

臺南市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 (5%)	1. 依機構發展方向，訂定年度業務計畫。 2. 定期檢視與修正計畫，並有紀錄，並能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。	文件檢閱、現場訪談 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。	A:完全符合且計畫撰寫完善。 B:完全符合。 C:基準說明第 1 項完全符合，第 2 項部分符合。 D:基準說明僅第 1 項部分符合。 E:完全不符合。	
A2	工作手冊及行政管理規定 (5%)	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並定期修訂工作手冊及行政管理規定。 2. 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、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)等資料。	文件檢閱、現場訪談 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、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)。 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。	A:完全符合且相關規定制訂完善。 B:完全符合。 C:基準說明第 1 項完全符合，第 2 項部分符合。 D:基準說明僅第 1 項部分符合。 E:完全不符合。	應依不同職務之工作人員業務職掌(如長照人員、行政人員等)，訂立工作手冊內容。
A3	督導制度運作 (5%)	1. 定期(至少每3個月)召開行政聯繫會議，討論事項應包含服務品質及工作改善等內容。 2. 訂有督導機制，並依督導機制規定期程執行，且有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 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。	A:完全符合且計畫撰寫完善。 B:完全符合。 C:基準說明第 1 項完全符合，第 2 項部分符合。 D:基準說明僅 1 項部分符合。 E:完全不符合。	督導機制包括照顧服務員及居家服務督導員之個別督導或團體督導。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A4	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用) (5%)	1. 獨立的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。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 不得收受捐款與財物之機構第2項不適用。 3. 未收受捐款之機構，第2項不適用。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	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稅。
A5	資訊系統填報 (5%)	服務提供單位須依規定於次月 10 日前將個案之服務情形登錄於照顧服務管理資訊平台。	文件檢閱、現場訪談 與地方主管機關確認機構於照顧服務管理資訊平台登錄情形。	A:完全符合。 E:完全不符合。	由縣市政府提供佐證資料。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善 (5%)	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形(如勞工主管機關)。	文件檢閱、現場訪談 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。	A:缺失改善完成度達 100%以上。 B:缺失改善完成度達 75%以上。 C:缺失改善完成度達 50%以上。 D:缺失改善完成度達 25%以上。 E:缺失改善完成度未達 25%。	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
A7	訂定工作人員權益相關制度	1. 訂有工作人員聘用、薪資及福利制度(如意外險等)。	文件檢閱、現場訪談 1.檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。	A:完全符合。 B:符合基準說明其中第 1 到 4 項。 C:符合基準說明其中第 1 到 3 項。	1. 工作人員(如長照人員、行政人

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	(5%)	2. 訂有工作人員差勤、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度。 3. 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。 4. 訂有長照人員之工作獎勵機制。 5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。	2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如意外險投保情形...等 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。 4. 訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。 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。	D:符合基準說明其中第 1 到 2 項。 E:不符基準說明第 1 或 2 項	員等)應符合勞基法規定。 2. 長照人員人身安全機制包括：性騷擾防治、緊急事件通報、交通事故、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。 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。 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。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A8	長照服務人員定期接受健康檢查(5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2. 新進人員健檢日期應於到職前完成。 3. 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。 4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
A9	新進工作人員職前訓練(5%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 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、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	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(5%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實際參與行政與照顧品質管理。 2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 業務負責人親自簡報與詢答。 2. 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，例如參與相關會議討論或具有決策權。 3. 與業務負責人訪談，瞭解其對 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			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...)		
A11	訂定照顧服務員排班機制(5%)	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。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	派案或排班機制之合理性，例如可依據個別服務對象之照顧需求及照顧難易度訂定服務提供時間。

二、專業照護品質 (5 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 (5%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每位長照人員每年均接受繼續教育。 2. 鼓勵照顧服務員參加長期照顧給付及支付基準相關特殊訓練。 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。 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情形(如公假等)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容及相關佐證資料。 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。 	A:完全符合。 B:完全符合基準說明其中第 1、3、5 項，第 2、4 項部分符合。 C:符合基準說明其中 2 項。 D:符合基準說明其中 1 項。 E:完全不符合。	鼓勵照顧服務員參與之長期照顧給付及支付基準相關特殊訓練：如 AA11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。
B2	照顧服務員之服務執行及服務對象/家屬回饋 (5%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 照顧服務員確實依服務計畫內容執行。 2. 照顧服務員可適時回應服務對象需求，並經訪談服務對象/家屬對接受服務之感受與回饋良好。 	文件檢閱、現場訪談、實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 訪談居家服務督導員執行情形。 3. 查核訪視之服務對象之服務計畫內容。 4. 機構提供確定前往之個案最近一個月的服務計畫。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請提供評鑑當天距服務地點 20 分鐘車程內 (原偏鄉、離島除外)，執行項目(以 BA01~08、BA10~12、BA15 為原則)之服務對象/家屬名單。 2. 評鑑委員自上述名單中隨機抽選至

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					少1名服務對象，並需取得服務對象/家屬同意，瞭解當日照顧計畫執行情形。 3.評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B3	跨專業服務提供 (5%)	1. 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。 2. 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。	文件檢閱、現場訪談 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。 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。 3. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。	A:完全符合且相關會議有外聘督導參與。 B:完全符合。 C:基準說明第1項完全符合，第2項部分符合且僅辦理3次會議。 D:基準說明第1項完全符合，第2項部分符合且僅辦理2次會議。 E:完全不符合。	跨專業服務對象個案討論會須至少包含2種不同專業領域。
B4	服務對象開案及結案管理 (5%)	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。 2. 確實執行個案管理，並留有紀錄。	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. 與居家服務督導員訪談了解其執行情形。 3. 檢視執行作業相關佐證資料。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。
B5	意外或緊急事件處理 (5%)	1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱緊急或意外事件處理	A:完全符合。 C:部分符合。	意外或緊急事件處理紀錄內

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		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>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。</p> <p>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。</p>	E:完全不符合。	容：如服務人員姓名、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(5%)	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2. 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；(6)使用者隱私權之維護。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。	A:完全符合。 E:完全或部分不符合。	
D2	收費標準與開立收據(5%)	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、服務單位用印等項目。	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:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
D3	意見反應/申訴機制的訂定與處理(5%)	1. 訂有服務對象/家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並確實告知服務對象/家屬申訴管道。 2. 對服務對象及家屬意見有處理，並有後續追蹤紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 檢視申訴處理之相關紀錄。 3. 訪談服務對象/家屬，對於申訴事件處理流程是否清楚。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
D4	服務滿意度調查(5%)	1. 每年至少辦理一次滿意度調查，包含服務內容、服務人員態度等項目。 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。	文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問卷及改善方案內容。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	

臺南市社區式日間照顧長期照顧服務機構評鑑基準

109.11

一、經營管理效能(10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 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視業務計畫內容及執行情形。 現場與業務負責人會談。 年度業務計畫應於前1年度訂定，且非指申請補助之計畫。 	A:完全符合且計畫撰寫完善。 B:完全符合。 C:基準說明第1項完全符合，第2項部分符合。 D:基準說明僅第1項部分符合。 E:完全不符合。	
A2	社會參與及社區資源連結運用 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 盤點社區資源，建立與社區連結之機制。 訂有強化機構與社區連結措施(如連結社區資源)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構盤點社區資源之相關資料。 檢視機構與社區連結措施相關資料。 訪談現場相關人員實際情形。 	A:完全符合且機制及措施完善。 B:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
A3	行政作業及服務品質管理 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、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。 訂有行政管理辦法，如開案/收 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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、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)。 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 	A:完全符合且手冊內容完善。 B:完全符合。 C:基準說明其中4項完全符合。 D:基準說明其中3項完全符合。 E:完全符合項目未達3項。	<ol style="list-style-type: none"> 本項所稱工作人員(如長照人員、行政人員等)。 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>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。</p> <p>4. 定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。</p> <p>5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</p>	<p>際案例。</p> <p>3. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</p> <p>4. 與服務對象會談了解其執行情形。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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>		用於失智者。
A4	服務資訊公開 (2.5%)	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱機構之簡介或文宣。</p> <p>2. 察看機構公開之網路平台內容。</p>	<p>A:完全符合且簡介文宣製作完善。</p> <p>B:完全符合。</p> <p>C:基準說明其中 2 項部分符合。</p> <p>D:基準說明其中 1 項部分符合。</p> <p>E:完全不符合。</p>	機構公開的網際網路平台介紹服務內容，如：交通接送等。
A5	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用) (2.5%)	<p>1. 獨立會計制度及有報稅資料。</p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視機構開立之正式收據含發票。</p> <p>2. 不得收受捐款與財物之機構第 2 項不適用。</p>	<p>A:完全符合。</p> <p>C:部分符合。</p> <p>E:完全不符合。</p>	<p>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》：如獨立帳簿，且帳目清楚。</p> <p>2. 報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					皆可。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核 缺失改善 (2.5%)	評鑑期間接受主管機關督考/查核 缺失改善辦理情形(包含消防、 建管、勞工等主管機關)。	文件檢閱、現場訪談 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。	A:缺失改善完成度達 100% 以上。 B:缺失改善完成度達 75% 以上。 C:缺失改善完成度達 50% 以上。 D:缺失改善完成度達 25% 以上。 E:缺失改善完成度未達 25%。	由縣市政府 提供督考/查 核 缺 失 項 目。
A7	業務負責人實際 參與行政與照顧 品質管理 (2.5%)	1. 實際參與行政與照顧品質管 理。 2. 能提出機構經營管理問題及解 決策略。	文件檢閱、現場訪談 1.業務負責人親自簡報與詢 答。 2.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。 3.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...)。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
A8	工作人員權益相關 制度訂定及執行 (2.5%)	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。 2. 確實依據制度執行各項權益相 關措施並有佐證資料。	文件檢閱、現場訪談 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。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	本項所稱工 作人員，如 長照人員、 行政人員 等。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			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、人力資源發展及薪資等規定。		
A9	工作人員定期接受健康檢查 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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）、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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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完成。 4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
A10	新進工作人員職前訓練 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 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、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	

二、專業照護品質(12項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	服務計畫及跨專業服務 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。 3. 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。 4. 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。 5. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。 	<p>A:完全符合且評估及記錄內容完善。</p> <p>B:完全符合。</p> <p>C:基準說明其中 4 項完全符合。</p> <p>D:基準說明其中 3 項完全符合。</p> <p>E:完全符合項目未達 3 項。</p>	
B2	服務對象適應輔導或支持措施 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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，應確實回應需求，並有紀錄。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。 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>A:完全符合。</p> <p>B:基準說明第 1 項完全符合、第 2 項未留有紀錄。</p> <p>C:基準說明第 1 項完全符合、第 2 項部分符合。</p> <p>D: 基準說明第 1 項部分符合。</p> <p>E:完全不符合。</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B3	服務提供過程感染預防、處理及監測 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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與工作人員施打相關預防性疫苗之措施。 	A:完全符合 B:基準說明其中4項完全符合。 C:基準說明其中3項完全符合。 D:基準說明其中2項完全符合。 E:完全符合項目未達2項。	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
B4	服務對象健康檢查及健康管理 (2.5%)	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。	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。 2. 若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
B5	意外事件、緊急事件處理與預防 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	A:完全符合且內容完善。 B:完全符合。 C:基準說明其中3項完全符合。 D:基準說明其中2項完全符合。 E:完全符合項目未達2項。	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		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。	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。		象姓名、時間及地點。
B6	提供緊急送醫服務 (2.5%)	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:完全符合且人員熟悉流程。 B:完全符合。 C:基準說明其中3項完全符合。 D:基準說明其中2項完全符合。 E:完全符合項目未達2項。	
B7	服務對象團體或社區活動辦理 (2.5%)	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:完全符合 B:基準說明第1項完全符合、第2項部分符合。 C: 基準說明第1項、第2項部分符合。 D:基準說明僅第1項部分符合。 E:完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B8	提供照顧者(關係人)支持性服務 (2.5%)	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，並檢閱相關聯繫紀錄。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	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。
B9	服務對象生活輔助 (2.5%)	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	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:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		能及安全性，引導服務對象使用。			智症者。
B10	維持自我照顧能力 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 檢視服務對象之照顧紀錄。 訪談服務對象日常活動之安排情形。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	<ol style="list-style-type: none"> 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。 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B11	強化長照服務人員專業知能 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 每位長照人員每年均接受繼續教育。 鼓勵照顧服務員參加長期照顧給付及支付基準相關特殊訓練。 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。 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容及紀錄。 檢視機構長照人員之急救訓練證明文件。如為新進人員，應於進用起3個月內取得。 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 	A:完全符合。 B:基準說明第1、3、5項完全符合。 C:基準說明其中2項完全符合。 D:基準說明其中1項完全符合。 E:完全不符合。	鼓勵照顧服務員參與之長期照顧給付及支付基準特殊訓練：如AA11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。			練。
B12	提供營養餐點服務 (2.5%)	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、實地察看 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:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	1.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。 2.評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

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 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 休憩設備符合機構設置標準及相關法規。 2. 提供服務對象適當休息場所及設備，並可依服務對象需求提供調整冷暖之設備。 	現場察看、現場訪談 訪問服務對象使用情形。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「基準說明 1」涉及設置標準，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。 2. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
C2	日常活動場所 使用 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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，並提供個別化服務。 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。 4. 提供服務對象交誼所需設施設備。 	現場察看、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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:完全符合且空間及動線設計優良。 B:完全符合。 C:基準說明其中 3 項完全符合。 D:基準說明其中 2 項完全符合。 E:完全符合項目未達 2 項。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「基準說明 2」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。 2. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
C3	廚房及用餐環境、清潔衛生 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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。 E:不符合。	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C4	緊急呼叫系統運作 (2.5%)	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。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	「基準說明 1」涉及設置標準，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。
C5	餐飲衛生 (2.5%)	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。	文件檢閱、現場察看 檢視食物檢體留存情形。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	1.涉及設置標準，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。 2.食物檢體亦可以每樣菜色拚組達 200 公克之形式留存。
C6	消防安全管理 (2.5%)	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。	文件檢閱、現場察看 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。 C:部分符合。 E:完全不符合。	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

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					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 (2.5%)	1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 2. 現場置有最近一次檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。	文件檢閱、現場實務觀察評估 依規定辦理建築物公共安全檢查係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。 C:部分符合。 E:完全不符合。	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 (2.5%)	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。	現場實務觀察評估 應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
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(2.5%)	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。 2. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。	文件檢閱、現場實務觀察評估 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	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	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.本項所稱工作人員，如長照人員、行

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 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。 4. 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)。	變能力驗證之紀錄(照片)。 2. 應由縣市政府消防機關人員先行檢核。		政人員等。 3.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。
C10	機構環境清潔及病媒防治措施 (2.5%)	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。 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。	文件檢閱、現場察看 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。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	「基準說明 2」若未委外者則不適用。
C11	器材維護與管理 (2.5%)	1. 設有專人管理與維護器材。 2. 應有各項設備定期維護及管理紀錄。	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。	A:完全符合。 E:部分不符合。	
C12	具有急救物品 (2.5%)	1. 備有簡易急救箱。 2. 每位長照人員會操作。	現場察看 1. 檢視簡易急救箱內含物品是否均在使用效期內。 2. 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	急救箱內容物至少需有:紗布、消毒用品、棉棒、生理食鹽水。
C13	機構飲用供水設備安全及清潔 (2.5%)	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	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。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>源應加測硝酸鹽氮及砷。</p> <p>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。</p> <p>4. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>3. 如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。</p>		

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 (2.5%)	1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。	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。	A:完全符合。 E:部分或完全不符合。	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約 (2.5%)	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2. 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;(6)使用者隱私權之保密。	文件檢閱、現場訪談 3. 檢視契約相關資料。 4. 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。	A:完全符合。 E:部分或完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
D3	收費標準與開立收據 (2.5%)	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、服務單位用印等項目。	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:完全符合。 E:部分或完全不符合。	
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理 (2.5%)	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，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 4. 檢視申訴辦法及流程。 5. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 6. 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	A:完全符合。 C:部分符合 E:完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
D5	服務滿意度調查 (2.5%)	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。 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱調查問卷及改善方案內容。 2. 訪談照顧者(關係人)或服務對象。	A:完全符合。 C:部分符合 E:完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

臺南市社區式小規模多機能長期照顧服務機構評鑑基準

109.11

一、經營管理效能(10 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 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研擬符合服務對象需求之年度業務計畫並訂有計畫目標及執行內容。 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	A:完全符合且計畫撰寫完善。 B:完全符合。 C:基準說明第 1 項完全符合，第 2 項部分符合。 D:基準說明僅第 1 項部分符合。 E:完全不符合。	
A2	社會參與及社區資源連結運用 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盤點社區資源，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)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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之措施相關資料。 3. 訪談現場相關人員實際情形。 	A:完全符合且機制及措施完善。 B:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
A3	行政作業及服務品質管理 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、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) 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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、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)。 	A:完全符合且手冊內容完善。 B:完全符合。 C:基準說明其中 4 項完全符合。 D:基準說明其中 3 項完全符合。 E:完全符合項目未達 3 項。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人員，如長照服務人員(以下稱長照人員)、行政人員等。 2. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>等資料。</p> <p>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。</p> <p>4. 定期(至少每3個月)召開機構內部服務品質相關會議，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。</p> <p>5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</p>	<p>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。</p> <p>3. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</p> <p>4. 與服務對象會談了解其執行情形。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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>		
A4	服務資訊公開 (2.5%)	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱機構之簡介或文宣。</p> <p>2. 察看機構公開之網路平台內容。</p>	<p>A:完全符合且簡介文宣製作完善。</p> <p>B:完全符合。</p> <p>C:基準說明其中2項部分符合。</p> <p>D:基準說明其中1項部分符合。</p> <p>E:完全不符合。</p>	
A5	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用) (2.5%)	<p>1. 獨立會計制度及有報稅資料。</p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視機構開立之正式收據含發票。</p> <p>2. 不得收受捐款與財物之機構第3、4項不適用。</p>	<p>A:完全符合。</p> <p>C:部分符合。</p> <p>E:完全不符合。</p>	<p>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》：如獨立帳簿，且帳目清楚。</p> <p>2.報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅皆可。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核 缺失改善情形 (2.5%)	評鑑期間接受主管機關督考/查核 缺失改善辦理情形(包含消防、建 管、勞工等主管機關)。	文件檢閱、現場訪談 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。	A: 缺失改善完成度達 100%以上。 B: 缺失改善完成度達 75%以上。 C: 缺失改善完成度達 50%以上。 D: 缺失改善完成度達 25%以上。 E: 缺失改善完成度未達 25%。	由縣市政府提供督考 /查核缺失項目。
A7	業務負責人實際 參與行政與照顧 品質管理 (2.5%)	1. 實際參與行政與照顧品質管 理。 2. 能提出機構經營管理問題及 解決策略。	文件檢閱、現場訪談 1. 業務負責人親自簡報與 詢答。 2. 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。 3. 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...)	A: 完全符合。 C: 部分符合。 E: 完全不符合。	
A8	工作人員權益相關 制度訂定及執行 (2.5%)	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。 2. 確實依據制度執行各項權益 相關措施並有佐證資料。	文件檢閱、現場訪談 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、人 力資源發展及薪資等規	A: 完全符合。 C: 部分符合。 E: 完全不符合。	本項所稱工作人員， 如長照人員、行政人 員等。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			定。		
A9	工作人員定期接受健康檢查 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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）、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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2. 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。 3. 新進人員健檢日期應於到職前完成。 4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
A10	新進工作人員職前訓練 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 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、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	

二、專業照護品質(12項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	服務計畫及跨專業服務 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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 1 次或依服務對象需求評估，並修正照顧計畫。 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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:完全符合且評估及記錄內容完善。 B:完全符合。 C:基準說明其中 4 項完全符合。 D:基準說明其中 3 項完全符合。 E:完全符合項目未達 3 項。	跨專業服務對象個案討論會至少 2 種不同專業領域人員參與。
B2	服務對象適應輔導或支持措施 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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，應確實回應需求，並有紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。 2. 檢閱與訪談長照人員，對於適應困難之服務對象的協處情形相關佐證資料。 	A:完全符合。 B:基準說明第 1 項完全符合、第 2 項未留有紀錄。 C:基準說明第 1 項完全符合、第 2 項部分符合。 D: 基準說明第 1 項部分符合。 E:完全不符合。	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B3	服務提供過程感染預防、處理及監測 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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與工作人員施打相關預防性疫苗之措施。 	A:完全符合 B:基準說明其中 4 項完全符合。 C:基準說明其中 3 項完全符合。 D:基準說明其中 2 項完全符合。 E:完全符合項目未達 2 項。	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
B4	服務對象健康檢查及健康管理 (2.5%)	服務對象應提供入住前 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。	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。 2. 若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
B5	意外事件、緊急事件處理與預防 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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:完全符合且內容完善。 B:完全符合。 C:基準說明其中 3 項完全符合。 D:基準說明其中 2 項完全符合。 E:完全符合項目未達 2 項。	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、時間及地點。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B6	提供緊急送醫服務 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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: 完全符合且人員熟悉流程。 B: 完全符合。 C: 基準說明其中 3 項完全符合。 D: 基準說明其中 2 項完全符合。 E: 完全符合項目未達 2 項。	
B7	服務對象團體或社區活動辦理 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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 B: 基準說明第 1 項完全符合、第 2 項部分符合。 C: 基準說明第 1 項、第 2 項部分符合。 D: 基準說明僅第 1 項部分符合。 E: 完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B8	提供照顧者(關係人)支持性服務 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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，並檢閱相關聯繫紀錄。 	A: 完全符合。 C: 部分符合。 E: 完全不符合。	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。
B9	服務對象生活輔助 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 C: 部分符合。 E: 完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		具功能及安全性，引導服務對象使用。			
B10	維持自我照顧能力 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 檢視服務對象之照顧紀錄。 訪談服務對象日常活動之安排情形。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	<ol style="list-style-type: none"> 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、翻身、如廁等。 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B11	強化長照服務人員專業知能 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 每位長照人員每年均接受繼續教育。 鼓勵照顧服務員參加長期照顧給付及支付基準相關特殊訓練。 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。 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容及紀錄。 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。 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 	A:完全符合。 B:基準說明第1、3、5項完全符合。 C:基準說明其中2項完全符合。 D:基準說明其中1項完全符合。 E:完全不符合。	鼓勵照顧服務員參與之長期照顧給付及支付基準相關特殊訓練:如AA11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。
B12	提供營養餐點服務 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 依個別需求提供適當餐點。 餐點具變化性。 	文件檢閱、現場訪談、實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地查看供餐情形。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	<ol style="list-style-type: none"> 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。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			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。		2. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

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 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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 訪問服務對象使用情形。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「基準說明 1」涉及設置標準，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。 2. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
C2	日常活動場所使用 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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，並提供個別化服務。 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及動線。 4. 提供足夠之設施設備，服務對象交誼所需。 	現場察看、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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:完全符合且空間及動線設計優良。 B:完全符合。 C:基準說明其中 3 項完全符合。 D:基準說明其中 2 項完全符合。 E:完全符合項目未達 2 項。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「基準說明 2」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。 2. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
C3	廚房及用餐環境清潔衛生 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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 <ol style="list-style-type: none"> 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。 E:不符合。	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C4	緊急呼叫系統運作 (2.5%)	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。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	「基準說明 1」涉及設置標準，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。
C5	餐飲衛生 (2.5%)	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。	文件檢閱、現場察看 檢視食物檢體留存情形。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	1.涉及設置標準，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。 2.食物檢體亦可以每樣菜色拚組達 200 公克之形式留存。
C6	消防安全管理 (2.5%)	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。	文件檢閱、現場察看 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。 C:部分符合。 E:完全不符合。	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

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
					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 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 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。 	文件檢閱、現場實務觀察評估 依規定辦理建築物公共安全檢查係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。 C:部分符合。 E:完全不符合。	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 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	現場實務觀察評估 應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
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 (2.5%)	<ol style="list-style-type: none"> 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。 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。 提供夜間留宿服務時，當災害發生，具有適當的人力調度及緊急召回機制。 	文件檢閱、現場實務觀察評估 <ol style="list-style-type: none"> 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)。 應由縣市政府消防機關人員先行檢核。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	<ol style="list-style-type: none"> 「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。 本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。 有關「自衛消防編組應變能力驗證」應依內

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		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。 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)。			政部 107 年 10 月 26 日內授消字第 1070822953 號令辦理。
C10	機構環境清潔及病媒防治措施 (2.5%)	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。 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。	文件檢閱、現場察看 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。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	「基準說明 2」若未委外者則不適用。
C11	器材維護與管理 (2.5%)	1. 設有專人管理與維護器材。 2. 應有各項設備定期維護及管理紀錄。	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。	A:完全符合。 E:部分不符合。	
C12	具有急救物品 (2.5%)	1. 備有簡易急救箱。 2. 每位長照人員會操作。	現場察看 1. 檢視簡易急救箱內容物品是否均在使用效期內。 2. 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
C13	機構飲用供水設備安全及清潔 (2.5%)	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	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	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		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。	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。		

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 (2.5%)	1.投保公共意外責任險。 2.定期更換投保契約且未中斷。	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。	A:完全符合。 E:部分或完全不符合。	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約(2.5%)	1.與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2.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;(6)使用者隱私權之保密。	文件檢閱、現場訪談 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。	A:完全符合。 E:部分或完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
D3	收費標準與開立收據 (2.5%)	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、服務單位用印等項目。	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:完全符合。 E:部分或完全不符合。	
D4	意見反應/申訴機制的	1.訂有服務對象、家屬意見反映	文件檢閱、現場訪談	A:完全符合。	評核方式訂有訪談服

	訂定與處理 (2.5%)	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，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。	現場察看 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 3. 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	C:部分符合 E:完全不符合。	務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
D5	服務滿意度調查 (2.5%)	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。 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱調查問卷及改善方案內容。 2. 訪談照顧者(關係人)或服務對象。	A:完全符合。 C:部分符合 E:完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

臺南市社區式家庭托顧長期照顧服務機構評鑑基準

109.11

一、經營管理效能 (5 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	服務管理及緊急事件 (6.25%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應置家庭托顧服務人員一人，並有替代照顧措施，或置具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。 2. 訂有意外事件預防及緊急處理流程，張貼緊急狀況聯絡電話表於明顯之處。 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 4. 與家屬即時連繫之紀錄。 5. 投保公共意外責任險。 	文件檢閱、現場訪談、實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 檢閱事件發生之紀錄。 3. 與家庭托顧服務人員訪談發生事件時之處理情形。 4. 察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。 	<ol style="list-style-type: none"> A: 完全符合。 B: 符合基準說明其中4項。 C: 符合基準說明其中3項。 D: 符合基準說明其中2項。 E: 基準說明符合未達2項。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 替代照顧措施，或置具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。 2. 緊急處理流程：如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、意外吞嚥…等。
A2	健康檢查 (6.25%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務人員及其替代照顧者。 2. 家庭托顧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，糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）B 型肝炎抗原抗體報告，且有紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> A: 完全符合。 C: 部分符合。 E: 完全不符合。 	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A3	財務管理 (6.25%)	1. 確實依長照服務給付及支付基準所訂給(支)付價格收費，且應開給載明收費項目之收據。 2. 帳目詳實且清楚。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印等項目。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
A4	輔導缺失改善 (6.25%)	地方政府最近一次督導考核缺失事項確實改善情形(若尚未接受督考者，不適用)	文件檢閱、現場訪談 1. 與地方主管機關確認機構最近一次接受查核改善情形。 2. 瞭解最近一次缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	A:缺失改善完成度達100%以上。 B:缺失改善完成度達75%以上。 C:缺失改善完成度達50%以上。 D:缺失改善完成度達25%以上。 E:缺失改善完成度未達25%。	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
A5	教育訓練 (6.25%)	1. 家庭托顧服務人員及替代照顧者每年接受外部訓練或進修。 2. 家庭托顧服務人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練有效期之完訓證明。	文件檢閱、現場訪談 檢視家庭托顧服務人員之急救證明文件。	A:符合基準說明第2項，且教育訓練達3場以上。 C:符合基準說明第2項，且教育訓練未達3場。 E:完全不符合。	

二、專業照護品質 (5 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 照顧紀錄 (6.25%)	建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。	文件檢閱、現場訪談 抽閱至少一位服務對象之服務紀錄相關文件，以瞭解個案服務過程。	A:完全符合，且記錄撰寫完善。 B:留有合格之照顧紀錄。 C:留有部分合格之照顧紀錄。 E:未有相關紀錄。	本基準之紀錄規定為長期照顧法施行細則第8條規定格式。
B2	服務對象健康管理及監測 (6.25%)	1. 每日測量生命徵象，如血壓、體溫、脈搏等，異常者協助處理。 2. 清楚每個服務對象健康狀況及應注意事項。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱測量生命徵象相關佐證資料。 2. 訪談家庭托顧服務人員執行情形。 3. 訪談服務對象。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B3	服務對象衛生清潔及隱私維護 (6.25%)	1. 保持服務對象身體清潔、無異味。 2. 引導、協助如廁、清潔或沐浴時，需顧及其隱私。	現場訪談、現場察看	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B4	服務對象 營養膳食 服務 (6.25%)	<ol style="list-style-type: none"> 餐點符合服務對象個別需求。 至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。 	文件檢閱、現場訪談、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 現場訪談家庭托顧服務人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求。 實地察看配膳設備清潔情形。 	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	
B5	服務提供 過程感染 預防 (6.25%)	落實實施手部衛生作業。	現場訪談、現場察看 現場檢測家庭托顧服務人員是否會正確洗手。	A:完全符合。 E:部分不符合。	

三、安全環境設備 (4 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C1	消防安全及急救設備 (6.25%)	應置基本且在有效期限內之急救箱、滅火器及住宅用火災警報器。	現場察看	A:完全符合。 B:符合基準說明其中2項。 C:符合基準說明其中1項。 E:基準說明符合未達1項。	本基準之項目分為 1. 急救箱 2. 滅火器 3. 住宅用火災警報器
C2	環境清潔維護 (6.25%)	1. 定期打掃消毒，維持環境清潔衛生，通風且無異味。 2. 日常活動空間光線明亮、溫馨、友善，且空間配置適當、利於服務對象使用，並設有休閒交誼空間。	現場訪談、現場察看 1. 訪談服務對象使用情形。 2. 察看機構是否有足夠之空間供服務對象使用。	A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象
C3	便利活動之空間及動線 (6.25%)	1. 提供符合服務對象特性之環境設施。 2. 依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。	現場訪談、現場察看 1. 訪談服務對象使用情形。 2. 察看機構是否有依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。	A:完全符合且空間動線完善。 B:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	評核方式訂有訪談服務對象
C4	緊急疏散逃生機制 (6.25%)	1. 訂有緊急疏散流程，每年至少演練 1 次，現場訪談人員，了解相關流程。 2. 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 檢閱緊急疏散流程及演練相關佐證資料。 2. 現場訪談人員，瞭解對緊急疏散流程之熟悉情形。 3. 現場察看逃生動線順暢情形。 4. 應由縣市政府消防人員先行檢核。	A:完全符合且相關流程完善、人員熟悉相關流程。 B:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。	

四、個案權益保障 (2 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	申訴或意見反應管道及流程 (6.25%)	<ol style="list-style-type: none"> 訂有意見反映及解決辦法，並公告意見反映管道、申訴處理辦法(含申訴流程、申訴處理程序)且明確告知服務對象及其家屬。 對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視意見反映及解決辦法。 實地察看相關訊息公開情形。 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。 	<p>A:完全符合。 C:部分符合。 E:完全不符合。</p>	<p>評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。</p>
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形 (6.25%)	<ol style="list-style-type: none"> 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 契約內容應完備(明訂有服務項目、收費標準及雙方之權利義務)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視契約相關資料。 訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。 	<p>A:完全符合。 E:完全不符合。</p>	<p>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；(6)使用者隱私權之保密。</p>