

105 年度老人福利機構評鑑指標

A、行政組織及經營管理(計 23 項)(占評分總分 20%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
A1 行政制度(11 項)						
	A1.1	工作手冊及行政管理規定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料，以及訂定住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 3. 行政管理規定執行與現況符合。 4. 至少每年1次修訂工作手冊及相關表單。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視工作手冊內容。 2. 請工作人員說明如何執行各項工作及本身之職責。 	E. 完全不符合。 D. 符合第 1 項。 C. 符合第 1,2 項。 B. 符合第 1,2,3 項。 A. 完全符合。	有關基準說明第 2 項「訂定住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄」部分，以指標公告日後之資料為主。
二級加強項目	A1.2	入出機構之管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收容個案類型符合主管機關許可立案時收案類型。 2. 機構收容人數符合主管機關許可立案床數。 3. 訂有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，並有定期修訂。 4. 有專人辦理服務對象入出機構之業務並確實依據辦法執行。 5. 最近 3 年無違規收容紀錄。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱入住流程。 2. 檢視現場服務對象人數與收容個案類型是否符合主管機關許可立案之機構類型及人數。 3. 與服務對象會談了解其執行情形。 4. 向主管機關查詢機構近 3 年內是否有無違規收容紀錄。 5. 如有接受委託收容 64 歲以下身心障礙者，應出示公文。 	E. 完全不符合。 D. 符合第 1,2 項。 C. 符合第 1,2,3 項。 B. 符合第 1,2,3,4 項。 A. 完全符合。	
	A1.3	定期召開服務品質會議及其辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。 2. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 與工作人員會談。 2. 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。 	E. 完全不符合。 D. 第 1 項部分符合。 C. 符合第 1 項。 B. 符合第 1 項，且第 2 項部分符合(財團法	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			3.財團法人機構除上述 2 款外，應有董、監事會議，並符合下列相關規定： (1)董、監事會議，應依組織章程規定期間定期召開會議。 (2)有關會議前及會議後相關資料之核備依主管機關規定辦理。 (3)議題具體表達機構重要經營方針。	3.檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。 4.檢視財團法人機構董(監)事會議相關資料。	人機構尚須符合第 3 項)。 A.完全符合(財團法人機構尚須符合第 3 項)。	
	A1.4	業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形	1.應訂定年度業務計畫。 2.各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。 3.應訂定短、中長程(3 年以上)工作營運發展計畫，並具可行性。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視業務計畫內容及執行情形。 2.現場與主任(院長)會談。 3.年度業務計畫應於前 1 年度訂定。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	公立機構依主管機關有關規定辦理。
	A1.5	機構履行營運擔保金設置情形	1.專戶儲存或定期存款。 2.未曾挪用或報經主管機關同意挪用。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視專戶儲存情形。 2.現場與主任(院長)會談。 3.向主管機關查詢擔保金額度。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	1.履行營運擔保金可否挪用依各地方政府規定辦理。 2.公立及公營機構不適用。
	A1.6	收受捐贈財物之使用及徵信情形	1.設專戶儲存並按指定用途專款專用，並開立正式收據。 2.至少每 6 個月於機構刊物、網頁、新聞紙或電子媒體等對外公開徵信。 3.每年 6 月、12 月應將受捐贈財物使用情形公開徵信，並應將相關資料報主管機關備查。 4.對外公開勸募計畫應經主管機關許可，財團法人機構並應先經董事會議通過。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視機構收受捐贈對外徵信情形，如：刊物、網頁、新聞紙或電子媒體等。 2.現場與主任(院長)會談。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	1.無對外者則視同符合基準說明第 4 項。 2.未收受之機構不適用。
	A1.7	過去 3 年接受	過去 3 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含	1.與主管機關確認機構過去 3 年接受查	E.完全未改善。 D.改善情形達 25	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
		目的事業主管機關查核缺失改善情形	衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。	核改善情形。 2.過去3年接受目的事業主管機關查核無缺失者,本項以A計分。	% , 未達 50%。 C.改善情形達 50%以上, 未達 75%。 B.改善情形達 75%以上, 未達 100%。 A.改善情形達 100%。	
	A1.8	機構文書、文件處理及保管情形	1.訂有具體的文書處理作業程序(登記、處理、歸檔、保存)。 2.處理後,登記建檔,方便查閱。 3.有專人負責處理。	文件檢閱 實地察看	E.完全不符合。 C.符合其中 1 項。 B.符合其中 2 項。 A.完全符合。	
	A1.9	機構內性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1.訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2.訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 3.工作人員清楚處理流程。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3.現場分別與主任(院長)及工作人員會談。 4.對象包括住民之間、工作人員間、工作人員與住民間或家屬與工作人員間等等;另如機構聘有外勞,也應有適用該國語言之版本。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項,且第 2 項部分符合。 C.符合第 1,2 項 B.符合第 1,2 項,且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	
	A1.10	意外或緊急事件處理情形	1.訂有緊急及意外事件處理辦法。 2.有明確處理流程及緊急聯絡管道,且工作人員應熟悉。 3.發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。 4.對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱緊急及意外事件處理辦法。 2.檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 3.檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。 4.與工作人員會談發生事件時之處理方式。 5.與主任(院長)會談	E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2,3 項。 B.符合第 1,2,3 項,且第 4 項部分符合。 A.完全符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				是否針對年度內發生之緊急及意外事件進行分析及檢討。		
	A1.11	機構服務績效自評情形	1.訂有機構服務績效自評計畫或辦法。 2.每年依計畫或辦法確實執行。 3.有書面執行考核紀錄。 4.針對檢討作改進。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構自我考核辦法及紀錄。 2.與機構主任(院長)現場訪談。 3.機構服務績效自評計畫或辦法可就人力、物流、經營(含財務面、占床率)等面向進行考評。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
A2 員工制度(12項)						
一級必要項目	A2.1	業務負責人設置情形	1.資格符合相關法規規定。 2.專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。 3.實際參與行政與照護品質管理。	文件檢閱 1.業務負責人在老人福利機構係指主任(院長)。 2.資格符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定。 3.與主任(院長)現場訪談。 4.機構負責人(雇主)兼具主任(院長)身分者,可選擇不在機構提撥勞退金。 5.受僱之主任(院長)已領取勞保老年給付,或年逾60歲以往無參加勞工保險紀錄,但已領取其他社會保險養老給付之退休人員,再受僱工作,得辦理參加職業災害保險。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2項,且第3項部分符合。 A.完全符合。	
一級必要項目	A2.2	社會工作人員設置情形	1.聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定。 2.兼任人員之資格及服務人數符合規定。	文件檢閱 現場訪談 1.檢核工作人員名冊及其資格。 2.核對機構社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。 3.機構如無兼任社工人員,則視同符合基	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	1.配置比例: 長照型 1:100 養護型 1:100 失智型 1:100 安養 1:80 2.小型安養及養護型機構未聘社工者,本

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				<p>準說明第2項。</p> <p>4.兼任社工(師)員應向原任職單位報備且有同意證明，且於機構投保勞保。</p> <p>5.以個人身分兼任之社工(師)員應於機構投保勞保；兼任人員應與兼職機構簽有合約；另財團法人老人福利機構兼任社工人員每週至少須提供服務16小時；小型養護型機構每週至少須提供服務8小時。</p> <p>6.社工人員係檢視3年內之配置狀況。</p>		項不適用。
一級必要項目	A2.3	護理人員設置情形	<p>1.聘任人數符合機構設置標準規定。</p> <p>2.護理人員完成執業登錄。</p> <p>3.全日均應有護理人員上班。</p> <p>4.最近3年內護理人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.檢視工作人員名冊及相關證明；工作人員為專任並於機構投保勞健保。</p> <p>2.核對排班表、護理紀錄及照護紀錄等資料。</p> <p>3.護理人員係檢視3年內之配置狀況。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1,2項。</p> <p>C.符合第1,2項，且第3項部分符合。</p> <p>B.符合第1,2,3項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>配置比例: 長照型-1:15 養護型-1:20 失智型-1:20 安養型-隨時至少1人。</p>
	A2.4	兼任(特約)專業人員設置情形	<p>1.有合格且符合機構設置標準之專業人員。</p> <p>2.兼任(特約)之專業人員依法完成支援報備程序。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.檢視工作人員名冊及各類專業人員相關證明。</p> <p>2.核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。</p> <p>3.機構兼任(特約)之專業人員具有主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約。</p> <p>4.兼任人員包括營養師、物理治療師(生)、職能治療師(生)、醫師等(依各類機構設置標準規定)。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>C.符合第1項。</p> <p>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				5.兼任專業人員應有到勤紀錄。		
一級必要項目	A2.5	照顧服務員設置情形	1.所聘照顧服務員人數及人員資格符合法規規定。若聘有外籍看護工，其人數不超過全數照顧服務員 1/2。 2.每位照顧服務員確實執行照顧服務工作，並熟悉照顧之實務操作。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及相關證明。 2.核對排班表及照護紀錄等資料。 3.本籍照服員應有國民身分證者。(外配及陸配有居留證明即可) 4.現場瞭解實務操作。 5.基準說明 1.「全數照顧服務員」人數以實際工作人員人數計算。 6.照顧服務人員係檢視 3 年內之配置狀況。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	配置比例： 長照型 日間 1:5 夜間 1:15 養護型 日間 1:8 夜間:1:25 失智型 日間 1:3 夜間 1:15 安養型 日間 1:15 夜間 1:35
	A2.6	配合主管機關填報各項報表情形	機構應配合主管機關業務輔導之需，填製或提供各項報表、業務資料，且應符合下列標準： 1.依主管機關要求填報相關之統計資料、員工異動資料或財務應申報之資料。 2.資料完整正確清晰。 3.資料及時更新。	文件檢閱 1.各項應填送之報表及業務資料以主管機關要求項目為準。 2.公設民營及財團法人機構並應依捐助章程擬定業務計畫、年度預決算、財產清冊併工作人員名冊等報主管機關備查。法人年度決算在新臺幣 3,000 萬以上者應有會計師簽證。 3.由主管機關配合提供資料。 4.主任(院長)、護理人員、社會工作人員、照顧服務員(不含外籍看護工)之聘任與異動，應於事實發生後 30 日內報主管機關備查。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1,2 項。 A.完全符合。	
	A2.7	工作人員權益	1.訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
		相關制度訂定及執行情形	<p>度、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。</p> <p>2.確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。</p>	<p>1.檢視各項工作人員權益相關制度規範內容，僱用 30 人以上之機構之工作規則應有報勞工主管機關核備之文件。</p> <p>2.請工作人員說明機構中現有之申訴、福利、教育訓練、進用原則及薪資等規定。</p> <p>3.工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。</p> <p>4.身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操...等。</p>	<p>合。</p> <p>C.符合第 1 項。</p> <p>B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	A2.8	工作人員勞動條件符合法令情形	<p>1.近 3 年內無違反勞動基準法經處罰之情事。</p> <p>2.近 3 年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。</p> <p>3.近 3 年內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1.與工作人員訪談。</p> <p>2.詢問主管機關。</p> <p>3.本項由主管機關配合提供資料。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>C.符合其中 1 項。</p> <p>B.符合其中 2 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	A2.9	工作人員定期接受健康檢查情形	<p>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、尿液及糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲) 且有紀錄，及 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>3.廚工及供膳人員除上述檢查項目外，另須增加 A 型肝炎、傷寒(糞便)及寄生蟲檢查。</p> <p>4.了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導計畫。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>2.不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感控要求。</p> <p>3.工作人員包括自行聘用、兼職及外包之人力。</p> <p>4.依據疾病管制署公告之人口密集機構感染管制措施指引。</p> <p>5.新進人員健檢日期應於到職日前完成。</p> <p>6.外勞檢查次數依勞工主管機關規定辦理。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第 1-3 項其中 1 項。</p> <p>C.符合第 1-3 項其中 1 項且符合第 4 項。</p> <p>B.符合第 1-3 項其中 2 項且符合第 4 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	A2.10	新進工作人員職前訓練情形	<p>1.新進工作人員至少接受 16 小時職前訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、勞工安全衛生教育(至少 3 小時)、</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢閱辦理新進工作人員職前訓練之項目、內容及紀錄，相</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第 1 項。</p> <p>C.符合第 1,2 項。</p> <p>B.符合第 1,2</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			<p>感染控制(至少 4 小時)、緊急事件處理及實地操作等。</p> <p>2.新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成</p> <p>3.對於訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</p>	<p>關訓練證明請以正本呈現。</p> <p>2.檢閱機構新進人員之適任性考核資料。</p> <p>3.勞工衛生安全教育課程項目包括： (1)作業安全衛生有關法規概要。 (2)職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。 (3)作業前、中、後之自動檢查。 (4)標準作業程序。 (5)緊急事故應變處理。 (6)消防及急救常識暨演練。 (7)其他與勞工作業有關之安全衛生知識。</p>	<p>項，且第 3 項部分符合</p> <p>A.完全符合。</p>	
	A2.11	在職教育訓練計畫訂定及辦理情形	<p>1.依機構發展方向與服務內涵訂定員工在職教育訓練計畫(包括機構內部訓練及機構外部訓練辦法),訓練的內容必須包括:專業服務、服務對象安全、服務對象權益、急救、意外傷害、性別議題、性侵害或性騷擾防治、感染管制及危機管理、緊急事件處理等議題,依服務對象及工作人員需求安排相關課程。</p> <p>2.每位工作人員均每年至少接受 20 小時,其中感染管制至少 4 小時。</p> <p>3.每年每位護理人員及照顧服務員,具有接受 CPR 訓練有效期之完訓文件證明。</p> <p>4.定期辦理勞工安全相關在職訓練(例如:作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等)。</p> <p>5.機構內辦理教育訓練應有評值。</p> <p>6.訂有工作人員參與機構外</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢閱辦理在職教育訓練之項目、內容及紀錄,相關訓練證明請以正本呈現。</p> <p>2.工作人員係指主任(院長)、社工、護理、照服員及其他專任醫事人員。</p> <p>3.任職滿 1 年者至少接受機構外訓練 20 小時;未滿 1 年者按任職月數比例計算。(機構內辦理者,課程經主管機關審查核定並有外部人員參加,則視同機構外訓練。)</p> <p>4.CPR 訓練(含外籍看護工)時數包含於在職教育訓練時數中。</p> <p>5.本次評鑑對員工受訓資料之檢視以評鑑當日仍在職之員</p>	<p>E.符合未達 4 項。</p> <p>D.符合其中 4 項。</p> <p>C.符合其中 5 項。</p> <p>B.符合其中 6 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>有關基準說明第 4 項至第 6 項,以指標公告日後之資料為主。</p>

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			各類教育訓練辦法。 7.參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。	工為準。 6.醫事人員訓練時數以從醫事系統列印出來之時數為準，其餘均不認列；另護理人員雖已受6年150小時之教育訓練，惟每年仍應有至少20小時之在職訓練。		
	A2.12	廚工及供膳人員領照及接受教育訓練情形	1.負責膳食廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。 2.每年至少接受8小時營養及衛生之教育訓練。	文件檢閱 1.檢閱機構廚工是否具有丙級以上餐飲技術士執照。 2.檢閱機構廚工每年接受營養及衛生相關教育訓練紀錄。 3.廚工及供膳人員每年8小時營養及衛生之教育訓練係指接受外部(如餐飲工會等)之訓練。 4.老人福利機構膳食不可外包。	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	

B、生活照顧及專業服務(計 37 項)(占評分總分 40%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
B1 社工服務(8 項)						
二級加強項目	B1.1	個案服務計畫與評值及管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.新進服務對象應於入住 72 小時內完成個別化服務，包括身體、心理及社會需求評估等。 2.至少每 3 個月(安養機構 6 個月)或依服務對象需要評估服務對象身體、心理、社會、認知及活動功能。 3.執行服務措施與照顧計畫一致，並每半年至少 1 次依評估結果與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。 4.建立每位服務對象的資料檔(應包含基本資料、個案照顧服務計畫及個案紀錄)，並依規定年限妥善保存。 5.依相關法令及規定制定個案資料調閱辦法，並有相關調閱紀錄。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.抽閱檢視至少 5 位服務對象個案服務計畫等相關文件。 2.請教社會工作人員如何針對服務對象需求擬定處遇計畫及連結資源。 3.請教護理人員如何進行護理評估、擬定照護計畫及評值結果並持續進行修訂。 4.請教各類專業人員如何針對服務對象需求進行評估、擬定照護計畫及評值結果並持續進行修訂。 	<ol style="list-style-type: none"> E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2 項且符合第 3,4,5 項其中 1 項。 B.符合第 1,2 項且符合第 3,4,5 項其中 2 項。 A.完全符合。 	
二級加強項目	B1.2	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.管理系統者明確訂定各使用者之權限，確保服務對象資料不外洩。 2.訂有服務對象管理系統之管理辦法(參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、借用標準及流程)。 3.對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析。 4.統計分析結果，有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考。 	基本資料檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.與負責人員現場會談及操作。 2.檢閱服務對象資料之統計及分析相關文件。 3.檢閱機構個案資料管理系統之保密性。 	<ol style="list-style-type: none"> E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。 	管理系統以衛生福利部社會及家庭署照顧服務管理系統為主。
	B1.3	機構資訊化建置及管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.有網路通訊設施及連線設備。 2.有服務單位網頁介紹服務內容(含收費標準)。 3.訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。 4.有服務對象管理系統，並隨時更新內容。 5.有專人維護。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱資訊使用管理規範及資訊安全管理規範。 2.請工作人員實際操作電腦，以確定是否有密碼系統及權限別。 3.機構網頁可包括部落格及 facebook 等方便民眾公開 	<ol style="list-style-type: none"> E.符合未達 2 項。 D.符合其中 2 項。 C.符合其中 3 項。 B.符合其中 4 項。 A.完全符合。 	有關基準說明第 3 項，以指標公告日後之資料為主。另管理系統以衛生福利部社會及家庭署照顧服務管理資訊

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				搜尋及瀏覽者。		系 統 為 主。
	B1.4	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.對出現適應不良服務對象之輔導及處理，應有完整紀錄，若出現嚴重適應不良之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處。 3.有專責人員負責。 	文件檢閱 現場訪談	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.第 1 項部分符合。</p> <p>C.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。</p> <p>B.符合第 1,2 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B1.5	跨專業整合照護執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有轉介或照會之條件、流程、表單等機制。 2.依個案需求，確實轉介或照會醫療團隊或其他專業，且有紀錄。 3.每 3 個月召開專業聯繫會或個案討論會(至少 3 種不同領域人員參與)並有紀錄。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.抽閱檢視至少 5 位服務對象之個案服務紀錄。 2.請教工作人員轉介照會之作法。 3.跨專業人員包含專任及兼任人員(亦包括照服員)。 4.檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。 	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第 1 項。</p> <p>C.符合第 1,2 項</p> <p>B.符合第 1,2 項，且第 3 項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B1.6	服務對象團體或社區活動辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有辦理各類文康活動或團體工作年度計畫，內容多元，涵蓋動態及靜態活動，並符合服務對象需求。 2.有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 3.每月至少辦理 1 次團體或社區活動並有紀錄。 4.配合節慶有相關計畫或活動方案並確實執行，並有紀錄(含相片)。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視社交、活動辦理紀錄。 2.請教服務對象參與社交、活動之情形。 3.檢視參與成員之個別評估紀錄。 	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第 1 項。</p> <p>C.符合第 1,2 項。</p> <p>B.符合第 1,2,3 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B1.7	社區資源聯結及運用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區交流或宣導服務之策略。 2.接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 3.各項活動均留有紀錄及相片。 4.建立三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視機構之社區相關服務網絡。 2.檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。 3.社區提供之設施設備。 	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合其中 1 項。</p> <p>C.符合其中 2 項。</p> <p>B.符合其中 3 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			源、經濟補助資源、社區關懷據點等)。	4.訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。		
	B1.8	與家屬(親友)互動及提供服務情形	1.每年對親屬訂有教育活動及座談會之計畫及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。 2.每年至少辦理2次以上符合主題之親屬教育或家屬座談會或聯誼活動，並留有相關文件(如簽到單、活動相片、活動紀錄)。 3.每季至少1次與家屬(親友)電訪或會談了解其需要提供支持服務並有紀錄。 4.家屬與服務對象互動(如家屬探訪或服務對象外出與家屬聚會)須留有紀錄。	文件檢閱 1.檢閱親友探視作業規範、鼓勵親友探訪的策略。 2.檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。 3.檢閱機構親屬座談會及親屬教育活動辦理紀錄。 4.檢閱家屬與服務對象互動紀錄。	E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2項，且第3項部分符合。 B.符合第1,2,3項，且第4項部分符合。 A.完全符合。	
B2 醫護、復健及緊急送醫服務(17項)						
	B2.1	提供服務對象例行及必要之醫療服務情形	1.聘有特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務及緊急後送合約。 2.新入住服務對象須於1個月內完成醫師診察及評估工作，並有紀錄。 3.每3個月(長期照顧機構每1個月)診察(巡診)，並有完整診察紀錄。 4.能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。 5.依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。 2.抽查檢閱至少5位服務對象醫師評估紀錄。 3.請教服務對象醫師巡診之情形。	E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2,3項。 B.符合第1,2,3,4項。 A.完全符合。	
二級加強項目	B2.2	防疫機制建置情形	1.服務對象體溫每日至少測量1次，工作人員體溫每週至少測量1次，且有完整紀錄，並依「人口密集機構傳染病防治及監視作業注意事項」規定按時上網登載。 2.呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件應訂有作業流程及通報辦法且依規定按時通報。 3.配置洗手設施及實施手部衛生作業。 4.制定感染管制手冊確實執行並定期更新。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 1.檢閱通報作業流程。 2.訪談工作人員是否熟悉。 3.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。 4.檢閱服務對象體溫通報資料，口述或實際操作電腦。 5.每間寢室有洗手	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				設施包含(乾)洗手液或酒精性消毒液且在效期內。 6.實地察看房間洗手設施。 7.抽測工作人員是否會正確洗手。 8.應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。		
	B2.3	服務對象處方藥品安全管理情形	1.藥品依規定儲存區分，且均在有效期限內。 2.藥品盛裝上有清楚標示姓名及服用時間及劑量。 3.非專業人員不易取得。 4.不再使用之管制藥品應送交健保特約藥局或醫療院所回收處理或銷毀。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.訪談機構服務對象與護理人員藥品使用及管理情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.實地察看藥品儲存情形。 4.檢閱管制藥品回收處理或銷毀紀錄。 5.依據管制藥品條例第 24 條規定：「管制藥品應置於業務處所保管；其屬第一級至第三級管制藥品者，並應專設櫥櫃，加鎖儲藏。」	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	
	B2.4	提供服務對象藥事服務情形	1.由合格醫護人員執行處方及給藥，並確實執行三讀五對，且有紀錄。 2.每位服務對象有完整之用藥紀錄。 3.每 3 個月由藥師提供 1 次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。 4.對於服務對象用藥能觀察用藥反應、交互作用及重複用藥，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.訪談機構服務對象與護理人員服務對象藥品使用情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.檢閱藥師提供之藥物管理或指導紀錄。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	
	B2.5	服務對象跌倒預防、處理及	1.訂有服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生跌倒案件應逐案及定期(至少每半	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
		監測情形	<p>年)進行分析，檢討並有改善方案。</p> <p>2.針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。</p>	何執行。	<p>B.符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B2.6	服務對象壓瘡預防、處理及監測情形	<p>1.訂有服務對象壓瘡預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生壓瘡案件應逐案及定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</p> <p>2.針對服務對象壓瘡有監測紀錄，且紀錄完整。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1.檢視資料。</p> <p>2.請教工作人員，如何執行。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.第1項部分符合。</p> <p>C.符合第1項。</p> <p>B.符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B2.7	服務對象疼痛偵測與處置情形	<p>1.納入生命徵象評估，含疼痛開始時間、位置、嚴重度、持續時間、緩解及加重因素。</p> <p>2.訂有符合服務對象年齡及能力之疼痛評估措施、處理辦法及流程。</p> <p>3.確實執行與記錄疼痛處置與反應。</p> <p>4.依評值結果修正處置措施。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1.檢視相關資料。</p> <p>2.請教工作人員，如何執行。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項。</p> <p>C.符合第1,2項。</p> <p>B.符合第1,2,3項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B2.8	服務對象約束處理及監測情形	<p>1.訂有服務對象約束處理辦法及流程，並確實執行，如有約束個案應定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</p> <p>2.須經醫師診斷或護理人員專業判斷，並有個別化評估。</p> <p>3.有服務對象、家屬或委託人之同意書；無法定代理人或監護人者，應依主管機關規定為之。</p> <p>4.約束過程中並應隨時監測且有完整紀錄。</p> <p>5.無不當之約束。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1.檢視相關資料。</p> <p>2.請教工作人員，如何執行。</p> <p>3.公費安置且無家屬或法定代理人者由委託之直轄市、縣(市)政府代表簽署。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1,2項，且第3項部分符合。</p> <p>C.符合第1,2,3項，且第4項部分符合。</p> <p>B.符合第1,2,3,4項，且第5項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B2.9	服務對象感染預防、處理及監測情形	<p>1.有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。</p> <p>2.針對服務對象感染有監測紀錄，且紀錄完整。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1.檢視資料。</p> <p>2.請教工作人員，如何執行。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.第1項部分符合。</p> <p>C.符合第1項。</p> <p>B.符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B2.10	服務對象非計畫性住院處理及監測情形	<p>1.訂有服務對象非計畫性住院處理辦法及流程，並確實執行，如有發生非計畫性住院案件，應逐案及定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1.檢視資料。</p> <p>2.請教工作人員，如何執行。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.第1項部分符合。</p> <p>C.符合第1項。</p> <p>B.符合第1項，且第2項部分符</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			2.針對非計畫性住院之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。		合。 A.完全符合。	
	B2.11	服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形	1.訂有服務對象非計畫性體重改變處理辦法及流程，並確實執行，如有發生非計畫性體重改變案件，應逐案及定期(至少每半年)進行分析、檢討並有改善方案。 2.針對非計畫性體重改變之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.非計畫性體重改變係指30天內體重改變±5%以上。 2.檢視資料。 3.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項，且第2項部分符合。 A.完全符合。	
	B2.12	提供移除鼻胃管之增進照護計畫及執行情形	1.訂有完整的作業規範與照護計畫。 2.確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。 3.執行成效有改善原機能問題。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機能增進的護理計畫。 2.完整的作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等 3.請教工作人員如何執行。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2項，且第3項部分符合。 A.完全符合。	1.安養機構收容個案者不適用。 2.本指標對象為經醫師、護理人員或治療師評估為可移除鼻胃管者。
	B2.13	提供移除導尿管機能增進的照護計畫及執行情形	1.訂有完整的作業規範與照護計畫。 2.確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。 3.執行成效有改善原機能問題。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機能增進的護理計畫，包括膀胱訓練等。 2.完整的作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。 3.請教工作人員如何執行。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2項，且第3項部分符合。 A.完全符合。	1.安養機構收容尿管個案者不適用。 2.本指標所適用對象為經醫師或護理人員評估為可移除尿管者。
	B2.14	服務對象健康檢查及	1.服務對象入住前應提供體檢文件，體檢項目包括胸部X光、糞便(阿米巴痢疾、桿菌	文件檢閱 以疾病管制署公告之人口密集機構感	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
		健康管理情形	<p>性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。</p> <p>2.服務對象每年接受 1 次健康檢查，至少包括胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。</p> <p>3.針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。</p>	<p>染管制措施指引為原則：</p> <p>1.入住時應有最近3個月內X光檢驗報告；阿米巴痢疾及桿菌性痢疾須在入住前一星期內檢查，或安排區隔一週，觀察有無腸道傳染病疑似症狀，經確認無虞後，才入住一般住房。</p> <p>2.服務對象每年接受體檢，可配合成人健檢或老人健檢，若無腸道症狀，體檢項目不包括阿米巴痢疾、桿菌性痢疾。</p> <p>3.由醫院入住之服務對象，直接從醫院轉入並已做過體檢，惟阿米巴痢疾及桿菌性痢疾醫院未驗，若為緊急入住，應先將服務對象隔離，並在病歷內載明原因及補驗日期。</p>	<p>B.符合第 1,2 項，且第 3 項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B2.15	侵入性照護之執行情形	<p>1.訂有抽痰、換藥、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程，並由護理人員執行。</p> <p>2.護理人員依標準作業流程執行且技術正確。</p> <p>3.定期稽核侵入性照護技術之正確性</p> <p>4.依稽核結果，有檢討及改善措施。</p>	<p>文件檢閱 現場抽測 現場訪談</p> <p>1.檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。</p> <p>2.抽測護理人員正確執行抽痰、換藥、換管路等侵入性照護。(其中一樣即可)</p> <p>3.訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第 1,2 項。</p> <p>C.符合第 1,2,3 項。</p> <p>B.符合第 1,2,3 項，且第 4 項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B2.16	提供緊急送醫服務情形	<p>1.訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。</p> <p>2.送醫前視需要提供必要之急救措施。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1.檢視緊急送醫流</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第 1,2 項。</p> <p>C.符合第 1,2,3 項。</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			3.服務單位備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約。 4.緊急就醫服務之紀錄完整。 5.與家屬即時連繫之紀錄。	程。 2.特約救護車應備有相關之證明(含車輛定期保養、人員訓練證明等)。 3.檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。 4.請教工作人員緊急送醫時之處理情形。	B.符合第 1,2,3,4 項。 A.完全符合。	
	B2.17	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	1.依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗。未施打疫苗者之原因，留有紀錄。 2.具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。	文件檢閱 檢閱預防性疫苗接種紀錄(疫苗接種清冊應有醫療院所完整核章)。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	有關基準說明第 2 項，以指標公告日後之資料為主。
B3 生活照顧與輔具服務(7 項)						
	B3.1	提供服務對象下床服務情形	1.提供服務對象下床及安全評估。 2.協助每位可移動服務對象，每天至少下床 2 次，並確實執行且有紀錄；針對意識不清或昏迷的住民每天至少下床 1 次。 3.服務對象使用符合個別需求及維護身體功能之輔具，以利下床活動。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱服務對象下床活動及確保服務對象基本活動之執行紀錄。 2.現場訪談服務對象下床頻率。 3.查看輪椅功能、清潔及是否適合個別服務對象需求並訪談服務對象。 4.如果移動服務對象會造成服務對象傷害則屬不可移動的服務對象，例如骨折。若移動不會造成服務對象傷害則屬可移動服務對象。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 B.符合第 1,2 項。 A.完全符合。	
	B3.2	提供服務對象翻身拍背服務情形	1.協助臥床服務對象，至少每 2 小時正確執行翻身拍背。 2.翻身擺位正確。 3.紀錄內容與實際操作相符。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。 2.現場訪談服務對象。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 B.符合第 1,2 項。 A.完全符合。	安養服務對象不適用。

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	B3.3	提供有失禁之虞服務對象定時如廁服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.對有可能失禁之服務對象訂有至少每 2 小時如廁之計畫。 2.依計畫確實執行並有紀錄。 3.觀察失禁之情形並紀錄。 4.對有可能控制如廁之服務對象，有訓練服務對象自行如廁計畫並有執行紀錄。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱有失禁之虞服務對象如廁服務相關文件及紀錄。 2.現場訪談服務對象如廁經驗。 3.檢閱服務對象自行如廁計畫(含給水措施)及執行紀錄。 4.現場訪問工作人員進行服務情形。 	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	
	B3.4	提供服務對象清潔服務情形(含身體、寢具及衣物)	<ol style="list-style-type: none"> 1.每日整理服務對象之儀容(包括舌苔、口腔異味、鼻子、眼睛及耳垢之清潔等)，且每週至少洗澡 2 次；夏天每週至少洗澡 3 次。 2.提供足夠及清潔之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)及衣物。 3.保持服務對象服裝、儀容合宜且無異味。 4.尊重服務對象個人之裝扮，如髮型、衣物配件等。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視服務對象之洗澡及清潔紀錄。 2.檢視機構提供予服務對象之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)是否足夠且整潔。 3.現場觀察服務對象之儀容是否有異味及個人衣物是否合宜。 4.訪問機構服務對象。 	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	維護服務對象個人清潔及尊嚴
	B3.5	提供重度失能臥床服務對象日常活動情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有避免重度失能服務對象功能退化之策略。 2.照顧者依據物理/職能治療師專業評估，每日提供簡易被動式肢體活動，確實執行並有紀錄。 3.依住民需求提供規律或有計畫性之感官刺激、認知功能訓練，確實執行並有紀錄。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視服務對象之照護紀錄。 2.機構有提供避免重度失能服務對象功能退化之策略與執行紀錄。 3.現場觀察重度失能服務對象。 	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	<ol style="list-style-type: none"> 1.安養服務對象不適。 2.有關基準說明第 1 項，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	B3.6	提供服務對象自我照顧能力之協助與促進情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略。 2.提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。 3.落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。 4.落實依服務對象需要提供各類輔具及支持環境。 5.提供服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物服務、郵電服務、陪同就醫、服藥提醒等。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 2.檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 3.檢視服務對象之照護紀錄。 4.檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。 5.請教服務對象日常如何使用各類輔具。 6.請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。 	E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2,3 項。 B.符合第 1,2,3,4 項。 A.完全符合。	有關基準說明第 1 項及第 2 項，以指標公告日後之資料為主。
	B3.7	服務對象生活輔助器具及休閒娛樂/體能活動設施設備情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.應依服務對象個別需求提供進食、穿脫衣服、盥洗清潔、行動、如廁等生活輔助器具。 2.相關輔具提供適切且考量安全性(如輪椅有個別化需求等特殊配備，且煞車功能良好，大小適合個別人體尺寸)。 3.有電視、音響、影音及其他適當之康樂設備。 4.有適當的書報類、棋奕類、美勞類、運動健身類等設備及器材，且落實使用並有相關紀錄。 	實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。 2.訪問機構服務對象。於機構實地觀察各類生活輔助器具、休閒及體能活動之設施設備。 3.檢閱休閒娛樂/體能活動設施設備之紀錄。 	E.完全不符合。 D.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	
B4 膳食服務(5 項)						
	B4.1	服務對象膳食及菜單擬定情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.菜單由專任或特約營養師擬定並提供諮詢。 2.提供營養、衛生且多變化之菜色，並達營養均衡原則。 3.提供至少 2 星期之循環菜單，且與每日餐食相符。 4.每週至少提供 1 次快樂餐。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱菜單等紀錄與文件。 2.實地察看供食內容。 3.現場訪談服務對象，機構提供多樣化食物的服務方式及頻率。 4.快樂餐主要是讓服務對象依個人偏好自由選擇餐 	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1 項且符合第 2-4 項其中 1 項。 B.符合第 1 項且符合第 2-4 項其中 2 項。 A.完全符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				點，並非準備很多餐點供服務對象選擇，不需進行熱量分析。		
	B4.2	提供個別化飲食情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.依服務對象疾病類別、生理狀況與需求(如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等)，設計並提供個別化飲食。 2.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、管灌等。 3.依服務對象生活習慣或宗教因素提供符合個人偏好之食物(如素食者或有禁忌者)。 4.每年至少 2 次進行膳食滿意度調查，並將改善意見落實於改進膳食服務。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視服務對象營養照護紀錄。 2.現場了解服務對象個別化餐食提供情形。 	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。	
	B4.3	服務對象營養評估及紀錄情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.每位服務對象均有完整的營養評估及計畫，並存於服務對象個人照顧紀錄中。 2.每位服務對象每月至少追蹤測量體重 1 次，並有紀錄。 3.對營養指標異常之服務對象，有營養師介入之改善措施，且定期評值追蹤及修正飲食照護計畫。 	文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱服務對象營養紀錄及評估時間。 2.檢閱服務對象體重測量紀錄。 	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	
	B4.4	管灌服務對象餵食情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.管灌服務對象有個別之灌食空針，使用過程符合衛生清潔原則。 2.灌食配方成分、份量與溫度適合服務對象個別需要;食物不全是商業配方，每日至少管灌一次自然食材。 3.灌食技術正確(管路位置確認，回抽，空針高度正確，流速適當) 4.灌食時及灌食後注意服務對象需求與感受(姿勢維持如 1 小時內，頭頸部抬高 30 至 45 度;管灌時對服務對象說明或打招呼) 5.無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。 2.實地察看是否有使用個別的空針。 3.管灌飲食可以全部為天然食材，但須注意熱量是否足夠。但不可全為商業配方。 4.果汁算新鮮食材。 5.檢測機構工作人員管灌技術正確性。 	E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2,3 項。 B.符合第 1,2,3,4 項。 A.完全符合。	無管灌服務對象不適用。
	B4.5	依服務對象個	<ol style="list-style-type: none"> 1.備有配合服務對象個別化之餐具，如缺口杯、易握把柄 	實地察看 現場訪談	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
		別需要 提供適 宜餐具 及容器 情形	湯匙刀叉、高邊盤等，並落實提供服務對象合宜之餐具。 2.機構用餐餐具，非全為不鏽鋼材質，除特殊情形外，不應使用免洗餐具。 3.有私人餐具、飲用水用具。	1.實地察看服務對象供食情形，有個別化餐具、杯子。 2.機構可使用不鏽鋼餐具，但不能全部都是。 3.每位服務對象有私人餐具、飲用水工具，並有明確標示。	C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	

C、環境設施及安全維護(計 26 項)(占評分總分 25%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
C1 環境設施(16 項)						
一級必要項目	C1.1	機構房舍總樓地板面積及使用現況符合法規情形	1.建物現況與使用執照登載用途相符。 2.機構房舍總樓地板面積符合規定。 3.寢室樓地板面積符合規定。 4.住民日常活動場所面積符合規定。	文件檢閱 實地察看 1.機構提供使用執照及最新核備之平面圖。 2.請主管機關提供機構立案及最新之平面圖，並察看機構現況與原立案圖面是否符合；若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。 3.總樓地板面積不含工作人員宿舍及停車空間。 4.日常活動場所係指設置餐廳、交誼休閒活動等所需之空間與設備。寢室樓地板面積之計算，不包含浴廁面積。	E.不符合。 A.完全符合。	公立、公辦民營及財團法人機構： 1.樓地板面積：養護型、失智型及長照型為每人至少 16.5 平方公尺，安養為每人至少 20 平方公尺。 2.寢室面積：每人至少 7 平方公尺。 3.日常活動場所面積：養護型及長照型每人至少 4 平方公尺(安養 6 平方公尺)。 小型機構： 1.樓地板面積：失智型及長照型為每人至少 16.5 平方公尺；安養及養護型為至

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
						少 10 平 方 公 尺。 2. 寢 室 面 積：失 智 型 及 長 照 型 人 至 少 7 平 方 公 尺；安 養 及 養 護 每 人 至 少 5 平 方 公 尺。 3. 日 常 活 動 場 所 面 積：長 照 型 為 每 人 至 少 4 平 公 尺。
	C1.2	房舍及設備之維護與堪用情形	1.訂有建物及各項設備之維護作業規範。 2.房舍、室內傢俱及設備(含機電、水電及教育訓練等相關設備)均堪用。 3.房舍、室內傢俱及各項設備均定期維護(修)且有紀錄。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱建物及各項設備之維護作業規範。 2.檢閱機構各項設備定期維護、維修紀錄。 3.教育訓練設備種類繁多，各類機構可依其服務對象屬性備置。 4.房舍堪用指建物是否漏水、破損(含地面、牆面、門窗及屋頂等)。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1項且第2項部份符合。 B.符合第1,2項，且第3項部份符合。 A.完全符合。	
二級加強項目	C1.3	寢室設施、採光、照明及通風設備情形	1.寢室設施符合機構設置標準及相關法規。 2.寢室有自然採光及照明設備，通風佳，無異味。 3.可依服務對象不同溫度需求提供調整冷暖之設施。 4.配置可調整光度之照明燈具。	實地察看 1.機構寢室設施包括：不得設於地下樓層，且公立及法人機構每間寢室均有簡易衛生設備；每床應附有可擺放私人物品之	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	1.每間寢室人數 長期照護≤6人 養護≤6人 失智≤4人 安養≤3人 2.門框間之距離至少90

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				<p>櫥櫃或床頭櫃；門框與床距達下限以上；2人或多人床位寢室應備具隔離視線之屏障物；寢室間隔間高度應與天花板密接；有可供直接進入寢室，不須經過其他寢室之走廊；床位數在上限內等。</p> <p>2.察看機構寢室是否通風良好，空氣無異味，光線充足，有自然採光之窗戶及照明設備且通風性，並且無難聞氣味。</p> <p>3.自然採光意指有對外窗戶，具有自然光線射入。</p>		公分(或門淨寬至少80公分)，床邊與床鄰床之距離至少80公分。
	C1.4	公共空間採光、照明及通風設備情形	<p>1.公共空間有良好採光及照明設備。</p> <p>2.公共空間通風佳，無異味。</p> <p>3.未靠窗之公共空間，有充足人工照明。</p> <p>4.未靠窗之公共空間，有充足空調設備。</p>	實地察看 察看機構公共空間採光、照明設備及通風性是否合宜。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	
	C1.5	儲藏設施設置情形	<p>1.具有輔具及傢俱、個人物品及消耗性物品之儲藏空間。</p> <p>2.易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間，應隨時上鎖。</p> <p>3.各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊。</p> <p>4.定期盤點並有紀錄。</p>	實地察看 文件檢閱 1.察看機構儲藏空間或設施是否設於機構立案處。 2.個人物品及消耗性物品係指被褥、床單及用品雜物。 3.儲藏空間具分類標示，其物品擺放整齊。 4.檢視儲藏設施定期整理紀錄。 5.定期係指有固定時間即可。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	C1.6	交通設備配置及保養情形	<p>A.機構內具交通設備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.車內應備有安全帶、滅火器、急救箱等設備。 2.有辦理車輛乘客險。 3.有專人保管，並定期保養、維修且有紀錄。 <p>B.具合約單位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.上述 1-3 項皆須完整。 2.與合約單位之合約書在有效期內。 	<p>現場察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.「專人保管」可由司機或總務人員任之。 2.合約書內容完備。 3.急救箱以簡易型即可。 4.救護車部分，應檢附縣市衛生局定期檢查、檢驗及稽核合格證明。 	<p>E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1,2 項。 A.完全符合。</p> <p>註：具合約單位除應符合第 1 至第 3 項外，另應備在有效期內之合約書，始給 A。</p>	
	C1.7	餐廳設備、環境清潔衛生情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2.餐廳之設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 3.設置區位符合便利性。 4.餐廳環境美化。 	<p>現場察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.現場察看機構餐廳設置、設施設備及美化情形。 2.檢視餐廳定期清掃及消毒紀錄。 3.餐廳設置區位係指失能服務對象能夠在生活群或照護單元內即有用餐空間，而不需離開其生活群或照護單元。 4.「定期」意指固定時間即可。 5.設施設備可滿足服務對象之需求係強調餐廳之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。 	<p>E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。</p>	
	C1.8	日常活動空間（如閱覽區、活動區、會客區）及設施、設備設置情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性。 2.日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。 3.每週至少一次清潔環境，且有紀錄。 4.具其他用途亦須符合相關規定。 	<p>現場察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.現場察看機構交誼空間設施設備設置情形。 2.檢視定期清掃紀錄。 3.訪問服務對象使用情形。 4.每樓層均有活動空間。 5.具其他用途亦須 	<p>E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				符合相關規定，如交誼空間做為餐廳使用，須符合餐廳設施之規定。		
一級必要項目	C1.9	寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形	1.浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。 2.緊急呼叫設備功能正常。 3.緊急呼叫設備，設置位置適當。 4.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、廁所及寢室緊急呼叫設備設置情形。 2.現場測試機構內浴室、廁所及寢室之緊急呼叫設備之功能。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合1,2,3項。 A.完全符合。	
二級加強項目	C1.10	無障礙通路設置情形	以下各項室外通路、室內通路、坡道相關設置應符合建築法規： 1.室外通路和室內通路走廊之高差及寬度。 2.室外通路與主要通路不同時，應有引導標誌。 3.室內通路走廊上各出入口之高差及寬度。 4.地面應平坦堅固且防滑。 5.通路上之突出物。 6.坡道之坡度、平台、防護設施扶手。	現場察看 1.97年7月1日以前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。 2.97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。	公立、公辦民營及財團法人機構： E.不符合。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。 小型機構： E.不符合。 C.機構提出已向工務建管單位研提替代改善計畫書之證明文件者，視同合格。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於101年11月16日台內營字第1010810493號令修正發布。
二級加強項目	C1.11	樓梯設置情形	以下各項樓梯相關設置應符合建築法規： 1.梯級踏面前端防滑及側面防護緣。 2.梯級起點與終點之警示設施。 3.扶手及樓梯底板下方防護設施。	現場察看 1.97年7月1日以前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。 2.97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部	公立、公辦民營及財團法人機構： E.不符合。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				「建築物無障礙設施設計規範」檢視	<p>小型機構： E.不符合。 C.機構提出已向工務建管單位研提替代改善計畫書之證明文件者，視同合格。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。</p>	<p>其使用機能可獨立分開者。 2.「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及原則」，業經內政部於101年11月16日台內營字第1010810493號令修正發布。</p>
二級加強項目	C1.12	升降設(電梯)設置情形	<p>機構內每幢2層樓以上建築物應至少設置1座無障礙升降機，且該升降機應符合「建築物無障礙設施設計規範」設置之規定：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.升降機門的淨寬度不得小於90公分，機廂之深度不得小於135公分。 2.升降機設有點字之呼叫鈕前方30公分處之地板，應作30公分×60公分之不同材質處理。 3.升降機前方之輪椅迴轉空間，有直徑150公分以上之輪椅迴轉空間。 4.點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。 5.至少二側設置扶手。 6.未設置升降機，但屬專供安養老人使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般院民使用之公共空間(如餐廳及集會廳等)，且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達 	<p>現場察看 未設置升降機，但屬專供安養老人使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般院民使用之公共空間(如餐廳及集會廳等)，且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數50%以上者視為符合。</p>	<p>公立、公辦民營及財團法人機構： E.不符合。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。</p> <p>小型機構： E.不符合。 C.機構提出已向工務建管單位研提替代改善計畫書之證明文件者，視同合格。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2.「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及原則」，業

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			之房間數超過總房間數 50% 以上者。		成。	經內政部於 101 年 11 月 16 日台內營字第 1010810493 號令修正發布。
二級加強項目	C1.13	無障礙浴廁的設置情形	<p>應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2. 設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。 3. 輪椅之迴轉空間，馬桶之設計與空間足供可自行使用輪椅者橫向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。 4. 洗臉盆及鏡子。 5. 多人使用之廁所，應有適當的隔間或門簾。 6. 至少設置兩處求助鈴。 	<p>現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 97 年 7 月 1 日以前領得建造執照之建築物，依 85.11.27 修正施行建築技術規則條文檢視。 2. 97 年 7 月 1 日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。 3. 每幢建物至少設置 1 處無障礙浴廁。 4. 無障礙廁所及浴室出入口應無高差，若有高差應設置坡道或昇降設備。 5. 無障礙浴室及廁所合併設置者，浴室及廁所皆應有適當隔間(隔簾)，且不可上鎖。 	<p>公立、公辦民營及財團法人機構：</p> <p>E. 不符合。</p> <p>A. 完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。</p> <p>小型機構：</p> <p>E. 不符合。</p> <p>C. 機構提出已向工務建管單位研提替代改善計畫書之證明文件者，視同合格。</p> <p>A. 完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2. 「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於 101 年 11 月 16 日台內營字第 1010810493 號令修正發布。
二級加強	C1.14	廚房清潔衛生情形	1. 訂有廚房作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)及食材儲存之作業標準，且落實	<p>文件檢閱</p> <p>現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視廚房現場環境及每日環境管 	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1 項。</p> <p>C. 符合第 1,2 項。</p> <p>B. 符合 1,2,3 項。</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
項目			<p>每日環境管理並有紀錄。</p> <p>2.具乾貨、冷凍(-18℃以下)及冷藏(7℃以下)食材之設備，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。</p> <p>3.食物檢體留存(整份或每樣食物100公克) 分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。</p> <p>4.洗碗及洗菜應分槽處理。</p>	<p>理紀錄。</p> <p>2.現場檢視食材儲存設備之保存溫度及分類儲放情形。</p> <p>3.檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。</p> <p>4.老人福利機構之膳食不可外包。</p>	A.完全符合。	
	C1.15	污物處理空間設置情形	<p>1.訂有機構污物處理辦法及流程。</p> <p>2.有獨立之污物處理空間。</p> <p>3.污物處理及動線，符合感染管制原則。</p>	<p>實地察看 文件檢視</p> <p>1.檢視機構污物處理辦法及流程。</p> <p>2.現場察看機構污物處理動線應符合感控原則。</p> <p>3.「動線」係指污物袋車通往污物處理空間時避免直接穿越用餐區和備膳之配膳室、廚房等空間。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項。</p> <p>C.符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>B.符合第12項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	C1.16	洗澡設備設置情形	<p>1.公共浴室應有多元洗澡設備之配置。</p> <p>2.符合隱密性(有圍簾或適當隔間之設置)。</p> <p>3.有維持舒適溫度及保暖之設備。</p>	<p>現場察看 現場訪談 文件檢閱</p> <p>1.現場察看機構洗澡設備設置情形。</p> <p>2.訪問服務對象使用情形。</p> <p>3.洗澡設備之多元化宜因應不同對象之洗澡需求而有不同形式之洗澡設備，如床浴之洗澡床、淋浴之洗澡椅等。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>C.符合其中1項。</p> <p>B.符合其中2項。</p> <p>A.完全符合。</p>	無公共浴室者不適用。
C2 安全維護(4項)						
一級必要項目	C2.1	建築物公共安全檢查簽證申報情形	<p>1.依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。</p> <p>2.現場置有檢查報告書及地方政府核發之審查合格證明文件。</p>	<p>文件檢閱 現場實務觀察評估</p> <p>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。</p>	<p>E.不符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
一級必要項目	C2.2	消防安全設備設置、檢修申報及管理情形	1.最近一年內消防主管機關檢查合格並備有證明。 2.每半年檢修申報一次，並備有3年內申報完整紀錄。 3.窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰材質。 4.建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責，操作消防設備無故障且無失效情形。 5.儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動撒水頭。	文件檢閱 實地查看與測試 現場訪談 1.消防安全設備設置情形： (1)消防安全設備符合法規規定。 (2)外觀檢查或抽樣操作無故障或失效情形。 2.消防安全設備檢修申報情形： (1)依規定每半年辦理1次檢修申報。 (2)有近3年各次紀錄。 3.窗簾、地毯及隔簾等之使用材質情形：依規定使用附有防焰標示之物品。 4.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。 (2)防火管理人之遴用及訓練符合規定，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次之訓練中，至少包	E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2,3項。 B.符合第1,2,3,4項。 A.完全符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				<p>含1次演練及驗證，並有近3年各次通報表等佐證資料。</p> <p>(5)抽測自衛消防編組人員3人，詢問其對自身職責瞭解情形。</p>		
一級必要項目	C2.3	疏散避難逃生系統設置情形	<p>1.設置無障礙設施之逃生路徑，及應能連動火警探測器自動釋放關閉，且不需鑰匙可雙向開啟之防火門。</p> <p>2.逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑)，並主要逃生出入口處有具閃滅或音聲引導功能之出口標示燈設備。</p> <p>3.樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等周圍 1.5 公尺內保持暢通無阻礙物。</p> <p>4.設有等待救援空間。</p>	<p>現場實務觀察評估</p> <p>1.防火門應朝避難方向免用鑰匙即可開啟。設置常開式防火門者，應能連動火警探測器。</p> <p>2.逃生路徑部分，如為3層以上，5層以下原有合法建築物之直通樓梯，依現行規定應至少有1座安全梯者，經當地主管建築機關認定設置有困難時，得以其鄰接直通樓梯之牆壁應具1小時以上防火時效；其出入口應裝設具有1小時以上之防火時效及半小時以上阻熱性之防火門窗替代之。</p> <p>3.主要逃生出入口處有具閃滅或音聲引導功能之出口標示燈設備部分，如C2.2項目消防安全設備設置情形之出口標示燈部分評核為合格者，則視同符合。</p> <p>4.樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等，須保持暢通不可有阻礙物；另1.5公尺以外亦同。</p> <p>5.等待救援空間應具防火區劃及排</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項。</p> <p>C.符合第1,2項。</p> <p>B.符合第1,2,3項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>有關基準說明第2項逃生路徑部分，如為100年7月1日以前領得建造執照之建築物，如C2.1建築物公共安全檢查簽證申報情形部分評核為合格者，則視同符合，惟仍應列為建議改善事項。</p>

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				煙功能，考量限制火災範圍及提高存活率之目標，並須符合以下4項： (1)空間構造：以不燃材料建造，出入口為防火門。 (2)排煙設計：設置加壓排煙設備或足夠面積之排煙窗。 (3)消防救助可及性：應考量有與戶外聯通之窗戶，或消防人員抵達後可自戶外進入救援之空間。 (4)面積：需足夠容納該區劃之住民。		
一級必要項目	C2.4	訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練	1.對於火災、風災、水災、地震等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序。 2.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及緊急召回機制。 3.機構避難平面圖示應明顯適當，明確訂定各樓層住民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，包括複合型緊急災害應變演練1次及夜間演練1次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。	審閱書面資料 現場實務觀察評估 1.基準第1項、第2項及第3項，如C2.2項目防火管理制度執行情形評核為合格且消防防護計畫內容已將風災等其他災害之應變、通報聯絡、避難引導或其他防災應變上之必要事項納入者，則視同符合。 2.基準第4項，現場查閱機構每年實施緊急災害應變演練情形與紀錄(照片)，可比照火災之自衛消防編組演練辦理相關編組與訓練課程。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
C3 衛生防護(6項)						
	C3.1	隔離空間設置及使用情形	1.設有隔離空間且在立案面積內，並具獨立空調、衛浴設備及緊急呼叫設備。 2.隔離空間、位置符合感染控制相關規定。 3.明確規範隔離空間使用對象。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱隔離室使用規定。 2.察看是否設置隔離室及其動線。 3.隔離室含在申請	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			4.訂有各類(應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、住民轉換之消毒等項目)隔離措施標準作業流程,並依個案需求提供合宜的隔離照護技術。	的床數中。 4.隔離室適用對象為新入住或出院或疑似感染個案。 5.隔離室不可以像醫院在 SARS 期間一樣使用貨櫃屋。 6.獨立空調、衛浴設備之隔離室係屬感染控制之基本條件,其輸送之動線路徑須符合感染控制原則。		
	C3.2	機構環境清潔及病媒防治措施情形	1.每日清掃機構內外環境且無異味,並有紀錄。 2.每3個月機構內外環境消毒1次並有紀錄。 3.有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施,如紗窗、紗門等。 4.委外清潔公司作蚊蟲害防治,應有佐證文件。	文件檢閱 實地察看 以疾病管制署公告之人口密集機構感染控制措施指引為原則: 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。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。 無委外清潔之機構則審視基準第1項至第3項: E.完全不符合 C.符合其中1項。 B.符合其中2項。 A.完全符合。	
	C3.3	設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形	1.訂有設備、儀器定期維護之相關作業規定及人員操作訓練辦法。 2.廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制,並有紀錄。 3.於購入新設備及平時教育訓練時安排相關設備、儀器操作課程,並有紀錄。 4.定期查核各類設備、儀器操作技術,並備有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練辦法。 2.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練之課程內容與辦理紀錄。 3.檢閱機構之儀器有定期校正之紀錄。 4.定期查核各類設備、儀器操作技術之紀錄。 5.現場訪問及抽測工作人員操作情	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				形。 6.設備儀器係指與服務對象照顧有關之床、輪椅、抽痰機、血壓計、製氧機及電器用品等。		
一級必要項目	C3.4	護理站設施設備設置情形	<p>1.護理站應有基本急救設備、準備室、護理紀錄櫃、藥品及醫療器材存放櫃、工作台、治療車及洗手設備。</p> <p>2.各項設備定期維護且功能正常，藥品須在效期內。</p> <p>3.每層樓設護理站或簡易護理工作站(機構內至少設有一處護理站)。</p> <p>※基本急救設備之項目包含： (1)氧氣；(2)鼻管；(3)人工氣道；(4)氧氣面罩；(5)抽吸設備；(6)喉頭鏡；(7)氣管內管；(8)甦醒袋；(9)常備急救藥品。</p> <p>*常備急救藥品： Albuterol(Aminophylline 等支氣管擴張劑)1 瓶、Atropine5 支、Epinephrine(或Bosmin 等升壓劑)10 支、Sodium bicarbonate5 支、Vena 5 支、Solu-cortef 5 支、50%G/W 3 支、NTG. Tab 數顆。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談測試</p> <p>1.檢閱相關檢查保存紀錄。</p> <p>2.現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。</p> <p>3.訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。</p> <p>4.安養機構應至少設置1處護理站，其護理站之急救藥物物品項比照救護車裝備標準之「一般急救箱配備項目表」。</p> <p>5.每護理站應至少備有1套急救設備。</p> <p>6.簡易護理工作站備有一般急救箱。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項。</p> <p>C.符合第1,2項。</p> <p>B.符合第1,2項，且第3項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	小型機構護理站設有準備空間者視同準備室。
	C3.5	事業廢棄物處理情形	<p>1.備有環保主管機關核可之廢棄物清理計畫書，及效期內廢棄物委託處理合約。</p> <p>2.依廢棄物清理法之規範進行分類。</p> <p>3.廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理。</p> <p>4.事業廢棄物處理依規定處理並有紀錄可查。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1.檢閱廢棄物處理規範、執行紀錄。如經機構所在地縣市政府(環保局)核准解除列管者，免檢具事業廢棄物清理計畫書送審，則視同基準第1項符合。</p> <p>2.實地察看廢棄物處理(分類、儲存、清運等)。</p> <p>3.訪談工作人員廢</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項。</p> <p>C.符合第1,2項。</p> <p>B.符合第1,2,3項。</p> <p>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				<p>棄物之處理，以確認與機構之事業廢棄物清理計畫一致性。</p> <p>4 若有合作醫院處理者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件。</p>		
二級加強項目	C3.6	機構飲用供水設備安全及清潔情形	<p>1.自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。每3個月檢測水質之大腸桿菌群，且有檢驗報告。</p> <p>2.非使用自來水者，須經飲用水設備處理，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每隔3個月檢測硝酸鹽氮及砷，設有水塔者，應半年清洗1次，並有紀錄。</p> <p>3.飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。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個月更換一次濾芯。</p> <p>4.使用包裝用水者需附水質檢驗合格證明，且須在有效期限內，並應置放於陰涼處。</p>	<p>文件檢閱 實地察看</p> <p>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。</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.每3個月係指每隔3個月內。</p>	E.不符合。 A.完全符合。	

D、權益保障(計 12 項)(占評分總分 13%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	D1	服務對象保證金儲存情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有服務對象保證金管理作業。 2.有專戶儲存。 3.保證金收支正常。 4.公立機構應依其主管機關規定辦理。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視服務對象保證金專戶儲存佐證文件。 2.與機構主任(院長)會談有關服務對象保證金收支情形。 3.保證金金額與委託契約書須一致。 4.公立機構依相關規定辦理者視為符合。 	非公立機構: E.完全不符合。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2 項,且第 3 項部分符合。 A.完全符合(符合第 1,2,3 項)。 公立機構: E.完全不符合。(不符合第 4 項) A.完全符合。(符合第 4 項)	
	D2	服務單位辦理安全保險事項情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.投保公共意外責任險。 2.公共意外責任險保險範圍及額度符合規定。 3.定期更換投保契約且未中斷。 4.另有投保火災等減輕服務單位風險負擔之保險。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視機構投保佐證文件。 2.與機構主任(院長)會談有關機構投保情形。 3.其他減輕機構風險負擔之保險,包括火險、地震險等。 		依老人福利機構投保公共意外責任保險保險範圍及保險金額規定辦理。直轄市、縣(市)主管機關所定老人福利機構投保公共意外責任保險之保險範圍及保險金額高於上開規定,從其規定。
	D3	與入住委託人訂立契約情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2.契約內容應完備(明定有服務項目、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。 3.契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。 4.當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視契約資料。契約應核章完整且內容不得違反應記載及不得記載事項。 2.與機構主任(院長)及服務對象會談有關契約內容事項。 3.縣(市)政府委託安 	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				置個案無需契約審閱期。 4.公費服務對象應備有縣市政府委託安置契約書；契約書應涵蓋定型化契約範本，其內容均能含括定型化契約範本及其附件所規範者，未能涵括其權利及義務則應另立契約。 5.緊急安置及保護個案無需簽契約書。		
	D4	收費標準訂定情形	1.收費標準依規定報主管機關。 2.確實依標準收費。 3.未經核准，不得另立名目收費。 4.收費項目及標準應公告於服務單位明顯處。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1.察看機構公告之收費標準與報主管機關是否相符。 2.查看是否公告於明顯處。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
	D5	生活公約或權益規範訂定情形	1.服務單位訂有生活公約或權益規範。 2.生活公約或權益規範應公告於服務單位明顯處。 3.清楚告知服務對象(家屬)相關規定，並有紀錄。 4.對違反公約個案有召開會議且有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1.察看機構張貼生活公約或權益規範。 2.訪問服務對象有關機構之生活公約或權益規範內容。 3.檢閱機構召開違反公約個案之會議紀錄。 4.如機構無違反公約個案，則視同符合基準說明第4項。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
	D6	服務對(家屬)申訴意見反應辦理情形	1.訂有意見反應及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。 2.設置合適的意見箱。 3.明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 4.有專人處理申訴案件，並定期分析，留有紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視申訴辦法。 2.實地觀察意見箱設置情形。 3.請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	D7	尊重服務對象信仰情形	1. 尊重服務對象宗教信仰。 2. 服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。 3. 有提供靈性關懷服務。 4. 設有簡易宗教設施。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢視個別靈性關懷服務紀錄。 2. 訪問機構服務對象。	E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。 B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。	
二級加強項目	D8	居家情境佈置情形	1. 個人空間穩私之維護，床與床之間應有圍簾或屏風。 2. 個人空間隱私之維護，監視器未設置於服務對象寢室及浴廁內。 3. 床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。 4. 允許服務對象可攜帶個人物品。 5. 允許服務對象佈置自己的空間環境。	實地察看 1. 現場察看服務對象之個人物品擺放情形。 2. 現場察看機構個人空間是否具隱私性。	E. 符合未達 2 項。 D. 符合其中 2 項。 C. 符合其中 3 項。 B. 符合其中 4 項。 A. 完全符合。	
	D9	服務對象財物管理及死亡遺產處理情形	1. 訂有服務對象財物管理(如退休金管理、信託管理、重要財物保管、死亡遺產處理等)辦法。 2. 清楚告知服務對象(家屬)相關規定並有紀錄。 3. 有專人協助處理且有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱機構提供財產管理之資訊、編組、執行(保管、提領、發還)及稽核等紀錄、相關文件表單。 2. 現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。 3. 機構的角色主要是提供相關資訊與協助，並非實際管理或直接處理服務對象財務，如果服務對象有需要，機構有提供相關服務資訊或協助之紀錄，如服務對象無此需求時，在契約、工作手冊或相關資料中提供服務的資訊即算。 4. 單身、無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視： (1) 親屬關係建立及服務對象生	E. 完全不符合。 D. 符合第 1 項。 C. 符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 B. 符合第 1,2 項。 A. 完全符合。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				前筆跡、書信等資料之完整性。 (2)查察遺產管理作業各項流程是否完整與如期辦理。		
	D10	提供服務對象臨終關懷照顧及協助處理喪葬事宜情形	1.提供服務對象或家屬臨終關懷相關資訊。 2.訂有臨終關懷服務對象手冊並確實執行。 3.協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構提供臨終關懷資訊、文件、手冊，包括契約、工作手冊及相關資料等。 2.檢閱機構與服務對象或家屬討論、協助安排處理及輔導等之紀錄。 3.現場訪談提供臨終關懷之人員，了解熟悉作業程度及辦理情形。	E.完全不符合。 C.符合其中1項。 B.符合其中2項。 A.完全符合。	
	D11	辦理服務滿意度調查情形	1.每年至少辦理1次不具名滿意度調查。 2.滿意度調查包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。 3.有調查分析報告。 4.依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱調查問卷及改善方案內容。 2.與家屬或服務對象訪談。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
	D12	平等使用生活空間與設備情形	服務對象與工作人員共同使用生活空間與設備，並無區分。	現場實務觀察評估，必要時與工作人員、服務對象或家長(屬)晤談。 ※生活空間係指餐廳、公共衛浴、休閒等處所。	E.完全不符合。 C.部分符合。 A.完全符合。	

E、改進創新(計 2 項)(占評分總分 2%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	E1	前次評鑑建議事項改善情形	1.針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施。 2.確實執行，並有成效或說明無法達成改善目標之原因。	文件檢閱 現場訪談 1.與主任(院長)現場會談。 2.檢閱改善情形之相關文件。 3.檢視各相關建議是否依建議改善。 4.請主任(院長)說明改進內容及成效。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1 項,且第 2 項部分符合。 A.完全符合。	第 1 次接受衛生福利部評鑑者,以機構接受地方政府初評之建議改善事項為主。
	E2	創新措施及執行情形	1.具有創新模式、策略或連結方式。 2.上述創新措施具有成效。	文件檢閱 現場訪談 1.與負責人員現場會談。 2.現場察閱創新措施。 3.創新包含服務模式、服務策略、專業資源策略或連結方式。 4.創新措施亦包括機構獲獎、研發創新、相關刊物發表之文章等。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	