

衛生福利部委託辦理
112-113 年度「長期照顧服務機構評鑑計畫」

112 年度長期照顧服務機構
實地評鑑機構說明會手冊

主辦單位：衛生福利部

委辦單位：社團法人台灣長期照護專業協會

辦理日期：113 年 1 月 25 日(星期四)

113 年 1 月 26 日(星期五)

辦理地點：中山醫學大學正心樓

(台中市南區建國北路一段 110 號)

衛生福利部委託辦理 112-113 年度「長期照顧服務機構評鑑計畫」

112 年度長期照顧服務機構實地評鑑機構說明會

目錄

壹、機構評鑑說明會議程.....	1
貳、實地評鑑作業說明.....	3
參、填表及評分說明.....	8
衛生福利部 112 年度住宿式長期照顧機構評鑑項目分工	12
衛生福利部 112 年度長期照顧機構評鑑申復表	14
衛生福利部 112 年度長期照顧服務機構評鑑期間突發事件處理原則	15
附件 1、112 年度衛生福利部長長期照顧服務機構評鑑作業程序	17
附件 2、112 年度長期照顧服務機構評鑑基準	40
壹、住宿式長期照顧服務機構評鑑基準.....	40
貳、居家式長期照顧服務機構評鑑基準.....	90
參、社區式日間照顧長期照顧服務機構評鑑基準.....	99
肆、社區式小規模多機能長期照顧服務機構評鑑基準.....	113
伍、社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準.....	130

壹、機構評鑑說明會議程

- 一、依據：衛生福利部112-113年度「長期照顧服務機構評鑑計畫」及112年度長期照顧服務機構評鑑作業程序辦理。
- 二、目的：為增進受評機構及縣市政府主管機關充分瞭解並掌握各項評鑑指標內涵及評鑑相關應準備事項。
- 三、主辦單位：衛生福利部
- 四、承辦單位：社團法人台灣長期照護專業協會
- 五、會議日期：
 - (一)居家式、社區式(日間照顧、團體家屋)長期照顧服務機構：113年1月25日(星期四)10：00-15：50
 - (二)住宿式長期照顧服務機構：113年1月26日(星期五)10：00-16：30
- 六、會議地點：中山醫學大學正心樓(地址：台中市南區建國北路一段110號)
- 七、參加對象：
 - (一)依法應參加112年度長期照顧服務機構評鑑者，及得自行申請參加112年度評鑑者。
 - (二)受評機構所在地之地方縣市主管機關。

八、會議議程：

(一)113年1月25日(星期四)居家式、社區式(日間照顧、團體家屋)

時間	場次 1 (0831 教室)	場次 2 (0832 教室)
	主題(居家式)	
09:50-10:00	報到	
10:00-10:05	主席致詞	
10:05-11:00	行政作業說明、Q&A	
11:00-11:10	休息	
11:10-12:00	經營管理效能評分基準及 評分說明、Q&A	專業照護品質評分基準及 評分說明、Q&A
12:00-13:00 午餐及午休		
13:00-13:50	專業照護品質評分基準及 評分說明、Q&A	經營管理效能評分基準及 評分說明、Q&A
13:50-14:00	休息	
14:00-14:50	個案權益保障評分基準及 評分說明、Q&A	安全環境設備評分基準及 評分說明、Q&A
14:50-15:00	賦歸	休息
15:00-15:50	\	個案權益保障評分基準及 評分說明、Q&A
15:50-		賦歸

(二)113年1月26日(星期五)住宿式長期照顧服務機構

時間	場次 3(0212 會議室)
	主題(住宿式)
09:50-10:00	報到
10:00-10:05	主席致詞
10:05-11:00	行政作業說明、Q&A
11:00-11:10	休息
11:10-12:10	經營管理效能評分基準及評分說明、Q&A
12:10-13:10 午餐及午休	
13:10-14:10	專業照護品質評分基準及評分說明、Q&A
14:10-14:20	休息
14:20-15:20	安全環境設備評分基準及評分說明、Q&A
15:20-15:30	休息
15:30-16:30	個案權益保障評分基準及評分說明、Q&A
16:30-	賦歸

貳、實地評鑑作業說明

一、實地評鑑時間：自 113 年 3 月 1 日起至 3 月 31 日止。

二、評鑑團隊：各梯次需包含安全環境、個案權益及經營管理各 1 位、專業照護 2 位、縣市政府代表 1 至 2 位、衛生福利部代表 1 至 2 位、協會 1 位，共計 8 至 10 位。

三、受評資料檢視範圍：設立許可日起至 112 年 6 月 30 日，部分指標涉及照護連續性及相關時效，須查閱至評鑑當日。

四、預計期程規劃

項目	說明	預定辦理(完成)日期
辦理機構評鑑說明會		1. 113 年 1 月 25 日(居家式、社區式) 2. 113 年 1 月 26 日(住宿式)
受評機構評鑑申請	機構評鑑說明會後繳交	1. 受評機構： (1) 於 113 年 1 月 30 日前將長期照顧服務機構評鑑申請書填寫用印完成，發函直轄市、縣(市)主管機關。 (2) 於 113 年 2 月 15 日前連同基本資料表及自評表發函交付直轄市、縣(市)主管機關。 2. 直轄市、縣(市)主管機關 (1) 於 113 年 1 月 31 日前與台灣長期照護專業協會確認受評機構名單 (2) 於 113 年 2 月 23 日前函送長期照顧服務機構評鑑申請書、受評機構基本資料表、自

項目	說明	預定辦理(完成)日期
		評表至台灣長期照護專業協會
實地評鑑		113年3月1日至3月31日止
受理機構申復	受評機構收到評鑑結果通知次日起 14 天內須申請，預期不予受理；申復以一次為限。	113年4月

- 1、防疫措施:依據衛生福利部疾病管制署於 112 年 8 月 15 日修訂之「衛生福利機構(住宿型)因應 COVID-19 感染管制措施指引」辦理實地評鑑。訪客進入將全程配戴口罩，並落實手部衛生、呼吸道衛生與咳嗽禮節，為保護訪客及住民雙方安全，陪評人員皆備有個人防護裝備，以降低傳染風險。
- 2、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)」(https://www.cdc.gov.tw/File/Get/EsjWW5Hk1cw__d4vaqFNxA)辦理。落實詢問訪客旅遊史(Travel history)、職業(Occupation)、接觸史(Contact history)、群聚史(Cluster)等資訊。
- 3、請事先規畫評鑑當日委員實地訪查之路線，遵守分艙分流之原則，請於實地評鑑前 5 日提供動線規劃及機構平面圖予長照專協。

六、評鑑當日流程

進行程序	時間	主持人	說明
預備會議	5 分鐘	評鑑委員召集人 (機構人員請迴避)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各評鑑委員互相溝通，達成評鑑共識。 2. 確認程序及評鑑委員之分工。
介紹機構相關人員、評鑑委員及陪評人員	5 分鐘	機構或業務負責人 評鑑委員召集人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機構負責人或業務負責人介紹出席工作人員。 2. 評鑑委員召集人介紹各評鑑委員及主管機關代表。
機構簡報	10 分鐘	機構負責人或業務負責人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由受評機構負責人或業務負責人進行業務簡報，並應就機構創新作為扼要報告，以利評鑑委員瞭解。 2. 配合減紙化作業，簡報資料於會場以電子檔方式呈現即可。
實地查核、書面資料查閱與人員訪談	120 分鐘	評鑑委員 機構相關工作人員 主管機關代表	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由受評機構帶領評鑑委員訪視各有關設施、一般作業情形。 2. 請機構依評鑑項目表順序備妥相關資料，委員針對每一項評鑑項目進行查閱及評核。 3. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。
評鑑小組討論及意見撰寫	15 分鐘	評鑑委員召集人 (機構及地方政府人員請迴避)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 必要時，請陪同人員報告及交換意見。 2. 委員整理資料。 3. 評鑑委員先行討論初步評鑑結果及建議事項，必要時，並得由評鑑委員召集人協調，以達共識。
綜合座談	25 分鐘	評鑑委員召集人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評鑑委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議。 2. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認評鑑結果。 3. 機構可針對評鑑項目及結果提出說明。

七、 注意事項

(一)停留於機構時間以 3 小時為原則，評鑑委員召集人得視機構實際狀況彈

性調整評鑑時間。

- (二)為避免干擾及影響公正性，不公布評鑑委員名單。
- (三)實地評鑑期間，為利評鑑委員進行訪談，請貴機構配合勿安排住民團體外出活動（如郊遊、參訪等），惟以不影響作業正常運作為原則。
- (四)評鑑委員查證時，請機構指派業務相關同仁陪同並備詢，惟以不影響作業正常運作為原則。
- (五)陪同人員報告時段，受評機構同仁請迴避（實地評鑑陪同人員係指地方政府主管單位代表及視需要邀請之相關單位，如消防局等代表，應配合進行口頭報告並提供評鑑相關佐證資料）。
- (六)委員整理資料時段，陪同人員及受評機構同仁請迴避。
- (七)評鑑當日不開放其他機構觀摩學習，非現職人員及非受評機構員工等(包含以家屬身分在場)不得列席，機構人員請配帶識別證，當日由主管機關協助確認現場人員皆為機構工作人員，另機構之防火管理人、機構負責人(或其委託代理人，且須為機構內人員或其長期照顧服務機構法人之董事、監察人)及業務負責人、護理長、社工皆應在場。
- (八)因應防疫，請事先規畫評鑑當日委員實地訪查之路線，遵守分艙分流之原則，請於實地評鑑前 5 日提供動線規劃及機構平面圖。
- (九)評鑑當日將準備防護裝備（防護衣、面罩、手套等）提供委員穿著，並於評鑑結束後，留置當日受評機構，請協助後續丟棄處理。
- (十)請機構依評鑑基準事先準備相關資料，並依照評鑑指標順序標示及排列清楚，且將資料分為經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障等四類區別以利評鑑流程順暢，另請安排工作人員對應每位委員，以利資料檢視與說明。
- (十一) 所有資料依評鑑當天現場檢視為主，不接受事後補件。
- (十二) 評鑑當日非公開活動，禁止錄音、錄影，以保障機構及住民權益；惟為使評鑑作業更周延與完善，跟訪人員針對有疑義項目、簡報及綜合座談等，進行錄音、錄影及拍照。
- (十三) 評鑑期間若有突發事件，評鑑小組將參考突發事件原則決定作業之進行。

(十四) 實地評鑑期間如遇天然災害(如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害)，受評機構所在地之縣市政府發布停班，則中止實地評鑑作業，將擇期安排實地評鑑完成評鑑作業。

(十五) 當日評鑑結束後，跟訪人員將發放滿意度調查、長期照顧服務機構評鑑委員評核表及回郵信封給受評機構，請協助填寫，並於一週內寄回長照專協評鑑小組。

八、聯繫窗口

(一) 社團法人台灣長期照護專業協會：任專員

電話：(02)2556-5880 分機 21

E-mail: davidren188@gmail.com

(二) 衛生福利部長期照顧司：蕭技正

電話：(02)8590-6218

參、填表及評分說明

一、一般事項說明

(一)評鑑資料包括：

- 1、機構基本資料：由受評機構先行填寫，作為評鑑時之參考，並不作為評鑑計分項目。
- 2、評鑑項目表：本次評鑑共分為經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備、個案權益保障、服務改進創新(加減分項目)等5大項，每一大項之評鑑指標項目詳如評鑑表，每一評鑑指標目各有E、D、C、B、A等5個評分標準(有些指標因基準說明數目關係而有例外情形)，受評機構自評時請依本身所提供之服務內容及實際狀況勾選。
- 3、評鑑方式包括：包括各項文件(含個案資料、紀錄表單及相關照片)檢閱、實地察看、現場訪談及抽測等；訪談對象包括服務對象或工作人員；並抽測員工有關管理、服務品質及公共安全之知能及操作能力。
- 4、表內各項目之填寫方法：
 - (1)評鑑表自評欄一律由機構自行評量已達到之程度以「√」勾選「A」、「B」、「C」、「D」或「E」(所有指標均為單選)。
 - (2)基本資料部分請機構依實際狀況以國字(地址、姓名)或阿拉伯數字(日期、床數、面積、人數、收入、經費等)填寫，表內有□者，則以「√」勾選之。
 - (3)機構自評時，表內各項如勾選錯誤，需要更正時，請先將錯誤處用修正液塗銷後改正(填表人需簽名或核章)，再於適當答案內另行勾選
- 5、機構填妥以下資料後應由業務負責人簽名及核章、封面蓋機構關防及負責人章，送直轄市、縣(市)主管機關審核後，於由主管機關於2月23日前函送長照專協收，以便提供評鑑小組實地考評時使用。機構若需要留存，可先自行影印。
 - (1)長期照顧服務機構評鑑申請書
 - (2)基本資料：正本1本、影本6本。
 - (3)自評表(分別為經營、護理A、護理B、環安、權益)：正本各1本，共5本。

6、本次評鑑資料除另有規定外，受評機構以設立許可日至 112 年 6 月 30 日之資料為主。

二、基本資料填表說明

本大項主要係了解機構重要之基本資料，作為評鑑時之參考，並不作為評鑑計分項目。

- 1、機構名稱：請寫全銜。
- 2、地址欄及電話欄：請務必填寫詳細確實。
- 3、負責人及業務負責人：負責人請填寫設立許可證書上之負責人；業務負責人係指該機構之業務負責人(如主任等)。
- 4、同意許可設立床數：以設立許可證所列服務規模為準
- 5、設立日期及許可文號：以設立許可證所載填列。
- 6、機構屬性：勾選公立、公設民營或法人類別。
- 7、開始營運日期：請填列實際開始營運日期。
- 8、目前實際收住人數：以 112 年 6 月 30 日為準，並檢附每月報送主管機關之收容人數統計表。
- 9、特約長照服務或其他附設服務：勾選接受地方政府委託辦理之服務。
- 10、收住服務對象情形以該年度 12 月 31 日資料為準；112 年以 112 年 6 月 30 日為準。
- 11、建築物所有權及房屋形式：請依實際狀況勾選。
- 12、收費標準：請依機構實際狀況填寫，可複選。
- 13、人員配置：以 112 年 6 月 30 日止資料為準，人數請填寫阿拉伯數字，並以員工薪資表所列為準，合計數及比率請計算確實。
 - (1)專職人員：上班時間每週 40 小時為原則，並支領薪津人員。
 - (2)兼職人員：上班時間每週不足於 40 小時，並支領薪津人員。
- 14、全職員工離職率：請依公式填列並計算離職率及在職率。
- 15、歷年內接受流感疫苗施打情形：以各該年度 12 月 31 日資料為準，112 年以 112 年 6 月 30 日為準；請依公式填列並計算注射率。
- 16、住民現況：至 112 年 6 月 30 日止資料為準，請依實際狀況填寫。
- 17、監測品質指標：請依照月份填寫，若為新設立則以設立許可月為準，並計算比率。

18、**109-112 年度經費收入**：請用阿拉伯數字，以 109-112 年全年（109 年以設立許可日至 12 月 31 日；110 及 111 年全年度；112 年以 1 月 1 日至 6 月 30 日為準）經費收入資料填列，以新臺幣元為單位，並加列千分位（經費支出亦同），如 1,000,000。

(1)住民服務費收入：向住民或家屬收取之照顧費用收入總計，公費住民則列入政府委託收容安置費收入。

(2)政府委託收容安置費收入：指由政府委託收容之住民，由政府撥發之委託收容收入。

(3)政府補助收入：指設施設備費補助、公共安全設施補助…等。

(4)捐贈收入(含捐款捐物)：由個人、財團、民間企業團體等自由捐贈或補助收入或捐物（以其市價估列），分別加總填入該欄。

(5)利息收入：係指動息不動本之基金或專戶儲存之保證金或其他各種款項存儲於行庫或郵局之專戶儲存所孳生之利息收入。

(6)其他收入(請註明)：凡無法歸入上列收入科目之收入者均屬之。如投資收入、出售財產、租金收入等。

19、**109-112 年度經費支出**：係填列 109-112 年度（109 年以設立許可日至 12 月 31 日；110 及 111 年全年度；112 年以 1 月 1 日至 6 月 30 日為準）經費總支出金額。

(1)人事費：指工作人員之薪給及其他補助費、獎金等。例如員工薪給、職務加給、兼職人員車馬費、保險補助費、年終獎金、考核獎金、不休假獎金、其他人事費如支付其他個人之稿費、演講費等均屬之。

(2)行政事務費：係指辦公室（含主任、秘書、社工、護理及提供照顧等業務執行單位）及設備之租金支出、文具用品、旅費、郵電費、修繕費、水電費、保險費、稅捐、訓練費、及營業支出之材料費等支出。請機構依實際狀況填寫。

(3)業務費：係指辦公室（含主任、秘書、社工、護理及提供照顧等業務執行單位）及設備之租金支出、文具用品、旅費、郵電費、修繕費、水電費、保險費、稅捐、訓練費、及營業支出之材料費等支出。請機構依實際狀況填寫。

- (4)居民材料費及耗材：包括服務居民所需之各項費用，如紙尿布、床單被褥及居民衣著之購置及洗滌費用、購置必要之醫療復健器材費用及其他專供居民使用之費用等。
- (5)設備及投資費：指本年機構新增購之土地、房屋及建築、設施設備、交通運輸工具、辦公設備及雜項設備等固定資產之支出，供機構自用者屬之，有關土地、房屋購置價格，以購買時之市價為列帳基礎。
- (6)維護費：指維護機構房舍、設備、車輛之費用，如油漆粉刷、修繕等費用。
- (7)員工教育訓練費：指辦理員工教育訓練而聘請講師之費用，或參加其他機構辦理之教育訓練而支付之費用。
- (8)提撥基金：依規定提撥之準備基金，如退撫準備基金等。
- (9)利息支出：支付各項借款或貸款之利息費用。
- (10)其他支出(請註明)：凡無法歸入上列支出科目之費用者均屬之，如雜項支出、預備金、零用金等。
- 20、**年度餘額**：指上年度餘額加本年經費收入減本年經費支出後之餘額。
- 21、**請於資料繳交前，確認資料已完整填寫無誤。**

衛生福利部 112 年度住宿式長期照顧機構評鑑項目分工

委員	項目
經營效能 管理 A(9 項) B(3 項) C(1 項)	A1 工作人員權益相關制度訂定及執行情形 A2 入出機構之管理(二級加強) A3 業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形 A4 過去查核缺失及前次評鑑建議事項改善情形 A5 機構內性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形 A6 危機或緊急事件風險管理情形 A7 業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形(一級必要) A8 聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形(一級必要) A9 工作人員教育訓練計畫訂定及辦理情形 B1 定期召開服務品質會議及其辦理情形 B20 工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形(與專業組共評) B23 服務對象及工作人員接受疫苗注射情形 C8 污物、事業廢棄物處理及環境病媒、蟲害防治情形
專業品質 照護 A B(14 項)	B2 個案服務計畫與評值及管理情形(二級加強)(與權益組共評) B8 提供服務對象例行及必要之醫療服務情形 B10 服務對象處方藥品安全管理情形 B11 提供服務對象藥事服務情形 B12 服務對象跌倒預防、處理及監測情形 B13 服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形 B14 服務對象疼痛偵測與處置情形 B15 服務對象約束處理及監測情形 B20 工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形(與管理組共評) B22 提供緊急送醫服務情形 B24 提供服務對象日常活動情形 B25 提供服務對象清潔(含身體、寢具及衣物)及翻身拍背服務情形 B26 提供有失禁之虞服務對象定時如廁服務情形 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
專業品質 照護 B B(9 項) C(4 項)	B2 個案服務計畫與評值及管理情形(二級加強)(與權益組共評) B9 防疫機制建置情形(二級加強) B16 服務對象感染預防、處理及監測情形 B17 服務對象非計畫性住院處理及監測情形 B18 服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形 B19 提供管路移除(鼻胃管及導尿管等)之增進照護計畫及執行情形 B21 侵入性照護之執行情形 B28 服務對象膳食及個別化飲食情形 B29 管灌服務對象餵食情形 C7 餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形(二級加強)

委員	項目
	C13 隔離空間設置及使用情形 C14 設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形 C15 工作站設施設備設置情形(一級必要)(與環安組共評)
安全環境 設備 C(12項)	C1 公共空間及寢室空間採光、照明及通風設備情形 C2 儲藏設施設置情形 C3 日常活動空間(如餐廳、閱覽區、活動區、會客區)及設施、設備設置情形 C4 寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形(一級必要) C5 昇降機(電梯)設置情形(二級加強) C6 無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形(二級加強) 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(一級必要) C10 疏散避難系統及等待救援空間設置(一級必要) C11 訂定符合機構特性及需要之緊急災害(EOP)應變計畫及作業程序，並落實演練(一級必要) C12 訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧人力之緊急應變能力(一級必要) C15 工作站設施設備設置情形(一級必要)(與專業組共評) C16 機構飲用供水設備安全及清潔情形(二級加強)
個案權益 保障 B(6項) C(9項)	B2 個案服務計畫與評值及管理情形(二級加強)(與專業組共評) B3 服務對象適應輔導或支持措施 B4 跨專業整合照護執行情形 B5 服務對象團體或社區活動辦理情形 B6 社區資源聯結及運用情形 B7 與家屬互動及提供服務情形 D1 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形(二級加強) D2 與入住委託人訂立契約情形 D3 服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形 D4 服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形 D5 尊重服務對象信仰情形 D6 住民隱私權及居家情境佈置情形(一級必要) D7 服務對象財物管理及死亡遺物處理情形 D8 提供緩和醫療及臨終照護措施 D9 辦理服務滿意度調查情形
加減分項目	【加分項目】創新或配合政策執行 【加分項目】機構內空氣品質 【扣分項目】評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄 各組委員共評，經營組落分。

衛生福利部 112 年度長期照顧機構評鑑申復表

機構名稱：

評鑑等第/分數：

級別	項次	評鑑指標內容	委員建議改善事項	申復具體事由	審查意見
機構圖記：				負責人簽章：	
				113 年 月 日	

【注意事項】

- 1、 申復時間：自評鑑結果通知送達之次日起 14 日內，以郵戳為憑，預期不予受理。
- 2、 各機構申復相同事由以一次為限。

衛生福利部 112 年度長期照顧服務機構評鑑期間突發事件處理原則

一、適用於指住民安全及長期照顧服務機構權益或干擾評鑑程序之進行等緊急事件。

二、突發事件及處理如下：

(一) 機構內主管人員因身心不適，無法參與評鑑當日作業。

處理：機構應指派報主管機關核備之人員代理，繼續評鑑。

(二) 機構住民有重大事件需立即處理者，如嚴重暴力、重大傷害、住民往生、自殺等。

處理：應中止評鑑，擇日安排評鑑。

(三) 若評鑑機構有重大感染者(法定傳染病)。

處理：應中止評鑑，擇日安排評鑑。

(四) 若評鑑機構因天然無法抗拒的災害而致設施設備嚴重受損者。

處理：應中止評鑑，擇日安排評鑑。

(五) 若機構發生干擾評鑑進行之情況者。

處理：經隨行主管機關人員三次提醒未改善，應中止評鑑，該年度不再安排評鑑，成績以中止評鑑時已完成之評鑑項目計算。

1. 「干擾評鑑進行」之定義：

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

(2) 機構工作人員於評鑑過程進行拍照、錄影、錄音。

(3) 機構工作人員詢問評鑑委員姓名及詢問評鑑分數。

(4) 機構拒絕配合實地評鑑之程序及相關事項。

2. 「中止評鑑」之程序：

(1) 受干擾之委員告知召集人、主管機關(衛生福利部)代表及跟訪助理，說明機構工作人員干擾評鑑進行之情事，且召集人經三次提醒未改善。

(2) 由召集人召開臨時評鑑小組會議討論。

三、本突發事件處理原則報衛生福利部核定，通過後依原則執行

附件 1、112 年度衛生福利部長期照顧服務機構評鑑作業程序

一、衛生福利部(以下稱本部)為規範 112 年度機構住宿式服務類長照機構(以下稱住宿式長照機構)及含住宿式長照機構之綜合式服務類長照機構(以下稱綜合式長照機構)之評鑑之相關作業事項，特依長期照顧服務法第 39 條規定訂定本作業程序。

二、辦理長期照顧服務機構評鑑之目的：

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

三、本部得自中華民國 112 年 11 月起至 112 年 12 月止，以實地訪查方式進行評鑑。

四、評鑑委員：

- (一) 評鑑組織：由本部聘請專家學者組成評鑑小組，統籌規劃、協調及辦理評鑑工作，置委員三人至四人，其中一人為主任委員，由業務單位主管兼任，其餘委員由長照、醫護、管理、社會工作與環境安全之專家學者及具長照服務實務經驗者組成。

(二) 實地評鑑：

1. 本部辦理評鑑實地訪查時，得聘請長照、醫護、管理、社會工作與環境安全之專家學者及具長照服務實務經驗者為評鑑委員。
2. 評鑑委員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對評鑑工作獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法規另有規定外，不得洩漏。

五、評鑑對象：

- (一)長期照顧服務機構每四年接受評鑑一次，評鑑合格效期已屆最後一年者。
- (二)新設立或停業後復業者，自營運或復業之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。
- (三)原評鑑合格經行政處分撤銷或廢止，或前一年評鑑結果為不合格者，自行政處分送達之日起一年內，應接受評鑑。
- (四)轉型機構於長期照顧服務機構評鑑辦法106年6月3日施行前，已依原護理機構評鑑辦法、老人福利機構評鑑及獎勵辦法或身心障礙福利機構輔導查核評鑑及獎勵辦法規定接受主管機關評鑑，且於合格效期內者，應於合格效期已屆最後1年接受評鑑。
- (五)新設立後開業未滿一年，有安置住民且如已滿六個月者，得自行申請評鑑。
- (六)計算基準以機構自設立之日起至112年6月30日止。

六、依「112年度長期照顧服務機構評鑑基準」辦理，評鑑項目內容如下：

- (一)經營管理效能。
- (二)專業照護品質。
- (三)安全環境設備(綜合式長照機構之居家式服務類不適用)。
- (四)個案權益保障。

七、評鑑流程：

- (一)依長期照顧服務機構評鑑辦法第5條規定，當年度應接受評鑑之機構及符合第五點第五款自行申請評鑑之機構，應於公告期限內填寫長期照顧服務機構評鑑申請書(如附件1)、基本資料表及自評表，交付直轄市、縣(市)主管機關完成報名。
- (二)直轄市、縣(市)主管機關依機構繳交之資料進行書面審查是否與

登記之資料相符及完整性，並依長期照顧服務法(以下稱長服法)、長期照顧服務機構設立標準或相關法令規定進行查證後，填寫「主管機關配合長期照顧服務機構實地評鑑查明事項表」(如附件 2)，連同機構繳交之資料，函報本部或本部指定單位。

(三) 受評機構經資格審查通過後，本部應於實地評鑑當月之前一個月，將實地評鑑之日期通知受評機構。

(四) 受評機構所在地之直轄市、縣(市)主管機關應派員，並得視需要邀請相關單位如消防局等代表陪同評鑑，依長期照顧服務機構設立標準規定，確認實地評鑑當日機構現場之狀況，應配合進行「主管機關配合長期照顧服務機構實地評鑑查明事項表」口頭之報告，並提供評鑑相關佐證資料及必要之諮詢。

(五) 實地評鑑應依程序表及注意事項如附件 3：

1. 受評機構負責人或業務負責人簡報。
2. 實地查核、書面資料查閱與人員訪談。
3. 評鑑小組討論及意見撰寫。
4. 綜合座談。

(六) 本部應召開評定會議，並於議決評鑑結果後，通知受評機構，並公告於本部長照專區網站。

八、「長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則」如附件 4。

九、評鑑結果及效期：

(一) 評鑑結果：分為合格及不合格。

1. 評鑑結果合格者：

- (1) 住宿式長照機構分數達90分以上，且特定一級必要指標項目及二級加強指標項目之評分達標情形符合長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-住宿式第三點第六款規定者，列為

優等。

(2)合格效期為四年。

2. 評鑑結果不合格者：所在地主管機關應依長服法第五十三條第三項規定，要求其限期改善。

(二) 評鑑效期認定原則：

1. 受評機構經評鑑合格者合格效期為四年。
2. 前一年度評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為三年；連續二年評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為二年；連續三年評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為一年。

十、受評機構對於評鑑結果不服者，應自收受通知之次日起十四日內，得檢具相關佐證資料向本部提出申復，逾期不予受理；申復以一次為限。

十一、受評機構收受評鑑結果之通知後，其有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。

十二、受評機構於評鑑合格效期內，經本部認有違反長期照顧服務機構設立標準或其他法令規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，本部得廢止原評鑑處分。受評機構接受評鑑所提供之文件或資料，確認虛偽不實者，本部得撤銷原評鑑處分。

十三、實地評鑑期間如遇天然災害（如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害或不可抗力），受評機構所在地之縣市政府發布停班，則中止實地評鑑作業，將擇期接續實地評鑑方式完成評鑑作業，行程取消或變更事宜由本部或評鑑委辦單位通知機構。

附件 1、長期照顧服務機構評鑑申請書

附件 2、主管機關配合長期照顧服務機構實地評鑑查明事項表

附件 3、長期照顧服務機構實地評鑑程序表及注意事項

附件 4、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則

長期照顧服務機構評鑑申請書

本機構依長期照顧服務機構評鑑辦法第 5 條或依 112 年長期照顧服務機構評鑑作業程序第 5 點規定，申請參加貴部辦理之 112 年度長期照顧服務機構評鑑，並願意主動提供評鑑所需資料及配合各項評鑑作業，有關本機構填寫「基本資料表」及「自評表」，送請_____縣（市）政府查證，敬請 鑒核。

此 致

衛生福利部

機構名稱（全銜）：

（請於空白處蓋「關防」與「負責人」章）

機構類型：

機構代碼：

機構統一編號：

機構地址：

負責人姓名：

業務負責人姓名：

填表人姓名：

填表人職稱：

聯絡電話：()

傳真：

E-mail：

中 華 民 國 年 月 日

備註：

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

附件 2

主管機關配合長期照顧服務機構實地評鑑查明事項表

評鑑年度：

機構名稱：

機構類型：

項次	指標內容	基準說明 (僅摘錄須查明之事項)	主管機關之評分建議	主管機關應提供之相關證明資料
A2 (二級)	入出機構之管理	1. 收容個案類型符合主管機關許可立案時收案類型。 2. 機構收容人數符合主管機關許可立案床數。 3. 最近 4 年無違規收容紀錄。	最近 4 年違規收容情形： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(請附違規收容紀錄)	1.最新法人登記證書影本。 2.最新許可立案證書影本。 3.最近4年內違規收容紀錄。(無違規者免附)
A4	過去查核及次評鑑事項改善情形	1. 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。 2. 接受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)。	<input type="checkbox"/> 完全未改善。 <input type="checkbox"/> 改善情形達 25%以上，未達 50%。 <input type="checkbox"/> 改善情形達 50%以上，未達 75%。 <input type="checkbox"/> 改善情形達 75%以上，未達 100%。 <input type="checkbox"/> 改善情形達 100%。	受評機構輔導查核表、受評機構缺失改善函及地方政府同意函等影本資料。

項次	指標內容	基準說明 (僅摘錄須查明之事項)	主管機關之評分建	主管機關應提供之相關證明資料
A7 (一級)	業務負責人實際與政業照品質管理情形	資格符合相關法規規定。	最近4年內業務負責人有無違反設立標準規定： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(請附限改函)	最近4年內函請機構有關業務負責人違反設立標準規定之限改函(無違反者免附)
A8 (一級)	聘用人數及人員資格符合相關法規標準規定。	聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定。	最近4年內聘用人數及人員有無違反設立標準規定： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(請附限改函)	1.最近4年內機構工作人員名冊。 2.最近4年內函請機構有關工作人員違反設立標準規定之限改函(無違反者免附)
B9 (二級)	防疫機制建置情形	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。	最近4年內有無依規定按時上網登載。 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有	請於評鑑當日具體說明受評機構未按時通報資料之日期區間。
C9 (一級)	建築物公安檢查證	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。	<input type="checkbox"/> 不符合。 <input type="checkbox"/> 符合。	1.機構立案及最新之平面圖，察看機構現況與原立案圖面是否符合。 2.若於立案後空

項次	指標內容	基準說明 (僅摘錄須查明之事項)	主管機關之評分 建 議	主管機關應提供 之相關證明資料
	報及 消防 安全 設備 設置、 檢修 及火 管理 情形			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。 3.機構「使用執照存根」及「使用執照圖」。
加減分 項目 1.	【加分 項目】 創 新 配 政 策 執 行	配合長期照顧服務法第46條之政策執行。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(請附佐證資料)	配合(參與)政策或試辦等相關計畫及績效由主管機關協助認定。
加減分 項目 3.	【扣分 項目】 評 鑑 期 間 之 違 規 及 重 大 負 面 事 件 紀 錄	1. 評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。 2. 違規事項：如於未經許可立案範圍收容、對服務對象不當對待...等及其他經主管機關認定違規事項。 3. 重大負面事件：如機構內性侵害、工作人員對	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有(請附佐證資料)	請主管機關提供違規證明及重大負面事件資料(無是類事件免附)。

項次	指 內 標 容	基 準 說 明 (僅 摘 錄 須 查 明 之 事 項)	主 管 機 關 之 評 分 建 議	主 管 機 關 應 提 供 之 相 關 證 明 資 料
		服 務 對 象 施 暴、 公 共 安 全 意 外... 等 及 其 他 經 主 管 機 關 認 定。		

附件 3

長期照顧服務機構實地評鑑程序表及注意事項

進 行 程 序	主 持 人	說 明
預備會議	評鑑委員召集人 (機構人員請迴避)	1. 各評鑑委員互相溝通，達成評鑑共識。 2. 確認程序及評鑑委員之分工。
介紹機構相關人員、評鑑委員及陪評人員	機構業務負責人 評鑑委員召集人	1. 機構負責人或業務負責人介紹出席工作人員。 2. 評鑑委員召集人介紹各評鑑委員及主管機關代表。
機構簡報	機構負責人或業務負責人	1. 由受評機構負責人或業務負責人進行業務簡報，並應就機構創新作為扼要報告，以利評鑑委員瞭解。 2. 配合減紙化作業，簡報資料於會場以電子檔方式呈現即可。
實地查核、書面資料查閱與人員訪談	評鑑委員 機構相關工作人員 主管機關代表	1. 由受評機構帶領評鑑委員訪視各有關設施、一般作業情形。 2. 請機構依評鑑項目表順序備妥相關資料，委員針對每一項評鑑項目進行查閱及評核。 3. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。
評鑑小組討論及意見撰寫	評鑑委員召集人 (機構及地方政府人員請迴避)	1. 必要時，請陪同人員報告及交換意見。 2. 委員整理資料。 3. 評鑑委員先行討論初步評鑑結果及建議事項，必要時，並得由評鑑委員召集人協調，以達共識。
綜合座談	評鑑委員召集人	1. 評鑑委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議。 2. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認評鑑結果。 3. 機構可針對評鑑項目及結果提出說明。

備註：

1. 停留於機構時間以 3 小時為原則，評鑑委員召集人得視機構實際狀況彈性調整各評鑑程序時間分配。
2. 為避免干擾及影響公正性，不公布評鑑委員名單。
3. 實地評鑑期間，為利評鑑委員進行訪談，請貴機構配合勿安排住民團體外出活動（如郊遊、參訪等），惟以不影響作業正常運作為原則。
4. 評鑑委員查證時，請機構指派業務相關同仁陪同並備詢，惟以不影響作業正常運作為原則。
5. 評鑑當日不開放其他機構觀摩學習，非現職人員及非受評機構員工等（包含以家屬身分在場）不得列席，機構人員請配帶識別證，當日由主管機關協助確認現場人員皆為機構工作人員，另機構之防火管理人、機構負責人(或其委託代理人，且須為機構內人員或其長期照顧服務機構法人之董事、監察人)及業務負責人、護理長、社工皆應在場。
6. 請事先規畫評鑑當日委員實地訪查之路線，請於實地評鑑前 5 日提供動線規劃及機構平面圖。

附件 4

壹、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-住宿式

一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 13%。
- (二) 專業照護品質：占 48%。
- (三) 安全環境設備：占 25%。
- (四) 個案權益保障：占 14%。

二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	分數	一級項目	二級項目	備註
總計	63 (3)	-	9	8	-
A.經營管理效能 (占總分 13%)	9	36	2	1	一級項目：A7、A8 二級項目：A2
B.專業照護品質 (占總分 48%)	29	116	0	2	二級項目：B2、B9
C.安全環境設備 (占總分 25%)	16	64	6	4	一級項目： C4、C9、C10、C11、 C12、C15 二級項目： C5、C6、C7、C16
D.個案權益保障 (占總分 14%)	9	36	1	1	一級項目：D6 二級項目：D1
加減分項目	3	總分 ±2(+1)	0	0	-

三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑指標均為 4 分，得「A」者為得 4 分、「B」者為得 3 分、「C」者為得 2 分、「D」者為得 1 分、「E」者為 0 分。

(二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計30分，該大項總分為36分(9項合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為：
 $(30 \div 36) \times 100 \times 13\% = 10.83$ 分

(三) 評鑑指標若有不適用者，則以加權計算。例如：專業照護品質大項總分116分(4分×29項)，某長照機構不適用項目24分，委員給分為66分，則實際得分為：

$$66 \div (116 - 24) \times 100 \times 48\% = 34.43$$

(四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數70分以上者。(分數達90分以上，且特定一級必要指標項目及二級加強指標項目之評分達標情形符合下列第六項規定者，列為優等)。

2. 不合格：未達70分者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

(六)一級必要指標項目及二級加強指標項目

名稱	一級必要指標項目	二級加強指標項目
定義	1. 攸關機構及住民生命安全之指標。 2. 有關設立標準、相關法規及照顧品質，含設施設備及人力(資格、人數)之指標。	1. 提供住民基本照護需求、服務需求及照護措施、照護品質及預防潛在不利住民健康安全。 2. 新近修法對機構要求事項或配合政策宣導，而提醒機構應執行或注意事項。
指標項目	共計9項 1. A7 業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情	共計8項 1. A2 入出機構之管理 2. B2 個案服務計畫與評值及

名稱	一級必要指標項目	二級加強指標項目
	形 2. A8 聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形 3. C4 寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形 4. 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 5. C10 疏散避難系統及等待救援空間設置 6. C11 訂定符合機構特性及需要之緊急災害(EOP)應變計畫及作業程序，並落實演練 7. C12 訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧人力之緊急應變能力 8. C15 工作站設施設備設置情形 9. D6 住民隱私權及居家情境佈置情形	管理情形 3. B9 防疫機制建置情形 4. C5 昇降機(電梯)設置情形 5. C6 無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形 6. C7 餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形 7. C16 機構飲用供水設備安全及清潔情形 8. D1 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形

1. 一級必要指標共計 9 項：

(1) 其中涉及下列之指標「A8 聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形」、「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」、「D6 住民隱私權及居家情境佈置情形」未達「A」者、「C10 疏散避難系統及等待救援空間設置」未達「B」者，不得列為優等機構。

(2) 除上述指標外，一級必要指標有 3 項未達 A 不得列為優等機構。

2. 二級加強指標共計 8 項，有 4 項以上未達到「A」者，則不得列為優等機構。

貳、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-綜合式服務類
(居家式)

一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 51%。
- (二) 專業照護品質：占 30%。
- (三) 個案權益保障：占 19%。

二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	基準數	分數
總計	20(1)	43(1)	-
經營管理效能 (占總分 51%)	11	22	44
專業照護品質 (占總分 30%)	5	13	26
個案權益保障 (占總分 19%)	4	8	16
加減分項目	1	1	總分+2

三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑基準說明均為 2 分，得「A」者為得 2 分、「B」者為得 1 分、「C」者為得 0 分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以 100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：
經營管理效能大項委員給分合計 40 分，該大項總分為 44 分(22 項基準說明合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為：

$$(40 \div 44) \times 100 \times 51\% = 46.36 \text{ 分}$$

(三) 評鑑基準若有不適用者，則以加權計算。例如：經營管理效能

大項總分 44 分(2 分×22 項基準說明)，某長照機構不適用項目

2 分，委員給分為 40 分，則實際得分為：

$$40 \div (44 - 2) \times 100 \times 51\% = 48.57 \text{ 分}$$

(四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數70分以上者。(分數達90分以上列為優等)。

2. 不合格：未達70分者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

參、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-綜合式服務類

(社區式日間照顧)

一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 22%。
- (二) 專業照護品質：占 35%。
- (三) 安全環境設備：占 33%。
- (四) 個案權益保障：占 10%。

二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	基準數	分數
總計	40(1)	101(1)	-
經營管理效能 (占總分 22%)	10	22	44
專業照護品質 (占總分 35%)	12	36	72
安全環境設備 (占總分 33%)	13	33	66
個案權益保障 (占總分 10%)	5	10	20
加減分項目	1	1	總分+2

三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑基準說明均為 2 分，得「A」者為得 2 分、「B」者為得 1 分、「C」者為得 0 分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以 100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：
經營管理效能大項委員給分合計 40 分，該大項總分為 44 分(22

項基準說明合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為：

$$(40 \div 44) \times 100 \times 22\% = 20.00 \text{ 分}$$

(三) 評鑑基準若有不適用者，則以加權計算。例如：經營管理效能大項總分 44 分(2 分×22 項基準說明)，某長照機構不適用項目 2 分，委員給分為 40 分，則實際得分為：

$$40 \div (44 - 2) \times 100 \times 22\% = 20.95 \text{ 分}$$

(四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數70分以上者。(分數達90分以上列為優等)。
2. 不合格：未達70分者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

肆、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-綜合式服務類
(社區式小規模多機能)

一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 21%。
- (二) 專業照護品質：占 35%。
- (三) 安全環境設備：占 35%。
- (四) 個案權益保障：占 9%。

二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	基準數	分數
總計	40(1)	104(1)	-
經營管理效能 (占總分 21%)	10	22	44
專業照護品質 (占總分 35%)	12	36	72
安全環境設備 (占總分 35%)	13	36	72
個案權益保障 (占總分 9%)	5	10	20
加減分項目	1	1	總分+2

三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑基準說明均為 2 分，得「A」者為得 2 分、「B」者為得 1 分、「C」者為得 0 分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以 100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計 40 分，該大項總分為 44 分(22 項基準說明合計分數)，則機構在經營管理效能大項

實際得分為：

$$(40 \div 44) \times 100 \times 21\% = 19.09 \text{ 分}$$

(三) 評鑑基準若有不適用者，則以加權計算。例如：經營管理效能大項總分 44 分(2 分×22 項基準說明)，某長照機構不適用項目 2 分，委員給分為 40 分，則實際得分為：

$$40 \div (44 - 2) \times 100 \times 21\% = 20.00 \text{ 分}$$

(四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數70分以上者。(分數達90分以上列為優等)。
2. 不合格：未達70分者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

伍、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-綜合式服務類

(社區式團體家屋)

一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 22%。
- (二) 專業照護品質：占 34%。
- (三) 安全環境設備：占 34%。
- (四) 個案權益保障：占 10%。

二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	基準數	分數
總計	39(1)	100(1)	-
經營管理效能 (占總分 22%)	10	22	44
專業照護品質 (占總分 34%)	12	34	68
安全環境設備 (占總分 34%)	12	34	68
個案權益保障 (占總分 10%)	5	10	20
加減分項目	1	1	總分+2

三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑基準說明均為 2 分，得「A」者為得 2 分、「B」者為得 1 分、「C」者為得 0 分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以 100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計 40 分，該大項總分為 44 分(22 項基準說明合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為：

$$(40 \div 44) \times 100 \times 22\% = 20.00 \text{ 分}$$

(三) 評鑑基準若有不適用者，則以加權計算。例如：經營管理效能大項總分 44 分(2 分×22 項基準說明)，某長照機構不適用項目 2 分，委員給分為 40 分，則實際得分為：

$$40 \div (44 - 2) \times 100 \times 22\% = 20.95 \text{ 分}$$

(四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數70分以上者。(分數達90分以上列為優等)。
2. 不合格：未達70分者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

附件 2、112 年度長期照顧服務機構評鑑基準

壹、住宿式長期照顧服務機構評鑑基準

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
經營管理效能(9 項)						
	A1	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、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料，以及住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品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、配合相關法規變動，即時檢視或修訂工作手冊及相關制度。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。</p> <p>2、請工作人員說明如何執行各項工作、本身之職責、機構中現有之申訴、福利、教育訓練、進用原則及薪資等規定。</p> <p>3、工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。</p> <p>4、身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操...等。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2、3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
二級 加強	A2	入出機構之管理	1、收容個案類型符合主管機關許可立案時收案類型。 2、機構收容人數符合主管機關許可立案床數。 3、訂有服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等，並有定期修訂。 4、有專人辦理服務對象入出機構之業務並確實依據辦法執行。 5、最近4年無違規收容紀錄。 6、機構將地方主管機關核准之收費公開於機構網站上。	文件檢閱 現場訪談 1、「入機構」指入住；「出機構」指退住，退住之情形包含：疾病改變、返家、轉介其他機構、往生...等。 2、檢閱入住流程。 3、檢視現場服務對象人數與收容個案類型是否符合主管機關許可立案之機構類型及人數。 4、與服務對象會談了解其執行情形。 5、向主管機關查詢機構近4年內是否有無違規收容紀錄。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1至5項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	A3	業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形	1、應訂定年度業務計畫。 2、各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。 3、應訂定短、中長程(3年以上)工作營運發展計畫，並具可行性。 4、法人機構除上述3款外，應有董、監事會議，並符合下列相關規定： (1) 董、監事會議，應依組織章程規定期間定期召開會議。 (2) 有關會議前及會議後相關資	文件檢閱 現場訪談 1、檢視業務計畫及短、中長程(3年以上)工作營運發展計畫內容及執行情形。 2、現場與業務負責人會談。 3、年度業務計畫應於前1年度訂定。 4、檢視法人機構董、監事會議相關資料。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2項，且第3項部分符合(法人機構尚須符合第4項)。 <input type="checkbox"/> A.完全符合(法人機構尚須符合第4項)。	非法人機構不適用第4項。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			料之核定/備查依主管機關規定辦理。 (3) 議題具體表達機構重要經營方針。			
	A4	過去查核缺失及前次評鑑建議事項改善情形	1. 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。 2. 接受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)。	1、與主管機關確認機構自前次評鑑後接受查核改善情形。 2、檢視前次評鑑之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。	<input type="checkbox"/> E. 完全未改善。 <input type="checkbox"/> D. 改善情形達25%以上，未達50%。 <input type="checkbox"/> C. 改善情形達50%以上，未達75%。 <input type="checkbox"/> B. 改善情形達75%以上，未達100%。 <input type="checkbox"/> A. 改善情形達100%。	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】。
	A5	機構內性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1、訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2、訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 3、工作人員清楚處理流程。	文件檢閱 現場訪談 1、檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2、檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3、現場分別與業務負責人及工作人員會談。	<input type="checkbox"/> E. 完全不符合。 <input type="checkbox"/> D. 符合第1項，且第2項部分符合。 <input type="checkbox"/> C. 符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B. 符合第1、2項，且第3項部分符合。 <input type="checkbox"/> A. 完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				4、對象包括住民之間、工作人員間、工作人員與住民間或家屬與工作人員間等等；另如機構聘有外勞，也應有適用該國語言之版本。		
	A6	危機或緊急事件風險管理情形	<p>1、訂有機構危機或緊急事件風險管理計畫，機構可視其機構特性或需求選擇3個(含)以上的風險及危機訂定計畫，如：</p> <p>(1) 策略風險；</p> <p>(2) 營運風險；</p> <p>(3) 財務風險；</p> <p>(4) 天然災害；</p> <p>(5) 意外事件；</p> <p>(6) 環境、設施設備安全事故；</p> <p>(7) 其他。</p> <p>2、有明確具體處理程序、措施。</p> <p>3、事件發生時依計畫確實執行並有處理過程之紀錄。</p> <p>4、每半年定期對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢閱機構危機或緊急事件風險管理計畫。</p> <p>2、機構可視其機構特性或需求選擇以下3個(含)以上的風險及危機訂定計畫：</p> <p>(1)策略風險：如高階主管、經營者對於機構內外部形式(法人機構、小型單位、護理之家)不清楚，使機構營運策略錯誤。</p> <p>(2)營運風險：相關法規政策變化(長期照顧服務法、勞動法規、無障礙設施規範等)，使營運風險增加。</p> <p>(3)財務風險：因機構內部財務問題或外部經濟變動影響，如呆帳、公費延遲撥入、自由資金(基金)不足。</p> <p>(4)天然災害：地震、風災、水</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項，且第4項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				災、土石流及極端氣候(高溫及低溫等狀況)等。 (5)意外事件：跌倒、噎到、食物中毒、感染、給錯藥、燒燙傷、急症死亡等。 (6)環境、設施設備安全事故：溺斃、電梯故障、走失、跌倒、瓦斯中毒、火災等。 (7)其他：自殺、自殘、財物失竊、抽菸、打架等。 3、檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 4、檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。 5、與工作人員會談發生事件時之處理方式。 6、與業務負責人會談是否針對發生之事件進行分析及檢討。		
一級必要	A7	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	1、資格符合相關法規規定。 2、專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。 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(如親自規劃年度計畫、主持品質管理檢討會議、意外或緊	文件檢閱 1、資格應符合長期照顧服務機構設立標準規定。 2、檢視業務負責人投保勞健保及提撥勞退金明細資料。雇主兼具業務負責人身分者，可選擇不在機構提撥勞退	<input type="checkbox"/> E.全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2項，且第3項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			急事件處理檢討會議、家屬說明會、勞資會議等之紀錄)。	金。 3、受僱之業務負責人已領取勞保老年給付，或年逾60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，得辦理參加職業災害保險。 4、與業務負責人現場訪談。		
一級必要	A8	聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形	1、護理人員設置及資格符合相關法規，且24小時均應有護理人員值班。 2、照顧服務員設置及資格符合相關法規。若聘有外籍看護工，其聘用人數應符合外國人從事就業服務法第四十六條第一項第八款至第十一款工作資格及審查標準規定，且隨時保持本國籍照顧服務員至少一人上班。 3、社會工作人員設置及資格符合相關法規。 4、負責膳食廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。 5、最近4年內專任工作人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄	文件檢閱 現場訪談 1、檢視工作人員名冊及相關證明與資格。 2、護理人員 (1) 專任聘用人數符合機構設置標準規定，須完成執業登錄。 (2) 核對護理人員排班表及護理紀錄等資料。 3、照顧服務員 (1) 專任聘用人數符合機構設置標準規定，本籍照顧服務員應有國民身分證者(外配及陸配有居留證明即可)。 (2) 全數照顧服務員人數以實	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1至5項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1. 供膳外包不適用第4項。 2. 機構人力、設施及設備須符合長期照顧服務機構設立標準(以下稱設標)規定(以開放床位數計)。 3 受評機構實地評鑑當日設標之確認，由地方主管機關說明。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>市、縣(市)政府提供)。</p> <p>6、兼任(特約)專業人員設置及資格符合相關法規，並依法完成支援報備程序。</p>	<p>際工作人數計算。</p> <p>(3) 核對排班表及照顧紀錄等資料。</p> <p>4、社會工作人員：核對社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。</p> <p>5、兼任(特約)專業人員：</p> <p>(1) 兼任人員包括營養師、物理治療師(生)、職能治療師(生)、藥師、醫師等。</p> <p>(2) 兼任(特約)之專業人員具有主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約。</p> <p>(3) 核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。</p>		
	A9	工作人員教育訓練計畫訂定及辦理情形	<p>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。</p> <p>2、對於新進人員訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受</p>	<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、廚工及其他專任醫事人員。</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。</p> <p>3、檢閱機構新進人員之適任性</p>	<p><input type="checkbox"/>E.符合未達5項。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中5項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中6項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中7項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	<p>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染管制課程；在職員工</p>

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>訓人員意見調查或回饋表。</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(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、感染管制及危機管理、緊急事件處理、原住民族及多元文化等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程，並有長照時數課程認可或積分採認。</p> <p>4、每位工作人員均每年至少接受在職教育20小時，其中感染管制至少4小時。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。</p> <p>5、每位護理人員及照顧服務員，具有接受急救相關訓練有效期之完訓證明。</p> <p>6、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要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等)。</p>	<p>考核資料。</p> <p>4、任職滿1年者至少接受在職訓練20小時；未滿1年者按任職月數比例計算。</p> <p>5、急救相關訓練(含外籍看護工)包含CPR或ACLS，其時數包含於在職教育訓練時數中。</p> <p>6、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>7、勞工衛生安全教育課程項目包括：</p> <p>(1) 作業安全衛生有關法規概要。</p> <p>(2) 職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。</p> <p>(3) 作業前、中、後之自動檢查。</p> <p>(4) 標準作業程序。</p> <p>(5) 緊急事故應變處理。</p> <p>(6) 消防及急救常識暨演練。</p> <p>(7) 其他與勞工作業有關之安全衛生知識。</p>		<p>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>

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			7、機構內辦理教育訓練應有評值。 8、參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。			
專業照護品質(29項)						
	B1	定期召開服務品質會議及其辦理情形	1、定期(至少每3個月)召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。 2、會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	文件檢閱 現場訪談 1、與工作人員會談。 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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.第1項部分符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第1項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1項，且第2項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
二級加強	B2	個案服務計畫與評值及管理情形	1、新進服務對象應於入住72小時內完成個別化服務，包括身體、心理及社會需求評估等。 2、至少每3個月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、每位服務對象每月至少追蹤測量體重1次，並有紀錄。 4、對營養指標異常之服務對象，有營養師介入之改善措施，且定期評值追蹤及修正飲食照護	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	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項且符合第4、5、6項其中1項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3、4項且符合第5、6項其中1項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			計畫。 5、執行服務措施與照顧計畫一致，並每半年至少1次依評估結果與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。 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。	定照護計畫及評值結果並持續進行修訂。 5、檢閱服務對象體重測量紀錄。		
	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。 3、能確實回應服務對象之需求，並留有紀錄。	文件檢閱 現場訪談	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.第 1 項部分符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	B4	跨專業整合照護執行情形	1、訂有轉介或照會之條件、流程、表單等機制。 2、每3個月召開專業聯繫會或個案討論會(至少3種不同領域人	文件檢閱 現場訪談 1、抽閱檢視至少5位服務對象之個案服務紀錄。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2 項 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			員參與)，並有紀錄及追蹤。 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。	2、請教工作人員轉介照會之作法。 3、跨專業人員包含專任及兼任人員(亦包括照顧服務員)。 4、檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。	項，且第 3 項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	B5	服務對象團體或社區活動辦理情形	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。 2、有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動。 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。	文件檢閱 現場訪談 1、檢視社交、活動辦理紀錄。 2、請教服務對象參與社交、活動之情形。 3、檢視參與成員之個別評估紀錄。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 2 項，且餘 1 項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	B6	社區資源聯結及運用情形	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交流或宣導服務之策略。 2、接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1、檢視機構之社區相關服務網絡。 2、檢視外展活動之計畫書或參	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			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)。 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。	與居民之簽到單或活動之照片。 3、社區提供之設施設備。 4、訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。		
	B7	與家屬互動及提供服務情形	1、訂有家屬教育之年度計畫，內容需含機構防災、公共安全議題宣導，及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。 2、家屬與服務對象互動(如家屬探訪或服務對象外出與家屬聚會)須留有紀錄。 3、每年至少辦理2次以上符合主題之家屬教育或家屬座談會或聯誼活動，並留有相關文件，如簽到單、活動紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等)。 4、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(無家屬之服務對象除外)，提供	文件檢閱 1、檢閱家屬探視作業規範、鼓勵親友探訪的策略。 2、檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。 3、檢閱機構家屬座談會及家屬教育活動辦理紀錄。 4、檢閱家屬與服務對象互動紀錄。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3、4 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
二級加強	B9	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。	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。	<input type="checkbox"/> E.符合未達 3 項。 <input type="checkbox"/> D.符合 3 項。 <input type="checkbox"/> C.符合 4 項。 <input type="checkbox"/> B.符合 5 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>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。</p> <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，且儲放於通風場所。</p>	<p>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。</p> <p>3、酒精性乾洗手液若分裝使用，應標示分裝日期，原則上效期以1個月為限。</p> <p>4、實地察看房間洗手設施及抽測工作人員手部衛生遵從性與正確性。</p> <p>5、張貼手部衛生及呼吸道衛生與咳嗽禮節宣導品於明顯處。</p> <p>6、能依據不同疫情（機構發生疫情或政府發布疫情警示）訂定規範，如探訪時間、體溫監測及注意事項等。訪客紀錄應包括訪客的聯絡資訊與TOCC(旅遊史、職業、接觸史、是否群聚)等，可參考「衛生福利機構與榮民之家因應COVID-19(武漢肺炎)訪客管理作業原則」之『表一、訪客探視紀錄單(範例)』辦</p>		

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>理。</p> <p>7、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>8、若機構有人員出現監視症狀（上呼吸道感染、咳嗽持續3週、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>9、防護裝備儲放應離地、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。</p>		
	B10	服務對象處方藥品安全管理情形	<p>1、藥品依規定儲存區分，且均在有效期限內。</p> <p>2、藥品盛裝上有清楚標示姓名及服用時間及劑量。</p> <p>3、非專業人員不易取得。</p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地察看</p> <p>現場訪談</p> <p>1、訪談機構服務對象與護理人員藥品使用及管理情形。</p> <p>2、檢閱服務對象用藥紀錄。</p> <p>3、實地察看藥品儲存情形。</p> <p>4、檢閱管制藥品回收處理或銷毀紀錄。</p> <p>5、依據管制藥品管理條例第24</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				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。		
	B11	提供服務對象藥事服務情形	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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	B12	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	1、訂有服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生跌倒案件應逐案及定期(至少每半年)進行分析，檢討並有改善方案。 2、針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1、檢視資料。 2、請教工作人員，如何執行。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.第1項部分符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第1項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1項，且第2項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	B13	服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形	<p>1、訂有服務對象壓力性損傷預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生壓力性損傷案件應逐案及定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</p> <p>2、針對服務對象壓力性損傷有監測紀錄，且紀錄完整。</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><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.第 1 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	
	B14	服務對象疼痛偵測與處置情形	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、確實執行與記錄疼痛處置與反應。</p> <p>4、依評值結果修正處置措施。</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><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2、3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	
	B15	服務對象約束處理及監測情形	<p>1、訂有服務對象約束處理辦法及流程，並確實執行，如有約束個案應定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</p> <p>2、須經醫師診斷或護理人員專業判斷，並有個別化評估。</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</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><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2、3 項，且第 4 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2、3、4 項，且第 5 項部分符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>者，應依主管機關規定為之。</p> <p>4、約束過程中並應隨時監測且有完整紀錄。</p> <p>5、無不當之約束。</p>		<input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	B16	服務對象感染預防、處理及監測情形	<p>1. 有服務對象感染評估及監測措施、處理辦法及流程，並確實執行。</p> <p>2. 針對服務對象進行感染監測及分析(至少每半年)，且紀錄完整。</p> <p>3. 有發生感染案件依感染管制計畫進行處理及執行，並留有紀錄。</p> <p>4. 機構如有發生感染案件，應逐案及定期(至少每半年)檢討，並有改善方案。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>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」、</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.第 1 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>醫療照護相關感染監測等紀錄)，且已符合第 2 項，則第 3 項可視為符合。</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，如有發生非計畫性住院案件，應逐案及定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。</p> <p>2、針對非計畫性住院之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>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><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.第 1 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	B18	服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形	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，如有發生非計畫性體重改變案件，應逐案及定期(至少每半年)進行分析、檢討並有改善方案。 2、針對非計畫性體重改變之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。	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±5%以上。 2、檢視資料。 3、請教工作人員，如何執行。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.第1項部分符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第1項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1項，且第2項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	B19	提供管路移除(鼻胃管及導尿管等)之增進照護計畫及執行情形	1、訂有完整的管路移除(鼻胃管及導尿管等)作業規範與照護計畫。 2、確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。 3、執行成效有改善原機能問題。	文件檢閱 現場訪談 1、檢閱機能增進的護理計畫(如進食吞嚥練習、膀胱訓練)。 2、完整的作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。 3、請教工作人員如何執行。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2項，且第3項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	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。
	B20	工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形	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。 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。	文件檢閱 1、檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。 2、工作人員包括自行聘用、兼職及外包之人力，不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感染管制要求。 3、外勞檢查次數依勞工主管機關規定辦理。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<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、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>5、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>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) 若為收住罹患精神障礙住民之機構，才須請住民提供入住前 14 天內桿菌性痢疾、阿米巴性痢疾及寄生蟲感染檢驗報告。因此，新進住民若非屬精神障礙者，可以不需另行檢附入住前 14 天內的桿菌性痢疾、阿米巴性痢疾及寄生蟲感染檢驗報告。</p>		
	B21	侵入性照護之執行情形	<p>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。</p> <p>2、護理人員依標準作業流程執行且技術正確。</p> <p>3、定期稽核侵入性照護技術之正</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場抽測</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。</p> <p>2、抽測護理人員正確執行抽</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1、2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2、3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2、3 項，且第 4 項</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			確性。 4、依稽核結果，有檢討及改善措施。	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。	部分符合。 <input type="checkbox"/> 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、檢視緊急送醫流程。 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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3、4項。 <input type="checkbox"/> 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、配合國家政策施打公費疫苗，施打率達指定比率。	文件檢閱 實地察看。 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。施打率依公費流感疫苗	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第1項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>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)-(a)之不適合接種人數]×100%。</p> <p>(3) 工作人員施打率=(b)之實際接種人數/[(b)-(b)之不適合接種人數]×100%。</p> <p>(4) 不適合接種指經醫師評估不適合。</p> <p>3.工作人員與服務對象之公費 COVID-19疫苗追加劑施打率分別須達90%(含)以上與80%(含)以上。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)之實際接種完追加劑人數/[(a)-非屬 COVID-19疫苗追加劑接種對象]×100%。</p> <p>(3) 工作人員施打率=(b)之實際接種完追加劑人數/(b)×100%。</p>		
	B24	提供服務對	1、提供服務對象下床及安全評	文件檢閱	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
		象日常活動情形	<p>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居民每天至少下床1次。</p> <p>2、為利服務對象下床活動，應使用符合個別需求及維護身體功能之輔具。</p> <p>3、照顧者依據物理/職能治療師專業評估，每日提供簡易被動式肢體活動，確實執行並有紀錄。</p> <p>4、依住民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>實地察看</p> <p>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><input type="checkbox"/>D.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項，第4項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	
	B25	提供服務對象清潔(含身體、寢具及衣物)及翻身拍背服務情形	<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</p> <p>實地察看</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢視服務對象之洗澡及清潔紀錄。</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>3、現場觀察服務對象之儀容是</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2項，第3項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			3、尊重服務對象個人之裝扮，如髮型、衣物配件等。 4、紀錄內容與實際操作相符。	否有異味及個人衣物是否合宜。 4、實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。 5、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 實地察看 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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> 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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1、觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 2、檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 3、檢視服務對象之照護紀錄。 4、檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3、4項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>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>5、請教服務對象日常如何使用各類輔具。</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>文件檢閱</p> <p>實地察看</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢閱菜單、服務對象營養照顧紀錄。</p> <p>2、實地察看供食內容(含餐具)。</p> <p>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。</p> <p>4、快樂餐主要是讓服務對象依</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2、3項且符合第4項至第7項其中2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項且符合第4項至第7項其中3項。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			3、提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等。 4、每週至少提供1次快樂餐。 5、備有配合服務對象個別化之餐具，如缺口杯、易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等，並落實提供服務對象合宜之餐具。 6、服務對象有私人餐具、飲用水用具。除特殊情形外，不應使用免洗餐具。 7、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。	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。	<input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	B29	管灌服務對象餵食情形	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。 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。 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)。 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	文件檢閱 實地察看 1、檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。 2、實地察看是否有使用個別的空針。 3、管灌飲食可以全部為天然食材，但須注意熱量是否足夠。但不可全為商業配方。 4、果計算天然食材。 5、檢測機構工作人員管灌技術正確性。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3、4項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1、無管灌服務對象不適用。 2、天然食材之果汁並非指商業販售包裝稀釋過後的果汁，必須為攪打的食材。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			內，頭頸部抬高30至45度；管灌時對服務對象說明或打招呼)。 5、無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。			
安全環境設備(16項)						
	C1	公共空間及寢室空間採光、照明及通風設備情形	1、每間寢室都有自然採光、通風，無異味，並配置可調整亮度之照明設備。 2、公共空間有50%以上達到自然採光及照明設備，且通風佳，無異味。 3、公共空間有100%達到自然採光及照明設備，且通風佳，無異味。	實地察看 1、察看機構公共空間和寢室採光、照明設備及通風性是否合宜。 2、公共空間係指寢室以外，服務對象可活動的空間(包含走道)。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第1項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	C2	儲藏設施設置情形	1、具有輔具及傢俱、個人物品及消耗性物品之儲藏空間。 2、易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間，應隨時上鎖。 3、儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動撒水頭。 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。	實地察看 文件檢閱 1、察看機構儲藏空間或設施是否設於機構立案處。 2、個人物品及消耗性物品係指被褥、床單及用品雜物。 3、易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏設施，依其儲藏方式應有密閉性。 4、儲藏空間具分類標示，其物	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				品擺放整齊。 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。		
	C3	日常活動空間(如餐廳、閱覽區、活動區、會客區)及設施、設備設置情形	1、餐廳設置區位符合便利性，其設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 2、日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性。 3、日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。 4、具其他用途亦須符合相關規定。	現場察看 文件檢閱 1、現場察看機構交誼空間、餐廳設施設備設置情形。 2、檢視定期清掃紀錄。 3、訪問服務對象使用情形。 4、每樓層均有活動空間。 5、具其他用途亦須符合相關規定，如交誼空間做為餐廳使用，須符合餐廳設施之規定，必須具備餐廳該有的餐桌椅可供服務對象用餐。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
一級必要	C4	寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形	1、浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。 2、緊急呼叫設備功能正常。 3、緊急呼叫設備，設置位置適當。 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。 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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
二級加強	C5	升降機(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座無障礙升降機，且該升降機應符合「建築物無障礙設施設	現場察看 未設置升降機，但屬專供具行動能力者使用之建築物，其無障礙	<input type="checkbox"/> E.不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中3項。	1、「幢」係指建築物地面層以上結構獨

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>計規範」設置之下列規定：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。</p> <p>5、至少二側設置扶手。</p> <p>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住民使用之公共空間（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。</p>	<p>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。</p>	<p><input type="checkbox"/>B.符合其中4項。</p> <p><input type="checkbox"/>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依經核可之替代計畫改善完成。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
二級加強	C6	無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形	<p>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：</p> <p>1、出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。</p>	<p>現場察看</p> <p>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。</p> <p>2、97年7月1日以後領得建造執</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中3項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中4項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中5項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合或符合替代改善認</p>	<p>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</p>

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			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橫向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。 4、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。	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。	定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	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。
二級加強	C7	餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形	自辦伙食： 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。 2、餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 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	文件檢閱 現場察看 1、檢視廚房(或配膳室)、餐廳現場環境及每日環境管理紀錄。 2、檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。 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。 4、供膳外包需再檢閱合約及	自辦伙食： <input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3、4項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。 供膳外包： <input type="checkbox"/> E.完全不符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>有進貨及定期檢查之紀錄。</p> <p>4、食物檢體留存(份量依衛生福利部食品藥物管理署「食品檢驗之建議檢體量原則」規範)分開封裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。</p> <p>5、洗碗及洗菜應分槽處理。</p> <p>供膳外包：</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>4、食物檢體留存(份量依衛生福利部食品藥物管理署「食品檢驗之建議檢體量原則」規範)分開封裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。</p>	<p>GHP或HACCP之稽查合格證明。</p>	<p><input type="checkbox"/>D.符合第 1、2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2、3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	C8	污物、事業廢棄物處理及環境病媒、蟲害防治情形	1、訂有機構污物處理辦法及流程。 2、有獨立之污物處理空間；污物處理及動線，符合感染管制原則。 3、備有效期內廢棄物委託處理合約。 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。 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。 6、有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。 7、每半年委外病媒防治業作病媒、害蟲防治，應有佐證文件。	實地察看 文件檢視 1、檢視機構污物處理辦法及流程。 2、現場察看機構污物處理動線應符合感染管制原則。 3、「動線」係指污物袋車通往污物處理空間時避免直接穿越用餐區和備膳之配膳室、廚房等空間。穿越用餐空間係指從用餐空間穿越過去，若是經由鄰近既有連接走道輸送則不屬之。 4、實地察看廢棄物處理(分類、儲存、清運等)，並訪談工作人員廢棄物之處理，以確認與機構之事業廢棄物清理計畫一致性。 5、若有合作醫院處理廢棄物者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件。 6、機構內外環境消毒作業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。 7、檢閱清掃、消毒、病媒害蟲	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項，且符合第4項至第7項其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項，且符合第4項至第7項其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	病媒防治業合格名單可在「行政院環境保護署毒物及化學物質局-環境用藥許可證及病媒防治業網路查詢系統」查詢。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				防治、檢討改進等相關紀錄，若委外進行，請提供合約。		
一級必要	C9	建築物公共安全檢查簽證申報及消防安全設備設置、檢修及防火管理情形	<p>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>實地查看</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。</p> <p>2、請主管機關提供機構立案及最新之平面圖，察看機構現況與原立案圖面是否符合；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>3、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>4、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。</p> <p>5、防火管理制度執行情形</p>	<input type="checkbox"/> E. 完全不符合。 <input type="checkbox"/> D. 符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C. 符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B. 符合其中 2 項，且餘 1 項部分符合。 <input type="checkbox"/> A. 完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<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 14 條規定，且由社工、醫事人員、照顧服務員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。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) 依法進行每年 2 次之訓練中，至少包含 1 次演練及驗證，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 3</p>		

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>人，詢問其對自身職責瞭解情形。</p> <p>6、用電管理制度執行情形</p> <p>(1) 建立電器設備清單以為電器檢查之基礎(內容應包含設備名稱/廠牌型號/消耗功率/購入日期/財產編號等項)。</p> <p>(2) 依設備清單擬訂檢查項目(如微波爐、電烤箱、電熱器、熱循環扇等高耗功率設備應使用獨立插座或電源，除濕機 電風扇 循環扇等設備需加強清除棉絮)。</p> <p>(3) 委託外部專業廠商辦理之電力系統檢測至少應包括發電機與電力盤、分電盤熱顯像等檢查，時機最好為用電高峰期(每年 1 月/8 月)</p>		
一級必要	C10	疏散避難系統及等待救援空間設置	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>現場實務觀察評估</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3項：</p>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 3 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 4 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			2、逃生路徑為雙向（其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑）。 3、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。 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。 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。	(1) 空間構造：以不燃材料建造，出入口為防火門。 (2) 防排煙設計：設置防排煙設備或足夠面積之排煙窗。 (3) 消防救助可及性：應考量有與戶外聯通之窗戶，或消防人員抵達後可自戶外進入救援之空間。 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。		
一級必要	C11	訂定符合機構特性及需要之緊急災害(EOP)應變計畫及作業程序，並落實演練	1、對於火災、風災、水災、地震及停電等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序。 2、訂有防火及避難安全風險自主檢核計畫，落實執行並有紀錄。 3、機構應每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。 4、機構應每半年一次委託用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。	審閱書面資料 現場實務觀察評估 1、緊急災害應變計畫應針對機構可能面臨之災害衝擊，進行風險評估及脆弱度分析後，訂定機構必要且可行之計畫與重點作業程序及項目包括： (1) 完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中4項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			5、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夜間演練一次，其中2次可採桌上模擬討論，並以模擬家屬及服務對象參與，且有演練之腳本、過程、演練後之檢討會議及檢討修正方案。	(2) 明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。 (3) 備有日夜間火災應變計畫。 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。		
一級必要	C12	訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧人力之緊急應變能力	1、機構應於各樓層出入口張貼緊急避難平面圖(或逃生圖)，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。 2、緊急避難平面圖(或逃生圖)應具比例，且標示所在位置並與機構現場方向、方位符合。 3、安排防火管理人、照顧服務員(含外籍看護工)、護理人員、替代役、家屬自聘看護工參與災害風險辨識、溝通及防救災之教育訓練，並落實應變救援能力。	審閱書面資料 現場實務觀察評估 1、緊急避難平面圖(或逃生圖)須標示張貼點之位置。 2、獨立型態機構之防火管理人，若非為專任人員，則作註記。 3、現場檢閱防火管理人、照顧服務員、護理人員、替代役及家屬自聘看護工參與災害風險辨識、溝通及防救災教育訓練之內容及紀錄。 4、抽測工作人員操作設施設備及疏散方式或工具等應變情形。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中2項，且餘1項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	C13	隔離空間設置及使用情形	<p>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。</p> <p>2、隔離空間及位置符合感染管制相關規定。</p> <p>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。</p> <p>4、訂有各類(應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、住民轉換之消毒等項目)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。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地察看</p> <p>1、隔離空間使用對象應為新入住或出院或疑似感染個案。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、若礙於空間限制，動線管制須符合感染管制原則。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	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。
	C14	設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形	<p>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。</p> <p>2、廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。</p> <p>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。</p> <p>4、定期查核各類設備、儀器操作</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練辦法。</p> <p>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。</p> <p>3、檢閱機構之儀器有定期校正之紀錄。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			技術，並備有紀錄。	4、定期查核各類設備、儀器操作技術之紀錄。 5、現場訪問及抽測工作人員操作情形。 6、設備儀器係指與服務對象照顧有關之床、輪椅、抽痰機、血壓計、製氧機及電器用品等。		
一級必要	C15	工作站設施設備設置情形	<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>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>文件檢閱</p> <p>實地察看</p> <p>現場訪談測試</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>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			(5) 抽吸設備； (6) 甦醒袋； (7) 常備急救藥品 NTG Tab 數顆； (8) 一般急救配備。 ※緊急應變應勤裝備包括： (1) 哨子或可攜式擴音器、可保護眼、口、鼻之防煙面罩或濾罐式防煙面罩及指揮棒、緊急照明設備及緊急發電機等。 (2) 兩層樓(含)以上之機構應備無線電及其備用電池。			
二級加強	C16	機構飲用供水設備安全及清潔情形	1、自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。 2、自來水經飲用水設備處理後水質，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，且有檢驗報告。 3、非使用自來水者，須經飲用水設備處理，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每3個月加測硝酸鹽氮及砷。 4、使用包裝用水者(如蒸餾水、礦泉水、海洋水或其他特殊水)，需附水質檢驗合格證明，並須在有效期限內，且應置放於陰	文件檢閱 實地察看 1、檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。 2、每3個月係指每隔3個月內。	<input type="checkbox"/> E.不符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			涼處。 5、飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定，每3個月更換一次濾芯。			
個案權益保障(9項)						
二級加強	D1	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	<p>1、管理系統者明確訂定各使用者之權限，確保服務對象資料不外洩。</p> <p>2、訂有服務對象管理系統之管理辦法(參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、借用標準及流程)。</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。</p>	<p>基本資料檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、與負責人員現場會談及操作。</p> <p>2、檢閱服務對象資料之統計及分析相關文件。</p> <p>3、檢閱機構個案資料管理系統之保密性。</p>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	D2	與入住委託人訂立契約情形	<p>1、應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。</p> <p>2、契約應給予服務對象至少5天的審閱期。</p> <p>3、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>4、當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢視契約資料。契約應核章完整。</p> <p>2、與機構業務負責人及服務對象會談有關契約內容事項。</p> <p>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。</p> <p>4、直轄市、縣市政府委託安置個案無需契約審閱期。</p> <p>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。</p> <p>6、緊急安置及保護個案無需簽契約書。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	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、清楚告知服務對象及家屬相關規定，並於明顯處公告。 3、若有違反注意事項，應有處理或調整，並有紀錄。 4、依服務對象或家屬的狀況或反應適時處理或調整。	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、如機構無違反注意事項個案，則視同符合基準說明第3項。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	服務對象生活注意事項允許服務對象可自由和外界溝通。
	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(含申訴管道)，應張貼於機構明顯處，且明確告知服務對象及家屬。 2、設置合適的意見反應/申訴管道。 3、有專人處理意見反應及申訴案件，申訴處理結果應回覆申訴者，並有紀錄。 4、每年分析意見反應及申訴案件，留有紀錄及追蹤。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1、檢視意見反應及申訴處理流程。 2、實地觀察意見反映/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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	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	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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			務對象使用。			
一級必要	D6	住民隱私權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、床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。</p> <p>4、允許服務對象可攜帶個人物品，佈置自己的空間環境，且不危及公共安全。</p>	<p>實地察看</p> <p>1、現場察看服務對象之個人物品擺放情形。</p> <p>2、現場察看機構個人空間是否具有隱私性。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	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，以兼顧住民之安全及隱私。
	D7	服務對象財物管理及死亡遺物處理情形	<p>1、訂有服務對象財物管理(如退休金或零用金代墊、代購費用管理、信託管理、重要財物保管、死亡遺物處理等)辦法。</p> <p>2、清楚告知服務對象及家屬相關規定並有紀錄。</p> <p>3、有專人協助處理且有紀錄。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>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。</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，</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>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>		
	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緩和醫療(如：DNR簽立、預立醫囑等)、安寧療護或病人自主權利法相關資訊。</p> <p>3、訂有上述緩和醫療或安寧療護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</p>	<p>現場訪談</p> <p>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之實際</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中3項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中4項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中5項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>的處理作業流程，並有實際案例。</p> <p>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。</p> <p>6、協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。</p>	<p>案例。</p>		
	D9	辦理服務滿意度調查情形	<p>1、每年至少辦理1次不具名滿意度調查。</p> <p>2、滿意度調查包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。</p> <p>3、有調查分析報告，並提供予住民及其家屬。</p> <p>4、依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施。</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、與家屬或服務對象訪談。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	
加減分項目						
	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，包括：住民安全(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、前述服務具有具體實蹟(成效)。</p> <p>3、配合長期照顧服務法第46條之政策執行。</p> <p>4、依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原</p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地查看</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢閱相關文件內容。</p> <p>2、與負責人員現場會談。</p> <p>3、與家屬或服務對象訪談。</p> <p>4、配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。</p>	<p>由評鑑委員共識決，最多加總分2分。</p>	<p>能運用資源如：</p> <p>1.原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。</p> <p>2.衛生福利部口腔健康司委託專業團體辦理110年度「成人口腔保健暨機構口腔照護輔導計</p>

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>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>5、能運用資源提升照護者對於口腔照護的認知及服務品質，促進機構住民口腔健康，並能清楚呈現修正歷程。</p>			畫」，所編撰「機構口腔照護工作指引」及教育訓練與線上課程影片等資源。
	2.	【加分項目】 機構內空氣品質	室內二氧化碳濃度小於1,000ppm(體積濃度百萬分之一)	<p>1、符合行政院環境保護署「室內空氣品質標準」二氧化碳(CO₂)濃度標準，採用二氧化碳測量器進行檢測，檢測時該檢測器應在有效校正範圍內且按其操作方式進行檢測，並注意下列事項：</p> <p>(1) 日常人員活動時進行檢測，並記錄地點、現場人數、是否開窗或開門；</p> <p>(2) 不可直接對著人的口鼻進行測試。</p> <p>2、機構自主管理，並作成紀錄供查。</p>	由評鑑委員共識決，最多加總分 1 分。	
	3.	【扣分項目】 評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	<p>1、評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。</p> <p>2、違規事項：如於未經許可立案範圍收容、對服務對象不當對待...等及其他經主管機關認定</p>	<p>現場訪談</p> <p>文件檢閱</p>	由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，最多加總分 2 分。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>違規事項。</p> <p>3、重大負面事件：如機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外...等及其他經主管機關認定。</p>			

附表一、「C15.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×3 吋、4 吋×4 吋、5 吋×8 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. 彈性紗繃或彈性繃帶（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		

貳、居家式長期照顧服務機構評鑑基準

※依「長期照顧服務機構評鑑辦法」第七條之規定，居家式長照機構之評鑑，得不包括安全環境設備項目。

一、經營管理效能（11項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> 依機構發展方向，訂定年度業務計畫。 定期檢視與修正計畫，並有紀錄，並能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視業務計畫內容及執行情形。 現場與業務負責人會談。 年度業務計畫應於前1年度訂定，且非指申請補助之計畫。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分 符合 C 不符合 A 符合 B 部分 符合 C 不符合 	
A2	工作手冊及行政管理規定	<ol style="list-style-type: none"> 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並定期修訂工作手冊及行政管理規定。 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、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)等資料。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視工作手冊內容，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、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分 符合 C 不符合 A 符合 B 部分 符合 C 不符合 	應依不同職務之工作人員業務職掌(如長照人員、行政人員等)，訂立工作手冊內容。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A3	督導制度運作	<ol style="list-style-type: none"> 定期(至少每3個月)召開行政聯繫會議,討論事項應包含服務品質及工作改善等內容。 訂有督導機制,並依督導機制規定期程執行,且有紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視行政聯繫會議、個別督導會議、團體督導會議等資料。 訪談業務負責人及居家服務督導員執行情形。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分 符合 C 不符合 A 符合 B 部分 符合 C 不符合 	督導機制包括照顧服務員及居家服務督導員之個別督導或團體督導。
A4	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	<ol style="list-style-type: none"> 獨立的會計制度及有報稅資料。 長照機構接受之捐款與財物公開徵信,收受捐款須開立正式收據。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構開立之正式收據含發票。 不得收受捐款與財物之機構第2項不適用。 未收受捐款之機構,第2項不適用。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分 符合 C 不符合 A 符合 B 部分 符合 C 不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》建置獨立帳簿,且帳目清楚。 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。
A5	資訊系統填報	服務提供單位須依規定於次月 10 日前將個案之服務情形登錄於照顧服務管理資訊平台。	文件檢閱、現場訪談 與地方主管機關確認機構於照顧服務管理資訊平台登錄情形。	A 符合 B 部分 符合 C 不符合	由縣市政府提供佐證資料。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形(如勞工主管機關)。	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 與地方主管機關確認機構評鑑期間接受查核改善情形。 瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。 	A 符合 B 部分 符合 C 不符合	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A7	訂定工作人員權益相關制度	<ol style="list-style-type: none"> 訂有工作人員聘、薪資及福利制度(如意外險等)。 訂有工作人員差勤、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度。 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。 訂有長照人員之工作獎勵機制。 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如意外險投保情形...等 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。 訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 工作人員(如長照人員、行政人員等)應符合勞基法規定。 長照人員人身安全機制包括：性騷擾防治、緊急事件通報、交通事故、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。 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。 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。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A8	長照服務人員定期接受健康檢查	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2. 新進人員健檢日期應於到職前完成。 3. 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。 體檢若有異常值須列入追蹤處理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分 符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分 符合 C 不符合 	
A9	新進工作人員職前訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。 2. 新進工作人員應接受職前訓練，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、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分 符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分 符合 C 不符合 	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。
A10	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實際參與行政與照顧品質管理。 2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 業務負責人親自簡報與詢答。 2. 與業務負責人訪談，瞭解其對 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分 符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分 符合 C 不符合 	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度，例如參與相關會議討論或具有決策權。 3. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表...)。	合 C 不符合	
A11	訂定照顧服務員排班機制	訂有合理之照顧服務員派案或排班機制。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制內容。 2. 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制相關佐證資料。 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。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	派案或排班機制之合理性，例如可依據個別服務對象之照顧需求及照顧難易度訂定服務提供時間。

二、專業照護品質 (5 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	強化長照服務人員專業知能	1. 每位長照人員每年均接受繼續教育。 2. 鼓勵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。 3. 每位長照人員具有接受 CPR 或	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(包含原住民族及多元文化)及相關佐證資料。 2. 檢視機構長照人員之急救證明文件。如為新進人員，應於進	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合	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 AA11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>CPCR 或 BLS 訓練有效期之完訓文件證明。</p> <p>4. 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>5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。</p>	<p>用起 3 個月內取得。</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>4. A 符合 B 部分 符合 C 不符合</p> <p>5. A 符合 B 部分 符合 C 不符合</p>	<p>務訓練。</p>
B2	照顧服務員之服務執行及服務對象/家屬回饋	<p>1. 照顧服務員確實依服務計畫內容執行。</p> <p>2. 照顧服務員可適時回應服務對象需求，並經訪談服務對象/家屬對接受服務之感受與回饋良好。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談、實地察看</p> <p>1. 抽閱至少三位服務對象服務計畫及服務紀錄了解機構是否有效掌握服務對象之需求。</p> <p>2. 訪談居家服務督導員執行情形。</p> <p>3. 查核訪視之服務對象之服務計畫內容。</p> <p>4. 機構提供確定前往之個案最近一個月的服務計畫。</p>	<p>1. A 符合 B 部分 符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分 符合 C 不符合</p>	<p>1. 請提供評鑑當天距服務地點 20 分鐘車程內 (原偏鄉、離島除外)，執行項目(以 BA01~08、BA10~12、BA15 為原則)之服務對象/家屬名單。</p> <p>2. 評鑑委員自上述名單中隨機抽選至少 1 名服務對象，並需取得服務對象/家屬同意，瞭解當日照顧計畫執行情形。</p> <p>3. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B3	主動轉介跨專業服務提供	<ol style="list-style-type: none"> 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。 每年至少辦理含上述情境 4 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 <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分 符合 C 不符合 A 符合 B 部分 符合 C 不符合 	跨專業服務對象個案討論會須至少包含 2 種不同專業領域。
B4	服務對象開案及結案管理	<ol style="list-style-type: none"> 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/家屬說明。 確實執行個案管理，並留有紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 與居家服務督導員訪談了解其執行情形。 檢視執行作業相關佐證資料。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分 符合 C 不符合 A 符合 B 部分 符合 C 不符合 	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。
B5	意外或緊急事件處理	<ol style="list-style-type: none"> 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 發生時依處理流程確實執行與紀錄，並對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱緊急或意外事件處理流程。 檢閱事件發生之紀錄。 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分 符合 C 不符合 A 符合 B 部分 符合 C 不符合 	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。

三、個案權益保障（4項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2. 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之維護。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。	1. A 符合 B 部分 符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分 符合 C 不符合	
D2	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. 抽閱機構開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。	1. A 符合 B 部分 符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分 符合 C 不符合	
D3	意見反應/申訴機制的訂定與處理	1. 訂有服務對象/家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並確實告知服務對象/家屬申訴管道。 2. 對服務對象及家屬意見有處理，並有後續追蹤紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 檢視申訴處理之相關紀錄。 3. 訪談服務對象/家屬，對於申訴事件處理流程是否清楚。	1. A 符合 B 部分 符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分 符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
D4	服務滿意度調查	1. 每年至少辦理一次滿意度調查，包含服務內容、服務人員態度等項目。 2. 依據調查結果分析及檢討，提出	文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問卷及改善方案內容。	1. A 符合 B 部分 符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分 符合 C 不符合	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		改善措施。			

四、加分項目 (1 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
1	【加分項目】 機構提供服務對象習慣的語言	1. 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。	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1、檢閱相關文件內容。 2、與負責人員現場會談。 3、與家屬或服務對象訪談。 4、配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分 2 分。	能運用資源如：原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。

參、社區式日間照顧長期照顧服務機構評鑑基準

一、經營管理效能(10 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研擬符合服務對象需求之年度業務計畫，訂有計畫目標及執行內容。 2. 針對年度業務計畫確實執行且留存紀錄，並就計畫目標達成狀況提出檢討改善策略。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視業務計畫內容及執行情形。 2. 現場與業務負責人會談。 3. 年度業務計畫應於前1年度訂定，且非指申請補助之計畫。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
A2	社會參與及社區資源連結運用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盤點社區資源，建立與社區連結之機制。 2. 訂有強化機構與社區連結措施(如連結社區資源)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視機構盤點社區資源之相關資料。 2. 檢視機構與社區連結措施相關資料。 3. 訪談現場相關人員實際情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
A3	行政作業及服務品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)等資料。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視工作手冊內容，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、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 5. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本項所稱工作人員(如長照人員、行政人員等)。 2. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3.訂有行政管理辦法，如開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程，並向服務對象/家屬說明。 4.定期(至少每3個月)召開機構內部服務品質相關會議，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。 5.會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	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。 3.檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 4.與服務對象會談了解其執行情形。 5.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。 6.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)。		
A4	服務資訊公開	1.依長照服務法第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。 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。	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱機構之簡介或文宣。 2.察看機構公開之網路平台內容。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合	機構公開的網際網路平台介紹服務內容，如：交通接送等。
A5	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	1.獨立會計制度及有報稅資料。 2.長照機構接受之捐款與財物公開徵信，收受捐款須開立正式收據。	文件檢閱、現場訪談 1.檢視機構開立之正式收據含發票。 2.不得收受捐款與財物之機構第2項不適用。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合	1.獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》：如獨立帳簿，且帳目清楚。 2.報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅皆可。
A6	評鑑期間接受主	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺	文件檢閱、現場訪談 1.與地方主管機關確認機構	A 符合 B 部分符合	由縣市政府提供督考

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	管機關督考/查核 缺失改善	失改善辦理情形(包含消防、建管、勞工等主管機關)。	評鑑期間接受查核改善情形。 2.瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	C 不符合	/查核缺失項目。
A7	業務負責人實際 參與行政與照顧 品質管理	1.實際參與行政與照顧品質管理。 2.能提出機構經營管理問題及解決策略。	文件檢閱、現場訪談 1.業務負責人親自簡報與詢答。 2.與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度。 3.與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表...)	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合	
A8	工作人員權益相關 制度訂定及執行	1.訂定工作人員權益相關制度，包括：聘用、薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度等。 2.確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。	文件檢閱、現場訪談 1.檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 2.檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如勞健保投保情形...等。 3.訪談工作人員，是否了解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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
A9	工作人員定期接 受健康檢查	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	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2.健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>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. 新進人員健檢日期應於到職前完成。</p> <p>4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p>		
A10	新進工作人員職前訓練	<p>1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。</p> <p>2. 新進工作人員應接受職前訓練，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、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱教育訓練相關課程內容。</p> <p>2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	

二、專業照護品質(12 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	服務計畫及跨專業服務	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。</p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件。</p> <p>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。</p> <p>3. 以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。</p> <p>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。</p> <p>5. 專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>3. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>4. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>5. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			務、社會工作、醫護等。 6. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。		
B2	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. 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，應確實回應需求，並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。 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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
B3	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. 鼓勵服務對象與工作人員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與工作人員施打相關預防性疫苗之措施。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 5. A 符合 B 部分符合 C 不符合	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B4	服務對象健康檢查及健康管理	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。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。 2. 若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	
B5	意外事件、緊急事件處理與預防	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。	文件檢閱、現場訪談 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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。
B6	提供緊急送醫服務	1. 有緊急送醫辦法及流程。 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。 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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
B7	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次團體或社區活動並有紀錄。	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	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			團體或社區活動。		
B8	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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合	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。
B9	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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B10	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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合	1.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。 2.評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B11	強化長照服務人員專業知能	1.每位長照人員每年均接受繼續教育。 2.鼓勵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。	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(包含原住民族及多元文化)及紀錄。 2.檢視機構長照人員之急救	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 3.A 符合 B 部分符合 C	鼓勵照顧服務員參與之長期照顧服務申請及給付辦法特殊訓練：如 AA11(1)失智

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3.每位長照人員具有接受 CPR 或 CPR 或 BLS 訓練有效期之完訓文件證明。 4.長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。 5.提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。	訓練證明文件。如為新進人員，應於進用起 3 個月內取得。 3.訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 4.訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。	不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 5. A 符合 B 部分符合 C 不符合	症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。
B12	提供營養餐點服務	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、實地察看 1.檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2.現場訪談長照人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求及具變化性。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	1.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。 2.評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

三、安全環境設備(13 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
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	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	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C	1.「基準說明 2」可參照「高齡友善健康照護機構

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>當且獨立的安靜空間，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>夠之設施設備供服務對象交誼所需。</p>	<p>不符合</p> <p>3. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>4. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	<p>認證」。</p> <p>2. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。</p>
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>2. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。</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。</p> <p>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。</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	
C4	緊急呼叫系統運作	<p>1. 浴室、廁所之緊急呼叫設備功能正常；有人按鈴，服務人員能立即反應處理。</p> <p>2. 緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。</p>	<p>現場察看</p> <p>1. 現場察看機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形。</p> <p>2. 現場測試機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備之功能。</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>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	
C5	餐飲衛生	<p>食物檢體留存(份量依衛生福利部食品藥物管理署「食品檢驗之建議檢體量原則」規範)分開封裝，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。</p>	<p>文件檢閱、現場察看</p> <p>檢視食物檢體留存情形。</p>	<p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	
C6	消防安全管理	<p>1. 最近 1 次消防主管機關檢查合格並備有文件。</p>	<p>文件檢閱、現場察看</p> <p>消防安全設備設置情形、消</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	<p>1. 「基準說明 1、3」為消防安檢例</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		2. 每年檢修申報至少 1 次。 3. 建立防火管理制度。	防安全設備檢修申報情形、防火管理制度執行情形等，應由縣市政府消防機關人員先行檢核。	2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合	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 條等規範。各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。 2. 「基準說明 2」為消防法施行細則第 6 條管理權人法定應辦事項，檢修頻率屬甲類場所，每半年實施 1 次，甲類以外場所，每

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					年實施 1 次。
C7	建築物公共安全檢查簽證申報	1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 2. 現場置有最近一次檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。	文件檢閱、現場實務觀察評估 依規定辦理建築物公共安全檢查係依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表之規定辦理。應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	此共識基準為公共安全例行檢查作業。
C8	疏散避難逃生系統設置	1. 逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯或兩個以上避難途徑), 樓梯間、走廊、緊急進口、防火門等應依消防建管法規處理, 並保持暢通無阻礙物。 2. 應依相關法規設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑。	現場實務觀察評估 應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
C9	訂定符合長照機構特性及需求之緊急災害應變計畫及作業程序, 並落實演練	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(如火災、風災、水災、地震等)之緊急災害應變計畫與作業程序。 2. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。 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。 4. 應每年實施緊急災害應變演練 2 次, 並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。	文件檢閱、現場實務觀察評估 1. 現場察閱機構相關緊急應變辦法及流程與每半年演練之紀錄(照片), 或檢閱機構辦理自衛消防編組應變能力驗證之紀錄(照片)。 2. 應由縣市政府消防機關人員先行檢核。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合	1. 「基準說明 4」為消防安檢例行查核項目。 2. 本項所稱工作人員, 如長照人員、行政人員等。 3. 有關「自衛消防編組應變能力驗證」應依內政部 107 年 10 月 26 日內授消字第 1070822953 號令辦理。
C10	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	文件檢閱、現場察看 1. 檢閱清掃、消毒、害蟲防	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合	「基準說明 2」若未委外者則不

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		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。	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. 環境消毒作業可自行進行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。	2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	適用。
C11	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
C12	具有急救物品	1. 備有簡易急救箱。 2. 每位長照人員會操作。	現場察看 1. 檢視簡易急救箱內含物品是否均在使用效期內。 2. 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
C13	機構飲用供水設備安全及清潔	1. 設有水塔者，應每半年清洗 1 次並有紀錄。 2. 自來水經飲用水設備處理後水質，每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群；非用自來水者，其水源應加測硝酸鹽氮及砷。 3. 使用包裝水者，須符有效期限。使用盛裝水者，須檢附水質檢驗合格證明。 4. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。 5. 飲水機使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定	文件檢閱、現場察看 1. 檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。 2. 有使用包裝水者察看標示是否過期（包裝飲用水以瓶外標示使用期限為準。）及儲存狀況。 3. 如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 5. A 符合 B 部分符合 C 不符合	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		每3個月更換1次濾芯。			

四、個案權益保障(5項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	長照機構辦理安全保險事項	1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2. 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之保密。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談機構業務負責人或委託人及服務對象有關契約內容事項。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
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. 抽閱機構開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理	1. 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。 2. 設置多元的意見反映/申訴管道，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 3. 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D5	服務滿意度調查	1. 每年至少辦理1次滿意度調查，內容應包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱調查問卷及改善方案內容。 2. 訪談照顧者(關係人)或服務對象。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

五、加分項目 (1 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
1	【加分項目】 機構提供服務對象習慣的語言	1. 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。	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1、檢閱相關文件內容。 2、與負責人員現場會談。 3、與家屬或服務對象訪談。 4、配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	能運用資源如：原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。

肆、社區式小規模多機能長期照顧服務機構評鑑基準

一、經營管理效能 (10 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> 研擬符合服務對象需求之年度業務計畫並訂有計畫目標及執行內容。 針對年度業務計畫確實執行且留存紀錄，並就計畫目標達成狀況提出檢討改善策略。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視業務計畫內容及執行情形。 現場與業務負責人會談。 年度業務計畫應於前 1 年度訂定，且非指申請補助之計畫。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
A2	社會參與及社區資源連結運用	<ol style="list-style-type: none"> 盤點社區資源，建立與社區連結之機制。 訂有強化機構與社區連結措施(如連結社區資源)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構盤點社區資源之相關資料。 檢視機構與社區連結之措施相關資料。 訪談現場相關人員實際情形。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
A3	行政作業及服務品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與意外事件處理辦法(求助與 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視工作手冊內容，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、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、安全看 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 工作人員，如長照服務人員(以下稱長照人員)、行政人員等。 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>通報等聯繫窗口、電話等)、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)等資料。</p> <p>3. 訂有行政管理辦法,如開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程,並向服務對象/家屬說明。</p> <p>4. 定期(至少每3個月)召開機構內部服務品質相關會議,會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。</p> <p>5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</p>	<p>顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)。</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. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</p> <p>4. 與服務對象會談了解其執行情形。</p> <p>5. 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>6. 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>	不符合	適用於失智者。
A4	服務資訊公開	<p>1. 依長照服務法第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。</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>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	
A5	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	<p>1. 獨立會計制度及有報稅資料。</p> <p>2. 長照機構接受之捐款與財物公開徵信,收受捐款須開立正式收據。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視機構開立之正式收據含發票。</p> <p>2. 不得收受捐款與財物之</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	<p>1. 獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			機構第3、4項不適用。		編製準則》： 如獨立帳簿，且帳目清楚。 2. 報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅皆可。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形(包含消防、建管、勞工等主管機關)。	文件檢閱、現場訪談 1. 與地方主管機關確認機構評鑑期間接受查核改善情形。 2. 瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
A7	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	1. 實際參與行政與照顧品質管理。 2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。	文件檢閱、現場訪談 1. 業務負責人親自簡報與詢答。 2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照顧品質管理情形熟稔程度。 3. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表...)	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行	<ol style="list-style-type: none"> 訂定工作人員權益相關制度，包括：聘用、薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度等。 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如勞健保投保情形...等。 訪談工作人員，是否了解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。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
A9	工作人員定期接受健康檢查	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。 新進人員健檢日期應於到職前完成。 體檢若有異常值須列入追蹤處理。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
A10	新進工作人員職前訓練	<ol style="list-style-type: none"> 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。 新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、工作手冊說明、 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱教育訓練相關課程內容。 檢閱教育訓練相關佐證資料。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		職業安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。			

二、專業照護品質(12項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	服務計畫及跨專業服務	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 至少每6個月評估1次或依服務對象需求評估，並修正照顧計畫。 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件 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。 以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。 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。 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。 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合C不符合 A符合B部分符合C不符合 A符合B部分符合C不符合 A符合B部分符合C不符合 A符合B部分符合C不符合 	跨專業服務對象個案討論會至少2種不同專業領域人員參與。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B2	服務對象適應輔導或支持措施	<ol style="list-style-type: none"> 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)。 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，應確實回應需求，並有紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。 檢閱與訪談長照人員，對於適應困難之服務對象的協處情形相關佐證資料。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
B3	服務提供過程感染預防、處理及監測	<ol style="list-style-type: none"> 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。 服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有紀錄。 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。 落實實施手部衛生作業。 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。 檢閱感染事件發生之紀錄。 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。 檢視機構鼓勵服務對象與工作人員施打相關預防性疫苗之措施。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
B4	服務對象健康檢查及健康管理	服務對象應提供入住前 3 個月內之體檢文件，體檢項目	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱健康檢查報告書，確 	A 符合 B 部分符合 C 不符合	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並有紀錄。	認體檢項目內容。 2.若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。		
B5	意外事件、緊急事件處理與預防	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。	文件檢閱、現場訪談 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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。
B6	提供緊急送醫服務	1. 有緊急送醫辦法及流程。 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。 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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
B7	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 次團體或社區活動並有紀錄。	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B8	提供照顧者(關係人)支持性服務	<ol style="list-style-type: none"> 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)。 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 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	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。
B9	服務對象生活輔助	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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 <ol style="list-style-type: none"> 現場訪談長照人員進行服務情形。 訪談機構服務對象生活輔具提供情形，如餐具等。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B10	維持自我照顧能力	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 檢視服務對象之照顧紀錄。 訪談服務對象日常活動之安排情形。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 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、翻身、如廁等。 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					失智症者。
B11	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> 每位長照人員每年均接受繼續教育。 鼓勵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。 每位長照人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練有效期之完訓文件證明。 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族及多元文化)及紀錄。 檢視機構長照人員之急救證明文件。如為新進人員，應於進用起3個月內取得。 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合C不符合 A符合B部分符合C不符合 A符合B部分符合C不符合 A符合B部分符合C不符合 A符合B部分符合C不符合 	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 AA11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。
B12	提供營養餐點服務	<ol style="list-style-type: none"> 依個別需求提供適當餐點。 餐點具變化性。 	文件檢閱、現場訪談、實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地查看供餐情形。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> A符合B部分符合C不符合 A符合B部分符合C不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

三、安全環境設備(13項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C1	休憩設備及寢室設置	<ol style="list-style-type: none"> 1. 休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。 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)。 3. 寢室可依服務對象需求提供調整冷暖之設備。 4. 提供服務對象適當休息場所及設備。 	現場察看 訪問服務對象使用情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
C2	日常活動場所使用	<ol style="list-style-type: none"> 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且獨立的安靜空間，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，並依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。 4. 提供足夠之設施設備，服務對象交誼所需。 	現場察看、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「基準說明 2」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。 2. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
C3	廚房及用餐環境清潔衛生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 廚房應配置食物、貯藏、冷藏(凍)、配膳、餐具清潔及烹煮(或加熱)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 	文件檢閱、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		滿足服務對象之需求。	能符合使用輔具者之需求。		
C4	緊急呼叫系統運作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 浴室、廁所之緊急呼叫設備功能正常；有人按鈴，服務人員能立即反應處理。 2. 緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。 	<p>現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現場察看機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形。 2. 現場測試機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備之功能。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
C5	餐飲衛生	食物檢體留存(份量依衛生福利部食品藥物管理署「食品檢驗之建議檢體量原則」規範)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。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	
C6	消防安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 最近 1 次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。 	文件檢閱、現場察看消防安全設備設置情形、消防安全設備檢修申報情形、防火管理制度執行情形等，應由縣市政府消防機關人員先行檢核。	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 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

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					<p>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 條等規範。各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。</p> <p>2. 「基準說明 2」為消防法施行細則第 6 條管理權人法定應辦事項,檢修頻率</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					屬甲類場所，每半年實施1次，甲類以外場所，每年實施1次。
C7	建築物公共安全檢查簽證申報	<ol style="list-style-type: none"> 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 現場置有最近一次檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。 	<p>文件檢閱、現場實務觀察評估</p> <p>依規定辦理建築物公共安全檢查係依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表之規定辦理。應由縣市政府建築機關人員先行檢核。</p>	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	此共識基準為公共安全例行檢查作業。
C8	疏散避難逃生系統設置	<ol style="list-style-type: none"> 逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯或兩個以上避難途徑)，樓梯間、走廊、緊急進口、防火門等應依消防建管法規處理，並保持暢通無阻礙物。 應依相關法規設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑。 	現場實務觀察評估 應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
C9	訂定符合長照機構特性及需求之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練	<ol style="list-style-type: none"> 對於緊急災害，機構風險評估後應訂有符合機構災害特性(如火災、風災、水災、地震等)之緊急災害應變計畫與作業程序。 完備緊急聯絡網及災害應 	<p>文件檢閱、現場實務觀察評估</p> <p>1. 現場察閱機構相關緊急應變辦法及流程與每半年演練之紀錄(照片)，或檢閱機構辦理自</p>	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 「基準說明4」為消防安全檢例行查核項目。 本項所稱工作人員，如長

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>變啟動機制。</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. 應每年實施緊急災害應變演練2次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。</p>	<p>衛消防編組應變能力驗證之紀錄(照片)。</p> <p>2. 應由縣市政府消防機關人員先行檢核。</p>	<p>4. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>5. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	<p>照人員、行政人員等。</p> <p>3. 有關「自衛消防編組應變能力驗證」應依內政部107年10月26日內授消字第1070822953號令辦理。</p>
C10	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。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。</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>3. 環境消毒作業可自行進行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	<p>「基準說明2」若未委外者則不適用。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C11	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
5. C12	具有急救物品	1. 備有簡易急救箱。 2. 每位長照人員會操作。	現場察看 1. 檢視簡易急救箱內容物品是否均在使用效期內。 2. 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
C13	機構飲用供水設備安全及清潔	1. 設有水塔者，應每半年清洗 1 次並有紀錄。 2. 自來水經飲用水設備處理後水質，每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群；非用自來水者，其水源應加測硝酸鹽氮及砷。 3. 使用包裝水者，須符有效期限。使用盛裝水者，須檢附水質檢驗合格證明。 4. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。 5. 飲水機使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定每 3 個月更換 1 次濾芯。	文件檢閱、現場察看 1. 檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。 2. 有使用包裝水者察看標示是否過期(包裝飲用水以瓶外標示使用期限為準。)及儲存狀況。 3. 如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 5. A 符合 B 部分符合 C 不符合	

四、個案權益保障(5 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	長照機構辦理安全保險事項	1.投保公共意外責任險。 2.定期更換投保契約且未中斷。	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	1.與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2.契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之保密。	文件檢閱、現場訪談 1.檢視契約相關資料。 2.訪談機構業務負責人或委託人及服務對象有關契約內容事項。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
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. 抽閱機構開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理	1.訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。 2.設置多元的意見反映/申訴管道，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。	文件檢閱、現場訪談 現場察看 1.檢視申訴辦法及流程。 2.實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 3.訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
D5	服務滿意度調查	1.每年至少辦理 1 次滿意度調查，內容應包含服務內容、服	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱調查問卷及改善方	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		務人員態度、設施設備等項目。 2. 依據調查結果分析及檢討, 提出改善措施。	案內容。 2. 訪談照顧者(關係人)或服務對象。	2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	了解執行情形者, 不適用於失智症者。

五、加分項目 (1 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
1	【加分項目】 機構提供服務對象習慣的語言	1. 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。	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1、檢閱相關文件內容。 2、與負責人員現場會談。 3、與家屬或服務對象訪談。 4、配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	由評鑑委員共識決, 最多加總分 2 分。	能運用資源如: 原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。

伍、社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準

一、經營管理效能 (10 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研擬符合服務對象需求之年度業務計畫並訂有計畫目標及執行內容。 2. 針對年度業務計畫確實執行且留存紀錄，並就計畫目標達成狀況提出檢討改善策略。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視業務計畫內容及執行情形。 2. 現場與業務負責人會談。 3. 年度業務計畫應於前 1 年度訂定，且非指申請補助之計畫。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
A2	社會參與及社區資源連結運用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盤點社區資源，建立與社區連結之機制。 2. 訂有強化機構與社區連結措施(如連結社區資源)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視機構盤點社區資源之相關資料。 2. 檢視機構與社區連結之措施相關資料。 3. 訪談現場相關人員實際情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
A3	行政作業及服務品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之社區式 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視工作手冊內容，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、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 	本項所稱工作人員，如長照服務人員(以下稱長照人員)、行政人員等。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法（求助與通報等聯繫窗口、電話等）、安全看顧作業規範（預防跌倒、哽噎等）等資料。</p> <p>3. 訂有行政管理辦法，如開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程，並向服務對象/家屬說明。</p> <p>4. 定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。</p> <p>5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</p>	<p>意外事件處理辦法（求助與通報等聯繫窗口、電話等）、安全看顧作業規範（預防跌倒、哽噎等）。</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. 檢閱服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等。</p> <p>4. 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>5. 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>C 不符合</p> <p>5. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	
A4	服務資訊公開	<p>1. 依長照服務法第 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</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>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	機構公開的網際網路平台介紹服務內容，如：交通接送等。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		務人數。			
A5	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	1. 獨立的會計制度及有報稅資料。 2. 長照機構接受之捐款與財物公開徵信，收受捐款須開立正式收據。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 不得收受捐款與財物之機構第3、4項不適用。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合	1. 獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》：如獨立帳簿，且帳目清楚。 2. 報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅皆可。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形(包含消防、建管、勞工等主管機關)。	文件檢閱、現場訪談 1. 與地方主管機關確認機構評鑑期間接受查核改善情形。 2. 瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	A符合B部分符合C不符合	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
A7	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	1. 實際參與行政與照顧品質管理。 2. 能提出機構經營管理問題	文件檢閱、現場訪談 1. 業務負責人親自簡報與詢答。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		及解決策略。	2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度。 3. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表...)。	不符合	
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行	1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：聘用、薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度等。 2. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如勞健保投保情形...等。 3. 訪談工作人員，是否了解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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
A9	工作人員定期接受健康檢查	1. 新進工作人員健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 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	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		告。 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。	到職前完成。 4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。		
A10	新進工作人員職前訓練	1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。 2. 新進工作人員應接受職前訓練，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、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	

二、專業照護品質(12 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	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。	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	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 至少每6個月評估1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。	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。	5. A符合B部分符合C不符合	
B2	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. 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，應確實回應需求並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。 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。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合	
B3	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	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	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 3. A符合B部分符合C不符合	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>案。</p> <p>2. 服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有紀錄。</p> <p>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。</p> <p>4. 落實實施手部衛生作業。</p> <p>5. 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗。</p>	<p>表，是否每日量測服務對象體溫至少 1 次及有否異常。</p> <p>3. 訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。</p> <p>4. 檢閱感染事件發生之紀錄。</p> <p>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。</p> <p>6. 檢視機構鼓勵服務對象與工作人員施打相關預防性疫苗之措施。</p>	<p>4. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>5. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	
B4	服務對象健康檢查及健康管理	服務對象應提供入住前 3 個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部 X 光、糞便(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查，並有紀錄。	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。</p> <p>2. 若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。</p>	A 符合 B 部分符合 C 不符合	
B5	意外事件、緊急事件處理與預防	<p>1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。</p> <p>2. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</p> <p>3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</p> <p>4. 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追</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。</p> <p>2. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。</p> <p>3. 檢閱事件發生之紀錄。</p> <p>4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>3. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>4. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		蹤紀錄。	事件進行分析及檢討。		
B6	提供緊急送醫服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有緊急送醫辦法及流程。 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。 4. 與家屬即時連繫之紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
B7	服務對象團體或社區活動辦理	<ol style="list-style-type: none"> 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 次團體或社區活動並有紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
B8	提供照顧者(關係人)支持性服務	視服務對象需求，與照顧者(關係人)電訪或會談瞭解服務對象狀況，並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	A 符合 B 部分符合 C 不符合	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
B9	服務對象生活輔助	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>現場訪談長照人員執行服務情形。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
B10	維持自我照顧能力	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視機構鼓勵服務對象具體策略佐證資料。 2. 檢視服務對象之照顧紀錄，並了解是否有提供或轉介連結其他生活照顧服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<p>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。</p>
B11	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每位長照人員每年均接受失智照顧及長期照顧相關知能之繼續教育。 2. 每位長照人員具有接受 CPR 或 CPCR 或 BLS 訓練有效期之完訓文件證明。 3. 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。 4. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族及多元文化)及紀錄。 2. 檢視機構長照人員之急救證明文件。如為新進人員，應於進用起 3 個月內取得。 3. 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		公假等)。	4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。		
B12	提供個別化飲食	1. 依個別需求提供適當餐點。 2. 提供之食物質地應符合服務對象之生理需求。	文件檢閱、現場訪談、實地察看 現場訪談長照人員膳食提供情形或實地察看供餐情形。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	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。

三、安全環境設備(12 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
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 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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
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	現場察看 現場察看機構是否有設	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合	「基準說明 2」可參照「高齡友

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>間。</p> <p>2. 空間標示明確，方便服務對象辨識。</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，並依服務對象需求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>施設備供服務對象交誼所需。</p>	<p>2. A符合B部分符合C不符合</p> <p>3. A符合B部分符合C不符合</p> <p>4. A符合B部分符合C不符合</p>	<p>善健康照護機構認證」。</p>
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>2. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。</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。</p> <p>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。</p>	<p>1. A符合B部分符合C不符合</p> <p>2. A符合B部分符合C不符合</p>	
C4	緊急呼叫系統運作	<p>1. 浴室、廁所之緊急呼叫設備功能正常；有人按鈴，服務人員能立即反應處理。</p> <p>2. 緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。</p>	<p>現場察看</p> <p>1. 現場察看機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形。</p> <p>2. 現場測試機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備之功能。</p> <p>3. 相關緊急呼叫設備需有</p>	<p>1. A符合B部分符合C不符合</p> <p>2. A符合B部分符合C不符合</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			該地區原住民族或其他多元族群語言翻譯或清楚圖示。		
C5	餐飲衛生	食物檢體留存(份量依衛生福利部食品藥物管理署「食品檢驗之建議檢體量原則」規範)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。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	
C6	消防安全管理	1. 最近 1 次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。	文件檢閱、現場察看 消防安全設備設置情形、消防安全設備檢修申報情形、防火管理制度執行情形等，應由縣市政府消防機關人員先行檢核。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合	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； 如有使用液化石油氣或燃氣熱水器(非電熱水器)部分，亦

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					需符合消防法第 15 條等規範。各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。 2.「基準說明 2」為消防法施行細則第 6 條管理權人法定應辦事項，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。
C7	建築物公共安全檢查簽證申報	1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 2. 現場置有最近一次檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。	文件檢閱、現場實務觀察評估 依規定辦理建築物公共安全檢查係依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表之規定辦理。應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	此共識基準為公共安全例行檢查作業。
C8	疏散避難逃生系統設置	1. 逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯或兩個以上避難途徑)，樓梯間、走廊、緊急進口、防火門等	現場實務觀察評估 應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>應依消防建管法規處理，並保持暢通無阻礙物。</p> <p>2. 應依相關法規設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑。</p>			
C9	訂定符合長照機構特性及需求之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練	<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（如火災、風災、水災、地震等）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. 災害發生時，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. 應每年實施緊急災害應變演練 2 次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄（含照片）。</p>	<p>文件檢閱、現場察看 現場實務觀察評估</p> <p>1. 現場察閱機構相關緊急應變辦法及流程與每半年演練之紀錄(照片)，或檢閱機構辦理自衛消防編組應變能力驗證之紀錄（照片）。</p> <p>2. 應由縣市政府消防機關人員先行檢核。</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>3. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>4. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>5. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	<p>1. 「基準說明 4」為消防安檢例行查核項目。</p> <p>2. 本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。</p> <p>3. 有關「自衛消防編組應變能力驗證」應依內政部 107 年 10 月 26 日內授消字第 1070822953 號令辦理。</p>
C10	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</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</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	<p>「基準說明 2」若未委外者則不適用。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		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。	提供合約。 2.實地察看內外環境及設施。 3.環境消毒作業可自行進行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。		
C11	具有急救物品	1. 備有簡易急救箱。 2. 每位長照人員會操作。	現場察看 1. 檢視一般急救箱內含物品是否均在使用效期內。 2. 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
C12	機構飲用供水設備安全及清潔	1. 設有水塔者，應每半年清洗 1 次並有紀錄。 2. 自來水經飲用水設備處理後水質，每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群；非用自來水者，其水源應加測硝酸鹽氮及砷。 3. 使用包裝水者，須符有效期限。使用盛裝水者，須檢附水質檢驗合格證明。 4. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。 5. 飲水機使用濾芯者，應依	文件檢閱、現場察看 1. 檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。 2. 有使用包裝水者察看標示是否過期（包裝飲用水以瓶外標示使用期限為準。）及儲存狀況。 3. 如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 5. A 符合 B 部分符合 C 不符合	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定每3個月更換1次濾芯。			

四、個案權益保障(5項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	長照機構辦理安全保險事項	1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2. 契約書之內容包含： (1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之保密。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談機構業務負責人或委託人有關契約內容事項。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
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. 抽閱機構開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理	1. 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流	文件檢閱、現場訪談 現場察看	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>程，並張貼於機構明顯處。</p> <p>2. 設置多元的意見反映/申訴管道，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。</p>	<p>1. 檢視申訴辦法及流程。</p> <p>2. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。</p> <p>3. 訪談家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。</p>	<p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	
D5	服務滿意度調查	<p>1. 每年至少辦理 1 次滿意度調查，內容應包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。</p> <p>2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。</p>	<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。</p> <p>2. 訪談照顧者(關係人)。</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	

五、加分項目 (1 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
1	【加分項目】 機構提供服務對象習慣的語言	1. 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>文件檢閱</p> <p>實地查看</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢閱相關文件內容。</p> <p>2、與負責人員現場會談。</p> <p>3、與家屬或服務對象訪談。</p> <p>4、配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。</p>	由評鑑委員共識決，最多加總分 2 分。	能運用資源如：原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。