

臺東縣115年度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	<p>1. 依機構發展方向，訂定年度業務計畫，<u>計畫應有目標及執行內容</u>。</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年度訂定，且非指申請補助之計畫。 4. <u>業務負責人未出席，本項逕評核為D</u>。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	
A2	工作手冊之制定與執行情形	<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. <u>至少每年一次審閱或修訂工作手冊，並有紀錄</u>。</p> <p>3. 手冊內容應明列以下內容，包含機構組織架構、各單位及人員業務職掌、個人資料管理與保密辦法、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)、感染控制作業辦法等資料。</p> <p>4. <u>工作人員熟悉前述工作手冊內容</u>。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視工作手冊內容及修訂情形。 2. 訪談工作人員(一位照顧員陪評)，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	應依不同職務之工作人員業務職掌(如業務負責人、居督、居服員等)，訂立工作手冊內容，但如分冊訂定，各手冊內容應含基準說明3之內容。
A3	督導制度運作情形	<p>1. 定期(至少每3個月)召開行政聯繫會議，並有會議紀錄及出席表。</p> <p>2. 行政聯繫會議討論事項應包含服務品質及工作改善等內容，<u>並且確實追蹤決議事項的辦理情形</u>。</p> <p>3. 訂有督導機制，依期程執行，且有紀錄。<u>並應對督導事項進行追蹤管考</u>。</p> <p>4. <u>督導能針對被督導者反應問題能適當的處理並留有紀錄</u>。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視行政聯繫會議、個別督導會議、團體督導會議等資料。 2. 訪談業務負責人及居家服務督導員執行情形。 3. <u>業務負責人未出席，本項逕評核為D</u>。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	督導機制包括照顧服務員及居家服務督導員之個別督導及團體督導。
A4	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	<p>1. 有獨立的會計制度。</p> <p>2. 有報稅資料。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視機構之會計制度，內容應包含總說明、會計項目、會計憑證、會計帳簿等。 2. 財務簽證(機構年度收入總額在三千萬元以上者)。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	1. 獨立的會計制度係依長期照顧服務機構設立及管理辦法第29條第1項「法人設立之長照機構，其財務及會計帳務，均應獨立。」及30條第1.3項「私立長照機構應依公認之會計處理準則建立會計制度，會計基礎採權責發

		<p>3. 有獨立帳冊且帳目清楚。</p>	<p>3. 檢視機構報稅資料。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	<p>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。</p>
A5	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	<p>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。</p> <p>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)。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 與主管機關確認機構自前次評鑑後接受查核改善情形。</p> <p>2. 檢視前次評鑑之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。</p> <p>3. <u>若無評鑑紀錄，則「不適用」。</u></p>	<p>A符合D不符合 (A:1.5分/D:0分)</p> <p>A符合D不符合 (A:1.5分/D:0分)</p>	由縣市政府提供查核缺失項目。
A6	訂定工作人員權益相關制度及執行情形	<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<u>差勤、退休撫卹制度、獎懲考核、教育訓練、申訴及人力資源發展制度</u>。</p> <p>3. <u>機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金</u>。</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. <u>確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料</u>。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。</p> <p>2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如意外險保投保情形…等。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. <u>業務負責人未出席，本項逕評核為D</u>。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	<p>1. 工作人員(如長照人員、行政人員等)應符合勞基法規定。</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、交通事故、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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>
A7	人力設置情形	<p>1. <u>各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備</u>。</p> <p>2. <u>居家服務每60位個案置有一位督導</u>。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p>	<p>A符合D不符合 (A:1.5分/D:0分)</p> <p>A符合D不符合 (A:1.5分/D:0分)</p>	

A8	長照服務人員接受健康檢查情形	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. <u>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。</u></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. 新進人員健檢日期應於到職前完成。</p> <p>3. 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。</p> <p>4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	
A9	新進工作人員職前訓練情形	<p>1. 應訂有新進工作人員職前訓練計畫。</p> <p>2. 新進工作人員之職前訓練，<u>應於到職後1個月內完成。</u></p> <p>3. 新進工作人員應接受職前訓練(至少16小時)，訓練內容應包含：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。</p> <p>4. <u>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。</u></p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢閱教育訓練計畫及相關課程內容。</p> <p>2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。</p> <p>3. <u>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。</u></p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	整體環境介紹應包括機構本身及機構周邊環境，非僅限服務對象所處環境。
A10	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理情形	<p>1. 資格符合相關規定且完成登錄作業。</p> <p>2. 專任且於機構投保勞健保及提報勞退金。</p> <p>3. <u>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、主持行政聯繫會議、意外或緊急事件處理檢討會議等之紀錄)。</u></p> <p>4. <u>每年接受行政管理或品質管理教育訓練(外訓)至少4小時。</u></p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 業務負責人親自簡報與詢答。</p> <p>2. 檢視業務負責人資格並與主管機關確認登錄情形。</p> <p>3. 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(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. <u>業務負責人未出席，本項逕評核為D。</u></p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	專任係指於機構內未兼任行政人員、會計或其他業務。

A11	照顧服務員派案或排班機制的訂定與執行	1. 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。 4. <u>業務負責人未出席，本項逕評核為D。</u>	A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)	1. 派案或排班機制包含新案派案、調班、更換服務人員、暫停期間派案方式、代班原則，及照顧員每週上班時數。 2. 合理之派案或排班機制，應考量個別服務對象之照顧需求及照顧難易度。
		2. 確實依據所定機制執行，並有佐證資料。		A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)	

二、專業照護品質（7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長照積分認證的繼續教育 <u>至少20小時</u> 。 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， <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辦法以及具體成果(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；如為進用前已取得且完訓證明仍為有效期間亦可計入。 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. <u>業務負責人未出席，本項逕評核為D。</u>	A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分) A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分) A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分) A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分) A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D: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。
B2	照顧計畫擬定與執行	照顧活動依照照顧計畫確實執行。	文件檢閱 現場訪談 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，並應包含長照人員執行業務情形。 2. 訪談居家服務督導員執行情形。	A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)	
B3	照顧計畫追蹤與評值	1. <u>對未達成目標有進行原因分析</u> 。 2. <u>依據原因分析修正計畫或照顧活動</u> 。	文件檢閱 現場訪談	A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分) A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)	
B4	照顧服務員服務執行與品質查核	1. 機構訂有服務執行查核機制與評估方法(含服務技術與按時到班等)。 2. <u>定期查核並留有紀錄</u> 。	文件檢閱 現場訪談	A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分) A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)	

		<p>3. 服務員能依照服務項目確實執行服務內容。</p> <p>4. 服務員能及時通報服務需求改變，並有紀錄。</p>		<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	
B5	主動轉介跨專業服務提供	<p>1. 依服務對象不同階段之照護需求，適時轉介醫療或其他專業服務，如居家醫療照護、安寧居家照護、居家復能等。</p> <p>2. 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。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 現場訪談各類專業人員轉介照會之作法及了解是否落實於照顧服務中。</p> <p>2. 專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。</p> <p>3. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄，<u>且應有追蹤檢討機制</u>。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	跨專業服務對象個案討論會須至少包含3種不同專業領域。
B6	服務對象開案及結案管理	<p>1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案處理流程，並確實向服務對象/家屬說明。</p> <p>2. 確實執行個案管理，並留有紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</p> <p>2. 與居家服務督導員訪談了解其執行情形，<u>並有落實每月電訪、每三個月家訪</u>。</p> <p>3. 檢視執行作業相關佐證資料。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	個案管理內容：如開、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。
B7	意外或緊急事件處理	<p>1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</p> <p>2. 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。</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. 檢閱事件發生之紀錄。</p> <p>3. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形(<u>一位照服員陪評</u>)。</p> <p>4. 訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:2分/B:1.5分/C:0.5分/D:0分)</p>	意外或緊急事件處理紀錄內容：如發生事實、發生原因、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	<p>1. <u>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</u>。</p> <p>2. 契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。</p> <p>3. 當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視契約相關資料。 (至少檢附3名使用者契約)</p> <p>2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。</p> <p>3. 業務負責人未出席，本項逕評核為D。</p>	<p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p> <p>A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)</p>	

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。	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B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D: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，並載明給付辦法附表四照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並將代碼明細、使用次數、日期、單價，以附件列表呈現。		A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)	
D3	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1. 訂有服務對象/家屬意見反應及申訴處理辦法、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B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D: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B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)	
		3. <u>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。</u>		A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:2分/B:1.5分/C:0.5分/D:0分)	
D4	服務滿意度調查情形	1. <u>訂定滿意度調查機制。</u>	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B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)	
		2. 每半年至少辦理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B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)	
		3. 依據調查結果 <u>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。</u>		A符合B大部分符合 C少部分符合D不符合 (A:1.5分/B:1分/C:0.5分/D:0分)	

四、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
1	【加分項目】 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。	文件檢閱 現場查看 現場訪談 1. 檢閱相關文件內容。 2. 與負責人員現場會。 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2分，並以總分占比式加權計算。	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。
2	【加分項目】 提供家屬支持性服務	1. <u>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)。</u> 2. <u>每年辦理2次活動。</u> 3. <u>提供其他服務措施。</u>	文件檢閱 現場訪談	由評鑑委員共識決，最多1分，並以總分占比式加權計算。	

3	<p>【加分項目】 服務人員接種疫苗</p> <p><u>1. 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。</u></p> <p><u>2. 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。</u></p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理，且載明未施打原因(如：已知對疫苗的成份過敏者、過去注射曾經發生嚴重不良反應者等)並留有相關紀錄。</p>	由評鑑委員共識決，最多1分，並以總分佔比式加權計算。	
---	--	--	----------------------------	--

五、扣分項目（1項）

1	<p>【扣分項目】 評鑑期間之重大負面事件或違規</p> <p><u>1. 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。</u></p> <p><u>2. 評鑑期間有違反長期照顧服務法等長照相關法規，或可歸責機構之異常事件。</u></p> <p><u>3. 同一事由經業務單位函文通知機構回覆達2次，仍未依限函覆者。</u></p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p>	參酌主管機關提供違規證明，由評鑑委員共識決，最多扣總分4分。	
---	--	----------------------	--------------------------------	--

評鑑項目	項數	滿分
一、經營管理效能	11項	55.5
二、專業照護品質	7項	27.5
三、個案權益保障	4項	17
四、加分項目	3項	4
五、扣分項目	1項	-4

