

## 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 年度住宿式長期照顧服務機構評鑑基準

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
<b>一、經營管理效能 (9 項)</b>						
A1	業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形		<p>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。</p> <p>2、各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。</p> <p>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。</p> <p>4、<u>年度業務計畫及預決算應經過董事會會議通過。</u></p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>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。</p> <p>2、現場與業務負責人會談。</p> <p>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。</p> <p>4、檢視<u>年度計畫是否經過董事會會議通過。</u></p> <p>5、評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。</p>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。</p>	公立機構不適用基準說明第4項。
A2	入出機構管理		<p>1、<u>入住之服務對象類型符合主管機關許可立案時收案類型。</u></p> <p>2、機構現場入住服務對象人數符合主管機關許可<u>開放床數</u>。</p> <p>3、機構將地方主管機關核准之收費公開於機構網站上。</p> <p>4、訂有<u>服務對象入出機構辦法</u>，內容至少包含<u>入住流程與收費標準</u>、<u>評估機制</u>、<u>服務計畫</u>、<u>出機構服務對象物品之點收</u>等。</p> <p>5、有專人辦理<u>服務對象入出機構之業務</u>並確實依據辦法執行。</p> <p>6、最近4年無違規收住紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視現場<u>服務對象人數與入住服務對象類型</u>是否符合主管機關許可立案之機構類型及人數。</p> <p>2、「入機構」指入住，<u>包含喘息或短照入住</u>；「出機構」指退住，退住之情形包含：疾病改變、返家、轉介其他機構、往生…等。</p> <p>3、<u>服務對象入出機構辦法</u>，除要說明<u>服務對象資格</u>、<u>入住相關規定</u>外，應將入住後機構的評估機制及服務計畫擬定載入辦法，出機</p>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2、3、4項。 B. 符合第1至5項。 A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>構則要說明相關條件，並檢視入出機構流程與物品點收。</p> <p>4、<u>檢閱出機構服務對象物品之點收紀錄</u>。</p> <p>5、<u>向主管機關查詢機構近4年內是否有無違規收住紀錄</u>。</p>		
A3	工作人員權益相關制度訂定及執行情形		<p>1、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、<u>性騷擾、性侵害及住民保護</u>、緊急或意外事件預防及處理辦法與流程、個人資料檔案安全維護計畫，以及<u>服務對象</u>及家屬防火衛教之作業規範、吸菸及情緒不穩<u>服務對象</u>之防範措施、機構危險物品之定義及其保管安全之定期查檢。</p> <p>2、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。</p> <p>3、確實依據制度執行，並有佐證資料。</p> <p>4、至少每年一次審閱或修訂工作手冊及相關表單。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視最近之工作手冊內容及權益相關制度內容，<u>服務對象</u>及家屬防火衛教之作業規範、吸菸及情緒不穩<u>服務對象</u>之防範措施、機構危險物品之定義及其保管安全之定期查檢規定。</p> <p>2、重要工作流程包括入(出)機構、<u>服務對象</u>照顧技巧、<u>緊急或意外事件預防及處理辦法</u>(<u>緊急或意外事件</u>包含照顧意外、自殺/自傷事件、暴力衝突事件、疾病與傳染病事件等)、<u>服務對象</u>權益保障等等。</p> <p>3、<u>緊急或意外事件預防及處理辦法</u>應有明確具體處理程序(含聯絡窗口)、措施，且事件發生時依計畫確實執行並有處理過程之紀錄，另每半年應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。</p> <p>4、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</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p> <p>C. 符合第1、2項。</p> <p>B. 符合第1、2、3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	個人資料檔案安全維護計畫辦法之訂定，應依據「私立長期照顧服務機構個人資料檔案安全維護計畫實施辦法」。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>申訴、福利、教育訓練、進用原則及薪資等規定。</p> <p>5、工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。</p> <p>6、<u>評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。</u></p>		
A4	過去查核缺失及前次評鑑建議事項改善情形		<p>1、接受主管機關、目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。</p> <p>2、針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施，確實執行並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、<u>接受主管機關及目的事業主管機關查核、輔導之缺失及改善情形。</u></p> <p>2、檢視前次評鑑之缺失及改善情形，若無評鑑紀錄，則<u>基準說明2「不適用」。</u></p>	<p>E. 完全未改善。</p> <p>D. 改善情形達25%以上，未達50%。</p> <p>C. 改善情形達50%以上，未達75%。</p> <p>B. 改善情形達75%以上，未達100%。</p> <p>A. 改善情形達100%。</p>	<p>1. 本指標為委員共識決。</p> <p>2. 改善情形比例計算公式為，【已改善完成或有顯著改善之缺失項目數/經目的事業主管機關查核列為缺失改善項目數】。</p>
A5	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		<p>1、訂有<u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u>三類事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。</p> <p>2、訂有<u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u>預防措施並確實執行。</p> <p>3、若發生事件均有落實通報並有相關紀錄及檢討改善。</p> <p>4、工作人員清楚處理流程。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視機構<u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u>事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。</p> <p>2、檢視機構<u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u>預防措施。</p> <p>3、現場分別與業務負責人及工作人員會談。</p> <p>4、<u>性騷擾及性侵害事件的對象</u>包括<u>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</u></p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>C. 符合第1、2項。</p> <p>B. 符合第1、2、3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	<p>1. 法規：老人保護通報及處理辦法、身心障礙者保護通報及處理辦理、性騷擾防治法、性別平等工作法及性侵害犯罪防治法等。</p> <p>2. 相關紀錄應注意個資保密。</p> <p>3. 「<u>服務對象保護</u>」須至少包含</p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>作人員間等等；另如機構聘有外勞，也應有適用該國語言之版本。</p> <p>5、<u>評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。</u></p>		<p>身體虐待、精神虐待、財務剝削、照顧疏忽、遺棄、失依陷困等六種類型，機構<u>服務對象</u>如遭遇上述情形，機構應有相關通報機制，並建立相關辦法及流程。</p>
A6	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	核心指標	<p>1、資格符合相關法規規定且完成登錄。</p> <p>2、專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。</p> <p>3、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)。</p> <p>4、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。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、資格應符合長期照顧服務機構設立標準規定。</p> <p>2、檢視業務負責人投保勞健保及提撥勞退金明細資料。</p> <p>3、受僱之業務負責人已領取勞保老年給付，或年逾65歲以往無參加勞工保險紀錄，但已領取其他社會保險養老給付之退休人員，再受僱工作，應辦理參加職業災害保險。</p> <p>4、<u>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。</u></p>	<p>E. 全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p> <p>C. 符合第1、2項。</p> <p>B. 符合第1、2、3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				5、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E。		
A7	聘用工作人員設置情形	核心指標	<p>1、應依相關法規確實聘用機構內工作人員，包含護理人員、照顧服務員及社會工作人員等應置人力，且人員之資格、執照與職責皆須符合相關法令要求，及報備支援人力符合規範並已核准申請。</p> <p>2、現場護理人員及照顧服務員之總數與服務對象人數符合比例(不得低於1:20；收住管路造廈口、長期臥床/重癱者，不得低於1:15)。</p> <p>3、實地評鑑之資料審查區間，機構聘僱之專任、兼任及報備支援人員於受聘期間未有違反人力配置、人員資格、教育訓練或長照人員管理等長服法相關規定之紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視工作人員名冊、資格證明、專業證照與執業或登錄資料，確認長照人員及醫事人員均符合法規要求。</p> <p>2、查核排班表、出勤紀錄與護理人員、照顧服務員、社工及專業人員之服務紀錄，確認實際到班人力與名冊一致。</p> <p>3、依當日實際住民人數，核算護理人員與照顧服務員是否符合現場人力比例。</p> <p>4、檢視主管機關提供之無預警查核紀錄及違規處分紀錄，包含違反設立許可標準紀錄及長照人員違反長期照顧服務法相關紀錄。</p>	<p>E. 完全不符 合。</p> <p>C. 符合 1 項。</p> <p>B. 符合 2 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	<p>1. 由地方主管機關說明機構是否採分區(類型)照顧並清點現場住民人數。</p> <p>2. 現場以開放床數核計各類應置人力(數)，混合收住一般失能者及管路、造廈口、植物人、長期臥床/重癱者，應採較高之標準辦理。</p> <p>3. 違反法規紀錄不含限期改善。</p>
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、勞工安全衛生教育(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)、緊急事件處理及實地操作等，對於新進人員訓練有效益評	<p>文件檢閱</p> <p>1、工作人員係指業務負責人、社工、護理人員、照顧服務員及其他機構自聘專任醫事人員。</p> <p>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控制外，皆應以實體課程為原則。</p>	<p>E. 符合未達 4 項。</p> <p>D. 符合其中 4 項。</p> <p>C. 符合其中 5 項。</p> <p>B. 符合其中 6 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	<p>1. 依長期照護矯正機關(構)與場所執行感染管制措施及查核辦法第5條第2項規定，機關(構)及場所新進員工應於到職後一個月內接受至少四小時感</p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</p> <p>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。</p> <p>3、每位工作人員均每年至少接受在職教育20<u>積分</u>，其中感染管制至少4<u>積分</u>、原住民族族群文化敏感度及能力至少1<u>積分</u>、多元族群文化敏感度及能力至少1<u>積分</u>。</p> <p>4、感染管制專責人員每年應接受至少8小時感染管制課程。</p> <p>5、<u>收住未滿45歲之失能且領有身心障礙證明者</u>，照顧服務員應取得身心障礙服務相關訓練證明。(無此類服務對象，本項視為符合)</p> <p>6、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。</p> <p>7、定期辦理勞工安全相關在職訓練(例如：作業安全衛生有關法規概</p>	<p>3、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、與訓練在實務中的應用情形。</p> <p>4、檢閱機構新進人員之適任性考核資料。</p> <p>5、任職滿1年者至少接受長照在職訓練20<u>積分</u>；未滿1年者按任職月數比例計算。</p> <p>6、急救相關訓練(含外籍看護工)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。</p> <p>7、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。</p> <p>8、勞工衛生安全教育課程項目包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)作業安全衛生有關法規概要。</li> <li>(2)職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。</li> <li>(3)作業前、中、後之自動檢查。</li> <li>(4)標準作業程序。</li> <li>(5)緊急事故應變處理。</li> <li>(6)消防及急救常識暨演練。</li> <li>(7)其他與勞工作業有關之安全衛生知識。</li> </ul>		<p>染管制課程；在職員工每1年應接受至少四小時感染管制課程，專責人員每年應接受至少八小時感染管制課程。</p> <p>2. 建議要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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 急救相關訓練之參加證明、完訓證明或合格證書，應有明確時間可辨識。</p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等)。			
A9	<u>健全的財務管理制度</u> <u>(本項公立機構不適用)</u>  <u>新增指標</u>		<ol style="list-style-type: none"> <li><u>有獨立的會計制度。</u></li> <li><u>有報稅資料。</u></li> <li><u>機構有獨立帳冊、帳目清楚，且未與法人或集團其他機構混用。</u></li> <li><u>年度收入總額在新臺幣三千萬元以上者，應有會計師之財務簽證文件。(機構若屬法人所附設，得以法人已簽證之財務報告替代)</u></li> </ol>	<p><u>文件檢閱</u> <u>現場訪談</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>檢視機構之會計制度，內容應包含總說明、帳簿組織系統圖、會計項目、會計憑證、會計帳簿及財務報表(包含資產負債表、綜合損益表及現金流量表等)。</u></li> <li><u>檢視機構報稅資料。</u></li> <li><u>檢視會計師財務簽證文件(年度收入未達新臺幣三千萬者不適用)。</u></li> <li><u>綜合式機構，請依住宿式、社區式或居家式等不同服務類型分別呈現收支狀況。</u></li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第1項</u> <u>C. 符合第1、2項</u> <u>B. 符合第1、2、3項符合</u> <u>A. 完全符合</u>	<p>1. 獨立的會計制度係依長期照顧服務機構設立及管理辦法第29條第1項「法人設立之長照機構，其財務及會計帳務，均應獨立。」及30條第1.3項「私立長照機構應依公認之會計處理準則建立會計制度，會計基礎採權責發生制，會計年度為曆年制，並應設置帳簿，詳細記錄有關會計事項。」「第一項長照機構年度收入總額在新臺幣三千萬元以上者，應由會計師辦理財務簽證。」</p> <p>2. 機構應建置獨立會計帳簿及財務報表，且帳目清楚。</p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
<b>二、專業照護品質 (29項)</b>						
B1	定期召開服務品質會議及其辦理情形		1、 <u>業務負責人應定期(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。</u> 2、會議決議事項須有執行及 <u>追蹤管考制度</u> 。	文件檢閱 現場訪談 1、與 <u>業務負責人</u> 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。	E. 完全不符合。 D. 第1項部分符合。 C. 符合第1項。 B. 符合第1項，且第2項部分符合。 A. 完全符合。	
B2	個案服務計畫與評值及管理情形	核心指標	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、社會需求評估等。 2、至少每3個月或依服務對象需要評估服務對象身體(含營養)、心理、社會、認知及活動功能。 3、 <u>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。</u> 4、 <u>至少每半年與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。</u> 5、 <u>定期追蹤評值。</u>	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、請教社會工作人員如何針對服務對象需求擬定處遇計畫及連結資源。 3、請教護理人員如何進行護理評估、擬定照護計畫及評值結果並持續進行修訂。 4、請教各類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，且評估結果完整且正確。	E. 完全不符合。 D. 符合第1、2項。 C. 符合第1、2、3項 B. 符合第1、2、3、4項 A. 完全符合。	
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，並有完整紀錄，若出現嚴重適應不良	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合。 D. 第1項部分符合。 C. 符合第1項，且第2項部分符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>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。</p> <p>3、能確實回應服務對象之需求，並留有紀錄。</p>		<p>B. 符合第1、2項。 A. 完全符合。</p>	
B4	跨專業整合照護執行情形		<p>1、訂有轉介或照會之條件、流程、表單等機制。</p> <p>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)，並有紀錄及追蹤。</p> <p>3、依個案需求，確實轉介或照會醫療團隊或其他專業，且有紀錄及追蹤。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、抽閱檢視至少5位服務對象之個案服務紀錄。</p> <p>2、請教工作人員轉介照會之作法。</p> <p>3、跨專業人員包含專任及兼任人員(亦包括照顧服務員)。</p> <p>4、檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。</p>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2項，且第3項部分符合。 A. 完全符合。</p>	
B5	服務對象團體或社區活動辦理情形		<p>1、訂有辦理各類文康活動或團體工作年度計畫，內容多元，涵蓋動態及靜態活動，並符合服務對象需求，且有鼓勵服務對象參與之策略。</p> <p>2、有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動。</p> <p>3、每月至少辦理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)，且應評值團體活動對服務對象的助益。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視社交、活動辦理紀錄。</p> <p>2、請教服務對象參與社交、活動之情形。</p> <p>3、檢視參與成員之個別評估紀錄。</p>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合其中1項。 C. 符合其中2項。 B. 符合其中2項，且餘1項部分符合。 A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
B6	社區資源聯結及運用情形		<p>1、訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區<u>外展</u>交流或宣導服務之策略。</p> <p>2、接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。</p> <p>3、各項活動均留有紀錄(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)。</p> <p>4、建立三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等資料檔案)，並定期盤點、更新。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1、檢視機構之社區相關服務網絡。</p> <p>2、檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。</p> <p>3、社區提供之設施設備。</p> <p>4、訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合其中 1 項。</p> <p>C. 符合其中 2 項。</p> <p>B. 符合其中 3 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
B7	與家屬互動及提供服務情形		<p>1、訂有家屬教育之年度計畫，內容需含機構防災、公共安全議題宣導，及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。</p> <p>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。</p> <p>3、每年至少辦理2次以上符合主題之家屬教育及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)。</p> <p>4、每季至少1次與每位服務對象之家屬電訪或會談了解其需要(無</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1、檢閱家屬探視作業規範、鼓勵親友探訪的策略。</p> <p>2、檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。</p> <p>3、檢閱機構家屬座談會及家屬教育活動辦理紀錄。</p> <p>4、檢閱家屬與服務對象互動紀錄。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合其中 1 項。</p> <p>C. 符合其中 2 項。</p> <p>B. 符合其中 3 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			家屬之服務對象除外),提供支持服務並有紀錄。			
B8	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。	E. 完全不符合。 D. 符合第1、2項。 C. 符合第1、2、3項。 B. 符合第1、2、3、4項。 A. 完全符合。	
B9	防疫機制建置情形	核心指標	1、依機構特性訂定並執行感染管制計畫且每年應至少檢視更新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、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。 4、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。	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。 3、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。	E. 符合未達4項。 D. 符合4項。 C. 符合5項。 B. 符合6項。 A. 完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>5、工作人員與服務對象體溫每日至少量測1次，且有完整紀錄，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上網登錄通報。</p> <p>6、防護裝備物資(含口罩及手套等)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。</p> <p>7、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。</p>	<p>4、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。</p> <p>5、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。</p> <p>6、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。</p> <p>7、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。</p> <p>8、檢閱工作人員及服務對象體溫紀錄，是否每日至少量測1次及有否異常。</p> <p>9、若機構有人員出現監視症狀（上呼吸道感染、咳嗽持續3週、類流感、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。</p> <p>10、防護裝備儲備應儲放於乾淨且避免高溫、潮濕之場所（如：溫</p>		

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				度 $\leq 35^{\circ}\text{C}$ ，相對濕度 $\leq 80\%$ ；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。		
B10	服務對象處方藥品安全管理情形	核心指標	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、不再使用之管制藥品應送交健保特約藥局或醫療院所回收處理或銷毀。	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、實地察查藥品儲存情形。 4、檢閱管制藥品回收處理或銷毀紀錄。 5、參照管制藥品管理條例第24條規定：「管制藥品應置於業務處所保管；其屬第一級至第三級管制藥品者，並應專設櫥櫃，加鎖儲藏。」	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	
B11	提供服務對象藥事服務情形	核心指標	1、由合格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。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
B12	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	核心指標	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、如有發生跌倒案件應逐案分析、處置。 3、針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。 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。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	
B13	服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形	核心指標	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。 <u>2、針對服務對象壓力性損傷有監測紀錄，且紀錄完整。</u> <u>3、如有發生壓力性損傷案件應逐案分析、處置。</u> 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。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	
B14	服務對象疼痛偵測與處置情形		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置與反應。 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。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
B15	服務對象約束處理及監測情形(約束指標1)	核心指標	<p>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。</p> <p>2、<u>針對約束服務對象，在約束過程中，隨時監測，且有完整紀錄。</u></p> <p>3、<u>如有發生約束案件應逐案分析、處置。</u></p> <p>4、定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</p>	<p>文件檢閱 現場察看 現場訪談</p> <p>1、檢視資料。</p> <p>2、請教工作人員，如何執行。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p> <p>C. 符合第1、2項。</p> <p>B. 符合第1、2、3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	約束指標包含B15及D11，兩者皆須符合「B」以上，該核心指標方為達標。
B16	服務對象感染預防、處理及監測情形	核心指標	<p>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。</p> <p>2、<u>針對服務對象有感染監測紀錄，且紀錄完整。</u></p> <p>3、<u>如有發生感染案件，應逐案分析、處置。</u></p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談 實地抽測</p> <p>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、安排個案就醫、疑似感染區域(含動線)清潔消毒等。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p> <p>C. 符合第1、2項。</p> <p>B. 符合第1、2、3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>已符合第2項，則第3項可視為符合。</p> <p>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。</p>		
B17	服務對象非計畫性住院處理及監測情形		<p>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。</p> <p>2、<u>針對非計畫性住院之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。</u></p> <p>3、<u>如有發生非計畫性住院案件，應逐案分析、處置。</u></p> <p>4、定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談 1、檢視資料。 2、請教工作人員，如何執行。</p>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。</p>	
B18	服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形		<p>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。</p> <p>2、<u>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。</u></p> <p>3、<u>如有發生非計畫性體重改變案件，應逐案分析、處置。</u></p> <p>4、定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談 1、非計畫性體重改變係指30天內體重改變<math>\pm 5\%</math>以上。 2、檢視資料。 3、請教工作人員，如何執行。</p>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。</p>	
B19	提供管路移除(鼻胃管及導尿管等)之		<p>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。</p> <p>2、確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。</p> <p>3、執行成效有改善原機能問題。</p>	<p>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。</p>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2項，且第3項部分符合。</p>	本指標適用對象為經醫師、護理人員或語言治療師等評估為可移除管路者。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	增進照護計畫及執行情形				A. 完全符合。	
B20	工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形		<p>1、新任工作人員及服務對象於到職前或入住前應提供體檢文件，體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。新進工作人員還應有B型肝炎抗原抗體報告。</p> <p>2、在職工作人員及服務對象每年接受1次健康檢查，至少包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。</p> <p>3、廚工及供膳人員除上述檢查項目外，另須A型肝炎、傷寒(糞便)及寄生蟲檢查。</p> <p>4、針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理，且有紀錄。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1、檢閱<u>員工及服務對象各年度健康檢查報告書及相關處理紀錄</u>。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。</p> <p>2、工作人員以自行聘用<u>為主</u>。</p> <p>3、外勞檢查次數依勞工主管機關規定辦理。</p> <p>4、服務對象每年接受體檢，可配合成人健檢或老人健檢，若無腸道症狀，體檢項目不包括阿米巴痢疾、桿菌性痢疾。</p> <p>5、以衛生福利部疾病管制署公布之「長期照護機構感染管制措施指引」為原則：</p> <p>(1)新任工作人員及服務對象應有到職前或入住前最近3個月內X光檢驗報告。</p> <p>(2)若機構收住心智障礙(精神障礙、智能障礙、自閉症或失智症)<u>服務對象</u>，入住時應提供入住前14天內檢查桿菌性痢疾、阿米巴性痢疾及寄生蟲感染檢驗報告。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合其中1項。</p> <p>C. 符合其中2項</p> <p>B. 符合其中3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
B21	侵入性照護之執行情形	核心指標	1、訂有抽痰、換藥、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程，並由護理人員執行。 2、護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3、定期稽核侵入性照護技術之正確性。 4、依稽核結果，有檢討及改善措施。	文件檢閱 現場抽測 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。	E. 完全不符合。 D. 符合第1、2項。 C. 符合第1、2、3項。 B. 符合第1、2、3項，且第4項部分符合。 A. 完全符合。	
B22	提供緊急送醫服務情形		1、訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。 2、送醫前視需要提供必要之急救措施。 3、服務單位備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約。 4、緊急就醫服務之紀錄完整。 5、與家屬即時連繫之紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1、檢視緊急送醫 <u>辦法及流程</u> 。 2、特約救護車應備有相關之證明(含車輛定期保養、人員訓練證明等)。 3、檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。 4、請教工作人員緊急送醫時之處理情形。	E. 完全不符合。 D. 符合第1、2項。 C. 符合第1、2、3項。 B. 符合第1、2、3、4項。 A. 完全符合。	
B23	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形		1、具有宣導及鼓勵服務對象與工作人員配合國家政策接種各類公費疫苗之策略，並確實執行。 2、施打公費流感疫苗，施打率達指定比率。 3、 <u>施打肺炎鏈球菌疫苗，施打率達指定比率。</u> 4、 <u>施打COVID-19疫苗，施打率達指定比率。</u>	文件檢閱 現場察看 1. 依各地方政府通知製作符合公費流感疫苗接種對象名冊，並紀錄接種情形，未接種者應註明原因(如：已知對疫苗的成份過敏者、過去注射曾經發生嚴重不良反應者等)。 2. 工作人員與服務對象之公費流感疫苗施打率皆須達80% (含) 以上。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1項，且符合第2、3、4項之任1項。 B. 符合第1項，且符合第2、	<u>115年起，施打率資料將併參衛生福利部疾病管制署全國性預防接種資訊管理系統 Niis 查詢結果。</u>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>施打率依公費流感疫苗接種對象名冊計算。說明如下：</p> <p>(1) 對象為(a)服務對象、(b)直接照顧服務對象之工作人員。</p> <p>(2) 服務對象施打率=(a)之實際接種人數/(a)×100%。</p> <p>(3) 工作人員施打率=(b)之實際接種人數/(b)×100%。</p> <p>3. <u>服務對象年齡為65歲(含)以上之公費肺炎鏈球菌疫苗施打率(完整兩劑)皆須達40%(含)以上。施打率依公費肺炎鏈球菌疫苗接種對象名冊計算。說明如下：</u></p> <p>(1) <u>對象為(a)65歲(含)以上服務對象。</u></p> <p>(2) <u>服務對象施打率=(a)之實際完整兩劑接種人數/(a)×100%。</u></p> <p>(3) <u>完整兩劑指1劑結合型肺炎鏈球菌疫苗與1劑23價肺炎鏈球菌多醣體疫苗。</u></p> <p>4. <u>工作人員與服務對象依公費COVID-19疫苗施打率皆須達40%(含)以上。施打率依公費COVID-19疫苗接種對象名冊計算。計算說明如下：</u></p> <p>(1) <u>對象為：(a)查核當日仍於機構內接受服務之服務對象、(b)查核當日仍在職之專任、兼任工作人員及派駐機構的外包人力。</u></p>	<p>3、4項之任2項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>(2) <u>服務對象施打率=(a)之實際完成更新COVID-19疫苗接種人數/[(a)-(a)之不適合接種、確診後3個月內人數]×100 %。</u></p> <p>(3) <u>工作人員施打率=(b)之實際完成更新COVID-19疫苗接種人數/[(b)-(b)之不適合接種、確診後3個月內人數]×100%。</u></p>		
B24	提供服務對象日常生活情形		<p>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，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<u>服務對象</u>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<u>人員</u>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、依<u>服務對象</u>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。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>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。</p> <p>2、現場訪談服務對象下床頻率。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1、2項。</p> <p>C. 符合第1、2、3項。</p> <p>B. 符合第1、2、3項，第4項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
B25	提供服務對象清潔(含身體、寢具及衣物)及		<p>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，且每週至少洗澡2次(夏天每週至少洗澡3次)，以保持服務對象服裝、儀容合宜且無異味。</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，且翻身擺位正確。</p>	<p>文件檢閱 現場察看 現場訪談</p> <p>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)。</p> <p>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、枕頭及枕頭套)是否足夠且整潔。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1、2項。</p> <p>C. 符合第1、2項，第3項部分符合。</p> <p>B. 符合第1、2、3、4項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	翻身拍背服務情形		3、強化 <u>服務對象</u> 口腔健康照護：落實每日餐後、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。	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 <u>服務對象</u> 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。		
B26	提供有失禁之虞服務對象定時如廁服務情形		1、對有可能失禁之服務對象訂有至少每2小時如廁之計畫。 2、依計畫確實執行並有紀錄。 3、觀察失禁之情形並紀錄。 4、對有可能控制如廁之服務對象，有訓練服務對象自行如廁計畫並有執行紀錄。	文件檢閱 現場察看 現場訪談 1、檢閱有失禁之虞服務對象如廁服務相關文件及紀錄。 2、現場訪談服務對象如廁經驗。 3、檢閱服務對象自行如廁計畫(含給水措施)及執行紀錄。 4、現場訪問工作人員進行服務情形。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	
B27	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、提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。 3、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。 4、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	文件檢閱 現場察看 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。	E. 完全不符合。 D. 符合第1、2、3項。 C. 符合第1、2、3、4項。 B. 符合第1、2、3、4、5項。 A. 完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>6、請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。</p>		
B28	服務對象膳食及個別化飲食情形		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、每週至少提供1次快樂餐。</p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱 現場察看 現場訪談</p> <p>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。</p>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2、3項且符合第4項至第7項其中2項。 B. 符合第1、2、3項且符合第4項至第7項其中3項。 A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>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。</p> <p>7、每半年至少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。</p>			
B29	管灌服務對象餵食情形	核心指標	<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；食物不全是商業配方，每日至少管灌一次天然食材。</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)。</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，頭頸部抬高30至45度；管灌時對服務對象說明或打招呼)。</p> <p>5、無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。</p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1、檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。</p> <p>2、實地察看是否有使用個別的空針。</p> <p>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。</p> <p>4、果汁算天然食材。</p> <p>5、檢測機構工作人員管灌技術正確性。</p> <p>6、<u>禁止使用灌食袋。(如有醫囑且由醫事人員執行並符合灌食袋適應症之特殊個案不在此限)</u>。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1、2項。</p> <p>C. 符合第1、2、3項。</p> <p>B. 符合第1、2、3、4項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	<p>1、無管灌服務對象不適用。</p> <p>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。</p>

### 三、安全環境設備(16項)

C1	公共空間及寢室空間採光、照明及通風設		<p>1、每間寢室都有自然採光、通風，並配置可調整亮度之照明設備。</p> <p>2、公共空間有<u>80%</u>以上達到自然採光及照明設備，且通風佳。</p> <p>3、<u>公共空間或寢室無刺激性消毒清潔劑氣味</u>。</p>	<p>現場察看</p> <p>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；公共空間係指寢室以外，服務對象可活動的空間(包含走道)。</p> <p>2、<u>若機構無設置可調整亮度之天花板照明設備，但有提供個別小燈</u></p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>C. 符合第1項。</p> <p>B. 符合第1、2項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
----	--------------------	--	---	---	--	--

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	備情形			給予服務對象，即視為達到第1項所述可調亮度標準。		
C2	儲藏設施設置情形		1、具有輔具、傢俱、個人物品或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，應為密閉空間並隨時上鎖。 3、儲存易燃或可燃性物品之 <u>儲藏室</u> ，禁止使用照明設備外之 <u>電器設備</u> ，並應建置適用之 <u>偵煙式探測器</u> 及自動撒水設備，且設置合規。 4、各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊，定期盤點並有紀錄。	現場察看 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、儲藏空間具分類標示，其物品擺放整齊；儲藏室如設有自動撒水設備應在其有效防護範圍內， <u>撒水頭下方45公分內及水平方向30公分內</u> ，應保持淨空間，不得有障礙物；天花板 <u>偵煙式探測器</u> 須 <u>距出風口1.5公尺以上</u> ；其周圍若設有排氣口或回風口，應裝於其 <u>1公尺範圍內</u> 。 <u>偵煙式探測器</u> 之淨高遮蔽規範為 <u>60公分以上</u> 。 5、檢視儲藏設施定期整理紀錄。 6、定期係指有固定時間即可。	E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。 B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。	
C3	日常活動空間（如餐廳、閱覽區、活動		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。 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。	現場察看 現場訪談 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。	E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。 B. 符合其中 3 項。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	區、會客區)及設施、設備設置情形		4、具其他用途亦須符合相關規定。	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。	
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、 <u>緊急呼叫設備，設置位置適當。</u> 3、 <u>緊急呼叫設備功能正常。</u> 4、有人按鈴，服務人員能立即反應處理。	現場察看 1、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，若有人按鈴，服務人員需在3分鐘內到達現場（如遇房門或浴廁門鎖上鎖情形，應能立即開鎖處理）；立即反應處理不包含於工作站直接取消警笛音（燈）。 2、相關緊急呼叫設備需有該地區原住民族或其他多元族群語言翻譯或清楚圖示。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合1、2、3項。 A. 完全符合。	
C5	昇降機(電梯)設置情形		機構內每幢2層樓以上建築物應至少設置1座無障礙昇降機，且該昇降機應符合「建築物無障礙設施設計規範」設置之下列規定： 1、昇降機門的淨寬度不得小於90公分，機廂之深度不得小於135公分。 2、昇降機設有點字之呼叫鈕前方30公分處之地板，應作30公分×60公分之不同材質處理。	現場察看 未設置昇降機，但屬專供具行動能力者使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般院民使用之公共空間（如餐廳及集會廳等），且無障礙通路（或其替代改善設施）可到達之房間數超過總房間數50%以上者視為符合。	E. 不符合。 D. 符合其中2項。 C. 符合其中3項。 B. 符合其中4項。 A. 符合第1-5項，或符合第6項，或符合替代改善認定原則或已	1、「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2、「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			3、昇降機前方之輪椅迴轉空間，有直徑150公分以上之輪椅迴轉空間。 4、點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。 5、至少二側設置扶手。 6、未設置昇降機，但屬專供具行動能力者使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般 <u>服務對象</u> 使用之公共空間（如餐廳及集會廳等），且無障礙通路（或其替代改善設施）可到達之房間數超過總房間數50%以上者。		依經核可之替代計畫改善完成。	部於107年4月20日台內營字第1070803094號令發布。
C6	無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形		無障礙浴廁應符合「建築物無障礙設施設計規範」之下列規定，惟舊有建築物可申請替代改善方案計畫並提出縣市政府核可證明： 1、出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2、設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。 3、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横向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。 4、具洗臉盆及鏡子。 5、多人使用之浴廁，應有適當的隔間或門簾。 6、至少設置兩處求助鈴。	現場察看 1、97年7月1日以前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。 2、97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。 3、每幢建物至少設置1處無障礙浴廁。 4、無障礙廁所及浴室出入口應無高差，若有高差應設置坡道或昇降設備。 5、無障礙浴室及廁所合併設置者，浴室及廁所皆應有適當隔間（隔簾），且不可上鎖。	E. 完全不符合。 D. 符合其中3項。 C. 符合其中4項。 B. 符合其中5項。 A. 完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	1、「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2、「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於107年4月20日台內營字第1070803094號令發布。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
C7	<u>廚工、</u> <u>餐廳廚房之設施設備與環境清潔衛生情形</u>		<p><b>自辦伙食：</b></p> <p>1、訂有廚房作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄；<u>洗碗及洗菜應分槽處理</u>。</p> <p>2、餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。</p> <p>3、具乾貨、冷凍(-18°C 以下)及冷藏(7°C 以下)食材之設備，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。</p> <p>4、食物檢體留存(整份或每樣食物125公克)分開封裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。</p> <p>5、<u>負責膳食廚工每年至少接受8小時營養及衛生之教育訓練</u>。</p> <p><b>供膳外包：</b></p> <p>1、訂有配膳作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)，且落實每日環境管理並有紀錄。</p> <p>2、餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。</p> <p>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、抽驗之食品良好衛生規範準則(GHP)稽查紀錄或食品安全管制系統(HACCP)證明書之合格證明。</p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1、檢視廚房(或配膳室)、餐廳現場環境及每日環境管理紀錄。</p> <p>2、檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。</p> <p>3、自辦伙食需現場檢視食材儲存設備之保存溫度及分類儲放情形。</p> <p>4、供膳外包需再檢閱合約及GHP或HACCP之稽查合格證明。</p>	<p><b>自辦伙食：</b></p> <p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1、2項。</p> <p>C. 符合第1、2、3項。</p> <p>B. 符合第1、2、3、4項。</p> <p>A. 完全符合。</p> <p><b>供膳外包：</b></p> <p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1、2項。</p> <p>C. 符合第1、2、3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			4、食物檢體留存(整份或每樣食物125公克)分開封裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。			
C8	污物、事業廢棄物處理及環境病媒、蟲害防治情形		<p>1、訂有機構污物處理辦法及流程。</p> <p>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。</p> <p>3、備有效期內廢棄物委託處理合約。</p> <p>4、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。</p> <p>5、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。</p> <p>6、有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。</p> <p>7、每半年委外病媒防治業作病媒、害蟲防治，應有佐證文件。</p>	<p>現場察看 文件檢視</p> <p>1、檢視機構污物處理辦法及流程。</p> <p>2、現場察看機構污物處理動線應符合感染管制原則。</p> <p>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過過去，若是經由鄰近既有連接走道輸送則不屬之。</p> <p>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。</p> <p>5、<u>檢閱廢棄物(一般及感染)處理廠商合約及處理證明</u>，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。</p> <p>6、機構內外環境消毒作業依相關法規由合格人員執行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。</p> <p>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。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1、2項。</p> <p>C. 符合第1、2、3項，且符合第4項至第7項其中2項。</p> <p>B. 符合第1、2、3項，且符合第4項至第7項其中3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	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。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
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	核心指標	<p>1、依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報，並有完整審查合格證明文件。</p> <p>2、依規定辦理消防安全設備檢修申報，並有完整審查合格證明文件。</p> <p>3、建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責。</p>	<p>文件檢閱 現場查看 現場訪談</p> <p>1、建築物公共安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符。若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。</p> <p>2、依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。</p> <p>3、消防安全設備檢修申報情形：</p> <p>(1)依規定每半年辦理 1 次檢修申報。</p> <p>(2)有近 4 年各次紀錄。</p> <p>4、防火管理制度執行情形</p> <p>(1)防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業務。</p> <p>(2)防火管理人之遴用及訓練應符合消防法第 13 條規定，且由機構聘用之全職管理或監督層次人員擔任；並具有效期限內之初訓或複訓合格證書。</p> <p>(3)應有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等 3 項自行檢查表(應有最近 1 年之資料)。</p> <p>(4)自衛消防編組為最新之人員編組情形，且能依員工上班情形，規劃假日、夜間或輪班之應變</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合其中 1 項。</p> <p>C. 符合其中 2 項。</p> <p>B. 符合其中 2 項，且餘 1 項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>機制，並有聯絡電話等緊急聯絡方式。</p> <p>(5)依法<u>每年 2 次之消防自衛編組演(訓)練</u>，並有近 4 年各次通報表等佐證資料。</p> <p>(6)抽測自衛消防編組人員 3 人，詢問其對自身職責瞭解情形。</p> <p>5、如有下列情形之一者，本項逕評核為E：</p> <p>(1)防火管理人資格不符，如評鑑當天尚無防火管理人受訓合格證書或有效期間不符，或尚未取得當地消防主管機關核備。</p> <p>(2)防火管理人非任職機構內人員，如欠缺完整勞健保投保於機構內之資料佐證。</p> <p>(3)評鑑當天防火管理人尚須負責其他非安全環境設備(16項)項目之考核，亦無專人可代理防火管理人。有關專人應為機構工作人員且符合以下資格：具有效期間之防火管理人受訓合格證書，且平時有在該機構執行防火管理之項目，並能提供資料佐證。</p>		
C10	疏散避難系統及等待救援空間設置	核心指標	1、樓梯間、走道、出入口、防火門應保持暢通無阻礙物。安全梯出入口、防火區劃之防火門出入口等保持周圍1.5公尺地面淨空，並有適當之標示或告示。	<p>現場察看</p> <p>1、等待救援空間應具完整區劃及排煙功能，考量限制火災範圍及提高存活率之目標，並須符合以下：</p> <p>(1)<u>等待救援空間須有一定防火性能及足夠之煙控能力。</u></p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合其中 2 項。</p> <p>C. 符合其中 3 項。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>2、各層應具有二個以上不同避難逃生路徑（其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑）。</p> <p>3、設置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、設有等待救援空間或防火區劃，具有有效防排煙功能之設計。</p> <p>5、火災時，中央空氣調節系統能與緊急(火警)警報系統連動自動切斷電源開關。</p>	<p>(2)等待救援空間規劃，應考量消防單位進入救援的可及性。</p> <p>2、原則上機構1樓不需設置等待救援區，惟若機構本身未能直接通向外部空間途徑時則必須設置。</p>	<p>B. 符合其中4項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
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	核心指標	<p>1、對於火災、風災、水災(<u>短延時強降雨</u>)、地震、停電及停水等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之<u>災害緊急應變計畫</u>與作業程序。</p> <p>2、訂有符合機構特性的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、每季應實施緊急災害應變演練1次，每年合計4次以上，包括複合型緊急災害應變演練一次及<u>夜間火災應變演練</u>一次，另外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。</p> <p>4、<u>火災應變演練情境</u>應有針對縱火、機構之上、下樓層或相鄰場</p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1、災害<u>緊急應變計畫</u>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：</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<u>服務對象疏散</u>運送之順序與策略。</p> <p>(3)備有日、夜間<u>火災應變計畫</u>且將119火災通報裝置及自動撒水設備納入火災應變演練。</p> <p>2、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</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合其中1項。</p> <p>C. 符合其中2項。</p> <p>B. 符合其中3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	複合式災害係指二項以上災害同時或先後對機構產生影響，此兩項災害不盡然存在因果關係。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<u>所(非機構立案範圍)起火而可能被波及之應變內容。</u>	計畫(含修正歷程及重點)等相關資料。		
C12	<u>用電管理制度執行情形</u>  <u>新增指標</u>		<p>1、<u>機構應有用電管理制度，訂有用電設備及延長線管理辦法及清單。</u></p> <p>2、<u>機構人員每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。</u></p> <p>3、<u>每半年一次委託合格之用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。</u></p>	<p>1、<u>建立用電設備及延長線清單，內容應包含設備名稱、廠牌型號、功率(或安培數)、購入日期、財產編號等項。</u></p> <p>2、<u>用電設備清單應包含高耗能電器(如功率 600W 以上之微波爐、電烤箱、電磁爐、電鍋、電熱器、熱循環扇及科技輔具)、移動式電器(電扇、電熱毯、氣墊床、行動電源等)。</u></p> <p>3、<u>高耗能設備、延長線、行動電源等移動式電器需定期巡視檢查。</u></p> <p>4、<u>用電設備委外檢驗項目須有低壓設備之絕緣電阻、接地電阻、活電紅外線顯影檢測等。</u></p>	E. 完全不符合。 D. 符合第 1 項。 C. 符合第 1、2 項。 B. 符合第 1、2 項且第 3 項部分符合。 A. 完全符合。	
C13	<u>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</u>	核心指標	<p>1、<u>明確訂定各樓層服務對象疏散運送之順序、策略及關懷服務對象持續照護作為。</u></p> <p>2、<u>大廳、玄關或主要出入口應張貼可供內部人員及訪客參考，且適當大小之逃生避難圖。</u></p> <p>3、<u>各層樓梯間出入口應張貼可供消防人員搶救辨識參考，且適當大小之圖面。</u></p> <p>4、<u>安排業務負責人、防火管理人、照顧服務員(含外籍照顧服務員)、護理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。</u></p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1、<u>逃生避難圖及供消防人員搶救辨識圖應符合比例及適當大小(A3 尺寸以上)，並與現場方向、方位符合，且註記所在位置、防火區劃、滅火設備(滅火器、消防栓箱)、等待救援空間等。</u></p> <p>2、<u>檢閱災害風險辨識、溝通及防救災相關教育訓練佐證，應有教育訓練主題、講義或教材、講師及參加人員名單(簽到單)、照片及意見回饋等。</u></p>	E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。 B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	急應變能力					
C14	隔離空間設置及使用情形	核心指標	1、設有隔離空間且在立案面積內，並具獨立通風空調、衛浴設備及緊急呼叫設備。 2、隔離空間及位置符合感染管制相關規定。 3、明確規範隔離空間使用對象與使用對象轉換之清潔與消毒標準作業流程，並有使用紀錄。 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，並依個案需求提供合宜的隔離照護技術。	文件檢閱 實地察看 1、隔離空間使用對象應為新入住或出院或疑似感染個案。 2、隔離空間應以單人床為主，若礙於空間限制，可將疑似相同感染症狀之服務對象集中照護。 3、若使用移動式便盆椅，機構必須訂有標準作業流程，並依流程執行： (1)使用後應立即清潔消毒。 (2)排泄物處理及動線應符合感染管制原則，避免交叉感染。 4、若礙於空間限制，動線管制須符合感染管制原則。	E. 完全不符合。 D. 符合第 1 項。 C. 符合第 1、2 項。 B. 符合第 1、2、3 項。 A. 完全符合。	獨立通風空調係指該空間應有未與其他空間(如鄰房或走廊)共用之獨立換氣系統及過濾設施。
C15	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，並備有紀錄。	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。	E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。 B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				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。		
C16	工作站設施設備設置情形 (與環安共評，環安僅評核緊急應變裝備)		<p>1、工作站應有簡易急救設備、準備區、護理紀錄存放櫃、藥品及醫療器材存放櫃及專用冰箱、工作臺、治療車、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。</p> <p>2、急救設備應放置於及時可取用處，並有安全裝置。</p> <p>3、各項設備定期維護且功能正常，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。</p> <p>4、每層樓設工作站。</p> <p>※簡易急救設備之項目包含：</p> <p>(1)氧氣；</p> <p>(2)鼻管(Nasal airway)；</p> <p>(3)人工氣道；</p> <p>(4)氧氣面罩；</p> <p>(5)抽吸設備；</p> <p>(6)甦醒袋；</p> <p>(7)常備急救藥品 NTG Tab 數顆；</p> <p>(8)一般急救配備。</p> <p>※緊急應變裝備包括：</p> <p>(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、緊急照明設備及緊急發電機等。</p> <p>(2)兩層樓(含)以上之機構應備無</p>	<p>文件檢閱 現場察看 現場訪談</p> <p>1、檢閱相關檢查保存紀錄。</p> <p>2、現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。</p> <p>3、訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。</p> <p>4、每工作站應備有1套簡易急救設備及緊急應變應勤裝備，各項設備應隨時可用。</p> <p>5、一般急救配備比照一般救護車裝備標準之「一般急救箱」配備項目(附表1)。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p> <p>C. 符合第1、2項。</p> <p>B. 符合第1、2、3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			線電及其備用電池。			

#### 四、個案權益保障(11項)

D1	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	核心指標	<p>1、依據「私立長期照顧服務機構個人資料檔案安全維護計畫實施辦法」訂有服務對象管理系統之管理及資訊安全維護辦法(包含肖像權同意書、服務對象資料/檔案借閱規範及流程)。</p> <p>2、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，<u>未經服務對象同意，機構不得代為表示(契約載明)由資訊系統廠商從事特定目的外之其他利用之意思表示。</u></p> <p>3、對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析，並配合衛生福利部政策上傳照顧服務資料，且隨時更新內容。</p> <p>4、統計分析結果，有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考，並應有會議紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場察看 現場訪談</p> <p>1、與負責人員現場會談及操作。 2、檢閱資訊系統廠商與機構簽訂之合約書，資訊廠商用於運算、統計、分析之資訊仍屬個人資料，且非屬受機構委託辦理相關事務者，或另涉及該公司基於本身之其他特定目的(如商業策略)，因屬特定目的外利用，應符合個資法第6條第1項但書、第20條第1項但書各款所列情形之一，檢具服務對象書面同意書，始得為之。 3、檢閱機構個案資料管理系統之保密性。</p>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合其中1項。 C. 符合其中2項。 B. 符合其中3項。 A. 完全符合。</p>	
D2	與入住委託人訂立契約情形	核心指標	<p>1、應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。</p> <p>2、契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視契約資料，契約應核章完整。 2、與機構業務負責人及服務對象或家屬會談有關契約內容事項；<u>抽查1位服務中服務對象、1位退住個案之近2個月之繳費狀況，檢視是否與契約所載一致。</u></p>	<p>E. 完全不符合。 C. 符合第1項。 B. 符合第1、2項。 A. 完全符合。</p>	<p>請機構準備(距評鑑當日)近2個月之日記帳或分類帳之資料，俾利釐清契約收費項目金額與服務對象實際繳付一致。</p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			3、當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應 <u>變更契約、重新簽訂契約或修訂附約</u> 。	3、審閱期 <u>不得拋棄或低於3天(倘有必要情形，應給予即時或合理之審閱期間，並由簽約者簽名確認)</u> 。 4、公費服務對象應備有直轄市、縣市政府委託安置契約書(緊急安置及保護個案得以公文替代契約)。 5、業務負責人未出席，或查有未經核備之收費項目與金額，本項逕評核為E。		
D3	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、 <u>於明顯處公告，並清楚告知服務對象及家屬相關規定</u> 。 3、若有違反注意事項， <u>應有處理並有紀錄</u> 。 4、依服務對象或家屬的狀況或反應適時 <u>調整或修正</u> 。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 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。	E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。 B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。	
D4	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，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、需有專人主動向服務對象、家屬或其代理人說明、溝通，並提供協助及關懷服務。	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。	E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。 B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			4、每年分析意見反應及申訴案件，留有紀錄、追蹤及改善措施，並留有會議紀錄。			
D5	尊重服務對象信仰情形		1、尊重服務對象宗教信仰及文化照護需求。 2、服務對象擁有自行決定參與宗教或文化活動的機會。 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。	E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。 B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。	
D6	服務對象隱私權及居家情境佈置情形	核心指標	1、個人空間隱私之維護，監看設備未設置於服務對象寢室及浴廁內。 2、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。 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私人物品，佈置自己的空間環境，且不危及公共安全。	實地察看 現場訪談 1、現場察看服務對象之私人物品擺放情形。 2、現場察看機構個人空間是否具隱私性( <u>如照護過程是否提供必要遮蔽，以及服務對象長時間下半身裸露，或未使用拉簾、屏風等遮蔽即進行照護</u> )。 3、訪談服務對象與觀察服務現場。 4、 <u>評鑑當日如於寢室內查有監看設備，不論是否運作或有無功能，本項逕評核為E。</u>	E. 完全不符合。 D. 符合第 1、2 項。 C. 符合第 1、2、3 項。 B. 符合第 1、2、3、4 項。 A. 完全符合。	有關基準說明1，倘機構於維護長照服務使用者安全之必要範圍內，經使用者或其家屬、法定代理人等同意，得採設置熱影像照護技術等方式，以兼顧 <u>服務對象</u> 之安全及隱私。
D7	服務對象財物管理及死亡遺		1、訂有服務對象財物管理辦法(依機構實際情況訂定，如重要財物保管、健保卡、退休金管理、零用金代墊、代購費用管理、信託管理、死亡遺物處理等)。清楚告知	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。	E. 完全不符合。 D. 部分符合第 1 項。 C. 符合第 1 項。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	物處理情形		<p>服務對象及家屬相關規定並有紀錄。</p> <p>2、有專人協助處理且有紀錄。</p>	<p>2、現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。</p> <p>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時，在契約、工作手冊或相關資料中提供服務的資訊即算。</p> <p>4、無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視：</p> <p>(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。</p> <p>(2)查察遺物管理作業各項流程是否完整與如期辦理。</p>	<p>B. 符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
D8	提供緩和醫療及臨終照護措施		<p>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。</p> <p>2、提供服務對象或家屬意定監護、緩和醫療(如：DNR簽立、預立醫囑等)、安寧療護及病人自主權利法相關資訊。</p> <p>3、訂有上述緩和醫療、安寧療護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及家屬針對DNR共同討論共識決定的機制。</p> <p>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。</p>	<p>現場訪談 文件檢閱</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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及預立醫療諮商之實際案例。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合其中3項。</p> <p>C. 符合其中4項。</p> <p>B. 符合其中5項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			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。			
D9	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 <u>服務內容、活動設計、餐食設計、服務人員態度、設施設備等項目</u> 。 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，提出具體因應、改善措施及後續追蹤，並留有會議紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1、檢閱調查問卷及改善方案內容。 2、與家屬及服務對象訪談。 3、調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	
D10	配合長期照顧服務法第46條之政策執行		1、經入住評估為無扶養義務人或法定代理人之 <u>服務對象</u> ，訂有通知地方主管機關之機制及流程。 2、若收住上開個案，應依所訂機制及流程落實執行。且保存配合地方主管機關督導其長照服務品質之執行紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1、檢視通知地方主管機關之機制及流程。 2、現場抽驗工作人員熟悉入住評估、通知地方主管機關之機制、流程及執行紀錄。	E. 完全不符合。 C. 符合第1項。 A. 完全符合。	
D11	服務對象約束機制建置（約束指標2）	核心指標	1、有醫師診斷或護理人員專業判斷，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。	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	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1、2項。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	約束指標包含B15及D11，兩者皆須符合「B」以上，該核心指標方為達標。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			4、無不當約束。	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。 6、 <u>已請家屬預先簽署同意書者，本項逕評為E。</u>		

#### 五、加扣分項目 (2 項)

1.	【加分項目】 創新或配合政策執行		<p>1、提供具有創新或特色之相關措施，<u>並有具體實蹟(成效)</u>，包括：<u>服務對象</u>安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊族群照護、配合(參與)政策或試辦等相關計畫至少1項。</p> <p>2、依<u>服務對象</u>之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。</p> <p>3、機構建立<u>服務對象</u>牙科診療之機制與標準作業流程，<u>服務對象</u>有需求時，持續協助<u>完成牙科診療並留有紀錄</u>。</p> <p>4、提供老人保護安置機構床位。</p> <p>5、機構人員出勤管理，有公開明顯揭示(<u>職稱、人名、照片等</u>)，並長期辦理。</p> <p>6、機構設置或使用節能標章或環保標章相關產品達一定比率。</p> <p>7、機構辦理員工友善家庭照顧措施，支持員工平衡工作與家庭照</p>	<p>文件檢閱 實地查看 現場訪談</p> <p>1、<u>配合(參與)政策或試辦等相關計畫</u>由主管機關認定(不含本部補助或獎勵型計畫)，如下：</p> <p>(1) (曾)參加經濟部中小及新創企業署之「創業家實證計畫/新創採購」且獲獎勵之優質機構。</p> <p>(2) (曾)參加潛伏結核感染檢驗及治療相關計畫(含慢性傳染病照護品質計畫之長照機構加強型結核病防治計畫)或全民健保慢性傳染病照護品質計畫之長照機構加強型結核病防治計畫或加入愛滋感染者照護示範機構。</p> <p>(3) 機構配合擔任照顧服務員資格訓練實習單位。</p> <p>(4) 於機構內針對<u>服務對象</u>及家屬辦理信託宣導活動。</p>	<p>由評鑑委員共識決，1項加0.5分，最多5分，並以總分占比式加權計算。</p>	
----	---------------------	--	---	--	---	--

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p><u>顧</u>，作法包括：提供彈性工作時間/地點、優於法令給假（如有薪家庭照顧假）、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。</p> <p>8、機構取得與其服務品質、照護品質或行政管理相關之品質標章或國家級獎項（包含室內空氣品質自主管理標章），並有相關佐證資料。</p> <p>9、使用「<u>疫苗接種行政電子化系統(NIAS)</u>」長照機構子系統辦理服務對象與工作人員疫苗接種作業。</p>	<p>2、有關<u>服務對象</u>牙科診療之機制與標準作業流程建立之認定，檢閱機構制定之<u>服務對象</u>牙科診療機制及作業流程文件，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），如無個案，<u>本項加0.25分</u>。</p> <p>3、老人保護安置床位部分：與所轄地方政府建立老人保護安置床位聯繫運用機制，已簽訂契約或公文確認，並檢視是否有老人保護個案入住，<u>如無個案，本項加0.25分</u>。</p> <p>4、<u>出勤管理</u>應包含所有工作人員，能依照機構（班別）實際安排與調整。</p> <p>5、機構設置或使用<u>節能標章或環保標章</u>相關產品，檢視C12用電設備清單之設備或物品，其中有<u>節能標章或環保標章</u>者（由機構提供佐證資料）占比至少60%。</p> <p>4、使用『<u>疫苗接種行政電子化系統(NIAS)</u>』長照機構子系統進行公費疫苗接種對象接種意願調查，以及製作接種對象名冊。</p>		
2	【扣分項目】 評鑑期間之違規及重		<p>評鑑資料檢視期間有違規或重大負面事項，經查證屬實者：</p> <p>1、就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。</p>	<p>現場訪談</p> <p>文件檢閱</p>	<p>1、由主管機關提供違規證明及拒收事件資料。</p> <p>2、1案（事件）</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	大負面事件紀錄		<p>2、機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外、<u>感染管制重大違失</u>…等及其他經主管機關認定。</p> <p>3、<u>未於115年5月31日前送出「基本資料表」及「自評表」</u>。</p>		<p><u>扣總分 0.5 分，上限扣 2 分。</u></p>	

附表一、「C16. 工作站設施設備設置情形」一般急救配備

項目	數量	項目	數量	項目	數量
1. 體溫測量器	1 支	10. 棉棒 (大、中、小)	各 3 包	19. 彎盆	1 個
2. 寬膠帶	2 捲	11. 紗布 (3 吋x3 吋、4 吋x4 吋、5 吋x8 吋)	各 2 包	20. 一般垃圾袋及感染性垃圾袋	若干
3. 紙膠	2 捲	12. 壓舌板 (10 支/包)	1 包	21. 生理食鹽水 (500ml)	1 瓶
4. 止血帶	2 條	13. 血壓計	1 組	22. 咬合器	2 個
5. 剪刀	1 把	14. 聽診器	1 組	23. 口呼吸道 (含各種大小型式五種以上)	1 組
6. 優點棉片或優碘液	10 片或 50 ml 以上	15. 彈性紗繃或彈性繩帶 (大、中、小)	各 2 捲	24. 鼻咽呼吸道 (含各種大小型式五種以上)	1 組
7. 護目鏡	2 個	16. 三角巾	5 條	25. 瞳孔筆及其備用電源	1 組
8. 外科口罩	1 盒	17. 無菌手套	4 雙	26. 驅血帶 (靜脈注射用)	1 條
9. 鑷子 (有齒、無齒)	各 1 支	18. 酒精棉片	10 片		

## 115 年度綜合式長期照顧服務機構之居家式服務類評鑑基準

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
<b>一、經營管理效能 (9 項)</b>					
A1	業務計畫擬訂與執行	<p>1. 依機構<u>願景與當年度執行情形之分析與檢討</u>訂定<u>次年度業務計畫</u>，<u>以及短、中長程(3 年以上)</u>工作營運發展目標，並具可行性。</p> <p>2. 各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。</p> <p>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。</p> <p>4. 年度業務計畫及預決算應經過董監事會議通過。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>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。</p> <p>2. 現場與業務負責人會談。</p> <p>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。</p> <p>4. 檢視年度計畫是否經過董監事會議通過。</p> <p>5. 評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為<u>E</u>。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
A2	工作手冊之制定與執行情形	<p>1. 訂定工作手冊，內容應明列機構組織架構、<u>符合服務類型之單位</u>及人員業務職掌、個人資料管理與保密辦法、重要工作流程、<u>長照服務人員人身安全機制</u>、<u>緊急及異常事件預防與處理辦法</u>(包括求助與通報等聯繫窗口、電話等)、<u>感染控制作業</u>、<u>提供陪伴服務項目之工作內涵原則辦法</u>等資料。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視工作手冊內容及修訂情形。</p> <p>2. 訪談工作人員(一位照服員陪評)，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。</p> <p>3. 評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為<u>E</u>。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	應依不同職務之工作人員業務職掌(如業務負責人、居督、居服員等)，訂立工作手冊內容，但如分冊訂定，各手冊內容應含基準

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>2. 確實依據制度執行，並有佐證資料。</p> <p>3. 至少每年一次審閱或修訂工作手冊及相關表單。</p> <p>4. 工作人員熟悉前述工作手冊內容。</p>			說明 1 之內容。
A3	督導制度運作情形	<p>1. 業務負責人應定期(至少每 3 個月)召開行政聯繫會議，並有會議紀錄及出席表。</p> <p>2. 行政聯繫會議討論事項應包含服務品質及工作改善等內容，並且確實追蹤決議事項的辦理情形。</p> <p>3. 訂有督導機制，依期程執行，且有紀錄。並應對督導事項進行追蹤管考。</p> <p>4. 督導能針對被督導者反應問題能適當的處理並留有紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視行政聯繫會議、個別督導會議、團體督導會議等資料。</p> <p>2. 訪談業務負責人及居家服務督導員執行情形。</p> <p>3. 評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為 E。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第 1 項</p> <p>C. 符合第 1 、 2 項</p> <p>B. 符合第 1 、 2 、 3 項</p> <p>A. 完全符合</p>	督導機制包括照顧服務員及居家服務督導員之個別督導及團體督導。
A4	過去查核缺失及前次評鑑建議事項改善情形	<p>1. 接受主管機關、目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。</p> <p>2. 針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施，確實執行並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 與主管機關確認機構接受主管機關查核、輔導、評鑑改善情形。</p> <p>2. 檢視前次評鑑之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。</p> <p>3. 若無評鑑紀錄，則基準說明 2 「不適用」。</p>	<p>E. 完全未改善</p> <p>D. 改善情形達 25% 以上，未達 50% 。</p> <p>C. 改善情形達 50% 以上，未達 75% 。</p> <p>B. 改善情形達 75% 以上，</p>	<p>1. 本指標為委員共識決。</p> <p>2. 改善情形比例計算公式為， 【已改善完成或有顯著改善之缺失項目數 / 經目的事業主管機關查核列為缺失改善項</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
				<u>未達</u> <u>100%</u> 。 <u>A. 改善情形達</u> <u>100%</u> 。	<u>目數】。</u>
<u>A5</u>	<u>工作人員權益相關制度訂定及執行情形</u>	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有工作人員聘任、薪資給付及福利制度(如意外險、照顧責任險等)、獎勵機制。</li> <li>訂有工作人員差勤、退休撫卹制度、獎懲考核、教育訓練、申訴及人力資源發展制度。</li> <li>機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。</li> <li>提供減少長照人員職業傷害之相關措施。</li> <li>確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。</li> <li>檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如意外險保投保情形…等。</li> <li>訪談工作人員在機構中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。</li> <li>訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。</li> <li>訪談業務負責人並檢視機構內減少長照人員職業傷害之相關具體措施。</li> <li><u>評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。</u></li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1、2 項</u> <u>C. 符合第 1、2、3 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3、4 項</u> <u>A. 完全符合</u>	<ol style="list-style-type: none"> <li>工作人員(如長照人員、行政人員等)應符合勞基法規定。</li> <li>長照人員人身安全機制包括：性騷擾、性侵害防治、照顧傷害、交通事故、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。</li> <li>工作獎勵機制，如長照服務給付及支付基準 AA 碼費用回饋等。</li> <li>減少長照人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等</li> </ol>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					工作輔具及教育訓練。
A6	人力設置情形	1. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。 2. 居家服務每 60 位個案（含未滿 60 位）應置有一位督導。 3. 督導應為專任。	文件檢閱 現場訪談	<u>E. 完全不符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
A7	長照服務人員接受健康檢查情形	1. 新進長照人員健康檢查項目包含：胸部 X 光、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職長照人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。 3. <u>針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理，且有紀錄。</u> 4. 依規定造冊、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗，未施打疫苗原因留有紀錄。 5. 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。	文件檢閱 現場訪談  1. 檢閱 <u>員工各年度健康檢查報告</u> 與相關處理紀錄， <u>健康檢查報告書應有醫師判讀後核章</u> 。 2. 新進人員健檢日期應於到職前完成。 3. 機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理，且載明未施打原因(如：已知對疫苗的成份過敏者、過去注射曾經發生嚴重不良反應者等)並留有相關紀錄。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合其中 2 項</u> <u>C. 符合其中 3 項</u> <u>B. 符合其中 4 項</u> <u>A. 完全符合</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A8	新進工作人員職前訓練情形	<p>1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成，新進工作人員應接受職前訓練(至少 16 小時)，訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育(至少 3 小時)、感染控制(至少 4 小時)、<u>緊急或意外事件之預防與處理</u>及服務項目實地操作等，對於新進人員訓練有<u>效益評量</u>，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</p> <p>2. <u>應訂有新進工作人員職前訓練計畫</u>。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. <u>工作人員係指業務負責人、居服督導、居家照服員、社工及其他專任醫事人員</u>。</p> <p>2. 新進工作人員職前訓練中之項目、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控制外，皆應以實體課程為原則。</p> <p>3. <u>檢閱機構新進人員之適任性考核資料</u>。</p> <p>4. <u>本次評鑑對員工受訓資料之檢視</u>以評鑑當日仍在職之員工為準。</p> <p>5. <u>勞工衛生安全教育課程項目</u>包括：</p> <p>(1) <u>作業安全衛生有關法規概要</u>。</p> <p>(2) <u>職業安全衛生概念及安全衛生工作守則</u>。</p> <p>(3) <u>作業前、中、後之自動檢查</u>。</p> <p>(4) <u>標準作業程序</u>。</p> <p>(5) <u>緊急事故應變處理</u>。</p> <p>(6) <u>消防及急救常識暨演練</u>。</p> <p>6. <u>其他與勞工作業有關之安全衛生知識</u>。</p>	<p>E. 完全不符合 C. 符合第 1 項 A. 完全符合</p>	整體環境介紹應包括機構本身及機構周邊環境，非僅限服務對象所處環境。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A9	照顧服務員派案或排班機制的訂定與執行	<p>1. 訂有合理之照顧服務員派案或排班機制。</p> <p>2. 確實依據所定機制執行，並有佐證資料。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制內容。</p> <p>2. 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制相關佐證資料。</p> <p>3. 與業務負責人訪談，瞭解有關照顧服務員排班及管理情形。</p> <p>4. <u>評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。</u></p>	<u>E.完全不符合</u> <u>C.符合第1項</u> <u>A.完全符合</u>	<p>1. 派案或排班機制包含新案派案、調班、更換服務人員、暫停期間派案方式、代班原則，及照服員每週上班時數等。</p> <p>2. 合理之派案或排班機制，應考量個別服務對象之照顧需求及照顧難易度。</p>

## 二、專業照護品質 (8項)

B1	強化長照服務人員專業知能	<p>1. 每位長照人員每年均接受長照積分認證的繼續教育至少 20 積分，其中感染管制至少 4 積分、原住民族族群文化敏感度及能力至少 1 積分、多元族群文化敏感度及能力至少 1 積分。</p> <p>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</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族、多元文化或多元性別以及感控 4 積分，不含長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練，以及急救訓練等)及相關佐證資料。</p>	<u>E.符合未達 3 項</u> <u>D.符合其中 4 項</u> <u>C.符合其中 5 項</u> <u>B.符合其中 6 項</u>	<p>1. 鼓勵照顧服務員參與之長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練：如(1)失智症照顧服務 20 小時訓練課程(2)身</p>
----	--------------	--	--	--	---

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p><u>部訓練及機構外部訓練辦法</u>)，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。</p> <p>3. 照顧服務員參加長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練。</p> <p>4. 每位長照人員具有於效期內之急救相關訓練完訓證明。</p> <p>5. 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。</p> <p>6. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之策略辦法以及具體成果(如公假等)。</p> <p>7. 如服務對象包含失智症者，應定期辦理失智症相關在職訓練 4 小時，培訓內容應包含失智症行為及精神症狀(BPSD)照顧技巧及情境演練。</p>	<p>2. <u>急救相關訓練包含CPR或ACLS</u>，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。</p> <p>3. 訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。</p> <p>4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。</p> <p>5. <u>檢視教育訓練計畫(含課程內容)及辦理教育訓練相關佐證資料</u>。</p> <p>6. <u>評鑑當日業務負責人未出席</u>，本項逕評核為E。</p>	<p>A.完全符合</p>	<p>心障礙支持服務核心課程訓練(3)足部照護(4)口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除等。</p> <p>2. 提昇自我照顧能力相關課程情形係指下肢肌力訓練、移位、吞嚥訓練等。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B2	服務對象評估	<p>1. 對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。</p> <p>2. 依評估結果確立問題。</p> <p>3. 至少每3個月評估一次或依服務對象需要評估。</p> <p>4. 具體執行並有完整評估紀錄。</p>	文件檢閱 現場訪談	<u>E.完全不符合</u> <u>D.符合第 1 項</u> <u>C.符合第 1、2 項</u> <u>B.符合第 1、2、3 項</u> <u>A.完全符合</u>	
B3	照顧計畫擬定與執行	<p>1. 照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。</p> <p>2. 照顧計畫應與評估結果一致。</p> <p>3. 照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。</p> <p>4. 照顧活動依照照顧計畫確實執行。</p>	文件檢閱 現場訪談 基準 3 為教導案家照顧技巧，倘為獨居或沒有案家，則逕評為 A	<u>E.完全不符合</u> <u>D.符合第 1 項</u> <u>C.符合第 1、2 項</u> <u>B.符合第 1、2、3 項</u> <u>A.完全符合</u>	
B4	照顧計畫追蹤與評值	<p>1. 評值目標達成度進行再評估。</p> <p>2. 對未達成目標有進行原因分析。</p> <p>3. 依據原因分析修正計畫或照顧活動策略。</p>	文件檢閱 現場訪談	<u>E.完全不符合</u> <u>C.符合第 1 項</u> <u>B.符合第 1、2 項</u> <u>A.完全符合</u>	
B5	照顧服務員服務執行與品質查核	<p>1. 機構訂有服務執行查核機制與評估方法(含服務技術與按時到班等)。</p> <p>2. 定期查核並留有紀錄。</p>	文件檢閱 現場訪談	<u>E.完全不符合</u> <u>D.符合第 1 項</u> <u>C.符合第 1、2 項</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 服務員能依照服務項目確實執行服務內容。 4. 服務員能及時通報服務需求改變，並有紀錄。		<u>B.符合第1、2、3項</u> <u>A.完全符合</u>	
B6	主動轉介跨專業服務提供	1. 依服務對象不同階段之照護需求，適時轉介醫療或其他專業服務，如居家醫療照護、安寧居家照護、居家復能等。 2. 每季至少辦理含上述情境1次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 現場訪談各類專業人員轉介照會之作法及了解是否落實於照顧服務中。 2. 專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。 3. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄，且應有追蹤檢討機制。	<u>E.完全不符合</u> <u>D.第1項部分符合</u> <u>C.符合第1項</u> <u>B.符合第1項，且第2項部分符合</u> <u>A.完全符合</u>	跨專業服務對象個案討論會須至少包含3種不同專業領域。
B7	服務對象開案及結案管理	1. 訂定開案、收案、轉介、暫停服務、結案處理流程，並確實向服務對象及家屬說明。 2. 確實執行服務對象管理，並留有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱開案、收案、轉介、暫停服務、結案流程。 2. 與居家服務督導員訪談了解其執行情形，並有落實每月電訪、每三個月家訪。 3. 檢視執行作業相關佐證資料。	<u>E.完全不符合</u> <u>D.第1項部分符合</u> <u>C.符合第1項</u> <u>B.符合第1項，且第2項部分符合</u> <u>A.完全符合</u>	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。
B8	緊急或意外事件預防與處理	1. 訂有緊急或意外事件預防與處理辦法及流程。 2. 長照人員應熟悉緊急或意外事件	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。	<u>E.完全不符合</u> <u>D.符合第1項</u> <u>C.符合第1、2</u>	意外或緊急事件處理紀錄內容：如發生事實、發

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p><u>預防與處理流程。</u></p> <p>3. <u>發生時依處理流程確實執行與紀錄。</u></p> <p>4. <u>對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</u></p>	<p>2. <u>與長照人員訪談發生事件時之處理情形。</u></p> <p>3. 檢閱事件發生之紀錄。</p> <p>4. <u>與業務負責人訪談針對年度內發生之外意外事件進行分析及檢討。</u></p> <p>5. 業務負責人未出席，本項逕評核為E。</p>	<p>項</p> <p>B.符合第1、2、3項</p> <p>A.完全符合</p>	生原因、服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。
<b>三、個案權益保障 (4項)</b>					
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約	<p>1. 應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。</p> <p>2. 契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。</p> <p>3. 當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視契約相關資料。(至少檢附 3名使用者契約)</p> <p>2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。</p> <p>3. 業務負責人未出席，本項逕評核為E。</p>	<p>E.完全不符合</p> <p>C.符合第1項</p> <p>B.符合第1、2項</p> <p>A.完全符合</p>	
D2	收費標準與開立收據	<p>1. 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。</p> <p>2. 所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 抽閱機構開立之收據。</p> <p>2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。</p>	<p>E.完全不符合</p> <p>C.符合任1項</p> <p>A.完全符合</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D3	意見反應及申訴機制的訂定與處理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有服務對象及家屬意見反應及申訴處理辦法、流程，且管道應多元化。</li> <li>對服務對象及家屬意見反應及意見有處理，並有後續追蹤紀錄。</li> <li>定期分析服務對象及家屬意見反應及申訴事件，提出改善措施並確實執行，並留有會議紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視意見反應及申訴辦法、流程。 2. 檢視意見反應及申訴處理之相關紀錄。</p>	<u>E.完全不符合</u> <u>D.符合第 1 項</u> <u>C.符合第 1、2 項</u> <u>B.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合</u> <u>A.完全符合</u>	
D4	服務滿意度調查情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li><u>滿意度調查內容</u>包含服務內容、服務人員態度等項目。</li> <li>依據調查結果分析於機構相關部門會議檢討，提出改善措施且確實執行，並留有會議紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢閱調查問卷及改善方案內容。 2. 調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。</p>	<u>E.完全不符合</u> <u>D.符合第 1 項</u> <u>C.符合第 1、2 項</u> <u>B.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合</u> <u>A.完全符合</u>	
<b>四、加扣分項目 (2 項)</b>					
1	<b>【加分項目】創新或配合政策執行</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>提供具有創新或特色之相關措施，<u>並有具體實蹟(成效)</u>。</li> <li>依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。</li> </ol>	<p>文件檢閱 實地查看 現場訪談</p> <p>1. 使用『<u>疫苗接種行政電子化系統(NIAS)</u>』長照機構子系統進行公費疫苗接種對象接種意願調查，以及製作接種對象名冊。</p>	<u>由評鑑委員共識決，1 項加 0.5 分，最多 5 分，並以總分占比式加權計算。</u>	<u>加分項目如有跟住宿式相同，則不重複於居家式加分。</u>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>3. 機構辦理<u>員工友善家庭照顧措施</u>，支持員工平衡工作與家庭照顧，作法包括：提供彈性工作時間/地點、優於法令給假（如有薪家庭照顧假）、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。</p> <p>4. 機構取得與其服務品質、照護品質或行政管理相關之品質標章或國家級獎項，並有相關佐證資料。</p> <p>5. 使用「<u>疫苗接種行政電子化系統(NIAS)</u>」長照機構子系統辦理服務對象與工作人員疫苗接種作業。</p>			
2	【扣分項目】 評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	<p><u>評鑑資料檢視期間有違規事項，經查證屬實者。</u></p> <p>1. <u>就主管機關調查確有拒絕服務愛滋感染者、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。</u></p> <p>2. <u>未於115年5月31日前送出「基本資料表」及「自評表」。</u></p>	文件檢閱 現場訪談	<p>1. <u>由主管機關提供違規證明及拒絕服務事件資料。</u></p> <p>2. <u>1案(事件)扣總分0.5分，上限扣2分。</u></p>	

## 115 年度綜合式長期照顧服務機構之社區式日間照顧評鑑基準

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
<b>一、經營管理效能(11 項)</b>					
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> <li><u>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。</u></li> <li><u>各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。</u></li> <li><u>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。</u></li> <li><u>年度業務計畫及預決算應經過董事會會議通過。</u></li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>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。</p> <p>2. 現場與業務負責人會談。</p> <p>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。</p> <p>4. 評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為 E。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
A2	社會參與及社區資源連結運用情形	<ol style="list-style-type: none"> <li><u>訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區外展交流或宣導服務之策略。</u></li> <li><u>接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。</u></li> <li><u>各項活動均留有紀錄(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)。</u></li> <li><u>建立三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等資料檔案)，並定期盤點、更新。</u></li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視機構之社區相關服務網絡。</p> <p>2. 檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。</p> <p>3. 社區提供之設施設備。</p> <p>4. 訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合其中 1 項</u> <u>C. 符合其中 2 項</u> <u>B. 符合其中 3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
A3	工作手冊制	<ol style="list-style-type: none"> <li><u>訂定工作手冊，內容應明列機構組織架構、符合服務類型之單位</u></li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p>	<u>E. 完全不符合</u>	1. 本項所稱工作人員(如業務負責

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	定與執行情形	<p>及人員業務職掌、重要工作流程、緊急或意外事件<u>預防及處理辦法</u>（包括求助與通報等聯繫窗口、電話等）、個人資料管理與保密辦法、安全看顧作業規範（預防跌倒、哽嗆等）等資料。</p> <p>2. <u>確實依據制度執行，並有佐證資料</u>。</p> <p>3. <u>至少每年一次審閱或修訂工作手冊及相關表單</u>。</p> <p>4. 工作人員熟悉前述工作手冊內容。</p>	<p>1. 檢視工作手冊內容及審閱或修訂紀錄。</p> <p>2. 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。</p> <p>3. <u>評鑑當日</u>業務負責人未出席，本項逕評核為E。</p>	<u>D. 符合第1項</u> <u>C. 符合第1、2項</u> <u>B. 符合第1、2、3項</u> <u>A. 完全符合</u>	<p>人、長照人員、專業人員等)。</p> <p>2. 應依不同職務之工作人員業務職掌訂立工作手冊內容，但如分冊訂定，各手冊內容應含基準說明1之內容。</p>
A4	行政會議辦理情形	<p>1. <u>業務負責人應定期(至少每3個月)召開行政會議，包含提升服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容作議題討論</u>。</p> <p>2. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. <u>與業務負責人會談</u>。</p> <p>2. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。</p> <p>3. 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(管考項目具連貫性)。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1項，且第2項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
A5	服務資訊公開	<p>1. 依<u>長期照顧服務法第29條規範製作機構簡介或文宣，並隨時更新簡介或文宣與活動訊息</u>。</p> <p>2. 設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數、收費標準等。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢閱機構之簡介或文宣。</p> <p>2. 察看機構公開之網路平台內容。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1項，且第2項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
A6	<u>過去查核缺</u>	1. 接受主管機關、目的事業主管機	文件檢閱	E. 完全未改	1. 本指標為委員共

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	<u>失及前次評鑑建議事項改善情形</u>	<p><u>關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。</u></p> <p>2. <u>針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施，確實執行並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</u></p>	<p>現場訪談</p> <p>1. 與主管機關確認<u>接受主管機關查核、輔導、評鑑改善情形。</u></p> <p>2. 檢視前次評鑑之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。</p> <p>3. 若無評鑑紀錄，則<u>基準說明2「不適用」。</u></p>	<p><u>善。</u></p> <p><u>D. 改善情形達25%以上，未達50%。</u></p> <p><u>C. 改善情形達50%以上，未達75%。</u></p> <p><u>B. 改善情形達75%以上，未達100%。</u></p> <p><u>A. 改善情形達100%。</u></p>	<p><u>識決。</u></p> <p>2. <u>改善情形比例計算公式為，【已改善完成或有顯著改善之缺失項目數/經目的事業主管機關查核列為缺失改善項目數】。</u></p>
A7	工作人員權益相關制度訂定及執行	<p>1. 訂有工作人員聘任、薪資給付及福利制度(如意外險、照顧責任險等)、獎勵機制。</p> <p>2. 訂有工作人員差勤、退休撫卹、獎懲考核(未具僱傭關係得訂於章程或社員公約)、教育訓練、申訴及人力資源發展制度。</p> <p>3. 機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。</p> <p>4. 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。</p> <p>5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。</p> <p>6. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。</p>	<p><u>E. 符合未達2項</u></p> <p><u>D. 符合第1、2、3項</u></p> <p><u>C. 符合第1、2、3、4項</u></p> <p><u>B. 符合第1、2、3、4、5項</u></p> <p><u>A. 完全符合</u></p>	<p>1. 本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。</p> <p>2. 長照人員人身安全機制包括：性騷擾、性侵害防治、照顧傷害、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。</p> <p>3. 減少長照人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等工作輔具及教育訓練。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A8	人力設置情形	1. 符合設置標準。 2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 A. 完全符合	
A9	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 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 三類事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2. 訂有 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 預防措施並確實執行。 3. <u>若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形</u> 。 4. 工作人員清楚處理流程。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視機構 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2. 檢視機構 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 預防措施。 3. <u>現場分別與業務負責人及工作人員會談</u> 。 4. <u>性騷擾及性侵害事件的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</u> 。 5. <u>評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E</u> 。	E. 完全不符合 D. 符合第1項，且第2項部分符合 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	1. 法規：老人保護通報及處理辦法、身心障礙者保護通報及處理辦理、性騷擾防治法、性別平等工作法及性侵害犯罪防治法。 2. 相關紀錄應注意個資保密。 3. 性侵害及性騷擾事件對象包括：工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 4. 「 <u>服務對象保護</u> 」須至少包含身體虐待、精神虐待、財務剝削、照顧疏忽、遺棄、失依陷困等六種類型，服務對象如遭遇上述情形，機構應有相關通報機制，並建立相關辦法及流程。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A10	工作人員接受健康檢查	<ol style="list-style-type: none"> <li>新進工作人員健康檢查項目包含：胸部X光、糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B型肝炎抗原抗體報告。</li> <li>在職工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。</li> <li>了解健康檢查報告，並對於檢查異常值之項目，有追蹤處理措施，且有紀錄。</li> <li>依規定造冊、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗，未施打疫苗原因留有紀錄。</li> <li>有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱<u>員工及服務對象各年度健康檢查報告書</u>及相關處理紀錄。</li> <li>健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。</li> <li>新進人員健檢日期應於到職前完成。</li> <li>體檢若有異常值須列入追蹤處理。</li> <li>機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理，且載明未施打原因並留有相關紀錄。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合其中 2 項</u> <u>C. 符合其中 3 項</u> <u>B. 符合其中 4 項</u> <u>A. 完全符合</u>	本項所稱工作人員（如業務負責人、長照人員、專業人員等）。
A11	新進工作人員職前訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>新進工作人員之職前訓練，應於到職後1個月內完成，新進工作人員應接受職前訓練(至少16小時)，訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育(至少3小時)、感染控制(至少4小時)、<u>緊急或意外事件之預防與處理</u>及服務項目實地操作等，<u>對於新進人員訓練有效益評量</u>，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</li> <li><u>應訂有新進工作人員職前訓練計畫</u>。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱<u>教育訓練計畫</u>及相關課程內容。</li> <li>檢閱<u>教育訓練相關佐證資料</u>。</li> <li>新進工作人員職前訓練中，除職業安全衛生教育及感染控制外，皆應以實體課程為原則。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	整體環境介紹應包括機構本身及機構周邊環境，非僅限服務對象所處環境。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
<b>二、專業照護品質(14項)</b>					
B1	服務對象開案及結案管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有開案、收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程</li> <li>向服務對象及家屬說明上述規定。</li> <li>有後續追蹤機制並確實執行。</li> <li>轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱開案、收案、轉介、暫停服務、結案流程。</li> <li>與服務對象會談了解其執行情形。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
B2	服務計畫及跨專業服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>對新服務對象之需求評估，應包括服務對象生理、心理認知狀況、家庭及社會支持情形或重大生命事件等。</li> <li>依評估結果確立問題及服務計畫，並具體執行，留有評估紀錄。</li> <li>至少每 6 個月評估一次或依服務對象需求評估，並修正服務計畫。</li> <li>依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。</li> <li>每年至少辦理 4 次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件。</li> <li>現場訪談長照人員，瞭解評估實際操作情形、例如工具使用、服務計畫擬定及結果評值方式…等。</li> <li>以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。</li> <li>現場訪談各類專業人員，了解轉介照會之作法及是否落實於照顧服務中。</li> <li>專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。</li> <li>檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1、2 項</u> <u>C. 符合第 1、2、3 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3、4 項</u> <u>A. 完全符合</u>	跨專業服務對象個案討論會至少3種不同專業領域人員參與。
B3	服務對象適應輔導或支持措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有服務對象適應輔導或支持措施(含環境、人員、權利及義務之解說)。</li> <li>若出現適應困難之服務對象應有社工、護理或其他相關專業</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。</li> <li>檢閱與訪談長照人員，對於適應</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		人員協處。 3. <u>能確實回應需求，並有紀錄。</u>	困難之服務對象的協助情形相關佐證資料。	<u>B. 符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
B4	服務提供過程感染預防、處理及監測	1. 制定感染管制手冊、服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)檢討並有改善方案。 2. 服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有紀錄。 3. 感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通報處理，並有紀錄。 4. 落實實施手部衛生作業。 5. 鼓勵服務對象配合政策施打相關疫苗。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱感染預防評估措施、處理辦法及流程，與相關會議檢討紀錄。 2. 檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少 1 次及有否異常。 3. 訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。 4. 檢閱感染事件發生之紀錄。 5. 現場檢測長照人員(含兼職人員等所有人員)是否會正確洗手。 6. 檢視機構鼓勵服務對象施打相關預防性疫苗之措施。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1、2 項</u> <u>C. 符合第 1、2、3 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3、4 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
B5	服務對象健康檢查及健康管理	1. 服務對象應提供初入機構前 6 個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部 X 光並有紀錄，及 <u>如服務對象聘僱之外籍家庭看護工陪同進入機構，應提供初入機構前 6 個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部 X 光並有紀錄。</u> 2. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與服務對象管理，且有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱 <u>服務對象各年度健康檢查報告與相關處理紀錄</u> ，健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。 2. <u>如無外籍家庭看護工陪同服務對象進入機構，第 1 項即視同符合。</u>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
B6	緊急或意外事件預防與	1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。 2. 長照人員應熟悉意外或緊急事件	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u>	意外或緊急事件處理紀錄內容：發生事

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	處理	處理流程。 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 4. 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	2. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。 3. 檢閱事件發生之紀錄。 4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。 5. 業務負責人未出席，本項逕評核為E。	<u>C. 符合第1、2項</u> <u>B. 符合第1、2、3項</u> <u>A. 完全符合</u>	件描述，含人、時、地、物以及傷害等級、原因、處理過程。
B7	提供緊急送醫服務	1. 有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。 2. 送醫前視需求提供必要之處置或照顧措施。 3. 緊急就醫服務之紀錄完整。 4. 與家屬即時連繫之紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱緊急送醫辦法及流程。 2. 檢閱就醫服務紀錄與家屬之即時緊急連繫服務紀錄。 3. 訪談長照人員，瞭解緊急送醫時之實際處理情形。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第1項</u> <u>C. 符合第1、2項</u> <u>B. 符合第1、2、3項</u> <u>A. 完全符合</u>	
B8	服務對象團體或社區活動辦理	1. 辦理符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 2. 每月至少辦理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)，且應評值團體活動對服務對象的助益。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。 2. 訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。 3. 訪談服務對象是否有參與團體或社區活動。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1項且第2項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
B9	提供照顧者(關係人)支持性服務	1. 發展並執行與照顧者(關係人)主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會、電子通訊軟體等)。 2. 每年至少辦理1次以上符合有助照顧者支持性之活動，並留有相關紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1、</u>	機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄，如：影音紀錄或照片。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			2. 訪談長照人員機構與照顧者(關係人)聯繫之作法,並檢閱相關聯繫紀錄。	<u>項且第 2 項</u> <u>部分符合</u> A. 完全符合	
B10	服務對象生活輔助	1. 應依服務對象個別需求提供進食、盥洗清潔、行動、如廁、等生活輔助服務項目。 2. 應依服務對象個別需求提供或連結適切輔具,並考量輔具功能及安全性,引導服務對象使用。	文件檢閱 現場訪談 1. 現場訪談長照人員進行服務情形。 2. 訪談機構服務對象生活輔具提供情形,如餐具等。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第 1 項部分符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>B. 符合第 1 、項且第 2 項</u> <u>部分符合</u> A. 完全符合	
B11	維持自我照顧能力	1. 依服務對象需求安排日常活動及提供其他生活照顧服務,如提供自立支援、協助購物或服藥提醒等。 2. 落實增加服務對象自我照顧能力之措施,確實執行並有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 2. 檢視服務對象之照顧紀錄。 3. 訪談服務對象日常活動之安排情形。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> A. 完全符合	自我照顧能力之措施: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、如廁等。
B12	協助服藥	1. 訂有協助服務對象服藥規定。 2. 有協助服藥的紀錄。 3. 工作人員知道服藥的相關注意事項。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視協助服務對象服藥規定內容。 2. 檢視協助服藥紀錄。 3. 訪談工作人員了解協助服藥相關規定情形	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>B. 符合第 1 、2 項</u> A. 完全符合	
B13	強化長照服務人員專業知能	1. 每位長照人員每年均接受長照積分認證的繼續教育至少 20 積分,其中感染管制至少 4 積分、原住民族族群文化敏感度及能力至少 1 積分、多元族群文化敏感度及	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族、多元文化或多元性別以及感控 4 積	<u>E. 符合未達 2 項</u> <u>D. 符合其中 3 項</u>	1. 鼓勵照顧服務員參與之長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練:

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p><u>能力至少 1 積分。</u></p> <p>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。</p> <p>3. 照顧服務員參加長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練。</p> <p>4. 每位長照人員具有於效期內之急救相關訓練完訓證明。</p> <p>5. 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。</p> <p>6. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之策略辦法以及具體成果(如公假等)。</p> <p>7. <u>如服務對象包含失智症者，應定期辦理失智症相關在職訓練 4 小時，培訓內容應包含失智症行為及精神症狀(BPSD)照顧技巧及情境演練。</u></p>	<p>分，不含長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練，以及急救訓練等)及相關佐證資料。</p> <p>2. 急救相關訓練包含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。</p> <p>3. 訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。</p> <p>4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。</p> <p>5. 業務負責人未出席，本項逕評核為E。</p>	<p>C. 符合其中 4 項</p> <p>B. 符合其中 5 項</p> <p>A. 完全符合</p>	<p>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)足部照護(4)口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除等。</p> <p>2. 提昇自我照顧能力相關課程情形係指下肢肌力訓練、移位、吞嚥訓練等。</p>
B14	提供營養餐點服務	<p>1. 依個別需求提供適當餐點。</p> <p>2. 餐點具變化性。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談 現場察看</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>C. 符合第 1 項</p> <p>A. 完全符合</p>	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

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			1. 檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2. 現場訪談長照人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求及具變化性。		質等。

### 三、安全環境設備(13項)

C1	休憩設備設置	1. 休憩設備符合機構設置標準及相關法規。 2. 提供服務對象適當休息場所及設備，並可依服務對象需求提供調整冷暖之設備。	現場察看 現場訪談 訪問服務對象使用情形。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
C2	日常活動場所使用	1. 提供客廳、廚房等居家空間及單元照顧的活動空間。 2. 必要時得依服務對象需求設置適當的安靜空間，並提供個別化服務。 3. 日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性，並依服務對象需要提供便利其活動之空間及動線。 4. 提供服務對象交誼所需設施設備。	現場察看 現場訪談 1. 訪問服務對象使用情形。 2. 現場察看機構是否有足夠之設施設備供服務對象交誼所需。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>B. 符合第 1 、 2 項</u> <u>A. 完全符合</u>	「基準說明2」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。
C3	廚房及用餐環境、清潔衛生	1. 廚房應配置食物之貯藏、冷藏(凍)、烹煮(或加熱)與配膳及餐具清潔之設備廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。	文件檢閱 現場察看 1. 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 2. 設施設備可滿足服務對象之需求係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
C4	緊急呼叫系統運作	1. 浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。	現場察看 1. 現場察看機構內浴室及廁所之緊	<u>E. 完全不符合。</u> <u>D. 符合第 1 項。</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>2. 緊急呼叫設備，設置位置適當。</p> <p>3. 緊急呼叫設備功能正常。</p> <p>4. 有人按鈴，服務人員能立即反應處理。</p>	<p>急呼叫設備設置情形，<u>若有人按鈴，服務人員需在 3 分鐘內到達現場(如遇房門或浴廁門鎖上鎖情形，應能立即開鎖處理)</u>；立即反應處理不包含於工作站直接取消警音(燈)。</p> <p>2. 相關緊急呼叫設備需有該地區原住民族或其他多元族群語言翻譯或清楚圖示。</p>	<p>C. 符合第 1、2 項。</p> <p>B. 符合 1、2、3 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
C5	餐飲衛生	食物檢體留存(整份或每樣食物 125 公克)分開封裝，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。	文件檢閱 現場察看 檢視食物檢體留存情形。	<p>E. 完全不符合</p> <p>A. 完全符合</p>	
C6	消防安全管理	<p>1. 評鑑期間消防主管機關檢查合格並備有文件。</p> <p>2. 每年檢修申報至少 1 次。</p> <p>3. 建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責。</p>	<p>文件檢閱 現場查看 現場訪談</p> <p>1. 消防安全設備設置情形。</p> <p>2. 消防安全設備檢修申報情形。</p> <p>(1) 依規定每半年辦理 1 次檢修申報。</p> <p>(2) 有近 4 年各次紀錄。</p> <p>3. 防火管理制度執行情形</p> <p>(1) 防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業務。</p> <p>(2) 防火管理人之遴用及訓練應符合消防法施行細則第 13 條規定，且由<u>機構聘用之全職</u>管理或監督層次人員擔任；並具有效期限內之初訓或複訓合格證書。並有日常用火用電、消防安全設備</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>C. 符合第 1、2 項</p> <p>A. 完全符合</p>	1. 「基準說明 1、3」為消防安檢例行查核項目，屬消防法第 6 條第 1 項(消防安全設備設置及維護義務)、第 9 條第 1 項(消防安全設備定期檢修申報)、第 11 條第 1 項(地毯等物品應使用防焰物品)、第 13 條(應實施防火管理)之範疇；另如有使用液化石油氣或燃氣熱水器(非電熱水器)部分，亦需符合消防法第 15 條等規

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			<p>及防火避難設施等 3 項自行檢查表(應有最近 1 年之資料)。</p> <p>(3) 自衛消防編組為最新之人員編組情形，且能依員工上班情形，規劃假日、夜間或輪班之應變機制，並有聯絡電話等緊急聯絡方式。</p> <p>(4) 依法<u>進行每年 2 次之消防自衛編組演(訓)練</u>，並有近 4 年各次通報表等佐證資料。</p> <p>(5) 抽測自衛消防編組人員 1 人，詢問其對自身職責瞭解情形。</p> <p>4. 如有下列情形之一者，本項逕評核為 E：</p> <p>(1) 防火管理人資格不符，如評鑑當天尚無防火管理人受訓合格證書或有效期間不符，或尚未取得當地消防主管機關核備。</p> <p>(2) 防火管理人非任職機構內人員，如欠缺完整勞健保投保於機構內之資料佐證。</p> <p>(3) 評鑑當天防火管理人尚須負責其他非安全環境設備項目之考核，亦無專人可代理防火管理人。有關專人應為機構工作人員且符合以下資格：具有效期間之防火</p>		<p>範。</p> <p>2. 檢修頻率屬甲類場所，每半年實施 1 次，甲類以外場所，每年實施 1 次。如長期照顧服務機構(限社區式之建築物使用類組非屬 H-2 之日間照顧、團體家屋及小規模多機能)屬甲類，長期照顧服務機構(限社區式之建築物使用類組屬 H-2 之日間照顧、團體家屋及小規模多機能)屬乙類。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			管理人受訓合格證書，且平時有在該機構執行防火管理之項目，並能提供資料佐證。		
C7	建築物公共安全檢查簽證申報	<p>1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。</p> <p>2. 現場置有最近一次申報之完整檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。</p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1. 建築物公共安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符。若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。</p> <p>2. 依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
C8	疏散避難逃生系統設置	<p>1. <u>各層應具有二個以上不同避難逃生路徑</u>(其中具備一座安全梯或兩個以上避難途徑)，樓梯間、走廊、緊急進出口、防火門等應符合相關法規處理，並保持暢通無阻礙物。</p> <p>2. 應設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑。</p>	現場察看	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
C9	訂定符合長照機構特性及需求之災害緊急應變計畫及作業程序，並落實演練。	<p>1. 對於緊急災害，機構風險評估後應訂有符合機構災害特性(如<u>停水</u>、<u>停電</u>、<u>火災</u>、<u>風災</u>、<u>水災</u>(<u>短延時強降雨</u>)、<u>地震</u>等)之緊急災害應變計畫與作業程序。</p> <p>2. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。</p> <p>3. 機構避難平面圖示應明顯適當，明確訂定各樓層服務對象疏散運送之順序與策略。</p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1. 災害緊急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：</p> <p>(1)<u>完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制</u>，及具有適當的人力調度。</p>	<u>E. 完全不符合</u> 。 <u>D. 符合其中 2 項</u> 。 <u>C. 符合其中 3 項</u> 。 <u>B. 符合其中 4 項</u> 。 <u>A. 完全符合</u> 。	<p>1. 「基準說明 4 之緊急災害應變演練不同於基準 C6 之消防自衛編組演(訓)練。</p> <p>2. 本項演練以社區式服務類服務對象及工作人員為主(需要時可結合其他部門或召</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>4. 應每半年實施緊急災害應變演練1次，並有演練之情境腳本、過程、紀錄(含照片)、檢討改善方案。</p> <p>5. 火災應變演練情境應有針對縱火、機構之上、下樓層或相鄰場所(非機構立案範圍)起火而可能被波及之應變內容。</p>	<p>(2)明確訂定各樓層服務對象疏散運送之順序與策略。</p> <p>(3)備有日間火災應變計畫且將119火災通報裝置及自動撤水設備納入火災應變演練。</p> <p>2. 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。</p>		回人力)。
C10	用電管理制度執行情形  新增指標	<p>1. 機構應有用電管理制度，訂有用電設備及延長線管理辦法及清單。</p> <p>2. 機構人員每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。</p> <p>3. 每半年一次委託合格之用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。</p>	<p>1. 建立用電設備及延長線清單，內容應包含設備名稱、廠牌型號、功率(或安培數)、購入日期、財產編號等項。</p> <p>2. 用電設備清單應包含高耗能電器(如功率600W以上之微波爐、電烤箱、電磁爐、電鍋、電熱器、熱循環扇及科技輔具)、移動式電器(電扇、電熱毯、氣墊床、行動電源等)。</p> <p>3. 高耗能設備，如微波爐、電烤箱、電磁爐、電鍋、電熱器、熱循環扇及科技輔具、延長線、行動電源等需定期巡視檢查。</p> <p>4. 用電設備委外檢驗項目須有低壓設備之絕緣電阻、接地電阻、活電紅外線顯影檢測等。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p> <p>C. 符合第1、2項。</p> <p>B. 符合第1、2項且第3項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
C11	機構環境清潔及病媒防治措施	<p>1. 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。</p> <p>2. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。</p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1. 檢閱清掃、消毒、害蟲防治、檢討改進等相關紀錄。若工作外包，請提供合約。</p> <p>2. 實地察看內外環境及設施。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>C. 符合第1項</p> <p>B. 符合第1、2項</p> <p>A. 完全符合</p>	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」

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 委外病媒防治業執行病媒、害蟲防治或殺菌消毒，並有佐證文件。	3. 環境消毒作業需有消毒紀錄資料查證。		查詢。
C12	器材維護與管理	1. 設有專人管理與維護器材。 2. 應有各項設備定期維護及管理紀錄。	文件檢閱 現場察看 檢閱定期查核各項設備維護及管理之紀錄。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 A. 完全符合	
C13	具有急救物品	1. 機構備有急救箱及基本急救設備。 2. 每位服務人員會操作急救箱內基本急救設備。	現場察看 現場訪談	E. 完全不符合 C. 符合第1項 A. 完全符合	急救箱及基本急救設備應包含以下物品：體溫計、寬膠帶或紙膠、止血帶、剪刀、優碘、酒精(或棉片)、口罩、棉棒、紗布、繃帶、壓舌板、彈性紗繃或彈性繃帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)。

#### 四、個案權益保障(5項)

D1	長照機構辦理公共意外責任保險保 險事項	1. 投保公共意外責任險。 2. 保額符合規定，且定期更換投保 契約未中斷。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪談機構業務負責人有關機構投 保情形。 3. 業務負責人未出席，本項逕評核 為E。	E. 完全不符合 A. 完全符合	依據長期照顧服務 機構投保公共意外 責任險保險範圍及 金額認定標準辦理； 設有社區式及機構 住宿式服務之綜合 式服務類長期照顧 服務機構，其許可開 放規模應合併計算。
----	------------------------	--	---	---------------------	---

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	<ol style="list-style-type: none"> <li>應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。</li> <li>契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。</li> <li>當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視契約相關資料。(至少抽檢3名使用者契約)</li> <li>訪談機構業務負責人有關契約內容事項。</li> <li><u>評鑑當日</u>業務負責人未出席，本項逕評核為<u>E</u>。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>B. 符合第 1 、 2 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
D3	收費標準與開立收據	<ol style="list-style-type: none"> <li>收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。</li> <li>所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>抽查1位服務中服務對象、1位退住個案之近2個月之繳費狀況(收據、日記帳或分類帳)</u>，檢視是否與契約所載一致。</li> <li>檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有服務對象及家屬意見反應及申訴處理辦法、流程，且管道應多元化。</li> <li>對服務對象及家屬意見反應及意見有處理，並有後續追蹤紀錄。</li> <li>定期分析服務對象及家屬意見反應及申訴事件，提出改善措施並確實執行，並留有會議紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視意見反應及申訴辦法、流程。</li> <li>檢視意見反應及申訴處理之相關紀錄。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合其中 1 項</u> <u>B. 符合其中 2 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
D5	服務滿意度調查情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定滿意度調查機制。</li> <li>每年至少辦理 1 次滿意度調查，內容包含<u>服務內容、活動設計、餐食設計、服務人員態度</u>等項目。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合其中 1 項</u> <u>B. 符合其中 2 項</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 依據調查結果分析於機構 <u>相關部門</u> 會議檢討，提出改善措施且確實執行，並留有會議紀錄。		A. 完全符合	

#### 五、加扣分項目（2項）

1	<b>【加分項目】</b> <b>創新或配合政策執行</b>	<p>1. 提供具有創新或特色之相關措施，<u>並有具體實蹟(成效)</u>，包括：服務對象安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊族群照護、配合(參與)政策或試辦等相關計畫至少1項。</p> <p>2. 依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。</p> <p>3. 機構人員出勤管理，有公開明顯揭示(<u>職稱、人名、照片等</u>)，並長期辦理。</p> <p>4. <u>機構設置或使用節能標章或環保標章相關產品達一定比率</u>。</p> <p>5. <u>機構辦理員工友善家庭照顧措施</u>，支持員工平衡工作與家庭照顧，作法包括：提供彈性工作時間/<u>地點</u>、優於法令給假(如有薪家庭照顧假)、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。</p> <p>6. <u>機構取得與其服務品質、照護品質或行政管理相關之品質標章或國家級獎項</u>(包含室內空氣品質自主管理標章)，並有相關佐證資料。</p>	<p>文件檢閱 實地查看 現場訪談</p> <p>1. 配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定(不含本部補助或獎勵型計畫)，如下：</p> <p>(1) (曾)參加經濟部中小及新創業署之「創業家實證計畫/新創採購」且獲獎勵之優質機構。</p> <p>(2) 於機構內針對<u>服務對象</u>及家庭屬辦理信託宣導活動。</p> <p>2. 出勤管理應包含所有工作人員，能依照機構(班別)實際安排與調整。</p> <p>3. <u>機構設置或使用節能標章或環保標章相關產品</u>，檢視C10用電設備清單之設備或物品，其中有<u>節能標章或環保標章</u>者(由機構提供佐證資料)占比至少60%。</p> <p>4. 使用『<u>疫苗接種行政電子化系統(NIAS)</u>』長照機構子系統進行公費疫苗接種對象接種意願調查，以及製作接種對象名冊。</p>	<p>由評鑑委員共識決，1項加0.5分，最多5分，並以總分占比式加權計算。</p>	<p>加分項目如有跟住宿式相同，則不重複於社區式加分。</p>
---	-----------------------------------	---	---	---	---------------------------------

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		7. <u>使用「疫苗接種行政電子化系統(NIAS)長照機構子系統辦理服務對象與工作人員疫苗接種作業。</u>			
2	【扣分項目】 評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	<p>評鑑期間有違規或重大負面事項，經查證屬實者：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>就主管機關調查確有拒絕服務愛滋感染者、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。</u></li> <li><u>機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外、感染管制重大違失…等及其他經主管機關認定。</u></li> <li><u>未於 115 年 5 月 31 日前送出「基本資料表」及「自評表」。</u></li> </ol>	現場訪談 文件檢閱	<ol style="list-style-type: none"> <li><u>由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料。</u></li> <li><u>1案(事件)扣總分 0.5 分，上限扣 2 分。</u></li> </ol>	

## 115 年度綜合式長期照顧服務機構之社區式小規模多機能評鑑基準

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
<b>一、經營管理效能(11 項)</b>					
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> <li><u>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。</u></li> <li><u>各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。</u></li> <li><u>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。</u></li> <li><u>年度業務計畫及預決算應經過董事會會議通過。</u></li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>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。</p> <p>2. 現場與業務負責人會談。</p> <p>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。</p> <p>4. 評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為 E。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
A2	社會參與及社區資源連結運用情形	<ol style="list-style-type: none"> <li><u>訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區外展交流或宣導服務之策略。</u></li> <li><u>接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。</u></li> <li><u>各項活動均留有紀錄(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)。</u></li> <li><u>建立三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等資料檔案)，並定期盤點、更新。</u></li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視機構之社區相關服務網絡。</p> <p>2. 檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。</p> <p>3. 社區提供之設施設備。</p> <p>4. 訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合其中 1 項</u> <u>C. 符合其中 2 項</u> <u>B. 符合其中 3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
A3	工作手冊制	<ol style="list-style-type: none"> <li><u>訂定工作手冊，內容應明列機構組織架構、符合服務類型之單位</u></li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p>	<u>E. 完全不符合</u>	1. 本項所稱工作人員(如業務負責

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	定與執行情形	<p>及人員業務職掌、重要工作流程、緊急或意外事件<u>預防及處理辦法</u>（包括求助與通報等聯繫窗口、電話等）、個人資料管理與保密辦法、安全看顧作業規範（預防跌倒、哽嗆等）等資料。</p> <p>2. <u>確實依據制度執行，並有佐證資料</u>。</p> <p>3. <u>至少每年一次審閱或修訂工作手冊及相關表單</u>。</p> <p>4. 工作人員熟悉前述工作手冊內容。</p>	<p>1. 檢視工作手冊內容及審閱或修訂紀錄。</p> <p>2. 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。</p> <p>3. <u>評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E</u>。</p>	<u>D. 符合第1項</u> <u>C. 符合第1、2項</u> <u>B. 符合第1、2、3項</u> <u>A. 完全符合</u>	<p>人、長照人員、專業人員等)。</p> <p>2. 應依不同職務之工作人員業務職掌訂立工作手冊內容，但如分冊訂定，各手冊內容應含基準說明1之內容。</p>
A4	行政會議辦理情形	<p>1. <u>業務負責人應定期(至少每3個月)召開行政會議，包含提升服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容作議題討論</u>。</p> <p>2. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. <u>與業務負責人會談</u>。</p> <p>2. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。</p> <p>3. 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(管考項目具連貫性)。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1項，且第2項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
A5	服務資訊公開	<p>1. 依<u>長期照顧服務法第29條規範製作機構簡介或文宣，並隨時更新簡介或文宣與活動訊息</u>。</p> <p>2. 設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數、收費標準等。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢閱機構之簡介或文宣。</p> <p>2. 察看機構公開之網路平台內容。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1項，且第2項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
A6	<u>過去查核缺</u>	1. 接受主管機關、目的事業主管機	文件檢閱	E. 完全未改	1. 本指標為委員共

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	<u>失及前次評鑑建議事項改善情形</u>	<p><u>關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。</u></p> <p>2. <u>針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施，確實執行並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</u></p>	<p>現場訪談</p> <p>1. 與主管機關確認<u>接受主管機關查核、輔導、評鑑改善情形。</u></p> <p>2. 檢視前次評鑑之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。</p> <p>3. 若無評鑑紀錄，則<u>基準說明2「不適用」。</u></p>	<p><u>善。</u></p> <p><u>D. 改善情形達25%以上，未達50%。</u></p> <p><u>C. 改善情形達50%以上，未達75%。</u></p> <p><u>B. 改善情形達75%以上，未達100%。</u></p> <p><u>A. 改善情形達100%。</u></p>	<p><u>識決。</u></p> <p>2. <u>改善情形比例計算公式為，【已改善完成或有顯著改善之缺失項目數/經目的事業主管機關查核列為缺失改善項目數】。</u></p>
A7	工作人員權益相關制度訂定及執行	<p>1. 訂有工作人員聘任、薪資給付及福利制度(如意外險、照顧責任險等)、獎勵機制。</p> <p>2. 訂有工作人員差勤、退休撫卹、獎懲考核(未具僱傭關係得訂於章程或社員公約)、教育訓練、申訴及人力資源發展制度。</p> <p>3. 機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。</p> <p>4. 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。</p> <p>5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。</p> <p>6. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。</p>	<p><u>E. 符合未達2項</u></p> <p><u>D. 符合第1、2、3項</u></p> <p><u>C. 符合第1、2、3、4項</u></p> <p><u>B. 符合第1、2、3、4、5項</u></p> <p><u>A. 完全符合</u></p>	<p>1. 本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。</p> <p>2. 長照人員人身安全機制包括：性騷擾、性侵害防治、照顧傷害、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。</p> <p>3. 減少長照人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等工作輔具及教育訓練。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A8	人力設置情形	1. 符合設置標準。 2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 A. 完全符合	
A9	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 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 三類事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2. 訂有 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 預防措施並確實執行。 3. <u>若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形</u> 。 4. 工作人員清楚處理流程。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視機構 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2. 檢視機構 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 預防措施。 3. <u>現場分別與業務負責人及工作人員會談</u> 。 4. <u>性騷擾及性侵害事件的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</u> 。 5. <u>評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E</u> 。	E. 完全不符合 D. 符合第1項，且第2項部分符合 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	1. 法規：老人保護通報及處理辦法、身心障礙者保護通報及處理辦理、性騷擾防治法、性別平等工作法及性侵害犯罪防治法。 2. 相關紀錄應注意個資保密。 3. 性侵害及性騷擾事件對象包括：工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 4. 「 <u>服務對象保護</u> 」須至少包含身體虐待、精神虐待、財務剝削、照顧疏忽、遺棄、失依陷困等六種類型，服務對象如遭遇上述情形，機構應有相關通報機制，並建立相關辦法及流程。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A10	工作人員接受健康檢查	<ol style="list-style-type: none"> <li>新進工作人員健康檢查項目包含：胸部X光、糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B型肝炎抗原抗體報告。</li> <li>在職工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。</li> <li>了解健康檢查報告，並對於檢查異常值之項目，有追蹤處理措施，且有紀錄。</li> <li>依規定造冊、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗，未施打疫苗原因留有紀錄。</li> <li>有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱<u>員工及服務對象各年度健康檢查報告書</u>及相關處理紀錄。</li> <li>健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。</li> <li>新進人員健檢日期應於到職前完成。</li> <li>體檢若有異常值須列入追蹤處理。</li> <li>機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理，且載明未施打原因並留有相關紀錄。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合其中 2 項</u> <u>C. 符合其中 3 項</u> <u>B. 符合其中 4 項</u> <u>A. 完全符合</u>	本項所稱工作人員（如業務負責人、長照人員、專業人員等）。
A11	新進工作人員職前訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>新進工作人員之職前訓練，應於到職後1個月內完成，新進工作人員應接受職前訓練(至少16小時)，訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育(至少3小時)、感染控制(至少4小時)、<u>緊急或意外事件之預防與處理</u>及服務項目實地操作等，<u>對於新進人員訓練有效益評量</u>，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</li> <li><u>應訂有新進工作人員職前訓練計畫</u>。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱<u>教育訓練計畫</u>及相關課程內容。</li> <li>檢閱<u>教育訓練相關佐證資料</u>。</li> <li>新進工作人員職前訓練中，除職業安全衛生教育及感染控制外，皆應以實體課程為原則。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	整體環境介紹應包括機構本身及機構周邊環境，非僅限服務對象所處環境。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
<b>二、專業照護品質(14項)</b>					
B1	服務對象開案及結案管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有開案、收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程</li> <li>向服務對象及家屬說明上述規定。</li> <li>有後續追蹤機制並確實執行。</li> <li>轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱開案、收案、轉介、暫停服務、結案流程。</li> <li>與服務對象會談了解其執行情形。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
B2	服務計畫及跨專業服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>對新服務對象之需求評估，應包括服務對象生理、心理認知狀況、家庭及社會支持情形或重大生命事件等。</li> <li>依評估結果確立問題及服務計畫，並具體執行，留有評估紀錄。</li> <li>至少每 6 個月評估一次或依服務對象需求評估，並修正服務計畫。</li> <li>依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。</li> <li>每年至少辦理 4 次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件。</li> <li>現場訪談長照人員，瞭解評估實際操作情形、例如工具使用、服務計畫擬定及結果評值方式…等。</li> <li>以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。</li> <li>現場訪談各類專業人員，了解轉介照會之作法及是否落實於照顧服務中。</li> <li>專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。</li> <li>檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1、2 項</u> <u>C. 符合第 1、2、3 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3、4 項</u> <u>A. 完全符合</u>	跨專業服務對象個案討論會至少3種不同專業領域人員參與。
B3	服務對象適應輔導或支持措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有服務對象適應輔導或支持措施(含環境、人員、權利及義務之解說)。</li> <li>若出現適應困難之服務對象應有社工、護理或其他相關專業</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。</li> <li>檢閱與訪談長照人員，對於適應</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		人員協處。 3. <u>能確實回應需求，並有紀錄。</u>	困難之服務對象的協助情形相關佐證資料。	<u>B. 符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
B4	服務提供過程感染預防、處理及監測	1. 制定感染管制手冊、服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)檢討並有改善方案。 2. 服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有紀錄。 3. 感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通報處理，並有紀錄。 4. 落實實施手部衛生作業。 5. 鼓勵服務對象配合政策施打相關疫苗。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱感染預防評估措施、處理辦法及流程，與相關會議檢討紀錄。 2. 檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少 1 次及有否異常。 3. 訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。 4. 檢閱感染事件發生之紀錄。 5. 現場檢測長照人員(含兼職人員等所有人員)是否會正確洗手。 6. 檢視機構鼓勵服務對象施打相關預防性疫苗之措施。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1、2 項</u> <u>C. 符合第 1、2、3 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3、4 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
B5	服務對象健康檢查及健康管理	1. 服務對象應提供初入機構前 6 個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部 X 光並有紀錄，及如服務對象聘僱之外籍家庭看護工陪同進入機構，應提供初入機構前 6 個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部 X 光並有紀錄。 2. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與服務對象管理，且有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱 <u>服務對象各年度健康檢查報告與相關處理紀錄</u> ，健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。 2. <u>如無外籍家庭看護工陪同服務對象進入機構，第 1 項即視同符合。</u>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
B6	緊急或意外事件預防與	1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。 2. 長照人員應熟悉意外或緊急事件	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u>	意外或緊急事件處理紀錄內容：發生事

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	處理	處理流程。 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 4. 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	2. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。 3. 檢閱事件發生之紀錄。 4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。 5. 業務負責人未出席，本項逕評核為E。	<u>C. 符合第1、2項</u> <u>B. 符合第1、2、3項</u> <u>A. 完全符合</u>	件描述，含人、時、地、物以及傷害等級、原因、處理過程。
B7	提供緊急送醫服務	1. 有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。 2. 送醫前視需求提供必要之處置或照顧措施。 3. 緊急就醫服務之紀錄完整。 4. 與家屬即時連繫之紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱緊急送醫辦法及流程。 2. 檢閱就醫服務紀錄與家屬之即時緊急連繫服務紀錄。 3. 訪談長照人員，瞭解緊急送醫時之實際處理情形。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第1項</u> <u>C. 符合第1、2項</u> <u>B. 符合第1、2、3項</u> <u>A. 完全符合</u>	
B8	服務對象團體或社區活動辦理	1. 辦理符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 2. 每月至少辦理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)，且應評值團體活動對服務對象的助益。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。 2. 訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。 3. 訪談服務對象是否有參與團體或社區活動。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1項且第2項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
B9	提供照顧者(關係人)支持性服務	1. 發展並執行與照顧者(關係人)主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會、電子通訊軟體等)。 2. 每年至少辦理1次以上符合有助照顧者支持性之活動，並留有相關紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1、</u>	機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄，如：影音紀錄或照片。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			2. 訪談長照人員機構與照顧者(關係人)聯繫之作法,並檢閱相關聯繫紀錄。	<u>項且第2項</u> <u>部分符合</u> A. 完全符合	
B10	服務對象生活輔助	1. 應依服務對象個別需求提供進食、盥洗清潔、行動、如廁、等生活輔助服務項目。 2. 應依服務對象個別需求提供或連結適切輔具,並考量輔具功能及安全性,引導服務對象使用。	文件檢閱 現場訪談 1. 現場訪談長照人員進行服務情形。 2. 訪談機構服務對象生活輔具提供情形,如餐具等。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1、項且第2項部分符合</u> A. 完全符合	
B11	維持自我照顧能力	1. 依服務對象需求安排日常活動及提供其他生活照顧服務,如提供自立支援、協助購物或服藥提醒等。 2. 落實增加服務對象自我照顧能力之措施,確實執行並有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 2. 檢視服務對象之照顧紀錄。 3. 訪談服務對象日常活動之安排情形。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第1項</u> A. 完全符合	自我照顧能力之措施: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、如廁等。
B12	協助服藥	1. 訂有協助服務對象服藥規定。 2. 有協助服藥的紀錄。 3. 工作人員知道服藥的相關注意事項。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視協助服務對象服藥規定內容。 2. 檢視協助服藥紀錄。 3. 訪談工作人員了解協助服藥相關規定情形	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1、2項</u> A. 完全符合	
B13	強化長照服務人員專業知能	1. 每位長照人員每年均接受長照積分認證的繼續教育至少 20 積分,其中感染管制至少 4 積分、原住民族族群文化敏感度及能力至少 1 積分、多元族群文化敏感度及	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族、多元文化或多元性別以及感控 4 積	<u>E. 符合未達2項</u> <u>D. 符合其中3項</u>	1. 鼓勵照顧服務員參與之長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練:

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p><u>能力至少 1 積分。</u></p> <p>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。</p> <p>3. 照顧服務員參加長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練。</p> <p>4. 每位長照人員具有於效期內之急救相關訓練完訓證明。</p> <p>5. 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。</p> <p>6. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之策略辦法以及具體成果(如公假等)。</p> <p>7. <u>如服務對象包含失智症者，應定期辦理失智症相關在職訓練 4 小時，培訓內容應包含失智症行為及精神症狀(BPSD)照顧技巧及情境演練。</u></p>	<p>分，不含長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練，以及急救訓練等)及相關佐證資料。</p> <p>2. 急救相關訓練包含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。</p> <p>3. 訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。</p> <p>4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。</p> <p>5. 業務負責人未出席，本項逕評核為E。</p>	<p>C. 符合其中 4 項</p> <p>B. 符合其中 5 項</p> <p>A. 完全符合</p>	<p>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)足部照護(4)口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除等。</p> <p>2. 提昇自我照顧能力相關課程情形係指下肢肌力訓練、移位、吞嚥訓練等。</p>
B14	提供營養餐點服務	<p>1. 依個別需求提供適當餐點。</p> <p>2. 餐點具變化性。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談 現場察看</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>C. 符合第 1 項</p> <p>A. 完全符合</p>	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

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			1. 檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2. 現場訪談長照人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求及具變化性。		質等。

### 三、安全環境設備(13項)

C1	休憩設備及 寢室設置	<p>1. 休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。</p> <p>2. 視個別需求提供夜間留宿者足夠且清潔之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)。</p> <p>3. 寢室可依服務對象需求提供調整冷暖之設備。</p> <p>4. 提供服務對象適當休息場所及設備。</p>	<p>現場察看 現場訪談 訪問服務對象使用情形。</p>	<p><u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1 、 2 項</u> <u>B. 符合第 1 、 2 、 3 項</u> <u>A. 完全符合</u></p>	
C2	日常活動場 所使用	<p>1. 提供客廳、廚房等居家空間及單元照顧的活動空間。</p> <p>2. 必要時得依服務對象需求設置適當的安靜空間，並提供個別化服務。</p> <p>3. 日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性，並依服務對象需要提供便利其活動之空間及動線。</p> <p>4. 提供服務對象交誼所需設施設備。</p>	<p>現場察看 現場訪談</p> <p>1. 訪問服務對象使用情形。 2. 現場察看機構是否有足夠之設施設備供服務對象交誼所需。</p>	<p><u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>B. 符合第 1 、 2 項</u> <u>A. 完全符合</u></p>	「基準說明2」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。
C3	廚房及用餐 環境、清潔 衛生	<p>1. 廚房應配置食物之貯藏、冷藏(凍)、烹煮(或加熱)與配膳及餐具清潔之設備廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1. 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 2. 設施設備可滿足服務對象之需求</p>	<p><u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u></p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		2. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。	係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。		
C4	緊急呼叫系統運作	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。	現場察看 1. 現場察看機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形， <u>若有人按鈴，服務人員需在 3 分鐘內到達</u> <u>現場(如遇房門或浴廁門鎖上鎖情形，應能立即開鎖處理)</u> ；立即反應處理不包含於工作站直接取消警音(燈)。 2. 相關緊急呼叫設備需有該地區原住民族或其他多元族群語言翻譯或清楚圖示。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>B. 符合 1、2、3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
C5	餐飲衛生	食物檢體留存(整份或每樣食物 125 公克)分開封裝，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。	文件檢閱 現場察看 檢視食物檢體留存情形。	<u>E. 完全不符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
C6	消防安全管理	1. 評鑑期間消防主管機關檢查合格並備有文件。 2. 每年檢修申報至少 1 次。 3. 建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責。	文件檢閱 現場察看 現場訪談 1. 消防安全設備設置情形。 2. 消防安全設備檢修申報情形。 (1) 依規定每半年辦理 1 次檢修申報。 (2) 有近 4 年各次紀錄。 3. 防火管理制度執行情形 (1) 防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業務。 (2) 防火管理人之遴用及訓練應符合消防法施行細則第 13 條規定，且由機構聘用之	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>A. 完全符合</u>	1. 「基準說明 1、3」為消防安檢例行查核項目，屬消防法第 6 條第 1 項(消防安全設備設置及維護義務)、第 9 條第 1 項(消防安全設備定期檢修申報)、第 11 條第 1 項(地毯等物品應使用防焰物品)、第 13 條(應實施防火管理)之範疇；另如有使用液化石油

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			<p><u>全職</u>管理或監督層次人員擔任；並具有效期限內之初訓或複訓合格證書。並有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等 3 項自行檢查表(應有最近 1 年之資料)。</p> <p>(3) 自衛消防編組為最新之人員編組情形，且能依員工上班情形，規劃假日、夜間或輪班之應變機制，並有聯絡電話等緊急聯絡方式。</p> <p>(4) 依法<u>進行每年 2 次之消防自衛編組演(訓)練</u>，並有近 4 年各次通報表等佐證資料。</p> <p>(5) 抽測自衛消防編組人員 1 人，詢問其對自身職責瞭解情形。</p> <p>4. 如有下列情形之一者，本項逕評核為 E：</p> <p>(1) 防火管理人資格不符，如評鑑當天尚無防火管理人受訓合格證書或有效期間不符，或尚未取得當地消防主管機關核備。</p> <p>(2) 防火管理人非任職機構內人員，如欠缺完整勞健保投保於機構內之資料佐證。</p> <p>(3) 評鑑當天防火管理人尚須負責其他非安全環境設備</p>		<p>氣或燃氣熱水器(非電熱水器)部分，亦需符合消防法第 15 條等規範。</p> <p>2. 檢修頻率屬甲類場所，每半年實施 1 次，甲類以外場所，每年實施 1 次。如長期照顧服務機構(限社區式之建築物使用類組非屬 H-2 之日間照顧、團體家屋及小規模多機能)屬甲類，長期照顧服務機構(限社區式之建築物使用類組屬 H-2 之日間照顧、團體家屋及小規模多機能)屬乙類。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			項目之考核，亦無專人可代理防火管理人。有關專人應為機構工作人員且符合以下資格：具有效期間之防火管理人受訓合格證書，且平時有在該機構執行防火管理之項目，並能提供資料佐證。		
C7	建築物公共安全檢查簽證申報	<ol style="list-style-type: none"> <li>依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。</li> <li>現場置有最近一次申報之完整檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>建築物公共安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符。若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。</li> <li>依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。</li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
C8	疏散避難逃生系統設置	<ol style="list-style-type: none"> <li><u>各層應具有二個以上不同避難逃生路徑</u>(其中具備一座安全梯或兩個以上避難途徑)，樓梯間、走廊、緊急進出口、防火門等應符合相關法規處理，並保持暢通無阻礙物。</li> <li>應設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑。</li> </ol>	現場察看	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
C9	訂定符合長照機構特性及需求之災害緊急應變計畫及作業程序，並落實	<ol style="list-style-type: none"> <li>對於緊急災害，機構風險評估後應訂有符合機構災害特性(如<u>停水</u>、<u>停電</u>、<u>火災</u>、<u>風災</u>、<u>水災</u>(<u>短延時強降雨</u>)、<u>地震</u>等)之緊急災害應變計畫與作業程序。</li> <li>完備緊急聯絡網及災害應變啟動</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>災害緊急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</u></li> </ol>	<u>E. 完全不符合</u> 。 <u>D. 符合其中 3 項</u> 。 <u>C. 符合其中 4 項</u> 。	<u>1. 「基準說明 4」之緊急災害應變演練不同於基準 C6 之消防自衛編組演(訓)練。</u> <u>2. 本項演練以社區</u>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	演練。	<p>機制。</p> <p>3. 提供夜間留宿服務時，當災害發生，具有適當的人力調度及緊急召回機制。</p> <p>4. 機構避難平面圖示應明顯適當，明確訂定各樓層服務對象疏散運送之順序與策略。</p> <p>5. 應每半年實施緊急災害應變演練1次，並有演練之情境腳本、過程、紀錄(含照片)、檢討改善方案。</p> <p>6. 火災應變演練情境應有針對縱火、機構之上、下樓層或相鄰場所(非機構立案範圍)起火而可能被波及之應變內容。</p>	<p><u>要且可行之計畫與重點作業程序及項目包括：</u></p> <p>(1) <u>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。</u></p> <p>(2) <u>明確訂定各樓層服務對象疏散運送之順序與策略。</u></p> <p>(3) <u>備有日、夜間火災應變計畫且將119火災通報裝置及自動撤水設備納入火災應變演練。</u></p> <p>2. <u>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。</u></p>	<p>B. 符合其中 5 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	式服務類服務對象及工作人員為主(需要時可結合其他部門或召回人力)。
C10	用電管理制度執行情形  新增指標	<p>1. 機構應用用電管理制度，訂有用電設備及延長線管理辦法及清單。</p> <p>2. 機構人員每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。</p> <p>3. 每半年一次委託合格之用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。</p>	<p>1. 建立用電設備及延長線清單，內容應包含設備名稱、廠牌型號、功率(或安培數)、購入日期、財產編號等項。</p> <p>2. 用電設備清單應包含高耗能電器(如功率600W以上之微波爐、電烤箱、電磁爐、電鍋、電熱器、熱循環扇及科技輔具)、移動式電器(電扇、電熱毯、氣墊床、行動電源等)。</p> <p>3. 高耗能設備，如微波爐、電烤箱、電磁爐、電鍋、電熱器、熱循環扇及科技輔具、延長線、行動電源等需定期巡視檢查。</p> <p>4. 用電設備委外檢驗項目須有低壓設備之絕緣電阻、接地電阻、活電紅外線顯影檢測等。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p> <p>C. 符合第1、2項。</p> <p>B. 符合第1、2項且第3項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C11	機構環境清潔及病媒防治措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。</li> <li>委外病媒防治業執行病媒、害蟲防治或殺菌消毒，並有佐證文件。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1. 檢閱清掃、消毒、害蟲防治、檢討改進等相關紀錄。若工作外包，請提供合約。 2. 實地察看內外環境及設施。 3. 環境消毒作業需有消毒紀錄資料查證。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1、2項</u> <u>A. 完全符合</u>	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。
C12	器材維護與管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>設有專人管理與維護器材。</li> <li>應有各項設備定期維護及管理紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場察看 檢閱定期查核各項設備維護及管理之紀錄。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>A. 完全符合</u>	
C13	具有急救物品	<ol style="list-style-type: none"> <li>機構備有急救箱及基本急救設備。</li> <li>每位服務人員會操作急救箱內基本急救設備。</li> </ol>	<p>現場察看 現場訪談</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>A. 完全符合</u>	急救箱及基本急救設備應包含以下物品：體溫計、寬膠帶或紙膠、止血帶、剪刀、優碘、酒精(或棉片)、口罩、棉棒、紗布、繃帶、壓舌板、彈性紗繃或彈性繃帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)。

#### 四、個案權益保障(5項)

D1	長照機構辦理公共意外責任保險保險事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>投保公共意外責任險。</li> <li>保額符合規定，且定期更換投保契約未中斷。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>A. 完全符合</u>	依據長期照顧服務機構投保公共意外責任險保險範圍及金額認定標準辦理；設有社區式及機構
----	--------------------	--	--	-----------------------------------	---

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			3. 業務負責人未出席，本項逕評核為 <u>E</u> 。		住宿式服務之綜合式服務類長期照顧服務機構，其許可開放規模應合併計算。
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	1. 應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。 2. 契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。 3. 當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視契約相關資料。(至少抽檢3名使用者契約) 2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。 3. 評鑑 <u>當日</u> 業務負責人未出席，本項逕評核為 <u>E</u> 。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>B. 符合第 1 、 2 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
D3	收費標準與開立收據	1. 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。 2. 所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。	文件檢閱 現場訪談 1. <u>抽查1位服務中服務對象、1位退住個案之近2個月之繳費狀況(收據、日記帳或分類帳)</u> ，檢視是否與契約所載一致。 2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1. 訂有服務對象及家屬意見反應及申訴處理辦法、流程，且管道應多元化。 2. 對服務對象及家屬意見反應及意見有處理，並有後續追蹤紀錄。 3. 定期分析服務對象及家屬意見反應及申訴事件，提出改善措施並確實執行，並留有會議紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視意見反應及申訴辦法、流程。 2. 檢視意見反應及申訴處理之相關紀錄。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合其中 1 項</u> <u>B. 符合其中 2 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
D5	服務滿意度調查情形	1. 訂定滿意度調查機制。	文件檢閱 現場訪談	<u>E. 完全不符合</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>2. 每年至少辦理 1 次滿意度調查，內容包含<u>服務內容</u>、<u>活動設計</u>、<u>餐食設計</u>、<u>服務人員態度</u>等項目。</p> <p>3. 依據調查結果分析於機構<u>相關部門</u><u>會議</u>檢討，提出改善措施且確實執行，並留有會議紀錄。</p>	調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。	<u>C. 符合其中 1 項</u> <u>B. 符合其中 2 項</u> <u>A. 完全符合</u>	

#### 五、加扣分項目（2項）

1	<b>【加分項目】</b> <b>創新或配合政策執行</b>	<p>1. 提供具有創新或特色之相關措施，<u>並有具體實蹟(成效)</u>，包括：服務對象安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊族群照護、配合(參與)政策或試辦等相關計畫至少 1 項。</p> <p>2. 依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。</p> <p>3. 機構人員出勤管理，有公開明顯揭示(<u>職稱</u>、<u>人名</u>、<u>照片</u>等)，並長期辦理。</p> <p>4. <u>機構設置或使用節能標章或環保標章相關產品達一定比率</u>。</p> <p>5. <u>機構辦理員工友善家庭照顧措施</u>，支持員工平衡工作與家庭照顧，作法包括：提供彈性工作時間/地點、優於法令給假(如有薪家庭照顧假)、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。</p> <p>6. <u>機構取得與其服務品質、照護品質或行政管理相關之品質標章或</u></p>	<p>文件檢閱 實地查看 現場訪談</p> <p>1. 配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定(不含本部補助或獎勵型計畫)，如下：</p> <p>(1) (曾)參加經濟部中小及新創企業署之「創業家實證計畫/新創採購」且獲獎勵之優質機構。</p> <p>(2) 於機構內針對<u>服務對象</u>及家屬辦理信託宣導活動。</p> <p>2. 出勤管理應包含所有工作人員，能依照機構(班別)實際安排與調整。</p> <p>3. <u>機構設置或使用節能標章或環保標章相關產品</u>，檢視 C10 用電設備清單之設備或物品，其中有節能標章或環保標章者(由機構提供佐證資料)占比至少 60%。</p> <p>4. 使用『<u>疫苗接種行政電子化系統(NIAS)</u>』長照機構子系統進行公費疫苗接種對象接種意願調查，以及製作接種對象名冊。</p>	<u>由評鑑委員共識決，1 項加 0.5 分，最多 5 分，並以總分占比式加權計算。</u>	<u>加分項目如有跟住宿式相同，則不重複於社區式加分。</u>
---	-----------------------------------	---	---	--	---------------------------------

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p><u>國家級獎項(包含室內空氣品質自主管理標章)</u>，並有相關佐證資料。</p> <p>7. <u>使用「疫苗接種行政電子化系統(NIAS)長照機構子系統辦理服務對象與工作人員疫苗接種作業。</u></p>			
2	【扣分項目】評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	<p>評鑑期間有違規或重大負面事項，經查證屬實者：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>就主管機關調查確有拒絕服務愛滋感染者、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。</u></li> <li><u>機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外、感染管制重大違失…等及其他經主管機關認定。</u></li> <li><u>未於 115 年 5 月 31 日前送出「基本資料表」及「自評表」。</u></li> </ol>	現場訪談 文件檢閱	<ol style="list-style-type: none"> <li><u>由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料。</u></li> <li><u>1 案(事件)扣總分 0.5 分，上限扣 2 分。</u></li> </ol>	

## 115 年度綜合式長期照顧服務機構之社區式團體家屋評鑑基準

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
<b>一、經營管理效能(12 項)</b>					
A1	業務計畫擬訂與執行	<p>1、依機構<u>願景與當年度執行情形之分析與檢討</u>訂定<u>次年度業務計畫</u>，以及<u>短、中長程(3 年以上)工作營運發展目標</u>，並具可行性。</p> <p>2、各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。</p> <p>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。</p> <p>4、年度業務計畫及預決算應經過董監事會議通過。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>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。</p> <p>2、現場與業務負責人會談。</p> <p>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。</p> <p>4、檢視年度計畫是否經過董監事會議通過。</p> <p>5、評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。</p>	<p>E. 完全不符合 D. 符合第 1 項 C. 符合第 1、2 項 B. 符合第 1、2、3 項 A. 完全符合</p>	
A2	入出機構之管理	<p>1、<u>現場服務對象類型</u>符合主管機關許可立案時收案類型。</p> <p>2、機構<u>現場入住服務對象人數</u>符合主管機關許可<u>開放床數</u>。</p> <p>3、<u>機構將地方主管機關核准之收費公開於機構網站上</u>。</p> <p>4、訂有<u>服務對象入出機構辦法</u>，內容至少包含<u>入住流程與收費標準</u>、<u>評估機制</u>、<u>服務計畫</u>、<u>出機構服務對象物品之點收</u>等。</p> <p>5、有專人辦理<u>服務對象入出機構之業務</u>並確實依據辦法執行。</p> <p>6、最近 4 年無違規<u>收住紀錄</u>。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視現場服務對象人數與收容入住服務對象個案類型是否符合主管機關許可立案之機構類型及人數。</p> <p>2、「入機構」指入住；「出機構」指退住，退住之情形包含：疾病改變、返家、轉介其他機構、往生…等。</p> <p>3、服務對象入出機構辦法，除要說明服務對象資格、入住相關規定外，應將入住後機構的評估機制</p>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合第 1、2、3 項。 C. 符合第 1、2、3、4 項。 B. 符合第 1 至 5 項。 A. 完全符合。</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			<p>及服務計畫擬定載入辦法，出機構則要說明相關條件，並檢視出入機構流程與物品點收。</p> <p>4、檢閱出機構個案物品之點收紀錄。</p> <p>5、向主管機關查詢機構近4年內是否有無違規收住紀錄。</p>		
A3	社會參與及社區資源連結運用情形	<p>1、訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區外展交流或宣導服務之策略。</p> <p>2、接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。</p> <p>3、各項活動均留有紀錄(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)。</p> <p>4、建立三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等資料檔案)，並定期盤點、更新。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視機構之社區相關服務網絡。</p> <p>2、檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。</p> <p>3、社區提供之設施設備。</p> <p>4、訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合其中1項</p> <p>C. 符合其中2項</p> <p>B. 符合其中3項</p> <p>A. 完全符合</p>	
A4	工作手冊制定與執行情形	<p>1、訂定工作手冊，內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務職掌、重要工作流程、性騷擾、性侵害及服務對象保護、緊急及異常事件預防及處理辦法(包含意外事件；環境、設施設備安全事故，及求助與通報等聯繫窗口、電話等)、個人資料管理與保密辦法、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽嗆等)等資</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視工作手冊內容及審閱或修訂紀錄。</p> <p>2、訪談工作人員(一位照服員陪評)，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第1項</p> <p>C. 符合第1、2項</p> <p>B. 符合第1、2、3項</p> <p>A. 完全符合</p>	<p>1. 本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。</p> <p>2. 應依不同職務之工作人員業務職掌訂立工作手冊內容，但如分冊訂定，各手冊內容應</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>料。</p> <p>2、確實依據制度執行，並有佐證資料。</p> <p>3、至少每年一次審閱或修訂工作手冊及相關表單。</p> <p>4、工作人員熟悉前述工作手冊內容。</p>	<p>3、重要工作流程包括入(出)機構、服務對象照顧技巧、緊急或意外事件預防及處理辦法(包含意外事件；環境、設施設備安全事故)、服務對象權益保障等等。</p> <p>4、緊急或意外事件預防及處理辦法應有明確具體處理程序、措施，且事件發生時依計畫確實執行並有處理過程之紀錄，另每半年應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。</p> <p>5、評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。</p>		含基準說明 3 之內容。
A5	行政會議辦理情形	<p>1、業務負責人應定期(至少每 3 個月)召開行政會議，包含提升服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容作議題討論。</p> <p>2、會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、與業務負責人會談。</p> <p>2、檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。</p> <p>3、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(管考項目具連貫性)。</p>	<p>E. 完全不符 合。</p> <p>D. 第 1 項部分 符合。</p> <p>C. 符合第 1 項。</p> <p>B. 符合第 1 項， 且第 2 項部 分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
A6	服務資訊公開	<p>1、依長期照顧服務法第 29 條規範製作機構簡介或文宣，並隨時更新簡介或文宣與活動訊息。</p> <p>2、設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數、收費標準等。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢閱機構之簡介或文宣。</p> <p>2、察看機構公開之網路平台內容。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 第 1 項部分 符合</p> <p>C. 符合第 1 項</p> <p>B. 符合第 1 項，且第 2 項部分符合</p> <p>A. 完全符合</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A7	<u>過去查核缺失及前次評鑑建議事項改善情形</u>	<p>1、<u>接受主管機關、目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。</u></p> <p>2、<u>針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施，確實執行並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</u></p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、與主管機關確認機構<u>接受主管機關查核、輔導、評鑑改善情形。</u></p> <p>2、檢視前次評鑑之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。</p> <p>3、若無評鑑紀錄，則<u>基準說明2「不適用」。</u></p>	<p>E. 完全未改善。</p> <p>D. 改善情形達<u>25%以上</u>，未達<u>50%</u>。</p> <p>C. 改善情形達<u>50%以上</u>，未達<u>75%</u>。</p> <p>B. 改善情形達<u>75%以上</u>，未達<u>100%</u>。</p> <p>A. 改善情形達<u>100%</u>。</p>	<p>1. 本指標為委員共識決。</p> <p>2. 改善情形比例計算公式為，【已改善完成或有顯著改善之缺失項目數/目的事業主管機關查核列為缺失改善項目數】。</p>
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行	<p>1、訂有工作人員聘任、薪資給付及福利制度(如意外險、照顧責任險等)、獎勵機制。</p> <p>2、訂有工作人員差勤、退休撫卹、獎懲考核(未具僱傭關係得訂於章程或社員公約)、教育訓練、申訴及人力資源發展制度。</p> <p>3、機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。</p> <p>4、訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。</p> <p>5、提供減少長照人員職業傷害之相關措施。</p> <p>6、確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、<u>檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。</u></p> <p>2、<u>檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如意外險保投保情形…等。</u></p> <p>3、<u>訪談工作人員在機構中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。</u></p> <p>4、<u>訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。</u></p> <p>5、<u>訪談業務負責人並檢視機構內減少長照人員職業傷害之相關具體措施。</u></p> <p>6、<u>評鑑當日業務負責人未出席，本</u></p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第 1、2、3 項</p> <p>C. 符合第 1、2、3、4 項</p> <p>B. 符合第 1、2、3、4、5 項</p> <p>A. 完全符合</p>	<p>1. 本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。</p> <p>2. 長照人員人身安全機制包括：性騷擾、性侵害防治、照顧傷害、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。</p> <p>3. 減少長照人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等工作輔具及教</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			項逕評核為E。		育訓練。
A9	人力設置情形	1、符合設置標準。 2、各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 A. 完全符合	
A10	機構性騷擾、性侵害及服務對象保護事件防治機制建置情形	1、訂有 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 三類事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2、訂有 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 預防措施並確實執行。 3、 <u>若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。</u> 4、工作人員清楚處理流程。	文件檢閱 現場訪談 1、檢視機構 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2、檢視機構 <u>性騷擾、性侵害及服務對象保護</u> 預防措施。 3、現場分別與業務負責人及工作人員會談。 4、 <u>性騷擾及性侵害事件的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。</u> 5、 <u>評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。</u>	E. 完全不符合 D. 符合第1項，且第2項部分符合 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2項，且第3項部分符合 A. 完全符合	<p>1. 法規：老人保護通報及處理辦法、身心障礙者保護通報及處理辦理、性騷擾防治法、性別平等工作法及性侵害犯罪防治法。</p> <p>2. 相關紀錄應注意個資保密。</p> <p>3. 性侵害及性騷擾事件對象包括：工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。</p> <p>4. 「服務對象保護」須至少包含身體虐待、精神虐待、財務剝削、照顧疏忽、遺棄、失依陷困等六種類型，機構服務對象如遭遇上述情形，機構應有相關通報機制，</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					並建立相關辦法及流程。
A11	新進工作人員職前訓練情形	<p>1、新進工作人員之職前訓練，應於到職後1個月內完成，新進工作人員應接受職前訓練(至少16小時)，訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育(至少3小時)、感染控制(至少4小時)、<u>緊急或意外事件之預防與處理</u>及服務項目實地操作等，<u>對於新進人員訓練有效益評量</u>，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</p> <p>2、<u>應訂有新進工作人員職前訓練計畫</u>。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢閱教育訓練計畫及相關課程內容。 2、檢閱教育訓練相關佐證資料。 3、新進工作人員職前訓練中，除職業安全衛生教育及感染控制外，皆應以實體課程為原則。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>A. 完全符合</u>	整體環境介紹應包括機構本身及機構周邊環境，非僅限服務對象所處環境。
A12	工作人員接受健康檢查	<p>1、新進工作人員健康檢查項目包含：胸部X光、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B型肝炎抗原抗體報告。</p> <p>2、在職工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。</p> <p>3、了解健康檢查報告，並對於檢查異常值之項目，有追蹤處理措施，且有紀錄。</p> <p>4、依規定造冊、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗，未施打疫苗原因留有紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢閱<u>員工各年度健康檢查報告書</u>及相關處理紀錄。 2、健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。 3、新進人員健檢日期應於到職前完成。 4、體檢若有異常值須列入追蹤處理 5、機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理，且載明未施打原因並留有相關紀錄。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合其中2項</u> <u>C. 符合其中3項</u> <u>B. 符合其中4項</u> <u>A. 完全符合</u>	本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		5、有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。			
<b>二、專業照護品質(18項)</b>					
B1	服務對象開案及結案管理	1、訂有開案、收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程。 2、向服務對象及家屬說明上述規定。 3、有後續追蹤機制並確實執行。 4、轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。	文件檢閱 現場訪談 1、檢閱開案、收案、轉介、暫停服務、結案流程。 2、與服務對象會談了解其執行情形。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
B2	服務計畫及跨專業服務	1、對新服務對象之需求評估，應包括服務對象生理、心理認知狀況、家庭及社會支持情形或重大生命事件等。 2、依評估結果確立問題及服務計畫，並具體執行，留有評估紀錄。 3、至少每 6 個月評估一次或依服務對象需求評估，並修正服務計畫。 4、依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。 5、每年至少辦理 4 次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。 6、建立每位服務對象的資料檔(應包含基本資料、個案照顧服務計畫及個案紀錄)，並依規定年限妥善保存。依相關法規制定個案資料調閱辦法，並有相關調閱紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1、抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件。 2、現場訪談長照人員，瞭解評估實際操作情形、例如工具使用、服務計畫擬定及結果評值方式…等。 3、以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。 4、現場訪談各類專業人員，了解轉介照會之作法及是否落實於照顧服務中。 5、專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。 6、檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1、2、3 項</u> <u>C. 符合第 1、2、3、4 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3、4、5 項</u> <u>A. 完全符合</u>	跨專業服務對象個案討論會至少3種不同專業領域人員參與。
B3	服務對象適	1、訂有服務對象適應輔導或支持措施(含環境、人員、權利	文件檢閱 現場訪談	<u>E. 完全不符合</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	應輔導或支持措施	<p>及義務之解說)。</p> <p>2、若出現適應困難之服務對象應有社工、護理師(士)或其他相關專業人員協處。</p> <p>3、<u>能確實回應需求，並有紀錄</u>。</p>	<p>1、檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。</p> <p>2、檢閱與訪談長照人員，對於適應困難之服務對象的協助情形相關佐證資料。</p>	<p><u>D. 符合第 1 項</u>  <u>C. 符合第 1、2 項</u>  <u>B. 符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合</u>  <u>A. 完全符合</u></p>	
B4	服務提供過程感染預防、處理及監測	<p>1、<u>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。</u></p> <p>2、<u>針對服務對象有感染監測紀錄，且紀錄完整。</u></p> <p>3、<u>如有發生感染案件，應逐案分析、處置。</u></p> <p>4、<u>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。</u></p>	<p>文件檢閱  現場訪談  實地抽測</p> <p>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、安排個案就醫、疑似感染區域(含動線)清潔消毒等。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p><u>E. 完全不符</u>  <u>合。</u>  <u>D. 符合第 1 項。</u>  <u>C. 符合第 1、2 項。</u>  <u>B. 符合第 1、2、3 項。</u>  <u>A. 完全符合。</u></p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			<p>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。</p> <p>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。</p>		
B5	服務對象健康檢查及健康管理	<p>1、服務對象應提供初入機構前 3 個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並有紀錄。</p> <p>2、服務對象每年接受 1 次健康檢查，至少包括體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並有完整紀錄。</p> <p>3、針對個別檢查結果進行追蹤處理與服務對象管理，且有紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢閱<u>服務對象各年度健康檢查報告與相關處理紀錄</u>，健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。</p> <p>2、若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。</p> <p>3、機構收住心智障礙(精神障礙、智能障礙、自閉症或失智症)服務對象，是類<u>服務對象</u>入住時須提供入住前 14 天內檢查桿菌性痢疾、阿米巴性痢疾及寄生蟲感染檢驗報告。</p>	<p><u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合其中 1 項</u> <u>B. 符合其中 2 項</u> <u>A. 完全符合</u></p>	
B6	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	<p>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。</p> <p>2、如有發生跌倒案件應逐案分析、處置。</p> <p>3、針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。</p> <p>4、定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視資料。</p> <p>2、請教工作人員，如何執行。</p>	<p><u>E. 完全不符合。</u> <u>D. 符合第 1 項。</u> <u>C. 符合第 1、2 項。</u> <u>B. 符合第 1、2、3 項。</u></p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
				<u>A. 完全符合。</u>	
B7	<u>緊急或意外事件預防與處理</u>	<p>1、<u>訂有緊急或意外事件預防與處理辦法及流程。</u></p> <p>2、長照人員應熟悉<u>緊急或意外事件預防與處理流程</u>。</p> <p>3、<u>發生時依處理流程確實執行與紀錄。</u></p> <p>4、<u>對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</u></p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢閱緊急或意外事件處理流程。 2、與長照人員訪談發生事件時之處理情形。 3、檢閱事件發生之紀錄。 4、與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。 5、業務負責人未出席，本項逕評核為<u>E</u>。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	意外或緊急事件處理紀錄內容：發生事件描述，含人、時、地、物以及傷害等級、原因、處理過程。
B8	提供緊急送醫服務	<p>1、訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。</p> <p>2、送醫前視需要提供必要之急救措施。</p> <p>3、服務單位備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約。</p> <p>4、緊急就醫服務之紀錄完整。</p> <p>5、與家屬即時聯繫之紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢閱緊急送醫辦法及流程。 2、檢閱就醫服務紀錄與家屬之即時緊急連繫服務紀錄。 3、訪談長照人員，瞭解緊急送醫時之實際處理情形。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1、2 項</u> <u>C. 符合第 1、2、3 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3、4 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
B9	服務對象團體或社區活動辦理	<p>1、辦理符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。</p> <p>2、每月至少辦理 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)，且應評值團體活動對服務對象的助益。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。 2、訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。 3、訪談服務對象是否有參與團體或社區活動。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第 1 項部分符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>B. 符合第 1、項且第 2 項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B10	提供照顧者(關係人)支持性服務	1、發展並執行與照顧者(關係人)主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會、電子通訊軟體等)。 2、每年至少辦理1次以上符合有助照顧者支持性之活動，並留有相關紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1、檢閱機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄。 2、訪談長照人員機構與照顧者(關係人)聯繫之作法，並檢閱相關聯繫紀錄。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1項且第2項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄，如：影音紀錄或照片。
B11	服務對象生活輔助	1、應依服務對象個別需求提供進食、盥洗清潔、行動、如廁、等生活輔助服務項目。 2、應依服務對象個別需求提供或連結適切輔具，並考量輔具功能及安全性，引導服務對象使用。	文件檢閱 現場訪談 1、現場訪談長照人員進行服務情形。 2、訪談機構服務對象生活輔具提供情形，如餐具等。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 第1項部分符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1項且第2項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
B12	維持自我照顧能力	1、依服務對象需求安排日常活動及提供其他生活照顧服務，如提供自立支援、協助購物或服藥提醒等。 2、落實增加服務對象自我照顧能力之措施，確實執行並有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1、檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 2、檢視服務對象之照顧紀錄。 3、訪談服務對象日常活動之安排情形。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>A. 完全符合</u>	自我照顧能力之措施：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、如廁等。
B13	協助服藥	1、訂有協助服務對象服藥規定。 2、有協助服藥的紀錄。 3、工作人員知道服藥的相關注意事項。	文件檢閱 現場訪談 1、檢視協助服務對象服藥規定內容。 2、檢視協助服藥紀錄。 3、訪談工作人員了解協助服藥相關	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第1項</u> <u>B. 符合第1項且第2項</u> <u>A. 完全符合</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			規定情形		
B14	強化長照服務人員專業知能	<p>1、每位長照人員每年均接受長照積分認證的繼續教育至少 20 積分，其中感染管制至少 4 積分、原住民族族群文化敏感度及能力至少 1 積分、多元族群文化敏感度及能力至少 1 積分。</p> <p>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。</p> <p>3、照顧服務員參加長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練。</p> <p>4、每位長照人員具有於效期內之急救相關訓練完訓證明。</p> <p>5、長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。</p> <p>6、提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之策略辦法以及具體成果(如公假等)。</p> <p>7、定期辦理失智症相關在職訓練 4 小時，培訓內容應含失智症情緒</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族、多元文化或多元性別以及感控 4 積分，不含長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練，以及急救訓練等)及相關佐證資料。</p> <p>2、急救相關訓練包含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。</p> <p>3、訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。</p> <p>4、訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。</p> <p>5、檢閱 BPSD 教育訓練計畫、課程內容及相關佐證資料。</p> <p>6、業務負責人未出席，本項逕評核為 E。</p>	<p>E. 符合未達 3 項</p> <p>D. 符合其中 4 項</p> <p>C. 符合其中 5 項</p> <p>B. 符合其中 6 項</p> <p>A. 完全符合</p>	<p>1. 鼓勵照顧服務員參與之長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練：如(1)身心障礙支持服務核心課程訓練(2)足部照護(3)口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除等。</p> <p>2. 提昇自我照顧能力相關課程情形係指下肢肌力訓練、移位、吞嚥訓練等。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<u>及行為症狀 (Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia, 簡稱 BPSD) 照顧技巧之情境演練。</u>			
B15	提供個別化餐飲	1、依個別需求提供適當餐點。 2、餐點具變化性。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1、檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2、現場訪談長照人員膳食提供情形或實地察看供餐情形。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	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、流質等。
B16	防疫機制建置情形	1、依機構特性訂定並執行感染管制計畫且每年應至少檢視更新 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、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。 4、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。 5、工作人員與服務對象體溫每日至少量測 1 次，且有完整紀錄，並依「人口密集機構傳染病監視作	文件檢閱 現場訪談 現場察看 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。 3、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。 4、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。 5、訂有手部衛生稽核機制，定期稽	<u>E. 符合未達 4 項</u> <u>D. 符合其中 4 項</u> <u>C. 符合其中 5 項</u> <u>B. 符合其中 6 項</u> <u>A. 完全符合</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>業注意事項」規定執行疫情監視及上網登錄通報。</p> <p>6、防護裝備物資(含口罩及手套等)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。</p> <p>7、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。</p>	<p>核(如:每季)手部衛生遵從性及正確性等指標，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。</p> <p>6、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。</p> <p>7、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。</p> <p>8、檢閱工作人員及服務對象體溫紀錄，是否每日至少量測1次及有否異常。</p> <p>9、若機構有人員出現監視症狀(上呼吸道感染、咳嗽持續3週、類流感、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。</p> <p>10、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<math>\leq 35^{\circ}\text{C}</math>，相對濕度<math>\leq 80\%</math>；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</p>		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			板。適當儲備量請參考疾病管制署相關建議辦理。		
B17	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	<p>1、具有宣導及鼓勵服務對象與工作人員配合國家政策接種各類公費疫苗之策略，並確實執行。</p> <p>2、施打公費流感疫苗，施打率達指定比率。</p> <p>3、<u>施打肺炎鏈球菌疫苗，施打率達指定比率。</u></p> <p>4、<u>施打 COVID-19 疫苗，施打率達指定比率。</u></p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1、依各地方政府通知製作符合公費流感疫苗接種對象名冊，並紀錄接種情形，未接種者應註明原因(如：已知對疫苗的成份過敏者、過去注射曾經發生嚴重不良反應者等)。</p> <p>2、工作人員與服務對象之公費流感疫苗施打率皆須達80% (含)以上。施打率依公費流感疫苗接種對象名冊計算。說明如下：</p> <p>(1) 對象為(a)服務對象、(b)直接照顧服務對象之工作人員。</p> <p>(2) 服務對象施打率=(a)之實際接種人數/(a)×100%。</p> <p>(3) 工作人員施打率=(b)之實際接種人數/(b)×100%。</p> <p>3、服務對象年齡為65歲(含)以上之公費肺炎鏈球菌疫苗施打率(完整兩劑)皆須達40% (含)以上。施打率依公費肺炎鏈球菌疫苗接種對象名冊計算。說明如下：</p> <p>(1) 對象為(a) 65歲(含)以上服務對象。</p> <p>(2) 服務對象施打率=(a)之實際完整兩劑接種人數/(a)×100%。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1 項。</p> <p>C. 符合第 1 項，且符合第 2 、3、4 項之任 1 項。</p> <p>B. 符合第 1 項，且符合第 3 、4 項之任 2 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	<p><u>115 年起，施打率資料將併參衛生福利部疾病管制署全國性預防接種資訊管理系統 Niis 查詢結果。</u></p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			<p>(3) 完整兩劑指1劑結合型肺炎鏈球菌疫苗與1劑23價肺炎鏈球菌多醣體疫苗。</p> <p>4、工作人員與服務對象依公費 COVID-19 疫苗施打率皆須達 40% (含) 以上。施打率依公費 COVID-19 疫苗接種對象名冊計算。計算說明如下：</p> <p>(1) 對象為：(a)查核當日仍於機構內接受服務之服務對象、 (b)查核當日仍在職之專任、兼任工作人員及派駐機構的外包人力。</p> <p>(2) 服務對象施打率=(a)之實際完成更新 COVID-19 疫苗接種人數 /[(a)-(a)之不適合接種、確診後 3 個月內人數]×100 %。</p> <p>5、工作人員施打率=(b)之實際完成更新 COVID-19 疫苗接種人數 /[(b)-(b)之不適合接種、確診後 3 個月內人數]×100%。</p>		
B18	提供有失禁之虞服務對象定時如廁服務情形	<p>1、 對有可能失禁之服務對象訂有至少每 2 小時如廁之計畫。</p> <p>2、 依計畫確實執行並有紀錄。</p> <p>3、 觀察失禁之情形並紀錄。</p> <p>4、 對有可能控制如廁之服務對象，有訓練服務對象自行如廁計畫並有執行紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場察看 現場訪談</p> <p>1、 檢閱有失禁之虞服務對象如廁服務相關文件及紀錄。</p> <p>2、 現場訪談服務對象如廁經驗。</p> <p>3、 檢閱服務對象自行如廁計畫(含給水措施)及執行紀錄。</p> <p>4、 現場訪問工作人員進行服務情</p>	<p><u>E. 完全不符</u> <u>合。</u></p> <p><u>D. 符合第 1</u> <u>項。</u></p> <p><u>C. 符合第 1、2</u> <u>項。</u></p> <p><u>B. 符合第 1、2、</u></p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			形。	<u>3項。</u> <u>A. 完全符合。</u>	
<b>三、安全環境設備(13項)</b>					
C1	休憩設備及 寢室設置	1、休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。 2、每一寢室皆有自然採光，且可依服務對象需求提供調整冷暖之設施。 3、提供足夠且清潔之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)。 4、提供服務對象適當休息場所及設備，並注意個人空間隱私之維護。	現場察看 現場訪談 1、訪問服務對象使用情形。 2、現場察看機構個人空間是否具隱私性。	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1 、 2 項</u> <u>B. 符合第 1 、 2 、 3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
C2	日常活動場所使用	1、提供客廳、廚房等居家空間及單元照顧的活動空間。 2、空間標示明確，方便服務對象辨識。 3、日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性，並依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。 4、提供服務對象交誼所需設施設備。	現場察看 現場察看機構是否有設施設備供服務對象交誼所需。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>B. 符合第 1 、 2 項</u> <u>A. 完全符合</u>	「基準說明2」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。
C3	廚房及用餐 環境、清潔衛生	1、廚房應配置食物之貯藏、冷藏(凍)、烹煮(或加熱)與配膳及餐具清潔之設備。廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2、用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。	文件檢閱 現場察看 1、檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 2、設施設備可滿足服務對象之需求係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>A. 完全符合</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C4	緊急呼叫系統運作	<p>1、浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。</p> <p>2、<u>緊急呼叫設備，設置位置適當。</u></p> <p>3、<u>緊急呼叫設備功能正常。</u></p> <p>4、有人按鈴，服務人員能立即反應處理。</p>	<p>現場察看</p> <p>1、現場察看機構內浴室、廁所及寢室之緊急呼叫設備設置情形。</p> <p>2、現場測試機構內浴室、廁所及寢室緊急呼叫設備之功能，若有人按鈴，服務人員需在 3 分鐘內到達現場(如遇房門或浴廁門鎖上鎖情形，應能立即開鎖處理)；立即反應處理不包含於工作站直接取消警示音(燈)。</p> <p>3、相關緊急呼叫設備需有該地區原住民族或其他多元族群語言翻譯或清楚圖示。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第 1 項</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>B. 符合第 1、2、3 項</u> <u>A. 完全符合</u>	
C5	餐飲衛生	食物檢體留存(整份或每樣食物 125 公克)分開封裝，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。	<p>文件檢閱</p> <p>現場察看</p> <p>檢視食物檢體留存情形。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>A. 完全符合</u>	
C6	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>1、依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報，並有完整審查合格證明文件。</p> <p>2、依規定辦理消防安全設備檢修申報，並有完整審查合格證明文件。</p> <p>3、建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場查看</p> <p>現場訪談</p> <p>1、建築物公共安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符。若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。</p> <p>2、依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。</p> <p>3、消防安全設備檢修申報情形：</p> <p>(1)依規定每半年辦理 1 次檢修申報。</p> <p>(2)有近 4 年各次紀錄。</p> <p>4、防火管理制度執行情形</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1、2 項</u> <u>A. 完全符合</u>	<p>1. 「基準說明 1、3」為消防安檢例行查核項目，屬消防法第 6 條第 1 項(消防安全設備設置及維護義務)、第 9 條第 1 項(消防安全設備定期檢修申報)、第 11 條第 1 項(地毯等物品應使用防焰物品)、第 13 條(應實施防火管理)之範疇；另如有使用液化石油氣或燃氣熱水器(非電熱</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			<p>(1)防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業務。</p> <p>(2)防火管理人之遴用及訓練應符合消防法施行細則第 <u>13</u> 條規定，且由<u>機構聘用之全職</u>以外之管理或監督層次人員擔任；並具有效期限內之初訓或複訓合格證書。</p> <p>(3)<u>應有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等 3 項自行檢查表(應有最近 1 年之資料)</u>。</p> <p>(4)自衛消防編組為最新之人員編組情形，且能依員工上班情形，規劃假日、夜間或輪班之應變機制，並有聯絡電話等緊急聯絡方式。</p> <p>(5)依法<u>每年 2 次之消防自衛編組演(訓)練</u>，並有近 4 年各次通報表等佐證資料。(得與其他服務類型一同辦理，惟仍應考量本項社區式服務類之住民特性、工作人員配置等)。</p> <p>(6)抽測自衛消防編組人員 1-3 人，詢問其對自身職責瞭解情形。</p> <p>5、如有下列情形之一者，本項逕評核為 E：</p> <p>(1)防火管理人資格不符，如評鑑當天尚無防火管理人受訓合格</p>		<p>水器)部分，亦需符合消防法第 15 條等規範。</p> <p>2. 檢修頻率屬甲類場所，每半年實施 1 次，甲類以外場所，每年實施 1 次。如長期照顧服務機構(限社區式之建築物使用類組非屬 H-2 之日間照顧、團體家屋及小規模多機能)屬甲類，長期照顧服務機構(限社區式之建築物使用類組屬 H-2 之日間照顧、團體家屋及小規模多機能)屬乙類。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			<p>證書或有效期間不符，或尚未取得當地消防主管機關核備。</p> <p>(2)防火管理人非任職機構內人員，如欠缺完整勞健保投保於機構內之資料佐證。</p> <p>(3)評鑑當天防火管理人尚須負責其他非安全環境設備項目之考核，亦無專人可代理防火管理人。有關專人應為機構工作人員且符合以下資格：具有效期間之防火管理人受訓合格證書，且平時有在該機構執行防火管理之項目，並能提供資料佐證。</p>		
C7	疏散避難系統及等待救援空間設置	<p>1、樓梯間、走道、出入口、防火門應保持暢通無阻礙物。安全梯出入口、防火區劃之防火門出入口等保持周圍1.5公尺地面淨空，並有適當之標示或告示。</p> <p>2、<u>各層應具有二個以上不同避難逃生路徑</u>（其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑）。</p> <p>3、設置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、設有等待救援空間或防火區劃，具有有效防排煙功能之設計。</p> <p>5、火災時，中央空氣調節系統能與緊急(火警)警報系統連動自動切斷電源開關。</p>	<p>現場察看</p> <p>1、等待救援空間應具完整區劃及排煙功能，考量限制火災範圍及提高存活率之目標，並須符合以下：</p> <p>(1) <u>等待救援空間須有一定防火性能及足夠之煙控能力。</u></p> <p>(2) <u>等待救援空間規劃，應考量消防單位進入救援的可及性。</u></p> <p>2、原則上機構1樓不需設置等待救援區，惟若機構本身未能直接通向外部空間途徑時則必須設置。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合其中 2 項</p> <p>C. 符合其中 3 項</p> <p>B. 符合其中 4 項</p> <p>A. 完全符合</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C8	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>1、對於火災、風災、水災(短延時強降雨)、地震、停電及停水等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之災害緊急應變計畫與作業程序。</p> <p>2、訂有符合機構特性的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、每季應實施緊急災害應變演練1次，每年合計4次以上，包括複合型緊急災害應變演練一次及<u>夜間火災應變演練</u>一次，<u>另外</u>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。</p> <p>4、<u>火災應變演練情境應有針對縱火、機構之上、下樓層或相鄰場所(非機構立案範圍)起火而可能被波及之應變內容。</u></p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1、災害緊急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：</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<u>服務對象</u>疏散運送之順序與策略。</p> <p>(3)備有日、夜間火災應變計畫且將119火災通報裝置及自動撤水設備納入火災應變演練。</p> <p>2、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。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合其中1項</u> <u>C. 符合其中2項</u> <u>B. 符合其中3項</u> <u>A. 完全符合</u>	<p>1.複合型災害係指二項以上災害同時或先後對機構產生影響，此兩項災害不盡然存在因果關係。</p> <p>2.本項演練以社區式服務類<u>服務對象</u>及工作人員為主(需要時可結合其他部門或召回人力)。</p>
C9	用電管理制度執行情形  新增指標	<p>1、機構應有用電管理制度，訂有用電設備及延長線管理辦法及清單。</p> <p>2、機構人員每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。</p> <p>3、每半年一次委託合格之用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。</p>	<p>1、建立用電設備及延長線清單，內容應包含設備名稱、廠牌型號、功率(或安培數)、購入日期、財產編號等項。</p> <p>2、用電設備清單應包含高耗能電器(如功率600W以上之微波爐、電烤箱、電磁爐、電鍋、電熱器、熱循環扇及科技輔具)、移動式電器(電扇、電熱毯、氣墊床、行動電源等)。</p>	<u>E. 完全不符合</u> <u>D. 符合第1項</u> <u>C. 符合第1、2項</u> <u>B. 符合第1、2項且第3項部分符合</u> <u>A. 完全符合</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			3、 <u>高耗能設備，如微波爐、電烤箱、電磁爐、電鍋、電熱器、熱循環扇及科技輔具、延長線以及行動電源等需定期巡視檢查。</u> 4、 <u>用電設備委外檢驗項目須有低壓設備之絕緣電阻、接地電阻、活電紅外線顯影檢測等。</u>		
C10	具有急救物品	1、機構備有急救箱及基本急救設備。 2、備有急救箱及基本急救設備每位服務人員會操作。	現場察看 現場訪談	E. 完全不符合 C. 符合第1項 A. 完全符合	急救箱及基本急救設備應包含以下物品：體溫計、寬膠帶或紙膠、止血帶、剪刀、優碘、酒精(或棉片)、口罩、棉棒、紗布、繩帶、壓舌板、彈性紗繩或彈性繩帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)。
C11	機構環境清潔及病媒防治措施	1、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。 2、有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。委外病媒防治業執行病媒、害蟲防治或殺菌消毒，並有佐證文件。	文件檢閱 現場察看 1、檢閱清掃、消毒、害蟲防治、檢討改進等相關紀錄。若工作外包，請提供合約。 2、實地察看內外環境及設施。 3、環境消毒作業需有消毒紀錄資料查證。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 A. 完全符合	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。
C12	無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使	無障礙浴廁應符合「建築物無障礙設施設計規範」之下列規定，惟舊有建築物可申請替代改善方案計畫並提出縣市政府核可證明：	現場察看 1. 97年7月1日以前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。	E. 完全不符合 D. 符合其中3	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	用情形	<p>1、出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。</p> <p>2、設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。</p> <p>3、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横向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。</p> <p>4、洗臉盆及鏡子。</p> <p>5、多人使用之浴廁，應有適當的隔間或門簾。</p> <p>6、至少設置兩處求助鈴。</p>	<p>2. 97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。</p> <p>3. 每幢建物至少設置1處無障礙浴廁。</p> <p>4. 無障礙廁所及浴室出入口應無高差，若有高差應設置坡道或升降設備。</p> <p>5. 無障礙浴室及廁所合併設置者，浴室及廁所皆應有適當隔間(隔簾)，且不可上鎖。</p>	<p><u>項。</u></p> <p><u>C. 符合其中 4 項。</u></p> <p><u>B. 符合其中 5 項。</u></p> <p><u>A. 完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。</u></p>	
C13	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	<p>1、<u>明確訂定各樓層服務對象疏散運送之順序、策略及關懷服務對象持續照護作為。</u></p> <p>2、<u>大廳、玄關或主要出入口應張貼可供內部人員及訪客參考，且適當大小之逃生避難圖。</u></p> <p>3、<u>各層樓梯間出入口應張貼可供消防人員搶救辨識參考，且適當大小之圖面。</u></p> <p>4、<u>安排業務管理人、防火管理人、照顧服務員(含外籍照顧服務員)、護理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。</u></p>	<p>現場察看 文件檢視</p> <p>1、<u>逃生避難圖及供消防人員搶救辨識圖應符合比例及適當大小(A3尺寸以上)，並與現場方向、方位符合，且註記所在位置、防火區劃、滅火設備(滅火器、消防栓箱)、等待救援空間等。</u></p> <p>2、<u>檢閱災害風險辨識、溝通及防救災相關教育訓練佐證，應有教育訓練主題、講義或教材、講師及參加人員名單(簽到單)、照片及意見回饋等。</u></p>	<p><u>E. 符合未達 2 項。</u></p> <p><u>D. 符合其中 2 項。</u></p> <p><u>C. 符合其中 3 項。</u></p> <p><u>B. 符合其中 3 項，且餘 1 項部分符合。</u></p> <p><u>A. 完全符合。</u></p>	

#### 四、個案權益保障(10項)

D1	長照機構辦理公共意外	1、投保公共意外責任險。 2、保額符合規定，且定期更換投保	文件檢閱 現場訪談	<p><u>E. 完全不符合</u></p> <p><u>A. 完全符合</u></p>	依據長期照顧服務
----	------------	----------------------------------	--------------	--	----------

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	責任保險保險事項	契約未中斷。	1、檢視機構投保佐證文件。 2、訪談機構業務負責人有關機構投保情形。 3、業務負責人未出席，本項逕評核為 <u>E</u> 。		機構投保公共意外責任險保險範圍及金額認定標準辦理；設有社區式及機構住宿式服務之綜合式服務類長期照顧服務機構，其許可開放規模應合併計算。
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	1、應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。 2、契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。 3、當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。	文件檢閱 現場訪談 1、檢視契約資料。契約應核章完整。 2、與機構業務負責人及服務對象會談有關契約內容事項。 3、審閱期之訂定屬於消費者保護法規範，惟考量服務對象緊急接受服務之狀況，必要時由機構逐條宣讀告知服務使用者並簽署契約，以保障服務使用者之權益。 4、直轄市、縣市政府委託安置個案無需契約審閱期。 5、公費服務對象應備有直轄市、縣市政府委託安置契約書；契約書應涵蓋定型化契約範本，其內容均能含括定型化契約範本及其附件所規範者，未能涵括其權利及義務則應另立契約。 6、緊急安置及保護個案無需簽契約書。 7、業務負責人未出席，本項逕評核	<u>E. 完全不符合</u> <u>C. 符合第 1 項</u> <u>B. 符合第 1 、 2 項</u> <u>A. 完全符合</u>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			為E。		
D3	收費標準與開立收據	1、收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。 2、所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。	文件檢閱 現場訪談 1、 <u>抽查1位服務中服務對象、1位退住個案之近2個月之繳費狀況</u> (收據、日記帳或分類帳)，檢視是否與契約所載一致。 2、檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 A. 完全符合	
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1、訂有服務對象及家屬意見反應及申訴處理辦法、流程，且管道應多元化。 2、對服務對象及家屬意見反應及意見有處理，並有後續追蹤紀錄。 3、定期分析服務對象及家屬意見反應及申訴事件，提出改善措施並確實執行，並留有會議紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1、檢視意見反應及申訴辦法、流程。 2、檢視意見反應及申訴處理之相關紀錄。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	
D5	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、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， <u>應有處理並有紀錄</u> 。 4、依服務對象或家屬的狀況或反應適時 <u>調整或修正</u> 。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1、 <u>訪問服務對象有關生活注意事項內容</u> 。 2、 <u>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</u> 。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	
D6	尊重服務對象信仰情形	1、尊重服務對象宗教信仰及文化照護需求。	文件檢閱 現場察看	E. 完全不符合 C. 符合其中1	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>2、<u>有提供靈性關懷服務，並有服務紀錄。</u></p> <p>3、<u>服務對象擁有自行決定參與宗教或文化活動的機會。</u></p>	<p>現場訪談</p> <p>1、檢視個別靈性關懷服務紀錄。</p> <p>2、訪問機構服務對象。</p>	<p>項</p> <p>B. 符合其中 2 項</p> <p>A. 完全符合</p>	
D7	服務滿意度調查情形	<p>1、<u>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。</u></p> <p>2、<u>滿意度調查包含服務內容、活動設計、餐食設計、服務人員態度、設施設備等項目。</u></p> <p>3、<u>有調查分析報告，並提供予服務對象及其家屬。</u></p> <p>4、<u>依據調查結果分析及檢討，提出具體因應、改善措施及後續追蹤，並留有會議紀錄。</u></p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢閱調查問卷及改善方案內容。</p> <p>2、與家屬及服務對象訪談。</p> <p>3、調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1 項。</p> <p>C. 符合第 1、2 項。</p> <p>B. 符合第 1、2、3 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
D8	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	<p>1、<u>依據「私立長期照顧服務機構個人資料檔案安全維護計畫實施辦法」訂有服務對象管理系統之管理及資訊安全維護辦法(參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、服務對象資料/檔案借閱規範及流程)。</u></p> <p>2、<u>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。未經服務對象同意，機構不得代為表示(契約載明)由資訊系統廠商從事特定目的外之其他利用之意思表示。</u></p> <p>3、<u>對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析，並配合衛生福利部</u></p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>現場察看</p> <p>1、與負責人員現場會談及操作。</p> <p>2、檢閱資訊系統廠商與機構簽訂之合約書，資訊廠商用於運算、統計、分析之資訊仍屬個人資料，且非屬受機構委託辦理相關事務者，或另涉及該公司基於本身之其他特定目的(如商業策略)，因屬特定目的外利用，應符合個資法第6條第1項但書、第20條第1項但書各款所列情形之一，檢具服務對象書面同意書，始得為之。</p> <p>3、檢閱機構個案資料管理系統之保密性。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合其中 1 項</p> <p>C. 符合其中 2 項</p> <p>B. 符合其中 3 項</p> <p>A. 完全符合</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>政策上傳照顧服務資料，且隨時更新內容。</p> <p>4、統計分析結果，有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考，並應有會議紀錄。</p>			
D9	服務對象隱私及居家情境佈置情形	<p>1、個人空間隱私之維護，監看設備未設置於服務對象寢室及浴廁內。</p> <p>2、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。</p> <p>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。</p> <p>4、床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。</p> <p>5、允許服務對象可攜帶私人物品，佈置自己的空間環境，且不危及公共安全。</p>	<p>現場察看 現場訪談</p> <p>1、現場察看服務對象之私人物品擺放情形。</p> <p>2、現場察看機構個人空間是否具隱私性(如照護過程是否提供必要遮蔽，以及服務對象長時間下半身裸露，或未使用拉簾、屏風等遮蔽即進行照護)。</p> <p>3、訪談服務對象與觀察服務現場。</p> <p>4、評鑑當日如於寢室內查有監看設備，不論是否運作或有無功能，本項逕評核為E。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p> <p>C. 符合第1、2、3項。</p> <p>B. 符合第1、2、3、4項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
D10	服務對象約束機制建置與評估	<p>1、有醫師診斷或護理人員專業判斷，及有個別化評估。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、無不當約束。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視相關資料。</p> <p>2、請教工作人員，如何執行。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第1項</p> <p>C. 符合第1、2項</p> <p>B. 符合第1、2、3項</p> <p>A. 完全符合</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			<p>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。</p> <p>6、已請家屬預先簽署同意書者，本項逕評為E。</p>		

#### 五、加扣分項目 (2項)

1	<b>【加分項目】</b> 創新或配合政策執行	1、 提供具有創新或特色之相關措施， <u>並有具體實蹟(成效)</u> ，包括： <u>服務對象安全</u> (如優於法令之更高規格之設施設備等)、 <u>特殊族群照護</u> 、 <u>配合(參與)政策或試辦</u> 等相關計畫至少1項。 2、 依 <u>服務對象</u> 之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。 3、 機構人員出勤管理，有公開明顯揭示(職稱、人名、照片等)，並長期辦理。 4、 <u>機構設置或使用節能標章或環保標章相關產品達一定比率</u> 。 5、 <u>機構辦理員工友善家庭照顧措施</u> ，支持員工平衡工作與家庭照顧，作法包括：提供彈性工作時間/地點、優於法令給假(如有薪家庭照顧假)、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。 6、 <u>機構取得與其服務品質、照護品質或行政管理相關之品質標章</u>	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1、 配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定(不含本部補助或獎勵型計畫)，如下： (1) (曾)參加經濟部中小及新創企業署之「創業家實證計畫/新創採購」且獲獎勵之優質機構。 (2) 於評鑑年度近4年內(曾)參加潛伏結核感染檢驗及治療相關計畫(含慢性傳染病照護品質計畫之長照機構加強型結核病防治計畫)或全民健保慢性傳染病照護品質計畫之長照機構加強型結核病防治計畫。 (3) 機構配合擔任照顧服務員資格訓練實習單位。 (4) 於機構內針對 <u>服務對象</u> 及家屬辦理信託宣導活動。 2、 出勤管理應包含所有工作人員，能依照機構(班別)實際安	<u>由評鑑委員共識決，1項加0.5分，最多5分，並以總分占比式加權計算。</u>	<u>加分項目如有跟住宿式相同，則不重複於社區式加分。</u>
---	----------------------------	--	---	---	---------------------------------

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p><u>或國家級獎項(包含室內空氣品質自主管理標章)，並有相關佐證資料。</u></p> <p>7、<u>使用「疫苗接種行政電子化系統(NIAS)長照機構子系統辦理服務對象與工作人員疫苗接種作業。</u></p>	<p>排與調整。</p> <p>3、<u>機構設置或使用節能標章或環保標章相關產品，檢視C9用電設備清單之設備或物品，其中有節能標章或環保標章者(由機構提供佐證資料)占比至少60%。</u></p> <p>4、<u>使用『疫苗接種行政電子化系統(NIAS)』長照機構子系統進行公費疫苗接種對象接種意願調查，以及製作接種對象名冊。</u></p>		
2	【扣分項目】評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	<p>評鑑期間有違規或重大負面事項，經查證屬實者：</p> <p>1、<u>就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。</u></p> <p>2、<u>機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外、感染管制重大違失…等及其他經主管機關認定。</u></p> <p>3、<u>未於115年5月31日前送出「基本資料表」及「自評表」。</u></p>	<p>現場訪談 文件檢閱</p>	<p>1、<u>由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料。</u></p> <p>2、<u>1案(事件)扣總分0.5分，上限扣2分。</u></p>	