



嘉義市

嘉義市長期照顧管理中心

全人照顧 · 在地老化

109 年度嘉義市長期照顧機構評鑑暨督導考核計畫

各類服務評鑑暨督導考核指標基準

主辦單位：嘉義市長期照顧管理中心

承辦單位：弘光科技大學健康事業管理系



109 年度嘉義市「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(共 11 項，每項 5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> 依機構發展方向，訂定年度業務計畫。 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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)</p>	5		引導機構邁向永續發展及提升整體長照服務品質。
A2	工作手冊及行政管理規定	<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、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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)。 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，並能列舉實際案例。 	<p>A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)</p>	5	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。	藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A3	督導制度運作	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視行政聯繫會議、個別督導會議、團體督導會議等資料。</p> <p>2. 訪談業務負責人及居家服務督導員執行情形。</p>	<p>A+完全符合(5 分)</p> <p>A 大部分符合(4.25 分)</p> <p>B+部分符合(3.5 分)</p> <p>B 少部分符合(1.75 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	5	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。	確認督導制度運作良好，能即時掌握服務對象情形。
A4	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	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。	<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 項不適用。</p> <p>3. 未收受捐款之機構，第 4 項不適用。</p>	<p>A+完全符合(5 分)</p> <p>A 大部分符合(4.25 分)</p> <p>B+部分符合(3.5 分)</p> <p>B 少部分符合(1.75 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	5	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。	督促機構建立健全的財務管理制度，維護服務對象的權益。
A5	資訊系統填報	108 年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。 109 年則須於次月 8 日前登錄資訊平台。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>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。</p>	<p>A+完全符合(5 分)</p> <p>A 大部分符合(4.25 分)</p> <p>B+部分符合(3.5 分)</p> <p>B 少部分符合(1.75 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	5	由縣市政府提供佐證資料。	協助即時掌握長照服務情形。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形(如勞工主管機關)。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 與地方主管機關確認機構評鑑期間接受查核改善情形。</p> <p>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。</p>	<p>A+完全符合(5分)</p> <p>A 大部分符合(4.25分)</p> <p>B+部分符合(3.5分)</p> <p>B 少部分符合(1.75分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	5	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	協助主管機關持續管理。
A7	訂定工作人員權益相關制度	<p>1. 訂有工作人員聘用、薪資及福利制度(如意外險等)。</p> <p>2. 訂有工作人員差勤、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度。</p> <p>3. 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。</p> <p>4. 訂有長照人員之工作獎勵機制。</p> <p>5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。</p>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。</p> <p>2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料,例如意外險投保情形等</p> <p>3. 訪談工作人員在機構中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。</p> <p>4. 訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。</p> <p>5. 訪談業務負責人並檢視機構內減少長照人員職業傷害之相關具體措施。</p>	<p>A+完全符合(5分)</p> <p>A 大部分符合(4.25分)</p> <p>B+部分符合(3.5分)</p> <p>B 少部分符合(1.75分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	5	<p>1. 工作人員(如長照人員、行政人員等)應符合勞基法規定。</p> <p>2. 長照人員人身安全機制包括：性騷擾防治、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。</p> <p>3. 工作獎勵機制,如長照服務給付及支付基準 AA 碼費用回饋等。</p>	提升工作人員權益,持續健全長照服務。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
						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。	
A8	長照服務人員定期接受健康檢查	<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。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(5分) A 大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B 少部分符合(1.75分) C 完全不符合(0分)</p>	5		提醒機構留意感控問題,以提供服務對象安全的服務。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A9	新進工作人員 職前訓練	<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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)</p>	5	<p>整體環境介紹應包括機構本身及機構周邊環境，非僅限服務對象所處環境。</p>	<p>透過職前訓練協助新進工作人員盡早熟悉工作內容，以提供專業服務，並符合職業安全衛生法保障工作者安全及健康之意旨。</p>
A10	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	<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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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)。 	<p>A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)</p>	5		<p>了解負責人確實參與機構管理。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A11	訂定照顧服務員排班機制	訂有合理之照顧服務員派案或排班機制。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>A+完全符合(5分)</p> <p>A 大部分符合(4.25分)</p> <p>B+部分符合(3.5分)</p> <p>B 少部分符合(1.75分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	5	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(共 5 項，每項 5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	強化長照服務人員專業知能	<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)。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(5分)</p> <p>A 大部分符合(4.25分)</p> <p>B+部分符合(3.5分)</p> <p>B 少部分符合(1.75分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	5	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。	提升長照人員專業知能，持續提升機構所提供之長照服務品質。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B2	照顧服務員之服務執行及服務對象/家屬回饋	<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。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談、實地察看</p> <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。 	<p>A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)</p>	5	<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。 	實際至案家訪視，並與服務對象/家屬訪談，以確保機構提供之服務品質。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B3	跨專業服務提供	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 現場訪談各類專業人員轉介照會之作法及了解是否落實於照顧服務中。</p> <p>2. 專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。</p> <p>3. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。</p>	<p>A+完全符合(5分)</p> <p>A大部分符合(4.25分)</p> <p>B+部分符合(3.5分)</p> <p>B少部分符合(1.75分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	5	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。	依服務對象情況，召開會議確實討論，以保障服務對象權益。
B4	服務對象開案及結案管理	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</p> <p>2. 與居家服務督導員訪談了解其執行情形。</p> <p>3. 檢視執行作業相關佐證資料。</p>	<p>A+完全符合(5分)</p> <p>A大部分符合(4.25分)</p> <p>B+部分符合(3.5分)</p> <p>B少部分符合(1.75分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	5	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。	機構確實執行服務對象開案及結案流程及個案紀錄，以利機構後續相關資料之留存及追溯。
B5	意外或緊急事件處理	1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 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>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。</p> <p>2. 檢閱事件發生之紀錄。</p> <p>3. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。</p> <p>4. 與業務負責人訪談針對年度</p>	<p>A+完全符合(5分)</p> <p>A大部分符合(4.25分)</p> <p>B+部分符合(3.5分)</p> <p>B少部分符合(1.75分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	5	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。	發生意外或緊急事件時，長照人員確實執行處理程序及紀錄，以保障

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
			內發生之意外事件進行分析及檢討。				機構權益，並維護服務對象安全。

三、個案權益保障(共 4 項，每項 5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> 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(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5		保障服務對象消費權益。
D2	收費標準與開立收據	1. 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。 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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> 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(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5		確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D3	意見反應/申訴機制的訂定與處理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 對服務對象及家屬意見有處理，並有後續追蹤紀錄。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視申訴辦法及流程。 檢視申訴處理之相關紀錄。 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(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)</p>	5	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。	提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。
D4	服務滿意度調查	<ol style="list-style-type: none"> 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。 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱調查問卷及改善方案內容。</p>	<p>A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)</p>	5		機構透過服務對象了解服務提供情形，以做為持續提升服務品質之參考依據。

109 年度嘉義市「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(共 10 項，每項 2.5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	業務計畫擬訂與執行	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。	A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)	2.5		引導機構邁向永續發展及提升整體長照服務品質。
A2	社會參與及社區資源連結運用	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。	A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)	2.5		鼓勵機構與社區交流連結，並且善用社區資源。
A3	行政作業及服務品質管理	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	■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	A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)	2.5	1. 本項所稱工作人員(如長照人員、行政人員等)。 2. 評核方	1.藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務。 2.定期檢視服務提供

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		<p>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。</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>口、電話等)、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)。</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>			<p>式訂有訪談服務對象了解執行情形者,不適用於失智者。</p>	<p>情形,並持續追蹤服務品質改善與提升情形。</p>
A4	服務資訊公開	<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(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5	<p>機構公開的網際網路平台介紹服務內容,如:交通接送等。</p>	<p>機構將長照服務資訊透明公開化,方便需求者選擇服務。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A5	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	督促機構建立健全的財務管理制度，維護服務對象的權益。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形(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+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	協助主管機關持續管理。
A7	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理。	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	■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	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分)	2.5		了解負責人確實參與機構管

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
	質管理	題及解決策略。	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...)	B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)			理。
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行	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。	A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)	2.5	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	提升工作人員權益，持續健全長照服務。
A9	工作人員定期接受健康檢查	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	■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。	A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)	2.5	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	1.係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機構感染管制措施指引」工作人員健康管理及勞動部「勞工安

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。					全衛生法」第十條規定之勞工健康檢查項目。 2.提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。
A10	新進工作人員職前訓練	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。	A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)	2.5		機構透過職前訓練協助新進工作人員盡早熟悉工作內容，以提供專業服務，並符合職業安全衛生法保障工作者安全及健康之意旨。

二、專業照護品質(共 12 項，每項 2.5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	服務計畫及跨專業服務	<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。 <p>以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5		<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過服務計畫管理及評值情形，以利機構確實了解服務對象之狀況。 2. 依服務對象情況，召開會議確實討論，以保障服務對象權益。
B2	服務對象適應輔導或支持措施	<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 	<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(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5		強化機構對服務對象適應情況之協助及確實回應

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		關專業人員協處，應確實回應需求，並有紀錄。					服務需求。
B3	服務提供過程感染預防、處理及監測	<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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機構感染管制措施指引」。 2. 提醒機構留意感控問題，以供服務對象的安全服務及環境。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B4	服務對象健康檢查及健康管理	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。</p> <p>2. 若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5		<p>1. 係參酌衛福部疾病管制署「人口密集感染管制措施指引」、一般護理之家老人福利評鑑基準。</p> <p>2. 透過服務對象健康檢查，以確實保障機構及服務對象權益。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B5	意外事件、緊急事件處理與預防	<ol style="list-style-type: none"> 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱緊急或意外事件處理流程。 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。 檢閱事件發生之紀錄。 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>A+完全符合(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)</p>	2.5	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。	發生意外或緊急事件時，機構確實執行處理程序及紀錄，以保障機構權益，並維護服務對象安全。
B6	提供緊急送醫服務	<ol style="list-style-type: none"> 有緊急送醫辦法及流程。 送醫前視需求提供必要之處置或照顧措施。 緊急就醫服務之紀錄。 與家屬即時連繫之紀錄。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱緊急送醫辦法及流程。 檢閱就醫服務紀錄與家屬之即時緊急連繫服務紀錄。 訪談長照人員，瞭解緊急送醫時之實際處理情形。 	<p>A+完全符合(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)</p>	2.5		機構確實執行緊急送醫服務流程及紀錄，以利機構後續與家屬、醫院之討論過程。
B7	服務對象團體或社區活動辦理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 每月至少辦理1次團體 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。 訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。 訪談服務對象是否有參與團 	<p>A+完全符合(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)</p>	2.5	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。	為預防服務對象功能退化，鼓勵其參與各類型活動，以

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		或社區活動並有紀錄。	體或社區活動。				強化長照機構之功能性。
B8	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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	利於照顧者(關係人)確實了解機構所提供之長照服務及服務對象之實際情況。
B9	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，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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	透過提供服務對象生活相關輔助，以落實長照機之服務提供。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B10	維持自我照顧能力	<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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	<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。 	透過協助服務對象提升或維持自我照顧能力，以健全長照服務機構之服務提供。
B11	強化長照服務人員專業知能	<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 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	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	提升長照人員專業知能，持續提升機構所提供之長照服務品質。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		<p>訓文件證明。</p> <p>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。</p> <p>5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。</p>	4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。			程、(2)身心障礙服務訓練。	
B12	提供營養餐點服務	<p>1. 依個別需求提供適當餐點。</p> <p>2. 餐點具變化性。</p>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談、實地察看</p> <p>1. 檢閱菜單、送餐相關佐證資料或實地察看送餐情形。</p> <p>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。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A 大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B 少部分符合(0.875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	2.5	<p>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。</p> <p>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。</p>	配合服務對象之生理或心理需求提供餐點，以提高機構服務品質。

三、安全環境設備(共 13 項，每項 2.5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C1	休憩設備設置	<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。 	<p>■現場察看、現場訪談 訪問服務對象使用情形。</p>	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5	<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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據《長期照顧服務機構設立標準》。 2. 確保服務對象日常休憩環境品質。
C2	日常活動場所使用	<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。 	<p>■現場察看、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5	<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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據《長期照顧服務機構設立標準》。 2. 確保提供服務對象友善與便利之日常生活環境。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
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(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)	2.5		確保提供服務對象衛生、清潔及符合需求的用餐環境性。
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。 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(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)	2.5	「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。	1.依據《長期照顧服務機構設立標準》。 2.確保緊急事件處理運作正常。
C5	餐飲衛生	食物檢體留存(整份或每樣食物 100 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(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)	2.5	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 100 公克之形	依據《長期照顧服務機構設立標準》、《食品中毒採樣操作手冊》及《食

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
						式留存。	品良好衛生規範準則》。
C6	消防安全管理	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(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)	2.5	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	1.依據《長期照顧服務機構設立標準》、《各類場所消防安全設備設置標準》、《消防法施行細則》。 2.強化機構防火安全管理並參照本土災例經驗。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
						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	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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	依據《長期照顧服務機構設立標準》、《建築物公共安全檢查簽證及申報辦法》。
C8	疏散避難逃生系統設置	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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		依據內政部營建署頒訂《建築技術規則建築設計施工

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		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。					編》第 76 條、《原有合法建築物防火避難設施及消防設備改善辦法》第 14 條規定辦理。
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	<p>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。</p> <p>2. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。</p> <p>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。</p> <p>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)。</p>	<p>■文件檢閱、現場實務觀察評估</p> <p>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)。</p> <p>2. 應由縣市政府消防機關人員先行檢核。</p>	<p>A+完全符合(2.5 分)</p> <p>A 大部分符合(2.125 分)</p> <p>B+部分符合(1.75 分)</p> <p>B 少部分符合(0.875 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	2.5	<p>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。</p> <p>2. 本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。</p> <p>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</p>	強化機構緊急災害應變能力，並參照本土災例經驗。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
						號令辦理。	
C10	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、害蟲防治或殺菌消毒，並有佐證文件。	<p>■文件檢閱、現場察看</p> <p>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。</p> <p>2. 實地察看內外環境及設施。</p> <p>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。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5	「基準說明 2」若未委外者則不適用。	<p>1. 確保機構環境清潔與蟲害防治，提升長照機構環境品質。</p> <p>2. 依據《病媒防治業管理辦法》。</p>
C11	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。	<p>■文件檢閱、現場察看</p> <p>檢閱定期查核各項設備維護及管理之紀錄。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5		確保服務對象使用器材安全。
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。	<p>■現場察看</p> <p>1. 檢視簡易急救箱內含物品是否均在使用效期內。</p> <p>2. 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5		確保機構能因應日常及緊急事件處理。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C13	機構飲用供水設備安全及清潔	<ol style="list-style-type: none"> 設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。 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。 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。 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。 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>■文件檢閱、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。 	<p>A+完全符合(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)</p>	2.5		依據《飲用水管理條例》、《飲用水連續供水固定設備使用及維護管理辦法》

四、個案權益保障(共5項，每項2.5分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	長照機構辦理安全保險事項	<ol style="list-style-type: none"> 投保公共意外責任險。 定期更換投保契約且未中斷。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構投保佐證文件。 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。 	<p>A+完全符合(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)</p>	2.5		保障服務對象人身安全。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	<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>■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(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)	2.5	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。	保障服務對象消費權益。
D3	收費標準與開立收據	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 抽閱機構開立之收據。 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(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)	2.5		確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視申訴辦法及流程。 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 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(2.5分) A 大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B 少部分符合(0.875分) C 完全不符合(0分)	2.5	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。	提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D5	服務滿意度調查	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(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)	2.5	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。	機構透過服務對象了解服務提供情形，以做為持續提升服務品質之參考依據。

109 年度嘉義市「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，每項 6.25 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	服務管理及緊急事件	<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。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談、實地察看</p> <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。 	<p>A+完全符合(6.25 分) A 大部分符合(5.3125 分) B+部分符合(4.375 分) B 少部分符合(2.1875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	6.25	<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... 	確保機構管理情形良好，能處理緊急事件，以持續提供長照服務。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A2	健康檢查	<p>1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務人員及其替代照顧者。</p> <p>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，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。</p>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。</p>	<p>A+完全符合(6.25 分)</p> <p>A 大部分符合(5.3125 分)</p> <p>B+部分符合(4.375 分)</p> <p>B 少部分符合(2.1875 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	6.25		提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。
A3	財務管理	<p>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。</p> <p>2. 帳目詳實且清楚。</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. 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。</p>	<p>A+完全符合(6.25 分)</p> <p>A 大部分符合(5.3125 分)</p> <p>B+部分符合(4.375 分)</p> <p>B 少部分符合(2.1875 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	6.25		確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A4	輔導缺失改善	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)。	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 與地方主管機關確認機構最近一次接受查核改善情形。</p> <p>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。</p>	<p>A+完全符合(6.25分)</p> <p>A 大部分符合(5.3125分)</p> <p>B+部分符合(4.375分)</p> <p>B 少部分符合(2.1875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	6.25	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	協助主管機關持續管理。
A5	教育訓練	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢視家庭托顧服務人員之急救證明文件。</p>	<p>A+完全符合(6.25分)</p> <p>A 大部分符合(5.3125分)</p> <p>B+部分符合(4.375分)</p> <p>B 少部分符合(2.1875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	6.25		持續提升專業服務能力,維持服務品質。

二、專業照護品質(共 5 項,每項 6.25 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	服務對象照顧紀錄	建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>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。</p>	<p>A+完全符合(6.25分)</p> <p>A 大部分符合(5.3125分)</p> <p>B+部分符合(4.375分)</p> <p>B 少部分符合(2.1875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	6.25		保存照顧紀錄,以利機構確實了解服務對象之狀況。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B2	服務對象健康管理及監測	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>A+完全符合(6.25分)</p> <p>A 大部分符合(5.3125分)</p> <p>B+部分符合(4.375分)</p> <p>B 少部分符合(2.1875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	6.25	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。	確實掌握服務對象健康情況，以保障機構服務品質。
B3	服務對象衛生清潔及隱私維護	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>■ 現場訪談、現場察看</p>	<p>A+完全符合(6.25分)</p> <p>A 大部分符合(5.3125分)</p> <p>B+部分符合(4.375分)</p> <p>B 少部分符合(2.1875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	6.25		協助服務對象保持清潔及相關隱私維護，以保持其尊嚴。
B4	服務對象營養膳食服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐點符合服務對象個別需求。 2. 至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2. 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。 3. 實地察看配膳設備清潔情形。 	<p>A+完全符合(6.25分)</p> <p>A 大部分符合(5.3125分)</p> <p>B+部分符合(4.375分)</p> <p>B 少部分符合(2.1875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	6.25		<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合服務對象之需求提供餐點，以提高機構服務品質。 2. 維持冰箱清潔，以確保機構之供餐安全。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B5	服務提供過程感染預防	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(6.25分) A 大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B 少部分符合(2.1875分) C 完全不符合(0分)	6.25		維持手部清潔，確保服務安全。

三、安全環境設備(共 4 項，每項 6.25 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C1	消防安全及急救設備	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(6.25分) A 大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B 少部分符合(2.1875分) C 完全不符合(0分)	6.25		1.依據《各類場所消防安全設備設置標準》 2.確保機構能因應日常及緊急事件處理。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C2	環境清潔維護	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(6.25分) A 大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B 少部分符合(2.1875分) C 完全不符合(0分)	6.25	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。	確保提供服務對象衛生、清潔及友善的環境。
C3	便利活動之空間及動線	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(6.25分) A 大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B 少部分符合(2.1875分) C 完全不符合(0分)	6.25	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。	確保提供服務對象便利及符合需求之日常生活環境。
C4	緊急疏散逃生機制	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(6.25分) A 大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B 少部分符合(2.1875分) C 完全不符合(0分)	6.25		為強化機構緊急災害應變能力，並參照本土災例經驗。

四、個案權益保障(共 2 項，每項 6.25 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	申訴或意見反應管道及流程	<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(6.25 分) A 大部分符合(5.3125 分) B+部分符合(4.375 分) B 少部分符合(2.1875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	6.25	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。	提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	<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(6.25 分) A 大部分符合(5.3125 分) B+部分符合(4.375 分) B 少部分符合(2.1875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	6.25	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。	保障服務對象消費權益。

109 年度嘉義市「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(共 10 項，每項 2.5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5		引導機構邁向永續發展及提升整體長照服務品質。
A2	社會參與及社區資源連結運用	<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)。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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之措施相關資料。 訪談現場相關人員實際情形。 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5		鼓勵機構與社區交流連結，並且善用社區資源。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A3	行政作業及服務品質管理	<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。 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。 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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，並能列舉實際案例。 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 與服務對象會談了解其執行情形。 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。 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>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	<ol style="list-style-type: none"> 工作人員，如長照服務人員(以下稱長照人員)、行政人員等。 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。 	<ol style="list-style-type: none"> 藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務。 定期檢視服務提供情形，並持續追蹤服務品質改善與提升情形

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A4	服務資訊公開	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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		機構將長照服務資訊透明公開化，方便需求者選擇服務。
A5	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	督促機構建立健全的財務管理制度，維護服務對象的權益。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形(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+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	協助主管機關持續管理。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A7	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 業務負責人親自簡報與詢答。</p> <p>2. 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。</p> <p>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...)</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5		了解負責人確實參與機構管理。
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。</p> <p>2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如勞健保投保情形...等。</p> <p>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。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	提升工作人員權益，持續健全長照服務。
A9	工作人員定期接受健康檢查	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	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>2. 健康檢查報告若為檢驗</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p>	2.5	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	1.係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		<p>蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告。</p> <p>2. 在職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。</p>	<p>所，則需有醫生簽章。</p> <p>3. 新進人員健檢日期應於到職前完成。</p> <p>4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p>	C 完全不符合(0分)			<p>構感染管制措施指引」工作人員健康管理及勞動部「勞工安全衛生法」第十條規定之勞工健康檢查項目。</p> <p>2.提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。</p>
A10	新進工作人員職前訓練	<p>1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。</p> <p>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</p>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱教育訓練相關課程內容。</p> <p>2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5		機構透過職前訓練協助新進工作人員盡早熟悉工作內容，以提供專業服務，並符合

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		實地操作等。					職業安全衛生法保障工作者安全及健康之意旨。

二、專業照護品質(共 12 項，每項 2.5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	服務計畫及跨專業服務	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。 每年至少辦理 4 次跨專業服務對象個案討論 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件 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。 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。 專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	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。	<ol style="list-style-type: none"> 透過服務計畫管理及評值情形，以利機構確實了解服務對象之狀況。 依服務對象情況，召開會議確實討論，以保障服務對象權益。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		會，並留有紀錄。	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	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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		強化機構對服務對象適應情況之協助及確實回應服務需求。
B3	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. 服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有紀錄。	■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	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	1. 係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機構感染管制措施指引」。 2. 提醒機構留意感控問題，

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		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。	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。				以提供服務對象安全的服務及環境。
B4	服務對象健康檢查及健康管理	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+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		1. 係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機構感控措施指引」、一般護理之家評鑑基準及老人福利機構評鑑基準。 2. 透過服務對象健康檢查，以確實保

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
							障機構及服務對象權益。
B5	意外事件、緊急事件處理與預防	<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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	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。	發生意外或緊急事件時，機構確實執行處理程序及紀錄，以保障機構權益，並維護服務對象安全。
B6	提供緊急送醫服務	<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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5		機構確實執行緊急送醫服務流程及紀錄，以利機構後續與家屬、醫院之討論過程。
B7	服務對象團體或社區活動辦理	<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 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分)</p>	2.5	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於	為預防服務對象功能退化，鼓勵其參與

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		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。	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。	C完全不符合(0分)		失智症者。	各類型活動，以強化長照機構之功能性。
B8	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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	利於照顧者(關係人)確實了解機構所提供之長照服務及服務對象之實際情況。
B9	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，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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	透過提供服務對象生活相關輔助，以落實長照機構之服務提供。
B10	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	■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	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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	透過協助服務對象提升或維持自我照顧能力，以健全長照

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		照顧能力之措施，確實執行並有紀錄。	之安排情形。			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。	服務機構之服務提供。
B11	強化長照服務人員專業知能	<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 CPR 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)。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	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。	提升長照人員專業知能，持續提升機構所提供之長照服務品質。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B12	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談、實地察看</p> <p>1. 檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地查看供餐情形。</p> <p>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。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5	<p>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。</p> <p>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。</p>	配合服務對象之生理或心理需求提供餐點，以提高機構服務品質。

三、安全環境設備(共 13 項，每項 2.5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C1	休憩設備及寢室設置	<p>1. 休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。</p> <p>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)。</p> <p>3. 寢室可依服務對象需求提供調整冷暖之設備。</p> <p>4. 提供服務對象適當休息</p>	<p>■現場察看</p> <p>訪問服務對象使用情形。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5	<p>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。</p> <p>2. 評核方式訂有訪談服務</p>	<p>1. 《長期照顧服務機構設立標準》。</p> <p>2. 確保服務對象日常休憩環境品質。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		場所及設備。				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	<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。 	<p>■現場察看、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5	<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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《長期照顧服務機構設立標準》。 2. 確保提供服務對象友善與便利之日常生活環境。
C3	廚房及用餐環境清潔衛生	<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。 	<p>■文件檢閱、現場察看</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5		確保提供服務對象衛生、清潔及符合需求的用餐環境性。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
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。 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(2.5分) A 大部分符合 (2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	「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。	1.依據《長期照顧服務機構設立標準》。 2.確保緊急事件處理運作正常。
C5	餐飲衛生	食物檢體留存(整份或每樣食物 100 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(2.5分) A 大部分符合 (2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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 100 公克之形式留存。	依據《長期照顧服務機構設立標準》、《食品中毒採樣操作手冊》及《食品良好衛生規範準則》。
C6	消防安全管理	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(2.5分) A 大部分符合 (2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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	1.《長期照顧服務機構設立標準》、《各類場所消防安全設備設置標準》、《消防法施行細則》。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
						<p>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。</p> <p>2.「基準說明 2」為消防法施行細則第 6</p>	2. 強化機構防火管理安全並參照本土災例經驗。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
						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	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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	依據《長期照顧服務機構設立標準》、《建築物公共安全檢查簽證及申報辦法》。
C8	疏散避難逃生系統設置	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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		依據內政部營建署頒訂《建築技術規則建築設計施工編》第76條、《原有合法建築物防火避難設施及消防設備改善辦法》

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
							第 14 條規定辦理。
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	<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。 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。 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)。 	<p>■文件檢閱、現場實務觀察評估</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	<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」應依內政部 107 年 10 月 26 日內授消字第 1070822953 號令辦理。 	強化機構緊急災害應變能力，並參照本土災例經驗。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C10	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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	「基準說明2」若未委外者則不適用。	1. 確保機構環境清潔與蟲害防治，提升長照機構環境品質。 2. 《病媒防治業管理辦法》
C11	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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		確保服務對象使用器材安全。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C12	具有急救物品	<ol style="list-style-type: none"> 備有簡易急救箱。 每位長照人員會操作。 	<p>■現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視簡易急救箱內容物品是否均在使用效期內。 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。 	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5		確保機構能因應日常及緊急事件處理。
C13	機構飲用供水設備安全及清潔	<ol style="list-style-type: none"> 設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。 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。 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。 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。 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>■文件檢閱、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。 	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5		依據《飲用水管理條例》、《飲用水連續供水固定設備使用及維護管理辦法》

四、個案權益保障(共 5 項，每項 2.5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	長照機構辦理安全保險事項	1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> 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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		保障服務對象人身安全。
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> 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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	保障服務對象消費權益。
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、經手人簽章等項目。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> 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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視申訴辦法及流程。 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	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。	提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。
D5	服務滿意度調查	<ol style="list-style-type: none"> 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。 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱調查問卷及改善方案內容。 訪談照顧者(關係人)或服務對象。 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	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。	機構透過服務對象了解服務提供情形，以做為持續提升服務品質之參考依據。

109 年度嘉義市「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(共 10 項，每項 2.5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5		引導機構邁向永續發展及提升整體長照服務品質。
A2	社會參與及社區資源連結運用	<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)。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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之措施相關資料。 訪談現場相關人員實際情形。 	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5		鼓勵機構與社區交流連結，並且善用社區資源。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A3	行政作業及服務品質管理	<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。 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。 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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，並能列舉實際案例。 檢閱服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等。 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。 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>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	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。	<ol style="list-style-type: none"> 藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務。 定期檢視服務提供情形，並持續追蹤服務品質改善與提升情形。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A4	服務資訊公開	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱機構之簡介或文宣。 察看機構公開之網路平台內容。 	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5	機構公開的網際網路平台介紹服務內容，如：交通接送等。	機構將長照服務資訊透明公開化，方便需求者選擇服務。
A5	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	<ol style="list-style-type: none"> 獨立的會計制度及有報稅資料。 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>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構開立之正式收據含發票。 不得收受捐款與財物之機構第 2 項不適用。 	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5	<ol style="list-style-type: none"> 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。 報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅皆可。 	督促機構建立健全的財務管理制度，維護服務對象的權益。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核 受主管機關督考/查核 督考/查核 缺失改善	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)。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	協助主管機關持續管理。
A7	業務負責人 實際參與行政與照顧品質管理	<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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 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...) 	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5		了解負責人確實參與機構管理。
A8	工作人員權益相關制度 訂定及執行	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	提升工作人員權益，持續健全長照服務。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A9	工作人員定期接受健康檢查	<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、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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。
A10	新進工作人員職前訓練	<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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5		機構透過職前訓練協助新進工作人員盡早熟悉工作內容，以提供專業服務，並符合職業安全衛生法保障工作者安全及健康之意旨。

二、專業照護品質(共 12 項，每項 2.5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	服務計畫及跨專業服務	<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。 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。 	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5		<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過服務計畫管理及評值情形，以利機構確實了解服務對象之狀況。 2. 依服務對象情況，召開會議確實討論，以保障服務對象權益。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B2	服務對象適應輔導或支持措施	<ol style="list-style-type: none"> 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)。 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"> 檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。 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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5		強化機構對服務對象適應情況之協助及確實回應服務需求。
B3	服務提供過程感染預防、處理及監測	<ol style="list-style-type: none"> 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。 服務對象體溫每日至少測量1次，且有紀錄。 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。 落實實施手部衛生作業。 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。 檢閱感染事件發生之紀錄。 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。 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。 	<p>A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)</p>	2.5	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	<ol style="list-style-type: none"> 係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機構感染管制措施指引」。 提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務及環境。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B4	服務對象健康檢查及健康管理	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A 大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B 少部分符合(0.875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	2.5		<ol style="list-style-type: none"> 1. 係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機構感染管制措施指引」、一般護理之家評鑑基準及老人福利機構評鑑基準。 2. 透過服務對象健康檢查，以確實保障機構及服務對象權益。
B5	意外事件、緊急事件處理與預防	<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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A 大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B 少部分符合(0.875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	2.5	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。	發生意外或緊急事件時，機構確實執行處理程序及紀錄，以保障機構權益，並維護服務對象安全。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B6	提供緊急送醫服務	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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		機構確實執行緊急送醫服務流程及紀錄，以利機構後續與家屬、醫院之討論過程。
B7	服務對象團體或社區活動辦理	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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		為預防服務對象功能退化，鼓勵其參與各類型活動，以強化長照機構之功能性。
B8	提供照顧者(關係人)支持性服務	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+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	利於照顧者(關係人)確實了解服務對象之實際情況。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B9	服務對象生活輔助	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>現場訪談長照人員執行服務情形。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A 大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B 少部分符合(0.875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	2.5		透過提供服務對象生活相關輔助，以落實長照服務機構之服務提供。
B10	維持自我照顧能力	<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。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構鼓勵服務對象具體策略佐證資料。 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。 	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A 大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B 少部分符合(0.875分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	2.5	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。	透過協助服務對象提升或維持自我照顧能力，以健全長照服務機構之服務提供。
B11	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> 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。 每位長照人員具有接受CPR 或 CPCPR 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 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <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 	<p>完全符合(2.5分)</p> <p>大部分符合(2.125分)</p> <p>部分符合(1.75分)</p> <p>少部分符合(0.875分)</p> <p>完全不符合(0分)</p>	2.5		提升長照人員專業知能，持續提升機構所提供之長照服務品質。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		象自我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)。	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	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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	配合服務對象之生理或心理需求提供餐點，以提高機構服務品質。

三、安全環境設備(共 13 項，每項 2.5 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C1	休憩設備及寢室設置	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、冬夏棉被、被套、	■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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	「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	1. 依據《長期照顧服務機構設立標準》。 2. 團體家屋屬 24 小時住宿，為確保服務對象住宿環境品

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		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。				此項共識基準。	質。
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. 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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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.「基準說明2」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。	1.依據《長期照顧服務機構設立標準》。 2.團體家屋服務對象以失智高齡者為主，為提供友善與便利之日常生活環境。
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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		確保提供服務對象衛生、清潔及符合需求的用餐環境性。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
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。 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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	「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。	1. 依據《長期照顧服務機構設立標準》。 2. 確保緊急事件處理運作正常。
C5	餐飲衛生	食物檢體留存(整份或每樣食物100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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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100公克之形式留存。	依據《長期照顧服務機構設立標準》、《食品中毒採樣操作手冊》及《食品良好衛生規範準則》。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C6	消防安全管理	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(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)	2.5	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	1.依據《長期照顧服務機構設立標準》、《各類場所消防安全設備設置標準》、《消防法施行細則》。 2.強化機構防火管理安全並參照本土災例經驗。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
						<p>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。</p> <p>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</p>	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
						所，每年實施1次。	
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 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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	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。	依據《長期照顧服務機構設立標準》、《建築物公共安全檢查簽證及申報辦法》。
C8	疏散避難逃生系統設置	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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		依據內政部營建署頒訂《建築技術規則建築設計施工編》第76條、《原有合法建築物防火避難設施及消防設備改善辦法》第14條規定辦理。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
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	<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。 災害發生時，具有適當的人力調度及緊急召回機制。 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。 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)。 	<p>■文件檢閱、現場察看 現場實務觀察評估</p> <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。 	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5	<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」應依內政部 107 年 10 月 26 日內授消字第 10708229 	強化機構緊急災害應變能力，並參照本土災例經驗。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
						53 號令辦理。	
C10	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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5	「基準說明2」若未委外者則不適用。	1. 確保機構環境清潔與蟲害防治，提升長照機構環境品質。 2. 依據《病媒防治業管理辦法》。
C11	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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		確保服務對象使用器材安全。
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。	A+完全符合(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分) C完全不符合(0分)	2.5		確保機構能因應日常及緊急事件處理。
C13	機構飲用供水設備安全及清潔	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	■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(2.5分) A大部分符合(2.125分) B+部分符合(1.75分) B少部分符合(0.875分)	2.5		依據《飲用水管理條例》、《飲用水連續供水固定設備

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		<p>之大腸桿菌群；非用自來水者，其水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>	C 完全不符合(0分)			使用及維護管理辦法》。

四、個案權益保障(共5項，每項2.5分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	長照機構辦理安全保險事項	<p>1. 投保公共意外責任險。</p> <p>2. 定期更換投保契約且未中斷。</p>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視機構投保佐證文件。</p> <p>2. 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2.5		保障服務對象人身安全。
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	<p>1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。</p> <p>2. 契約書之內容包含：(1)雙</p>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視契約相關資料。</p> <p>2. 訪談機構業務負責人或委託人有關契約內容事項。</p>	<p>A+完全符合(2.5分)</p> <p>A大部分符合(2.125分)</p> <p>B+部分符合(1.75分)</p> <p>B少部分符合(0.875分)</p>	2.5		保障服務對象消費權益。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		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。		C 完全不符合(0 分)			
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、經手人簽章等項目。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>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。</p>	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5		
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>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。</p>	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5		提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。
D5	服務滿意度調查	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。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱調查問卷及改善方案內容。 2. 訪談照顧者(關係人)。</p>	<p>A+完全符合(2.5 分) A 大部分符合(2.125 分) B+部分符合(1.75 分) B 少部分符合(0.875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	2.5		機構透過服務對象了解服務提供情形，以做為持續提升服務品質之參考依據。

109 年度嘉義市「長期專業服務機構」督導考核基準

一、行政管理（共 6 項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	1. 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。 2. 實際參與業務。 3. 實際參與行政與照護品質管理。 4. 108 年需次月 10 日前上傳服務量；109 年需次月 8 日前上傳服務量。	■文件檢閱、現場訪談 業務負責人定義：獨立型機構係指機構負責人；醫院或診所係指承辦窗口。	A+完全符合(5 分) A 大部分符合(4.25 分) B+部分符合(3.5 分) B 少大部分符合(1.75 分) C 完全不符合(0 分)	5		了解負責人確實參與機構管理。
A2	社區經營策略	1. 針對社區資源盤點與評估(了解社區特色與個案需求)。 2. 就前述評估與結果，執行社區資源連結與運用。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(3 分) A 大部分符合(2.55 分) B+部分符合(2.1 分) B 少大部分符合(0.9 分) C 完全不符合(0 分)	3		鼓勵機構與社區交流連結，並且善用社區資源。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A3	訂有專業服務訪視人員訪視安全管理辦法	<ol style="list-style-type: none"> 訂有專業人員訪視安全管理辦法(含緊急事件之作業標準、專業人員安全配備、措施及預防作為等)。 專業人員發生緊急事件時，對於緊急事件會正確執行通報，進行適當的處理流程，並留有紀錄。 對發生之事件進行檢討、分析。 對發生之事件研擬改善措施及追蹤。 	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(2分) A 大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B 少大部分符合(0.6分) C 完全不符合(0分)	2		減少長照專業人員緊急事件傷害之相關措施。
A4	個案發生意外或緊急事件處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有個案緊急及意外事件處理辦法。 居家訪視人員對於個案緊急及意外事件發生時，能依辦法執行，並有處理過程之紀錄。 對發生之事件有分析報告、檢討。 改善措施及追蹤紀錄。 	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A 大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B 少大部分符合(1.75分) C 完全不符合(0分)	5		發生意外或緊急事件時，長照人員確實執行處理程序及紀錄，以保障機構權益，並維護服務對象安全。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A5	訂有服務對象個案管理資料	1. 訂有個案紀錄之管理辦法，包含保存、釋出、書寫等作業標準。 2. 相關紀錄至少保存七年。 3. 保存紀錄之設備及場所，應具有防火及防水之功能及有專人負責。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A 大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B 少大部分符合(1.75分) C 完全不符合(0分)	5		
A6	服務人員教育訓練情形	1. 服務人員(含機構負責人)長照相關訓練每年至少20小時。 2. 跨專業個案討論會參與情形。 3. 是否完成長期照顧專業人員學習平台之復能實務專業服務基礎訓練8小時。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(10分) A 大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B 少大部分符合(3.5分) C 完全不符合(0分)	10		提升長照人員專業知能，持續提升機構所提供之長照服務品質。

二、專業服務（共4項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	訂定開案/收案、轉介與結案作業標準	<ol style="list-style-type: none"> 訂定開案/收案、轉介、結案標準及處理流程。 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介或結案之過程。 訂有後續追蹤機制並確實執行。 轉介或結案紀錄完整。 	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(10分) A大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B少大部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	10	個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。	機構確實執行服務對象開案及結案流程及個案紀錄，以利機構後續相關資料之留存及追溯。
B2	服務對象評估及照顧計畫	<ol style="list-style-type: none"> 對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。 依評估結果確立目標及訂定執行方式(需於評估後7個工作天內完成)。 至少每4個月評估一次或依服務對象需要評估。 落實追蹤照顧計畫並確實執行。 	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(10分) A大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B少大部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	10		機構確實依時間執行服務對象評估及照顧計畫訂定，並有相關紀錄。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B3	依照護需求提供服務對象衛教指導及維持自我照顧能力	1. 依照護需求提供服務對象專業指導與衛教指導。 2. 評估指導成效。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(10分) A 大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B 少大部分符合(3.5分) C 完全不符合(0分)	10	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。	備有相關指導紀錄以呈現協助服務對象提升或維持自我照顧能力之成效。
B4	執行服務品管指標	1. 自訂至少兩項服務品管指標。 2. 訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行。 3. 指標異常案件應進行逐案及定期分析。 4. 檢討問題並擬有改善方案。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(10分) A 大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B 少大部分符合(3.5分) C 完全不符合(0分)	10		做為持續提升服務品質之參考依據。

三、個案權益保障（共 2 項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	服務契約簽訂情形	1. 與案家簽訂契約書。 2. 契約書訂有審閱期。 3. 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。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(10分) A 大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B 少大部分符合(3.5分)C 完全不符合(0分)	10		保障服務對象消費權益。
D2	個人資料管理與保密性	1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定，包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 依規定並落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(10分) A 大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B 少大部分符合(3.5分) C 完全不符合(0分)	10		

四、其他項目（共2項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
E1	服務人員定期接受健康檢查情形	1. 新進服務人員健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及 B 型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職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，且有紀錄。 3. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A 大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B 少大部分符合(1.75分) C 完全不符合(0分)	5	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。
E2	督導機制辦理情形	1. 單位是否設置復能督導執行方式。 2. 是否定期召開行政會議。 3. 是否建立正式的團隊溝通機制。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(10分) A 大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B 少大部分符合(3.5分) C 完全不符合(0分)	10		確認督導制度運作良好，能即時掌握服務對象情形。

109年度嘉義市「交通接送服務機構」督導考核基準

一、行政管理(共7項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	資訊系統填報	確實於次月10日前登載衛福部照顧服務管理資訊系統服務紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 確認機構於衛福部資訊平台登錄情形。	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5		
A2	收費標準	收費標準與服務實施計畫書內容相符。	■文件檢閱、現場訪談 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(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。
A3	個資管理及保密性	1. 訂有管理規定並落實執行(參照個人資料保護法之規定,包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 服務對象資料有妥善保管設備。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		
A4	服務宣傳及執行成果	1. 辦理相關宣導(含文宣資料(2分))。 2. 提具實際執行成果(2分)。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱機構之簡介或文宣資料。 2. 檢閱宣傳執行成果紀錄。	A+完全符合(4分) A大部分符合(3.4分) B+部分符合(3.2分) B少部分符合(1.2分) C及完全不符合(0分)	4		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A5	預約流程與執行	設置個案乘車預約管道，確實調度派遣，流程順暢。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱個案預約管道及流程。</p> <p>2. 了解其調度派遣執行情形及相關紀錄。</p>	<p>A+完全符合(3分)</p> <p>A大部分符合(2.55分)</p> <p>B+部分符合(2.1分)</p> <p>B少部分符合(0.9分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	3		
A6	服務滿意度調查	辦理服務滿意度調查，項目含駕駛服務態度與儀容、車輛清潔(2分)，並有完整分析報告(2分)、改善措施(2分)及後續追蹤(2分)。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱調查問卷及改善方案內容。</p>	<p>A+完全符合(8分)</p> <p>A大部分符合(6.8分)</p> <p>B+部分符合(5.6分)</p> <p>B少部分符合(2.8分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	8		透過服務對象了解服務提供情形，以做為持續提升服務品質之參考依據。
A7	駕駛違規紀錄及保險	<p>1. 駕駛安全性指標(含肇事及違規紀錄(2分))。</p> <p>2. 車輛投保強制汽車責任保險及乘客保險，投保金額符合契約規定(3分)。</p> <p>3. 車齡為6年內新車(1分)。</p>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱車齡及駕駛或車輛違規紀錄。</p> <p>2. 檢閱車輛投保強制汽車責任保險及乘客保險，投保金額與契約一致性。</p>	<p>A+完全符合(6分)</p> <p>A大部分符合(5.1分)</p> <p>B+部分符合(4.2分)</p> <p>B少部分符合(2.1分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	6		

二、專業服務(共9項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	工作手冊及緊急事故處理規定與記錄	<ol style="list-style-type: none"> 訂有訂車流程(1分)。 緊急事故處理方案及執行紀錄完整性(2分)。 訂定員工工作手冊(含職掌及工作內容)(2分)。 工作手冊具實用性、可行性及完整性(1分)。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 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。 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。 	<p>A+完全符合(6分) A大部分符合(5.1分) B+部分符合(4.2分) B少部分符合(2.1分) C完全不符合(0分)</p>	6		
B2	申訴事件處理流程	訂有申訴事件處理流程並公告周知。	<p>■文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>檢閱申訴事件處理流程及公告管道。</p>	<p>A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)</p>	2		
B3	申訴事件處理及記錄	服務使用者申訴事件之處理情形、完整紀錄、改善措施。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱申訴事件紀錄及後續改善措施。</p>	<p>A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)</p>	3		
B4	司機酒及記錄測	每日出車前司機有酒測，有完整紀錄。	<p>■文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>檢閱酒測設備及司機酒測紀錄。</p>	<p>A+完全符合(4分) A大部分符合(3.4分) B+部分符合(3.2分) B少部分符合(1.2分) C及完全不符合(0分)</p>	4		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B5	車輛設施設備及功能	車身、車輛內部配備完備(車身標示雙方名稱、車輛內標示受理服務及申訴電話號碼/電子信箱、設置乘客意見箱、裝有全球衛星定位系統【GPS】、經檢定合格並鉛封之乘車收費器、行車紀錄器、扶手、車輛車側階梯踏板、輪椅升降設備、滅火器、急救設備、安全帶等設備，各項設備皆應經檢測安全無虞、功能正常且未逾使用期限)及停放場站之建置情形。	<p>■ 文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 查看車輛設備。 2. 檢閱檢測報告或紀錄，確認功能是否正常。 3. 查看相關配備有效期限。 4. 了解車輛停放場站所在位置是否妥善。 	<p>A+完全符合(8分) A 大部分符合(6.8分) B+部分符合(5.6分) B 少部分符合(2.8分) C 完全不符合(0分)</p>	8		
B6	車輛保養、清潔及檢修紀錄	車輛定期維修保養(1分)、清潔維護(1分)、完成相關檢驗及保險(1分)，並有紀錄可供查詢(1分)。	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢視車輛維修保養紀錄、清潔紀錄、保險紀錄。</p>	<p>A+完全符合(4分) A 大部分符合(3.4分) B+部分符合(3.2分) B 少部分符合(1.2分) C 及完全不符合(0分)</p>	4		
B7	服務控管及查核機制	單位接受縣市政府查核後，維護服務品質的管控機制。	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱服務控管及查核辦法、流程等資料。</p>	<p>A+完全符合(3分) A 大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B 少部分符合(0.9分) C 完全不符合(0分)</p>	3		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B8	行政會議執行及記錄	每月定期召開行政會議且備有完整紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 檢閱行政會議紀錄。	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		
B9	行政作業及交辦事項配合度	配合本中心辦理行政作業及交辦事項之情形。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		

三、人力資源(共5項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C1	人力資源配置	應置綜合督導服務業務執行及管理人員(1分)，人力配置與分工(含駕駛員進用與車輛配置比例 1:1 以上)(1分)，駕駛員需領有職業小型車駕駛執照(1分)。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
C2	教育訓練	辦理職前訓練(1分)、在職訓練(3分)。	■文件檢閱、現場訪談 檢閱職前與在職訓練課程規劃與執行情形相關紀錄。	A+完全符合(4分) A大部分符合(3.4分) B+部分符合(3.2分) B少部分符合(1.2分) C及完全不符合(0分)	4		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C3	督導機制與運作	訂定督導機制及執行狀況(2分)。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		
C4	訂定員工權益相關制度	員工權益相關制度訂定情形，針對工作人員訂有考核、績效獎勵及員工福利制度(3分)並辦理勞工保險及健康保險(1分)。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱員工權益相關辦法或規定。 2. 檢閱員工勞、健保資料	A+完全符合(4分) A大部分符合(3.4分) B+部分符合(3.2分) B少部分符合(1.2分) C及完全不符合(0分)	4		
C5	員工意見反應	建立內部員工意見反應管道並妥善處理。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱員工意見反應相關辦法、流程 2. 檢閱員工意見反應處理紀錄。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		

四、財務管理(共3項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	健全的財務管理制度	有獨立帳冊(2分)，專人負責財務管理(2分)，帳目紀錄詳實清楚(2分)，且帳目經會計師簽證(2分)。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(8分) A大部分符合(6.8分) B+部分符合(5.6分) B少部分符合(2.8分) C完全不符合(0分)	8		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D2	補助款專用	針對補助服務方案落實專款專用原則。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		
D3	財務行政核銷	依限於每月10日前提送相關表件辦理核銷。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5		

五、其他(共2項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
E1	回饋機制	訂有回饋機制。	■文件檢閱、現場訪談 對於共乘的服務對象訂有相關回饋機制。	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		
E2	創新服務方案及發展策略	創新服務方案及未來發展策略。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(1分) A大部分符合(0.85分) B+部分符合(0.7分) B少部分符合(0.3分) C完全不符合(0分)	1		

109年度嘉義市「營養餐飲服務機構」督導考核基準

一、行政組織與經營管理(共5項)

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	行政管理	定期召開內部行政會議。	■文件檢閱、現場訪談 每月內至少開一次內部行政會議 且有上次決議事項追蹤。	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		
A2	工作職掌與行政業務	訂定工作職掌說明、行政業務管制考核辦法。	■文件檢閱、現場訪談 備有相關佐證資料。	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		
A3	文書檔案管理	單位文書及檔案管理情形。	■文件檢閱、現場訪談 文書處理或檔案歸檔紀錄、行政會議紀錄等資料及管理情形。	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		
A4	異常事件處理	異常事件處理流程與機制。	■文件檢閱、現場訪談 應提供異常事件處理流程或相關辦法、異常事件處理紀錄、事件分析與改善情形。	A+完全符合(4分) A大部分符合(3.4分) B+部分符合(2.8分) B少部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	4		

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A5	資訊化管理	單位資訊化管理狀況。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 應提供電腦設備、文件管理、行政管理、個案基本資料。</p> <p>2. 照顧資料等電腦化情形佐證資料。</p>	<p>A+完全符合(2分)</p> <p>A大部分符合(1.7分)</p> <p>B+部分符合(1.4分)</p> <p>B少部分符合(0.6分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	2		

二、財務管理(共3項)

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	專人負責會計	由專人負責會計業務。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>會計人事編制且主責會計業務(公所請說明餐飲服務業務之會計處理情形)。</p>	<p>A+完全符合(4分)</p> <p>A大部分符合(3.4分)</p> <p>B+部分符合(2.8分)</p> <p>B少部分符合(1.4分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	4		
B2	專款專用	專戶儲存政府委託(補助)經費、專款專用。 *公所:納入公所預算，並專款專用。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>◎協會:專戶指帳戶內除政府補助款外無其他存款。</p> <p>◎公所:納入公所預算，並有專款專用紀錄。</p>	<p>A+完全符合(3分)</p> <p>A大部分符合(2.55分)</p> <p>B+部分符合(2.1分)</p> <p>B少部分符合(0.9分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	3		
B3	收費標準、開立收據與財務管理	訂定明確餐飲服務收費方式、標準、開立正式收費收據及完整收支對列帳目明細。	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>備有相關佐證資料。</p>	<p>A+完全符合(3分)</p> <p>A大部分符合(2.55分)</p> <p>B+部分符合(2.1分)</p> <p>B少部分符合(0.9分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	3		

三、專業服務管理(共12項)

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C1	服務對象開案、派案及結案管理	訂定明確服務流程(含派案、轉介與結案)、使用表單及填寫方式。	■文件檢閱、現場訪談 備明確服務流程等佐證資料。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
C2	與服務對象或家屬訂定服務契約	備有定型化服務契約書，並與案主簽訂服務契約。	■文件檢閱、現場訪談 備實際訂定之契約書。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
C3	轉介資源與制度建立	個案需求超出單位服務範圍時，是否建立轉介制度，並與各轉介單位保持密切合作。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附轉介流程及表單或轉介紀錄。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
C4	個案資料管理	個案資料蒐集、建檔、紀錄具完整性，並收藏妥善與注意保密原則。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C5	餐飲選擇專業性	餐飲服務之餐飲選擇具備專業性考量。	■文件檢閱、現場訪談 提供餐飲店合法執業執照、廚師證照等。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
C6	餐飲選擇安全性	餐飲服務之餐飲選擇具備安全性考量且有管理紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 1.食物中毒處理流程或其他餐食安全性把關策略。 2.須保留48小時內每餐檢體乙份。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
C7	開案訪視	服務開案時(或開案前)，督導員確實至案家訪視。	■文件檢閱、現場訪談 檢附開案訪視紀錄。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
C8	個案管理服務	定期提供個案管理服務並撰寫紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 定期提供個案管理服務並撰寫紀錄。 包含每三個月家訪、每個月電訪。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
C9	特殊餐飲評估計畫	配合案主需求，擬定並適時修正餐飲計畫(如低糖、低鹽、低油、軟質餐等)。	■文件檢閱、現場訪談 檢附特殊餐飲評估計畫，及安排案主菜單資料。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C10	個案研討會	定期召開或參加特殊個案研討會。	■文件檢閱、現場訪談檢附會議紀錄。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
C11	申訴機制的訂定與處理	對於服務案主或案家申訴案件處理與追蹤輔導改善情形。	■文件檢閱、現場訪談檢附申訴案件紀錄。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
C12	轉介服務連結情形	連結或提供其他長照服務。	■文件檢閱、現場訪談檢附轉介資料。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		

四、人力資源管理(共5項)

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	訂定工作人員權益相關制度	訂定員工考核、績效獎勵制度，並提供申訴管道。	■文件檢閱、現場訪談應檢附考核、獎勵辦法或其它證明文件及執行紀錄。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D2	人事資料檔案管理	人事資料檔案管理完善，並適當維護隱私。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附訓證明文件。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
D3	職前與在職教育訓練	辦理營養教育訓練情形(含自助餐業者、工作人員、家庭主要照顧者)。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附訓練課程或其它證明文件 訓練課程或其它證明文件。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
D4	強化長照服務人員專業知能	每年參加長照人員相關訓練20小時以上。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附訓練課程或其它證明文件 訓練課程或其它證明文件。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
D5	志工管理	志工之訓練與運用管理情形。	■文件檢閱、現場訪談 檢附志工名冊、排班表、志工服務紀錄、活動照片等資料。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		

五、績效管理(共9項)

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
E1	食物調理者接受健康檢查	食物調理者應依食品衛生管理相關規定接受健康檢查。	■ 文件檢閱、現場訪談提供健康檢查紀錄。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
E2	業務計畫擬訂	訂定年度工作計畫。	■ 文件檢閱、現場訪談應檢附年度工作計畫。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
E3	業務計畫執行	製作年度服務成果報告。	■ 文件檢閱、現場訪談應檢附年度服務成果報告。	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2		
E4	接受主管機關評鑑之缺失改善	上一次評鑑建議改善情形。	■ 文件檢閱、現場訪談應檢附年度服務成果報告。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
E5	服務滿意度調查	定期辦理服務滿意度調查，對於滿意度較差的部分有提出具體改善措施並實際執行。	■ 文件檢閱、現場訪談應檢附調查表及調查結果報告或座談會紀錄。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分)	3		

代碼	共識基準	基準說明	評分方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
				C完全不符合(0分)			
E6	個案統計與分析應用	個案資料統計分析與應用。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附統計分析報告。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
E7	潛在服務對象開發	針對潛在服務對象開發情形。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附主動開發潛在個案統計資料。 包含不符合資格之民眾、一般戶老人營養餐飲服務。	A+完全符合(4分) A大部分符合(3.4分) B+部分符合(2.8分) B少部分符合(1.4分) C完全不符合(0分)	4		
E8	資訊系統填報	依規定於次月10日前登錄照顧服務情形。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附登錄照顧服務資料(或衛福部長照管理系統登錄)。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		
E9	新創服務	創新服務措施或改進項目。	■文件檢閱、現場訪談 應檢附書面報告、創新方案計畫或活動照片、服務紀錄。	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3		

109 年度嘉義市「社區整合型服務中心(A)」評鑑暨督導考核基準

一、服務安排(共 6 項)

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
1-1	專業能力	1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排管理	<ol style="list-style-type: none"> 依長照服務使用者/家屬之個人額度、照顧問題清單及照顧組合表擬定服務計畫。 與服務使用者或其家庭照顧者討論，擬定合適可行的照顧組合與服務安排。 服務計畫，包含醫療(如復能)及社會性服務項目。 依實際服務需求改變。 定期評估適時修正服務計畫安排。 	<p>■ 文件檢閱、服務計畫檢視、個案紀錄抽查、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱照管系統或 A 個管服務計畫是否依長照專員核定額度或照顧問題清單，及照顧組合表擬定服務計畫。 服務計畫包含社會性服務項目包括長照 2.0 項目及相關服務資源(如經濟補助等)，檢視基本資料表(十一)合作服務提供單位實際轉介個案數是否侷限特定類別。 依實際服務需求改變進行系統照顧計畫異動，至少每六個月家訪一次。 	<p>A+完全符合(6.25 分) A 大部分符合(5.3125 分) B+部分符合(4.375 分) B 少部分符合(2.1875 分) C 完全不符合(0 分)</p>	6.25	<ol style="list-style-type: none"> 社會性服務項目包括長照 2.0 項目及相關服務資源。 服務紀錄以參閱資訊系統紀錄為原則。

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
		1-1-2 服務使用者/ 家屬資訊充 分溝通	<ol style="list-style-type: none"> 應提供服務使用者/家屬足夠資訊，與其討論服務計畫內容，尊重其意願，確認足夠的服務選擇權。 應依服務使用者/家屬特殊身心狀況，合理調整溝通方式，如易讀、溝通輔助、視覺提示...等支持，進行有效溝通。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱新案家訪時提供服務使用者/家屬的相關服務說明或介紹及確認文件。 針對不同類型服務使用者是否準備有不同的溝通文件或工具。 	<p>A+完全符合(6.25分) A大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B少部分符合(2.1875分) C完全不符合(0分)</p>	6.25	相關文件檢閱(如確認單)以新案為主。
		1-1-3 服務資源安 排與連結	<ol style="list-style-type: none"> 依服務計畫連結服務。 依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務。 依服務使用者/家屬特殊需求進行責任通報與轉介(如家暴/自殺/高風險家庭照顧者...)。 	<p>■ 文件檢閱、服務計畫檢視、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視評鑑作業之基本資料表(十)個案管理時效與(九)個管服務量之多元服務個案數(媒合兩種服務以上)。 可提供家暴/自殺/高風險家庭照顧者...等服務使用者/特殊需求相關轉介紀錄。 	<p>A+完全符合(6.25分) A大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B少部分符合(2.1875分) C完全不符合(0分)</p>	6.25	多元性長照服務指兩種以上服務。

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
		1-1-4 服務追蹤與 監測	1. 至少每月追蹤各項照顧服務安排情形，後續追蹤服務單位和轉介單位聯繫，瞭解和確認服務使用者是否得到適宜的服務。 2. 對於服務使用者不能獲得適切的服務時，能提供其他選擇及必要的協助。 3. 轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄。	■ 文件檢閱、服務計畫檢視 1. 單位訂有轉介流程或辦法。 2. 檢閱照管系統服務紀錄每月是否有電訪/家訪/面訪等相關服務紀錄。 3. 檢閱轉介個案服務紀錄。 ■ 現場訪談 針對不能獲得適切服務之服務使用者如何提供協助及後續如何追蹤。	A+完全符合(6.25分) A大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B少部分符合(2.1875分) C完全不符合(0分)	6.25	
1-2	資源盤點 及服務媒 合	1-2-1 社區資源盤 點與運用	1. 依服務區域進行相關長照之正式資源及非正式資源盤點，並建立長照服務相關資源名冊，定期更新。 2. 轄區內合作之資源的類別是否完整，並說明各服務資源間合作運用情形。 3. 訂定連結長照服務單位或其他相關單位派案及改派原則。	■ 文件檢閱 1. 由縣市提供檢閱服務範圍內縣市政府特約 B 單位清冊。 2. 縣市政府由系統轉出 A 個管實際轉介各項資源之個案數。 3. 檢閱服務區域範圍內長照服務資源清冊，及評鑑作業之基本資料表合作服務提供單位。	A+完全符合(6.25分) A大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B少部分符合(2.1875分) C完全不符合(0分)	6.25	

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
			4. 依據其派案原則落實之，並定期分析服務提供狀況。	4. 檢視單位派案及改派原則，檢視基本資料表(十一)合作服務提供單位實際轉介個案數。 ■ 現場訪談 1. 針對基本資料表合作服務提供單位相關分析，針對資源不足開發或因應策略或經常使用資源服務量能評估。 2. 請說明基本資料表合作服務提供單位實際派案個案數為0的原因，並檢視派案機制是否訂定相關改派原則，若長期無法配合提供服務者，是否有通報縣市政府後續處理。			
		1-2-2 社區資源網絡會議	1. 每年至少召開兩次邀集社區與長照服務相關之提供單位辦理個案研討會或社區服務合作協商會議。 2. 透過社區相關資源網絡會議，共同解決服務使用者/家屬的需求。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況。 2. 社區資源網絡會議及其相關會議紀錄。	A+完全符合(3.125分) A 大部分符合(2.656分) B+部分符合(2.1875分) B 少部分符合(0.9375分) C 完全不符合(0分)	3.125	

二、行政管理(共 7 項)

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
2-1	行政組織與管理	2-1-1 組織架構與管理制度	1. 訂有單位組織架構及人員職責管理機制。 2. 訂定單位工作手冊，並視需求修訂之。 3. 單位應每季召開會議並由主管主持。	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視社區整合型服務中心(A)之工作手冊。</p> <p>2. 組織架構至少需呈現 A 個管人員及其主管所在的位置。</p> <p>3. 檢視紙本或電腦相關會議資料及記錄，包含組織架構內相關行政或專業會議，討論社區整合型服務中心(A)之相關議題，至少需要 A 個管人員及其主管共同參與。</p>	<p>A+完全符合(6.25 分)</p> <p>A 大部分符合(5.3125 分)</p> <p>B+部分符合(4.375 分)</p> <p>B 少部分符合(2.1875 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	6.25	<p>1. 定期開會的定義為：至少每季。</p> <p>2. 主管的定義為個管員往上一級如督導、主任...等。</p>
		2-1-2 資訊公開	1. 明確提供相關合作單位服務內容與收費情形等手冊或單張資源。 2. 明確公告單位連結各項服務收費內容及方式。並依其公告內容落實實施。	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢視相關單位服務內容及收費情形之手冊或宣傳單張，及相關公告管道。</p>	<p>A+完全符合(3.125 分)</p> <p>A 大部分符合(2.656 分)</p> <p>B+部分符合(2.1875 分)</p> <p>B 少部分符合(0.9375 分)</p> <p>C 完全不符合(.0 分)</p>	3.125	

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
2-2	人員專業	2-2-1 人力資源	1. 人員資格符合相關規定。	■ 文件檢閱 1. 個案管理人員須符合 A 個管人員資格。 2. A 個管人員是否領有縣市核發之證明文件。 3. 檢視評鑑作業之基本資料表人力配置。 ■ 現場訪談 1. 評鑑作業之基本資料表人力配置，專職人數未達 2 名者請說明原因。 2. 領有補助人員是否由居家服務督導、日照中心、出院準備、失智共照中心、家庭照顧者據點...等工作人員兼任。	A+完全符合(6.25 分) A 大部分符合(5.3125 分) B+部分符合(4.375 分) B 少部分符合(2.1875 分) C 完全不符合(0 分)	6.25	A 個管人員，並須完成初階訓練並完成登錄。
		2-2-2 人員教育訓練	1. 新進人員依規定完成相關訓練。 2. 訂有新進人員訓練辦法，落實實施並留有紀錄。				

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
			3. 依人員不同需求訂有個管人員在職教育訓練辦法，落實實施並留有紀錄。	3. 個案管理人員任職一年內完成服務安排能力培育課程。 4. 單位是否針對人員不同需求個管人員擬定在職教育訓練規劃。	C 完全不符合(0分)		
		2-2-3 人員穩定度	人員異動分析及因應措施。	■ 文件檢閱、現場訪談 現場訪談單位主管說明人員異動的原因及因應。	A+完全符合(3.125分) A 大部分符合(2.656分) B+部分符合(2.1875分) B 少部分符合(0.9375分) C 完全不符合(0分)	3.125	
2-3	個人資料管理與保密	2-3-1 個人資料管理與保密機制	1. 訂有個人資料管理辦法，確實執行服務使用者資料保密。 2. 資訊資料系統管理應設有權限。 3. 配合政府相關資料提供與建檔。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 檢視個人資料管理辦法。 2. 檢視資訊資料系統是否設有權限管理。	A+完全符合(6.25分) A 大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B 少部分符合(2.1875分) C 完全不符合(0分)	6.25	

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
2-4	與縣市政府合作情形及機制	2-4-1 與縣市政府合作情形及機制	1. 按月(次月 10 日前)依服務實際情形於系統登打服務紀錄。 2. 配合照管中心相關長照業務(聯繫會議及宣導)推展。	■ 文件檢閱、現場訪談 抽查照管系統 AA01、AA02 系統資料登打是否完整。	A+完全符合(6.25 分) A 大部分符合(5.3125 分) B+部分符合(4.375 分) B 少部分符合(2.1875 分) C 完全不符合(0 分)	6.25	

三、服務品質(共 5 項)

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
3-1	服務品質	3-1-1 個案管理時效	1. 訂有個案管理服務時效管控制導機制。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 由照管系統轉出個案服務時效。 2. 檢視評鑑作業之基本資料表(九)個案管理時效。 3. 現場訪談工作人員說明未達合約規定時效之相關因應策略。	A+完全符合(6.25 分) A 大部分符合(5.3125 分) B+部分符合(4.375 分) B 少部分符合(2.1875 分) C 完全不符合(0 分)	6.25	
			2. A 訪案及計畫依合約規定時效內完成。				
3. A 照會服務單位後，追蹤第一項服務依合約規定時進入案家。							
		3-1-2	1. 每年定期分析個案管理服務現況，資源連結現況。	■ 文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(3.125 分) A 大部分符合(2.656 分)	3.125	

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
		建立自主品質管理機制	2. 自訂個案管理及服務提供單位提供服務品質監測指標與執行(指標至少兩項)。	檢視單位自訂的品質監測結構或過程指標(例如多元服務、資源連結、服務時效性、服務核派成功率、服務後續追蹤等)及落實情形。	B+部分符合(2.1875分) B少部分符合(0.9375分) C完全不符合(0分)		
		3-1-3 跨專業團隊合作機制	1. 透過跨專業會議(家庭討論會等)解決服務使用者/家庭的問題需求。 2. 每季針對多重需求之服務使用者邀請相關服務資源(至少三個跨專業領域)召開服務使用者個案討論會。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況。 2. 區域跨專業個案討論會及相關會議記錄。	A+完全符合(6.25分) A大部分符合(5.3125分) B+部分符合(4.375分) B少部分符合(2.1875分) C完全不符合(0分)	6.25	
		3-1-4 服務案量合理性	每位個管服務量以不超過 150 人原則。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱基本資料表人力配置及個管服務量。 2. 檢視縣市是否依地區特性(如偏遠地區、原鄉、資源不足區)另定合理的個案量上限。	A+完全符合(3.125分) A大部分符合(2.656分) B+部分符合(2.1875分) B少部分符合(0.9375分) C完全不符合(0分)	3.125	1. 專職個管員的個管量。 2. 縣市可依地區特性制定合理的個案量上限。

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
		3-1-5 服務品質評 值	<p>1. 服務使用者/家屬對 A 服務提供現況與滿意度。</p> <p>2. 合作的服務單位對 A 服務提供現況與滿意度。</p>	<p>■ 電訪抽查合作服務單位/服務使用者/及家屬</p> <p>1. 詢問服務使用者/家屬需求，個管人員介紹或連結哪些服務資源。</p> <p>2. 詢問服務使用者/家屬需求，連結服務資源多久開始提供服務，目前服務使用情形。</p> <p>3. 服務需求是否已經獲得協助。</p>	<p>A+完全符合(6.25 分)</p> <p>A 大部分符合(5.3125 分)</p> <p>B+部分符合(4.375 分)</p> <p>B 少部分符合(2.1875 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	6.25	<p>1. 照管中心公告評鑑間，通知新個案將進行電話品質訪查。</p> <p>2. 由照管中心工作人員從名單抽 3-5 個(服務使用者、服務提供者)進行電話品質訪查，調查結果供委員評分參考。</p>

四、使用者端意見與管理(共 2 項)

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
4-1	陳情處理機制	4-1-1 陳情(申訴)流程設立處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立陳情(申訴)機制並公告服務對象、家屬、員工週知。 2. 依申訴處理機制處理並追蹤後續處理情形，視情況得通報照管中心，請照管中心介入協調。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱單位訂定陳情(申訴)機制相關規定及其公告的方式。 2. 檢閱申訴案件相關處理紀錄。 	<p>A+完全符合(3.125 分)</p> <p>A 大部分符合(2.656 分)</p> <p>B+部分符合(2.1875 分)</p> <p>B 少部分符合(0.9375 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	3.125	
4-2	使用者回饋處理機制	4-2-1 運用回饋改善服務系統機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立與使用者端(服務使用者/家屬)意見回饋交流機制並及時回應需求(如:個案問題提出的管道、處理流程、處理紀錄等)。 2. 定期追蹤服務使用者(或家屬)的滿意度(包含服務使用者/家屬及合作夥伴)並追蹤處理。 3. 運用回饋改善服務系統機制。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視服務使用者/家屬的回饋機制。 2. 檢視服務使用者/家屬滿意度。 3. 現場訪談工作人員滿意度調查意見後續處理情形。 	<p>A+完全符合(3.125 分)</p> <p>A 大部分符合(2.656 分)</p> <p>B+部分符合(2.1875 分)</p> <p>B 少部分符合(0.9375 分)</p> <p>C 完全不符合(0 分)</p>	3.125	

五、其他加分項(共 5 項)

代碼	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	配分	備註說明
5-1	主動開發新個案	5-1-1 主動開發新個案	主動拜訪連結社區，發掘開發長照需求服務使用者。	■ 文件檢閱、現場訪談 檢視評鑑作業之基本資料表個管服務量之自行轉介照管中心個案數。	A+完全符合(1分) A 大部分符合(0.85分) B+部分符合(0.7分) B 少部分符合(0.3分) C 完全不符合(0分)	1	主動開發新個案指的是透由 A 個管主動轉介特約區域內社區個案給照專評估的個案。
5-2	開發在地長照相關服務資源	5-2-1 開發長照在地服務資源	新開發在地長照相關服務資源，不限外部資源(不限長照支付制度之單位)，擴充區域服務量能。	■ 文件檢閱、現場訪談 單位主動提供相關佐證文件。	A+完全符合(1分) A 大部分符合(0.85分) 部分符合(0.7分) B 少部分符合(0.3分) C 完全不符合(0分)	1	開發新服務單位不受限外部其他單位，亦包括同一單位新服務提供。
5-3	融入多元文化元素之服務	5-3-1 發展符合在地特色與文化之服務模式	發展符合在地服務特色與文化特色之服務模式。	■ 文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(1分) A 大部分符合(0.85分) B+部分符合(0.7分) B 少部分符合(0.3分) C 完全不符合(0分)	1	

				檢閱單位因應社區需求發展符合在地特色與文化之服務模式(如聘任原住民、新住民擔任工作者協助服務輸送,或編譯特殊語言或圖示之服務宣導品)等。		
5-4	專業督導機制	5-4-1 專業督導機制 建立與執行	單位設有專業督導機制以輔導工作人員專業執行。	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢視單位督導機制及相關會議紀錄。</p>	<p>A+完全符合(1分)</p> <p>A 大部分符合(0.85分)</p> <p>B+部分符合(0.7分)</p> <p>B 少部分符合(0.3分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	1
5-5	其他	5-5-1 其他有利於解決照顧安排與提供的各項措施	單位自行訂定並提供相關佐證資料。	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢視單位佐證資料,由現場委員討論議決。</p>	<p>A+完全符合(1分)</p> <p>A 大部分符合(0.85分)</p> <p>B+部分符合(0.7分)</p> <p>B 少部分符合(0.3分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	1

109年度嘉義市「建置全國家庭照顧者支持網絡計畫」督導考核基準

一、經營管理效能(共5項)

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
A1	計畫目標與執行	1. 依計畫內容執行。 2. 依預定服務量、期程、經費，達成合理執行率。	■文件檢閱	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5
A2	人力管理與計畫人員意見反應處理	1. 人力配置符合計畫標準。 2. 若有人員異動，於一個月內向主管機關及輔導團隊完成報備(可呈現公文)。 3. 至少每年分析人員流動率及離職因素，並提出因應對策。 4. 訂有計畫人員意見反應與處理流程，並留有紀錄。 5. 定期分析檢討及追蹤、改善。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5
A3	教育訓練	1. 受補助之計畫人員參與中華民國家庭照顧者關懷總會各項教育訓練(包含聯繫會議、分區輔導會議、年度成果研討會等)，且參與率達80%以上(場次)。 2. 單位自行辦理教育訓練。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(4分) A大部分符合(3.4分) B+部分符合(3.2分) B少部分符合(1.2分) C完全不符合(0分)	4

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
A4	在地資源連結	1. 連結在地相關單位開發有需求的家庭照顧者個案。 2. 強化在地專業團體或跨專業領域之合作，提供家庭照顧者支持性服務。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(4分) A大部分符合(3.4分) B+部分符合(3.2分) B少部分符合(1.2分) C完全不符合(0分)	4
A5	報表回復情形	108年需次月 8 日前報送月報表至承辦人員；109年需次月 10 日前報送月報表至承辦人員。	■文件檢閱	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2

二、專業服務品質(共3項)

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
B1	個案管理	1. 開案符合相關指標。 2. 派案後 7 日內完成派案回覆及 14 日內追蹤。 3. 兩個月內完成照顧負荷評估(照顧負荷量表)，並至少半年後複評。 4. 依負荷量表評估結果，擬定適切的處遇計畫。(至少含一項長照服務資源)。 5. 家庭照顧者網絡個案管理系統完成登錄(含基本資料、服務紀錄等)。	■個案管理系統查閱 文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(10分) A大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B少部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	10

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
B2	督導機制	1. 專案人員每季至少接受一次個督(外聘或內聘)，並留有紀錄。 2. 專案人員每季至少接受一次團督，並留有紀錄。(可由縣市主管機關辦理聯合團督)。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(10分) A大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B少部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	10
B3	跨專業團隊會議	依個案需求召開，且有明確目的和分工，並舉一個案例說明。	■文件檢閱	A+完全符合(10分) A大部分符合(8.5分) B+部分符合(7分) B少部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	10

三、支持性服務品質(共7項)

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
C1	照顧技巧訓練課程	1. 具體的活動計畫與內容。 2. 簽到表。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5
C2	居家照顧技巧指導	服務紀錄表。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分)	5

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
C3	紓壓活動	1. 具體的活動計畫與內容。 2. 簽到表。 3. 活動紀錄表。	■ 文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5
C4	家庭照顧者支持團體	1. 活動計畫、課程設計、社工在團體中角色。(活動簡章)。 2. 簽到表、帶領者資歷。 3. 團體觀察紀錄。 4. 照顧者壓力測驗表(前/後測)。	■ 文件檢閱 訪談注意事項： a. 每梯次團體至少需辦理 6-8 次之連續性小團體活動。 b. 團體人數在 6-12 人為宜，掌握成員出席狀況、離開團體原因及後續追蹤機制。	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5
C5	心理協談服務	1. 符合開案指標。 2. 協談人員履歷表、服務同意書。 3. 轉介目的、過程紀錄與評估。 4. 轉介或連結其他相關單位之文件。	■ 文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5
C6	臨時替代服務	臨時替代服務紀錄表。	■ 文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
C7	電話關懷服務	檢附服務紀錄表。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5

四、個案權益保障(共3項)

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
D1	個案申訴與回饋管道	1. 設有個案申訴管道及處理機制。 2. 公告週知(包括服務對象及計畫人員)。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5
D2	服務意見回饋	委員依整體服務人數之 5%致電案主，針對「需求或問題是否獲得解決」、「服務態度」及「其他意見」三項進行服務意見回饋。	■現場電訪或實地訪查	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5
D3	個案資料管理	1. 訂有管理規定(依據個人資料保護法之規定辦理，包含肖像權同意書、個案紀錄借閱規定等)。 2. 依規定落實執行。 3. 個案資料有妥善保管。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(5分) A大部分符合(4.25分) B+部分符合(3.5分) B少部分符合(1.75分) C完全不符合(0分)	5

五、加分項目(共4項)

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
E1	宣導推廣	1. 辦理社區宣導教育活動。(場次/人數)。 2. 大眾媒體宣導或行銷活動。(媒體頻道/宣傳品/宣導主題)。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2
E2	創新服務	發展符合個案需求及因地制宜的家庭照顧者支持性服務。	■文件檢閱	A+完全符合(2分) A大部分符合(1.7分) B+部分符合(1.4分) B少部分符合(0.6分) C完全不符合(0分)	2
E3	使用長照服務	進入個案管理後，引導個案使用長照 2.0 相關服務人數。	■文件檢閱、現場訪談	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3
E4	照顧不離職	進入個案管理後，提出至少一個成功案例，並分析成功原因。 個案類型： 1. 個案原先有工作，因照顧考慮離職，經由專業人員介入後，可以繼續工作者。 2. 個案原先因照顧離職，使用資源後，可繼續工作者。	■文件檢閱	A+完全符合(3分) A大部分符合(2.55分) B+部分符合(2.1分) B少部分符合(0.9分) C完全不符合(0分)	3