並有照片。</p> <p>(2)演練後之檢討會議紀錄。</p> <p>(3)檢討修正後之緊急應變計畫等相關資料。</p> | V | V | V | V | V |
| 19 | 3107. 寢室面積及自然採光通風 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 50%以上~未達75%之寢室面積符合規定</p> <p>2. 75%以上~未達100%之寢室面積符合規定</p> <p>3. 寢室面積符合規定</p> <p>4. 每間寢室都有採光及通風。</p> <p>註：寢室面積以服務人數計算，每人應有7平方公尺，小型住宿機構每人應有5平方公尺。</p> | <p>審閱書面資料。</p> <p>現場實務觀察評估。</p> | V | V | X | X | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|-----------------------|----|------|------|------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 20 | 3108. 機具使用安全及儀器設備操作維護 | 2 | | | 符合標準 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 設置警示標誌（或標語）及操作說明。</p> <p>2. 有防護設備並有維護紀錄。</p> <p>3. 訂有儀器設備定期維護之相關作業規定及人員操作訓練辦法。</p> <p>4. 儀器設備有維護或定期校正之機制，以及定期查核各類儀器設備操作技術，並有紀錄。</p> <p>註1：服務對象自主性使用機具安全適評第1項、第2項標準，共計2級分；工作人員儀器設備操作維護適評第3項、第4項標準，共計2級分。</p> <p>註2：具安全顧慮之機具（廚房機具如烤箱、微波爐、烘碗機、油炸爐等；清潔機具如洗衣機、燙衣設備、烘衣機等；運動復健機具如攀爬網、跑步機等；技藝陶冶訓練機具如烘焙、陶藝窯燒及洗車等設備）。</p> <p>註3：儀器設備指與服務對象照顧有關之床、輪椅、抽痰機、血壓計、製氧機、燈具及電器用品等。</p> <p>註4：重度失能機構僅適評第3項、第4項標準，不適評第1項、第2項標準。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 機具使用安全（防護服務對象之使用安全）和儀器設備使用訓練（促進照護人員正確使用儀器設備）分別適用於不同對象，應提出作業規範並分別清楚訂定。</p> <p>2. 對於機具使用並未提供服務對象自主性使用者，應提出具體管制辦法並有佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估：</p> <p>各類機具使用安全之防護設備並無統一標準，機構應能提出具體防護功能，可在意外事故發生時避免服務對象受到傷害。</p> <p>必要時與工作人員晤談。</p> | V | V | V | V | V |
| 21 | 3109. 重度失能機構之護理空間/護理站 | 3 | | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 護理站應具護理紀錄櫃、藥品存放櫃及護理工作車。</p> <p>2. 護理站應有護理準備空間及洗手設備(如洗手台或乾洗液)。</p> <p>3. 每樓層均設有護理站或簡易護理工作站。</p> | <p>現場實務觀察評估：</p> <p>1. 護理準備空間應為獨立隔間，以利護理準備作業符合感染管控。</p> <p>2. 護理工作站之工作車（如給藥車、急救車、治療車等）應放置於護理準備空間，以符合管控。</p> <p>必要時與工作人員晤談。</p> | X | V | X | X | X |
| 22 | 3110. 環境清潔衛生及廢棄物處理分類 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 機構環境清潔且無異味，有具體杜絕蚊蟲害之防治措施(含實施計畫及佐證紀錄)及設施(如紗窗、紗門等)。</p> <p>2. 每3個月機構環境全面消毒1次並有紀錄。</p> <p>3. 依地方主管機關訂定之廢棄物清理相關規定進行分類，廢棄物之裝置器具應加蓋且廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理。</p> <p>4. 事業廢棄物或感染性廢棄物之清理應與廠商訂有合約，且在有效期限內，或由合作醫院處理者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件；事業廢棄物依規定處理且有紀錄可查。</p> <p>註1：非重度失能機構適用第1、2、3項標準。</p> <p>註2：重度失能機構適用全部標準。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>環境清潔衛生之消毒作業，除每季之空間消毒噴灑，亦應有不定期傢俱設備以漂白水、消毒水之擦拭作業，具佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估：</p> <p>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。</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|---------------------------|----|------|------|------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 23 | 3111. 污物處理情形 | 2 | | | 符合標準 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 訂有污物處理辦法及流程，且有處理紀錄。 2. 污物處理及動線符合感染管控原則。 註1：污物指受污染之衣物及穢物（如尿布、嘔吐物及糞便污染等）。 註2：有關污物處理辦法及流程可參考「人口密集機構感染控制措施指引」訂定。 | 審閱書面資料： 污物處理流程應針對不同屬性之污物分別訂有處理辦法，並有處理流程圖。 現場實務觀察評估： 污物處理動線應符合感控原則，輸送過程應採密閉設備，並縮短輸送動線，以利感控。 必要時與工作人員晤談。 | V | V | X | V | X |
| 24 | 3112. 餐廳、廚房之環境設備與餐具符合衛生原則 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 訂有廚房或配膳作業標準（至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式）。 2. 設備（包含餐桌椅、加熱炊具、流理台等）及環境（地板、門縫、牆角、天花板、門窗）整潔，定期清理及消毒且有紀錄。廚房或配膳作業空間有防治蚊蠅、蟑螂及鼠害之適當措施（紗門、紗窗）。 3. 供膳外包機構與供應商訂有合約且在有效期限內，並有衛生主管機關稽查、抽驗之合格證明；或提供自主管理相關文件資料（如食材或成品之自主檢驗報告、內稽或外稽等紀錄）。 4. 餐具應有消毒設備（高溫、高壓或紫外線），有傳染管理需求之對象應有個人專屬餐具。 註1：自辦伙食機構適評第1、2、4項標準。 註2：供膳外包機構適評全部標準。 | 審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談 | V | V | V | V | V |
| 25 | 3113. 食物儲存空間及冷凍（藏）設備 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 有食物儲存空間及冷凍、冷藏設備，冷藏設備溫度需7°C以下。 2. 食物儲放適當：蔬菜與魚肉類、乾貨分開儲放。 3. 定期檢查且有紀錄（應有食物進貨日期或有效日期）。 4. 專屬儲存空間：食品儲存空間未置放非食品。 | 審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談 | V | V | V | V | V |
| 26 | 3114. 儲藏設施設置情形 【新增指標】 | 2 | | | 符合標準 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 易燃或可燃性物品應集中管理，公共儲藏空間應隨時上鎖並有完整隔間。 2. 上述公共儲藏空間各儲存物品具備分類標示並有造冊及定期盤點。 註：本項為新增指標，自公告後實施。 | 審閱書面資料。 現場實務觀察評估： 1. 確認機構儲藏空間或設施是否設於機構立案處。 2. 化學物品（如殺蟲劑、漂白水、酒精等）、氧氣鋼瓶需獨立管制。 必要時與工作人員晤談。 | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|----------------------------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| | 3115. 室外通路 【新增指標】 | 不計分 | | | | | | 以下各項室外通路相關設置應符合建築法規： 1. 室外通路之高差及寬度。 2. 室外通路與主要通路不同時，應有引導標誌。 3. 地面應平整、堅固、防滑且水溝格柵符合規定。 4. 通路上之突出物。 註1：室外通路指主要通路。 註2：本項為新增指標，自公告後實施。 | 1. 以108年新公告之設計規範為依據。 2. 既有建物（97年6月30日前取得使用執照）無法符合現行標準者，可向地方主管建築機關提出替代改善計畫之申請，經核可者應出具證明，則視同合格。 現場實務觀察評估。 | V | V | V | V | V |
| | 3116. 室內通路 走廊及出入口 【新增指標】 | 不計分 | | | | | | 以下各項室內通路走廊相關設置應符合建築法規： 1. 通路走廊之高差及寬度。 2. 通路走廊上各出入口之高差及寬度。 3. 通路走廊之輪椅迴轉空間。 4. 通路走廊上之突出物。 註：本項為新增指標，自公告後實施。 | 1. 以108年新公告之設計規範為依據。 2. 既有建物（97年6月30日前取得使用執照）無法符合現行標準者，可向地方主管建築機關提出替代改善計畫之申請，經核可者應出具證明，則視同合格。 現場實務觀察評估。 | V | V | V | V | V |
| | 3117. 坡道 【機構立案範圍內無坡道者不適評】 【新增指標】 | 不計分 | | | | | | 以下各項坡道相關設置應符合建築法規： 1. 坡道之寬度。 2. 坡度及地面防滑。 3. 坡道之平台。 4. 防護設施及扶手。 註：本項為新增指標，自公告後實施。 | 1. 以108年新公告之設計規範為依據。 2. 既有建物（97年6月30日前取得使用執照）無法符合現行標準者，可向地方主管建築機關提出替代改善計畫之申請，經核可者應出具證明，則視同合格。 現場實務觀察評估。 | V | V | V | V | V |
| | 3118. 樓梯 【機構立案範圍內無樓梯者不適評】 【新增指標】 | 不計分 | | | | | | 以下各項樓梯相關設置應符合建築法規： 1. 梯級踏面前端防滑。 2. 梯級起點與終點之警示設施。 3. 扶手及樓梯底板下方防護設施。 註：本項為新增指標，自公告後實施。 | 1. 以108年新公告之設計規範為依據。 2. 既有建物（97年6月30日前取得使用執照）無法符合現行標準者，可向地方主管建築機關提出替代改善計畫之申請，經核可者應出具證明，則視同合格。 現場實務觀察評估。 | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|------------------------------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| | 3119. 昇降機 【機構立案範圍內無昇降機者不適評】 【新增指標】 | 不計分 | | | | | | 以下各項昇降機相關設置應符合建築法規： 1. 昇降機出入口之寬度及引導設施。 2. 昇降機前方之輪椅迴轉空間。 3. 點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。 4. 扶手及後視鏡。 註：本項為新增指標，自公告後實施。 | 1. 以108年新公告之設計規範為依據。 2. 既有建物（97年6月30日前取得使用執照）無法符合現行標準者，可向地方主管建築機關提出替代改善計畫之申請，經核可者應出具證明，則視同合格。 現場實務觀察評估。 | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|---------------|---------------------|----|------|------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 三、專業服務 | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | 4101. 個別化服務/支持計畫之擬訂 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 每年為每位服務對象進行評估、個別召開服務/支持計畫會議、並完成擬訂個別化服務/支持計畫。</p> <p>2. 新進服務對象應於2個月內（生活重建機構應於1個月內）召開會議，完成個別化服務/支持計畫擬訂，並應有本人或家屬參與。（如家屬無法參與者，應列冊說明並有多元聯繫管道紀錄）(註1)</p> <p>3. 評估工具及評估方法的選用應適齡、適性。</p> <p>4. 評估過程應納入服務對象需求、興趣及本人或家屬之期待。</p> <p>*建議各種對象之評估向度領域如下：</p> <p>1. 兒童：如健康與安全、動作、語言溝通、生活自理、認知、社會情緒、社會參與或作息本位(routines-based model)相關…等。</p> <p>2. 成人：如健康與安全、居家生活、社會適應、社會參與、人際關係、休閒、技藝陶冶/作業活動（註2）、財務管理、作息活動…等。</p> <p>3. 長期臥床者或失智症者：如身體、心理情緒（註3）、社會、認知功能（註4）及日常生活功能（註5）…等。</p> <p>4. 精神障礙者：承上述2. 成人，並應包括如精神症狀、心理情緒、日常生活功能、…等。</p> <p>註1：標準2個別化服務/支持計畫未完成前，應有計畫性的照顧與相關服務紀錄。</p> <p>註2：技藝陶冶：如手工藝、縫紉、木工、繪畫、陶藝、烹飪、農牧、園藝、清潔、烘焙…等活動；作業活動係指從事前述技藝陶冶活動，並販售相關產品或勞務者。</p> <p>註3：心理情緒：指評估焦慮、憂鬱情緒。</p> <p>註4：認知功能評估包括注意力、定向感、記憶、計算、抽象思考、判斷力、語言…等能力。</p> <p>註5：日常生活功能評估包括進食、洗澡、穿衣、上下床、如廁、使用輪椅、行走、盥洗…等。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 抽閱服務對象ISP、服務/支持計畫會議等相關文件。</p> <p>2. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時觀察或訪談服務對象</p> | V | V | V | V | V |
| 28 | 4102. 依據評估結果擬定服務目標 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 評估結果應有反映服務對象現況、需求或期待的綜合摘述。</p> <p>2. 依據評估結果擬訂多元領域之服務目標。</p> <p>3. 目標應綜合考量個人或家庭之期待、轉銜需求。</p> <p>4. 計畫中包含合適的長期及短期目標，且短期服務目標應具體可行（可觀察、可評量並具功能性）。</p> <p>註：生活重建機構僅須擬定短期目標。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 抽閱服務對象ISP、服務計畫會議等相關文件。</p> <p>2. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時觀察或訪談服務對象</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|----------------|----|------|------|------|------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 29 | 4103. 服務目標之執行 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 依目標擬定具體可行的服務策略或方法，必要時加以調整。 2. 確實執行服務目標並有紀錄，至少每2週記錄1次。 3. 應每半年至少檢討1次服務/支持計畫之執行(生活重建機構至少每3個月檢討1次)，並有紀錄。 4. 必要時修正服務目標或服務/支持計畫，將檢討或修正之結果告知本人或家屬(或代理人)，並有紀錄。 | 審閱書面資料： 1. 抽閱服務對象ISP、服務計畫會議等相關文件。 2. 其他佐證資料。 必要時與工作人員晤談 必要時觀察或訪談服務對象 | V | V | V | V | V |
| 30 | 4201. 專業團隊服務模式 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 有專業團隊合作規劃要點/規定，並依要點/規定確實執行。 2. 應依服務對象需要邀請相關專業人員參與服務/支持計畫之擬訂與執行。 3. 相關專業人員間應進行專業知能交流(如：個案研討、在職訓練、團隊評估…等)，其中個案研討每年至少辦理2次。 4. 督導頻率至少每月1次，督導內容包括專業知能提升、問題討論、危機預防與管理…等，並有紀錄。 註1：相關專業人員(如：教保員/生服員/訓練員、社工員、護理人員、治療師、營養師、藥師、醫師或專業督導…等) 註2：個案研討係針對個案之特殊性問題召開，應有相關專業人員參加，並得視需要邀請專家與會。 註3：督導形式不拘，每年至少1次邀請外部專家督導，自公告後實施。 | 審閱書面資料： 1. 專業團隊合作規劃要點/規定…等。 2. 督導紀錄。 3. 個案研討會相關資料。 4. 其他佐證資料。 必要時與工作人員晤談 | V | V | V | V | V |
| 31 | 4202. 輔具及活動器材 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 1. 應依服務對象需求提供適性的生活輔具及活動器材，並適當運用於日常活動中(如：飲食、學習、溝通、生活、作業活動、休閒…等活動)。 2. 相關輔具和器材的提供應具安全性及功能良好，且應定期檢查及維護，並有紀錄。 3. 輔具應讓服務對象取拿方便(位置、高度、動線…等符合使用者特性)。 4. 活動器材應讓服務對象取拿方便(位置、高度、動線…等符合使用者特性)。 | 審閱書面資料： 1. 輔具和器材定期檢查及維護紀錄。 2. 其他佐證資料。 現場實務觀察評估： 輔具和器材是否符合人體工學…等。 必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象訪談 | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|------------------------------------|----|------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 32 | 4203. 特殊的支持措施 | 3 | | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 有行為情緒支持需求者，應提供行為觀察及支持策略，並有追蹤及執行紀錄。</p> <p>2. 配合服務對象健檢結果，或健康需求規劃衛教內容（如：衛生習慣、營養常識、傳染疾病預防、手部衛生、咳嗽禮節、用藥常識…等）並有執行紀錄。</p> <p>3. 配合服務對象之生理發展及人際互動需求，規劃合宜之性平教育（如：性別認識、性別尊重、隱私、交友、婚姻、懷孕/避孕等）並有執行紀錄。</p> <p>註：支持措施如輔導或支持策略/規劃、團隊式支持、專業諮詢、行政支援或資源連結。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 服務對象ISP或行為觀察及支持策略相關文件。</p> <p>2. 服務對象健檢結果。</p> <p>3. 衛教內容之執行紀錄。</p> <p>4. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時觀察或訪談服務對象</p> | V | V | V | V | V |
| 33 | 4204-A. 體能與休閒活動 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 配合服務對象體能或健康需求進行適齡適性的體能活動規劃。</p> <p>2. 每週至少執行體能活動2小時，並有紀錄。</p> <p>3. 每週規劃安排多元休閒活動。</p> <p>4. 休閒活動內容與進行方式應適齡、適性。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 規劃適齡適性的體能活動、多元休閒活動等相關資料。</p> <p>2. 每週執行體能活動紀錄。</p> <p>3. 規劃安排多元休閒活動等相關資料。</p> <p>4. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | X | V | X | V | X |
| | 4204-B. 提供重度失能服務對象日常活動情形【重度失能機構適評】 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 提供服務對象下床及安全評估，並協助每位可移動的服務對象，每天至少下床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每天至少下床1次。</p> <p>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。</p> <p>3. 照顧者依據物理/職能治療師專業評估，每日提供簡易被動式肢體活動，確實執行並有紀錄。</p> <p>4. 提供感官認知功能刺激活動，確實執行並有紀錄。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 服務對象下床及安全評估等相關資料紀錄。</p> <p>2. 服務對象簡易被動式肢體活動、感官認知功能刺激活動之紀錄。</p> <p>3. 其他佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談 必要時觀察或訪談服務對象</p> | X | V | X | X | X |
| 34 | 4205. 空間規劃與作息人力配置 | 2 | | | 符合標準 | 符合2項 | 不符標準 | <p>1. 活動空間之相關設施，應符合服務對象使用之便利性(指位置、高度、數量皆適當)。</p> <p>2. 空間規劃應有清楚的功能區隔。</p> <p>3. 服務對象每天轉換2個以上的活動空間。</p> <p>4. 應依據活動內容及時段配置相關服務人員，必要時有相關專業人員提供服務。</p> <p>註：住宿機構的活動空間應包含客廳或起居室。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>其他佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象訪談</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|--------------------------------------|----|------|------|------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 35 | 4206. 提供服務對象的清潔服務 【重度失能機構適評】 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 每日整理服務對象之儀容，提供足夠及清潔之寢具及衣物，且每週至少洗澡（非擦澡）2次(夏天至少每2天1次)，以保持服務對象的服裝、儀容合宜且無異味。</p> <p>2. 對有可能失禁之服務對象至少每2小時協助如廁1次，並有紀錄。</p> <p>3. 觀察失禁之情形並做紀錄。</p> <p>4. 對有可能控制如廁之服務對象，訓練其自行如廁計畫並有紀錄。</p> <p>註1：儀容包括舌苔、口腔異味、鼻子、眼睛及耳垢之清潔等；寢具含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套。</p> <p>註2：標準1自公告後實施。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 服務對象之洗澡及清潔紀錄。</p> <p>2. 針對有失禁之虞服務對象的如廁訓練，應提供相關支持措施及紀錄（含給水計畫）。</p> <p>3. 其他佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估：</p> <p>1. 檢視機構提供予服務對象之寢具(含床、床單、棉被、被套、枕頭及枕頭套)是否足夠且整潔。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。</p> <p>4. 其他（視現場情形檢視）。</p> | X | V | X | X | X |
| 36 | 4207. 服務對象壓力性損傷預防及處理情形 【重度失能機構適評】 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>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。</p> <p>2. 協助臥床服務對象，至少每2小時正確執行翻身拍背。</p> <p>3. 翻身擺位正確。</p> <p>4. 如有發生壓力性損傷案件應逐案及定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 服務對象壓力性損傷預防評估措施、處理辦法及流程等相關資料。</p> <p>2. 壓力性損傷案件分析、檢討、改善方案等相關資料。</p> <p>3. 其他佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估：</p> <p>1. 直接服務人員如何執行翻身拍背、翻身擺位。</p> <p>2. 其他（視現場情形檢視）。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | X | V | X | X | X |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|-------------------|----|------|------|------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 37 | 4301. 定期健檢，並作健康管理 | 2 | | | 符合標準 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 6歲以上服務對象接受服務前3個月內應提供體檢文件且健檢項目完整；學前服務對象接受服務前應提供兒童健康手冊。</p> <p>2. 每位服務對象每年接受健康檢查，並針對個別健檢結果進行追蹤與處遇；若服務對象協助供膳者，體檢項目應加做A肝及傷寒。</p> <p>健檢項目：</p> <p>1. 接受服務前健檢內容：包括胸部X光、糞便(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗)、血液常規及生化、尿液檢查。</p> <p>2. 例行性健檢：包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查。</p> <p>3. 學前服務對象每年應做1次一般理學檢查(檢查項目參考兒童健康手冊...)；至少每半年1次量測身高體重。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 健康檢查報告書(應有醫師判讀後核章)及相關處遇紀錄。</p> <p>2. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象訪談</p> | V | V | V | V | V |
| 38 | 4302. 口腔照護支持服務 | 2 | | | 符合標準 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 每位服務對象每年至少1次口腔檢查。</p> <p>2. 視需要安排口腔照護支持服務(如：塗氟、洗牙、治療等)並保留相關服務紀錄。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 口腔檢查紀錄。</p> <p>2. 口腔照護支持服務相關紀錄。</p> <p>3. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象訪談</p> | V | V | V | V | V |
| 39 | 4303-A. 膳食服務 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 依服務對象生活習慣或宗教因素提供不同類型食物(如：素食者或特殊禁忌者)。</p> <p>2. 膳食設計符合營養師之建議並有紀錄，菜色有變化且至少15天不重複。</p> <p>3. 每道食物檢體(至少200公克)應獨立盛裝，並標示日期及餐次，冷藏存放48小時後始丟棄。</p> <p>4. 依服務對象之特殊生理狀況(如：糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕、肥胖、痛風或咀嚼能力等)提供個別化飲食、不同食物質地(如：一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等)</p> <p>註1：菜單應有營養師簽名或開立。</p> <p>註2：如有捐贈物資，機構得彈性調整菜單，惟仍須經營營養師簽名或開立。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 依個別服務對象需求做出對應之飲食。</p> <p>2. 膳食設計(循環菜單)、營養照護紀錄及有證照之營養師簽名或開立之文件資料。</p> <p>3. 如訂購外食便當，應保留至少完整1份；非持續、單次訂購得免保留。</p> <p>4. 其他佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估：</p> <p>1. 觀察冰箱，確認食物檢體。</p> <p>2. 其他(視現場情形檢視)。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象訪談</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|----------------------------------|----|------|------|------|------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| | 4303-B. 管灌服務對象餵食情形 【重度失能機構適評】 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 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。</p> <p>2. 灌食配方成分、份量與溫度適合服務對象個別需要。</p> <p>3. 灌食技術正確(管路位置確認，回抽，空針高度正確，流速適當)，且無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。</p> <p>4. 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，頸部抬高30至45度;管灌時對服務對象說明或打招呼)。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 服務對象之個別營養計畫等相關資料。</p> <p>2. 灌食紀錄單。</p> <p>3. 其他佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估：</p> <p>1. 實地察看是否有使用個別的空針。</p> <p>2. 實地檢測灌食配方溫度、灌食技術。</p> <p>3. 其他(視現場情形判斷)。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時觀察或訪談服務對象</p> | X | V | X | X | X |
| 40 | 4304. 用藥及托藥安全管理 | 2 | | | 符合標準 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 依醫囑或托藥單給藥且藥物未逾使用期限，並有給藥紀錄。</p> <p>2. 藥物放置地點適當且安全(如儲櫃或門上鎖)，藥物盛裝有清楚標示姓名及服用時間。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 醫囑或托藥單、服務對象給藥紀錄。</p> <p>2. 其他佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估：</p> <p>1. 藥物放置地點、藥物使用期限、藥物盛裝有清楚標示姓名及服用時間。</p> <p>2. 其他(視現場情形判斷)。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象訪談</p> | V | V | V | V | V |
| 41 | 4305. 意外傷害或緊急事件處理情形 | 2 | | | 符合標準 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 訂有處理要點/規定(含：紀錄表單、處理流程、緊急聯絡管道)並確實執行。</p> <p>2. 處理過程應有紀錄，且包含檢討、改善方案或預防措施，並有追蹤紀錄。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 處理要點/規定及執行情形文件。</p> <p>2. 處理過程及追蹤紀錄。</p> <p>3. 其他佐證資料。</p> <p>現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象訪談</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|------------------|----|------|------|------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 42 | 4306. 傳染疾病之預防與處理 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 每日監視紀錄服務對象與工作人員之體溫健康狀況，且有完整紀錄，並依「人口密集機構傳染病防治及監視作業注意事項」規定執行疫情監視及上網登錄通報。</p> <p>2. 訂定傳染疾病(包括呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染等)之預防及處理措施並確實執行，於發生傳染疾病事件有處理過程紀錄，且能分析檢討，並有改善方案或預防措施。</p> <p>3. 落實手部衛生作業及稽核。</p> <p>註1：標準1自公告後實施。 註2：標準2應定期更新感染管制作業手冊/準則/辦法/要點/措施，如無更新者每年至少審閱1次，自公告後實施。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 感染管制作業手冊/準則/辦法/要點/措施…等。</p> <p>2. 服務對象體溫紀錄表。</p> <p>3. 工作人員體溫紀錄表(自109年起實施)。</p> <p>4. 服務對象/工作人員體溫通報資料。</p> <p>5. 訂定傳染疾病之預防及處理措施，以及於發生傳染疾病事件有處理過程紀錄、分析檢討、改善方案或預防措施等相關文件資料。</p> <p>6. 其他佐證資料</p> <p>必要時與工作人員晤談：</p> <p>1. 抽測工作人員是否會正確洗手。</p> <p>2. 其他相關問題。</p> | V | V | V | V | V |
| 43 | 4401. 社區資源管理與運用 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 建立多元之社區相關資源網絡(如：志工人力、醫療、轉銜、轉介、福利及經濟補助資源...等)並留有資源運用紀錄，且每年至少1次盤點更新。</p> <p>2. 每位服務對象每月至少1次外出參與社區活動(無法參與者應列冊說明原因)，應依服務對象需求或期望規劃及留有執行紀錄。</p> <p>3. 服務對象如有交通需求，應結合社區資源，協助其交通並建立協助機制(如協助申請交通費補助、安排交通車接送、代訂無障礙計程車等)。</p> <p>註：標準3為新增標準，自公告後實施。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 社區資源盤點、資源運用紀錄及更新相關文件。</p> <p>2. 服務對象外出參與社區活動之需求或期望規劃及執行紀錄。</p> <p>3. 無法參與社區活動者造冊說明。</p> <p>4. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象訪談</p> | V | V | V | V | V |
| 44 | 4402. 家庭訪視與需求評估 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 新進服務對象應於2個月內完成家庭訪視，之後每2年至少1次家庭訪視，且有訪視紀錄。</p> <p>2. 針對每位成人服務對象進行家庭評估，且依服務對象之需求及期望擬訂家庭支持/服務計畫及紀錄；針對每位學齡(前)服務對象進行家庭需求評估，並做綜合摘述。</p> <p>3. 每年應重新評估。</p> <p>註：確實無法進行家訪(無返家可能或無家屬者)或拒訪者，應造具名冊並敘明原因，可不備家庭訪視資料。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 家庭訪視紀錄。</p> <p>2. 家庭需求評估、綜合摘述等相關文件資料。</p> <p>3. 無法進行家訪或拒訪者造冊說明。</p> <p>4. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|--------------|----|------|------|------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 45 | 4403. 家庭支持服務 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 針對有需求之家庭擬訂家庭服務計畫，依據服務目標確實提供多元的家庭支持服務措施（如資源連結、轉介或轉銜服務等），並有執行紀錄。</p> <p>2. 每年至少辦理2次家庭親職教育或親子活動，並有活動紀錄和檢討。</p> <p>3. 每3個月至少與家庭聯繫1次（日間型機構每週至少1次）並有紀錄。</p> <p>註：聯繫方式如：聯絡簿、面談、家訪、電話或網路視訊等皆可。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 家庭服務計畫、家庭支持服務措施執行紀錄。</p> <p>2. 家庭親職教育或親子活動紀錄。</p> <p>3. 家庭聯繫紀錄。</p> <p>4. 其他佐證資料。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長（屬）訪談或電話訪談</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | | | | |
|---------------|--------------------------------------------|----|------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|--|--|--|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 | | | |
| 四、權益保障 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 46 | 5101. 支持服務對象均有機會參與決定與其有關之活動及決策，必要時得蒐集其家屬意見 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 訂有支持服務對象參與決策之項目、方式或準則。</p> <p>2. 服務對象有參與決定下列與自身有關事項之機會，包含財務自主、權益申訴、居住或活動空間安排、生活作息或飲食安排、其他任何與服務對象有關之決策和活動設計與舉行方式。</p> <p>3. 有具體執行紀錄，並告知服務對象、必要時轉知家屬。</p> <p>註：如服務對象未成年、受監護宣告或表達能力顯有困難等，需家屬或監護人協助決定者，應同時蒐集其家屬意見，並轉知執行紀錄。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 訂有支持服務對象參與決策之項目、方式、準則或服務對象參與自身有關事項之相關文件。</p> <p>2. 其他佐證文件。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長（屬）訪談或電話訪談</p> | V | V | V | V | V | | | |
| 47 | 5102. 服務對象隱私保護 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 訂有資料管理與使用規定(如服務對象資料使用同意及機構使用權限等)，並落實執行。</p> <p>2. 於工作人員職務規範中訂有個案隱私保護準則。</p> <p>3. 監看或錄影設備不得裝置於影響隱私之空間(如浴室、廁所、寢室...等)，監看錄影紀錄應有使用管理規定。</p> <p>4. 執行日常生活照護(如盥洗、如廁、更衣、生理照護...等)時，應有維護個人隱私之措施。</p> <p>註1：可參照醫事人員法規或社工師倫理守則之有關隱私權保護項目。</p> <p>註2：標準2為新增標準，自公告後實施。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 資料管理與使用規定之落實執行相關文件。</p> <p>2. 錄影紀錄使用規定、維護個人隱私之相關文件。</p> <p>3. 其他佐證文件。</p> <p>現場實務觀察評估： 相關機具設備配置</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長（屬）訪談或電話訪談</p> | V | V | V | V | V | | | |
| 48 | 5103. 支持服務對象自主 【成人服務機構適用】 | 2 | | | 符合標準 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 有獨立空間擺放個人生活用品且不被他人占用，並能依個人喜好選擇生活用品。</p> <p>2. 尊重服務對象作業活動的選擇，並提供適當支持，其中若有作業活動時應有合理的獎勵制度，並予落實執行。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 獎勵制度相關標準及作法、執行紀錄，獎勵制度應有服務對象或家屬或公正人士之參與。</p> <p>2. 其他佐證文件。</p> <p>現場實務觀察評估，如：生活空間跟物品配置。 與服務對象或家長（屬）訪談或電話訪談</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V | | | |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|--------------------------------------|----|-----------|------|------|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 49 | 5104. 服務對象權益申訴處理組織與運作 | 4 | 符合標準且每年辦理 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 應訂有明確運作辦法，至少應包括組成成員、權益維護及促進事項、申訴處理事項、開會頻率。</p> <p>2. 組成成員其總人數1/2以上為服務對象、家長會代表及外部專家或社會公正人士，且主席由前述人員擔任。</p> <p>3. 權益申訴案件應有執行與追蹤紀錄。</p> <p>4. 每6個月至少開會1次，並有會議紀錄且具體執行與追蹤，如遇緊急狀況，立即召開會議。</p> <p>註1：如服務對象未成年、受監護宣告等，得由家屬或監護人協助參與。</p> <p>註2：標準2為新增標準，自公告後實施。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 服務對象權益申訴處理組織之成員名單(含性別)。</p> <p>2. 申訴處理辦法。</p> <p>3. 法定通報事項相關文件。</p> <p>4. 其他佐證文件。</p> <p>必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談</p> | V | V | V | V | V |
| 50 | 5105. 服務對象意見反應及處理機制 | 3 | | 符合標準 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 應訂有便於服務對象使用之多元意見反應管道及處理流程，並確實執行。</p> <p>2. 應以保護服務對象隱私為原則，公開意見反應處理結果。</p> <p>3. 有服務對象意見反應分析報告並據以檢討與改善。</p> <p>註1：多元意見反應管道除滿意度調查以外，如：意見反應信箱、溝通座談會…等。</p> <p>註2：標準2為新增標準，自公告後實施；公開管道如：公告於公布欄、於機構網站上公告、於權益委員會/權益申訴處理組織會議中報告…等。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 意見管道處理流程、意見反應處理紀錄。</p> <p>2. 其他佐證文件。</p> <p>現場實務觀察評估： 意見反應管道設置情形。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V |
| 51 | 5106. 家屬失聯或服務對象失依者之權益維護【無失聯服務對象者不適評】 | 2 | | | 符合標準 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 如服務對象之監護人、法定代理人或家屬失聯時，應向服務對象戶籍所在地之直轄市、縣(市)政府通報，並請求協助。</p> <p>2. 如服務對象未成年、受監護宣告或表達能力顯有困難且無家屬或家屬置之不理時，在機構內之各項權益維護措施應經權益委員會/權益申訴處理組織確認，並有執行紀錄。</p> <p>註1：失聯係指無法取得聯繫亦無法確認是否失依。</p> <p>註2：依身心障礙者權益保障法相關規定辦理。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <p>1. 服務對象未成年、受監護宣告或表達能力有困難且無家屬或家屬置之不理之名單。</p> <p>2. 對表達能力有困難者之支持策略。</p> <p>3. 與政府通報往來公文佐證。</p> <p>4. 權益委員會紀錄。</p> <p>5. 其他佐證文件。</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | | | | |
|----------------------------|--------------------------------|----|------|------------------|---------------|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|--|--|--|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 | | | |
| 五、改進或創新（本項評分採委員共識決） | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 52 | 6101. 機構服務績效評估 | 3 | | 符合標準 | 符合第1、2項 | 符合第1項 | 不符標準 | <p>機構應自我評估服務績效，如人資管理、服務品質、行政管理、財務管理等，並符合以下標準：</p> <ol style="list-style-type: none"> 訂有兼具質量之機構服務績效自評計畫或辦法。 每年依計畫或辦法確實執行。 有檢討改進紀錄，並納入次年度計畫。 | <p>審閱書面資料：</p> <ol style="list-style-type: none"> 機構服務績效自評計畫或辦法 服務績效定期評估資料及檢討改進紀錄 其他佐證資料 <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V | | | |
| 53 | 6201. 接受主管機關及其他目的事業主管機關查核及改進情形 | 2 | | | 無缺失或缺失均於期限內改善 | 缺失均改善但部分逾期 | 部分缺失 | <p>缺失之改進有具體措施並有成效，能於規定期限內完成缺失改善。</p> <p>註：評鑑期間（106~108年）內未曾受查核者不適評。</p> | <p>審閱書面資料：</p> <ol style="list-style-type: none"> 106年-109年上半年度身心障礙福利機構輔導查核表及缺失改善資料。 106年-108年財務查核報告及後續改善公文。 公共安全督導抽查紀錄表(近3年曾受查核者)及缺失改善資料。 勞動部、衛生福利部疾病管制署、地方政府...等其他主管機關稽查情形(近3年曾受查核者)及缺失改善資料。 <p>現場實務觀察評估</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V | | | |
| 54 | 6202. 針對評鑑應改進事項形成對策及執行成效 | 3 | | 無應改進事項或應改進事項均已改善 | 符合第1項，但僅部分完成 | 符合第1項 | 不符標準 | <ol style="list-style-type: none"> 針對上次機構評鑑的應改進事項擬訂具體改進措施。 確實執行，並有成效。 | <p>審閱書面資料</p> <p>現場實務觀察評估</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> | V | V | V | V | V | | | |
| 55 | 6301. 創新措施之執行成效 | 2 | | | 符合標準 | 符合第1項 | 不符標準 | <ol style="list-style-type: none"> 具有創新措施。 上述創新措施具有成效。 <p>註1：創新措施指機構相較於以往之服務或營運有明顯之發展性、突破性或創造性，如：營運模式、服務策略、環境設施、專業服務之研發、資源開發、易讀、知情同意、社區融合...等。</p> <p>註2：創新措施應於自評報告中明列，以供委員審酌計分。</p> | <p>審閱書面資料</p> <p>現場實務觀察評估</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> <p>必要時與服務對象訪談</p> | V | V | V | V | V | | | |
| 六、特定加減分(本項評分採委員共識決) | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 序次 | 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----|----------------------------------------------|----|----------|------|-------------|-------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 56 | 7101. 三年內之違規及重大負面事件紀錄 | | 列入總分合併計算 | | | | | <p>三年內有違規事項，經查證屬實者。</p> <p>違規事項：如重複收費、未經核准收費、重複申請補助、對服務對象不當對待及陳報不實業務資料或評鑑資料等及其他經主管機關認定違規事項。</p> <p>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之事件。</p> <p>由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，依違規情節每項扣0.2分至0.5分，最多扣總分2分。</p> <p>註：本項評分採委員共識決。</p> | <p>審閱書面資料</p> <p>現場實務觀察評估</p> <p>必要時與工作人員晤談</p> <p>必要時與服務對象訪談</p> | V | V | V | V | V |
| 57 | 7201-A. 特定狀況加分 (寢室空間規劃及使用【住宿型且非重度失能機構適評】) | 2 | | | 每間4人以下 | 平均每間4人以下 | 不符標準 | <p>寢室床位之配置每間4人以下。左列標準均含本數。使用上下床鋪者，寢室之每人平均使用面積應符合標準。</p> <p>註1：本項由環境委員評分</p> <p>註2：每一級分加0.2分，至多加總分0.4分。</p> | <p>審閱書面資料</p> <p>現場實務觀察評估</p> | V | V | X | X | V |
| | 7201-B. 特定狀況加分(寢室空間規劃及使用【重度失能機構適評】) | 2 | | | 每間6人以下且有屏障物 | 每間6人以下但無屏障物 | 不符標準 | <p>1. 寢室床位之配置每間6人以下(左列標準均含本數)。</p> <p>2. 2人以上(含本數)之寢室，兩床之間應有具隔離視線之屏障物。屏障物應能達3面隱私效果，以隔簾為屏障物者應為防鍍材質。</p> <p>註1：本項由環境委員評分</p> <p>註2：每一級分加0.2分，至多加總分0.4分。</p> | <p>審閱書面資料</p> <p>現場實務觀察評估</p> | X | V | X | X | X |
| 58 | 7201-C. 主動支持服務對象維護權益【新增指標】 | 4 | 符合4項 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | <p>1. 主動增能服務使用者對自己權益的認識。</p> <p>2. 鼓勵服務使用者自我倡議，爭取自己的權益且有成效。</p> <p>3. 支持服務對象在使用資訊工具時，能保護自己的隱私。</p> <p>4. 支持服務對象在居住型態、終生學習及日常生活能依自己的選擇，有具體事實。</p> <p>註：每一級分加0.3分，至多加總分1.2分。</p> | <p>審閱如相關設計資料及現場訪談、觀察評估。</p> | V | V | V | V | V |
| 59 | 7301. 污物處理空間【新增指標】 | 1 | | | | 符合標準 | 不符標準 | <p>有獨立之污物處理空間。</p> <p>註：每一級分加0.3分，至多加總分0.3分。</p> | <p>現場實務觀察評估：</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 污物處理空間應提供污物沖洗、消毒泡浸、污物暫放之基本設施設備，以利污物處理。</p> <p>必要時與工作人員晤談。</p> | V | V | V | V | V |

指標預告：下一次（第12次）評鑑新增指標

| 指標 | 總分 | 級分規範 | | | | | 標準 | 評鑑實施方式 | 機構類型 | | | | |
|----------------------------------------------|----|------|------|------|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | | 4級分 | 3級分 | 2級分 | 1級分 | 0級分 | | | 住宿型 生活重建 | 住宿型 生活照顧 | 日間型 生活重建 | 日間型 生活照顧 | 夜間型 住宿 |
| 1105. 員工訓練情形 | 1 | | | | 符合1項 | 不符標準 | 機構其他人員(除直接服務人員之外)每年至少接受4小時感染管制訓練課程。 | 審閱書面資料 必要時與工作人員晤談 | V | V | V | V | V |
| 3104. 有無避難逃生路徑及等待救援空間 | 1 | | | | 符合1項 | 不符標準 | 火災時，設有中央空氣調節系統者，應具有以火警自動警報設備等方式連動切斷電源開關功能，防止火煙蔓延。 | 現場實務觀察評估 | V | V | V | V | V |
| 3106-1. 訂定符合機構特性及需要之緊急災害(EOP)應變計畫及作業程序，並落實演練 | 1 | | | | 符合1項 | 不符標準 | 每年應實施緊急災害應變演練4次，包括複合型緊急災害應變演練1次及夜間演練1次（均含火災演練），其中2次可採桌上模擬討論，並以模擬家屬及服務對象參與，且有演練之腳本、過程、演練後之檢討會議及檢討修正方案。 | 審閱書面資料 現場實務觀察評估 | V | V | V | V | V |
| 4203-2. 性別教育支持措施 | 4 | 符合標準 | 符合3項 | 符合2項 | 符合1項 | 不符標準 | 依服務對象之生理發展及人際互動需求、學習特質，規劃： 1. 合宜之性平教育內涵（如：性別認識、性別尊重、隱私、交友、婚姻、懷孕/避孕...等）。 2. 性騷擾及性侵害防治教育。 3. 多元化性平教育策略。 4. 若服務對象有其他特殊需求，提供相關支持。 以上皆需要有執行紀錄。 註1：學習特質，如：認知能力、溝通方式、興趣、學習偏好...等。 註2：多元化性平教育策略，包含不同教學方式、情境...等。 | 審閱書面資料： 必要時與工作人員晤談 必要時觀察或訪談服務對象 | V | V | V | V | V |
| 4303-B. 管灌服務對象餵食情形 【重度失能機構適評】 | 1 | | | | 符合1項 | 不符標準 | 針對食用灌食配方者，每日應至少提供1次天然攪打食物（如：果汁、蔬菜汁、蔬果汁...等）。 | 現場實務觀察評估 | X | V | X | X | X |