

檔 號：

保存年限：

臺南市政府 公告

發文日期：中華民國101年12月4日

發文字號：府社老字第1010952103B號

附件：



主旨：公告「102年度臺南市老人福利機構評鑑指標」。

依據：臺南市老人福利機構評鑑及獎勵辦法第6條第2項。

公告事項：

- 一、「102年度臺南市老人福利機構評鑑指標」如附件。
- 二、本案另登載於臺南市政府社會局網站（網址：<http://social.tainan.gov.tw/social/>）網頁。

市長賴清德

本案依分層負責規定授權局長決行

102 年度臺南市老人福利機構評鑑指標

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
A. 行政制度與經營管理（占評分總分之 20%）-合計 23 項						
A1. 行政制度-共 12 項						
	A1.1	工作手冊及行政管理規定	1. 應有工作手冊（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。 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。	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。	文件檢閱 現場訪談 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。	
二級	A1.2	入出機構之管理	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。	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。	文件檢閱 現場訪談 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 年內是否有違規收容紀錄。 5. 如有接受委託收容 65 歲以下身心障礙者，應出示公文。	
	A1.3	定期召開服務品質會議及其辦理情形	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及工作改善內容做議題討論。 2. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。 3. 財團法人機構除上述 2 款外，應召開董（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。 （2）有關會議前及會議後	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）。	文件檢閱 現場訪談 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。 3. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善內容做議題討論。 4. 檢視財團法人機構董（監）事會議相關資料。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			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。			
	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。	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。	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。	公立機構依主管機關有關規定辦理。
	A1.5	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或財務應申報之資料。 2. 資料完整正確。 3. 資料及時更新。	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。	文件檢閱 1. 各項應填送之報表及業務資料以各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。 3. 由主管機關配合提供資料。	
	A1.6	機構履行營運擔保金設置情形	1. 有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。	E. 完全不符合。 C. 符合第1項。 A. 完全符合。	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。	1. 履行營運擔保金可否挪用依各地方政府規定辦理。 2. 公立機構不適用。
	A1.7	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. 財團法人機構對外公開勸募計畫應經主管機關許可，並應先經董事會議通	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。 無實施勸募及非財團法人機構： E. 完全不符合。 C. 符合第1項 B. 符合第1,2項。 A. 完全符合。	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。 3. 無實施勸募及非財團法人機構不適用基準說明4.。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			過。			
	A1.8	過去3年接受事業主管機關查核改善情形	過去3年接受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)。	E. 完全未改善。 D. 改善情形達25%，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%。	1. 與主管機關確認機構過去3年接受查核改善情形。 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。	
	A1.9	機構文書、文件處理及保管情形	1. 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。	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。	文件檢閱 實地察看	
	A1.10	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。	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。	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。	自指標公告後之資料為主
	A1.11	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。	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。	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	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
					式。 5. 與主任（院長）會談是否針對年度內發生之緊急及意外事件進行分析及檢討。	
	A1.12	機構服務績效自我考核與自我評估情形	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。	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。	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。	
A2. 員工制度-共 11 項						
一級	A2.1	機構主任（院長）設置情形	1. 資格符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定。 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。	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。	文件檢閱 1. 與主任（院長）現場訪談。 2. 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。 3. 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。	
一級	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且於機構投保勞保。	E. 完全不符合。 C. 符合第 1 項。 A. 完全符合。	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，第 2 項視同符合。 4. 兼任社工（師）員應向原任職單位報備且有同意證明、兼任人	1. 配置比例： 長照型 1:100 養護型 1:100 失智型-1:100 安養型-1:80 2. 小型安養及養護機構未聘社工者，本項不計分。

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
					員應與兼職機構簽有合約及財團法人老人福利機構兼任社工員每週至少須提供服務16小時。	
一級	A2.3	護理人員設置情形	1. 聘任人數符合機構設立標準規定且為專任並於機構投保勞健保。 2. 護理人員完成執業登錄。 3. 全日均應有護理人員上班。 4. 最近3年內護理人員之聘用無違規紀錄。	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。 A. 完全符合。	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、護理紀錄及照護紀錄等資料。 3. 違規紀錄請直轄市、縣（市）政府提供。	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。
一級	A2.4	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。	E. 完全不符合。 C. 符合第1項。 A. 完全符合。	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. 現場抽測實務操作。 5. 基準說明1. 「全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算。	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
	A2.5	機構員工異動報主管機關備查情形	機構主任、護理人員、社會工作人員、照顧服務員之聘任與異動，於事實發生後30日內報請主管機關備查。	E. 25%以下符合。 D. 26%-50%符合。 C. 51%-75%符合。 B. 76%-99%符合。 A. 完全符合。	文件檢閱 本項由主管機關配合提供資料。	
	A2.6	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、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。 2. 確實執行各項制度並有佐證資料。	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且第2項部分符合。 A. 完全符合。	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，其為僱用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。 2. 請工作人員說明機構中現有之申訴、福	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
					利、教育訓練、進用原則及薪資等規定。 3. 身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操...等。	
	A2.7	工作人員勞動條件符合法令情形	1. 近3年內無違反勞動基準法經處罰之情事。 2. 近3年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。 3. 近3年內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。	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。	文件檢閱 現場訪談 1. 與工作人員訪談。 2. 詢問主管機關。 3. 本項由主管機關配合提供資料。	
	A2.8	工作人員定期接受健康檢查情形	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。 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。 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。 4. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。	E. 完全不符合。 D. 符合第1-3項中之任1項。 C. 符合第1-3項中之任1項且符合第4項。 B. 符合第1-3項中之任2項且符合第4項。 A. 完全符合。	文件檢閱 1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2. 不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感控要求。 3. 工作人員包括自行聘用、兼職、報備支援以及外包之人力。 4. 依據疾病管制局公告之人口密集機構感染控制措施指引。 5. 新進人員健檢日期應於到職日前完成。 6. 外勞檢查次數依勞工主管機關規定辦理。	寄生蟲檢查任一項皆可
	A2.9	新進工作人員職前訓練情形	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、感染控制（至少4小時）及實務操作等。 2. 新進工作人員職前訓練，應於到職後1個月內完成。 3. 對於訓練有效益評量，包含適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。	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。	文件檢閱 1. 檢閱辦理新進工作人員職前訓練之項目、內容及紀錄。 2. 檢閱機構新進人員之適任性考核資料。 3. 勞工安全教育課程項目包括： （1）作業安全衛生有關法規概要 （2）勞工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	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
					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。	
	A2.10	在職教育訓練計畫訂定及辦理情形	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。 2. 每位工作人員每年至少接受機構外訓練 20 小時,其中感染管制至少 4 小時。 3. 每年每位護理人員及照顧服務員(不含外籍看護工),具有接受 CPR 訓練有效期之完訓文件證明。 4. 參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。	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。	文件檢閱 1. 檢閱辦理在職教育之項目、內容及紀錄。 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。 3. 任職滿 6 個月以上者應至少受訓 20 小時;未滿 6 個月者按任職月數比例計算。 4. CPR 訓練時數包含於在職教育訓練時數中。	
	A2.11	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. 廚工及供膳人員每年至少接受 8 小時營養及衛生之教育訓練。	E. 完全不符合。 C. 符合第 1 項。 A. 完全符合。	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. 檢閱機構廚工及供膳人員每年接受營養及衛生相關教育訓練紀錄。	供膳人員係指專職於機構廚房協助之工作人員。
B. 生活照顧與專業服務(占評分總分之 40%) - 合計 38 項						
B1. 社工服務-共 8 項						
二級	B1.1	個案服務計畫與評值及管理情形	1. 新進服務對象應於入住 72 小時內完成個別化服務初步評估,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(含營養評估)、心理、社會、認	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。	文件檢閱 現場訪談 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	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			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. 依相關法令及規定訂定個案資料調閱辦法，並有相關調閱紀錄。		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。	
二級	B1.2	服務對象個案資料管理、統計分析與保密情形	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（參照電腦處理個人資料保護法，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。	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。	基本資料檢閱 現場訪談 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。	系統以使用內政部照顧服務管理資訊系統為主。
	B1.3	機構資訊化建置及管理情形	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. 有服務對象資料管理，並隨時更新資料。 4. 有專人維護。	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。	文件檢閱 實地察看 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 等方便民眾公開搜尋及瀏覽者。	
	B1.4	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. 對出現適應不良或情緒不穩等服務對象之輔導及處理，應有完整紀錄，若服務	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。	文件檢閱 現場訪談	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			對象出現嚴重適應不良或情緒不穩等情形有社工、醫護或其他相關專業人員協處。 3. 有專責人員負責。	A. 完全符合。		
	B1.5	跨專業整合照顧執行情形	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報或個案討論會(至少3種專業人員參與)並有紀錄。	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。	文件檢閱 現場訪談 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。	
	B1.6	服務對象團體或社區活動辦理情形	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. 依照節慶有相關計畫或活動方案並確實執行，並有紀錄(含相片)。	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。	文件檢閱 現場訪談 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。	
	B1.7	社區資源聯結及運用情形	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3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、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等)。	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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 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。 4. 訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
	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。	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。	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。	
B2. 醫護、復健及緊急送醫服務-共 18 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 個月內完成診察及評估工作。 3. 每 3 個月(長期照護機構每個月)診察(巡診)並有完整紀錄。 4. 能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。 5. 依服務對象需求提供巡診並檢討醫療處置。	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。	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。	
二級	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	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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 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. 每間寢室有洗手設施包含(乾)洗手液或	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			行並定期更新。		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。	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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 訪談護理人員藥品管理情形。 2. 實地察看藥品儲存情形。 3. 檢閱管制藥品回收處理或銷毀紀錄。 4. 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。」	
	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。	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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 訪談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。	基準第 3 項有關藥師提供藥物諮詢，本指標公告前為每 6 個月 1 次；指標公告後為每 3 個月 1 次。
	B2.5	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，如有發生跌倒案件應逐案及定期（至少每半年）進行分析，檢討並有改善方案。 2. 針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。	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。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視資料。 2. 請教工作人員，如何執行。	本指標以公告日以後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
	B2.6	服務對象壓瘡預防、處理及監測情形	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。 2. 針對服務對象壓瘡有監測紀錄，且紀錄完整。	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。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視資料。 2. 請教工作人員，如何執行。	本指標以公告日以後之資料為主。
	B2.7	服務對象疼痛偵測與處置情形	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。 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。 3. 確實執行與紀錄疼痛處置與反應。 4. 依評值結果修正處置措施。	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。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視相關資料 2. 請教工作人員，如何執行。	本指標以公告日以後之資料為主。
	B2.8	服務對象約束處理及監測情形	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。 2. 須經醫師診斷或護理人員專業判斷，並有個別化評估。 3. 有服務對象、家屬或委託人之同意書，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。 4. 約束過程中並應隨時監測且有完整紀錄。 5. 無不當之約束。	E. 完全不符合。 D. 符合第1,2項且第3項部分符合。 C. 符合第1,2,3項，且第4項部分符合。 B. 符合第1,2,3,4項，且第5項部分符合。 A. 完全符合。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢視相關資料。 2. 請教工作人員，如何執行。	本指標以公告日以後之資料為主。
	B2.9	服務對象感染預防、處理及監測情形	1. 訂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)進行分析，檢討並有改善方案。 2. 針對服務對象感染有監測紀錄，且紀錄完整。	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。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視資料。 2. 請教工作人員，如何執行。	本指標以公告日以後之資料為主。
	B2.10	服務對象非計畫性住院處理及監測情形	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	E. 完全不符合。 D. 第1項部分符合。 C. 符合第1項。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視資料。 2. 請教工作人員，如何	本指標以公告日以後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
		形	(每季)進行分析，檢討並有改善方案。 2. 針對非計畫性住院之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。	B. 符合第1項且第2項部分符合。 A. 完全符合。	執行。	
	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。	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。	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 $\pm 5\%$ 以上。 2. 檢視資料。 3. 請教工作人員，如何執行。	本指標以公告日以後之資料為主。
	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。	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。	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。	1. 本指標以公告日以後之資料為主。 2. 安養機構及未收容管灌個案者不適用。 3. 本指標所適用對象為經醫師、護理或語言治療師等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。	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。	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。	1. 本指標以公告日以後之資料為主。 2. 安養機構及未收容導尿管個案者不適用。 3. 本指標所適用對象為經醫師

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
						或護理人員評估為可移除導尿管者。
	B2.14	服務對象健康檢查及健康管理情形	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、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查，並有完整紀錄。 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，並有完整紀錄。 3. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1,2項項。 B. 符合第1,2項且，第3項部分符合。 A. 完全符合。	文件檢閱 以疾病管制局公告之人口密集機構感染控制措施指引為原則： 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1星期內檢查，或安排區隔1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。 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。 3. 由醫院入住之服務對象，直接從醫院過來的，已做過體檢，而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。	
	B2.15	侵入性照護之執行情形	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。 2. 護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3. 定期稽核侵入性照護技術之正確性。 4. 依稽核結果，有檢討及改善措施。	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。	現場抽測 現場訪談 1. 檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。 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) 3. 訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。	
	B2.16	提供緊急送醫服務情形	1. 訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。	E. 完全不符合。 D. 符合第1、2項。 C. 符合第1、2項	文件檢閱 實地察看 現場訪談	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			2. 送醫前視需要提供必要之急救措施。 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。	且符合第 3-5 項其中 1 項。 B. 符合第 1、2 項且符合第 3-5 項其中 2 項。 A. 完全符合。	1. 檢視緊急送醫流程。 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緊急連繫紀錄。 4. 請教工作人員緊急送醫時之處理情形。	
	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。 2. 未施打疫苗者之原因，留有紀錄。	E. 完全不符合。 C. 符合第 1 項。 A. 完全符合。	文件檢閱 檢閱預防性疫苗接種紀錄(接種清冊)。	
	B2.18	提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教情形	1. 每年至少辦理 2 次衛教活動或講座。 2. 有完整紀錄。	E. 完全不符合。 C. 符合第 1 項。 A. 完全符合。	文件檢閱	
B3. 生活照顧與輔具服務-共 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. 協助每位服務對象，每日至少下床 2 次，並確實執行且有紀錄；針對意識不清或昏迷之住民，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。	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。	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. 若經醫師評估移動服務對象會造成服務對象傷害例如骨折、腦壓升高等則屬不可移動的服務對象。	安養機構不適用。
	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。	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。	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。	安養機構不適用。

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
					2. 現場訪談服務對象。	
	B3.3	提供有失禁之虞服務對象定時如廁服務情形	1. 對有失禁之虞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。	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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢閱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及執行紀錄。 4. 現場訪問工作人員進行服務情形。	
	B3.4	提供服務對象清潔服務情形(含身體、寢具及衣物)	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。	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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 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。	
	B3.5	提供重度失能臥床服務對象日常活動情形	1. 照顧者依據物理/職能治療師專業評估，提供簡易被動式肢體活動，確實執行並有紀錄。 2. 提供感官認知功能刺激活動，確實執行並有紀錄。	E. 完全不符合。 C. 符合其中 1 項。 A. 完全符合。	文件檢閱 實地察看 1. 檢視服務對象之照護紀錄。 2. 現場觀察重度失能服務對象。	
	B3.6	提供服務對象自我照顧能力之協助與促進情形	1. 採取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	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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 觀察機構具有適合服務對象使用之生	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			身、如廁等，確實執行並有紀錄。 2. 視服務對象需要提供各類輔具及支持環境。 3. 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。		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。	
	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	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. 有個別化需求等特殊配備之輪椅，且輪椅煞車功能良好，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。	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。	實地察看 現場訪談 1. 訪問機構服務對象。 2. 實地觀察機構提供各類生活輔助器具、休閒及體能活動之設施設備。	
B4. 膳食服務-共 5 項						
	B4.1	服務對象膳食及菜單擬定情形	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。	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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 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	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	E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。	文件檢閱 實地察看 1. 檢視服務對象營養	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			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。	B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。	照護紀錄。 2. 現場了解服務對象個別化餐食提供情形。	
	B4.3	服務對象營養評估及紀錄情形	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，且依評估結果定期評值追蹤及修正飲食照護計畫。	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。	文件檢閱 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。	
	B4.4	管灌服務對象餵食情形	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。 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，頸頸部抬高 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。	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。	文件檢閱 實地察看 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，且不可全為商業配方。 4. 果計算新鮮食材。 5. 檢測機構工作人員管灌技術正確性。	未收容管灌個案者不適用。
	B4.5	依服務對象個別需要提供適宜餐具及容器情形	1. 備有配合服務對象病情個別化之餐具，如缺口杯、易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等，並落實提供服務對	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。	實地察看 現場訪談 1. 實地察看服務對象供食情形，有個別化	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			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. 有私人飲用水用具。		餐具、杯子。 2. 機構可使用不鏽鋼餐具，但不能全部都是。 3. 每位服務對象有飲用水用具，並有明確標示。	
C. 環境設施與安全維護（占評分總分之 25%）-合計 28 項						
C1. 環境設施-共 18 項						
一級	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. 服務對象日常活動場所面積符合規定。	E. 不符合。 A. 完全符合。	文件檢閱 實地察看 1. 請主管機關提供機構立案時之平面圖，並察看機構現況與原立案圖面是否符合。 2. 總樓地板面積不含工作人員宿舍及停車空間。 3. 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。 4. 寢室樓地板面積之計算，不包含浴廁面積。	1. 長照、養護及失智型為每人至少 16.5 平方公尺，安養型為每人至少 20 平方公尺。 2. 日常活動場所面積平均每位住民有 4 平方公尺以上（安養型 6 平方公尺以上）。
	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。	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項部分符合。 A. 完全符合。	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)。	本指標以公告日以後之資料為準。
二級	C1.3	寢室設施符合法令規定情形	1. 通風良好，空氣無異味，光線充足，且有自然採光之窗戶。 2. 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。	E. 符合未達3項。 D. 符合其中3項。 C. 符合其中4項。 B. 符合其中6項。 A. 完全符合。	實地察看 1. 察看機構寢室是否有自然採光及照明設備且通風性，並且無難聞氣味。 2. 自然採光意指有對	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			3. 每床應附有可擺放私人物品之櫥櫃或床頭櫃。 4. 門框間之距離至少90公分(或門淨寬至少80公分), 床邊與鄰床之距離至少80公分。 5. 2人或多人床位寢室, 應備具隔離視線之屏障物。 6. 寢室間隔間高度應與天花板密接。 7. 有可供直接進入寢室, 不須經過其他寢室之走廊。 8. 每間寢室最多設6床; 安養機構3床。		外窗戶, 具有自然光線射入。	
	C1.4	公共空間採光、照明及通風設備情形	1. 公共空間有良好採光及照明設備: 未靠窗之公共空間有充足人口照明。 2. 公共空間通風佳, 無異味。	E. 完全不符合。 C. 符合其中1項。 A. 完全符合。	實地察看 察看機構公共空間採光及照明設備, 且通風性合宜。	
	C1.5	儲藏設施設置情形	1. 有被褥、床單存放櫃及用品雜物、輪椅等之儲藏設施。 2. 各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊。 3. 定期盤點並有紀錄。	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。	實地察看 文件檢視 1. 察看機構儲藏空間是否設於機構立案處。 2. 儲藏空間具分類標示, 其物品擺放整齊。 3. 檢視儲藏設施定期盤點紀錄。 4. 定期係指有固定時間即可。	
	C1.6	交通設備配置及保養情形	A. 機構內具交通設備 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。 B. 具合約單位 1. 上述1-3項皆須完整。 2. 應有合約書, 且在有效期內。	E. 完全不符合。 C. 符合第1項。 B. 符合第1,2項。 A. 完全符合。 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。	現場察看 文件檢閱 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。	
	C1.7	餐廳設備、環境清潔衛生	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,	E. 完全不符合。 D. 符合其中1項。 C. 符合其中2項。	現場察看 文件檢閱 1. 現場察看機構餐廳	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
		情形	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。	B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。	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。	
	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	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 1 次清潔環境，且有紀錄。 4. 具其他用途亦須符合相關規定。	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。	現場察看 文件檢閱 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. 具其他用途亦須符合相關規定，如交誼空間兼做為餐廳使用，須符合餐廳設施之規定。	
一級	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。	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。	現場察看及測試 1. 現場察看機構內浴室、廁所及寢室其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。	
二級	C1.10	監視器設備設置情形。	監視器未設置於服務對象寢室及浴廁內。	E. 不符合。 A. 符合。	現場察看	
二級	C1.11	配合菸害防制辦理情形	機構全面禁菸或設有符合規定之吸菸室或吸菸區。	E. 不符合。 A. 符合。	現場察看 1. 吸菸室之設置標準請參照 97 年 5 月 29 日行政院衛生署署	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式／操作說明	備註								
					授 國 字 第 0970700255 號令發布之「室內吸菸室設置辦法」。 2. 機構於室外設置吸菸區該區域應有明顯之標示；且吸菸區之面積不得大於該場所室外面積 2 分之 1，且不得設於必經之處。									
二級	C1.12	無障礙通路設置情形	無障礙通路由室外通路、室內通路走廊、出入口、坡道、扶手、昇降設備及輪椅升降台等一個或多個設施組成： 1. 符合「建築物無障礙設施設計規範」設置規定。 2. 高低差 0.5 公分以下不得受限制；有高差處應作斜角處理、設置坡道、昇降設備或輪椅升降台。 3. 坡道：兩端平台高差大於 20 公分者，兩側須設置扶手，且坡道未鄰牆之一側或兩側須設置高 5 公分以上之防護緣。 室外通路坡度大於 1/15、室內通路走廊坡度及出入口坡度大於 1/50 等，應依規定設置坡道。 坡道之坡度不得大於 1/12；高低差小於 20 公分者，其坡度得酌予放寬為不得超過下表規定。 <table><tr><td>高低差</td><td>20 公分以下</td><td>5 公分以下</td><td>3 公分以下</td></tr><tr><td>坡度</td><td>1／10</td><td>1／5</td><td>1／2</td></tr></table> 4. 寬度：室外通路不得小於 130 公分，通路寬度至少 120 公分。 長期照護機構單側有居室者，室內通路走廊寬 140	高低差	20 公分以下	5 公分以下	3 公分以下	坡度	1／10	1／5	1／2	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。	現場察看	「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」，業經本部於 101 年 5 月 25 日台內營字第 1010804091 號令修正發布。
高低差	20 公分以下	5 公分以下	3 公分以下											
坡度	1／10	1／5	1／2											

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			公分，兩側有居室者，寬160公分以上。 5. 扶手：需設置扶手者，單道扶手上緣高度為75cm，雙道扶手上緣高度分別為85cm、65cm，扶手端部並作防勾撞處理。			
二級	C1.13	樓梯設置情形	每幢建築物應至少設置一座無障礙樓梯： 1. 符合「建築物無障礙設施設計規範」設置規定。 2. 梯級：級高16公分以下、級深26公分以上。 3. 扶手：單道扶手上緣高度為75cm，雙道扶手上緣高度分別為85cm、65cm，扶手端部，不突出走道，並作防勾撞處理。 4. 樓梯底版高度：樓梯底版至其直下方地板面淨高未達190公分部份設置防護設施。 5. 防滑條：梯級邊緣之水平踏面部份作防滑處理。 6. 防護緣：梯級未鄰接牆壁部份，設置高出梯級5公分以上之防護緣。 7. 警示設施：樓梯前30公分處應設置30公分以上之警示設施。	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。	現場察看	「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。
二級	C1.14	昇降設備(電梯)設置情形	機構內每幢2層樓以上建築物應至少設置1座無障礙昇降機： 1. 應符合「建築物無障礙設施設計規範」設置之規定。 2. 昇降機門的淨寬度不得小於90公分，梯廂深度135公分以上並至少兩側牆面設置扶手。 3. 昇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。 4. 昇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。 5. 語音系統，點字設施、標	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。	現場察看 未設置昇降機，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。	「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。

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			誌及輪椅乘坐者之操作盤。			
二級	C1.15	無障礙浴室設置情形	每幢建築物應至少設置 1 處無障礙浴室： 1. 符合「建築物無障礙設施設計規範」設置規定。 2. 無障礙通路：至少有 1 條無障礙通路（無高差、有高差處設坡道、寬度 90 公分以上）可到達，且浴室門採推拉式淨寬 80 公分以上。 3. 地面：使用防滑材料或作防滑處理。 4. 扶手：設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。 5. 求助鈴：至少設置兩處求助鈴。 6. 沐浴設備：具適合臥床或輪椅乘坐者使用之沐浴設備。 7. 隔間：多人使用之浴室設置隔間或隔簾。 8. 溫度：浴室具維持適當溫度之設備。	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。	現場察看 1. 符合無障礙設施相關規範。 2. 出入口應無高差，若有高差應設置坡道或升降設備。 3. 每棟建物應至少設置 1 處無障礙浴室。	「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。
二級	C1.16	無障礙廁所的設置情形	每幢建築物應至少設置 1 處無障礙廁所： 1. 符合「建築物無障礙設施設計規範」設置規定。 2. 無障礙通路：至少有 1 條無障礙通路（無高差、有高差處設坡道、寬度 90 公分以上）可到達，且廁所門淨寬 80 公分以上。 3. 馬桶形式：使用標準座式馬桶。 4. 扶手：一固定 L 型扶手，及另一可動扶手。 5. 空間：廁所內具有直徑 150 公分之迴轉空間，馬桶有一側淨寬 75 公分。 6. 求助鈴：至少設置兩處求助鈴。 7. 多人使用之廁所，應有適當之隔間或門簾。	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。	現場察看 1. 符合無障礙設施相關規範。 2. 出入口應無高差，若有高差應設置坡道或升降設備。 3. 每棟建物應至少設置 1 處無障礙廁所。	「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。

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
二級	C1.17	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，且落實每日環境管理並有紀錄。 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。 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。 4. 洗碗及洗菜應分槽處理。	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。 A. 完全符合。	文件檢閱 現場察看 1. 檢視廚房現場環境及每日環境管理紀錄。 2. 現場檢視食材儲存設備之保存溫度及分類儲放情形。 3. 檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。	基準說明 1. 以公告日後之資料為主。
	C1.18	污物處理空間設置情形	1. 有區隔之污物處理空間。 2. 訂有機構污物處理辦法及流程。 3. 污物處理及動線，符合感染控制原則。	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。	實地察看 文件檢視 1. 檢視機構污物處理辦法及流程。 2. 現場察看機構污物處理動線。 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。	基準說明 2. 以公告日後之資料為主。
C2. 安全維護-共4項						
一級	C2.1	建築物公共安全檢查簽證申報情形	1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 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。	E. 不符合。 A. 完全符合。	文件檢閱 1. 審閱書面資料，現場實務觀察評估。 2. 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。	
一級	C2.2	消防安全察查及防火管理推動情形	1. 消防安全設備設置符合規定且外觀檢查或抽樣無故障或失效情形。 2. 消防安全設備每半年檢修申報1次且備有3年內各次紀錄。 3. 窗簾、地毯及隔簾等均使用防焰材質。 4. 依規定建立防火管理制度	E. 完全不符合。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	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	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			且抽測自衛消防編組人員3人均能了解自身職責。		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，至少包含1次演練及驗證，並有近3年各次通報表等佐證資料。 (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。	
一級	C2.3	避難逃生	1. 符合無障礙之逃生路徑，	E. 不符合。	現場實務觀察評估	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
		路徑情形	路徑為防火材料及防火門。 2. 樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等保持暢通無阻礙物。	A. 完全符合。		
一級	C2.4	災害(風災、水災及地震等)緊急應變措施及處理情形	1. 了解分析機構可能面臨水災、震災等災害之災害潛勢並納作應變作業。 2. 訂定天然災害應變作業及流程。 3. 訂定應變作業編組(含組別及人員)。 4. 101 年至少辦理 1 次疏散演練並留有紀錄(含照片)。 5. 針對機構可能面對的天然災害進行評估，並訂有年度檢討改善方案。	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。	文件檢閱 實地查看與測試 現場訪談 1. 透過經濟部地質災害調查所、經濟部水利署、行政院農業委員會水土保持局、直轄市、縣(市)政府網站資訊、瞭解場所可能面臨之水災、震災等天然災害之災害潛勢，並納入應變作業。 2. 訂定天然災害應變作業及流程，包含： (1)啟動應變作業，應有： 甲、執行疏散撤離之作業流程(如通報、交通工具之規劃、集結步行或上車地點、收容人員掌握…等)。 乙、掌握雨量及淹水情形。 丙、村里簡易避難疏散圖(所在區域附近收容場所位置及避難方向之簡易圖面)應懸掛於每層樓明顯位置。 (2)研判避難疏散方式：垂直避難、異地撤離疏散。 (3)通報作業人員、收容人員、行政機關、配合作業人員(如交通、救護、收容場所等。	以指標公告日以後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
					(4)執行避難、疏散作業。 3. 訂定應變作業編組(含組別及人員): (1)人員之任務分工,相關機關(構)之聯絡名冊、電話等聯絡機制。 (2)災害應變小組是否符合現有員工工作狀況,並依上班情形,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。 (3)隨機抽問照護工作人員及意識清楚並有行動能力收容老人1名,有關收容場所位置、避難方向及疏散撤離應執行(配合)事項與緊急避難包之準備情形。 4. 101年至少辦理一次疏散演練並留有紀錄(含照片)。 5. 針對機構可能面對的天然災害進行評估,並訂有年度檢討改善方案。	
C3. 衛生防護-共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。 4. 訂有各類(應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染等項目)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。	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。	文件檢閱 實地察看 1. 檢閱隔離空間使用規定。 2. 察看是否設置隔離空間及其動線。 3. 隔離空間設有床位者,含在申請的床數中。 4. 隔離空間適用對象為新入住或出院或疑似感染個案。 5. 隔離空間不可以像醫院在SARS期間一	基準說明 4. 以公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
					樣使用貨櫃屋。 6. 獨立空調、衛浴設備之隔離空間係屬感染控制之基本條件，其輸送之動線路徑需符合感染控制原則。	
	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。 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。	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。 無委外機構則僅審視基準第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。	文件檢閱 實地察看 以疾病管制局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實施，亦可委外辦理，惟均需有消毒紀錄資料可查證。	
	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. 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。	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。	文件檢閱 現場訪談 實地抽測 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. 檢閱機構之儀器定期校正之紀錄。 4. 檢閱定期查核各類設備、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。	以指標公告日後之資料為主。
一級	C3.4	護理站設施設備設置情形	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	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，	文件檢閱 實地察看 現場訪談測試 1. 檢閱相關檢查保存	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			備。 2. 各項設備功能正常，藥品須在效期內。 3. 每層樓均設護理站或簡易護理工作站（機構內至少設有 1 處護理站）。 ※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。 * 常備急救藥品： Albuterol(或 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。	且第 3 項部分符合。 A. 完全符合。	紀錄。 2. 現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。 3. 訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。 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比照救護車裝備標準之「一般急救箱配備項目表」。 5. 每護理站應至少備有 1 套急救設備。 6. 簡易護理工作站備有一般急救箱。	
	C3.5	事業廢棄物處理情形	1. 有經環保單位核可之廢棄物清理計畫書。 2. 依廢棄物清理法之規範進行分類。 3. 廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理。 4. 事業廢棄物處理依規定處理並有紀錄可查。	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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢閱廢棄物處理規範、執行紀錄。 2. 實地察看廢棄物處理（分類、儲存、清運等）。 3. 訪談工作人員廢棄物之處理，以確認與機構之事業廢棄物清理計畫一致。	
二級	C3.6	機構飲用供水設備安全及清潔情形	1. 使用之自來水經飲用水設備處理者，應每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，並有檢驗報告。設有水塔者，應每半年清洗 1 次，並有紀錄。 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	E. 不符合。 A. 完全符合。	文件檢閱 實地察看 1. 檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。 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	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			酸鹽氮及砷，設有水塔者，應半年清洗1次，並有紀錄。 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1次濾芯。 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。		準)及儲存狀況。	
D. 權益保障 (占評分總分之13%) -合計12項						
	D1	服務對象保證金儲存情形	1. 有專戶儲存。 2. 保證金收支正常。	E. 完全不符合。 B. 符合第1項。 A. 完全符合。	文件檢閱 現場訪談 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。	無收保證金之機構本項不適用。
	D2	服務單位辦理安全保險事項情形	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. 另有投保減輕機構風險負擔之保險。	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 C. 符合第1,2項。 B. 符合第1,2,3項。 A. 完全符合。	文件檢閱 現場訪談 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。	
	D3	與入住服務對象或委託人訂立契約情形	1. 應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約，且核章完整。 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；且不得違反應記載及不得記載事項。	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。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視契約資料。 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)政府委託安置個案無需契約審閱期。 4. 公費服務對象應備	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			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。		有縣市政府委託安置契約書。 5. 緊急安置及保護個案無須簽契約書。	
	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。	E. 完全不符合 C. 符合第 1 項。 B. 符合第 1, 2 項。 A. 完全符合。	文件檢閱 察看機構公告之收費標準與報主管機關相符。	
	D5	生活公約或權益規範訂定情形	1. 機構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機構明顯處。 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。	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。	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。	
	D6	服務對象(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. 有專人處理意見反應及申訴案件，並定期分析，留有紀錄。	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。	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。	
	D7	尊重服務對象信仰情形	1. 尊重服務對象宗教信仰。 2. 服務對象可自行選擇參與宗教活動。 3. 有提供靈性關懷服務。 4. 設有簡易宗教設施。	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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢視靈性關懷服務紀錄或活動照片。 2. 訪問機構服務對象。	
	D8	居家情境佈置情形	1. 個人空間隱私之維護(床與床之間應有隔簾或屏風)。 2. 床位旁有可擺放私人物品	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。	實地察看 1. 現場察看服務對象之個人物品擺放情形。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
			的櫥櫃或床頭櫃。 3. 服務對象可攜帶個人物品。 4. 服務對象可佈置自己的空間環境。	A. 完全符合。	2. 現場察看機構個人空間是否具隱私性。	
	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)規定。 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。	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。	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物, 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如有遺產, 應再檢視: (1) 親屬關係建立及服務對象生前筆跡、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. 協助家屬處理喪葬事宜, 並有紀錄。	E. 完全不符合。 C. 符合其中 1 項。 A. 完全符合。	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。 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	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
					關懷之人員，了解熟悉作業程度及辦理情形。	
	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。	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。	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。	
	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。	E. 完全不符合。 C. 部分符合。 A. 完全符合。	1. 現場實務觀察評估，必要時與工作人員、服務對象或家屬晤談。 2. 生活空間係指餐廳、休閒等處所。	以指標公告日以後之資料為主。
E. 改進創新（占評分總分之 2%）-合計 2 項						
	E1	前次評鑑建議事項改善情形	1. 針對前次評鑑應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。	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	文件檢閱 現場訪談 1. 與負責人員現場會談。 2. 檢閱改善情形之相關文件。 3. 請機構主任（院長）說明改進內容及成效。	第 1 次接受評鑑之機構，本項不適用；第 1 次接受內政部評鑑者，檢視機構接受地方政府初評時之建議事項。
	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。	E. 完全不符合 C. 符合第 1 項 A. 完全符合	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。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	備註
F. 加分項目（額外加入於評分總分）-合計3項						
	F1	機構有受委託之老人保護緊急安置個案	1. 具有受委託之老人保護緊急安置個案。 2. 上述個案均有依照〔臺南市政府委託機構辦理老人保護緊急安置業務實施要點〕實施。	E. 無 D. 1 人 C. 2 人 B. 3 人 A. 4 人(含)以上	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱緊急安置相關收容之文件。 2. 受委託之機構是否依照〔臺南市政府委託機構辦理老人保護緊急安置業務實施要點〕辦理實施。	(E) 不加分；(D)加 0.25 分；(C)加 0.5 分；(B)加 0.75 分；(A)加 1 分。
	F2	機構有受委託之老人公費安置個案	1. 具有受委託之老人公費安置個案。 2. 上述個案均有依照〔臺南市政府委託機構辦理老人公費安置業務實施要點〕實施。	公費安置人數占立案床數比例： F. <10% E. 10%(含)>15% D. 15%(含)>20% C. 20%(含)>25% B. 25%(含)>30% A. >30%(含)	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱公費安置相關收容之文件。 2. 受委託之機構是否依照〔臺南市政府委託機構辦理老人公費安置業務實施要點〕辦理實施。	比例算法：(安置人數/立案床數)*100%。 (F) 不加分；(E)加 0.2 分；(D)加 0.4 分；(C)加 0.6 分；(B)加 0.8 分；(A)加 1 分。
	F3	獎勵符合一百零一年十月十七日修正發布之老人福利機構設立標準	1. 本加分獎勵適用對象為中華民國九十六年二月一日以前已許可立案之小型免辦財團法人登記老人福利機構。 2. 上述機構符合中華民國一百零一年十月十七日修正發布之老人福利機構設立標準。	B. 不符合 A. 完全符合	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 查看並檢閱機構是否符合一百零一年十月十七日修正發布之老人福利機構設立標準。	(B) 不加分；(A)加 1 分。