112年宜蘭縣社區式日間照顧長期照顧服務機構評鑑基準

一、經營管理效能(10項，總計25分)

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分)	1.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。 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 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。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
A2	社會參與及社區資源連結運用 (2.5分)	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 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. 訪談現場相關人員實際情形。	1. A 符合B 部分符合 C 不符合 2. A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

A3	行政作業及服務品質管理 (2.5分)	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、哽嗆等）等資料。 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。 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	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、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.檢閱開案／收案、轉介、暫停服務、結流程。 4.與服務對象會	1. A 符合B 部分符合 C 不符合 2. A 符合B 部分符合 C 不符合 3. A 符合B 部分符合 C 不符合 4. A 符合B 部分符合 C 不符合 5. A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	1.本項所稱工作人員(如長照人員、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。

		品質及工作改善等內容。 5.會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	談了解其執行情形。 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。 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)。		
A4	服務資訊公開(2.5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。	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。	1. A 符合B 部分符合 C 不符合 2. A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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分)	1.獨立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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，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》: 如獨立帳簿，且帳目清楚。 2.報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅皆可。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善 (2.5分)	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 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合1.25分，不符合:0分)	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分)	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…)。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行(2.5分)	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。

			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定。		
A9	工作人員定期接受健康檢查(2.5分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

二、專業照護品質(12項，總計30分)

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分)	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	文件檢閱、現場訪談 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…	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 3.A 符合B 部分符合 C 不符合 4.A 符合B 部分符合 C 不符合 5.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	

		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。 3.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。	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。		
B2	服務對象適應輔導或支持措施 (2.5分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

B3	服務提供過程感染預防、處理及監測 (2.5分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 3.A 符合B 部分符合 C 不符合 4.A 符合B 部分符合 C 不符合 5.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	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分)	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 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 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合1.25分，不符合:0分)	
B5	意外事件、緊急事件處理與預防 (2.5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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 3.A 符合B 部分符合 C 不符合 4.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:0.625分，部分符合0.3125分，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、時間及地點。

B6	提供緊急送醫服務 (2.5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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 3.A 符合B 部分符合 C 不符合 4.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:0.625分，部分符合:0.3125分，不符合:0分)	
B7	服務對象團體或社區活動辦理 (2.5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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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，並檢閱相關聯繫紀錄。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，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。
B9	服務對象生活輔助 (2.5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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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。

B10	維持自我照顧能力 (2.5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能力之措施，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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	1.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。 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。
B11	強化長照服務人員專業知能 (2.5分)	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 1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族及多元文化) 及紀錄。 2. 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。 3. 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 4. 訪談長照人員	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 3.A 符合B 部分符合 C 不符合 4.A 符合B 部分符合 C 不符合 5.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	鼓勵照顧服務員參與之長期照顧服務申請及給付辦法特殊訓練：如AA11(1)失智症訓練課程、 (2)身心障礙服務訓練。

			參與各類教育訓練之情形。		
B12	提供營養餐點服務 (2.5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、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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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，總計32.5分)

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分)	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 3.A 符合B 部分符合 C 不符合 4.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:0.625分，部分符合0.3125分，不符合:0分)	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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
C4	緊急呼叫系統運作(2.5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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

C5	餐飲衛生 (2.5分)	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小時或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)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 B 部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合1.25分，不符合:0分)	
C6	消防安全管理 (2.5分)	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 消防安全設備檢修申報情形、等，應由縣市政府消防機關人員先行檢核。	A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合1.25分，不符合:0分)	
C7	建築物公共安全檢查簽證申報 (2.5分)	4. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 5. 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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	此共識基準為公共安全例行檢查作業。

C8	疏散避難逃生系統設置 (2.5分)	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
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分)	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。 3. 機構避難平面圖示應明顯適當，明確訂定各樓層 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	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 3.A 符合B 部分符合 C 不符合 4.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:0.625分，部分符合0.3125分，不符合:0分)	1.「基準說明4」為消防安檢例行查核項目。 2.本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。 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。

		方案、紀錄(含照片)。			
C10	機構環境清潔及病媒防治措施 (2.5分)	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	「基準說明2」若未委外者則不適用。
C11	器材維護與管理 (2.5分)	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

C12	具有急救物品	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
C13	機構飲用供水設備安全及清潔 (2.5分)	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。	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 3.A 符合B 部分符合 C 不符合 4.A 符合B 部分符合 C 不符合 5.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	

四、個案權益保障(5項，總計12.5分)

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分)	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約 (2.5分)	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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。 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	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

		務單位用印、經手人簽章等項目。			
D4	意見反應/ 申訴機制的訂定與處理 (2.5分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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分)	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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。

五、加分項目（1 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	1.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** **實地查看** **現場訪談** 1、檢閱相關文件內容。 2、與負責人員現場會談。 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由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	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。

112年宜蘭縣社區式小規模多機能長期照顧服務機構評鑑基準

一、經營管理效能（10項，總計25分）

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分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
A2	社會參與及社區資源連結運用 (2.5分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

A3	行政作業及服務品質管理(2.5分)	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、哽嗆等）等資料。 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。 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	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、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.檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 4.與服務對象會談了解其執行情形。 5.檢視每次會議	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 3.A 符合B 部分符合C 不符合 4.A 符合B 部分符合C 不符合 5.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	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。

		論應包含提升服務品質及工作改善等內容。 5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。 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)。		
A4	服務資訊公開(2.5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。	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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

A5	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用) (2.5分)	1. 獨立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 3 、 4 項不適用。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，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》：如獨立帳簿， 且帳目清楚。 2.報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅皆可。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形 (2.5分)	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 符合B 部分符合C 不符合 (符合:2.5分，部分符合:1.25分，不符合:0分)	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分)	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	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

			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…）。		
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行 (2.5分)	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定。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。

A9	工作人員定期接受健康檢查(2.5分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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分)	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	文件檢閱、現場訪談 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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

		制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。			

二、專業照護品質(12項，總計30分)

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分)	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	文件檢閱、現場訪談 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	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 3.A 符合B 部分符合C 不符合 4.A 符合B 部分符合C 不符合 5.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	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。

		次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。	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。		
B2	服務對象適應輔導或支持措施 (2.5分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

B3	服務提供過程感染預防、處理及監測 (2.5分)	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 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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 3.A 符合B 部分符合C 不符合 4.A 符合B 部分符合C 不符合 5.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	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分)	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 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 符合B 部分符合C 不符合 (符合:2.5分，部分符合1.25分，不符合:0分)	
B5	意外事件、緊急事件處理與預防 (2.5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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 3.A 符合B 部分符合C 不符合 4.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:0.625分，部分符合0.3125分，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、時間及地點。

B6	提供緊急送醫服務 (2.5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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 3.A 符合B 部分符合C 不符合 4.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:0.625分，部分符合0.3125分，不符合:0分)	
B7	服務對象團體或社區活動辦理 (2.5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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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)。	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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，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。

		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。	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。		
B9	服務對象生活輔助 (2.5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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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。
B10	維持自我照顧能力 (2.5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能力之措施，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	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	1. 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。 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。

			之安排情形。		
B11	強化長照服務人員專業知能(2.5分)	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	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(包含原住民族及多元文化)及紀錄。 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. 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 3.A 符合B 部分符合C 不符合 4.A 符合B 部分符合C 不符合 5.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	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AA11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。

		公假等)。	4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。		
B12	提供營養餐點服務 (2.5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、實地察看 1.檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地查看供餐情形。 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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	1. 提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般餐食、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，總計32.5分)

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)。	現場察看 訪問服務對象使用情形。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 3.A 符合B 部分符合C 不符合 4.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:0.625分，部分符合0.3125分，不符合:0分)	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。

		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。			
C2	日常活動場所使用 (2.5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 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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 3.A 符合B 部分符合C 不符合 4.A 符合B 部分符合C 不符合 （符合:0.625分，部分符合0.3125分，不符合:0分）	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分)	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	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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

		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。	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。		
C4	緊急呼叫系統運作 (2.5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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
C5	餐飲衛生 (2.5分)	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小時或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)分開封	文件檢閱、現場察看 檢視食物檢體留存情形。	A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:2.5分，部分符合:1.25分，不符合:0分)	

		裝， 標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。			
C6	消防安全管理 (2.5分)	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 消防安全設備檢修申報情形、等，應由縣市政府消防機關人員先行檢核。	A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合:1.25分，不符合:0分)	
C7	建築物公共安全檢查簽證申報 (2.5分)	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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	此共識基準為公共安全例行檢查作業。
C8	疏散避難逃生系統設置 (2.5分)	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。	現場實務觀察評估 應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

		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。			
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分)	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。 3. 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。 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	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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 3.A 符合B 部分符合C 不符合 4.A 符合B 部分符合C 不符合 5.A 符合B 部分符合C 不符合 （符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分）	1. 「基準說明4」為消防安檢例行檢查核項目。 2. 本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。 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。

		照片)。			
C10	機構環境清潔及病媒防治措施 (2.5分)	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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	「基準說明 2」若未委外者則不適用。
C11	器材維護與管理 (2.5分)	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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

C12	具有急救物品 (2.5分)	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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
C13	機構飲用供水設備安全及清潔 (2.5分)	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	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。	1.A 符合B 部分符合C 不符合 2.A 符合B 部分符合C 不符合 3.A 符合B 部分符合C 不符合 4.A 符合B 部分符合C 不符合 5.A 符合B 部分符合C 不符合 （符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分）	

		更換濾芯，若無規定每 3 個月更換 1 次濾芯。			

四、個案權益保障(5項，總計12.5分)

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分)	1.投保公共意外責任險。 2.定期更換投保契約且未中斷。	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符合B部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合:1.25分，不符合:0分)	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約 (2.5分)	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。	1. A符合B部分符合 C 不符合 2. A符合B部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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。 2. 所開立的收據，內容至少須包含	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	1. A符合B部分符合 C 不符合 2. A符合B部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

		服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。	相關佐證資料。		
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理 (2.5分)	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 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。	1.A符合B部分符合 C 不符合 2.A符合B部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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分)	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 符合B部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合1.25分，不符合:0分)	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。

五、加分項目（1 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	1. 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** **實地查看** **現場訪談** 1、檢閱相關文件內容。 2、與負責人員現場會談。 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由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	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。

112年宜蘭縣社區式家庭托顧長期照顧服務機構評鑑基準

一、經營管理效能（共5項，總計31.25分）

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分)	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 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 3. 與工作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。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 3. A符合B部分符合C不符合 4. A符合B部分符合C不符合 5. A符合B部分符合C不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
A2	健康檢查 (6.25分)	1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務者及其替代照顧者。 2. 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。第一次接受評鑑者，檢查項目應增列糞便檢查（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。	文件檢閱、現場訪談 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。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 (符合:3.125分，部分符合:1.5625分，不符合:0分)	

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分)	1. 確實依長期照顧服務申請及給付辦法價格收費，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、經手人簽章等項目。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 (符合:3.125分，部分符合1.5625分，不符合:0分)	
A4	輔導缺失改善情形 (6.25分)	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符合B部分符合C不符合 (符合:6.25分，部分符合:3.125分，不符合:0分)	
A5	教育訓練情形 (6.25分)	1. 家庭托顧人員及替代照顧者每年接受外部訓練或進修。 2. 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 檢視服務人員之急救證明文件。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 (符合:3.125分，部分符合:1.5625分，不符合:0分)	

二、專業照護品質（共5項，總計31.25分）

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分)	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計畫相關文件，以瞭解個案評估之正確性且與照顧計畫之一致性。	A符合B部分符合C不符合 (符合:6.25分，部分符合:3.125分，不符合:0分)	
B2	服務對象健康管理及監測情形 (6.25分)	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. 訪談業務負責人執行情形。 3. 訪談服務對象。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 (符合:3.125分，部分符合:1.5625分，不符合:0分)	
B3	服務對象衛生清潔及隱私維護 (6.25分)	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	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 (符合:3.125分，部分符合:1.5625分，不符合:0分)	
B4	服務對象營養膳食服務 (6.25分)	1. 餐點符合服務對象個別需求。 2. 定期清潔冰箱。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 檢閱供餐相關佐證資料。 2. 現場訪談工作人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求。 3. 實地察看供餐情形。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 (符合:3.125分，部分符合:1.5625分，不符合:0分)	
B5	服務提供過程感染預防情形 (6.25分)	落實實施手部衛生作業。	現場訪談、現場察看 現場檢測照服員是否會正確洗手。	A符合B部分符合C不符合 (符合:6.25分，部分符合:3.125分，不符合:0分)	

三、安全環境設備（共 4 項，總計 25 分）

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分)	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符合B部分符合C不符合 (符合:6.25分，部分符合:3.125分，不符合:0分)	
C2	環境清潔維護 (6.25分)	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:3.125 分，部分符合:1.5625分，不符合:0分)	
C3	便利活動之空間及動線 (6.25分)	1. 提供符合服務對象特性之環境設施。 2. 依服務對象需要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要提供便利其活動之空間及動線。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:3.125 分，部分符合 1.5625分，不符合:0分)	
C4	緊急疏散逃生機制 (6.25分)	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:3.125 分，部分符合:1.5625分，不符合:0分)	

四、個案權益保障（共2項，總計12.5分）

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分)	1. 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。 2. 對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視意見反映及解決辦法。 2. 實地察看相關訊息公開情形。 3. 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 (符合:3.125分，部分符合:1.5625分，不符合:0分)	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形 (6.25分)	1. 與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）簽訂契約書。 2. 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。	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有關契約內容事項。	1. A符合B部分符合C不符合 2. A符合B部分符合C不符合 (符合:3.125分，部分符合:1.5625分，不符合:0分)	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。

五、加分項目（1 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	1. 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。	**文件檢閱實地查看現場訪談** 1、檢閱相關文件內容。 2、與負責人員現場會談。 3、與家屬或服務對象訪談。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	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

			4、配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。		料庫。

112年宜蘭縣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（10項，總計25分）

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分)	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 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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
A2	社會參與及社區資源連結運用 (2.5分)	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 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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

A3	行政作業及服務品質管理(2.5分)	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、哽嗆等）等資料。 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。 4. 定期(至少每 3 個 月)召開機構內部服務品質相	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、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	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 3.A 符合 B 部分符合 C 不符合 4.A 符合 B 部分符合 C 不符合 5.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	本項所稱工作人員，如長照服務人員（以下稱長照人員)、行政人員等。

		關會議，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。 5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	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)。		

A4	服務資訊公開 (2.5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。	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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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分)	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3、4項不適用。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，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》: 如獨立帳簿， 且帳目清楚。 2. 報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅皆可。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善 (2.5分)	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符合 B部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合1.25分，不符合:0分)	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分)	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…)。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行 (2.5分)	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	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…	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。

		措施並有佐證資料。	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定。		
A9	工作人員定期接受健康檢查(2.5分)	1. 新進工作人員健康檢查項目包含：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）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 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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	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分)	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 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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

二、專業照護品質(12項，共計30分)

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分)	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。	文件檢閱、現場訪談 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	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 3.A 符合 B 部分符合 C 不符合 4.A 符合 B 部分符合 C 不符合 5.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	

			案討論會相關紀錄。		
B2	服務對象適應輔導或支持措施 (2.5分)	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 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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
B3	服務提供過程感染預防、處理及監測 (2.5分)	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	文件檢閱、現場訪談 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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 3.A 符合 B 部分符合 C 不符合 4.A 符合 B 部分符合 C 不符合 5.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:0.5分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。

		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。	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。		
B4	服務對象健康檢查及健康管理 (2.5分)	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、糞便(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲 感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查，並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 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 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合1.25分，不符合:0分)	

B5	意外事件、緊急事件處理與預防 (2.5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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 3.A 符合 B 部分符合 C 不符合 4.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:0.625 分，部分符合 0.3125分，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、時間及地點。
B6	提供緊急送醫服務 (2.5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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

B7	服務對象團體或社區活動辦理 (2.5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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
B8	提供照顧者(關係人)支持性服務 (2.5分)	視服務對象需求，與照顧者(關係人)電訪或會談瞭解服務對象狀況，並有紀錄。	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符合 B部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合:1.25分，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。
B9	服務對象生活輔助 (2.5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	文件檢閱、現場訪談 現場訪談長照人員執行服務情形。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

		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。			
B10	維持自我照顧能力 (2.5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能力之措施，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佐證資料。 2.檢視服務對象之照顧紀錄，並了解是否有提供或轉介連結其他生活照顧服務。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，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。
B11	強化長照服務人員專業知能 (2.5分)	1. 每位長照人員每年均接受失智照顧及長期照顧相關知能之繼續教育。 2. 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。 3. 長照人員參與提升服務對象自我	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(包含原住民族及多元文化)及紀錄。 2.檢視機構長照人員之急救證明文件。如為新進人員，應	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 3.A 符合 B 部分符合 C 不符合 4.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:0.625 分，部分符合0.3125分，不符合:0分)	

		照顧能力相關課程情形。 4. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。	於進用起3個月內取得。 3.訪談業務負責人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。		
B12	提供個別化飲食 (2.5分)	1. 依個別需求提供適當餐點。 2. 提供之食物質地應符合服務對象之生理需求。	文件檢閱、現場訪談、實地察看現場訪談長照人員膳食提供情形或實地察看供餐情形。	5.A 符合 B 部分符合 C 不符合 6.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符 合 :1.25 分 ， 部 分 符 合:0.625分，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，總計32.5分)

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分)	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	現場察看 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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 3.A 符合 B 部分符合 C 不符合 4.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符 合 :0.625 分 ， 部 分 符 合 0.3125分，不符合:0分)	

		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。			
C2	日常活動場所使用 (2.5分)	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及動線。 4.提供服務對象交誼所需設施設備。	現場察看 現場察看機構是否有設施設備供服務對象交誼所需。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 3.A 符合 B 部分符合 C 不符合 4.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:0.625 分，部分符合0.3125分，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 (2.5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	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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

		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。	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。		
C4	緊急呼叫系統運作 (2.5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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

C5	餐飲衛生 (2.5分)	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小時或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)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 B部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合1.25分，不符合:0分)	
C6	消防安全管理 (2.5分)	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 3.少1次。 4.建立防火管理制度。	文件檢閱、現場察看 消防安全設備檢修申報情形、等，應由縣市政府消防機關人員先行檢核。	A符合 B部分符合 C 不符合 (符合:2.5分，部分符合1.25分，不符合:0分)	

C7	建築物公共安全檢查簽證申報 (2.5分)	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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	此共識基準為公共安全例行檢查作業。
C8	疏散避難逃生系統設置 (2.5分)	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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

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分)	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。 3. 災害發生時，具有適當的人力調度及緊急召回機制。 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)。	文件檢閱、現場察看 現場實務觀察評估 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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	1. 「基準說明4」為消防安檢例行檢查核項目。 2. 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分)	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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	「基準說明2」若未委外者則不適用。
C11	器材維護與管理 (2.5分)	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。	1.A 符合B 部分符合 C 不符合 2.A 符合B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	
C12	具有急救物品 (2.5分)	1. 備有簡易急救箱。 2. 每位長照人員會操作。	現場察看 1.檢視一般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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625分，不符合:0分)	

C13	機構飲用供水設備安全及清潔 (2.5分)	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。	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 5. A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:0.5 分，部分符合:0.25分，不符合:0分)	

四、個案權益保障(5項，總計12.5分)

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分)	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。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625 分，不符合:0 分)	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約 (2.5分)	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有關契約內容事項。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625 分，不符合:0 分)	
D3	收費標準與開立收據 (2.5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	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	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625 分，不符合:0 分)	

		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。	目及報主管機關之相關佐證資料。		
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理 (2.5分)	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 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.訪談家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625 分，不符合:0 分)	
D5	服務滿意度調查 (2.5分)	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)。	1.A 符合 B 部分符合 C 不符合 2.A 符合 B 部分符合 C 不符合 (符合:1.25 分，部分符合:0.625 分，不符合:0 分)	

五、加分項目（1 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	1. 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。	**文件檢閱實地查看現場訪談** 1. 檢閱相關文件內容。 2. 與負責人員現場會談。 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由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	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。