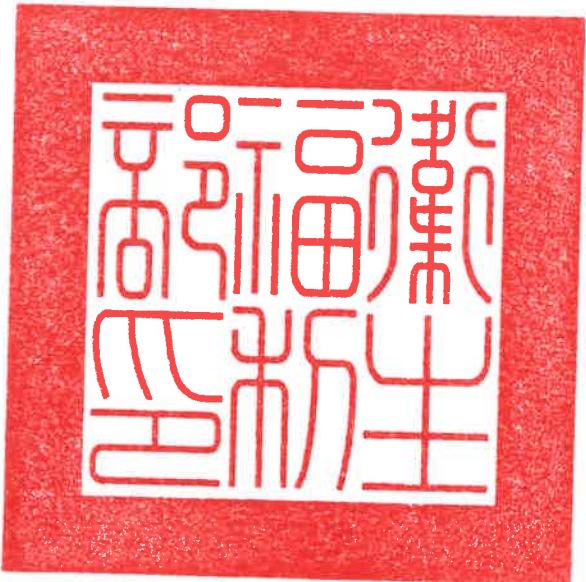


## 衛生福利部 公告

發文日期：中華民國114年12月30日  
發文字號：衛部顧字第1141963652號  
附件：如主旨



主旨：公告「115年度長期照顧服務機構評鑑基準」及「115年度衛生福利部長期照顧服務機構評鑑作業程序」，如附件。

依據：長期照顧服務機構評鑑辦法第7條第3項及第4項。

公告事項：旨揭評鑑基準及評鑑作業程序亦可自本部網站(網址為  
<https://1966.gov.tw>首頁/長照專區/服務項目/住宿式機構  
服務/長期照顧服務機構評鑑)下載。

部長 石崇良

# 115 年度衛生福利部長期照顧服務機構評鑑作業程序

一、衛生福利部(以下稱本部)為規範 115 年度機構住宿式服務類長照機構(以下稱住宿式長照機構)及含住宿式長照機構之綜合式服務類長照機構(以下稱綜合式長照機構)之評鑑之相關作業事項，特依長期照顧服務法第 39 條規定訂定本作業程序。

二、依據長期照顧服務機構評鑑辦法，長照機構評鑑之目的如下：

- (一) 評量長照機構效能。
- (二) 提升長照服務品質。
- (三) 提供民眾長照選擇。

透過評鑑，主管機關藉以了解機構的實際營運狀況，以保障住民的權益，並作為政府規劃和管理的重要依據。

三、本部得自中華民國 115 年 7 月起至 115 年 9 月止，以實地訪查方式進行評鑑。

四、評鑑對象：

- (一)115 年時評鑑合格效期已屆最後一年之機構。
- (二)113 年 7 月 1 日至 114 年 6 月 30 日間新設立之機構。
- (三)停業後於 114 年 6 月 30 日前申請復業之機構。
- (四)原評鑑合格經行政處分撤銷或廢止，或 114 年評鑑結果為不合格機構。
- (五)114 年 7 月 1 日至 114 年 12 月 31 日間新設立之機構，並已有服務對象達六個月以上(綜合式機構應包含各服務類型均有服務對象且有達六個月以上，且服務人數達設立床數 50% 以上)，得自行申請評鑑，惟此類機構應先經地方主管機關無預警查核至少 1 次，倘無則無法受理。此類機構經同意參與評鑑後，相關程序不得中止。

五、評鑑前置作業程序：

### (一)申請與審核作業：

1. 115年4月15日(含)前：機構(包含法定接受評鑑機構及自行申請評鑑機構)應於評鑑系統填報聲明書(並上傳已加蓋機構大小印之聲明書，附件1)。
2. 115年4月30日(含)前：地方主管機關於評鑑系統審核完成機構聲明書。
3. 115年5月31日(含)前：機構於評鑑系統送出「基本資料表」及「自評表」，倘未於期限內送出「基本資料表」及「自評表」，扣機構評鑑總分0.5分。
4. 115年6月30日(含)前：地方主管機關審核機構「基本資料表」，併同地方主管機關應提供/確認事項，於評鑑系統確認送出。

### (二)資料填報原則：

1. 基本資料表目的在讓評鑑委員對受評機構有整體基本認識，配合評鑑作業整體作業，機構應依前述期限完成聲明與送出「基本資料表」(附件2)及「自評表」，又評鑑指標之評核仍依據評鑑實地訪查當日之機構提供資料及現場訪談、現場查看為主。
2. 實地評鑑之資料審查區間以機構自設立之日起或前次評鑑日至115年6月30日(計算基準日)止，部分指標涉及連續性照顧部分，將檢視至評鑑當日。
3. 基本資料表內倘有112、113、114等年度資料均為當年底12月31日之期底數，115年則以4月30日為準；部分數據除介接本部相關系統帶入，部分項目開放機構修正與調整。

### (三)實地訪查日期申請改期：本部應於實地評鑑當月之前一個月，將實地評鑑之日期通知受評機構；如業務負責人有不可抗力因素無法出席，得於接獲通知次日起3日內於評鑑系統申請於實地評鑑期間內改

期，以一次為限。

## 六、實地評鑑：

- (一)由本部聘請專家學者組成評鑑小組，依據評鑑基準之經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備、個案權益保障等類別及機構服務類型，分別安排住宿式 5 位委員、社區式 4 位委員及居家式 3 位委員；本部並得視需要安排觀摩委員或指導委員，惟此類委員不直接涉及機構評鑑之評核分數。另為避免干擾及影響公正性，不公布評鑑委員名單。
- (二)機構所在地之直轄市、縣(市)主管機關應善盡督導之責，指派熟悉該機構之人員出席實地評鑑，評鑑當日應於評鑑正式開始前查核受評機構陪評人員出席名單、完成簽到，確認現場值班人力符合規範並配合口頭報告。另本部亦將派員了解評鑑之進行，倘發現機構有相關違失，通知後逕請直轄市、縣(市)主管機關本於權責續處。
- (三)實地評鑑期間如遇意外災害（如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害或不可抗力因素），或受評機構所在地之縣市政府發布停班，則原訂實地評鑑作業日改期，另擇期辦理實地評鑑，行程取消或變更事宜由本部或評鑑委辦單位通知機構。
- (四)實地評鑑時間部分，以住宿式 3 小時、居家式 2 小時、社區式日間照顧、小規模多機能 2.5 小時、社區式團體家屋 3 小時為原則，住宿式服務對象超過 100 人者，每增加 50 人得酌予增加 30 分鐘。
- (五)住宿式機構於實地評鑑結束後方設立為綜合式機構，因其他服務類型並未經本部評鑑，如住宿式機構評鑑成績為合格，其效期為 1 年，並應於次年接受所有服務類型之評鑑；或評鑑合格效期期間由住宿式機構擴充為綜合式機構者，視為新設立並應自設立滿一年後之一年內接受評鑑。另評鑑前由住宿式機構擴充為綜合式，即應於評鑑當日辦理所有服務類型之評鑑，又評鑑結果公告後由綜合式變更為住宿式者，

倘為合格機構時，其評鑑合格證明書不另更換。

(六)受評機構應配合事項：

1. 評鑑當日勿安排住民團體外出活動（如郊遊、參訪等），現場亦不開放其他機構觀摩學習。
2. 業務負責人應就各類基準指派機構內適格人員陪同並備詢，惟以不影響機構服務正常運作為原則，陪評人員出席名單(附件 4)至遲於評鑑前 2 天交予直轄市、縣(市)主管機關。
3. 陪評人員以名單繳交期限內已完成登錄或已完成報備支援工作人員為限(評鑑當日方報備支援之非常態從事照顧或專業服務之人員，不得參與評鑑)，評鑑當日經地方主管機關查核確認之人員始得參與評鑑。
4. 機構人員請配戴識別證，機構負責人或其委託代理人(須為機構聘用之全職人員或其法人之董事、監察人)可於人員介紹、機構簡報及評鑑結果說明等時段在場，但非參與評鑑之陪評。
5. 機構日常生活空間、走廊等監視錄影設備可正常運作，但評鑑資料準備區(委員評核區)全程禁止錄影、錄音或拍照，另為使評鑑作業更臻周延、完善與客觀，評鑑當日委員將配戴錄影(音)設備全程錄影(音)，僅作為申復會議或評鑑過程相關爭議查證釐清之用。

(七)每場次實地評鑑程序如下表：

### 實地評鑑程序

進行程序	參與人員	說明
預備會議	評鑑委員召集人 主管機關代表 (機構人員請迴避)	1. 各評鑑委員互相溝通，達成評鑑共識。 2. <u>地方主管機關查證事項報告</u> 。 3. 確認程序及評鑑委員之分工。 4. <u>確認評鑑資料準備區監視錄影設備已關閉</u> 。
人員介紹	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。
機構簡報 (10分鐘)	業務負責人	1. 由業務負責人進行業務簡報，並應就機構創新作為扼要報告，以利評鑑委員瞭解。 2. 配合減紙化作業，簡報資料得於會場以電子檔方式呈現即可。
實地查核 書面資料查閱 人員訪談	評鑑委員 機構相關工作人員 主管機關代表	1. 請機構依評鑑項目順序備妥相關資料，委員針對每一項評鑑項目進行查閱及評核； <u>視委員及評鑑項目需要，由陪評人員帶領委員訪視相關設施</u> ，了解一般作業情形。 2. 委員針對資料有所疑問，必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。 3. <u>如有機構內非陪評人員之干擾，經召集人制止無效後得中止評鑑</u> 。
評鑑小組討論 及意見撰寫	(機構及地方政府人員請迴避)	委員整理資料或交換意見。
初步結果說明	評鑑委員召集人 機構相關工作人員 主管機關代表	評鑑委員說明評鑑實地訪查之初步結果。

## 七、評鑑結果及效期：

(一) 評鑑結果：分為合格及不合格，70 分(含)以上為合格、未達 70 分為不合格。

### 1. 評鑑結果合格者：

(1) 住宿式長照機構分數達 90 分(含)以上，且 20 項核心指標至少有 18 項以上達B以上，列為優等。

(2) 含住宿式長照機構之綜合式服務類長照機構，依服務類型分別計算總分，所有服務類型皆須達合格標準；若住宿式服務同時符合第(1)款條件者，列為優等。

(3) 住宿式及含住宿式長照機構之綜合式服務類長照機構，若其所含任一服務類型於評鑑資料檢視期間有違反長期照顧服務法、傳染病防治法、勞動相關法規或其他法令(規)並經裁處(罰鍰)確定，不得列為優等。

2. 評鑑結果不合格者：主管機關應依長期照顧服務法第五十三條第三項規定，令機構限期改善。

(二) 評鑑效期依長期照顧服務機構評鑑辦法第 10 條認定。

## 八、評鑑結果之申復或救濟：

(一) 對於評鑑初步結果不服者，應自收受初步結果通知之次日起十四日內(以本部收受日為準)，得檢具相關佐證資料向本部提出申復，逾期不予以受理；申復以一次為限。

(二) 受評機構收受評鑑結果之處分通知後有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。

## 九、其他：

(一) 受評機構於評鑑合格效期內，經本部認有違反長期照顧服務機構設立標準或其他法令規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，本部

得廢止原評鑑處分。受評機構接受評鑑所提供之文件或資料，確認虛偽不實者，本部得撤銷原評鑑處分。

(二)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，不得洩漏；若未經機構同意，機構現場環境亦不得自行拍照留存或公開上網，機構如有發現，請立即反應召集人制止。

(三)本部得安排公開場合表揚評鑑優等機構，以資鼓勵。

十、相關附件及成績核算原則如附件：

附件 1、(機構)長期照顧服務機構評鑑聲明書

附件 2、(機構)長期照顧服務機構基本資料表

附件 3、(地方政府)地方主管機關配合實地評鑑提供/確認事項一覽表

附件 4、(機構、地方政府)受評機構陪評人員出席名單及簽到表

附件 5、機構評鑑期間突發事件處理原則

附件 6、住宿式長期照顧服務機構評鑑成績核算原則

附件 7、綜合式長期照顧服務機構之居家式服務類評鑑成績核算原則

附件 8、綜合式長期照顧服務機構之社區式日間照顧評鑑成績核算原則

附件 9、綜合式長期照顧服務機構之社區式小規模多機能評鑑成績核算原則

附件 10、綜合式長期照顧服務機構之社區式團體家屋評鑑成績核算原則

## 長期照顧服務機構評鑑聲明書

本機構依長期照顧服務機構評鑑辦法第 5 條或依 115 年度長期照顧服務機構評鑑作業程序第 4 點規定，參加貴部辦理之 115 年度長期照顧服務機構評鑑，並願意提供評鑑所需資料及配合各項評鑑作業，有關本機構填寫「基本資料表」及「評分表」，送請\_\_\_\_\_縣（市）政府查證，敬請 鑑核。

此 致

衛生福利部

機構名稱（全銜）：

（請於空白處蓋「關防」與「負責人」章）

機構類型：

機構代碼：

機構統一編號：

機構地址：

機構負責人姓名：

業務負責人姓名：

聯絡電話：市話 、手機

E-mail：

中 華 民 國 年 月 日

備註：

- 一、 主辦機關將參加評鑑機構之評鑑結果及各機構之評鑑相關資訊公告於網站，供民眾參考。
- 二、 申請評鑑機構不得將評鑑結果（含評鑑合格證書、圖樣及標誌等），做下列不當使用：
  - (一) 易使民眾誤解或誇大不實之相關聲明。
  - (二) 針對已被暫停或停止的評鑑或認證範圍進行廣告或行銷。

## 基本資料表(於評鑑系統登打，部分欄位為系統帶入)

項次	內容
一、 機 構 基 本 資 料	<p>機構名稱：_____</p> <p>機構地址：_____</p> <p>連絡方式：(市話)_____、(手機)_____、電子信箱：_____</p> <p>填表人(含職稱)：_____</p>
二、 機 構 概 況	<p>(一)機構負責人：_____</p> <p>(二)業務負責人：_____，核准文號日期_____、資格_____</p> <p>(二)防火管理人：姓名_____、職稱_____</p> <p>(三)感染管制專責人員：姓名_____、職稱_____</p> <p>(四)機構性質：</p> <p><input type="checkbox"/>1. 公立：  <input type="checkbox"/>部立體系 <input type="checkbox"/>直轄市政府體系 <input type="checkbox"/>縣市政府體系 <input type="checkbox"/>退輔會體系  <input type="checkbox"/>教育部體系 <input type="checkbox"/>國防部體系</p> <p><input type="checkbox"/>2. 長照法人：  <input type="checkbox"/>長照財團法人 <input type="checkbox"/>以公益為目的之長照社團法人  <input type="checkbox"/>非以公益為目的之長照社團法人</p> <p><input type="checkbox"/>3. 醫療法人</p> <p><input type="checkbox"/>4. 財團法人</p> <p>(五)機構設立許可日期及文號：____年____月____日____字第____號</p> <p>(六)開始提供服務日期：____年____月____日(帶入第1位服務使用者入住日期)</p> <p>■ 綜合式機構另填居家式或社區式資料</p> <p>(一)【居家式/社區式_日間照顧、小規模多機能、團體家屋】開始服務日期：____年____月____日(填入第1位服務使用者使用服務日期)  <input type="checkbox"/>目前尚無此類服務使用者</p> <p>(二)、本項【居家式/社區式_日間照顧、小規模多機能、團體家屋】業務變更情形</p> <p>(一)建築物所有權：  <input type="checkbox"/>1.自有 <input type="checkbox"/>2.租賃 <input type="checkbox"/>3.部分自有，部分租賃(請說明：____)  <input type="checkbox"/>4.公有 <input type="checkbox"/>5.其他(請說明：____)</p> <p>(二)房屋形式(複選)：  <input type="checkbox"/>1.平房____棟  <input type="checkbox"/>2.樓房____棟，整棟建築物最高____樓  <input type="checkbox"/>3.大樓一部分，座落樓層為第____樓，整棟建築物共____樓(註：座落樓層以建物所有權狀為準)  <input type="checkbox"/>4.其他(請說明：____)</p> <p>(三)是否提供(外籍)員工宿舍？</p>

	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，於機構內(非屬立案空間)設置 <input type="checkbox"/> 有，於機構外設置																																																					
三、 服 务 使 用 者 概 況	<p>(一) 設立床數：計_____床</p> <p>(二) 目前開放床數：計_____床</p> <p><input type="checkbox"/>一般失能者_____床</p> <p><input type="checkbox"/>管路、造廁口、植物人、長期臥床（含重症者）_____床</p> <p><input type="checkbox"/>具行動能力之失智症者_____床</p> <p><input type="checkbox"/>呼吸器依賴者_____床</p> <p>及服務對象是否包含<input type="checkbox"/>心智障礙者 <input type="checkbox"/>慢性精神障礙者 <input type="checkbox"/>未滿 45 歲之失能且領有身心障礙證明者</p> <p>(三) 目前服務人數：計_____人</p> <p>■綜合式機構另填居家式或社區式資料</p> <p>實際服務人數：_____人；小規模多機能之夜間喘息_____人</p> <p>(四)特殊個案類型</p> <p>1. 公費與自費：</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>人數</td> </tr> <tr> <td>公費(含部分公費)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自費</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> </tr> </table> <p>2. 保護安置：_____人 <input type="checkbox"/>無此類個案</p> <p>3. 受監護或輔助個案：_____人 <input type="checkbox"/>無此類個案</p> <p>(五)目前收住服務對象統計：(過去年度以 12 月 31 日資料為準；115 年以 4 月 30 日為準)(系統自動帶入，開放機構修正)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">收住人數</th> <th rowspan="2">總計</th> <th rowspan="2">占床率</th> </tr> <tr> <th>男</th> <th>女</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>112 年</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>113 年</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>114 年</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>115 年</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(六)住民評估：</p> <p>1. <input type="checkbox"/>依巴氏量表評估日常活動能力：(住民人數計_____人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>分數</th> <th>人數</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 分</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>91-99 分</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>61-90 分</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>21-60 分</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>20 分以下</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		人數	公費(含部分公費)		自費		合計		年度	收住人數		總計	占床率	男	女	112 年					113 年					114 年					115 年					分數	人數	百分比	100 分			91-99 分			61-90 分			21-60 分			20 分以下		
		人數																																																				
公費(含部分公費)																																																						
自費																																																						
合計																																																						
年度	收住人數		總計	占床率																																																		
	男	女																																																				
112 年																																																						
113 年																																																						
114 年																																																						
115 年																																																						
分數	人數	百分比																																																				
100 分																																																						
91-99 分																																																						
61-90 分																																																						
21-60 分																																																						
20 分以下																																																						

	<input type="checkbox"/> 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. 使用技術性照護及其他：																																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>類別</th> <th>人數</th> <th>比率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>鼻胃管留置</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>導尿管留置</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>胃造廈管</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>膀胱造廈管</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>氣管切管留置</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>失智(經醫師確立診斷者)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>安寧療護(經照會安寧小組確立者)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>洗腎(包括協助於機構外診所洗腎之住民)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>呼吸器依賴</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>簽署 DNR(不施行心肺復甦術)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>參加 ACP(預立醫療照護諮商)</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>簽署 AD(預立醫療決定)</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			類別	人數	比率	鼻胃管留置			導尿管留置			胃造廈管			膀胱造廈管			氣管切管留置			失智(經醫師確立診斷者)			安寧療護(經照會安寧小組確立者)			洗腎(包括協助於機構外診所洗腎之住民)			呼吸器依賴			簽署 DNR(不施行心肺復甦術)			參加 ACP(預立醫療照護諮商)			簽署 AD(預立醫療決定)		
	類別	人數	比率																																							
	鼻胃管留置																																									
	導尿管留置																																									
	胃造廈管																																									
	膀胱造廈管																																									
	氣管切管留置																																									
	失智(經醫師確立診斷者)																																									
	安寧療護(經照會安寧小組確立者)																																									
	洗腎(包括協助於機構外診所洗腎之住民)																																									
	呼吸器依賴																																									
	簽署 DNR(不施行心肺復甦術)																																									
	參加 ACP(預立醫療照護諮商)																																									
簽署 AD(預立醫療決定)																																										
四、工作人員概況	(一)長照人員：																																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>人員職稱</th> <th>專職</th> <th>兼職 (含固定 報備支 援)</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>護理人員(不含具護理資格之業務負責人)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>本國籍照顧服務員</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></tr> <tr><td>外籍機構看護工</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>社會工作人員</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			人員職稱	專職	兼職 (含固定 報備支 援)	合計	護理人員(不含具護理資格之業務負責人)				本國籍照顧服務員				外國技術人力(機構看護工作)				外籍機構看護工				社會工作人員																		
	人員職稱	專職	兼職 (含固定 報備支 援)	合計																																						
	護理人員(不含具護理資格之業務負責人)																																									
	本國籍照顧服務員																																									
	外國技術人力(機構看護工作)																																									
	外籍機構看護工																																									
	社會工作人員																																									
	(二)其他專業人員：																																									
	1.是否有醫師巡診/報備支援：																																									
	(1) <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，(_____醫院/診所_____科)，服務頻率為多久1次 <u>(週/2週/月…)</u> (如：診所、內科、每週二次)																																									
	(2)是否有參與不同其他部門(居家式或社區式)業務(限綜合式機構填寫)： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有																																									
	2.是否有物理治療人員：																																									
	(1) <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，(_____醫院/診所_____科………/機構自聘)，服務頻率為多久1次 <u>(週/2週/月…)</u>																																									
(2)是否有參與不同其他部門(居家式或社區式)業務(限綜合式機構填寫)： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有																																										

	<p>3.是否有職能治療人員：</p> <p>(1) <input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>有，治療人員為(       醫院/診所       科...../機構自聘)，服務頻率為多久1次       (週/2週/月...)</p> <p>(2)是否有參與不同其他部門(居家式或社區式)業務(限綜合式機構填寫)：<input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>有</p> <p>4.是否有營養師：</p> <p>(1) <input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>有，營養師為(       醫院/診所/藥局/機構自聘)，服務頻率為多久1次       (週/2週/月...)</p> <p>(2)是否有參與不同其他部門(居家式或社區式)業務(限綜合式機構填寫)：<input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>有</p> <p>5.是否有藥師(藥劑生):<input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>有，(       醫院/診所/藥局)</p> <p>6.是否有廚師(助):<input type="checkbox"/>無，由中央廚房供膳       <input type="checkbox"/>有，計       人</p> <p>7.是否有固定配膳人員:<input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>有，計       人</p> <p>8.是否有居家換管單位：<input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>有，單位為</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(三)員工離職率：

- 離職率=離職人數÷(前期期末在職人數+期間離職人數)×100%。
- 112-114年以每年12月31日為計算基準，計算當年度離職狀況；115年則以115年4月30日為計算基準。

類別	離職人數		前期期末在職人數加期間離職人數		離職率	
	112 年	115 年	112 年	115 年	112 年	115 年
護理人員						
本國籍照顧服務員						
外籍機構看護工						
總計						

■綜合式機構另填居家式或社區式資料

四、品質指標監測	
----------	--

	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														
五、機構參與中央計畫情形	(一)是否參與「住宿式機構照顧服務員進階培訓獎勵計畫」？															
	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，計人															
	(二)是否參加「本部建立住宿式長照機構與產學合作國際專班攬才留用試辦計畫」？															
	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，計人															
	(三)是否參加「減少住宿機構住民至醫療機構就醫方案」？															
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，簽約醫療機構為																
(四)是否參加健保署「全民健康保險在宅急症照護試辦計畫」																
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，合作醫院為																
(五)是否參加「住宿機構照顧品質獎勵計畫」？																

	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，自選指標為 (六)其他
六、上傳附件	1. 機構收費標準單張 2. 經核定之定型化契約 3. 收費及契約之縣市政府核備函

送出日期：115 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

備註：

- 相關資料部分由長照機構暨長照人員相關資訊系統帶入，並開放機構修正；  
基本資料表目的在讓評鑑委員對機構有整體基本認識，然評鑑基準之評核，  
仍以評鑑實地訪查當日依據機構提供資料及現場訪談為主。
- 基本資料表之項目內容如上表，另有部分細節與說明將於評鑑系統操作介面補充或酌予調整，屆時請以系統操作介面為準。

## 地方主管機關配合實地評鑑提供/確認事項一覽表

### 一、請提供

- (一)最新法人登記證書影本。
- (二)最新許可立案證書影本。
- (三)機構最新核定之平面圖。
- (四)近 4 年無預警查核或公安查核部分：

1. 歷年無預警查核紀錄表
2. 公安或聯合稽核相關紀錄表

- (五)前次評鑑改善完成情形部分：

- 為首次評鑑
- 前次為合格機構
- 前次為不合格機構：
  - 限期改善中
  - 限期改善已改善完成(限期改善次數\_\_\_\_次、最後改善完成日期)

- (六)機構違反設立標準部分：

- 資料審查期間無違反設立標準
- 資料審查期間有違反設立標準，請上傳裁罰公文

- (七)機構及人員違反長期照顧服務法及相關子法部分：

- 資料審查期間無違反
- 資料審查期間有違反且經罰鍰在案，請上傳裁罰公文

- (八)機構及機構人員重大違失事件(公共安全、感染管制、暴力、勞動裁罰、性侵害或性騷擾)

- 無相關案件
- 有相關案件，請上傳相關資料

- (九)經主管機關調查確有拒收愛滋感染者、併有情緒及行為症狀(BPSD)

之失智症者或予不公平待遇之情事。

無相關案件

有相關案件，請上傳相關資料

(十)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上網登錄通報部分：

均按時上網登錄通報

有未登錄或逾期登錄，請上傳資料/查詢結果

(十一) 機構飲用供水設備安全及清潔檢查紀錄：

1.設有水塔者，每半年清洗1次並有紀錄：

符合 不符合 不適用

2.自來水經飲用水設備處理水質，每3個月檢測水質之大腸桿菌群：

符合 不符合

3.飲水機每月定期保養並有紀錄：

符合 不符合

4.飲水機使用濾芯者，應檢附使用說明書，並依產品說明書所備註日期更換濾心，若無規定則每3個月更換1次濾芯：

符合 不符合

### 三、其他補充

(一)加分項目：配合或參與(非屬衛生福利部相關補助或獎助)政策或試辦計畫，得為地方辦理項目或其他創新項目

無

有，請檢附資料

# 衛生福利部115年度長期照顧服務機構評鑑 受評機構陪評人員出席名單及簽到表

機構名稱：

評鑑日期：115年 月 日（星期 ）

以下由縣市政府確認

三、報備支援人員

- 藥師、營養師、職能治療人員、物理治療人員、語言治療師、醫師等醫事人員

實地評鑑  
簽到

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)	是否已完成(評鑑當日)支援報備
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

陪評人員參與規範：

1. 本表請於評鑑前2天交予直轄市、縣(市)主管機關，恕無法配合當日臨時增加陪評人員。
2. 參與評鑑之陪評人員以機構內已核備或已完成報備支援非護理人員之醫事人員為限(評鑑當日方報備支援之非常態從事照顧或專業服務之人員，不得參與評鑑)。
3. 機構負責人(或其委託代理人，且須為機構內人員或其長期照顧服務機構法人之董事、監察人)可於人員介紹、機構簡報及評鑑初步結果說明等時段在場，但非參與評鑑之陪評。

填報主管機關名稱：

填報人：

## 機構評鑑期間突發事件處理原則

- 一、適用於住民安全及長期照顧服務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) 機構住民有重大事件需立即處理者，如嚴重暴力、重大傷害、住民往生、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：應中止評鑑，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：陪評人員制止無效後，由召集人召開臨時評鑑小組會議討論，並回報衛生福利部裁示是否中止評鑑，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，且該年度不再安排評鑑。

三、本突發事件處理原則如有未盡事宜，由主辦機關衛生福利部依權責續處。

## 住宿式長期照顧服務機構評鑑成績核算原則

## 一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 14%。
- (二) 專業照護品質：占 45%。
- (三) 安全環境設備：占 25%。
- (四) 個案權益保障：占 16%。

## 二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	分數
總計	65	-
A. 經營管理效能 (占總分 14%)	9	36
B. 專業照護品質 (占總分 45%)	29	116
C. 安全環境設備 (占總分 25%)	16	64
D. 個案權益保障 (占總分 16%)	11	44
加分項目	1	5 (以占比加權計算)
扣分項目	1	2

## 三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑指標均為 4 分，得「A」者為得 4 分、「B」者為得 3 分、「C」者為得 2 分、「D」者為得 1 分、「E」者為 0 分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以 100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計 30 分，該大項總分為 36 分(9 項合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為：  

$$(30 \div 36) \times 100 \times 14\% = 11.67 \text{ 分}$$

(三) 評鑑指標若有不適用者，則以加權計算。例如：專業照護品質大項總分 116 分(4 分×29 項)，某長照機構不適用項目 4 分，委員給分為 66 分，則實際得分為：

$$66 \div (116-4) \times 100 \times 45\% = 26.51 \text{ 分}$$

(四) 加分項目採總分占比式加權計算，將經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障之實際得分加總後即為加分項目之占比。例如：某長照機構之經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障實際得分為 80 分，且加分項目 2 分，則實際得分為：

$$80 + (2 \times 80\%) = 80 + 1.6 = 81.6 \text{ 分}$$

(五) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(六) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數 70 分以上，且符合第七款之核心指標規定。(分數達 90 分以上，20 項核心指標至少有 18 項以上達 B 以上，列為優等)。
2. 不合格：未達 70 分者或核心指標得分情形違反下列第七款規定者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

## (七) 核心指標

名稱	核心指標項目
定義	<p>1. 攸關機構及住民生命安全之指標。</p> <p>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。</p>
<u>一級</u>	<p>共計 2 項</p> <p>1. C9 建築物公共安全檢查簽證申報及消防安全設備設置、檢修及防火管理情形</p> <p>2. C10 疏散避難系統及等待救援空間設置</p>
<u>二級</u>	<p>共計 18 項</p> <p>1. A6 業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形</p> <p>2. A7 聘用工作人員設置情形</p> <p>3. B2 個案服務計畫與評值及管理情形</p> <p>4. B9 防疫機制建置情形</p> <p>5. B10 服務對象處方藥品安全管理情形</p> <p>6. B11 提供服務對象藥事服務情形</p> <p>7. B12 服務對象跌倒預防、處理及監測情形</p> <p>8. B13 服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形</p> <p>9. B15 服務對象約束處理及監測情形及 D11 服務對象約束機制建置</p> <p>10. B16 服務對象感染預防、處理及監測情形</p> <p>11. B21 侵入性照護之執行情形</p> <p>12. B29 管灌服務對象餵食情形</p> <p>13. C11 訂定符合機構特性及需要之災害緊急應變計畫及作業程序，並落實演練</p> <p>14. C13 訂定符合機構住民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</p> <p>15. C14 隔離空間設置及使用情形</p> <p>16. D1 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形</p> <p>17. D2 與入住委託人訂立契約情形</p> <p>18. D6 住民隱私權及居家情境佈置情形</p>

1. 核心指標共計 20 項：

- (1) 一級核心：「C9 建築物公共安全檢查簽證申報及消防安全設備設置、檢修及防火管理情形」、「C10 疏散避難系統及等待救援空間設置」與住民安全密切相關，此二項均應符合「B」以上，方能成為合格機構；倘有任一項未達「B」，不得列為合格機構。
- (2) 二級核心：共計 18 項核心指標，至少需有 10 項(含)以上符合「B」以上，方能成為合格機構；否則不得列為合格機構。
- (3) 第 9 項約束指標包含「D11 服務對象約束機制建置」以及「B15 服務對象約束處理及監測情形」，兩者皆須符合「B」以上，約束指標方為達標。

## 綜合式長期照顧服務機構之居家式服務類評鑑成績核算原則

### 一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 43%。
- (二) 專業照護品質：占 38%。
- (三) 個案權益保障：占 19%。

### 二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	分數
總計	<u>21</u>	-
A.經營管理效能 (占總分 43%)	<u>9</u>	<u>36</u>
B.專業照護品質 (占總分 38%)	<u>8</u>	<u>32</u>
D.個案權益保障 (占總分 19%)	<u>4</u>	<u>16</u>
加分項目	<u>1</u>	5 (以占比加權計算)
扣分項目	<u>1</u>	2

### 三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑指標均為 4 分，得「A」者為得 4 分、「B」者為得 3 分、  
 「C」者為得 2 分、「D」者為得 1 分、「E」者為 0 分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以 100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計 30 分，該大項總分為 36 分(9 項合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為：

$$(30 \div 36) \times 100 \times 43\% = 35.83 \text{ 分}$$

- (三) 評鑑指標若有不適用者，則以加權計算。例如：專業照護品質大項總分 32 分(4 分×8 項)，某長照機構不適用項目 4 分，委員給分為 24

分，則實際得分為：

$$24 \div (32-4) \times 100 \times 38\% = 32.56 \text{ 分}$$

(四) 加分項目採總分占比式加權計算，將經營管理效能、專業照護品質及個案權益保障之實際得分加總後即為加分項目之占比。例如：某長照機構之經營管理效能、專業照護品質及個案權益保障實際得分為 80 分，且加分項目 2 分，則實際得分為：

$$80 + (2 \times 80\%) = 80 + 1.6 = 81.6 \text{ 分}$$

(五) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(六) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數 70 分以上。

2. 不合格：未達 70 分者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

## 綜合式長期照顧服務機構之社區式日間照顧服務類評鑑成績核算

## 原則

## 一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 26%。
- (二) 專業照護品質：占 32%。
- (三) 安全環境設備：占 30%。
- (四) 個案權益保障：占 12%。

## 二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	分數
總計	<u>43</u>	-
A.經營管理效能 (占總分 26%)	<u>11</u>	<u>44</u>
B.專業照護品質 (占總分 32%)	<u>14</u>	<u>56</u>
C.安全環境設備 (占總分 30%)	<u>13</u>	<u>52</u>
D.個案權益保障 (占總分 12%)	<u>5</u>	<u>20</u>
加分項目	1	5 (以占比加權計算)
扣分項目	1	2

## 三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑指標均為 4 分，得「A」者為得 4 分、「B」者為得 3 分、  
「C」者為得 2 分、「D」者為得 1 分、「E」者為 0 分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以 100，再乘  
以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管  
理效能大項委員給分合計 30 分，該大項總分為 44 分(11 項合計分  
數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為：

$$(30 \div 44) \times 100 \times 26\% = 17.72 \text{ 分}$$

(三) 評鑑指標若有不適用者，則以加權計算。例如：專業照護品質大項總分 56 分(4 分×14 項)，某長照機構不適用項目 4 分，委員給分為 24 分，則實際得分為：

$$24 \div (56-4) \times 100 \times 32\% = 14.76 \text{ 分}$$

(四) 加分項目採總分占比式加權計算，將經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障之實際得分加總後即為加分項目之占比。例如：某長照機構之經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障實際得分為 80 分，且加分項目 2 分，則實際得分為：

$$80 + (2 \times 80\%) = 80 + 1.6 = 81.6 \text{ 分}$$

(五) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(六) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數 70 分以上。

2. 不合格：未達 70 分者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

## 綜合式長期照顧服務機構之社區式小規模多機能服務類評鑑成績

### 核算原則

#### 一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 26%。
- (二) 專業照護品質：占 32%。
- (三) 安全環境設備：占 30%。
- (四) 個案權益保障：占 12%。

#### 二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	分數
總計	<u>43</u>	-
A.經營管理效能 (占總分 26%)	<u>11</u>	<u>44</u>
B.專業照護品質 (占總分 32%)	<u>14</u>	<u>56</u>
C.安全環境設備 (占總分 30%)	<u>13</u>	<u>52</u>
D.個案權益保障 (占總分 12%)	<u>5</u>	<u>20</u>
加分項目	1	5 (以占比加權計算)
扣分項目	1	2

#### 三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑指標均為 4 分，得「A」者為得 4 分、「B」者為得 3 分、「C」者為得 2 分、「D」者為得 1 分、「E」者為 0 分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以 100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計 30 分，該大項總分為 44 分(11 項合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為：

$$(30 \div 44) \times 100 \times 26\% = 17.72 \text{ 分}$$

(三) 評鑑指標若有不適用者，則以加權計算。例如：專業照護品質大項總分 56 分( $4 \times 14$  項)，某長照機構不適用項目 4 分，委員給分為 24 分，則實際得分為：

$$24 \div (56-4) \times 100 \times 32\% = 14.76 \text{ 分}$$

(四) 加分項目採總分占比式加權計算，將經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障之實際得分加總後即為加分項目之占比。例如：某長照機構之經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障實際得分為 80 分，且加分項目 2 分，則實際得分為：

$$80 + (2 \times 80\%) = 80 + 1.6 = 81.6 \text{ 分}$$

(五) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(六) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數 70 分以上。
2. 不合格：未達 70 分者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

## 綜合式長期照顧服務機構之社區式團體家屋服務類評鑑成績核算

## 原則

## 一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 23%。
- (二) 專業照護品質：占 34%。
- (三) 安全環境設備：占 24%。
- (四) 個案權益保障：占 19%。

## 二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	分數
總計	<u>53</u>	-
A.經營管理效能 (占總分 23%)	<u>12</u>	<u>48</u>
B.專業照護品質 (占總分 34%)	<u>18</u>	<u>72</u>
C.安全環境設備 (占總分 24%)	<u>13</u>	<u>52</u>
D.個案權益保障 (占總分 19%)	<u>10</u>	<u>40</u>
加分項目	1	5 (以占比加權計算)
扣分項目	1	2

## 三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑指標均為 4 分，得「A」者為得 4 分、「B」者為得 3 分、「C」者為得 2 分、「D」者為得 1 分、「E」者為 0 分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以 100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計 30 分，該大項總分為 48 分(12 項合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為：

$$(30 \div 48) \times 100 \times 23\% = 14.38 \text{ 分}$$

(三) 評鑑指標若有不適用者，則以加權計算。例如：專業照護品質大項總分 72 分(4 分×18 項)，某長照機構不適用項目 4 分，委員給分為 24 分，則實際得分為：

$$24 \div (72-4) \times 100 \times 34\% = 11.99 \text{ 分}$$

(四) 加分項目採總分占比式加權計算，將經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障之實際得分加總後即為加分項目之占比。例如：某長照機構之經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障實際得分為 80 分，且加分項目 2 分，則實際得分為：

$$80 + (2 \times 80\%) = 80 + 1.6 = 81.6 \text{ 分}$$

(五) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(六) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數 70 分以上。
2. 不合格：未達 70 分者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。