

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

## 一、經營管理 12 項/37 題/74 分(占總分 20%)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
A1	業務計畫擬訂與執行情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>依機構發展方向及服務對象需求，訂定年度業務計畫，計畫應有目標及執行內容。</li> <li>依據年度業務計畫確實執行且留存紀錄。</li> <li>定期檢視計畫目標達成狀況提出檢討改善策略。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視業務計畫內容及執行情形。</li> <li>現場與業務負責人會談。</li> <li>年度業務計畫應於前 1 年度訂定，且非指申請補助之計畫。</li> <li>業務負責人未出席，本項逕評核為 C。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		6
A2	入出機構之管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>收容個案類型符合主管機關許可立案時收案類型。</li> <li>機構收容人數符合主管機關許可立案床數。</li> <li>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。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>「入機構」指入住；「出機構」指退住，退住之情形包含：疾病改變、返家、轉介其他機構、往生等。</li> <li>服務對象入出機構辦法，除要說明服務對</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合</li> </ol>		12

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		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 4 年無違規收容紀錄。 6. 機構將地方主管機關核准之收費公開於機構網站上。	象資格、入住相關規定外，應將入住後機構的評估機制及服務計畫擬定載入辦法，出機構則要說明相關條件，並檢視入出機構流程。 3. 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。 4. 與服務對象會談了解其執行情形。 5. 向主管機關查詢機構近 4 年內是否有無違規收容紀錄。	(0) 4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 5. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 6. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)		
A3	工作手冊制定與執行情	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視工作手冊內容及審	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)	1. 本項所稱工作人員(如業務負責	8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
	形	2. 至少每年一次審閱或修訂工作手冊及相關表單，並有紀錄。 3. 手冊內容應明列以下行政管理規定內容，包含機構組織架構、各單位及人員業務職掌、重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法（包括求助與通報等聯繫窗口、電話等）、個人資料管理與保密辦法、安全看顧作業規範（預防跌倒、哽噎等）等資料。 4. 工作人員熟悉前述工作手冊內容。	閱或修訂紀錄。 2. 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。 3. 業務負責人未出席，本項逕評核為 C。	2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)	人、長照人員、專業人員等)。 2. 應依不同職務之工作人員業務職掌訂立工作手冊內容，但如分冊訂定，各手冊內容應含基準說明 3 之內容。	
A4	行政會議辦理情形	1. 定期(至少每 3 個月)召開行政會議，並有會議紀錄及出席表。 2. 會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。 3. 會議決議事項須有執行及追	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。 2. 檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)		6

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		縱管考制度。	管考制度之落實(管考項目具連貫性)。	3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)		
A5	服務資訊公開	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數、收費標準等。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱機構之簡介或文宣。</li> <li>察看機構公開之網路平台內容。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		4
A6	評鑑期間接受主管機關查核及前次評鑑缺失、建議事項改善情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施，確實執行並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</li> <li>接受主管機關、目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>與主管機關確認機構自前次評鑑後接受查核改善情形。</li> <li>檢視前次評鑑之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。</li> <li>若無評鑑紀錄，則評「不適用」。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	4

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
A7	工作人員權益相關制度訂定及執行	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有工作人員聘任、薪資給付及福利制度(如意外險、照顧責任險等)、獎勵機制。</li> <li>訂有工作人員差勤、退休撫卹、獎懲考核(未具僱傭關係得訂於章程或社員公約)、教育訓練、申訴及人力資源發展制度。</li> <li>機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。</li> <li>訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。</li> <li>提供減少長照人員職業傷害之相關措施。</li> <li>確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 業務負責人未出席， 本項逕評核為C。	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>本項所稱工作人員(如業務負責人、長照人員、專業人員等)。</li> <li>長照人員人身安全機制包括：性騷擾、性侵害防治、照顧傷害、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。</li> <li>減少長照人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等工作輔具及教育訓練。</li> </ol>	12
A8	人力設置情	<ol style="list-style-type: none"> <li>符合設置標準。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合 C 不符合</li> </ol>		4

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
	形	2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。		2. A 符合 C 不符合		
A9	機構住民保護、性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有住民保護、性騷擾及性侵害三類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。</li> <li>訂有住民保護、性騷擾及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。</li> <li>工作人員清楚處理流程。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視機構住民保護、性騷擾及性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。</li> <li>檢視機構住民保護、性騷擾及性侵害預防措施。</li> <li>訪談工作人員確認其了解程度。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>法規：老人保護通報及處理辦法、身心障礙者保護通報及處理辦理、性騷擾防治法及性侵害犯罪防治法</li> <li>相關紀錄應注意個資保密。</li> <li>性侵害及性騷擾事件對象包括：工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。</li> </ol>	6
A10	新進工作人員職前訓練	1. 應訂有新進工作人員職前訓練計畫。	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱教育訓練計畫及</li> </ol>	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合	整體環境介紹應包括機構本身及機構周邊	8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
	情形	2. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。 3. 新進工作人員應接受職前訓練(至少 16 小時)，訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育(至少 3 小時)、感染控制(至少 4 小時)、緊急事件處理及服務項目實地操作等。 4. 新進工作人員職前訓練應有效益評量，包含機構適任性考核與受評人員意見調查或回饋表。	相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。 3. 新進工作人員職前訓練中，除職業安全衛生教育及感染控制外，皆應以實體課程為原則。	(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)	環境，非僅限服務對象所處環境。	
A11	【加分項目】機構提供服務對象習慣的語言機構人員出		機構每日工作人員出勤狀況(職稱、人名、照片等)明顯揭示於佈告欄或明顯處(應長期辦理)。	由評鑑委員共識決，最多 2 分，並以總分占比式加權計算。		2 (以占比式加權計算)

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
	勤管理有公開明顯揭示。					
A12	【扣分項目】評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。</li> <li>2. 違規事項：如於未經許可立案範圍收容、對服務對象不當對待、經調查確有拒收愛滋感染者或予不公平待遇之情事…等及其他經主管機關認定違規事項。</li> <li>3. 重大負面事件：如機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外…等及其他經主管機關認定。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談	參酌主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，最多扣 2 分。		2 (扣總分)

## 二、專業照護品質 18 項/67 題/134 分(占總分 35%)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
----	------	------	------	------	------	------

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
B1	工作人員接受健康檢查	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 了解健康檢查報告，並對於檢查異常值之項目，有追蹤處理措施，且有紀錄。</li> <li>4. 依規定造冊、提報流感疫苗等預防接種名冊，</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</li> <li>2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。</li> <li>3. 新進人員健檢日期應於到職前完成。</li> <li>4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。</li> <li>5. 機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理，且載明未施打原因並留有相關紀錄。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>5. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	本項所稱工作人員（如業務負責人、長照人員、專業人員等）。	10

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		<p>並配合政策施打疫苗，未施打疫苗原因留有紀錄。</p> <p>5. 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。</p>				
B2	服務計畫及跨專業服務	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。</p> <p>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>	<p>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		4

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		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。 6. 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。依相關法規制定個案資料調閱辦法，並有相關調閱紀錄。				
B3	服務提供過程感染預防、處理及監測	1. 訂有皮膚傳染病（至少包括疥瘡）、呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒等疑似感染個案及群聚感染事件評估及監測措施、處理辦法及流程，並確實執行。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱感染預防評估措施、處理辦法及流程，與相關會議檢討紀錄。 2. 檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少 1 次及有否異常。	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合		14

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		2. 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。 3. 服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有紀錄。 4. 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。 5. 落實實施手部衛生作業。 6. 鼓勵服務對象配合政策施打	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施打相關預防性疫苗之措施。	(0) 4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 5. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 6. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 7. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)		
B4	服務對象健康檢查及健康管理	1. 服務對象應提供初入機構前 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。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。 2. 若有異常情形，檢閱相	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)		6

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		2. 服務對象每年接受 1 次健康檢查，至少包括體檢項目包括胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，並有完整紀錄。 3. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與服務對象管理，且有紀錄。	關處理佐證記錄。 3. 機構收住心智障礙(精神障礙、智能障礙、自閉症或失智症)住民，是類住民入住時須提供入住前 14 天內檢查桿菌性痢疾、阿米巴性痢疾及寄生蟲感染檢驗報告。	3. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)		
B5	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	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。 2. 如有發生跌倒案件應逐案分析、處置。 3. 針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。 4. 定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視資料。 2. 請教工作人員，如何執行。	1. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0) 3. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0) 4. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合		8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
				(0)		
B6	意外事件、 緊急事件處理與預防	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。</li> <li>長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</li> <li>發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</li> <li>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。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱緊急或意外事件處理流程。</li> <li>與長照人員訪談發生事件時之處理情形。</li> <li>檢閱事件發生之紀錄。</li> <li>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。</li> <li>業務負責人未出席，本項逕評核為 C。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	意外或緊急事件處理紀錄內容：發生事件描述，含人、時、地、物以及傷害等級、原因、處理過程。	8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
B7	提供緊急送醫服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。</li> <li>送醫前視需要提供必要之急救措施。</li> <li>服務單位備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約。</li> <li>緊急就醫服務之紀錄完整。</li> <li>與家屬即時聯繫之紀錄。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱緊急送醫辦法及流程。</li> <li>檢閱就醫服務紀錄與家屬之即時緊急連繫服務紀錄。</li> <li>訪談長照人員，瞭解緊急送醫時之實際處理情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		10
B8	服務對象生活輔助	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>現場訪談長照人員進行服務情形。</li> <li>訪談機構服務對象生活</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分</li> </ol>		4

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		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。	輔具提供情形，如餐具等。	符合(1)C 不符合(0)		
B9	維持自我照顧能力	1. 依服務對象需求安排日常活動及提供其他生活照顧服務，如提供自立支援、協助購物或服藥提醒等。 2. 落實增加服務對象自我照顧能力之措施，確實執行並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 2. 檢視服務對象之照顧紀錄。 3. 訪談服務對象日常活動之安排情形。	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)	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	4
B10	協助服藥	1. 訂有協助服務對象服藥規定。 2. 有協助服藥的紀錄。 3. 工作人員知道服藥的相關注意事項。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視協助服務對象服藥規定內容。 2. 檢視協助服藥紀錄。 3. 訪談工作人員了解協助服藥相關規定情形	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)		6

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
				3. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)		
B11	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> <li>每位長照人員每年均接受長照積分認證的繼續教育至少 20 小時。</li> <li>照顧服務員參加長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練。</li> <li>每位長照人員具有接受 CPR 或 CPCR 或 BLS 訓練完訓文件證明，並每 2 年參加複訓。</li> <li>長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。</li> <li>提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之策略辦</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族、多元文化或多元性別以及感控 4 小時，不含長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練，以及急救訓練等)及相關佐證資料。</li> <li>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。</li> <li>訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>鼓勵照顧服務員參與之長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練：如(1)身心障礙支持服務核心課程訓練(2)足部照護(3)口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除等。</li> <li>提昇自我照顧能力相關課程情形</li> </ol>	10

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		法以及具體成果(如公假等)。	之鼓勵措施。 4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 5. 業務負責人未出席，本項逕評核為C。		係指下肢肌力訓練、移位、吞嚥訓練等。	
B12	提供個別化餐飲	1. 依個別需求提供適當餐點。 2. 餐點具變化性。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2. 現場訪談長照人員膳食提供情形或實地察看供餐情形。	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)	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。	4
B13	防疫機制建置情形	1. 依機構特性訂定並執行感染管制計畫且每年應至少檢視更新1次。 2. 指派符合資格之感染管制專責人員，負責推動機構內感染管制相關工	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 專責人員應由編制內全職人員擔任，其資格具備「長期照護矯正機關(構)與場所執行感染管	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)		14

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		<p>作。</p> <p>3. 有宣導和落實手部衛生及呼吸道衛生與咳嗽禮節，並有充足且適當之洗手設施和洗手用品；且工作人員能正確執行手部衛生，包括洗手時機及步驟。</p> <p>4. 訂定訪客(含陪伴機制)管理規範，張貼於機構明顯處並確實執行；提供訪客手部衛生所需設施(乾洗手或濕洗手)，請訪客探訪前洗手，必要時戴口罩，且有訪客紀錄。</p> <p>5. 工作人員與服務對象體溫每日至少量測 1 次，且有完整紀錄，並依</p>	<p>制措施及查核辦法」第 4 條第 2 項各款資格之一者。</p> <p>2. 每間寢室及服務對象之餐廳與其他公共區域設有濕洗手或酒精性乾洗手設施。</p> <p>3. 濕洗手設施包括：洗手槽、肥皂或洗手液及擦手紙，惟肥皂應保持乾燥。固定放置的乾洗手液可視實務狀況所需，以工作人員隨身攜帶酒精性乾洗手液代替。</p> <p>4. 酒精性乾洗手液若分裝使用，應標示分裝日期，原則上效期以 1 個月為限。</p> <p>5. 訂有手部衛生稽核機</p>	<p>3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>5. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>6. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>7. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		<p>「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」規定執行疫情監視及上網登錄通報。</p> <p>6. 防護裝備物資（含口罩及手套等）應有適當儲備量，定期檢視有效期限並有紀錄，且儲放於乾淨且避免潮濕之通風場所。</p> <p>7. 訂有限制罹患皮膚、腸胃道或呼吸道傳染病員工從事照護或準備飲食之規範。</p>	<p>制，定期稽核（如：每季）手部衛生遵從性及正確性等指標，回饋受稽核單位/人員，並留有紀錄備查。實地察看、檢閱稽核紀錄及現場抽測。</p> <p>6. 於明顯處張貼手部衛生及呼吸道衛生與咳嗽禮節宣導品或使用電子看板宣導。</p> <p>7. 能依據不同疫情（機構發生疫情或政府發布疫情警示等）訂定規範，如探訪時間、體溫監測、詢問 TOCC(旅遊史、職業史、接觸史、是否群聚)、探視地點、動線規劃及注意事項等，訪</p>			

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
			<p>客紀錄可參考疾管署訂定之「長期照護機構訪客紀錄單(範例)」辦理。</p> <p>8. 檢閱工作人員及服務對象體溫紀錄，是否每日至少量測 1 次及有否異常。</p> <p>9. 若機構有人員出現監視症狀（上呼吸道感染、咳嗽持續 3 週、類流感、每日腹瀉 3 次以上、不明原因發燒、疥瘡、其他疑似傳染病發生且有擴散之虞時），卻未於規定時效（發現 24 小時內）內進行通報者，評為不符合。</p> <p>10. 防護裝備儲備應儲放於</p>			

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
			乾淨且避免高溫、潮濕之場所（如：溫度 $\leq 35^{\circ}\text{C}$ ，相對濕度 $\leq 80\%$ ；或可依各類物資供應商之建議），並放置於貨架、櫃子或棧板上，保持離地、離牆，且不應接觸天花板。適當儲備量請參考疾病管制署相關建議辦理。			
B14	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>具有宣導及鼓勵服務對象與工作人員配合國家政策接種各類公費疫苗之策略，並確實執行。</li> <li>施打公費流感疫苗，施打率達指定比率。</li> <li>施打 COVID-19 疫苗，施打率達指定比率。</li> <li>施打肺炎鏈球菌疫苗，</li> </ol>	文件檢閱、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>依各地方政府通知製作符合公費流感疫苗接種對象名冊，並紀錄接種情形，未接種者應註明原因（如：已知對疫苗的成份過敏者、過去注射曾經發生嚴重不良反應者等）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		施打率達指定比率。	<p>2. 工作人員與服務對象之公費流感疫苗施打率皆須達 80% (含) 以上。施打率依公費流感疫苗接種對象名冊計算。說明如下：對象為(a)服務對象、(b)直接照顧服務對象之工作人員。服務對象施打率=(a)之實際接種人數/(a)×100%。(3) 工作人員施打率=(b)之實際接種人數/(b)×100%。</p> <p>3. 工作人員與服務對象依公費 COVID-19 疫苗施打率皆須達 40% (含) 以上。施打率依公費 COVID-19 疫苗接種對象名冊計算。計算說明如</p>	4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)		

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
			<p>下：對象為：(a)查核當日仍於機構內接受服務之服務對象、(b)查核當日仍在職之專任、兼任工作人員及派駐機構的外包人力。服務對象施打率=(a)之實際完成更新 COVID-19 疫苗接種人數/[ (a)-(a)之不適合接種、確診後 3 個月內人數]×100%。(3)工作人員施打率=(b)之實際完成更新 COVID-19 疫苗接種人數/[ (b) - (b)之不適合接種、確診後 3 個月內人數]×100%。</p> <p>4. 服務對象年齡為 65 歲(含)以上之公費肺炎鏈球菌疫苗施打率(完整兩</p>			

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
			劑)皆須達 40% (含) 以上。施打率依公費肺炎鏈球菌疫苗接種對象名冊計算。說明如下：對象為(a)65 歲(含)以上服務對象。服務對象施打率=(a)之實際完整兩劑接種人數/(a)×100%。 5. 完整兩劑指 1 劑結合型肺炎鏈球菌疫苗與 1 劑 23 價肺炎鏈球菌多醣體疫苗。			
B15	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"> <li>對有可能失禁之服務對象訂有至少每 2 小時如廁之計畫。</li> <li>依計畫確實執行並有紀錄。</li> <li>觀察失禁之情形並紀錄。</li> </ol>	文件檢閱、現場察看、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱有失禁之虞服務對象如廁服務相關文件及紀錄。</li> <li>現場訪談服務對象如廁經驗。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分</li> </ol>		8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		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。	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。	符合(1)C 不符合(0) 4. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)		
B16	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需求係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。	1. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)		4
B17	餐飲衛生	1. 食物檢體留存(整份或每樣食物 125 公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏(7°C 以下食材設備)存放 48 小時。	文件檢閱、現場察看 1. 檢視食物檢體留存情形。	1. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)		2

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
B18	具有急救物品	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構備有急救箱及基本急救設備。</li> <li>2. 備有急救箱及基本急救設備每位服務人員會操作。</li> </ol>	現場察看、現場訪談	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	急救箱及基本急救設備應包含以下物品：體溫計、寬膠帶或紙膠、止血帶、剪刀、優碘、酒精(或棉片)、口罩、棉棒、紗布、繃帶、壓舌板、彈性紗繃或彈性繃帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)。	4

## 三、安全環境設備 10 項/39 題/78 分(占總分 20%)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
C1	休憩設備及寢室設置	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。</li> <li>2. 每一寢室皆有自然採光，且可依服務使用者</li> </ol>	現場察看、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訪問服務對象使用情形。</li> <li>2. 現場察看機構個人空間是否具隱私性。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合</li> </ol>	提供服務使用者適當休息場所之隱私，如：使用隔簾等。	8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		<p>需求提供調整冷暖之設施。</p> <p>3. 提供足夠且清潔之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)。</p> <p>4. 提供服務使用者適當休息場所及設備，並注意個人空間隱私之維護。</p>		<p>(0)</p> <p>3. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)</p> <p>4. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)</p>		
C2	日常活動場所使用	<p>1. 提供客廳、廚房等居家空間及單元照顧的活動。</p> <p>2. 空間標示明確，方便服務對象辨識。</p> <p>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。</p>	<p>現場察看</p> <p>1. 現場察看機構是否有設施設備供服務對象交誼所需。</p>	<p>1. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)</p> <p>2. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)</p> <p>3. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)</p> <p>4. A 符合(2)B 部分</p>	「基準說明 2」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。	8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		4. 提供服務對象交誼所需設施設備。		符合(1)C 不符合(0)		
C3	緊急呼叫系統運作	<ol style="list-style-type: none"> <li>浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。</li> <li>緊急呼叫設備功能正常。</li> <li>緊急呼叫設備，設置位置適當。</li> <li>有人按鈴，服務人員能立即反應處理。</li> </ol>	現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>現場察看機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形。</li> <li>現場測試機構內浴室、廁所及寢室緊急呼叫設備之功能。</li> <li>相關緊急呼叫設備需有該地區原住民族或其他多元族群語言翻譯或清楚圖示。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		8
C4	建築物公共安全檢查簽證申報及消防安全設備設置、檢修	<ol style="list-style-type: none"> <li>依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報，並有完整審查合格證明文件。</li> <li>依規定辦理消防安全設</li> </ol>	文件檢閱、現場察看、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>建築物公共安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符。若於立案後</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合</li> </ol>	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	6

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
	及防火管理情形	<p>備檢修申報，並有完整審查合格證明文件。</p> <p>3. 建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責。</p>	<p>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。</p> <p>2. 依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。</p> <p>3. 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 4 年各次紀錄。</p> <p>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應符合消防法施</p>	<p>(0)</p> <p>3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>	<p>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。</p> <p>2. 檢修頻率屬甲類場所，每半年實施 1 次，甲類以外場所，每年實施 1 次。如長期照顧服務機構(限社區式之建築物使用類組非屬 H-2 之日間</p>	

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
			<p>行細則第 14 條規定，且由社工、醫事人員、照顧服務員以外之管理或監督層次人員擔任；並具有效期限內之初訓或複訓合格證書。並有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等 3 項自行檢查表(應有最近 1 年之資料)。</p> <p>(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。</p> <p>(4)依法進行每年 2 次之訓練中，至少包含 1 次演練及驗證，並有近</p>		<p>照顧、團體家屋及小規模多機能)屬甲類，長期照顧服務機構(限社區式之建築物使用類組屬 H-2 之日間照顧、團體家屋及小規模多機能)屬乙類。</p>	

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
			<p>4 年各次通報表等佐證資料。(5)抽測自衛消防編組人員 1-3 人，詢問其對自身職責瞭解情形。</p> <p>5. 如有下列情形之一者，本項逕評核為 C：(1)防火管理人資格不符，如評鑑當天尚無防火管理人受訓合格證書或有效期間不符，或尚未取得當地消防主管機關核備。(2)防火管理人非任職機構內人員，如欠缺完整勞健保投保於機構內之資料佐證。(3)評鑑當天防火管理人尚須負責其他非安全環境設備(13 項)項目之考</p>			

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
			核，亦無專人可代理防火管理人。有關專人應為機構工作人員且符合以下資格：具有效期間之防火管理人受訓合格證書，且平時有在該機構執行防火管理之項目，並能提供資料佐證。			
C5	疏散避難系統及等待救援空間設置	<ol style="list-style-type: none"> <li>樓梯間、走道、出入口、防火門應保持暢通無阻礙物。安全梯出入口、防火區劃之防火門出入口等保持周圍 1.5 公尺地面淨空，並有適當之標示或告示。</li> <li>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）。</li> </ol>	<p>現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>等待救援空間應具完整區劃及排煙功能，考量限制火災範圍及提高存活率之目標，並須符合以下 3 項：(1)空間構造：以不燃材料建造，出入口為防火門。(2)防排煙設計：設置防排煙設備或足夠面積之排</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分</li> </ol>		10

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 設置逃生路徑之防火門應往避難方向開啟並隨時保持關閉，或能與火警自動警報設備連動而關閉，且不需鑰匙即可雙向開啟。</li> <li>4. 設有等待救援空間或防火區劃，具有有效防排煙功能之設計。</li> <li>5. 火災時，中央空氣調節系統能與緊急(火警)警報系統連動自動切斷電源開關。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 原則上機構 1 樓不需設置等待救援區，惟若機構本身未能直接通向外部空間途徑時則必須設置。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		
C6	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於火災、風災、水災、地震、停電及停水等緊急災害，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。</li> </ol>	文件檢閱、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 緊急災害應變計畫應針對機構可能面臨之災害衝擊，進行風險評估及脆弱度分析後，訂定機構必要且可行之計畫與</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 複合型災害係指二項以上災害同時或先後對機構產生影響，此兩項災害不盡然存在因果關係。</li> </ol>	10

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
	演練	2. 訂有符合機構特性的防火及避難安全風險自主檢核計畫，落實執行並有紀錄。 3. 機構應每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。 4. 機構應每半年一次委託用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。 5. 每季應實施緊急災害應變演練 1 次，每年合計 4 次以上，包括複合型緊急災害應變演練一次及夜間演練一次，其中 2 次可採桌上模擬討論，並以模擬家屬及服務對象參與，且有演練之腳	重點作業程序及項目包括：(1)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。(2)明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。(3)備有日、夜間火災應變計畫。(4)119 火災通報裝置之演練。 2. 現場檢閱機構緊急災害應變計畫、演練腳本、演練之相關紀錄(含照片)、演練後之檢討會議紀錄、檢討修正調和後之緊急應變計畫(含修正歷程及重點)等相關資料。 3. 用電管理制度執行情	3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 5. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)	2. 本項演練以社區式服務類住民及工作人員為主(需要十可結合其他部門或召回人力)。	

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		本、過程、演練後之檢討會議及檢討修正方案。	形：(1)建立電器設備清單以為電器檢查之基礎(內容應包含設備名稱/廠牌型號/消耗功率/購入日期/財產編號等項)。(2)依設備清單擬訂檢查項目(如微波爐、電烤箱、電熱器、熱循環扇等高耗功率設備應使用獨立插座或電源，除濕機電風扇、循環扇等設備需加強清除棉絮)。(3)委託外部專業廠商辦理之電力系統檢測至少應包括發電機與電力盤、分電盤熱顯像等檢查，時機最好為用電高峰期(每年1月/8月)。			

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
			4. 火災應變演練情境應有針對縱火、機構之上、下樓層或相鄰場所(非機構立案範圍)起火而可能被波及之應變內容。			
C7	用電管理制度執行情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構應有用電管理制度，訂有用電設備及延長線管理辦法及清單。</li> <li>2. 機構人員每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。</li> <li>3. 每半年一次委託合格之用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。</li> </ol>	文件檢閱、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立用電設備及延長線清單，內容應包含設備名稱、廠牌型號、功率(或安培數)、購入日期、財產編號等項。</li> <li>2. 高耗能設備，如微波爐、電烤箱、電磁爐、電鍋、電熱器、熱循環扇及科技輔具、延長線以及行動電源等需定期巡視檢查。</li> <li>3. 用電設備委外檢驗項目</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		6

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
			須有低壓設備之絕緣電阻、接地電阻、活電紅外線顯影檢測等。			
C8	機構環境清潔及病媒防治措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>機構內外環境整潔，且無異味。每 3 個月機構內外環境消毒 1 次並有紀錄。</li> <li>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。</li> </ol>	文件檢閱、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>實地察看內外環境及設施。</li> <li>環境消毒作業需有消毒紀錄資料查證。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	病媒防治業合格名單可在「環境部化學物質管理署-環境用藥許可證及病媒防治業網路查詢系統」查詢。	4
C9	無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形	無障礙浴廁應符合「建築物無障礙設施設計規範」之下列規定，惟舊有建築物可申請替代改善方案計畫並提出縣市政府核可證明： <ol style="list-style-type: none"> <li>出入口高差、寬度、門</li> </ol>	現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>97 年 7 月 1 日以後領得</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		12

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		<p>開關方式及地面材料止滑。</p> <p>2. 設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。</p> <p>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。</p> <p>4. 洗臉盆及鏡子。</p> <p>5. 多人使用之浴廁，應有適當的隔間或門簾。</p> <p>6. 至少設置兩處求助鈴。</p>	<p>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。</p> <p>3. 每幢建物至少設置 1 處無障礙浴廁。</p> <p>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。</p> <p>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>	<p>3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>5. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>6. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		
C10	訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序並落實照顧人力之	<p>1. 機構應於各樓層出入口、樓梯間張貼緊急避難平面圖(或逃生圖)，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略，同時可供消防人員搶救</p>	<p>現場察看、文件檢視</p> <p>1. 機構應於各樓層出入口張貼緊急避難平面圖(或逃生圖)，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略，以利消防</p>	<p>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		6

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
	緊急應變能	<p>辨識。</p> <p>2. 緊急避難平面圖(或逃生圖)應具比例及適當大小(A3 尺寸以上),且標示所在位置並與機構現場方向、方位符合。</p> <p>3. 安排防火管理人、照顧服務員、護理人員參與災害風險辨識、溝通及防救災之教育訓練,並落實應變救援能力。</p>	<p>人員搶救辨識圖面,並應標註該樓層之防火區劃、等待救援空間、出口、消防栓箱等位置資訊,且圖面應力求簡潔清楚,不必要的資訊可能會讓消防人員感到困惑。</p> <p>2. 緊急避難平面圖(或逃生圖)應具比例,且標示所在位置並與機構現場方向、方位符合,並使住民、訪客、消防人員可以清楚辨識。</p> <p>3. 安排防火管理人、照顧服務員、護理人員參與災害風險辨識、溝通及防救災之教育訓練,並落實應變救援能力。</p>	<p>3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

## 四、個案權益保障 15 項/47 題/94 分(占總分 25%)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
D1	社會參與及社區資源連結運用情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>盤點社區資源，建立與社區連結之機制。</li> <li>訂有強化機構與社區連結措施(如連結社區資源)。</li> <li>每半年至少辦理一次服務對象參與社區或社交活動(計畫、策略、內容紀錄等)。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視機構盤點社區資源之相關資料。</li> <li>檢視機構與社區連結措施相關資料。</li> <li>檢視服務對象社區或社交活動資料。</li> <li>訪談現場相關人員實際情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		6
D2	服務對象開案及結案管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程。</li> <li>向服務對象/家屬說明上述規定。</li> <li>有後續追蹤機制並確實執行。</li> <li>轉介或結案紀錄完整，並至少</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</li> <li>與服務對象會談了解其執行情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		5. 保存七年。		4. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)		
D3	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助情形相關佐證資料。	1. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0) 2. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)		4
D4	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	文件檢閱現場訪談 1. 檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。 2. 訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。 3. 訪談服務對象是否有參	1. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0) 2. A 符合(2)B 部分 符合(1)C 不符合 (0)		4

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		或社區活動並有紀錄。	與團體或社區活動。			
D5	提供照顧者(關係人)支持性服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>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。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	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。	4
D6	長照機構辦理保險事項 公共意外責任保險保險事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>投保公共意外責任險。</li> <li>保額符合規定，且定期更換投保契約且未中斷。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視機構投保佐證文件。</li> <li>訪談機構業務負責人有關機構投保情形。</li> <li>業務負責人未出席，本項逕評核為 C。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	依據長期照顧 服務機構投保公共意外責任險保險範圍及金額認定標準辦理；設有社區式及機構住宿式服務之綜合式服務類長期照顧服務機構，	4

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
					其許可開放規模應合併計算。	
D7	與服務對象或家屬訂定服務契約	<ol style="list-style-type: none"> <li>應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。</li> <li>契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。</li> <li>當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視契約資料，契約應核章完整。</li> <li>與機構業務負責人及服務對象會談有關契約內容事項。</li> <li>審閱期之訂定屬於消費者保護法規範，惟考量服務對象緊急接受服務之狀況，必要時由機構逐條宣讀告知服務使用者並簽署契約，以保障服務使用者之權益。</li> <li>直轄市、縣市政府委託安置個案無需契約審閱</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		6

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
			<p>期。</p> <p>5. 公費服務對象應備有直轄市、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。</p> <p>6. 緊急安置及保護個案無需簽契約書。</p> <p>7. 業務負責人未出席，本項逕評核為 C。</p>			
D8	收費標準與開立收據	<p>1. 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務使用者/家屬。</p> <p>2. 所開立的收據，內容至少須包含服務使用者姓</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 抽閱機構開立之收據。</p> <p>2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。</p>	<p>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		4

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。				
D9	意見反應/申訴機制的訂定與處理	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有服務對象/家屬意見反應及申訴處理辦法、流程，且管道應多元化。</li> <li>對服務對象/及家屬意見反應及意見有處理，並有後續追蹤紀錄。</li> <li>定期分析服務對象/家屬意見反應及申訴事件，提出改善措施並確實執行，並留有會議紀錄。</li> </ol>	文件檢閱、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視意見反應及申訴辦法及流程。</li> <li>檢視意見反應及申訴處理之相關紀錄。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		6
D10	服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項。</li> <li>清楚告知服務對象及家屬相關規定，並於明顯</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>訪問服務對象有關生活注意事項內容。</li> <li>如機構無違反注意事項</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合</li> </ol>		8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		<p>處公告。</p> <p>3. 若有違反注意事項，應有處理或調整，並有紀錄。</p> <p>4. 依服務對象或家屬的狀況或反應適時處理或調整。</p>	個案，則視同符合基準說明第 3 項。	<p>(0)</p> <p>3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		
D11	尊重服務對象信仰情形	<p>1. 尊重服務對象宗教信仰及文化照護需求。</p> <p>2. 服務對象擁有自行決定參與宗教或文化活動的機會。</p> <p>3. 有提供靈性關懷服務，並有服務紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>1. 檢視個別靈性關懷服務紀錄。</p> <p>2. 訪問機構服務對象。</p>	<p>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		6
D12	服務滿意度調查情形	<p>1. 訂定滿意度調查機制。</p> <p>2. 每年至少辦理 1 次滿意度調查，內容包含服務</p>	文件檢閱、現場訪談 調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定	<p>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		6

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		<p>內容、服務人員態度等項目。</p> <p>3. 依據調查結果分析於機構公開會議檢討，提出改善措施且確實執行，並留有會議紀錄。</p>	執行作適時地調整。	<p>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		
D13	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	<p>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。</p> <p>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、借閱標準及流程)。</p> <p>3. 對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析，並配合衛生福利部政策上傳照顧服務資料，且隨時更新內容。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>1. 與負責人員現場會談及操作。</p> <p>2. 檢閱服務對象資料之統計及分析相關文件。</p> <p>3. 檢閱機構個案資料管理系統之保密性。</p>	<p>1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>3. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p> <p>4. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</p>		8

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		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，並應有會議紀錄。				
D14	服務對象隱私權及居家情境佈置情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>個人空間隱私之維護，監看設備未設置於服務對象寢室及浴廁內。</li> <li>個人空間隱私之維護，床與床之間應具隔離視線之屏障物，如：圍簾。</li> <li>提供服務對象任何服務時會隨時注意維護服務對象隱私，且並無不當對待之情事。</li> <li>床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。</li> <li>允許服務對象可攜帶個人物品，佈置自己的空</li> </ol>	現場察看、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>現場察看服務對象之個人物品擺放情形。</li> <li>現場察看機構個人空間是否具隱私性。</li> <li>訪談服務對象與觀察服務現場。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>		10

# 115 年度花蓮縣社區式及綜合式之社區式團體家屋長期照顧服務機構評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 108.07 訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.01.19 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 114.12.17 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分基準
		間環境，且不危及公共安全。				
D15	服務對象約束機制建置與評估	<ol style="list-style-type: none"> <li>有醫師診斷或護理人員專業判斷，及有個別化評估。</li> <li>約束前，有「預防跌倒、預防自拔管路、行為紊亂」處理措施，並有紀錄。</li> <li>有服務對象、家屬或委託人之同意書(自簽訂日起3個月內有效)；無法定代理人或監護人者，應依主管機關規定為之。</li> <li>無不當約束。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視相關資料。</li> <li>請教工作人員，如何執行。</li> <li>公費安置且無家屬或法定代理人者由委託之直轄市、縣(市)政府代表簽署同意書。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>約束同意書應包含約束型態、約束用物、約束時間、約束技術、約束過程的照顧及約束目的，應填寫完整，並與實際情形相符。</li> <li>除預防跌倒、預防自拔管路、行為紊亂、因治療使用約束之外的約束目的，皆為不當之約束。</li> </ol>	8