

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

### 一、經營管理(10 項)25 分

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫 擬訂與執行 (2 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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及執行情形，並提出檢討改善策略。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視業務計畫內容及執行情形。</li> <li>2. 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>3. 現場與業務負責人會談。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	
A2	社會參與及 社區資源連 結運用 (2 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 盤點社區資源，訂有與社區連結之機制。</li> <li>2. 訂有強化機構與社區連結措施(如連結社區資源)。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視機構盤點社區資源之相關資料。</li> <li>2. 檢視機構與社區連結措施相關資料。</li> <li>3. 訪談現場相關人員實際情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A3	行政作業及服務品質管理 (5分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>手冊內容應明列組織架構、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。</li> <li>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</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>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。</li> <li>檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	本項所稱工作人員(如長照人員、行政人員等)。

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>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>4. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。</p> <p>5. 檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實(管考項目具連貫性)。</p>		
A4	服務資訊公開 (2分)	<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>1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p>	機構公開的網際網路平台介紹服務內容，如：交通接送等。
A5	健全的財務管理制度	<p>1. 獨立會計制度及有報稅資料。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視機構開立之正式收據</p>	<p>1. A 符合(1) B 部分符合(0.5)</p>	<p>1. 獨立的會計制度係指依《長期照顧服</p>

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	(2分)	2. 長照機構接受之捐款與財物公開徵信，收受捐款需開立正式收據。	含發票。 2. 不得收受捐款與財物之機構第2項不適用。	C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	務機構法人財務報告編製準則》：如獨立帳簿，且帳目清楚。 2. 報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅皆可。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善(2分)	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形(包含消防、建管、勞工等主管機關)。	文件檢閱、現場訪談 1. 與地方主管機關確認機構評鑑期間接受查核改善情形。 2. 瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
A7	業務負責人實際參與行政與照顧品	1. 實際參與行政與照顧品質管理。 2. 能提出機構管理問題及解	文件檢閱、現場訪談 1. 業務負責人親自簡報與詢答。	1. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	質管理 (4分)	決策略。	2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照顧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...)。	2. A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行 (2分)	1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：聘用、薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度等。 2. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如勞健保投保情形...等。 3. 訪談工作人員，是否了解在機構中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			定。		
A9	工作人員定期接受健康檢查 (2分)	<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> </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> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
A10	新進工作人員職前訓練 (2分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。</li> <li>2. 新進工作人員應接受職前</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 檢閱教育訓練相關課程內容及佐證資料。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(1)</li> </ol>	

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		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。		B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

### 二、專業照護品質(12 項)33 分

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	服務計畫及跨專業服務 (5 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件。</li> <li>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。</li> <li>以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>檢閱服務對象個案討論會</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	



# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			相關紀錄。		
B2	服務對象適應輔導或支持措施 (2分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>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助，應確實回應需求，並有紀錄。</li> </ol>	文件檢視、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	
B3	服務提供過程感染預防、處理及監測 (5分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>服務對象體溫每日至少測量1次，且有紀錄。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5)</li> </ol>	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員。

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通報處理，並有紀錄。 4. 落實實施手部衛生作業。 5. 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗。	3. 檢閱感染事件發生之紀錄並訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。 4. 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。 5. 檢閱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。	C 不符合(0) 4. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 5. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	
B4	服務對象健康檢查及健康管理 (1分)	服務對象應提供初入機構前3個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。 2. 若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。	A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	
B5	意外事件、緊急事件處理與預防	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	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	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

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	(5 分)	<p>急事件處理流程。</p> <p>3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</p> <p>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> <p>5. 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及改善方案。</p>	<p>2. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。</p> <p>3. 檢閱事件發生之紀錄。</p> <p>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> <p>5. 檢閱性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。並訪談業務負責人及工作人員(照服員)，確認其了解相關流程。</p>	<p>2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p> <p>3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p> <p>4. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p> <p>5. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p>	名、時間及地點。
B6	提供緊急送醫服務 (2 分)	<p>1. 訂有緊急送醫辦法及流程。</p> <p>2. 送醫前視需求提供必要之處置或照顧措施。</p> <p>3. 緊急就醫服務之紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱緊急送醫辦法及流程。</p> <p>2. 訪談長照人員，瞭解緊急送醫時之實際處理情形。</p>	<p>1. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25)</p>	

花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		4. 與家屬即時連繫之紀錄。	3. 檢閱就醫服務紀錄與家屬之即時緊急連繫服務紀錄。	C 不符合(0) 3. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0) 4. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0)	
B7	服務對象團體或社區活動辦理 (2分)	1. 辦理符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 2. 每月至少辦理 1 次團體或社區活動並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。 2. 訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。 3. 訪談服務對象是否有參與團體或社區活動。	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B8	提供照顧者(關係人)支持性服務(1分)	<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(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) 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。
B9	服務對象生活輔助(2分)	<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> <li>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。</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輔具提供情形，如餐具等。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B10	維持自我照顧能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>依服務對象需求安排日常活動及提供其他生活照顧</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視機構鼓勵服務對象具</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>自我照顧能力之措施：如提供服務對</li> </ol>

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	(2分)	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。	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。	C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、如廁等。 2. 訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B11	強化長照服務人員專業知能 (4分)	1. 每位長照人員每年均接受繼續教育。 2. 鼓勵照顧服務員參加長期照顧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。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族及多元文化)及紀錄。 2. 檢視機構長照人員之急救訓練證明文件。如為新進人員、應於進用起3個月	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 3. A 符合(1) B 部分符合(0.5)	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。

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		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，及鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。	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。	4. C 不符合(0) A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	
B12	提供營養餐點服務 (2分)	1. 依個別需求提供適當餐點。 2. 餐點具變化性。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2. 現場訪談長照人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求及具變化性。	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	1. 提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質等。 2. 訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

### 三、安全環境設備(13 項)30 分

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C1	休憩設備及寢室設置 (2 分)	<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. 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)。</li> <li>3. 寢室可依服務對象需求提供調整冷暖之設備。</li> <li>4. 提供服務對象適當休息場所及設備。</li> </ol>	<p>現場察看</p> <p>現場察看及訪談服務對象使用情形。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0)</li> <li>3. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0)</li> <li>4. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0)</li> </ol>	訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
C2	日常活動場所使用 (2 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供客廳、廚房等居家空間及單元照顧的活動。</li> <li>2. 必要時得依服務對象需求設置適當且獨立的安靜空</li> </ol>	<p>現場察看、現場訪談</p> <p>1. 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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(0.5)</li> </ol>	訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。



# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>間，並提供個別化服務。</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>4. 提供足夠之設施設備，服務對象交誼所需。</p>	2. 訪問服務對象使用情形。	<p>B 部分符合(0.25)</p> <p>C 不符合(0)</p> <p>3. A 符合(0.5)</p> <p>B 部分符合(0.25)</p> <p>C 不符合(0)</p> <p>4. A 符合(0.5)</p> <p>B 部分符合(0.25)</p> <p>C 不符合(0)</p>	
C3	廚房及用餐環境、清潔衛生 (3分)	<p>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。</p> <p>2. 廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。</p> <p>3. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。</p>	<p>文件檢閱、現場察看</p> <p>1. 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。</p> <p>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。</p>	<p>1. A 符合(1)</p> <p>B 部分符合(0.5)</p> <p>C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(1)</p> <p>B 部分符合(0.5)</p> <p>C 不符合(0)</p> <p>3. A 符合(1)</p> <p>B 部分符合(0.5)</p> <p>C 不符合(0)</p>	

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C4	緊急呼叫系統運作 (2分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。</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及廁所之緊急呼叫設備之功能。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C5	餐飲衛生 (2分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合餐飲供應者，其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品質保證制度，均應符合食品良好衛生規範準則(HACCP 或 GHP)，自行供應者則有定期消毒清潔紀錄。</li> <li>2. 食物檢體留存(整份或每樣食物 200 公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏(7°C以下食材設備)存放 48 小時。</li> </ol>	文件檢閱、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視廚房環境清掃之相關紀錄。</li> <li>2. 若結合餐飲供應者，則檢視其符合食品良好衛生規範準則(HACCP 或 GHP)相關文件。</li> <li>3. 檢視食物檢體留存情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	
C6	消防安全 管理 (3分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢修申報是否符合規定，並備有最近 1 年內申報准予備查紀錄。</li> <li>2. 窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰物品。</li> </ol>	文件檢閱、現場察看 檢閱消防安全設備設置情形、消防安全設備檢修申報情形、防火管理制度相關佐證資料及自衛消防編組訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(1) B 部分符合(0.5)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消防安全設備設置及維護義務。</li> <li>2. 消防安全設備定期檢修申報。</li> <li>3. 地毯等物品應使用</li> </ol>

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 建立防火管理制度。	紀錄。	C 不符合(0) 3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	防焰物品。 4. 應實施防火管理。 5. 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 (2 分)	1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 2. 現場置有最近一次檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。	文件檢閱、現場察看 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。	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	
C8	疏散避難逃生系統設置 (2 分)	1. 逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯或兩個以上避難途徑)，樓梯間、走廊、	現場察看	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>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。</p> <p>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。</p>		<p>2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p>	
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 (5分)	<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. 災害發生時，具有適當的人力調度及緊急召回機制。</p> <p>4. 機構避難平面圖示應明顯</p>	<p>文件檢閱、現場察看</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)。</p> <p>2. 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>3. 現場抽測工作人員防火操作與逃生動線。</p>	<p>1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p> <p>3. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p> <p>4. A 符合(1) B 部分符合(0.5)</p>	<p>1. 所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。</p> <p>2. 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。</p>

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>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>5. 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，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。</p>		<p>C 不符合(0)</p> <p>5. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p>	
C10	機構環境清潔及病媒防治措施 (2分)	<p>1. 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。</p> <p>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>	<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</p>	<p>1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</p>	

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			需有消毒紀錄資料可查證。		
C11	器材維護與管理 (2分)	1. 設有專人管理與維護器材。 2. 應有各項設備定期維護及管理紀錄。	文件檢閱、現場察看 檢閱定期查核各項設備維護及管理之紀錄。	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	
C12	具有急救物品 (1分)	1. 備有醫藥箱及急救物品，且使用期限皆於效期內。 2. 每位長照人員會操作。	現場察看 1. 檢視醫藥箱及急救物品是否均在使用效期內。 2. 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。	1. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0) 2. A 符合(0.5) B 部分符合(0.25) C 不符合(0)	
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。 自來水經飲用水設備處理	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	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	(2分)	<p>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。</p> <p>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>2. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。</p> <p>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>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. 如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。</p>	<p>2. A 符合(1)</p> <p>B 部分符合(0.5)</p> <p>C 不符合(0)</p>	



# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

### 四、個案權益保障(5 項)12 分

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	長照機構 辦理安全 保險事項 (2 分)	1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	
D2	與服務對象 或家屬訂定 服務契約 (2 分)	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2. 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之保密。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談機構業務負責人或委託人及服務對象有關契約內容事項。	1. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0) 2. A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D3	收費標準 與開立收據 (4分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>抽閱機構開立之收據。</li> <li>檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。</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>	
D4	意見反應/ 申訴機制的 訂定與處理 (2分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	文件檢閱、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視申訴辦法及流程。</li> <li>實地觀察多元的意見反映管道設置情形。</li> <li>訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D5	服務滿意度 調查 (2分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。</li> </ol>	文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱調查問卷及改善方案內容。</li> <li>訪談照顧者(關係人)或服務對象。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> <li>A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)</li> </ol>	訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

### 五、加分項目(1 項)最多 2 分

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
E1	創新服務	依服務對象之不同族群文化照顧需求，由各機構自行訂定，以呈現特色，並提出具體作為及佐證資料。自行擬定之創新服務指標須為提升服務品質、個別化服務等為重點。	文件檢閱、實地查看、現場訪談 1. 檢閱相關文件內容。 2. 與負責人員現場會談。	由評鑑委員共識決， 最多加總分 2 分。	

# 花蓮縣「社區式小規模多機能長期照顧服務機構」(私立機構)

## 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 110.05.14 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.20 修訂

花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.24 修訂

項目	評分項數	總配分
一、經營管理效能(A)	10	25
二、專業照護品質(B)	12	33
三、安全環境設備(C)	13	30
四、個案權益保障(D)	5	12
<b>合計</b>	<b>40</b>	<b>100</b>