

## 臺東縣115年度長期照顧服務小規模多機能機構評鑑基準-公立(草案)

### 一、經營管理效能 (13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 (3分)	<p>1.依機構發展方向及服務對象需求，訂定年度業務計畫，計畫應有目標及執行內容。</p> <p>2.依據年度業務計畫確實執行且留存紀錄。</p> <p>3.定期檢視計畫目標達成狀況提出檢討改善策略。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>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年訂定，且非指申請補助之計畫。 4.業務負責人未出席，本項逕評核為C。</p>	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p>	
A2	社會參與及社區資源連結運用情形 (1.5分)	<p>1.盤點社區資源，建立與社區連結之機制。</p> <p>2.訂有強化機構與社區連結措施(如連結社區資源)。</p> <p>3.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)。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>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。</p>	<p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p>	
A3	工作手冊制定與執行情形 (2分)	<p>1.訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。</p> <p>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。</p> <p>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、哽嗇等)等資料。</p> <p>4.工作人員熟悉前述工作手冊內容。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.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。 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(管考項目具連貫性)。</p>	<p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p>	<p>1.本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。 2.應依不同職務之工作人員業職掌訂立工作手冊內容，但如分冊訂定，各手冊內容應含基準說明3之內容。</p>
A4	行政會議辦理情形 (1.5分)	<p>1.定期(至少每3個月)召開行政會議，並有會議紀錄及出席表。</p> <p>2.會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。</p> <p>3.會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.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。 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(管考項目具連貫性)。</p>	<p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p>	

A5	服務資訊公開 (2分)	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、收費標準等。	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。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	機構公開的網際網路平臺介紹服務內容，如：交通接送等。
A6	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用) (0分)	1. 獨立會計制度。  2. 有報稅資料。  3. 有獨立帳冊且帳目清楚。	文件檢閱 現場訪談 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、會計帳簿及財務報表。 2. 檢視機構報稅資料。	A符合(0分) B部分符合(0分) C不符合(0分)  A符合(0分) B部分符合(0分) C不符合(0分)  A符合(0分) B部分符合(0分) C不符合(0分)	1. 獨立的會計制度係依長期照顧服務機構設立及管理辦法第29條第1項「法人設立之長照機構，其財務及會計帳務，均應獨立。」及30條第1.3項「私立長照機構應依公認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。」 2. 依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》第4條第1項「長照機構法人應依其實際業務情形，會計事務性質與業務發展及管理需要，建立會計制度。」 3. 機構應建置獨立會計帳簿及財務報表，且帳目清楚。 4. 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。
A7	評鑑期間接受主管機關查核及前次評鑑缺失、建議事項改善情形 (2分)	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、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)。	文件檢閱 現場訪談 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。 3. 若無評鑑紀錄，則評「不適用」。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
A8	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理 (3分)	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。	文件檢閱 現場訪談 1. 業務負責人親自簡報與詢答。 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	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	專任係指於機構內未兼任行政人員、會計或其他業務。

		<p>3. 實際參與行政與照顧品質管理，並留有紀錄或相關佐證資料(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)。</p> <p>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。</p>	<p>解其對機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度(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)。</p> <p>4. 業務負責人未出席，本項逕評核為C。</p>	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p>	
A9	工作人員權益相關制度訂定及執行(3分)	<p>1. 訂有工作人員聘任、薪資給付及福利制度(如意外險、照顧責任險等)、獎勵機制。</p> <p>2. 訂有工作人員差勤、退休撫卹、獎懲考核(未具僱傭關係得訂於章程或社員公約)、教育訓練、申訴及人力資源發展制度。</p> <p>3. 機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。</p> <p>4. 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。</p> <p>5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。</p> <p>6. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談 業務負責人未出席，本項逕評核為C。</p>	<p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p>	<p>1. 本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。</p> <p>2. 長照人員人身安全機制包括：性騷擾、性侵害防治、照顧傷害、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。</p> <p>3. 減少長照人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等工作輔具及教育訓練。</p>
A10	人力設置情形(1分)	<p>1. 符合設置標準。</p> <p>2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p>	<p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p>	
A11	機構住民保護、性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形(1.5分)	<p>1. 訂有住民保護、性騷擾及性侵害三類事處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。</p> <p>2. 訂有住民保護、性騷擾及性侵害預防措並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。</p> <p>3. 工作人員清楚處理流程。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視機構住民保護、性騷擾及性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。</p> <p>2. 檢視機構住民保護、性騷擾及性侵害預防措施。</p> <p>3. 訪談工作人員確認其了解程度。</p> <p>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。</p>	<p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p>	<p>1. 法規：老人保護通報及處理辦法、身心障礙者保護通報及處理辦理、性騷擾防治法及性侵害犯罪防治法。</p> <p>2. 相關紀錄應注意個資保密。</p> <p>3. 性侵害及性騷擾事件對象包括：工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。</p>
A12	工作人員接受健康檢查(2.5分)	<p>1. 新進工作人員康檢查項目包含：胸部X光、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B型肝炎抗原抗體報告。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。</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</p>	<p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p>	本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。

		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。	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符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
		3. 了解健康檢查報告，並對於檢查異常值之項目，有追蹤處理措施，且有紀錄。		A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
		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。		A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
		5. 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。		A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
A13	新進工作人員職前訓練情形 (2分)	1. 應訂有新進工作人員職前訓練計畫。  2. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後1個月內完成。  3. 新進工作人員應接受職前訓練(至少16小時)，訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育(至少3小時)、感染控制(至少 4 小時)、緊急事件處理及服務項目實地操作等。  4. 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。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱教育訓練計畫及相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。 3. 新進工作人員職前訓練中，除職業安全衛生教育及感染控制外，皆應以實體課程為原則。	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	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。

## 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 (2分)	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。  2. 向服務對象/家屬說明上述規定。  4. 轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 2. 與服務對象會談了解其執行情形。	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	

B2	服務計畫及跨專業服務 (4分)	<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，包含照顧服務、社會工作、醫護等。</p> <p>6. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。</p>	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p>	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 (2分)	<p>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)。</p> <p>2. 若出現適應困難之服務對象應有社工、護理師(士)或其他相關專業人員協處，應確實回應需求，並有紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。</p> <p>2. 檢閱與訪談長照人員，對於適應困難之服務對象的協助情形相關佐證資料。</p>	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p>	
B4	服務提供過程感染預防、處理及監測 (4分)	<p>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。</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. 鼓勵服務對象配合政策施打相關疫苗。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>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。</p> <p>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。</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施打相關預防性疫苗之措施。</p>	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p>	
B5	服務對象健康檢查及健康管理 (1分)	<p>1. 服務對象應提供初入機構前6個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X光，並有紀錄。</p> <p>2. 針對個別檢查結果進行追蹤處理。</p>	<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。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。</p> <p>2. 若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。</p>	<p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)</p>	

B6	意外事件、緊急事件處理與預防 (4分)	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。 5. 業務負責人未出席，本項逕評核為C。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	意外或緊急事件處理紀錄內容：發生事件描述，含人、時、地、物以及傷害等級、原因、處理過程。
B7	提供緊急送醫服務 (2分)	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。	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
B8	服務對象團體或社區活動辦理 (2分)	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。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
B9	提供照顧者(關係人)支持性服務 (1分)	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，並檢閱相聯繫紀錄。	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C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 (2分)	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。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
B11	維持自我照顧能力 (2分)	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。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	自我照顧能力之措施：如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、如廁等。

B12	協助服藥 (1.5分)	1.訂有協助服務對象服藥規定。  2.有協助服藥的紀錄。  3.工作人員知道服藥的相關注意事項。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視協助服務對象服藥規定內容。 2. 檢視協助服藥紀錄。 3. 訪談工作人員了解協助服藥相關規定情形。	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
B13	強化長照服務人員專業知能 (4.5分)	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相關特殊訓練。  3.每位長照人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練完訓文件證明，並每2年參加複訓。  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之策略辦法以及具體成果情形(如公假等)。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族、多元文化或多元素性別以及感控4小時，不含長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練，以及急救訓練等)及相關佐證資料。 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，有關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。 5. 業務負責人未出席，本項逕評核為C。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	1.鼓勵照顧服務員參與之長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練：如(1)失智症照顧服務20小時訓練課程(2)身心障礙支持服務核心課程訓練(3)足部照護(4)口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除等。 2.提昇自我照顧能力相關課程情形係指下肢肌力訓練、移位、吞嚥訓練等。
B14	提供營養餐點服務 (1分)	1.依個別需求提供適當餐點。  2.餐點具變化性。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1. 檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2. 現場訪談長照人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求及具變化性。	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	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 (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 (2分)	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 現場訪談 訪問服務對象使用情形。	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
C2	日常活動場所使用 (2分)	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，並供個別化服務。	現場察看 現場訪談 1. 訪問服務對象使用情形。 2. 現場察看機構是否有足夠之設施設備供服務對象交誼所需。	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)  A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C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」。

		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。		A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
		4.提供服務對象交誼所需設施設備。		A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
C3	廚房及用餐環境、清潔衛生(2分)	1.廚房應配置食物之貯藏、冷藏(凍)、烹煮(或加熱)與配膳及餐具清潔之設備廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。  2.用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。	文件檢閱 現場察看 1.檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 2.設施設備可滿足服務對象之需求係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
C4	緊急呼叫系統運作(2分)	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。	現場察看 1.現場察看機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形。 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。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)  A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
C5	餐飲衛生(1分)	食物檢體留存(整份或每樣食物125公克)分開封裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。	文件檢閱 現場察看 檢視食物檢體留存情形。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
C6	消防安全管理(3分)	1.評鑑期間消防主管機關檢查合格並備有文件。	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1.消防安全設備設置情形。 2.消防安全設備檢修申報情形。 (1)依規定每半年辦理1次檢修申報。 (2)有近4年各次紀錄。 3.防火管理制度執行情形 (1)防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	1.「基準說明1、3」為消防安檢例查核項目，屬消防法第6條第1項(防安全設備設置及護義務)、第9條第1項(消防安全設定期檢修申報)、第11條第1項(地毯等品應使用防焰品)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15

		<p>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1人，詢問其對自身職責瞭解情形。</p> <p>4、如有下列情形之一者，本項逕評核為C：</p> <p>(1)防火管理人資格不符，如評鑑當天尚無防火管理人受訓合格證書或有效期間不符，或尚未取得當地消防主管機關核備。</p> <p>(2)防火管理人非任職機構內人員，如欠缺完整勞健保投保於機構內之資料佐證。</p> <p>(3)評鑑當天防火管理人尚須負責其他非安全環境設備(13項)項目之考核，亦無專人可代理防火管理人。有關專人應為機構工作人員且符合以下資格：具有效期間之防火管理人受訓合格證書，且平時有在該機構執行防火管理之項目，並能提供資料佐證。</p>	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p>	<p>等規範。</p> <p>2.檢修率屬類場所，每半年實施1次，甲類以外場所，每年實施1次。如長期照顧服務機構(限社區式之建築物使用類組非屬H-2之日間照顧、團體家屋及小規模多機能)屬甲類，長期照顧服務機構(限社區式之建築物使用類組屬H-2之日間照顧、團體家屋及小規模多機能)屬乙類。</p>
C7	建築物公共安全檢查簽證申報(2分)	<p>1.依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。</p> <p>2.現場置有最近一次申報之完檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。</p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1.建築物公共安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符。若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。</p> <p>2.依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。</p>	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p>

C8	疏散避難逃生系統設置(2分)	<p>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。</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>	現場察看	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</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。(5分)	<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.提供夜間留宿服務時，當災害發生，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>	文件檢閱 現場查看 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>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p>	<p>1.「基準說明4」為消防安全檢例行查核項目。</p> <p>2.本項演練以社區式服務類住民及工作人員為主(需要時可結合其他部門或召回人力)。</p> <p>3.依自衛消防編組應變能力驗證要點辦理相關驗證。</p>
C10	機構環境清潔及病媒防治措施(2分)	<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>	文件檢閱 現場察看 <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.環境消毒作業需有消毒紀錄資料查證。</p>	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p>	病媒防治業合格名單可在「環境部化學物質管理署-環境用藥許可證及病媒防治業網路查詢系統」查詢。
C11	器材維護與管理(2分)	<p>1.設有專人管理與維護器材。</p> <p>2.應有各項設備定期維護及管理紀錄。</p>	文件檢閱 現場察看 檢閱定期查核各項設備維護及管理之紀錄。	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p>	
C12	具有急救物品(2分)	<p>1.機構備有急救箱及基本急救設備。</p> <p>2.備有急救箱及基本急救設備每位服務人員會操作。</p>	現場察看 現場訪談	<p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p> <p>A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)</p>	急救箱及基本急救設備應包含以下物品：體溫計、寬膠帶或紙膠、止血帶、剪刀、優碘、酒精(或棉片)、口罩、棉棒、紗布、繃帶、壓舌板、彈性紗繃或彈性繃帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)。

C13	機構飲用供水設備安全及清潔(2分)	1.設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。	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。	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	參考飲用水管理條例第12條及飲用水連續供水固定設備使用及維護管理辦法，然長照機構服務對象健康安全不容有失特性，本項指標係要求每台每3個月需抽驗水質一次。
		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。		A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
		使用包裝水者，須符有效期限。		A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
		使用盛裝水者，須檢附水質檢驗合格證明。		A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	

#### 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	長照機構辦理公共意外責任保險事項(1分)	1.投保公共意外責任險。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視機構投保佐證文件。 2.訪談機構業務負責人有關機構投保情形。 3.業務負責人未出席，本項逕評核為C。	A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	依據長期照顧服務機構投保公共意外責任險保險範圍及金額認定標準辦理；設有社區式及機構住宿式服務之綜合式服務類長期照顧服務機構，其許可開放規模應合併計算。
		2.保額符合規定，且定期更換投保契約未中斷。		A符合(0.5分) B部分符合(0.25分) C不符合(0分)	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約(3分)	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。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視契約相關資料。（至少抽檢3名使用者契約） 2.訪談機構業務負責人有關契約內容事項。 3.業務負責人未出席，本項逕評核為C。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
		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。		A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
		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。		A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
D3	收費標準與開立收據(2分)	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。	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。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
		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。		A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
D4	意見反應/申訴機制的訂定處理情形(3分)	1.訂有服務對象/家屬意見反應及申訴理辦法、流程，且管道應多元化。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視意見反應及申訴辦法、流程。 2.檢視意見反應及申訴處理之相關紀錄。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
		2.對服務對象/及家屬意見反應及意見有處理，並有後續追蹤紀錄。		A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	

		3.定期分析服務對象 / 家屬意見反應及申訴事件，提出改善措施並確實執行，並留有會議紀錄。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)	
D5	服務滿意度調查情形 (3分)	1.訂定滿意度調查機制。	文件檢閱 現場訪談 調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。	A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)
		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。		A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)
		3.依據調查結果分析於機構公開會議檢討，提出改善措施且確實執行，並留有會議紀錄。		A符合(1分) B部分符合(0.5分) C不符合(0分)

## 五、加、扣分題（2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】如機構提供服務對象習慣的語言、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、照片等)明顯揭示於佈告欄或明顯處(應長期辦理)。	由評鑑委員共識決，最多2分，並以總分占比式加權計算。	
2	【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、經調查確有拒收愛滋感染者或予不公平待遇之情事…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、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外…等及其他經主管機關認定。	文件檢閱 現場訪談	參酌主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，最多扣2分。	

評鑑項目	項數	滿分
一、經營管理效能	13項	26分
二、專業照護品質	14項	33分
三、安全環境設備	13項	29分
四、個案權益保障	5項	12分
五、加分項目	1項	2分
六、扣分項目	1項	2分

























