

衛生福利部委託辦理
111 年度「長期照顧服務機構評鑑計畫」

綜合式服務類(含住宿式)
長期照顧服務機構-社區式日間照顧
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：112 年 2 月 18 日(星期三)

辦理地點：線上會議

衛生福利部委託辦理 111 年度「長期照顧服務機構評鑑計畫」

長期照顧服務機構-社區式日間照顧

實地評鑑機構說明會手冊

目錄

壹、機構評鑑說明會實施計畫	3
貳、實地評鑑行政作業說明	5
參、填表及評分說明	10
111 年度臺北市政府社會局日間照顧機構評鑑指標項數明細表	12
111 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準項數明細表	13
111 年度臺北市政府社會局日間照顧機構評鑑指標項目分工	14
111 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準項目分工	16
衛生福利部 111 年度住宿式及綜合式長期照顧機構評鑑申復表	17
衛生福利部 111 年度住宿式及綜合式長期照顧機構評鑑期間突發事件處理原則	18
附件 1、111 年度住宿式長期照顧服務機構評鑑作業程序	19
附件 2、111 年度臺北市社區式及居家式長期照顧機構評鑑作業程序	22
附件 3、111 年度臺北市政府社會局日間照顧機構評鑑指標	26
附件 4、111 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準(日間照顧)	40

壹、機構評鑑說明會實施計畫

- 一、依據：長期照顧服務法第39條及長期照顧服務機構評鑑辦法、衛生福利部111年度住宿式長期照顧服務機構評鑑作業程序(以下稱111年度評鑑作業程序)、111年度臺北市、高雄市社區式日間照顧長照機構評鑑基準及111年度長期照顧服務機構評鑑計畫辦理。
- 二、目的：為使受評機構及縣市政府主管機關充分瞭解評鑑作業程序並掌握各項評鑑基準指標內容及評核方式，並配合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：112年2月8日(星期三)9：00-17：00
- 六、會議地點：線上會議
- 七、參加對象：含社區式長照機構之綜合式服務類長照機構，符合111年度評鑑作業程序第5點規定之評鑑對象(含依法應接受及得自行申請評鑑者)之機構及其所在2個縣市政府。
- 八、執行方式：考量避免重複訪視機構及住民，簡化行政作業，並使評鑑標準及結果公告具一致性，針對含住宿式長照機構之綜合式服務類長照機構，如屬評鑑辦法第5條規定應接受評鑑者，自111年起由本部主辦評鑑作業(並含除住宿式以外之服務)，評鑑結果由本部統整公告。惟因111年基準公告作業不及，其中居家式、社區式服務，採用該轄地方政府公告之評鑑基準進行評鑑。

九、會議議程：

時間	主題
09:00-09:05	主席致詞
09:05-09:30	評鑑計畫暨行政作業說明(臺北市、高雄市)
09:30-10:10	臺北市-專業照護品質評分基準及評分說明
10:10-10:50	臺北市-經營管理效能評分基準及評分說明
10:50-11:30	臺北市-安全環境設備評分基準及評分說明
11:30-12:10	臺北市-個案權益保障評分基準及評分說明
12:10-12:20	Q&A
13:00-13:40	高雄市-經營管理效能評分基準及評分說明
13:40-14:20	高雄市-專業照護品質評分基準及評分說明
14:20-15:00	高雄市-安全環境設備評分基準及評分說明
15:00-15:40	高雄市-個案權益保障評分基準及評分說明
15:40-16:00	Q&A

貳、實地評鑑行政作業說明

一、實地評鑑時間：自 112 年 3 月 3 日起至 3 月 15 日止。

二、評鑑團隊：各梯次需包含經營管理、專業照護、安全環境及個案權益組評鑑委員各 1 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 7 至 9 位。

三、受評資料檢視範圍：設立許可日起至 111 年 6 月 30 日，部分指標與時效相關須查閱至評鑑當日。

四、預計期程規劃

項目	說明	預定辦理日期
辦理機構評鑑說明會		112 年 2 月 8 日
受理評鑑報名	受理得自行申請評鑑者報名	112 年 2 月 13 前
受評機構自填資料蒐集	機構評鑑說明會後 5 日內繳交直轄市、縣(市)主管機關審核	(一)112 年 2 月 13 日前依法應參加、自行申請評鑑者填寫完成評分表(含自填表、自評表)，並依限交付至直轄市、縣(市)主管機關審核，若為得自行申請評鑑者即視同報名。 (二)主管機關審核後，於 2 月 17 日前函送長照專協。
實地評鑑		112 年 3 月 3 日至 3 月 15 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。	112 年 4 月

五、評鑑當日流程

內容	時間 ^註	主持人	說明
穿著防護裝備		全體人員	因應疫情影響，進入機構前，視需要穿著防護裝備。

內容	時間 ^註	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	機構業務負責人 評鑑委員召集人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機構負責人介紹出席工作人員。 2. 評鑑小組召集人介紹評鑑委員及主管機關代表。
機構簡報 (綜合式)	20 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。 3. 因綜合式評鑑為住宿式、社區式(日間照顧)同時進行，得以兩部分(各 10 分鐘)進行簡報。
實地查核及 書面資料查閱	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項有關設施、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	15 分鐘	評鑑委員召集人 機構人員請迴避	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機構人員清場。 2. 評鑑委員先行討論初步評鑑結果及建議事項，必要時，並得由召集人協調，以達成共識。
綜合座談 (綜合式)	50 分鐘	評鑑委員召集人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地方政府主管單位代表查證報告。 2. 住宿式及社區式(日間照顧)評鑑委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議。 3. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認評鑑結果。 4. 機構可針對評鑑項目及結果提出說明。

內容	時間 ^註	主持人	說明
卸下防護裝備		全體人員	離開機構前，將防護裝備脫下留置機構，並更換口罩及消毒。

註：除「實地查核及書面資料查閱時間」120分鐘為原則，餘時段評鑑委員召集人得視機構實際狀況彈性調整評鑑時間。

六、防疫措施

- (一) 依據中央疫情指揮中心「住宿式長照機構 COVID-19 強化管制措施」及「住宿式長照機構因應 COVID-19 訪客管理作業原則」辦理實地評鑑。探視者應完成 COVID-19 疫苗追加劑接種；無 COVID-19 相關症狀且無暴露史之探視者，如未完成 COVID-19 疫苗追加劑接種，應出具探視當日採檢之自費家用快篩陰性證明。
- (二) 長照專協於實地評鑑當日提供評鑑委員及跟訪人員上述相關證明。
- (三) 請受評機構事先規劃評鑑當日委員實地訪查之路線，遵守分艙分流之原則，並請於實地評鑑前 5 日提供動線規劃、機構平面圖及簡報資料 (ppt 檔或 pdf 檔) 予長照專協。
- (四) 受評機構可調整每週定期快篩至評鑑前一日，如有發現確診情形，則請立即與主管機構長照專協業務窗口聯繫，則評鑑另行擇期辦理。
- (五) 評鑑當日防護裝備(防護衣、面罩、手套等)由長照專協提供委員穿著，待評鑑結束後，請受評機構協助丟棄處理。

七、注意事項

- (一) 為避免干擾及影響公正性，不公布評鑑委員名單，請受評機構勿詢問。
- (二) 請機構依評鑑基準事先準備相關資料，並依照評鑑指標依序標示排列，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資料區別，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。

- (三) 評鑑委員實地查核及書面查閱時，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。
- (四) 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、機構負責人及業務負責人、護理長、社工皆應在場。
- (五) 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。
- (六) 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），以不影響作業正常運作為原則。
- (七) 所有資料依評鑑當天現場檢視為主，一概不接受事後補件。
- (八) 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。
- (九) 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) 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），評鑑小組成員居住地或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。
- (十一) 評鑑結束後，當日跟訪人員提供滿意度問卷予受評機構，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、機構自填表：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、自評表：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、加分題(高雄市指標適用)，每一大項之評鑑指標項目詳如評鑑表，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(所有指標均為單選)。
 - (2)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「V」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、本評鑑量表由機構自行下載，機構填妥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，於112年2月13日前交付直轄市、縣(市)主管機關審核後，請各主管機關於2月17日前函送長照專協，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。

評分表(含自填表、自評表)：一份正本、五份影本，共六本。

- 6、本次評鑑資料除另有規定外，**受評機構以設立許可日至111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(依立案名稱填寫)。

- 2、地址及電話：請務必填寫詳細確實。
- 3、負責人：請填寫機構負責人姓名。
- 4、業務負責人：請填寫機構業務負責人姓名。
- 5、機構設立許可日期及文號：以立案證書所載填列。
- 6、機構開始營運日期：請填列報經主管機關備查日期。
- 7、機構設立許可服務個案數：設立許可服務個案數以立案證書所列为準。
- 8、個案服務：以平均每月之人日數統計。
- 9、建築物所有權：請依實際狀況勾選。
- 10、機構所在土地分區：請勾選機構所在之土地使用分區。
- 11、總樓地板面積：請填報主管機關核定資料，應扣除工作人員宿舍及停車場，請以平方公尺填列。
- 12、人員配置：以 111 年 6 月 30 日止為準。
- 13、員工離職率：請依公式填列並計算離職率。(臺北市日間照顧適用)
- 14、請於資料繳交前，確認資料已完整填寫無誤。

111 年度臺北市政府社會局日間照顧機構評鑑指標項數明細表

評鑑項目	項數	分數	委員組別審閱
總計	43	107.5	
壹、個案權益保障	4	10	社工組：權 1~4
貳、專業照護品質	18	45	
(一)評估與處遇	6	15	社工組：專 5~7、10 護理組：專 8~9
(二)健康生活照顧	11	27.5	護理組：專 11~12、專 14~17、 專 20~21 社工組：專 13、專 18~19
(三)品質監測	1	2.5	護理組：專 22
參、經營管理效能	15	37.5	
(一)行政制度	5	12.5	行政組：管 23~27
(二)服務人員管理	6	15	行政組：管 28~31、33 護理組：管 32
(三)財務管理	1	2.5	行政組：管 34
(四)緊急事件管理	3	7.5	行政組：管 35、37 護理組：管 36
肆、安全環境設備	6	15	環安組：環 38~43

111 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準項數明細表

評鑑項目	項數	分數
總計	23	104
A.經營管理效能 (占總分 26%)	9	27
B.專業照護品質 (占總分 36.5%)	6	38
C.安全環境設備 (占總分 25%)	10	26
D.個案權益保障 (占總分 8.7%)	3	9
E.加分題 (占總分 3.8%)	3	4

111 年度臺北市政府社會局日間照顧機構評鑑指標項目分工

委員	項目
經營效能 管理	參、經營管理效能 一、行政制度 管 23：業務計畫及營運(或政策)方針之擬定與執行情形 管 24：工作手冊及行政規範 管 25：行政會議辦理情形 管 26：器材維護與管理 管 27：前次評鑑建議改善情形 二、服務人員管理 管 28：人力設置情形 管 29：服務人員教育訓練情形 管 30：專任服務人員年度留任率 管 31：業務負責人執業能力 三、財務管理 管 34：健全的財務管理制度(本項公立機構不適用) 四、緊急事件管理 管 35：意外或緊急事件處理情形 管 37：機構性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形
專業品質 照護	貳、專業照護品質 一、評估與處遇 專 8：服務對象研討辦理情形 專 9：督導機制辦理情形 二、健康生活照顧 專 11：維持自我照顧能力 專 12：協助服藥 專 14：安全看視 專 15：維護個人清潔衛生 專 16：提供營養餐點服務 專 17：提供適當之休閒及運動設施 專 20：服務對象健康檢查及健康管理情形 專 21：防疫機制建置情形 三、品質監測 專 22：執行服務品管指標 參、經營管理效能 二、服務人員管理 管 32：服務人員定期接受健康檢查情形 管 33：服務人員接受疫苗注射情形 四、緊急事件管理

委員	項目
	管 36：具有急救物品
安全環境設備	肆、安全環境設備 (一)硬體環境設施 環 38：符合高齡友善環境 環 39：設置盥洗衛生設備 環 40：提供合宜之休息場所 環 41：飲用水檢查 環 42：廚房衛生 環 43：機構環境清潔及病媒防治措施
個案權益保障	壹、個案權益保障 權 1：服務資訊公開 權 2：意見反應/申訴機制的訂定與處理情形 權 3：服務契約簽訂情形 權 4：個人資料管理與保密性 貳、專業照護品質 (一)評估與處遇 專 5：服務對象評估 專 6：照顧計畫 專 7：追蹤評值 專 10：訂定開案/收案、轉介、暫停服務與結案相關辦法 (二)健康生活照顧 專 13：服務對象團體活動辦理情形 專 18：辦理社會參與 專 19：提供家屬支持性服務

111 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準項目分工

委員	項目
經營效能 管理	A1 年度業務計畫擬訂(5 分) A2 社會參與及社區資源連結運用 A3 行政作業及服務品質管理 A4 強化長照服務人員專業知能 A5 服務資訊公開 A6 健全的財務管理制度(本項公立機構不適用) A7 工作人員權益相關制度訂定及執行情形 A8 工作人員定期接受健康檢查情形 A9 新進工作人員職前訓練情形
專業品質 照護	B1 服務計畫及跨專業服務 B2 服務提供過程感染預防、處理及監測 B3 服務對象健康檢查及健康管理情形 B4 意外、緊急事件之預防處理及緊急送醫服務情形 B5 服務對象團體或社區活動辦理情形 B6 維持自我照顧能力
安全環境 設備	C1 安全友善環境 C2 廚房、用餐環境及餐飲清潔衛生情形 C3 緊急呼叫系統運作情形 C4 消防安全管理情形 C5 建築物公共安全檢查簽證申報情形 C6 疏散避難逃生系統 C7 訂定符合長照機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練 C8 機構環境清潔及病媒防治措施 C9 器材維護與管理 C10 備有醫藥箱
個案權益 保障	D1 長照機構辦理安全保險事項與服務對象或家屬訂定服務契約 D2 意見反應/申訴機制的訂定與處理情形 D3 服務滿意度調查情形
加分題	E1 設置自動體外去顫器(AED) E2 專業人員聘請 E3 自提特色

衛生福利部 111 年度住宿式及綜合式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： <div style="text-align: right;">112 年 月 日</div>	

【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 111 年度住宿式及綜合式長期照顧機構評鑑期間突發事件處理原則

一、適用於指住民安全、住宿式及綜合式長期照顧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：機構應指派報局核備之人員代理，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：應停止評鑑，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：應停止評鑑，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：應停止評鑑，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恐嚇、威脅，造成委員及住民的恐懼。

(2)委員在評分時，機構工作人員要求委員告知分數且產生爭執，而干擾評鑑進行。

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，且已經三次提醒未改善。

(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。

衛生福利部 111 年度住宿式長及綜合式長期照顧服務機構評鑑期間突發事件主管代理聲明

_____ (機構名稱) _____ 主管 _____ 因在評鑑期間發生身心不適，無

法參與評鑑當日作業，指派報部核備人員 _____ 代理，繼續評鑑，特此聲明。

機構主管簽章： _____ 112 年 _____ 月 _____ 日

附件 1、111 年度住宿式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 111 年度住宿式長期照顧服務機構評鑑(以下稱評鑑)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、辦理住宿式長期照顧機構評鑑之目的：

- (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、本部自中華民國 112 年 2 月起至 112 年 3 月止，以實地訪查方式進行評鑑，並配合中央流行疫情指揮中心發布之政策，採取適當防護裝備進入機構。

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) 住宿式長期照顧機構及含住宿式長期照顧機構之綜合式服務類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) 其他：
 - 1、新設立後開業未滿一年，有安置住民且如已滿六個月者者，得自行申請評鑑。

2、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，合格效期未屆期者。

3、計算基準以機構自設立之日起至 110 年 6 月 30 日止，滿六個月以上。

六、依「111 年度住宿式長期照顧機構評鑑基準」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。
- (四)個案權益保障。

七、評鑑流程：

(一)受評機構應於公告期限內完成報名，填寫基本資料表及自評表，並由直轄市、縣(市)主管機關進行書面審查是否與登記之資料相符及完整性。

(二)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。除自然災害或政府政策等不可抗力之因素外，不受理受評機構要求而變更評鑑時間。

(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)，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。前述實地評鑑中止及後續處理，另行通知受評機構。

(四)受評機構所在地之直轄市、縣(市)主管機關應派員會同評鑑，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，並提供評鑑相關佐證資料及必要之諮詢。

(五)實地評鑑應依下列程序進行，並以三小時為原則：

- 1、受評機構負責人或業務負責人簡報。
- 2、以實地查核為主。
- 3、綜合座談。
- 4、程序表及注意事項如附件

(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。

八、「住宿式長期照顧機構成績核算結果原則」如附件 2。

九、評鑑結果及效期：

(一) 評鑑結果分為合格及不合格。(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成績核算結果原則第六項規定者，列為優等)

(二) 受評機構經評鑑合格者合格效期為四年，惟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，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，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。依長期照顧服務法第五十三條第三項規定，住宿式長期照顧機構評鑑不合格者，應限期令其改善；屆期未改善者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰；屆期未改善，並得按次連續處罰；情節重大者，得處一個月以上一年以下停業處分，停業期滿仍未改善者，得廢止其設立許可。

附件 2、111 年度臺北市社區式及居家式長期照顧機構評鑑作業程序

110 年 11 月 22 日訂定公告

111 年 6 月 14 日修正公告

壹、依據：

一、長期照顧服務法第三十九條。

二、長期照顧服務機構評鑑辦法。

貳、辦理單位：臺北市政府社會局（以下簡稱本局）。

參、實施期程：自 111 年 5 月至 111 年 12 月。

肆、評鑑對象：

一、原訂於 110 年評鑑之機構(108 年 1 月 1 日至 109 年 6 月 30 日前經本局核准設立之社區式及居家式長照機構。)

二、109 年 7 月 1 日起至 110 年 6 月 30 日前經本局核准設立之社區式長照機構。

三、109 年 7 月 1 日起至 109 年 12 月 31 日前經本局核准設立之居家式長照機構。

四、110 年度經本局評鑑結果為不合格之社區式及居家式長照機構。

伍、評鑑資料檢視範圍：設立許可日(或前一次評鑑之日)起至 110 年 12 月 31 日止（部份指標與時效相關需查閱至評鑑當日）。

陸、評鑑項目(以本局公告之評鑑基準為主)：

一、經營管理效能。

二、專業照護品質。

三、安全環境設備。

四、個案權益保障。

柒、評鑑作業程序及期程：

一、成立評鑑小組：111 年 5 月。

二、辦理評鑑程序說明會及委員共識營：111 年 5 月至 6 月。

三、受評機構提供自評表：111 年 6 月。

四、辦理實地考評：111 年 8 月至 11 月。

五、召開評鑑初步結果評定會議及通知受評機構：111年10月至12月。

六、受理申復事項及確認申復結果：111年10月至12月。

七、召開評定會議，經核定評鑑結果後通知受評機構：111年10月至12月。

八、公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項：111年11月至12月。

捌、評鑑結果及合格效期：

一、評鑑總分達70分(含)以上者為合格。

二、評鑑合格效期：

1. 111年評鑑之機構：合格效期為112年1月1日起至115年12月31日止。

2. 原定110年評鑑機構經111年評鑑合格者：合格效期為112年1月1日至115年12月31日止。

3. 110年評鑑不合格之機構經111年評鑑合格者：合格效期為112年1月1日至114年12月31日止。

玖、申復機制：

一、申復期程及方式：受評機構如對評鑑過程及評鑑結果有疑義之情事，應於本局通知評鑑初步結果後14日內填具申復表及檢具相關資料送至社會局，逾期不予受理；申復相同事由以一次為限。（申復表格式如附件）。

二、辦理申復會議：本局視申復內容得召開申復審查會議，同一評鑑指標至少須2位擔任該項目之評鑑委員出席會議及共同評定。

壹拾、受評機構於評鑑合格效期內，經本局認有違反長照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，本局得廢止原評鑑結果。受評機構接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，本局得撤銷原評鑑結果。

壹拾壹、依長期照顧服務法第五十三條及長期照顧服務機構評鑑辦法第十條，評鑑結果為不合格之受評機構，本局應另其限期改善完成；屆期未改善者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰；屆期仍未改善，得按次連續處罰；情節重大者，得處一個月以上一年以下停業處分，停業期滿仍未改善者，得廢止其設立許可。

壹拾貳、受評機構收受本局評鑑結果之通知後，其有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。

壹拾參、經費來源：本計畫所需經費，由本局編列預算支應。

111 年度臺北市社區式日間照顧長照機構評鑑成績核算結果原則

一、日間照顧服務機構評鑑指標得分計算：

- (一) 經營管理效能：15 項、滿分 37.5 分。
- (二) 專業照護品質：18 項、滿分 45 分。
- (三) 安全環境設備：6 項、滿分 15 分。
- (四) 個案權益保障：4 項、滿分 10 分。

二、評鑑結果：

- (一) 若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則A=2.5分、B=1.875分、C=1.25分、D=0.625分、E=0
- (二) 若該項計分有4項：A.B.C.E，則A=2.5分、B=1.666分、C=0.833分、E=0
- (三) 若該項計分有3項：A.B.E，則A=2.5分、B=1.25分、E=0
- (四) 各大項實際得分計算公式：

$$\text{機構原始分} / 107.5 * 100 = \text{得分} \quad (1\text{題}2.5\text{分})$$

- (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。
- 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。

111 年度高雄市社區式日間照顧長照機構評鑑成績核算結果原則

一、日間照顧服務機構評鑑指標得分計算：

- (一) 經營管理效能：9 項、17 題、滿分 27 分。
- (二) 專業照護品質：6 項、25 題、滿分 38 分。
- (三) 安全環境設備：10 項、26 題、滿分 26 分。
- (四) 個案權益保障：3 項、7 題、滿分 9 分。
- (五) 加分題：3 項、4 題、滿分 4 分。

二、評鑑結果：

- (一) 各項基準評分皆依照評分標準計算。
- (二) 實際得分計算公式：
$$\text{機構得分} / \text{總分} * 100 = \text{得分}$$
- (三) 如有加分，則依照上述計算之得分加上加分得分即為評鑑總分。
- (四) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。
 - 3. 合格：分數70分以上者。
 - 4. 不合格：未達70分者。

註：(1)分數計算以小數點以下四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

附件 3、111 年度臺北市政府社會局日間照顧機構評鑑指標

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
壹、個案權益保障								
權 (社工)	1	服務資訊公開	1. 製作機構簡介或文宣，且內容完整。 2. 隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 3. 設有機構公開的網路平台介紹服務內容。 4. 設有其他宣傳方式。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
權 (社工)	2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1. 訂有服務對象、家屬意見反應/申訴辦法與處理流程。 2. 對服務對象及家屬意見有處理並有紀錄。 3. 有定期分析檢討及追蹤。 4. 有改善方案。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
權 (社工)	3	服務契約簽訂情形	1. 與案家簽訂契約書。 2. 契約書訂有審閱期。 3. 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。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2項，且符合第3項3款以上 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 檢視契約書內容(契約版本應使用社會局核定之契約書) 審閱期為5日	
權 (社工)	4	個人資料管理與保密性	1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定，包含肖像權同意書、借閱規定)。	E.完全不符合 D.符合第1項	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
			2. 依規定並落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。	C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>		
貳、專業照護品質								
(一)評估與處遇								
專 (社工)	5	服務對象評估	1. 對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。 2. 依評估結果確立問題。 3. 至少每6個月評估一次或依服務對象需要評估。 4. 具體執行並有完整評估紀錄。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (社工)	6	照顧計畫	1. 照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。 2. 照顧計畫應與評估結果一致。 3. 照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4. 照顧活動依照照顧計畫確實執行。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 獨居或沒有案家則給分 教導案家照顧技巧	
專 (社工)	7	追蹤評值	1. 評值目標達成度進行再評估。 2. 對未達成目標有進行原因分析。 3. 依據原因分析修正計畫或治療活動策略。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
專 (護理)	8	服務對象研討 辦理情形	1. 定期參加服務對象個案討論會，並留有紀錄。 2. 定期(每季)辦理服務對象個案討論會，並留有紀錄。 3. 定期(每季)至少辦理一次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 備註：個案討論會紀錄應 包含前一次會議決議進行 後續追蹤及檢討。	
專 (護理)	9	督導機制辦理 情形	1. 每位專業人員、督導員及服務員每半年至少接受一次個督，並留有紀錄。 2. 每位專業人員、督導員及服務員每季至少接受一次團督，並留有紀錄。 3. 督導結果應有追蹤紀錄及改善情形。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (社工)	10	訂定開案/收 案、轉介、暫停 服務與結案相 關辦法	1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務或結案之過程。 3. 訂有後續追蹤機制並確實執行。 4. 轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
(二)健康生活照顧								
專 (護理)	11	維持自我照顧 能力	1. 依服務對象需求安排日常活動。 2. 了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。 3. 定期評估改變情形。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
專 (護理)	12	協助服藥	1. 訂有協助服務對象服藥規定。 2. 有協助服藥的紀錄。 3. 工作人員知道服藥的相關注意事項。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>		
專 (社工)	13	服務對象團體活動辦理情形	1. 訂有辦理各類文康活動或團體活動的年度計畫，內容多元，涵蓋動態及靜態活動，並符合服務對象需求。 2. 有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 3. 每月至少辦理1次團體活動或社區活動並有紀錄。 4. 依照節慶有相關計畫或活動方案，並確實執行，並有紀錄(含照片)。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (護理)	14	安全看視	1. 有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽噎等。 2. 工作人員了解作業規範並能確實執行。 3. 有告知家屬安全須知並有紀錄。 4. 能檢討改善與安全相關之議題。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (護理)	15	維護個人清潔衛生	1. 身體清潔無異味 2. 進食後維持口腔清潔。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
專 (護理)	16	提供營養餐點服務	1. 依個別需要提供適當餐點。 2. 餐點具變化性。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (護理)	17	提供適當之休閒及運動設施	1. 提供適當休閒及運動設施。 2. 設施設備功能正常。 3. 有鼓勵長者使用設施的策略。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (社工)	18	辦理社會參與	1. 每半年至少辦理一次戶外團體活動且有紀錄。 2. 辦理及協助服務對象參與社區或社交活動(計畫、策略、內容紀錄等) 3. 評估其參與及適應狀況。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (社工)	19	提供家屬支持性服務	1. 發展並執行與家屬主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會等)。 2. 每年辦理2次活動。 3. 提供其他服務措施。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
專 (護理)	20	服務對象健康檢查及健康管理情形	1. 服務對象 接受 服務前應提供體檢文件，體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查、糞便(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性)，並有完整紀錄。 2. 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、並有完整紀錄。 3. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與服務對象管理。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (護理)	21	防疫機制建置情形	1. 服務對象體溫每日至少測量1次，工作人員體溫每週至少測量1次，且有完整紀錄； 紀錄應包括聯絡資訊TOCC(旅遊史、職業、接觸史、是否群聚)等 。 2. 配置洗手設施及實施手部衛生作業。 3. 訪客及陪同人員管理機制。 4. 制定感染手冊確實執行並定期更新。	E. 完全不符合 D. 符合其中1項 C. 符合其中2項 B. 符合其中3項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
(三)品質監測								
專 (護理)	22	執行服務品管指標	1. 自訂至少兩項服務品管指標。 2. 訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行。 3. 指標異常案件應進行逐案及定期分析。 4. 檢討問題並擬有改善方案。	E. 完全不符合 D. 符合第1項 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2、3項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
參、經營管理效能								
(一)行政制度								
管 (行政)	23	業務計畫及營運(或政策)方針之擬定與執行情形	1. 社區特色及長者需求訂定服務提供單位發展願景與方向。 2. 依服務提供單位願景訂定業務計畫，以及短、中長程計畫。 3. 定期檢視與修正業務計畫，以及短、中長程計畫，並有紀錄及具體績效。 4. 每年撰寫成果報告。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
管 (行政)	24	工作手冊及行政規範	1. 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 2. 手冊內容運用應明列服務單位組織架構、各單位及人員職掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、服務對象和員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話等資料。 3. 行政管理規定執行與現況相符合。 4. 至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1、2項 B.符合第1、2、3項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
管 (行政)	25	行政會議辦理情形	1. 每月至少召開一次服務單位內部會議。 2. 決議事項追蹤辦理情形。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
管 (行政)	26	器材維護與管理	1. 設有專人管理與維護器材。 2. 系統化管理各項設備定期維護及管理(出示電梯、機電器材保養及維修紀錄)。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
管 (行政)	27	前次評鑑建議改善情形	1. 針對前次評鑑或考評委員建議改進事項，能擬訂具體改進事項。 2. 確實執行，並有成效追蹤以說明改善情形，另針對無法達成改善之目標能說明原因。	E.完全不符合 D.第1項部分符合 C.符合第1項 B.符合第1項，且第2項部分符合 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 若為第一次評鑑則不適用。 1. 前次評鑑或考評係指：長期照顧服務法之法定評鑑、社會局委託經營之續約評鑑、方案委託之績效考核 2. 資料審閱期間，單位所備文件應能具體看出是針對哪一次委員建議所進行的改善，並說明改善策略和改善情形。	
(二)服務人員管理								
管 (行政)	28	人力設置情形	1. 符合設置標準。 2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。 3. 服務人數符合規定，且於機構投保勞保及提撥勞退。	E.完全不符合 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
管 (行政)	29	服務人員教育訓練情形	1. 訂有職前與在職訓練年度計畫。 2. 新進人員在1個月內完成至少16小時之職前訓練(內容包括勞工安全教育、感染控制、性別平等、實務操作等)。 3. 服務人員在職訓練每年至少20小時(含50%以上時數為外部訓練)，網路繼續教育課程超過10小時，以10小時計。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
管 (行政)	30	專任服務人員年度留任率	前四年度平均留任率。 備註：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 / (前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數)	E.未滿 60% C.60%以上未滿70% B.70%以上未滿80% A.80%以上	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
管 (行政)	31	業務負責人執業能力	1. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練至少4小時。 2. 業務負責人能提出機構經營管理問題及解決策略。 3. 業務負責人可提供增加機構經營管理方案之相關證明文件。	E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 訪談業務負責人	
管 (護理)	32	服務人員定期接受健康檢查情形	1. 新進服務人員 到職前 健康檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及B型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職服務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。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
			3. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。					
管 (護理)	33	服務人員接受疫苗注射情形	1. 服務人員有注射疫苗。 2. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。 3. 具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
(三)財務管理								
管 (行政)	34	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。 2. 有報稅資料。 3. 獨立帳冊，且帳目清楚。 4. 收費須開立正式收據。 5. 收受捐款須設立專戶，開立正式收據，公開徵信，並於每年1月、7月報主管機關。	E. 完全不符合 D. 符合第1、2項 C. 符合第1、2、3項 B. 符合第1、2、3、4項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 正式收據含發票 未收受捐贈之機構，第5項不適用。	
(四)緊急事件管理								
管 (行政)	35	意外或緊急事件處理情形	1. 訂有緊急及意外事件處理辦法。 2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，服務人員熟悉。 3. 發生時依辦法確實執行，並有處理過程之紀錄。 4. 對發生之事件檢討有分析報告、檢討。 5. 改善措施及追蹤紀錄。	E. 完全不符合 D. 符合第1、2項 C. 符合第1、2、3項 B. 符合第1、2、3、4項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
管 (護理)	36	具有急救物品	1. 機構備有急救物品，如三角巾、固定板、繃帶。 2. 備有急救箱及基本急救設備：寬膠帶或紙膠、紗布、壓舌板、口呼吸道1組、鼻咽呼吸道1組、彈性紗繃或彈性繃帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)。 3. 每位服務人員會操作。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	現場訪談	
管 (行政)	37	機構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。	E. 完全不符合 D. 符合第1，且第2項部分符合 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2項，且第3項部份符合 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	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(居服員)會談。 4. 對象包括：對象包括工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 備註：無論容留人數，皆應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並公開揭示。	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
肆、安全環境設備								
(一)硬體環境設施								
環 (環安)	38	符合高齡友善環境	1. 空間配置合理適當。 2. 標示明確，字體合宜。 3. 環境設置適合/符合長者使用(包括櫃檯、桌椅及傢俱高度適合長者使用)。 4. 燈光、顏色符合長者需求。	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
環 (環安)	39	設置盥洗衛生設備	1. 至少有一處無障礙衛浴設備，且位置、空間適宜。 2. 衛浴設備隨時保持地面乾燥。 3. 有保暖設施。	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1、2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
環 (環安)	40	提供合宜之休息場所	1. 依服務對象需求安排適當休息時間及場所。 2. 場所能注意個別隱私。	E.完全不符合 B.符合第1項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
環 (環安)	41	飲用水檢查	1. 使用之自來水經飲用水設備處理者，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，並有檢驗報告。設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄 2. 非用自來水者，須經飲用水設備處理，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每隔3個月檢測硝酸鹽氮及砷，設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。 3. 使用包裝水者(如蒸餾水、礦泉水，海洋水或其他特殊水者)，需附水質檢驗合格證明。	E.完全不符合 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 實地查看	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
環 (環安)	42	廚房衛生	<p>A.由外部供應餐點</p> <p>1. 需有垃圾廚餘處理設施。</p> <p>2. 食物檢體留存(整份或每樣食物200公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏(7°C以下食材設備)存放48小時。</p> <p>3. 洗碗及洗菜應分槽處理。</p> <p>B.自行提供餐點服務</p> <p>1. 訂有廚房作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄。</p> <p>2. 具乾貨冷藏(7°C以下)食材之設備，且生、熟食材分開處理，並有進貨及定期檢查之紀錄。</p> <p>3. 食物檢體留存(整份或每樣食物200公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。</p> <p>4. 洗碗及洗菜應分槽處理。</p>	<p>由外部供應餐點</p> <p>E.完全不符合</p> <p>C.符合第1項</p> <p>B.符合第1、2項</p> <p>A.完全符合</p> <p>自行提供餐點服務</p> <p>E.完全不符合</p> <p>D.符合第1項</p> <p>C.符合第1、2項</p> <p>B.符合第1、2、3項</p> <p>A.完全符合</p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地查看</p> <p>現場訪談</p>	
環 (環安)	43	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。</p> <p>2. 每3個月機構內外環境消毒1次並有紀錄。</p> <p>3. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。</p> <p>4. 委外清潔公司作蚊蟲害防治，應有佐證文件。</p>	<p>E.完全不符合</p> <p>D.符合其中1項</p> <p>C.符合其中2項</p> <p>B.符合其中3項</p> <p>A.完全符合</p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>D <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>D <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地查看</p> <p>現場訪談</p>	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
				無委外機構檢視基準第1項至第3項 E.完全不符合 C.符合其中1項 B.符合其中2項 A.完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>		

日間照顧服務機構評鑑指標得分計算

評鑑項目	項數	滿分	得分
壹、個案權益保障	4	10	機構原始分/107.5*100=得分 1題2.5分
貳、專業照護品質	18	45	
參、經營管理效能	15	37.5	
肆、安全環境設備	6	15	
總計	43	107.5	

備註：

計分方式說明：

- 1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則 A=2.5分、B=1.875分、C=1.25分、D=0.625分、E=0
- 2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則 A=2.5分、B=1.666分、C=0.833分、E=0
- 3.若該項計分有3項：A.B.E，則 A=2.5分、B=1.25分、E=0

附件 4、111 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準(日間照顧)

一、經營管理效能(計 9 項/17 題/27 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
A1	年度業務計畫擬訂(5 分)	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。(3 分)	檢視 110 年度業務計畫內容：包括年度目標、組織編制、檢視執行情形。 1. 年度計畫目標。 2. 明確執行內容。 3. 經費概算及預期效益。	<input type="checkbox"/> 全部符合 3 分 <input type="checkbox"/> 符合 2 項 2 分 <input type="checkbox"/> 符合 1 項 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		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。(2 分)	檢視書面資料： 1. 會議記錄(含現況報告) 2. 有追蹤機制與改善策略。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
A2	社會參與及社區資源連結運用(2 分)	盤點社區資源，建立與社區連結之機制，並加強社區對機構之認識與友善態度之措施。(2 分)	1. 資源盤點。 2. 資源連結與運用(PDCA)。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
A3	行政作業及服務品質管理(6 分)	1. 業務負責人實際參與行政與照顧品質管理，且能提出機構經營管理問題及解決策略。(1 分)	檢視書面相關紀錄及訪談業務負責人員實際執行情形。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 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。(2 分) (1) 定期修訂(含修訂日期)。 (2) 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、	1. 檢視 110 年度工作手冊內容及定期修正。 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。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
		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。					
		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。(1 分)	檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程，並與服務對象會談了解其執行情形。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		4. 定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議。(2 分) (1) 會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。 (2) 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	1. 檢視會議頻率、紀錄。 2. 是否對提升服務品質及工作改善等議題討論、落實依決議事項執行及追蹤管考。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
A4	強化長照服務人員專業知能(4 分)	1. 每位長照服務人員每年均接受繼續教育(自認證證明文件生效日起，每 6 年接受課程，積分合計達 120 點以上)。(1 分)	1. 每位長照服務人員自 110/1/1~110/12/31 參與繼續教育之項目、內容及紀錄。(如繼續教育學分的時數、上課內容及類別)符合，以總表呈現。 2. 檢附長照積分研習證明。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 照顧服務應完成參加長期照顧給付及支付基準相關訓練，含「失智症照顧服務 20 小時訓練」及「身心障礙支持服務核心課程」。(1 分)	檢閱相關訓練佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		3. 每位長照服務人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練有效期之完訓文件證明。(1 分)	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。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
		4. 照顧服務員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。(1分)	檢視照顧服務員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
A5	服務資訊公開 (2 分)	依長照服務法第 29 條規範製作機構簡介或文宣與活動訊息，或設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數，且內容完整，並公告。(2 分)	1. 有對外公告機構資訊。 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，並定期更新。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
A6	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)(2 分)	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。(2 分)	1. 有獨立會計制度及報稅資料 2. 有開立正式收據或發票。 3. 接受之捐款與財物應辦理公開徵信。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
A7	工作人員權益相關制度訂定及執行情形(2 分)	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。(1 分) 2. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。(1 分)	1. 工作人員權益相關制度文件。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. 確實實際依制度執行上述內容之佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
A8	工作人員定期接受健康檢查情形(2 分)	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)且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告。(1分)	檢閱書面資料 1. 依規定完成健康檢查項目。 2. 有異常之後續追蹤。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		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。(1 分)	檢閱書面資料 1. 依規定完成健康檢查項目。 2. 有異常之後續追蹤。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
A9	新進工作人員職前訓練情形 (2 分)	1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後1 個月內完成。(1 分) 2. 新進工作人員應接受職前訓練時數至少 8 小時，訓練內容應包括整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、性騷擾防治、緊急事件處理及服務項目實地操作等。(1 分)	檢閱書面資料： 1. 到職 1 個月內完成。 2. 課程項目符合、課程總時數至少 8 小時且經單位主管評核通過。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

二、專業照護品質(計 6 項/25 題/38 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
B1	服務計畫及跨專業服務(15 分)	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 分)	抽閱至少 2 位服務對象之需求評估相關文件。 1. 生理、心理認知狀況。 2. 家庭及社會支持情形或重大生命事件等。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 依評估結果確立問題及照顧計畫，並具體執行，留有完整的評估紀錄。(2 分)	檢視服務計畫擬定以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。 1. 問題符合需求評估。 2. 照顧計畫符合問題擬定。 3. 依照照顧計畫落實執行並留有紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		3. 至少每 6 個月複評一次，並依服務對象需要修正照顧計畫。(2 分)	檢視複評書面資料。 1. 每 6 個月有複評資料。 2. 複評資料有依照服務對象需求評估修訂。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		4. 照顧服務能依個別需求提供進食、盥洗清潔、行動、如廁、等生活輔助服務項目。(2 分)	檢閱書面資料，必要時線上訪談工作人員 1-2 位執行情形。 1. 現場工作人員可清楚說出服務對象的生活輔具服務項目。 2. 服務對象能表達工作人員提供之協助有符合本身照顧需求。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		5. 照顧服務能依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。(2 分)	線上訪談工作人員 1-2 位執行情形。 1. 實測工作人員是否可正確說出服務對象是否連結適切輔具。 2. 工作人員可正確引導服務對象使用生活輔具。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
B1	服務計畫及跨專業服務(15分)	6. 依服務對象需求，適時轉介或照會醫療團隊或其他專業進行跨專業服務之提供，並留有紀錄。(1分)	了解轉介照會之作法及是否落實於照顧服務中。 1. 能依個案需求正確轉介醫療或其他專業團體。 2. 轉介或照會過程留有紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		7. 訂定並確實執行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)。(1分)	檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料，並檢閱與線上訪談長照人員，對於適應困難之服務對象的協助情形相關佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		8. 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)。(1分)	檢視書面資料。 1. 檢視與照顧者之聯繫互動方式。 2. 與照顧者之聯繫留有紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		9. 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。(1分)	檢視書面資料。 1. 每年至少辦理一次有助照顧者支持性之活動。 2. 舉辦之活動留有紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		10. 每年至少辦理 4 次跨專業(須含 3 個以上專業)服務對象個案討論會，並留有紀錄。(1分)	檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。 1. 每年至少辦理 4 次跨專業(須含 3 個以上專業)服務對象個案討論會。 2. 個案討論會留有紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
B2	服務提供過程感染預防、處理及監測(10分)	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分)	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。 1. 有制定感染管制手冊並執行。 2. 至少每半年針對感染監測有分析統計報告且逐案及整體檢討改善方案。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有完整紀錄。(2分)	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。 1. 服務對象至少每日一次體溫監測。 2. 留有體溫監測紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		3. 感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通報處理，並紀錄完整。(2分)	檢閱感染(含發燒)監測紀錄並線上訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。 1. 訪談工作人員如何執行感染監測。 2. 訪談工作人員是否熟悉通報流程。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		4. 落實實施手部衛生作業。(2分)	線上檢測長照人員(含兼職人員等所有人員)是否會正確洗手。 1. 能正確說出正確洗手時機點。 2. 實測工作人員執行正確洗手步驟。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		5. 服務對象與工作人員配合政策施打疫苗，並造冊及提報接種疫苗(如流感、COVID-19疫苗)；未施打之原因，應有明確記錄說明。(2分)	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. 檢視機構鼓勵施打疫苗機制。 2. 符合資格未施打者需記錄原因。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
B3	服務對象健康檢查及健康管理情形(1分)	服務對象應提供初入機構前三個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有完整紀錄。(1分)	檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容，若有異常情形，檢閱相關處理佐證紀錄。 1. 檢視服務對象入機構前三個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查。 2. 體檢異常者有處理追蹤佐證紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
B4	意外、緊急事件之預防處理及緊急送醫服務情形(6分)	1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。(1分)	檢閱緊急或意外事件處理流程。 1. 檢視緊急或意外事件處理辦法。 2. 檢視緊急或意外事件處理流程。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 訂有緊急送醫辦法及流程。(1分)	檢閱緊急送醫辦法及流程。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		3. 工作人員應熟悉意外、緊急事件及緊急送醫之處理流程。(2分)	檢閱事件發生之紀錄。 1. 工作人員能正確說出意外、緊急事件及緊急送醫之處理流程。 2. 請工作人員舉一位服務對象處理過程說明。 3. 檢閱個案處理紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		4. 發生時能依處理流程確實執行，送醫前視需要提供必要之處置或照顧措施(含:與家屬即時聯繫)，並留有緊急就醫服務相關處置紀錄。(1分)	檢閱書面事件紀錄，瞭解緊急送醫時之實際處理情形。 1. 同上舉例說明一位案例緊急送醫實際處理情形。 2. 檢閱個案處理紀錄。 3. 檢閱送醫前處置或照顧措施書面資料。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
		5. 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施，並留有紀錄。(1 分)	與業務負責人現場訪談針對發生之事件進行分析及檢討。 1. 檢視發生事件之分析報告。 2. 針對發生事件有檢討改善措施及追蹤紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
B5	服務對象團體或社區活動辦理情形(2 分)	1. 依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。(1 分)	檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄，並現場訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。 1. 訂有服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動辦法。 2. 有制定鼓勵服務對象參與活動之策略。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 每月至少辦理 1 次社區活動並有紀錄(含相片)。(1 分)	檢閱書面資料並現場訪談服務對象是否有參與團體或社區活動。 1. 每月至少辦理一次社區活動(視疫情狀況調整)。 2. 活動留有紀錄並含照片。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
B6	維持自我照顧能力(4 分)	1. 每半年評估服務對象自我照顧能力，確實執行並有紀錄。(2 分)	檢閱書面資料 1. 有服務對象自我照顧能力評估。 2. 針對服務對象自我照顧能力評估結果訂有照顧計畫及完整紀錄留存。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 依服務對象需求安排日常活動及相關訓練課程，並留有紀錄。(2 分)	檢閱書面資料。 1. 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料、服務對象之照顧紀錄，並現場訪談服務對象日常活動之安排情形。 2. 訂有服務對象日常活動規畫表(如提供自立支援、協助購物或服藥提醒等)及留有實際執行活動紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

三、安全環境設備(計 10 項/26 題/26 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
C1	安全友善環境 (3分)	1. 環境通風、明亮(照度300~750lux)及地板乾燥。(1分)	1. 檢閱書面資料(相片及說明)及其他可呈現方式。 2. 日常活動及休憩空間有依設置規定。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 依服務對象使用之需求及便利性,提供獨立、安靜及適宜活動之空間規劃及動線。(1分)	1. 檢閱書面資料(相片及說明)及其他可呈現方式。 2. 空間規劃和動線以及服務對象使用情形。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		3. 空間標示明確,字體放大、方便服務對象辨識。(1分)	1. 檢閱書面資料(相片及說明)及其他可呈現方式。 2. 空間標示明確、字體放大,方便服務對象辨識。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
C2	廚房、用餐環境 及餐飲清潔衛生 情形(3分)	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。(1分)	檢閱書面資料檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 1. 廚房備有配置食物、貯藏、冷藏(凍)、配膳、餐具清潔及烹煮(或加熱)設備。 2. 廚房有定期清掃及消毒紀錄表單。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 食物檢體留存(整份或每樣食物100公克)分開盛裝,標示日期及餐次,冷藏存放48小時。(1分)	察看食物檢體。 1. 留有每餐服務對象用餐食物檢體(相片)。 2. 留有48小時食物檢體。 3. 每份檢體均有100公克並分開盛裝。 4. 檢體有標示正確日期及餐次。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
		3. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。(1 分)	檢附書面資料含相片說明	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
C3	緊急呼叫系統運作情形(2 分)	1. 每一間浴室、廁所均設有緊急呼叫設備，且設置位置符合服務對象需求。(1 分)	線上察看機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 緊急呼叫設備功能正常。(1 分)	線上測試機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備之功能，其位置是否符合無障礙設施設計規範規定。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
C4	消防安全管理情形(4分)	1. 檢修申報是否符合規定，並備有最近 1 年內申報准予備查紀錄。(1 分)	場所有近一年的檢修申報紀錄，且消防安全設備無缺失或缺失於評鑑前改善完畢。 1. 場所附有近一年檢修申報紀錄。(0.5) 2. 查閱檢修申報紀錄，消防安全設備無缺失，或缺失事項於督考前已改善完畢。(0.5)	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分 <input type="checkbox"/> 不適用			
		2. 窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰物品。(1 分)	場所若設有地毯、窗簾、布幕等，應附有防焰標示及證明文件。防焰物品若有漏設，或資料不全，視為部分符合。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		3. 建立防火管理制度。(1 分)	場所若屬非依法應設防火管理之場所，但有遴用防火管理人(有合格期限內證書或報名參訓證明)，並訂有消防防護計畫書。 1. 場所遴用防火管理人(檢附於期限內之合格證書或報名佐證資料)。(0.5) 2. 場所訂定消防防護計畫書。(0.5)	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
		4. 儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間應上鎖，並建置適用之火警探測器或自動撒水頭。(1分)	檢閱書面資料 1. 是否有適用之火警探測器或自動撒水頭。 2. 相片呈現。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
C5	建築物公共安全檢查簽證申報情形(2分)	1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。(1分)	文件檢閱、現場實務觀察評估是否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。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分 <input type="checkbox"/> 不適用			
		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。(1分)	應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分 <input type="checkbox"/> 不適用			
C6	疏散避難逃生系統(2分)	1. 樓梯間、走道、出入口、防火門等應保持暢通無阻礙物。(1分)	文件檢閱 應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑，及應能連動火警探測器自動釋放關閉，且不需鑰匙可雙向開啟之防火門。(1分)	文件檢閱 應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
C7	訂定符合長照機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練(5分)	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。(1分)	文件檢閱 場所訂定之計畫，符合場所風險特性，且計畫及作業程序具體、合理、可行。 1. 計畫為最新訂定(110年度訂定)。(0.5) 2. 計畫具體且符合機構災害特性。(0.3) 3. 計畫所訂之作業程序合理且符合實務操作狀況。(0.2)	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合0.2~0.8分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
		2. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。(1 分)	文件檢閱 計畫訂有所屬員工緊急聯絡清冊，並適時更新；另外，明確訂定場所災害啟動緊急聯絡機制之時機。 1. 場所訂有員工緊急聯絡清冊，且清冊資料與現況相符(定期更新)。(0.5) 2. 場所訂有災害啟動緊急聯絡機制之時機。(0.5)	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		3. 災害發生時，具有適當的人力調度及緊急召回機制。(1 分)	文件檢閱 災害發生時，人力調度及緊急召回機制適當且合理，符合場所受災時人力不足之特性。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		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。(1 分)	場所合理設有避難平面圖，且位置適當，內容正確；另外，場所依災害情境訂定不同樓層災害疏散順序及策略。 1. 場所於適當位置設有避難平面圖，且圖面內容與現況相符。(0.5) 2. 場所於各樓層，依災害情境各自訂有疏散順序及策略。(0.5)	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		5. 應每年實施緊急災害應變演練 2 次，包括複合型緊急災害應變演練 1 次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。(1 分)	文件檢閱 檢視場所近2次緊急災害應變演練紀錄(其中1次為複合型災害演練；另1次為火災演練)。 演練紀錄至少含有災害情境設定腳本、演練日期、照片、檢討會議記錄等文件資料可稽。 1. 檢查場所近2次緊急災害應變紀錄，演練情境設定1次為複合性災害，另1次為火災。(0.5) 2. 查閱演練紀錄，至少有上述完整資料可稽。(0.5)	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
C8	機構環境清潔及病媒防治措施 (2分)	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。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。(1分)	文件檢閱清掃、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。 文件檢閱內外環境及設施。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 每日用漂白水清潔至少1次並留有紀錄。(1分)	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。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
C9	器材維護與管理 (2分)	1. 設有專人管理與維護器材。(1分)	文件檢閱專人管理與維護器材之書面資料。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 應有受補助之設施設備及材料定期維護及管理紀錄。(1分)	檢閱定期查核各項設備維護及管理之紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
C10	備有醫藥箱 (1分)	備有簡易醫藥箱(生理食鹽水、OK繃、紗布、透氣膠帶、棉棒……等，且均在有效期限內)。(1分)	線上察看簡易急救箱內容物品是否均在使用效期內。 1. 備有簡易醫藥箱。 2. 內容物均在有效日期內。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

四、個案權益保障(計 3 項/7 題/9 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
D1	長照機構辦理安全保險事項與服務對象或家屬訂定服務契約(6 分)	1. 投保公共意外責任險。(2分)	文件檢視機構投保佐證文件。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。(2 分)	文件檢視契約相關資料(請備二份)。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		3. 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，及開立收據。(2 分)	1. 文件檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。 2. 檢附收據。	<input type="checkbox"/> 符合 2 分 <input type="checkbox"/> 部分符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
D2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形(2 分)	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。(1 分)	線上察看並檢視申訴辦法及流程，並訪談服務對象或家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。 1. 檢附書面資料。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 設置多元的意見反映/申訴管道，並於7日內回覆，且確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。(1 分)	2. 有多元(3種以上)意見反映及申訴管道和實際處理案例。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
D3	服務滿意度調查情形(1 分)	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。(0.5 分)	文件檢閱調查問卷。	<input type="checkbox"/> 符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。(0.5 分)	文件檢閱改善方案內容	<input type="checkbox"/> 符合 0.5 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

五、加分題(計 3 項/4 題/4 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評	評鑑	優點與改進事項
E1	設置自動體外去顫器(AED) (2 分)	1. 應指定管理員負責 AED 之管理 (1分)	文件檢閱 1. AED 管理相關資料。 2. 相關訓練佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
		2. 管理員應接受並完成心肺復甦術及 AED 相關訓練，並每二年接受複訓一次。(1 分)	檢視相關訓練佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
E2	專業人員聘請 (1 分)	1. 依服務對象需求，特約職能治療師、物理治療師提供服務。 2. 由特約營養師提供營養諮詢。	提供特約及服務佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			
E3	自提特色 (1 分)	如： 1. 工作人員、服務對象疫苗施打率 100%。 2. 其他特殊照顧服務或模式。	1. 提供工作人員、服務對象已完整接種三劑 covid-19 疫苗紀錄。 2. 其他佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合 1 分 <input type="checkbox"/> 不符合 0 分			

備註：

1.社區式長期照顧機構評鑑指標(日間照顧)。得分方式： 機構得分/總分*100=得分(小數點以下四捨五入)。

2.如有加分，則以上述計算之得分加上加分得分即為評鑑總分