

## 壹、基本資料

一、機構名稱(全稱)：

二、地址：\_\_\_\_縣(市)\_\_\_\_鄉(鎮市區)\_\_\_\_路(街)\_\_\_\_巷\_\_\_\_弄\_\_\_\_號\_\_\_\_樓

三、負責人：

四、業務負責人：

五、機構設立許可日期及文號：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_字第\_\_\_\_號

六、機構開始營運日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

七、機構設立許可服務個案數：計\_\_\_\_人。

八、個案服務：

(一)108年服務人數：\_\_\_\_人；平均每日出席\_\_\_\_人

(二)109年服務人數：\_\_\_\_人；平均每日出席\_\_\_\_人

(三)110年服務人數：\_\_\_\_人；平均每日出席\_\_\_\_人

(四)111年服務人數：\_\_\_\_人；平均每日出席\_\_\_\_人

九、建築物所有權：

1. 自有(取得日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日)

2. 租賃

(租期：\_\_\_\_年，敘明最近一次日期自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，最近一次租金：\_\_\_\_元)

3. 部分自有，部分租賃(請說明：\_\_\_\_)

4. 公有  5. 其他(請說明：\_\_\_\_)

十、機構所在土地分區：

1. 住宅區(住一 住二)  2. 商業區(商一 商二)  3. 工業區  4. 文教區

5. 保護區(風景區、農業用地等，請說明：\_\_\_\_)  6. 其他(請說明：\_\_\_\_)

十一、總樓地板面積\_\_\_\_平方公尺(以主管機關核定資料為主)；室外庭園面積\_\_\_\_平方公尺

十二、人員配置

人員職稱	年份	合計	專職	兼職	人員職稱	年份	合計	專職	兼職
護理人員	108				營養師	108			
	109					109			
	110					110			
	111					111			
社會工作人 員	108				醫師	108			
	109					109			
	110					110			
	111					111			
照顧服務員	108				行政人員	108			
	109					109			
	110					110			
	111					111			

物理治療人員	108				清潔人員	108			
	109					109			
	110					110			
	111					111			
職能治療人員	108				其他人員 (含替代役)	108			
	109					109			
	110					110			
	111					111			

### 十三、員工離職率：

年份	離職人數	年底員工人數(專職人員)	離職率
108			
109			
110			
111			

\*離職率=本年內離職人數/年底員工數\*100；離職人數不含死亡、退休及3個月內離職之新進員工(本項目不含兼職人員)。

## 貳、評鑑指標項目

### 一、經營管理效能 (10項)

代碼	共識基準	配分	基準說明	自評分數	單位自評說明
A1	業務計畫擬訂與執行	2.5	<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提出檢討改善策略。</li> </ol>		
A2	社會參與及社區資源連結運用	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 盤點社區資源，建立與社區連結之機制。</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>		
A3	行政作業及服務品質管理	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。</li> <li>2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之社區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>3. 訂有行政管理辦法，如開案 收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程，並向服務對象 家屬說明。</li> <li>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。</li> <li>5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</li> </ol>		
A4	服務資訊公開	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>		
A5	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 獨立會計制度及有報稅資料。</li> <li>2. 長照機構接受之捐款與財物公開徵信，收受捐款須開立正式收據。</li> </ol>		
A6	評鑑期間接	2.5	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、		

	受主管機關督考/查核缺失改善		勞工等主管機關)。		
A7	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實際參與行政與照顧品質管理。</li> <li>2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。</li> </ol>		
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。</li> </ol>		
A9	工作人員定期接受健康檢查	2.5	<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>		
A10	新進工作人員職前訓練	2.5	<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。</li> </ol>		

## 二、專業照護品質(12項)

代碼	共識基準	配分	基準說明	自評分數	單位自評說明
B1	服務計畫及跨專業服務	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。</li> <li>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。</li> </ol>		
B2	服務對象適應輔導或支持措施	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>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。</li> </ol>		
B3	服務提供過程感染預防、處理及監測	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定感染管制手冊、服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)檢討並有改善方案。</li> <li>2. 服務對象體溫每日至少測量1次，且有紀錄。</li> <li>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。</li> <li>4. 落實實施手部衛生作業。</li> <li>5. 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗。</li> </ol>		
B4	服務對象健康檢查及健康管理	2.5	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。		
B5	意外事件、緊急事件處理與預防	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。</li> <li>2. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</li> <li>3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</li> <li>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。</li> </ol>		
B6	提供緊急送	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有緊急送醫辦法及流程。</li> </ol>		

	醫服務		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 送醫前視需求提供必要之處置或照顧措施。</li> <li>3. 緊急就醫服務之紀錄。</li> <li>4. 與家屬即時連繫之紀錄。</li> </ol>		
B7	服務對象團體或社區活動辦理	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 每月至少辦理 1 次團體或社區活動並有紀錄。</li> </ol>		
B8	提供照顧者(關係人)支持性服務	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發展並執行與照顧者(關係人)主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會、電子通訊軟體等)。</li> <li>2. 每年至少辦理1次以上符合有助照顧者支持性之活動，並留有相關紀錄。</li> </ol>		
B9	服務對象生活輔助	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應依服務對象個別需求提供進食、盥洗清潔、行動、如廁、等生活輔助服務項目。</li> <li>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。</li> </ol>		
B10	維持自我照顧能力	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>		
B11	強化長照服務人員專業知能	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每位長照人員每年均接受繼續教育。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。</li> </ol>		
B12	提供營養餐點服務	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依個別需求提供適當餐點。</li> <li>2. 餐點具變化性。</li> </ol>		

### 三、安全環境設備(13項)

代碼	共識基準	配分	基準說明	自評分數	單位自評說明
C1	休憩設備設置	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 休憩設備符合機構設置標準及相關法規。</li> <li>2. 提供服務對象適當休息場所及設備，並可依服務對象需求提供調整冷暖之設備。</li> </ol>		
C2	日常活動場所使用	2.5	<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空間。</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間，並提供個別化服務。</li> <li>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。</li> <li>4. 提供服務對象交誼所需設施設備。</li> </ol>		
C3	廚房及用餐環境、清潔衛生	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。</li> </ol>		
C4	緊急呼叫系統運作	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 浴室、廁所之緊急呼叫設備功能正常；有人按鈴，服務人員能立即反應處理。</li> <li>2. 緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。</li> </ol>		
C5	餐飲衛生	2.5	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，冷藏存放48小時。		
C6	消防安全管理	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 最近1次消防主管機關檢查合格並備有文件。</li> <li>2. 每年檢修申報至少1次。</li> <li>3. 建立防火管理制度。</li> </ol>		
C7	建築物公共安全檢查簽證申	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。</li> <li>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。</li> </ol>		



	報				
C8	疏散避難逃生系統設置	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯或兩個以上避難途徑),樓梯間、走廊、緊急進口、防火門等 應 依消防建管法規處理,並保持暢通無阻礙物。</li> <li>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。</li> </ol>		
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	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。</li> <li>3. 機構避難平面圖示應明顯適當,明確訂定各樓層服務對象疏散運送之順序與策略。</li> <li>4. 應每年實施緊急災害應變演練2次,並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄含照片。</li> </ol>		
C10	機構環境清潔及病媒防治措施	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構內外環境清潔,且無異味。每3個月機構內外環境消毒1次並有紀錄。</li> <li>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。</li> </ol>		
C11	器材維護與管理	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設有專人管理與維護器材。</li> <li>2. 應有各項設備定期維護及管理紀錄。</li> </ol>		
C12	具有急救物品	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 備有簡易急救箱。</li> <li>2. 每位長照人員會操作。</li> </ol>		
C13	機構飲用供水設備安全及清潔	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設有水塔者,應每半年清洗1次並有紀錄。</li> <li>2. 自來水經飲用水設備處理後水質,每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群;非用自來水者,其水源應加測硝酸鹽氮及砷。</li> <li>3. 使用包裝水者,須符有效期限。使用盛裝水者,須檢附水質檢驗合格證明。</li> <li>4. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。</li> <li>5. 飲水機 使用濾芯者,應依產品說明書所備註日期更換濾芯,若無規定每 3 個月更換1 次濾芯。</li> </ol>		

#### 四、個案權益保障(5項)

代碼	共識基準	配分	基準說明	自評分數	單位自評說明
D1	長照機構辦理安全保險事項	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保公共意外責任險。</li> <li>2. 定期更換投保契約且未中斷。</li> </ol>		
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。</li> <li>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。</li> </ol>		
D3	收費標準與開立收據	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。</li> <li>2. 所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。</li> </ol>		
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。</li> <li>2. 設置多元的意見反映/申訴管道，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。</li> </ol>		
D5	服務滿意度調查	2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年至少辦理1次滿意度調查，內容應包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。</li> <li>2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。</li> </ol>		