

116 年度澎湖縣社區式(日間照顧)長期照顧服務機構評鑑基準表

填報日期: 年 月 日

- 一、機構名稱: (全稱)
- 二、地址/電話: 澎湖縣 市/鄉 路(街) 巷 弄 號 樓 /聯絡電話:
- 三、負責人:
- 四、業務負責人:
- 五、機構設立許可日期及文號: 年 月 日 字 第 號
- 五、機構開始營運日期: 年 月 日
- 七、機構設立許可服務個案數: 計 人。
- 八、個案服務:
- (一) 112 年 6~12 月服務人數: 人, 人次。
- (二) 113 年服務人數: 人, 人次。
- (三) 114 年服務人數: 人, 人次。
- (四) 115 年服務人數: 人, 人次。
- (一) 116 年 1~5 月服務人數: 人, 人次。
- 九、建築物所有權:
1. 自有(取得日期: 年 月 日)
2. 租賃(租期: 年, 敘明起迄日期自年月日, 至年月日, 每月租金: 元)
3. 部分自有, 部分租賃(請說明:) 4. 公有 5. 其他(請說明:)
- 八、機構圖記及負責人章:

一、經營管理效能(13 項, 總分 52 分佔 29%)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
A1	業務計畫擬訂與執行	1. 依機構願景與當年度執行情形之分析與檢討訂定次年度業務計畫, 計畫應有目標及執行內容。 2. 依據年度業務計畫確實執行且留存紀錄。 3. 定期檢視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. 檢視業務執行情形之分析與檢討, 據以訂定業務計畫。 2. 現場與業務負責人會談。 3. 年度業務計畫應於前1年度訂定, 且非指申請補助之計畫。 4. 評鑑當日業務負責人未出席, 本項逕評核為E	A.完全符合 4 分 B.符合第 1.2.項 3 分 C.符合第 1. 項 2 分 E.完全不符合 0 分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
A2	社會參與及社區資源連結運用情形	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)。 3. 每半年至少辦理衣物服務對象參與社區或社交活動(計畫、策略、內容紀錄等)。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構盤點之社區相關服務網絡。 2. 檢視機構與社區連結措施相關資料。 3. 檢視服務對象社區或社交活動資料。 4. 訪談現場相關人員實際情形。	A.完全符合 4 分 B.符合 1.2 項 3 分 C.符合第 1 項 2 分 E.完全不符合 0 分	
A3	工作手冊制訂與執行情形	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)工每一個工作人員	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視工作手冊內容及審閱或修訂紀錄。	A.完全符合 4 分 B.符合 1.2.3 項 3 分 C.符合第 1.2 項 2 分	1.本項所稱工作人員(如業

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		運用。 2. 至少每年一次審閱或修訂工作手冊及相關表單，並有紀錄。 3. 手冊內容應明列以下行政管理規定內容，包含機構組織架構、各單位及人員業務職掌、重要工作流程、緊急及異常事件處理機制（包括求助與通報等聯繫窗口、電話等）、個人資料	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. 評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。	D 符合第 1 項 1 分 E.完全不符合 0 分	務負責人、長照人員、專業人員等)。 2.應依不同職務之工作人員業務職掌訂立工作手冊內容，但如分冊訂定，各手冊內容應含基準說明1之內容。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		管理與保密機制、感染管 控機制及安全看顧作業規 範(預防跌倒 哽嗆等)等 資料。 4. 工作人員熟悉前述工作手 冊內容。			
A4	行政會議辦理情形	1. 定期(至少每3個月)召開 行政會議，並有會議記錄 及出席表。 2. 行政聯繫會議討論事項應 包含提升服務品質及工作	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視每次會議是否有針對 提升服務品質及工作改善 做議題討論。 2. 檢視會議紀錄是否確實依 決議事項執行及追蹤管考	A.完全符合 4分 B.符合第 1.且第 2 項部分 符合 3分 C.符合第 1 項 2分 D 第 1 項部分符合 1分 E.完全不符合 0分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		改善等內容，並且確實追蹤決議事項的辦理情形。	制度之落實(管考項目具連貫性)。		
A5	服務資訊公開	1. 依長期照顧服務法第29條規範製作機構簡介或文宣，並隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 2. 設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數、收費標準等。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱機構之簡介或文宣。 2. 察看機構公開之網路平台內容。	A.完全符合 4分 B.符合第1項且第2項部分符合 3分 C.符合第1項 2分 D.第1項部分符合 1分 E.完全不符合 0分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
A6	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	1. 有會計制度(機構如屬法人所附設，得以法人之會計制度為會計制度)。 2. 有報稅資料(機構如屬法人附設，如合併於法人中，可提供法人報稅資料替代)。 3. 有獨立帳冊且帳目清楚。 4. 機構年度收入總額在新臺幣三千萬元以上者，會計師之	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構之會計制度及財務報表(包含資產負債表、綜合損益表及現金流量表等)。 2. 檢視機構報稅資料。 3. 檢視機構銀行帳戶是否獨立，該專戶未與法人或集團其他機構混用經費。 4. 檢視會計師財務簽證文件(年度收入未達新臺幣三千萬元者不適用)。	A.完全符合 4 分 B.符合 1.2.3 項 3 分 C.符合第 1.2 項 2 分 D 符合第 1 項 1 分 E.完全不符合 0 分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		財務簽證文件(機構若屬法人所附設，得以法人已簽證之財務報告替代)。	5. 綜合式機構，請依社區式或居家式等不同服務類型分別呈現收支狀況。		
A7	過去查核缺失及前次評鑑建議事項改善情形	1. 接受主管機關、目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。	文件檢閱、現場訪談 1. 與主管機關確認機構自前次評鑑至本次評鑑當日接受主管機關查核、輔導、評	A.改善情 100% 4 分 B.改善情形達 75%未達 100% 3 分 C.改善情形達 50%未達	改善情形比例 計算公式為， 【已改善完成或有顯著改善

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		2. 針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施，確實執行並有成效或說明無法達成改善目標之原因。	鑑改善情形。 2. 檢視前次評鑑之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。 3. 若無評鑑紀錄，則基準說明「不適用」。	75% 2分 D.改善情形達25%未達50% 1分 E.完全未改善 0分	之缺失項目數/經目的事業主管機關查核列為缺失改善項目數】。
A8	業務負責人 實際參與行政與照顧品質管理	1. 資格符合相關規定且完成登錄作業。 2. 專任且於機構投保勞健保及提報勞退金。 3. 實際參與行政與照顧品質	文件檢閱、現場訪談 1. 評鑑當日業務負責人親自簡報與詢答。 2. 檢視業務負責人資格並與主管機關確認登錄情形。	A.完全符合 4分 B.符合1.2.3項 3分 C.符合第1.2項 2分 D.符合第1項 1分 E.完全不符合 0分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		管理，並留有紀錄或相關佐證資料(如規劃年度業務計畫、主持行政會議、意外或緊急及異常事件處理檢討會議等之紀錄)。 4. 每年接受行政管理或品質管理教育訓練(外訓)至少4小時。	3. 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(例如獲知機構營運相關報表、參與相關會議討論或具有決策權)。 4. 評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。		
A9	工作人員權益相關制度訂定及執行	1. 訂有工作人員聘用/任用、薪資給付/勞務報酬及福利制度(如意外險、照顧責	文件檢閱、現場訪談 評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為E。	A.完全符合 4分 B.符合第1.2.3.4.5項 3分 C.符合第1.2.3.4項 2分 D.符合第1.2.3項 1分	1.本項所稱工作人員(如業務負責人、長

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		任險等)、獎勵機制。 2. 訂有工作人員差勤、退休撫卹、獎懲考核(未具僱傭關係得訂於章程或社員公約)、教育訓練、申訴及人力資源發展制度。 3. 機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金(合作社附設機構未具僱傭關係之工作人員，得以所屬職業工會為投保單		E.符合未達 2 項 0 分	照人員、專業人員等)。 2. 長照人員人身安全機制包括: 性騷擾性侵害防治、照顧傷害、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。 3. 減少長照

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		位加保；但同時有僱傭關係勞工之合作社，應成立投保單位，並為投保單位為所僱人員加保勞、健保。 4. 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。 5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。 6. 確實依據制度執行各項權			人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等工作輔具及教育訓練。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		益相關措施並有佐證資料。			
A10	人力設置情形	1. 符合設置標準。 2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。	文件檢閱、現場訪談	A.完全符合 4 分 E.完全不符合 0 分	
A11	機構服務對象保護、性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1. 訂有性騷擾、性侵害及服務對象保護三類事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。落有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2. 訂有性騷擾、性侵害及服	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構性騷擾、性侵害及服務對象保護事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2. 檢視機構性騷擾、性侵害及服務對象保護預防措施。 3. 現場分別與業務負責人及工作人員會談。 4. 性騷擾及性侵害事件的對象包括服務對象之間、工作人員間、工作人員與服務對象間或家屬與工作人員間等等。 5. 評鑑當日業務負責人未出席，本項逕評核為 E。	A.完全符合 4 分 B.符合第 1.2.3 項 3 分 C.符合第 1.2 項 2 分 D.符合第 1 項，且第 2 項部分符合 1 分 E.完全不符合 0 分	1.法規：老人保護通報及處理辦法、身心障礙者保護通報及處理辦法、性騷擾防

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		務對象保護預防措施並確實執行。 3. 若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 4. 工作人員清楚處理流程。			治法、性別平等工作法及性侵害犯罪防治法。 2.相關紀錄應注意個資保密。 3.性侵害及性騷擾事件對象包括：工作人員間、工作人

代 碼	共識 基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
					員與個案間或 工作人員與家 屬間等。 4.「服務對象 保護」須至少 包含身體虐 待、精神虐待 、財務剝削、照 顧疏忽、遺棄 、失依陷困等六 種類型，服務

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
					對象如遭遇上述情形，機構應有相關通報機制，並建立相關辦法及流程。
A12	工作人員接受健康檢查	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	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱員工及服務對象各年度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。	A.完全符合 4分 B.符合其中4項 3分 C.符合其中3項 2分 D.符合其中2項 1分 E.完全不符合 0分	本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		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。 3. 了解健康檢查報告, 並對於檢查異常值之項目, 有追蹤處理措施, 且有紀錄。 4. 依規定造冊、提報流感疫苗等預防接種名冊, 並配	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。 5. 機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理, 且載明未施打原因並留有相關紀錄。		

代 碼	共識 基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		合政策施打疫苗，未施打疫苗原因留有紀錄。 5. 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。			
A13	新進工作人員職前訓練情形	1. 應訂有新進工作人員職前訓練計畫。 2. 新進工作人員之職前訓練應於到職後1個月內完成。 3. 新進工作人員應接受職前	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱教育訓練計畫及相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。 3. 新進工作人員職前訓練中，除職業安全衛生教育	A.完全符合 4分 C.符合第1項 2分 E.完全不符合 0分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		訓練(至少16小時), 訓練內容應包括: 整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育(至少3小時)、感染控制(至少4小時)、緊急或意外事件之預防與處理及服務項目實地操作等。 4. 對於新進人員訓練有效評量, 包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回	及感染控制外, 皆應以實體課程為原則。		

代 碼	共識 基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
		饋表。			

自評分數方式 (合計分數 ÷ 52) × 100 × 29% = 此項目總得分 _____ 分)

二、專業照護品質(14 項, 總分 56 分佔 31%)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分方式	備註說明
B1	服務對象開案及結案管理	1. 訂有開案、收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程。 2. 向服務對象及家屬說明上述規定。 3. 有後續追蹤機制並確實執行。 4. 轉介或結案紀錄完整, 並至少保存七年。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱開案、收案、轉介、暫停服務、結案流程。 2. 與服務對象會談了解其執行情形。	A.完全符合 4 分 B.符合第 1.2.3.4 項 3 分 C.符合第 1.2.3 項 2 分 D.符合第 1.2 項 1 分 E.完全不符合 0 分	

B2	服務計畫及跨專業服務	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。	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... 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。 檢閱服務對象個案討	- A.完全符合 4 分 - B.符合第 1.2.3.4 項 3 分 - C.符合第 1.2.3 項 2 分 - D.符合第 1.2 項 1 分 - E.完全不符合 0 分	跨專業服務對象個案討論會至少 3 種不同專業領域人員參與。
----	------------	--	---	--	--------------------------------------

			論會相關紀錄。		
B3	服務對象適應輔導或支持措施	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。 3. 能確實回應需求，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。	A.完全符合 4分 B.符合第 1.2 項且第 3 項部分符合 3分 C.符合第 1.2 項 2分 D 符合第 1 項 1分 E.完全不符合 0分	
B4	服務提供過程感染預防、處理及監測	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	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	A.完全符合 4分 B.符合第 1.2.3.4 項 3分 C.符合第 1.2.3 項 2分 D 符合第 1.2 項 1分 E.完全不符合 0分	

		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。	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。		
--	--	---	---	--	--

B5	服務對象健康檢查及健康管理	1. 服務對象應提供初入機構前 6 個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部 X 光並有紀錄，及如服務對象聘僱之外籍家庭看護工陪同進入機構，應提供初入機構前 6 個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部 X 光並有紀錄。 2. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與服務對象管理，且有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱服務對象各年度健康檢查報告與相關處理紀錄，健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。 2. 如無外籍家庭看護工陪同服務對象進入機構，第 1 項即視同符合。	A.完全符合 4 分 C.符合第 1 項 2 分 E.完全不符合 0 分	
B6	緊急及異常事件處理機制	1. 訂有緊急及異常事件處理機制。 2. 長照人員應熟悉緊急及異常事件處理處理流程。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱緊急及異常事件處理流程。	A.完全符合 4 分 B.符合第 1.2.3 項 3 分 C.符合第 1.2 項 2 分 D.符合第 1 項 1 分 E.完全不符合 0 分	意外或緊急事件處理紀錄內容：發生事件描述，含人、時、地

		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。	2. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。 3. 檢閱事件發生之紀錄。 4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。 5. 評鑑當日業務負責人未出席, 本項逕評核為E。		物以及傷害等級、原因、處理過程。
B7	提供緊急送醫服務	1. 有緊急送醫辦法及流程, 並有明確之醫療資源網絡。 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 4 分 B.符合第 1.2.3 項 3 分 C.符合第 1.2 項 2 分 D.符合第 1 項 1 分 E.完全不符合 0 分	
B8	服務對象團體	1. 辦理符合服務對象需求	文件檢閱、現場訪談		

	或社區活動辦理	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(可配合節慶)，並有紀錄。	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 4 分 B.符合第 1 項且第 2 項部分符合 3 分 C.符合第 1 項 2 分 D 符合第 1 項部分符 1 分 E.完全不符合 0 分	
B9	提供照顧者(關係人)支持性服務	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 4 分 B.符合第 1 項且第 2 項部分符合 3 分 C.符合第 1 項 2 分 D 第 1 項部分符合 1 分 E.完全不符合 0 分	機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄，如：影音紀錄或照片。
B10	服務對象生活輔助	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，	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 4 分 B.符合第 1 項且第 2 項部分符合 3 分 C.符合第 1 項 2 分 D 第 1 項部分符合 1 分	

		並考量輔具功能及安全性 引導服務對象使用。		E.完全不符合 0分	
B11	維持自我照顧能力	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。	A.完全符合 4分 C.符合第1項 2分 E.完全不符合 0分	自我照顧能力之措施 如提供服務對象最少必要之協助 鼓勵服務對象自己照顧自己 如自己吃飯、如廁等。
B12	協助服藥	1. 訂有協助服務對象服藥規定。 2. 有協助服藥的紀錄。 3. 工作人員知道服藥的相關注意事項。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視協助服務對象服藥規定內容。 2. 檢視協助服藥紀錄。 3. 訪談工作人員了	A.完全符合 4分 B.符合第1、2項 3分 C.符合第1項 2分 E.完全不符合 0分	

			解協助服藥相關 規定情形。		
B13	強化長照服務 人員專業知能	1. 每位長照人員每年均接受長照積分認證的繼續教育至少20積分。 2. 照顧服務員參加長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練。 3. 每位長照人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練完訓文件證明，並每2年參加複訓。 4. 長照人員參與提升服務	文件檢閱、現場訪談 1. 機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民民族 多元文化或多元性別以及感控4積分，不含長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練 以及急救訓練等)及相關佐證資料。	A.完全符合 4分 B.符合其中 5 項 3分 C.符合其中 4 項 2分 D.符合其中 3 項 1分 E.符合未達 2 項 0分	1.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(1)失智症照顧服務20小時訓練課程 (2)身心障礙支持服務核心課程訓練(3)足部照護(4)口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除等。 2.提昇自我照顧能力 相關課程情形係指下

		對象自我照顧能力相關課程情形。 5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之策略辦法以及具體成果（如公假等）。 6. 如服務對象包含失智症者，應定期辦理失智症相關在職訓練4小時，培訓內容應含失智症行為及精神症狀照顧技巧及情境演練。	2. 檢視機構長照人員之急救證明文件。如為新進人員，應於進用起3個月內取得。 3. 訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 5. 檢視教育訓練計		肢肌力訓練 移位 吞嚥訓練等。
--	--	--	---	--	------------------------

			畫(含課程內容) 及辦理教育訓練 相關佐證資料。 6. 評鑑當日業務負責人未出席, 本項逕評核為E。		
B14	提供營養餐點服務	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 1. 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 4 分 C.符合其中 1 項 2 分 E.完全不符合 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。

自評分數方式 (合計分數 ÷ 56) × 100 × 31% = 此項目總得分_____分)

三、安全環境設備(13 項, 總分 52 分佔 29%)

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
C1	休憩設備設置	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 4 分 C.符合第 1 項 2 分 E.完全不符合 0 分	
C2	日常活動場所使用	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。	現場察看、現場訪談 1. 訪問服務對象使用情形。 2. 現場察看機構是否有足夠之設施設備供服務對象交誼所需。	A.完全符合 4 分 B.符合第 1、2 項 3 分 C.符合第 1 項 2 分 E.完全不符合 0 分	「基準說明 2」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
		4. 提供服務對象交誼所需 設施設備。			

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
C3	廚房及用餐 環境、清潔 衛生	1. 廚房應配置食物之貯藏 冷藏(凍)、烹煮(或加熱) 與配膳及餐具清潔之設 備廚房及用餐環境維持 清潔 且有定期清掃及消 毒之紀錄。 2. 用餐的設施設備、動線， 可滿足服務對象之需求。	文件檢閱、現場察看 1. 檢視廚房及用餐環境定 期清掃及消毒紀錄。 2. 設施設備可滿足服務對 象之需求係強調用餐環 境之傢俱、通行空間應 能符合使用輔具者之需 求。	A.完全符合 4 分 C.符合第 1 項 2 分 E.完全不符合 0 分	
C4	緊急呼叫系 統運作	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。	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。	A. 完全符合 4 分 B. 符合第 1.2.3 項 3 分 C.符合第 1.2 項 2 分 D.符合第 1 項 1 分 E.完全不符合 0 分	

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
		2. 緊急呼叫設備 設置位置 符合服務對象需求。	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。		
C5	餐飲 衛生	食物檢體留存(整份或每 樣食物 125公克)分開封 裝 標示日期及餐次 冷藏 存放48小時。	文件檢閱、現場察看 檢視食物檢體留存情形。	A. 完全符合 4 分 E.完全不符合 0 分	
C6	消 防 安 全 管理	1. 評鑑期間消防主管機關	文件檢閱、現場察看 1. 消防安全設備設置情	A.完全符合 4 分	1. 「基準說明1、

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
		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 且工 作人員了解自身職責。	形。 2. 消防安全設備檢修申報 情形。 (1) 依照場所類組織規範 (頻率)辦理消防安全設備 檢修申報。 (2) 有近4年各次紀錄。 3. 防火管理制度執行情形 (1) 防火管理符合法規要 求 並依消防機關核備之消 防防護計畫執行防火管理 業務。	C.符合第 1.2 項 2 分 E.完全不符合 0 分	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

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
			(2) 防火管理人之遴用及訓練應符合消防法施行細則第13條規定，且由機構聘用之全職管理或監督層次人員擔任，並具有效期限內之初訓或複訓合格證書，並有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等3項自行檢查表(應有最近1年之資料)。 (3) 自衛消防編組為最新		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。 2.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。如長期照

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
			之人員編組情形, 且能依員工上班情形, 規劃假日、夜間或輪班之應變機制, 並有聯絡電話等緊急聯絡方式。 (4) 依法進行每年2次之消防自衛編組演(訓)練, 並有近4年各次通報表等佐證資料。 (5) 抽測自衛消防編組人員1人, 詢問其對自身職責瞭解情形。 4.下列情形之一者, 本項逕		顧服務機構 (限社區式之建築物使用類組非屬H-2之日間照顧、團體家屋及小規模多機能) 屬甲類, 長期照顧服務機構 (限社區式之建築物 使用類組屬 H-2之日間照顧、團體家屋及小規模多機

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
			評核為E： (1) 防火管理人資格不符， 如評鑑當天尚無防火管理人受訓合格證書或有效期間不符，或尚未取得當地消防主管機關核備。 (2) 防火管理人非任職機構內人員，如欠缺完整勞健保投保於機構內之資料佐證。 (3) 評鑑當天防火管理人尚須負責其他非安全環境		能) 屬乙類。

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
			設備項目之考核, 亦無專人可代理防火管理人。有關專人應為機構工作人員且符合以下資格: 具有有效期間之防火管理人受訓合格證書, 且平時有在該機構執行防火管理之項目, 並能提供資料佐證。		
C7	建築物公共安全檢查簽證申報	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 1. 建築物公共安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符。若於立案後	A. 完全符合 4 分 E. 完全不符合 0 分	

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
			空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。 2. 依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。		
C8	疏散避難逃生系統設置	1. 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	現場實務觀察評估	A.完全符合 4 分 C.符合其中 1 項 2 分 E.完全不符合 0 分	

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
		消防建管法規處理，並保持暢通無阻礙物。 2. 應設置符合建築物避難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災害緊急應變計畫程序，並落實演練	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（如停水、停電、火災、風災、水災（短延時強降雨）、地震等）之緊急災害應變計畫與作業程序。	文件檢閱 現場實務觀察評估 1. 災害緊急應變計畫應針對機構可能面臨之災害衝擊，進行風險評估及脆弱度分析後，訂定機構必要且可行之計畫與重點作業程序及項目包括： 一、完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度。	A. 完全符合 4 分 C.符合其 3 項 3 分 D 符合其 2 項 2 分 E.完全不符合 0 分	1.「基準說明 4」之緊急災害應變演練不同於基準 C6 之消防自衛編組演(訓)練。 2.本項演練以社區式服務類服務對象及工作人員為主(需要時可結合其他部門或召回人力)。

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
		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)。	二、明確訂定各樓層服務對象疏散運送之順序與策略 三、備有日間火災應變計畫且將 119 火災通報裝置及自動撒水設備納入火災應變演練 2. 現場檢閱機構緊急災害應變計畫、演練腳本、演練之相關紀錄(含照片) 演練後之檢討會議紀錄、檢討修正調和後之緊急應變計畫(含修正歷程及重點)等相關資料。		
C10	用電管理制度執行情形	1. 機構應有用電管理制度，訂有用電設備及延長線管理辦法及清單。	1. 建立用電設備及延長線清單，內容應包含設備名稱、廠牌型號、功率	A.完全符合 4 分 B.符合第 1、2 項且第 3 項部分符合 3 分 C.符合第 1、2 項。 2 分 D.符合第 1 項 1 分	

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
		2. 機構人員每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。 3. 每半年一次委託合格之用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。	(或安培數)、購入日期、財產編號等項。 2. 用電設備清單應包含高耗能電器(如功率600W以上之微波爐、電烤箱、電磁爐、電鍋、電熱器、熱循環扇及科技輔具)、移動式電器(電扇、電熱毯、氣墊床、行動電源等)。 3. 高耗能設備 如微波爐、電烤箱、電磁爐、電鍋、	E.完全不符合 0 分	

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
			電熱器、熱循環扇及科技輔具、延長線、行動電源等需定期巡視檢查。 4. 用電設備委外檢驗項目須有低壓設備之絕緣電阻、接地電阻、活電紅外線顯影檢測等。		
C11	機構環境清潔及病媒防治措施	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	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. 環境消毒需有消毒紀錄資料可查證。	A. 完全符合 4 分 B. 符合第 1、2 項 3 分 C. 符合第 1 項 2 分 E. 完全不符合 0 分	病媒防治業合格名單可在「環境部化學物質管理署-環境用藥許

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
		防治或殺菌消毒，並有 佐證文件。			可證及病媒防治 業網路查詢系 統」查詢 。
C12	器材維護與 管理	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 4 分 C.符合第 1 項 2 分 E.完全不符合 0 分	

代碼	共識 基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分標準	備註說明
C13	具有急救物品	1. 機構備有急救箱及基本急救設備。 2. 每位服務人員會操作急救箱內基本急救設備。	現場察看、現場訪談	A.完全符合 4 分 C.符合第 1 項 2 分 E.完全不符合 0 分	

自評分數方式 (合計分數 ÷ 52) × 100 × 29% = 此項目總得分 _____ 分)

四、個案權益保障(5 項, 總分 20 分佔 11%)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分方式	備註說明
D1	長照機構辦理公共意外責任保險事項	1. 投保公共意外責任險。 2. 保額符合規定, 且定期更換投保契約未中斷。	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。 3. 業務負責人未出席, 本項逕評核為 E。	A. 完全符合 4 分 E. 完全不符合 0 分	依據長期照顧服務機構投保公共意外責任險保險範圍及金額認定標準辦理。
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	1. 應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。 2. 契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道), 保障	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。(至少抽檢3名使用者契約) 2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。 3. 評鑑當日業務負責人未出席, 本項逕評核為 E。	A. 完全符合 4 分 B. 符合第 1、2 項 3 分 C. 符合第 1 項 2 分 E. 完全不符合 0 分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分方式	備註說明
		服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。 3. 當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。			
D3	收費標準與開立收據	1. 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。 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	文件檢閱、現場訪談 1.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 4分 C.符合第1項2分 E.完全不符合0分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分方式	備註說明
		人簽章等項目。			
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1. 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，且管道應多元化。 2. 對服務對象及家屬意見反應及意見有處理，並有後續追蹤紀錄。 3. 定期分析服務對象及家屬意見反應及申訴事件，提出改善措施並確實執行，並留有會議紀錄。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 檢視意見反應及申訴處理之相關紀錄。	A.完全符合 4 分 B.符合其中 2 項 3 分 C.符合其中 1 項 2 分 E.完全不符合 0 分	
D5	服務滿意度調查	1. 針對服務對象及家屬至少辦理 1 次不具名滿意度調查。 2. 滿意度調查內容包含服務	文件檢閱、現場訪談 1. 調查問卷及改善方案內容。 2. 調查問卷的題目內容可依據當年度之新措	A.完全符合 4 分 B.符合其中 2 項 3 分 C.符合其中 1 項 2 分 E.完全不符合 0 分	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考及評分方式	備註說明
		內容、服務人員態度等項目。 3. 依據調查結果分析於機構相關部門會議檢討，提出改善措施且確實執行，並留有會議紀錄。	施或相關規定執行作適		

自評分數方式 (合計分數 ÷ 20) × 100 × 11% = 此項目總得分_____分)

五、加扣分項目 (2項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考及評分方式
1	【加分項目】 主動積極參與中央或本府主(協)辦之政策推動、長照相關試辦計畫及業務經驗成果分享。	1.機構主動參與中央或本府主(委)辦之長期照顧業務相關會議。 2.機構積極配合政府政策推動。	1.針對特定專案之實務經驗進行成果投稿或徵件，並實質獲選於會議中進行專案簡報與經驗分享者，予以加分。	由評鑑委員共識決，1項加1分，最多5分，並以總分占比式加權計算。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考及評分方式
			2.主動申請中央或本府公開徵求之長期照顧相關試辦計畫，且實質經主管機關審核定通過、核予執行該試辦計畫者，予以加分。 3.配合本府拓展各類長照資源。	
2	【扣分項目】 評鑑期間之違規 不當對待及重大負面事件紀錄	1. 評鑑期間有違規事項：如於未經許可立案範圍收容、未經主管機關許可擅自擴充及遷址，經裁罰查證屬實者。 2. 評鑑期間發現對服務對象不當對待：如約束 拒收愛滋感	文件檢閱、現場訪談	1. 由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料。 2. 1案(事件)扣總分0.5分, 上限扣2分。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考 及評分方式
		染者、失智症者、聘僱外籍家庭看護工者或予不公平待遇之情事等其他經主管機關認定違規事項。 3. 重大負面事件：如機構內性侵害、施暴、公共安全意外等其他經主管機關認定事件。 4. 日照中心及小規模多機能如為社區式服務交通接送提供單位，應檢附汽車強制責任險及乘客責任保險等相關投保證明文件。		

加分: _____ 總分 _____ + (加分 _____ * 總分 _____ %) = _____

扣分: _____

總分: _____