

臺南市政府 114 年度專辦早期療育機構評鑑指標

| 指標項目 | 子項目 | 子子項目 | 分數 | 評鑑委員 | |
|----------------------|---------------------------|----------------|----|----------------------|------|
| 壹、行政組織及經營管理 (19分) | 組織與業務(7分) | 中長程計畫與年度目標 | 4 | 臺南市政府社會局 外聘委員 | |
| | | 行政組織架構及運作 | 3 | | |
| | 人力資源(12分) | 訂定員工手冊 | 2 | | |
| | | 定期實施員工急救訓練 | 2 | | |
| | | 員工訓練 | 4 | | |
| | | 專業督導機制 | 4 | | |
| 貳、建築物環境及設施設備 (9分) | 接受主管機關查核及改進情形(5分) | | 5 | 臺南市政府社會局 | |
| | 衛生與清潔(4分) | 環境衛生 | 2 | 臺南市政府衛生局 | |
| | | 飲用水供水設備安全及清潔情形 | 2 | | |
| 參、專業服務 (54分) | 評估、個別化服務計畫的訂定與執行 (13分) | 評估幼兒發展與需求 | 4 | 外聘委員 | |
| | | 訂定個別化服務計畫 | 5 | | |
| | | 執行與修訂個別化服務計畫 | 4 | | |
| | 服務計畫管理(10分) | 療育活動設計 | 4 | | |
| | | 療育器材、輔具 | 3 | | |
| | | 療育空間 | 3 | | |
| | 家庭支持(19分) | 家庭訪視 | 3 | | 外聘委員 |
| | | 提供家庭需求評估 | 4 | | |
| | | 提供家庭支持服務 | 4 | | |

| | | | | |
|--|------------|--------------------|------------|----------|
| | | 轉銜服務 | 4 | |
| | | 資源連結 | 4 | |
| | 健康與安全(12分) | 健康服務 | 1 | 臺南市政府衛生局 |
| | | 意外傷害或緊急事件處理 | 2 | |
| | | 託藥服務 | 1 | |
| | | 傳染病之預防與處理 | 3 | |
| | | 因應特殊傳染病防疫作為 | 3 | |
| | | 建立機構內性侵害之性騷擾事件防治機制 | 2 | |
| 肆、權益保障 (18分) | 權益保障(18分) | 簽訂服務契約 | 3 | 外聘委員 |
| | | 個案資料管理與保密性 | 4 | |
| | | 權益保障組織家長會運作 | 2 | |
| | | 申訴與意見反應的處理 | 3 | |
| | | 滿意度調查 | 3 | |
| | | 法定通報責任 | 3 | |
| 總計 | | | 100 | |
| 伍、特殊事項或措施(加分題) | | 4 | | 臺南市政府社會局 |
| 陸、扣分項目 | | 2 | | |
| 1. 臺南市政府社會局評分總計 20 分 2. 臺南市政府衛生局評分總計 16 分 3. 外聘委員評分總計 64 分 | | | | |

壹、行政組織及經營管理 (19 分)

一、組織與業務(7 分)

| 評鑑指標 | 評分標準 | 配分 | | | | | 評分方式 | 評鑑委員 | 建議準備資料 |
|------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|---|----------|---|
| | | 4 分 | 3 分 | 2 分 | 1 分 | 0 分 | | | |
| (一)中長程計畫與年度目標 (4 分) | 1. 訂有 3 年以上的中長程計畫。 2. 針對早期療育訂有工作年度計畫及目標。 3. 年度計畫及目標與中長程計畫相配合。 4. 具有檢討機制。 | 符合 4 項目標準 | 符合 3 項目標準 | 符合 2 項目標準 | 符合 1 項目標準 | 不符合標準 | 1. 審閱書面資料 2. 必要時與工作人員晤談 | 臺南市政府社會局 | 1. 短中長程計畫書 2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |
| (二)行政組織架構及運作 (3 分) | 1. 訂有明確的組織架構。 2. 各部門權責明確。 3. 定期召開會議討論早療相關事項。 | | 符合 3 項目標準 | 符合 2 項目標準 | 符合 1 項目標準 | 不符合標準 | 1. 審閱書面資料 2. 現場實務觀察評估 3. 必要時與工作人員晤談 | 臺南市政府社會局 | 1. 組織職掌圖 2. 核決權限表 3. 相關會議紀錄 4. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |

二、人力資源(12 分)

| 評鑑指標 | 評分標準 | 配分 | | | | | 評分方式 | 評鑑委員 | 建議準備資料 |
|--------------------|--|-----|-----|-----------|------------------------|---------|----------------------------|----------|--|
| | | 4 分 | 3 分 | 2 分 | 1 分 | 0 分 | | | |
| (一)訂定員工手冊 (2 分) | 1. 訂有員工手冊，手冊內容應包含：員工差假、薪資給付、退休撫卹、意見反應及申訴、考核等相關制度並視需要做修正。 | | | 符合 2 項目標準 | 只符合第 1 項，但內容不夠詳盡、完善，或執 | 未訂定各項制度 | 1. 審閱書面資料 2. 必要時與工作人員晤談 | 臺南市政府社會局 | 1. 員工手冊 2. 各種人事制度執行之相關紀錄文件 3. 員工績效考評及申訴等相關紀錄文件 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|---|----------|----------|-------------------------|----------------|----------|--------------------------|----------|---|
| | 2.確實執行員工手冊各項制度。 | | | | 行不確實 | | | | 4.事業單位符合性別工作平等法規定自行檢視表及相關佐證資料 5. <u>員工薪級表或公辦民營採購契約</u> 6.其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |
| (二)定期實施員工急救訓練 (2分) | 1.應自行辦理急救訓練。 2.訓練應有紀錄。 3.訓練應每年辦理1次。 4.內部員工參加情形應達一定比率。 | | | 符合第1,2,3項，且參加員工數皆達80%以上 | 符合第1,2項，但未每年辦理 | 不符合第1項標準 | 1.審閱書面資料 2.必要時與工作人員晤談 | 臺南市政府社會局 | 1.員工每年參與急救訓練之教育或活動資料。 2.參訓員工名冊、簽到簿、結訓證書或CPR合格證書。 |
| (三)員工訓練 (4分) | 1.專業人員每人每年至少18小時以上符合早療專業需求在職訓練。 2.在職訓練方式因應專業成長規畫並多元化(如：外派訓練、內部在職訓練等)。 3.訂定或辦理符合早療專業需求新進員工職前訓練課程。 4.辦理 <u>或參與</u> 跨專業訓練 | 符合4項目標標準 | 符合3項目標標準 | 符合2項目標標準 | 符合1項目標標準 | 不符標準 | 1.審閱書面資料 2.必要時與工作人員晤談 | 臺南市政府社會局 | 1.新進員工職前訓練內容、在職訓練內容 2.各項訓練之參訓人員名冊或簽到簿等。 3. <u>跨專業訓練課程主題及說明</u> 。 4.其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|------------------------------------|-------------|---|
| <p>(四)專業督導機制 (4分)</p> | <p>1. 設有專業督導機制。 2. 督導應為大專以上相關科系畢業，並有 2 年以上實務經驗；或非相關科系畢業，但有 5 年以上實務經驗及豐富的專業訓練。 3. 督導頻率至少每月 1 次，並留有紀錄。 4. 督導內容應包括專業知能提升、問題討論等。</p> | <p>符合 4 項標準</p> | <p>符合 3 項標準</p> | <p>符合 2 項標準</p> | <p>符合 1 項標準</p> | <p>不符標準</p> | <p>1. 審閱書面資料 2. 必要時與工作人員晤談</p> | <p>外聘委員</p> | <p>1. 督導計畫、督導制度規劃資料 2. 督導紀錄 3. 督導資格、學經歷證明文件等 4. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供</p> |
|---------------------------|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|------------------------------------|-------------|---|

貳、建築物環境及設施設備 (9 分)

一、接受主管機關查核及改進情形(5 分)

| 評鑑指標 | 評分標準 | 配分 | | | | | 評分方式 | 評鑑委員 | 建議準備資料 | |
|-------------------------------|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|--|-----------------|--|
| | | 5分 | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 | | | | 0分 |
| <p>接受主管機關查核及改進情形 (5分)</p> | <p>1. <u>衛生查核內容(環境衛生、用餐品質與衛生、餐飲調製衛生、寢具之清理等。)</u> 2. <u>消防、建築管理查核內容(避難逃生路徑、防火管理制度執行情形、消防設備之完善及定期維護檢修情形等。)</u> 3. <u>依規定辦理建築物公共安全檢查簽證及申報事宜、建築物投保公共意外責任險。</u> 4. <u>如有幼童專用車,但不符合規定扣 1 分。</u></p> | <p>符合 5 項標準</p> | <p>符合 4 項標準</p> | <p>符合 3 項標準</p> | <p>符合 2 項標準</p> | <p>符合 1 項標準</p> | <p>不符標準</p> | <p>1. 審閱書面資料 2. 現場實務觀察評估 3. 必要時與工作人員晤談</p> | <p>臺南市政府社會局</p> | <p>主管機關、各目的事業主管機關最近 3 年內對機構歷次輔導查核表</p> |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | 5. <u>針對上述查核缺失之改進有具體措施且能於規定期限內完成缺失改善</u> | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

二、衛生與清潔(4分)

| 評鑑指標 | 評分標準 | 配分 | | | | | 評分方式 | 評鑑委員 | 建議準備資料 |
|---------------------------|--|----|----|---------|---------------|-------|--|--------|---|
| | | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 | 0分 | | | |
| (一)環境衛生 (2分) | 1. 訂有環境清潔消毒相關辦法，並確實執行。 2. 環境整齊無異味。 3. 應每 <u>6個月</u> 消毒1次並有紀錄。消毒應使用漂白水或消毒水噴灑環境及擦拭桌椅。 | | | 符合 3項標準 | 符合 1至 2項標準 | 不符合標準 | 1.審閱書面資料 2.現場實務觀察評估 3.必要時與工作人員晤談 | 地方衛生機關 | 1.環境清潔消毒相關辦法及紀錄 2.其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |
| (二)飲用水供水設備安全及清潔情形 (2分) | 1.接用自來水者:經飲用水設備處理後水質，應每隔3個月檢測大腸桿菌群。 2.非接用自來水者:須經飲用水設備處理後水質，應每隔3個月檢測大腸桿菌群；其水源應每隔3個月檢測硝酸鹽氣及砷。設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄(若設備有規範者，依設備規範行之)。 | | | 符合標準 | 自來水有檢測，但水塔無清洗 | 不符合標準 | 1.審閱書面資料 2.現場實務觀察評估 3.必要時與工作人員晤談 | 地方衛生機關 | 1.飲用水供水設備安全及清潔紀錄 2.其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>3.使用包裝用水者（如蒸餾水、礦泉水、海洋水或其他特殊水者）需附水質檢測合格證明。</p> <p>4.可採用煮沸法。</p> <p>5. 飲用水設備處理後之水質於飲水機或飲水台等供人飲用之裝置，出水溫度維持於攝氏 90 度以上者得免辦理每個 3 個月大腸桿菌之檢測。</p> | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

參、專業服務 (54 分)

一、評估、個別化服務計畫的訂定與執行 (12 分)

| 評鑑指標 | 評分標準 | 配分 | | | | | 評分方式 | 評鑑委員 | 建議準備資料 |
|--------------------|---|------------|------------|------------|------------|-------|--|------|--|
| | | 4 分 | 3 分 | 2 分 | 1 分 | 0 分 | | | |
| (一)評估幼兒發展與需求 (4 分) | <p>1. 評估方式多元化，符合以家庭為中心精神</p> <p>2. 評估工具與方法適性，並視需要應有專業領域人員參與評估。(如幼兒已完成確診，參考綜合報告書進行評估)</p> <p>3. 有評估結果之分析與摘要。</p> <p>4. 評估紀錄完整。</p> <p>註：評估方式例如使用評估工具、觀察、晤談、參考綜合報告書/診斷證明書或其他</p> | 符合 4 項目標標準 | 符合 3 項目標標準 | 符合 2 項目標標準 | 符合 1 項目標標準 | 不符合標準 | <p>1. 審閱書面資料</p> <p>2. 現場實務觀察評估</p> <p>3. 必要時與工作人員晤談</p> | 外聘委員 | <p>1. 個別化服務計畫及執行紀錄</p> <p>2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供</p> |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|--|------------------|--|
| <p>(二)訂定個別化服務計畫 (<u>5</u>分)</p> | <p>日間療育服務評分標準:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.定期為幼兒擬定個別化服務計畫。 2. <u>目標依據幼兒能力及家長對目標的期待及需求評估結果擬定。</u> 3.目標具體可行。 4.目標列有明確的實施期程。 5.視需要應有相關專業領域人員參與。 6.應有家長參與討論。 <p>註:新進服務對象應於 1 個月內完成個別化服務計畫訂定。</p> | | <p><u>符合 5 至 6 項 目標準</u></p> | <p><u>符合 3 至 4 項 目標準</u></p> | <p><u>符合 1 至 2 項 目標準</u></p> | <p>不符合 標準</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1.審閱書面資料 2.現場實務觀察評估 3.必要時與工作人員晤談 | <p>外聘 委員</p> | |
| | <p>時段療育服務評分標準:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.定期為幼兒擬定個別化服務計畫。 2.目標依據幼兒發展能力及需求評估結果擬定。 3.目標具體可行。 4.目標列有明確的實施期程。 5.應有家長參與討論。 <p>註:新進服務對象應於 2 個月內完成個別化服務計畫訂定。</p> | | <p>符合 4 至 5 項 目標準</p> | <p>符合 1 至 3 項 目標準</p> | <p>不符合 標準</p> | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|--|--|---------------|---------------|-------|---|------|--|
| (三)執行與修訂個別化服務計畫 (4分) | 日間療育服務評分標準: 1. 定期檢討執行成效(每年期中至少1次)並有紀錄。 2. 針對特殊需求個案辦理個案研討(機構每年至少有2次)並有紀錄,且有專業領域人員參加。 3. 能確實評量服務目標的達到程度,並依據評量結果作必要之目標修訂。 4. 視需要應有相關專業領域人員參與。 | | | 符合 3 至 4 項目標準 | 符合 1 至 2 項目標準 | 不符合標準 | 1. 審閱書面資料 2. 現場實務觀察評估 3. 必要時與工作人員晤談 | 外聘委員 | 1. 個別化服務計畫及執行紀錄 2. 各項服務計畫修訂會議紀錄 3. 個案研討會紀錄 4. 其他佐證文件,或實地訪查現場依委員需求提供 |
| | 時段療育服務評分標準: 1. 定期檢討執行成效(每年期中至少1次)並有紀錄。 2. 能確實評量服務目標的達到程度,依據評量結果作必要之目標修訂。 3. 視需要應有相關專業領域人員參與。 | | | 符合 3 項目標準 | 符合 1 至 2 項目標準 | 不符合標準 | | | 1. 個別化服務計畫及執行紀錄 2. 各項服務計畫修訂會議紀錄 3. 其他佐證文件,或實地訪查現場依委員需求提供 |

二、服務計畫管理(10分)

| 評鑑指標 | 評分標準 | 配分 | | | | | 評分方式 | 評鑑委員 | 建議準備資料 |
|-------------------|--|----|----|---------------|---------------|-------|----------------------|------|---------------------------------|
| | | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 | 0分 | | | |
| (一)療育活動設計 (4分) | 日間療育服務評分標準: 1. 療育活動設計與服務計畫目標有關聯。 | | | 符合 4 至 6 項目標準 | 符合 1 至 3 項目標準 | 不符合標準 | 1. 審閱書面資料 2. 現場實務 | 外聘委員 | 1. 個別化服務計畫及療育紀錄 2. 地方政府輔導查核表 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------|--|--|-----------|-----------|---------------|-------|---|------|--|
| | <p>2. 療育活動融入幼兒家庭日常生活</p> <p>3. 療育活動於送托期間應具作息生活化及功能性。</p> <p>4. 療育活動具多元化與豐富性。</p> <p>5. 療育活動能引導幼兒參與。</p> <p>6. 活動能滿足幼兒的個別或團體互動需求。</p> | | | | | | 觀察評估 3.必要時與工作人員晤談 | | 3. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |
| | <p>時段療育服務評分標準：</p> <p>1. 療育活動設計與服務計畫目標有關聯。</p> <p>2. 療育活動能引導家長參與，並進行示範。</p> | | | 符合 2 項目標準 | 符合 1 項目標準 | 不符合標準 | | | |
| (二)療育器材、輔具 (3分) | <p>1. 療育器材、輔具多元化，樣式與數量能符合幼兒的需要，並方便幼兒使用。</p> <p>2. 療育器材、輔具能定期檢查、清洗、維修或汰換，且功能良好。</p> <p>3. 專業人員定期接受療育器材及輔具相關訓練。</p> | | 符合 3 項目標準 | 符合 2 項目標準 | 符合 1 項目標準 | 不符合標準 | <p>1.審閱書面資料</p> <p>2.現場實務觀察評估</p> <p>3.必要時與工作人員晤談</p> <p>4.必要時與服務對象訪談</p> | 外聘委員 | <p>1. 療育器材、輔具之維護清潔紀錄</p> <p>2. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供</p> |
| (三)療育空間 (3分) | <p>日間療育服務評分標準：</p> <p>1. 空間不顯擁擠且動線流暢。</p> <p>2. 療育空間規劃符合兒童身心發展特性及需求。</p> <p>3. 設有兒童個人置物空間。</p> | | | 符合 3 項目標準 | 符合 1 至 2 項目標準 | 不符合標準 | 現場實務觀察評估 | 外聘委員 | |
| | <p>時段療育服務評分標準：</p> <p>1. 空間不顯擁擠且動線流暢。</p> <p>2. 療育空間規劃符合兒童身心發展特性及需求。</p> | | | | 符合 2 項目標準 | 不符合標準 | | | |

三、家庭支持(19分)

| 評鑑指標 | 評分標準 | 配分 | | | | | 評分方式 | 評鑑委員 | 建議準備資料 | |
|---------------------|---|---------------------|--------------------|-----------|-----------|------|------|---|--------|--|
| | | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 | 0分 | | | | |
| (一)家庭訪視 (3分) | 1.有提供新生家庭訪視。 2.於收托1個月內辦理。 3.有完整的家庭訪視紀錄。 | | 符合3項目標準 | 符合2項目標準 | 符合1項目標準 | 不符合準 | 符標 | 1.審閱書面資料 2.必要時與工作人員晤談 3.必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談 | 外聘委員 | 1.家庭訪視紀錄表、工具 2.個案服務計畫、紀錄 3.其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |
| (二)提供家庭需求評估 (4分) | 1.每一個案都有進行家庭需求評估。 2.評估內容包含以下項目(至少3項): (1)主述問題及其過去處理經驗的描述 (2)完成生態圖與家系圖 (3)家庭功能(包含親職功能及家人互動關係等) (4)案家對問題的看法與期待 (5)家庭及兒童的需求與問題分析 (6)處遇建議 3.有完整的評估紀錄。 | 符合3項目標準且評估內容達3項以上子標 | 符合3項目標準但評估內容未達3項子標 | 符合2項目標準 | 符合1項目標準 | 不符合準 | 符標 | 1.審閱書面資料 2.現場實務觀察評估 3.必要時與工作人員晤談 4.必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談 | 外聘委員 | 1.家庭需求評估表、工具 2.個案服務計畫、紀錄 3.其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |
| (三)提供家庭支持服務 (4分) | 日間療育服務評分標準： 1.依據家庭需求評估擬訂家庭支持服務目標。 | | | 符合3至4項目標準 | 符合1至2項目標準 | 不符合準 | 符標 | 1.審閱書面資料 2.現場實務 | 外聘委員 | 1.家庭需求評估表、工具 2.個案服務計畫、紀錄 3.活動需求調查表 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------|---|------------|------------|------------|------------|-------|--|------|---|
| | <p>2. 確實依據目標來提供家庭服務。</p> <p>3. 服務多元化(如家人心理支持或家庭諮商、辦理家長團體或親職講座、提供早療及相關福利的資源訊息、連結及轉介適當資源)。</p> <p>4. 服務紀錄完整。</p> | | | | | | 觀察評估 3. 必要時與工作人員晤談 4. 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談 | | <p>4. 活動辦理情形紀錄、家長參與狀況分析</p> <p>5. 地方政府輔導查核表</p> <p>6. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供</p> |
| | <p>時段療育服務評分標準：</p> <p>1. 服務多元化(如家人心理支持或家庭諮商、辦理家長團體或親職講座、提供早療及相關福利的資源訊息、連結及轉介適當資源)。</p> <p>2. 服務紀錄完整。</p> | | | 符合 2 項標準 | 符合 1 項標準 | 不符合標準 | | | <p>1. 個案服務計畫、紀錄</p> <p>2. 活動需求調查表</p> <p>3. 活動辦理情形紀錄、家長參與狀況分析</p> <p>4. 地方政府輔導查核表</p> <p>5. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供</p> |
| (四)轉銜服務 (4分) | <p>1. 訂有轉銜服務辦法。</p> <p>2. 依兒童發展及家庭需求擬定轉銜目標。</p> <p>3. 提供多元化的轉銜服務(如：轉銜說明會、參觀、轉銜會議等)並有紀錄。</p> <p>4. 提供追蹤服務。</p> | 符合 4 項目標標準 | 符合 3 項目標標準 | 符合 2 項目標標準 | 符合 1 項目標標準 | 不符合標準 | <p>1. 審閱書面資料</p> <p>2. 現場實務觀察評估</p> <p>3. 必要時與工作人員晤談</p> <p>4. 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談</p> | 外聘委員 | <p>1. 轉銜服務辦法</p> <p>2. 轉銜計畫書</p> <p>3. 轉銜會議紀錄</p> <p>4. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供</p> |
| (五)資源連結 (4分) | <p>1. 確實建立社區資源網絡名冊。</p> <p>2. <u>資源定期盤點及更新。</u></p> <p>3. <u>能夠運用社區資源達成服務計畫的療育目標。</u></p> | 符合 4 項目標標準 | 符合 3 項目標標準 | 符合 2 項目標標準 | 符合 1 項目標標準 | 不符合標準 | <p>1. 審閱書面資料</p> <p>2. 現場實務觀察評估</p> <p>3. 必要時與</p> | 外聘委員 | <p>1. 資源建檔與盤點紀錄</p> <p>2. 通報資料</p> <p>3. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供</p> |

| | | | | | | | | |
|--|---------------------------|--|--|--|--|--|--------|--|
| | 4. 訂有明確的轉介流程，辦理轉介並提供追蹤服務。 | | | | | | 工作人員晤談 | |
|--|---------------------------|--|--|--|--|--|--------|--|

四、健康與安全(12分)

| 評鑑指標 | 評分標準 | 配分 | | | | | 評分方式 | 評鑑委員 | 建議準備資料 |
|------------------------|---|----|----|----------|--------------|-------|--|--------|--|
| | | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 | 0分 | | | |
| (一)健康服務 (1分) | 1. 每名兒童每年至少 1 次口腔檢查。 2. 視需要安排口腔照護支持服務(如：塗氟、洗牙、治療等)並保留相關服務紀錄 3. 應定期測量身高體重。 | | | | 符合 2 項標準 | 不符合標準 | 1.審閱書面資料 2.現場實務觀察評估 3.必要時與工作人員晤談 | 地方衛生機關 | 1.審閱書面資料 2.現場實務觀察評估 3.必要時與工作人員晤談 |
| (二)意外傷害或緊急事件處理 (2分) | 1. 訂有明確的緊急事故處理流程，並有完整紀錄或檢討。 2. 設有保健空間，並有急救箱及未過期之急救藥品。 3. 備有鄰近醫院電話及兒童個別緊急事故聯繫方式。 | | | 符合 3 項標準 | 符合 1 至 2 項標準 | 不符合標準 | 1.審閱書面資料 2.現場實務觀察評估 3.必要時與工作人員晤談 | 地方衛生機關 | 1. 藥品管理辦法/藥品配備與使用期限清冊 2. 藥品定期清點紀錄 3. 醫療院所緊急聯絡電話表、兒童緊急聯絡電話表 4. 緊急事件處理流程及記錄 5. 地方政府輔導查核表 6. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |
| (三)託藥服務 (1分) | 1. 訂有明確的託藥流程，並有托藥、給藥紀錄 2. 藥品放置地點適切 | | | | 符合 2 項標準 | 合標準 | 1.審閱書面資料 2.現場實務觀察評估 3.必要時與工作人員晤談 | 地方衛生機關 | 1. 兒童托藥委託書及用藥紀錄 2. 地方政府輔導查核表 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|-----------|---------------|---------------|-------|----------------------------|--------|---|
| (四)傳染病之預防與處理 (3分) | 1. 訂有預防及處理辦法。 2. 在發生時每件均有通報及處理過程紀錄 3. 落實洗手教育 4. 每天量測體溫 5. 提供隔離措施 | | 符合 5 項目標準 | 符合 3 至 4 項目標準 | 符合 1 至 2 項目標準 | 不符合標準 | 1. 審閱書面資料 2. 必要時與工作人員晤談 | 地方衛生機關 | 1. 群聚感染事件處理及執行情形紀錄 2. 腸病毒感染控制流程及處理紀錄 3. 通報紀錄 4. 地方政府輔導查核表 5. 其他佐證文件或實地訪查現場依委員需求提供 |
| (五)因應特殊傳染病防疫作為 (3分) | 1. 訂有因應特殊傳染病防疫流程 2. 工作人員應熟悉特殊傳染病處理相關流程 3. 應有專人接受訓練 | | 符合 3 項目標準 | 符合 2 項目標準 | 符合 1 項目標準 | 不符合標準 | 1. 審閱書面資料 2. 必要時與工作人員晤談 | 地方衛生機關 | 1. 特殊傳染病防疫相關流程表 2. 工作人員訓練紀錄 3. 其他佐證文件 |
| (六)建立機構內性侵害之性騷擾事件防治機制 (2分) | 1. 訂有機構性侵害/性騷擾防治辦法及相關處遇流程 2. 工作人員應熟悉性騷擾事件處理相關流程；如發生疑似性騷擾事件時能檢討並有改善措施 3. 相關人員辦理 或參與 在職教育 | | | 符合 3 項目標準 | 符合 1 至 2 項目標準 | 不符合標準 | 1. 審閱書面資料 2. 必要時與工作人員晤談 | 地方衛生機關 | 1. 辦法及流程 2. 相關會議/處理紀錄 3. 地方政府輔導查核表 4. 其他佐證文件 |

肆、權益保障(18分)

| 評鑑指標 | 評分標準 | 配分 | | | | | 評分方式 | 評鑑委員 | 建議準備資料 |
|-------------------|---|----|-------------|--------------|--------------|--------------|--|------|---|
| | | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 | 0分 | | | |
| (一)簽訂服務契約 (3分) | 1. 應與委託人簽訂服務契約書或同意書。 2. 契約書內容保障服務對象及服務提供機構之權益均等。 3. 當相關法規或服務對象條件變更時應修正契約。 | | 符合率達 91% 以上 | 符合率達 71-90 % | 符合率達 60-70 % | 符合率在 60 % 以下 | 1. 審閱書面資料 2. 必要時與工作人員晤談 3. 必要時與服務對象或家長(屬)訪 | 外聘委員 | 1. 契約書、服務同意書等 2. 地方政府輔導查核表 3. 其他佐證文件,或實地訪查現場依委員需求提供 |

| | | | | | | | | | |
|------------------------|---|------------|------------|------------|------------|-------|---|------|--|
| | | | | | | | 談或電話訪談 | | |
| (二)個案資料管理與保密性 (4分) | <ol style="list-style-type: none"> 訂有管理辦法(應包含借用標準及流程)並確實執行。 服務對象資料有獨立而妥善之空間保管。 服務對象資料電腦化者設有權限區分。 對兒童及家庭資料之蒐集、處理或利用依個人資料保護法規定經兒童法定代理人書面同意。 | 符合 4 項目標標準 | 符合 3 項目標標準 | 符合 2 項目標標準 | 符合 1 項目標標準 | 不符合標準 | <ol style="list-style-type: none"> 審閱書面資料 必要時與工作人員晤談 | 外聘委員 | <ol style="list-style-type: none"> 檔案資料管理辦法或借用辦法 借用紀錄 地方政府輔導查核表 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |
| (三)權益保障組織家長會運作 (2分) | <ol style="list-style-type: none"> 有權益委員會組織且定期召開會議 <u>有家長組織並至少半年召開家長會。</u> | | | 符合 2 項目標標準 | 符合 1 項目標標準 | 不符合標準 | <ol style="list-style-type: none"> 審閱書面資料 必要時與工作人員晤談 | 外聘委員 | <ol style="list-style-type: none"> 權益組織(委員會)設置要點 成員名單(含成員背景及代表領域) 會議記錄 地方政府輔導查核表 其他佐證文件 |
| (四)申訴與意見反應的處理 (3分) | <ol style="list-style-type: none"> 訂有申訴與意見反應處理流程 清楚告知服務對象或家長(屬)申訴的管道。 對申訴與抱怨的處理有明確回應。 | | 符合 3 項目標標準 | 符合 2 項目標標準 | 符合 1 項目標標準 | 不符合標準 | <ol style="list-style-type: none"> 審閱書面資料 現場實務觀察評估 必要時與工作人員晤談 必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談 | 外聘委員 | <ol style="list-style-type: none"> 申訴與抱怨處理辦法或流程 處理紀錄 地方政府輔導查核表 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |
| (五)滿意度調查 (3分) | <ol style="list-style-type: none"> 定期(每年至少1次)調查家長的滿意度。 能詳細分析調查結果 能提出改善策略以回應需求。 | | 符合 3 項目標標準 | 符合 2 項目標標準 | 符合 1 項目標標準 | 不符合標準 | <ol style="list-style-type: none"> 審閱書面資料 必要時與工作人員晤談 | 外聘委員 | <ol style="list-style-type: none"> 滿意度調查問卷及結果分析 滿意度結果之回應與改善紀錄 地方政府輔導查核表 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|---------|-----------|-------|------------------------------|------|---------------------------------------|
| | | | | | | | 談 3.必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談 | | 4. 其他佐證文件，或實地訪查現場依委員需求提供 |
| (六)法定通報責任 (3分) | 1. 辦理兒童及少年福利與權益保障法第53條、第54條之通報。 2. 辦理或參與相關人員通報訓練及宣導教育 | | | 符合3項目標準 | 符合1至2項目標準 | 不符合標準 | 1.審閱書面資料 2.必要時與工作人員 | 外聘委員 | 1. 相關會議/處理紀錄 2. 其他文件或實地訪查現場依委員需求提供 |

伍、特殊事項或措施(加分題，計4分)

| 評鑑指標 | 評分標準 | 配分 | | | | | 評分方式 | 評鑑委員 | 建議準備資料 |
|-----------|--|----|----|----|----|----|--------------------------|----------|--------|
| | | 4分 | 3分 | 2分 | 1分 | 0分 | | | |
| 服務特色與服務創新 | 針對早療服務的模式、策略、資源開發與連結等有創新作法並有明顯成效。 (1項加0.5至1分) | | | | | | 1.審閱書面資料 2.必要時與工作人員晤談 | 臺南市政府社會局 | |

陸、扣分項目(計2分)

| 內容(每一項扣0.4分) | 備註 |
|---|--|
| 1. 未針對前次評鑑應改進事項，研擬改善策略並具體執行。 2. 未督導員工定期健康檢查 3. 未依法落實配置相關工作人員 4. 未落實執行入出機構管理及員工管理制度 5. 考評時間內有違規及重大負面事件紀錄 | 1. 違規事項：如重複收費、未經核准經費、重複申請補助、對服務對象不當對待及陳報不實業務資料或評鑑資料等及其他經主管機關認定違規事項。 2. 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重大負面事件。 3. 由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料。 |