臺東縣115年度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（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	1.依機構發展方向之服務對象需求，訂定年度業務計畫，計畫應有目標及執行內容。 2.依據年度業務計畫確實執行且留存紀錄。 3.定期檢視計畫目標達成狀況提出檢討改善策略。	1.檢視業務計畫內容及執行情形。 2.現場與業務負責人會業務負責人未出席，本項逕評核為0分。 3.年度業務計畫應於前1年度訂定，且非指申請獎補助之計畫。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 只符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 3項均不完整 E完全不符合(0分)	1.年度業務計畫含有： 各項會議執行時間（行政及照顧品質管理、個督/團督/外督、 跨專業等)、滿意度調查(執行時間、%滿意等)、社區活動場次、年度目標(預計服務 個案數/新案人數比例)、招募新人規劃、其他(機構發展特色或重點)等。 2. 可甘特圖呈現
A2	社會參與及社區資源連結運用情形	1. 盤點社區資源，建置資源手冊並定期更新(至少每年1次)，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)。 3. 落實資源轉介並備有相關紀錄。 4. 每半年至少辦理一次服務對象參與社區或社交 活動(計畫策略、內容紀錄等)。	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.檢視服務對象社區或社交活動資料。 4.訪談現場相關人員實際情形。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 只符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 3項均不完整 E完全不符合(0分)	1. 連結措施如：照顧需求轉介、活動辦理、社區互動等。 2. 社區資源包含：正式、非正式；長照、 非長照；醫療、非醫療，但不包含回轉至 A 單位或照專。
A3	行政作業及服務品質管理	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔）供每一工作人員運用。 2. 至少每年一次審閱或修訂工作手冊及相關表單，並有紀錄。 3. 手冊內容應明列以下行政管理規定內容，包含機構組織架構、各單位及人員業務職掌、重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法（包括求助與通報等聯繫窗口、電話等）、個人資料管理與保密辦法、安全看顧作業規範 （預防跌倒、哽嗆等）等資料。 4. 工作人員熟悉前述工作手冊內容。	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、重要工作流程或辦法、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、個人資料管理與保密辦法、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽嗆等)。 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。 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。 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）。	A完全符合(4分) B大部分符合(3.4分) 至少4項符合，1項不完整 C部分符合(2.8分) 至少3項符合，2項不完整 D少部分符合(1.2分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)	1.本項所稱工作人員包含專任/兼職長照人員、行政人員等。 2.可依機構服務對象 之特性，擬訂重要工作流程或辦法。

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、收費標準等。	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。	A完全符合(1分) B大部分符合(0.85分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(0.7分) 只符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.3分) 3項均不完整 E完全不符合(0分)	機構公開的網際網路 平台介紹服務內容。
A5	健全的財務管理制度 (本項公立機關不適用)	1.獨立的會計制度。 2.有報稅資料。	1. 檢視機構之會計制度，內容應包含總說明、帳簿組織系統圖、會計項目、會計憑證及會計帳簿等。 2. 機構應提供獨立帳簿包括日記簿、現金簿、分類帳，及資產負債表、損益平衡表、現金流量表子機構與母機構一定要有分開的獨立會計制度，但可合併申報。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) 至少2項符合，1項不完整 C少部分符合(0.8分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)	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》建置獨立帳簿，且帳目清楚。 2. 報稅係指個別報稅 或與母機構合併報。 3. 獨立的會計制度係依長期照顧服務機構設立及管理辦法第29條第1項「法人設立之長照機構，其財務及會計帳務， 均應獨立」及 30 條第 1.3 項「私立長照機構應依公認之會計處理準則建立會計制度，會計基礎採權責發生制，會計年度為曆年制，並應設置帳簿，詳細記錄有關會計事項。」「第一項長照機構年度 收入總額在新臺幣三千萬元以上者，應由會計師辦理財務簽證。」 由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
A6	評鑑期間接受主管機構查核及前次評鑑缺失、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. 接受主管機關督考/查核、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。 3.若無評鑑紀錄，則評「不適用」。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	1.由縣市政府提供督考/查核缺失項目。 2.以表格呈現改善作法。
A7	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	1. 資格符合相關規定且完成登錄作業。 2.專任且於機構投保勞健保及提報勞退金。 3.實際餐與行政與照顧品質管理，並留有紀錄相關佐證資料(如親自簡報與詢答、規劃年度業務計畫、主持行政會議、意外或緊急事件處理檢討會議等之紀錄)。 4. 每年接受行政管理或品質管理教育訓練(外訓)至少4小時。	1. 業務負責人親自簡報與詢答，非由業務負責人親自簡報與詢答，則該指標為完全不符合，以0分計算。 2. 檢視業務負責人資格並與主管機關確認登錄情形。 3. 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。 4. 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、參與相關會議討論或具有決策權)。	A完全符合(3分) B大部分符合(2.55分) 至少3項符合，1項不完整 C部分符合(2.1分) 只符合2項，2項不完整 D少部分符合(0.9分) 4項均不完整 E完全不符合(0分)	1. 業務負責人符合相關規定且完成登錄作業，必須專任，並在機構內投保勞健保及提撥勞退金。 2. 專任係指於機構內未兼任行政人員、會計或其他業務。 3. 業務負責人必須親自參與簡報與詢答，若未由業務負責人親自簡報或回答問題，該指標為不符合，計 0 分。

A8	工作人員權益相關制度及執行	1. 訂有工作人員聘任、薪資給付及福利制度(如意外險、照顧責任險等)、獎勵機制。 2. 訂有工作人員差勤、退休撫卹、獎懲考核(未具共傭關係得訂於章程或社員公約)、教育訓練、申訴及人力資源發展制度。 3. 機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。 4. 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。 5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。 6. 確實依據制度執行各項權益相關措施必有佐證資料。	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(未具 僱傭關係得訂於章程或 社員公約)、人力資源發 展及薪資等規定。 4. 業務負責人未出席，本項以0分計算。	A完全符合(3分) B大部分符合(2.55分) 至少5項符合，1項不完整 C部分符合(2.1分) 只符合3項，3項不完整 D少部分符合(0.9分) 4項均不完整 E完全不符合(0分)	本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。
A9	工作人員定期接受健康檢查	1. 新進工作人員到職前 3 個月內應提供體檢文 件，體檢項目包含：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. 在職工作人員每年應接受體檢，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。 3. 了解健康檢查報告，並對於檢查異常值之項目追蹤處理措施。 4. 依規定造冊、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗，未施打疫苗原因留有紀錄。 5. 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。	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到職前3個月內完成。 4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。 5. 機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理且載明未施打原因並留有相關紀錄。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少4項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 至少3項符合，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)	
A10	新進工作人員職前訓練	1. 應訂有新進工作人員職前訓練計畫，且新進工作人員之職前訓練(至少16小時)，應於到職後 1 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(至少3小時)、感染控制(至少4 小時)、緊急事件處理及服務項目實地操作等，且有相關訓練紀錄。	1. 檢閱教育訓練計畫及相關課程內容及佐證資料。 2. 新進工作人員職前訓練除職業安全衛生及感染控制外，皆應以實體課程為原則。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 只符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 3項均不完整 E完全不符合(0分)	整體環境介紹環境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。

		3. 新進工作人員職前訓練應有效益評量，包含機構適任性考核與受評人員意見調查或回饋表。			
A11	機構住民保護、性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1. 訂有性騷擾及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. 訂有性騷擾及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。	1. 訂有性騷擾及性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介) 2. 檢視機構性騷擾及性侵害措施。 3. 訪談工作人員確認其了解程度。 4. 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。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 只符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 3項均不完整 E完全不符合(0分)	本項次為今年度評鑑新增基準。資料檢視範圍為:115年1月1日起至115年4月30日止。

二、專業照護品質（14項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	服務對象開案及結案管理	1. 訂有開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明上述規定。 3. 有後續追蹤機制並確實執行。 4. 轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。	1. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 2. 與服務對象會談了解其執行情形。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少3項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 至少2項符合，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合1項，3項不完整 E完全不符合(0分)	本項次為今年度評鑑新增基準。資料檢視範圍為:115年1月1日起至115年4月30日止。
B2	服務計畫及跨專業服務	1. 對新服務對象之需求評估，應包括服務對象生理、心理認知狀況、家庭及社會支持情形或重大生命事件等。 2. 依評估結果確立問題及服務計畫，並具體執行，留有評估紀錄。 3. 至少每6個月評估一次或依服務對象需求評估，並修正服務計畫。 4. 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。 5. 每年至少辦理4次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。	1. 抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件。 2.現場訪談長照人員瞭解評估實際操作情形、例如工具使用、服務計畫擬定及結果評值方式…等。 3.以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。 4.現場訪談各類專業人員，了解轉介照會之作法及是否落實於照顧服務中。 5.專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。 6.檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。	A完全符合(3分) B大部分符合(2.55分) 至少4項符合，1項不完整 C部分符合(2.1分) 只符合2項，2項不完整 D少部分符合(0.9分) 4項均不完整 E完全不符合(0分)	跨專業服務對象個案討論會至少3 種不同專業領域人員參與。
B3	服務對象適應輔導或支持措施	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。 3.應確實回應需求，並有紀錄。	1. 檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證。 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。	A完全符合(3分) B大部分符合(2.55分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(2.1分) 只符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.9分) 3項均不完整 E完全不符合(0分)	

B4	服務提供過程感染預防、處理及監測	1. 制定感染管制手冊、服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)檢討並有改善方案。 2. 服務對象體溫每日至少測量1次，且有紀錄。 3. 感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通報處理，並有紀錄。 4. 落實實施手部衛生作業。 5. 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗。	1. 檢閱感染預防評估措施、處理辦法及流程，與相關會議檢討紀錄。 2. 檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少 1 次及有否異常。 3. 訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。 4. 檢閱感染事件發生之紀錄。 5. 現場檢測長照人員(含兼職人員等所有人員)是否會正確洗手。 6. 檢視機構鼓勵服務對象施打相關預防性疫苗之措施。	A完全符合(3分) B大部分符合(2.55分) 至少4項符合，1項不完整 C部分符合(2.1分) 只符合2項，2項不完整 D少部分符合(0.9分) 4項均不完整 E完全不符合(0分)	
B5	服務對象健康檢查及健康管理	1. 服務對象應提供初入機構前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。 2. 針對個別檢查結果進行追蹤處理。	1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。 2. 若有異常情形，檢閱相關處理佐證紀錄。	A完全符合(3分) B大部分符合(2.55分) C部分符合(2.1分) D少部分符合(0.9分) E完全不符合(0分)	
B6	意外事件、緊急事件處理與預防	1. 訂有符合機構特性之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。	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。	A完全符合(4分) B大部分符合(3.4分) 至少3項符合，1項不完整 C部分符合(2.8分) 至少2項符合，2項不完整 D少部分符合(1.2分) 只符合1項，3項不完整 E完全不符合(0分)	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、地點、事件描述、傷害等級、原因及處理過程等。
B7	提供緊急送醫服務	1. 訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網路。 2. 送醫前視需求提供必要之處置或照顧措施 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。	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. 現場訪談訪談長照人員，瞭解緊急送醫時之實際處理情形。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少4項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 至少3項符合，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)	
B8	服務對象團體或社區活動辦理	1. 辦理符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 2. 每月至少辦理1次團體或社區活動並有紀錄。	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。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	

B9	提供照顧者(關係人)支持性服務	1. 發展並執行與照顧者(關係人)主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會、電子通訊軟體等)。 2. 每年至少辦理1次以上符合有助照顧者支持性之活動，並留有相關紀錄。	1. 檢閱機構辦理有助照顧者支持之活動紀錄。 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完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	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。
B10	服務對象生活輔助	1. 應依服務對象個別需求提供進食、盥洗清潔、行動、如廁、等生活輔助服務項目。 2. 應依服務對象個別需求提供或連結適切輔具，並考量輔具功能及安全性，引導服務對象使用。	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。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	
B11	維持自我照顧能力	1. 依服務對象需求安排日常活動及提供其他生活照顧服務，如提供自立支援、協助購物或服藥提醒等。 2. 落實增加服務對象自我照顧能力之措施，確實執行並有紀錄。	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。	A完全符合(3分) B大部分符合(2.1分) C完全不符合(0分)	
B12	強化長照服務人員專業知能	1. 每位長照人員每年均接受長照積分認證的繼續教育至少20小時。 2. 照顧服務員參加長期照顧服務申請及給付辦法關特殊訓練。 3. 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，<u>並每2年參加複訓。</u> 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策略以及具體成果(如公假等)	1. 檢視機構照人員參與繼續教育之項目、內容及紀錄。 2. 檢視長照人員之急救訓練證明文件。如新進人員應於進用起3個月內取得。 3. 訪談長照人員慘與各類教育訓練。 4. 長照人員急救證明有效期於任職期間不可中斷。	A完全符合(4分) B大部分符合(3.4分) 至少4項符合，1項不完整 C部分符合(2.8分) 至少3項符合，2項不完整 D少部分符合(1.2分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)	
B13	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。 3. 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，落實服務對象合宜之餐具。	1. 檢閱菜單及供餐相關佐證資料或實察看供餐情形。 2. 現場訪談長照人員膳食提供情形或實地察看供餐情形。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 只符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 3項均不完整 E完全不符合(0分)	本項次B13-3為本年度評鑑新增基準，資料檢視範圍為:115年1月1日起至115年4月30日止。(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。)
B14	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. 長照人員知道服務的相關事項。	1. 檢閱協助服務對象服藥規定內容。 2. 檢視協助服務紀錄。 3. 訪談長照人員了解協助服藥相關規定情形	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 只符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 3項均不完整 E完全不符合(0分)	本項次為今年度評鑑新增基準。資料檢視範圍為:115年1月1日起至115年4月30日止。

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，且可依服務對象區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。	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	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少3項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 至少2項符合，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合1項，3項不完整 E完全不符合(0分)	
C2	日常活動場所使用	1. 提供客廳、廚房等居家空間及單元照顧的活動空間 2. 空間標示明確，方便服務對象辨識。 3. 日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性，並依服務對象需求提供便利其活動之空間 4. 提供服務對象交誼所需設施設備。	現場察看機構是否有設施設備供服務對象交誼所需。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少4項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 至少3項符合，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)	「基準說明 2」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。
C3	廚房及用餐環境、清潔衛生	1. 廚房應配置食物之貯藏、冷藏(凍)、烹煮(或加熱)與配膳及餐具清潔之設備。 2. 廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 3. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。	1. 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 2. 設施設備可滿足服務對象之需求係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。	A完全符合(1分) B大部分符合(0.85分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(0.7分) 至少1項符合，2項不完整 D少部分符合(0.3分) 3項不完整 E完全不符合(0分)	廚房及用餐環境、清潔衛生
C4	緊急呼叫系統運作	1. 浴室、廁所之緊急呼叫設備功能正常。 2. 有人按鈴，服務人員能立即反應處理。 3. 緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。	現場察看 1.現場察看機構內浴室、廁所及寢室之緊急呼叫設備設置情形。 2.現場測試機構內浴室、廁所及寢室緊急呼叫設備之功能，若有人按鈴，服務人員需3分鐘內到達現場(如遇房門或浴廁門鎖上情形，應能立即開鎖處理)。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 只符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 3項均不完整 E完全不符合(0分)	1.依據❖長期照顧服務機構設立標準。 2.確保緊急事件處理運作正常。
C5	餐飲衛生	食物檢體留存(整份或每樣食物125公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。	檢視食物檢體留存情形。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	依據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。

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。	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。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(0.8分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)	1.「基準說明1、3」為消防安檢例行查核項目，屬消防法第6條第1項(消防安全設備設置及維護義務)、第9條第1項(消防安全設備定期檢修申報)、第11條第1項(地毯等物品應使用防焰物品)、第13條(應實施防火管理)之範疇；另如有使用液化石油氣或燃氣熱水器(非電熱水器)部分，亦需符合消防法第15條等規範。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. 現場置有最近一次申報之完整檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。	依規定辦理建築物公共安全檢查系統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。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	此共識基準為公共安全例行檢查作業，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。
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。	■現場察看 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，須符合以下3項: (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。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	

C9	訂定符合長照機構特性及需求之緊急災害(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、停電及停水等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急應變計畫與作業程序。 2. 訂有符合機構特性的防火及避難安全風險自主檢核計畫，落實執行並有紀錄。 3. 機構應每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。 5. 每年應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)。	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），合乎機構災害特性有效可行。 2.避難平面圖式應於各樓層主要出入口顯示意見處張貼，大小應為60*60公分以上，圖面應標註為置點，並注意應與實際張貼方向一致且門窗啟閉時不得造成遮蔽。 3.應由縣市政府消防機關人員先行檢核。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少4項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 至少3項符合，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)	1.「基準說明4」為消防安檢例行查核項目，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。 2.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。 3.兩次演練宜間隔半年。(參照本土災例經驗)。
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。 2. 每3個月機構內外環境消毒1次並有紀錄。 3. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。 4. 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. 檢閱清掃、消毒、害蟲防治、檢討改進等相關紀錄。若工作外包，請提供合約。 2. 實地察看內外環境及設施。 3. 環境消毒作需有消毒紀錄資料可查證。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少3項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 至少2項符合，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合1項，3項不完整 E完全不符合(0分)	病媒防治業合格名單可在「環境部化學物質管理署-環境用藥許可證及病媒防治業網路查詢系統」查詢。
C11	具有急救物品	1. 機構備有急救箱及基本急救設備。 2. 備有急救箱及基本急救設備每位服務人員會操作。	現場察看、現場訪談	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	

C12	無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形	無障礙浴廁應符合「建築物無障礙設計畫規範」之下列定，惟就有建築物可申請替代改善方案計畫並提出縣市政府核可證明: 1.出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2.設置扶手協助便 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.洗臉及鏡子，多人使用之浴廁應有適當隔間或門簾，至少設置兩處求助鈴。	現場察看 1. 97年7月1前領得建造執造之建築物依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。 2. 97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範檢視。 3. 每幢建物至少設置1處無障礙浴廁；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身降設備。 4. 無障礙浴置及廁所合併設置者，浴室及廁所皆應有適當隔間(隔簾)且不可上鎖。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少3項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 至少2項符合，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合1項，3項不完整 E完全不符合(0分)	本項次為今年度評鑑新增基準。資料檢視範圍為:115年1月1日起至115年4月30日止。
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。	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。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少4項符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 至少3項符合，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)	參考飲用水管理條例第 12 條，及上述辦法與長照機構服務對象健康安全不容有失特性，本項指標原則上以高於現有裝置過濾設備飲水機八分之一抽檢台數，每台每 3 個月需抽驗水質一次為要求。

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. 保額符合規定，且定期更換投保契約未中斷。	1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	

D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	1.應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。 2.契約內容應完備（明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。 3.當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。	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。 3. 檢視單位向主管關核備收費標準之相關文件。	A完全符合(3分) B大部分符合(2.5分) C完全不符合(0分)	
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。	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。	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	
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。 3. 接獲意見反映/申訴確實依流程規定處理並留有紀錄。 4. 定期(至少每年一次)分析服務對象/家屬意見反映及申訴事件，提出改善措施並留有會議紀錄。	1. 檢視意見反映及申訴辦法、流程。 2. 檢視意見反映及申訴之相關紀錄。	A完全符合(3分) B大部分符合(2.55分) 至少3項符合，1項不完整 C部分符合(2.1分) 只符合2項，2項不完整 D少部分符合(0.9分) 4項均不完整 E完全不符合(0分)	本項次D4-1、D4-4為本年度評鑑新增基準
D5	服務滿意度調查	1. 訂定滿意度調查機制。 2. 每年至少辦理1次滿意度調查，內容包含服務內容、服務人員態度等項目。 3. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施並留有會議紀錄。	調查問券的題目可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。	A完全符合(3分) B大部分符合(2.55分) 至少2項符合，1項不完整 C部分符合(2.1分) 只符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.9分) 3項均不完整 E完全不符合(0分)	本項次D5-1為本年度評鑑新增基準

五、加分項目（3項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
E1	機構提供服務對象習慣的語言	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。	1. 檢閱相關文件內容。 2. 與機構負責人現場會談。 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	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	由評鑑委員共識決，並以總分比式加權計算。
E2	機構人員出勤管理有公開明顯揭示	機構人員出勤管理有公開明顯揭示	機構每日工作人員出勤狀況(職稱、人名、照面等)明顯揭示於布告欄或明顯處(應長期辦理)	A完全符合(1分) B完全不符合(0分)	由評鑑委員共識決，並以總分比式加權計算。

E3	參與縣市政府活動	1.配合出席參與主管機關辦理之相關之大型活動。 2.積極參與活動計畫之執行。	■文件檢閱現場訪談 1.與地方機關確認機構評鑑期間活動配合狀況。 2.參與縣市政府活動佐證資料或配合(參與)政策或試辦等相關計畫	A完全符合(2分) B大部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	由評鑑委員共識決，並以總分比式加權計算。

項目	評分項數	總配分
一、經營管理效能(A)	11	25
二、專業照護品質(B)	14	37
三、安全環境設備(C)	13	25
四、個案權益保障(D)	5	13
五、加分項目(E)	3	5
合計	46	105