

## 居家式、社區式長期照顧服務機構評鑑基準（草案）

壹、依據各類長期照顧服務機構設立標準及提供服務項目，其評鑑項目所涵蓋內容有所差異。

貳、家庭托顧長期照顧服務機構依其機構特性另草擬評鑑基準。

項目	居家式長期照顧服務機構	社區式長期照顧服務機構			
		日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構	家庭托顧長期照顧服務機構
一、經營管理效能	19 項	19 項	19 項	19 項	5 項
二、專業照護品質	11 項	12 項	12 項	12 項	4 項
三、安全環境設備	0 項	24 項	24 項	24 項	5 項
四、個案權益保障	2 項	6 項	6 項	6 項	3 項
合計	32 項	61 項	61 項	61 項	17 項

一、經營管理效能 (19 項)

級別	代碼	共識基準	社區式長期照顧服務機構			
			居家式長期照顧服務機構	日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構
			基準說明	基準說明	基準說明	基準說明
			<b>A1 行政制度 (7 項)</b>	<b>A1 行政制度 (7 項)</b>	<b>A1 行政制度 (7 項)</b>	<b>A1 行政制度 (7 項)</b>
	A1.1	業務計畫擬訂與執行情形	1. 應訂定年度業務計畫並訂有計畫目標及執行內容。 2. 各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄。 3. 針對年度業務計畫目標達成狀況依檢討機制提出檢討改善策略。	1. 應訂定年度業務計畫並訂有計畫目標及執行內容。 2. 各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄。 3. 針對年度業務計畫目標達成狀況依檢討機制提出檢討改善策略。	1. 應訂定年度業務計畫並訂有計畫目標及執行內容。 2. 各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄。 3. 針對年度業務計畫目標達成狀況依檢討機制提出檢討改善策略。	1. 應訂定年度業務計畫並訂有計畫目標及執行內容。 2. 各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄。 3. 針對年度業務計畫目標達成狀況依檢討機制提出檢討改善策略。
	A1.2	社區資源聯結及運用情形	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及執行。	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及執行。 2. 接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 3. 各項活動均留有紀錄及相片。 4. 建立三處以上之多元化社區相關資源網絡(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)。	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及執行。 2. 接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 3. 各項活動均留有紀錄及相片。 4. 建立三處以上之多元化社區相關資源網絡(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)。	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及執行。 2. 接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 3. 各項活動均留有紀錄及相片。 4. 建立三處以上之多元化社區相關資源網絡(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)。
	A1.3	工作手冊及行政管理規定	1. 應定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料，以及訂定服務對象情緒不穩接受長照服務者之防範措施，並留有紀錄。 3. 行政管理規定執行與現況符合。 4. 至少每年 1 次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	1. 應定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料，以及訂定服務對象防火衛教、用電安全、針對吸菸及情緒不穩接受長照服務者之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 3. 行政管理規定執行與現況符合。 4. 至少每年 1 次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	1. 應定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料，以及訂定服務對象及家屬防火衛教、用電安全、針對吸菸及情緒不穩接受長照服務者之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 3. 行政管理規定執行與現況符合。 4. 至少每年 1 次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	1. 應定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料，以及訂定服務對象防火衛教、用電安全、針對吸菸及情緒不穩接受長照服務者之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 3. 行政管理規定執行與現況符合。 4. 至少每年 1 次審閱或修訂工作手冊及相關表單。
	A1.4	服務對象開案及結案管理	1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務及結案之過程。 3. 開案、轉介、暫停服務及結案紀錄完整，並至少保存七年。	1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務及結案之過程。 3. 開案、轉介、暫停服務及結案紀錄完整，並至少保存七年。	1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務及結案之過程。 3. 開案、轉介、暫停服務及結案紀錄完整，並至少保存七年。	1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停服務及結案之過程。 3. 開案、轉介、暫停服務及結案紀錄完整，並至少保存七年。

級別	代碼	共識基準	社區式長期照顧服務機構			
			居家式長期照顧服務機構	日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構
			基準說明	基準說明	基準說明	基準說明
	A1.5	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。	1. 定期（至少每3個月）召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。 2. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	1. 定期（至少每3個月）召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。 2. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	1. 定期（至少每3個月）召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。 2. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。
一級項目	A1.6	前次接受目的事業主管機關查核缺失改善情形	1. 過去一年接受目的事業主管機關督考/查核缺失改善情形（包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關）。 2. 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之相關統計資料、個案紀錄、員工異動資料或財務應申報資料。 (2) 資料完整、正確、清晰。 (3) 若資料更動，應及時更新。	1. 過去一年接受目的事業主管機關督考/查核缺失改善情形（包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關）。 2. 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之相關統計資料、個案紀錄、員工異動資料或財務應申報資料。 (2) 資料完整、正確、清晰。 (3) 若資料更動，應及時更新。	1. 過去一年接受目的事業主管機關督考/查核缺失改善情形（包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關）。 2. 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之相關統計資料、個案紀錄、員工異動資料或財務應申報之資料。 (2) 資料完整、正確、清晰。 (3) 若資料更動，應及時更新。	1. 過去一年接受目的事業主管機關督考/查核缺失改善情形（包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關）。 2. 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之相關統計資料、個案紀錄、員工異動資料或財務應申報之資料。 (2) 資料完整、正確、清晰。 (3) 若資料更動，應及時更新。
	A1.7	督導制度之建立及運作	1. 訂有督導機制，並確實執行。 2. 訂有行政、專業督導（個別督導、團體督導）機制，確實執行及有完整紀錄。	1. 訂有督導機制，並確實執行。 2. 訂有行政、專業督導（個別督導、團體督導）機制，確實執行及有完整紀錄。	1. 訂有督導機制，並確實執行。 2. 訂有行政、專業督導（個別督導、團體督導）機制，確實執行及有完整紀錄。	1. 訂有督導機制，並確實執行。 2. 訂有行政、專業督導（個別督導、團體督導）機制，確實執行及有完整紀錄。
			<b>A2 人員配置（4項）</b>	<b>A2 人員配置（4項）</b>	<b>A2 人員配置（4項）</b>	<b>A2 人員配置（4項）</b>
	A2.1	業務負責人設置情形	1. 資格符合相關法規規定。 2. 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退休金。 3. 實際參與行政與照顧品質管理。	1. 資格符合相關法規規定。 2. 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退休金。 3. 實際參與行政與照顧品質管理。	1. 資格符合相關法規規定。 2. 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退休金。 3. 實際參與行政與照顧品質管理。	1. 資格符合相關法規規定。 2. 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退休金。 3. 實際參與行政與照顧品質管理。
	A2.2	專業工作人員設置情形	1. 聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定，如社會工作人員等。 2. 聘任人數符合機構設立標準規定。 3. 護理師（士）完成執業登錄。 4. 最近3年內護理師（士）之聘用無違規紀錄（違規紀錄請直轄市、縣（市）政府提供）。	1. 聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定，如社會工作人員等。 2. 聘任人數符合機構設立標準規定。 3. 聘任護理師（士）者，應符合下列標準： (1) 護理師（士）完成執業登錄。 (2) 全日均應有護理師（士）上班。 (3) 最近3年內護理師（士）之聘用無違規紀錄（違規紀錄請直轄市、縣（市）政府提供）。	1. 聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定，如社會工作人員等。 2. 聘任人數符合機構設立標準規定。 3. 聘任護理師（士）者，應符合下列標準： (1) 護理師（士）完成執業登錄。 (2) 全日均應有護理師（士）上班。 (3) 最近3年內護理師（士）之聘用無違規紀錄（違規紀錄請直轄市、縣（市）政府提供）。	1. 聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定，如社會工作人員等。 2. 聘任人數符合機構設立標準規定。 3. 聘任護理師（士）者，應符合下列標準： (1) 護理師（士）完成執業登錄。 (2) 全日均應有護理師（士）上班。 (3) 最近3年內護理師（士）之聘用無違規紀錄（違規紀錄請直轄市、縣（市）政府提供）。
	A2.3	照服員設置情形	1. 照顧服務員/家庭托顧服務員人數及資格符合法規規定。 2. 照顧服務員/家庭托顧服務人員熟悉照顧實務工作並確實執行之。	1. 照顧服務員/家庭托顧服務員人數及資格符合法規規定。 2. 照顧服務員/家庭托顧服務人員熟悉照顧實務工作並確實執行之。	1. 照顧服務員/家庭托顧服務員人數及資格符合法規規定。 2. 照顧服務員/家庭托顧服務人員熟悉照顧實務工作並確實執行之。	1. 照顧服務員/家庭托顧服務員人數及資格符合法規規定。 2. 照顧服務員/家庭托顧服務人員熟悉照顧實務工作並確實執行之。

級別	代碼	共識基準	社區式長期照顧服務機構			
			居家式長期照顧服務機構	日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構
			基準說明	基準說明	基準說明	基準說明
	A2.4	依法配置專兼任人員情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>聘有符合法令規定（如機構設立標準）之工作人員，且於機構或母機構投保勞健保及提撥勞退。</li> <li>各類長照人員完成執業登錄或向主管機關報備。若接受補助之人事異動，則需報主管機關備查。</li> <li>聘有或連結其他資源提供各項長照服務。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>聘有符合法令規定（如機構設立標準）之工作人員，且於機構或母機構投保勞健保及提撥勞退。</li> <li>各類長照人員完成執業登錄或向主管機關報備。若接受補助之人事異動，則需報主管機關備查。</li> <li>兼任（特約）之專業人員依法完成支援報備程序。</li> <li>聘有或連結其他資源提供各項長照服務。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>聘有符合法令規定（如機構設立標準）之工作人員，且於機構或母機構投保勞健保及提撥勞退。</li> <li>各類長照人員完成執業登錄或向主管機關報備。若接受補助之人事異動，則需報主管機關備查。</li> <li>兼任（特約）之專業人員依法完成支援報備程序。</li> <li>聘有或連結其他資源提供各項長照服務。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>聘有符合法令規定（如機構設立標準）之工作人員，且於機構或母機構投保勞健保及提撥勞退。</li> <li>各類長照人員完成執業登錄或向主管機關報備。若接受補助之人事異動，則需報主管機關備查。</li> <li>兼任（特約）之專業人員依法完成支援報備程序。</li> <li>聘有或連結其他資源提供各項長照服務。</li> </ol>
		<b>A3 工作人員權益（2項）</b>	<b>A3 工作人員權益（2項）</b>			
	A3.1	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定工作人員權益相關制度，包括： <ol style="list-style-type: none"> <li>員工福利（勞健保、團保、健康檢查、旅遊、婚喪、生日等等）。</li> <li>員工進修與福利。</li> <li>退休撫卹。</li> <li>工作環境與員工人身安全保護措施。</li> <li>員工行為或倫理守則（依勞基法及相關法定，訂定員工工作規則及管理制度）。</li> <li>勞資協議與員工權益維護。</li> </ol> </li> <li>確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。</li> <li>長照人員之工資、工時應符合主管機關所定規範。</li> <li>近三年內無違反勞動基準法經處罰之情事。</li> <li>近三年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。</li> <li>近三年內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定工作人員權益相關制度，包括： <ol style="list-style-type: none"> <li>員工福利（勞健保、團保、健康檢查、旅遊、婚喪、生日等等）。</li> <li>員工進修與福利。</li> <li>退休撫卹。</li> <li>工作環境與員工人身安全保護措施。</li> <li>員工行為或倫理守則（依勞基法及相關法定，訂定員工工作規則及管理制度）。</li> <li>勞資協議與員工權益維護。</li> </ol> </li> <li>確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。</li> <li>長照人員之工資、工時應符合主管機關所定規範。</li> <li>近三年內無違反勞動基準法經處罰之情事。</li> <li>近三年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。</li> <li>近三年內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定工作人員權益相關制度，包括： <ol style="list-style-type: none"> <li>員工福利（勞健保、團保、健康檢查、旅遊、婚喪、生日等等）。</li> <li>員工進修與福利。</li> <li>退休撫卹。</li> <li>工作環境與員工人身安全保護措施。</li> <li>員工行為或倫理守則（依勞基法及相關法定，訂定員工工作規則及管理制度）。</li> <li>勞資協議與員工權益維護。</li> </ol> </li> <li>確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。</li> <li>長照人員之工資、工時應符合主管機關所定規範。</li> <li>近三年內無違反勞動基準法經處罰之情事。</li> <li>近三年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。</li> <li>近三年內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定工作人員權益相關制度，包括： <ol style="list-style-type: none"> <li>員工福利（勞健保、團保、健康檢查、旅遊、婚喪、生日等等）。</li> <li>員工進修與福利。</li> <li>退休撫卹。</li> <li>工作環境與員工人身安全保護措施。</li> <li>員工行為或倫理守則（依勞基法及相關法定，訂定員工工作規則及管理制度）。</li> <li>勞資協議與員工權益維護。</li> </ol> </li> <li>確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。</li> <li>長照人員之工資、工時應符合主管機關所定規範。</li> <li>近三年內無違反勞動基準法經處罰之情事。</li> <li>近三年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。</li> <li>近三年內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。</li> </ol>

級別	代碼	共識基準	社區式長期照顧服務機構			
			居家式長期照顧服務機構	日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構
			基準說明	基準說明	基準說明	基準說明
	A3.2	工作人員定期接受健康檢查情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>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。</li> <li>了解健康檢查報告並對於檢查異常值項目，有追蹤輔導措施。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、B 型肝炎抗原抗體報告。</li> <li>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>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、B 型肝炎抗原抗體報告。</li> <li>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>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、B 型肝炎抗原抗體報告。</li> <li>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>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。</li> <li>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。</li> </ol>
		<b>A4 教育訓練（2 項）</b>	<b>A4 教育訓練（2 項）</b>	<b>A4 教育訓練（2 項）</b>	<b>A4 教育訓練（2 項）</b>	
	A4.1	新進工作人員職前訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、勞工安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。</li> <li>新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。</li> <li>新進工作人員之職前訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、勞工安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理、基本用電安全及服務項目實地操作等。</li> <li>新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。</li> <li>新進工作人員之職前訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、勞工安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理、基本用電安全及服務項目實地操作等。</li> <li>新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。</li> <li>新進工作人員之職前訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、勞工安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理、基本用電安全及服務項目實地操作等。</li> <li>新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。</li> <li>新進工作人員之職前訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</li> </ol>
	A4.2	在職教育訓練計畫訂定及辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、輔具使用與注意事項等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。</li> <li>每年每位護理師（士）及照顧服務員等，具有接受 CPR 訓練有效期之完訓文件證明。</li> <li>定期辦理勞工安全相關在職訓練（例如：作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等）。</li> <li>機構內辦理教育訓練應有評值。</li> <li>提供工作人員參與機構外各類教育訓練之情形（如公假等）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、緊急事件處理、輔具使用與注意事項等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。</li> <li>每年每位護理師（士）及照顧服務員等，具有接受 CPR 訓練有效期之完訓文件證明。</li> <li>定期辦理勞工安全相關在職訓練（例如：作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等）。</li> <li>機構內辦理教育訓練應有評值。</li> <li>提供工作人員參與機構外各類教育訓練之情形（如公假等）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、緊急事件處理、輔具使用與注意事項等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。</li> <li>每年每位護理師（士）及照顧服務員等，具有接受 CPR 訓練有效期之完訓文件證明。</li> <li>定期辦理勞工安全相關在職訓練（例如：作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等）。</li> <li>機構內辦理教育訓練應有評值。</li> <li>提供工作人員參與機構外各類教育訓練之情形（如公假等）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、緊急事件處理、輔具使用與注意事項等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。</li> <li>每年每位護理師（士）及照顧服務員等，具有接受 CPR 訓練有效期之完訓文件證明。</li> <li>定期辦理勞工安全相關在職訓練（例如：作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等）。</li> <li>機構內辦理教育訓練應有評值。</li> <li>提供工作人員參與機構外各類教育訓練之情形（如公假等）。</li> </ol>

級別	代碼	共識基準	社區式長期照顧服務機構			
			居家式長期照顧服務機構	日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構
			基準說明	基準說明	基準說明	基準說明
			6. 參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。	6. 參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。	6. 參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。	6. 參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。
			<b>A5 資訊管理 (4 項)</b>	<b>A5 資訊管理 (4 項)</b>	<b>A5 資訊管理 (4 項)</b>	<b>A5 資訊管理 (4 項)</b>
	A5.1	個人資料管理與保密性	1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定,包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 依規定落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。	1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定,包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 依規定落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。	1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定,包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 依規定落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。	1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定,包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 依規定落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。
	A5.2	長照機構文書、文件處理及保管情形	1. 訂有具體的文書處理作業程序(登記、處理、歸檔、保存)。 2. 有專人負責處理,例如登記建檔等作業,以方便查閱。	1. 訂有具體的文書處理作業程序(登記、處理、歸檔、保存)。 2. 有專人負責處理,例如登記建檔等作業,以方便查閱。	1. 訂有具體的文書處理作業程序(登記、處理、歸檔、保存)。 2. 有專人負責處理,例如登記建檔等作業,以方便查閱。	1. 訂有具體的文書處理作業程序(登記、處理、歸檔、保存)。 2. 有專人負責處理,例如登記建檔等作業,以方便查閱。
	A5.3	長照機構資訊化建置情形	1. 有網路通訊設施及連線設備。 2. 設有機構公開之網路平台介紹服務內容(含收費標準)及其他宣傳方式。 3. 訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。 4. 服務對象管理系統隨時更新內容。 5. 有專人維護。	1. 有網路通訊設施及連線設備。 2. 設有機構公開之網路平台介紹服務內容(含收費標準)及其他宣傳方式。 3. 訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。 4. 服務對象管理系統隨時更新內容。 5. 有專人維護。	1. 有網路通訊設施及連線設備。 2. 設有機構公開之網路平台介紹服務內容(含收費標準)及其他宣傳方式。 3. 訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。 4. 服務對象管理系統隨時更新內容。 5. 有專人維護。	1. 有網路通訊設施及連線設備。 2. 設有機構公開之網路平台介紹服務內容(含收費標準)及其他宣傳方式。 3. 訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。 4. 服務對象管理系統隨時更新內容。 5. 有專人維護。
	A5.4	健全的財務管理制度	1. 獨立的會計制度。 2. 有報稅資料。 3. 獨立帳冊,且帳目清楚。 4. 捐款與財物公開徵信。 5. 收費及收受捐款均須開立正式收據。 6. 會計業務由專人辦理並具內部控制機制。	1. 獨立的會計制度。 2. 有報稅資料。 3. 獨立帳冊,且帳目清楚。 4. 捐款與財物公開徵信。 5. 收費及收受捐款均須開立正式收據。 6. 會計業務由專人辦理並具內部控制機制。	1. 獨立的會計制度。 2. 有報稅資料。 3. 獨立帳冊,且帳目清楚。 4. 捐款與財物公開徵信。 5. 收費及收受捐款均須開立正式收據。 6. 會計業務由專人辦理並具內部控制機制。	1. 獨立的會計制度。 2. 有報稅資料。 3. 獨立帳冊,且帳目清楚。 4. 捐款與財物公開徵信。 5. 收費及收受捐款均須開立正式收據。 6. 會計業務由專人辦理並具內部控制機制。

二、專業照護品質 (12 項)

級別	代碼	共識基準	社區式長期照顧服務機構				
			居家式長期照顧服務機構		日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構
			基準說明		基準說明	基準說明	基準說明
			<b>B1 專業服務 (8 項)</b>		<b>B1 專業服務 (9 項)</b>		
二級項目	B1.1	服務對象服務計畫、管理及評估情形	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。 2. 依評估結果確立問題及照顧計畫。 3. 至少每 3 個月評估一次或依服務對象需要評估，並修正照顧計畫。 4. 具體執行並有完整的個管紀錄。	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。 2. 依評估結果確立問題及照顧計畫。 3. 至少每 3 個月評估一次或依服務對象需要評估，並修正照顧計畫。 4. 具體執行並有完整的個管紀錄。	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。 2. 依評估結果確立問題及照顧計畫。 3. 至少每 3 個月評估一次或依服務對象需要評估，並修正照顧計畫。 4. 具體執行並有完整的個管紀錄。	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。 2. 依評估結果確立問題及照顧計畫。 3. 至少每 3 個月評估一次或依服務對象需要評估，並修正照顧計畫。 4. 具體執行並有完整的個管紀錄。	
	B1.2	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. 對出現適應不良服務對象之輔導及處理，應有完整紀錄，若出現適應不良之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處。 3. 確實回應服務對象/家屬所提出之服務需求，並留有紀錄。	1. 訂有服務對象適應輔導或支持措施 (含環境、人員、權利及義務之解說)。 2. 對出現適應不良服務對象之輔導及處理，應有完整紀錄，若出現適應不良之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處。 3. 確實回應服務對象/家屬所提出之服務需求，並留有紀錄。	1. 訂有服務對象適應輔導或支持措施 (含環境、人員、權利及義務之解說)。 2. 對出現適應不良服務對象之輔導及處理，應有完整紀錄，若出現適應不良之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處。 3. 確實回應服務對象/家屬所提出之服務需求，並留有紀錄。	1. 訂有服務對象適應輔導或支持措施 (含環境、人員、權利及義務之解說)。 2. 對出現適應不良服務對象之輔導及處理，應有完整紀錄，若出現適應不良之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處。 3. 確實回應服務對象/家屬所提出之服務需求，並留有紀錄。	
二級項目	B1.3	服務提供過程感染預防、處理及監測情形	1. 訂有感染管制處理流程或辦法，內容至少包含肺結核、疥瘡等傳染病訪視作業標準、手部衛生之作業標準。 2. 依服務單位感染預防評估措施、處理辦法及流程確實執行。 3. 工作人員若有感染情形，有監測紀錄及感染事件依規定通報處理，且紀錄完整。 4. 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。	1. 訂有感染管制處理流程或辦法，內容至少包含肺結核、疥瘡等傳染病訪視作業標準、手部衛生之作業標準。 2. 依服務單位感染預防評估措施、處理辦法及流程確實執行。 3. 服務對象備有健康檢查紀錄，若有感染情形，有監測紀錄及感染事件依規定通報處理，且紀錄完整。 4. 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。	1. 訂有感染管制處理流程或辦法，內容至少包含肺結核、疥瘡等傳染病訪視作業標準、手部衛生之作業標準。 2. 依服務單位感染預防評估措施、處理辦法及流程確實執行。 3. 服務對象備有健康檢查紀錄，若有感染情形，有監測紀錄及感染事件依規定通報處理，且紀錄完整。 4. 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。	1. 訂有感染管制處理流程或辦法，內容至少包含肺結核、疥瘡等傳染病訪視作業標準、手部衛生之作業標準。 2. 依服務單位感染預防評估措施、處理辦法及流程確實執行。 3. 服務對象備有健康檢查紀錄，若有感染情形，有監測紀錄及感染事件依規定通報處理，且紀錄完整。 4. 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。	
	B1.4	跨專業整合照護執行情形	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，且有執行其建議並紀錄。 3. 每 3 個月召開專業聯繫會或個案討論會 (至少兩種不同領域人員參與) 並有紀錄。	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，且有執行其建議並紀錄。 3. 每 3 個月召開專業聯繫會或個案討論會 (至少兩種不同領域人員參與) 並有紀錄。	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，且有執行其建議並紀錄。 3. 每 3 個月召開專業聯繫會或個案討論會 (至少兩種不同領域人員參與) 並有紀錄。	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，且有執行其建議並紀錄。 3. 每 3 個月召開專業聯繫會或個案討論會 (至少兩種不同領域人員參與) 並有紀錄。	
	B1.5	安全看顧	1. 有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽噎等。 2. 工作人員了解作業規範並能確實執行。 3. 有告知服務對象/家屬安全須知。 4. 能檢討改善與安全相關之議題。	1. 有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽噎等。 2. 工作人員了解作業規範並能確實執行。 3. 有告知服務對象/家屬安全須知。 4. 能檢討改善與安全相關之議題。	1. 有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽噎等。 2. 工作人員了解作業規範並能確實執行。 3. 有告知服務對象/家屬安全須知。 4. 能檢討改善與安全相關之議題。	1. 有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽噎等。 2. 工作人員了解作業規範並能確實執行。 3. 有告知服務對象/家屬安全須知。 4. 能檢討改善與安全相關之議題。	

級別	代碼	共識基準	居家式長期照顧服務機構			
			日間照顧長期照顧服務機構		社區式長期照顧服務機構	
			團體家屋長期照顧服務機構		小規模多機能長期照顧服務機構	
基準說明			基準說明		基準說明	
B1.6	提供緊急送醫服務情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有緊急送醫辦法及流程。</li> <li>2. 送醫前視需要提供必要之處置或照顧措施。</li> <li>3. 緊急就醫服務之紀錄完整。</li> <li>4. 與家屬即時連繫之紀錄。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有緊急送醫辦法及流程。</li> <li>2. 送醫前視需要提供必要之處置或照顧措施。</li> <li>3. 緊急就醫服務之紀錄完整。</li> <li>4. 與家屬即時連繫之紀錄。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有緊急送醫辦法及流程。</li> <li>2. 送醫前視需要提供必要之處置或照顧措施。</li> <li>3. 緊急就醫服務之紀錄完整。</li> <li>4. 與家屬即時連繫之紀錄。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有緊急送醫辦法及流程。</li> <li>2. 送醫前視需要提供必要之處置或照顧措施。</li> <li>3. 緊急就醫服務之紀錄完整。</li> <li>4. 與家屬即時連繫之紀錄。</li> </ol>	
B1.7	意外或緊急事件處理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有「緊急或意外事件處理辦法」。</li> <li>2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員應熟悉。</li> <li>3. 發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有「緊急或意外事件處理辦法」。</li> <li>2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員應熟悉。</li> <li>3. 發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有「緊急或意外事件處理辦法」。</li> <li>2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員應熟悉。</li> <li>3. 發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有「緊急或意外事件處理辦法」。</li> <li>2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員應熟悉。</li> <li>3. 發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。</li> <li>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。</li> </ol>	
B1.8	服務對象團體或社區活動辦理情形	NA	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、靜態及輔療活動，並符合服務對象需求。</li> <li>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。</li> <li>3. 每月至少辦理 1 次團體或社區活動並有紀錄（含相片）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、靜態及輔療活動，並符合服務對象需求。</li> <li>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。</li> <li>3. 每月至少辦理 1 次團體或社區活動並有紀錄（含相片）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、靜態及輔療活動，並符合服務對象需求。</li> <li>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。</li> <li>3. 每月至少辦理 1 次團體或社區活動並有紀錄（含相片）。</li> </ol>	
B1.9	與照顧者（關係人）互動及提供支持性服務情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年對照顧者（關係人）訂有教育活動及座談會之計畫。</li> <li>2. 每年至少辦理 2 次以上符合主題之活動，並留有相關文件（如簽到單、活動相片、活動紀錄）。</li> <li>3. 每季至少 1 次與照顧者（關係人）電訪或會談了解其需要提供支持服務並有紀錄。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年對照顧者（關係人）訂有教育活動及座談會之計畫。</li> <li>2. 每年至少辦理 2 次以上符合主題之活動，並留有相關文件（如簽到單、活動相片、活動紀錄）。</li> <li>3. 每季至少 1 次與照顧者（關係人）電訪或會談了解其需要提供支持服務並有紀錄。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年對照顧者（關係人）訂有教育活動及座談會之計畫。</li> <li>2. 每年至少辦理 2 次以上符合主題之活動，並留有相關文件（如簽到單、活動相片、活動紀錄）。</li> <li>3. 每季至少 1 次與照顧者（關係人）電訪或會談了解其需要提供支持服務並有紀錄。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年對照顧者（關係人）訂有教育活動及座談會之計畫。</li> <li>2. 每年至少辦理 2 次以上符合主題之活動，並留有相關文件（如簽到單、活動相片、活動紀錄）。</li> <li>3. 每季至少 1 次與照顧者（關係人）電訪或會談了解其需要提供支持服務並有紀錄。</li> </ol>	
			<b>B2 生活照顧（2 項）</b>		<b>B2 生活照顧（2 項）</b>	
B2.1	服務對象生活輔助情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應依服務對象個別需求提供或轉介連結進食、盥洗清潔、洗澡、行動、如廁、輕微失禁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轉介連結適切輔具，並考量輔具功能及安全性，引導服務對象使用之情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應依服務對象個別需求提供或轉介連結進食、盥洗清潔、洗澡、行動、如廁、輕微失禁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轉介連結適切輔具，並考量輔具功能及安全性，引導服務對象使用之情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應依服務對象個別需求提供或轉介連結進食、盥洗清潔、洗澡、行動、如廁、輕微失禁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轉介連結適切輔具，並考量輔具功能及安全性，引導服務對象使用之情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應依服務對象個別需求提供或轉介連結進食、盥洗清潔、洗澡、行動、如廁、輕微失禁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轉介連結適切輔具，並考量輔具功能及安全性，引導服務對象使用之情形。</li> </ol>	
B2.2	提供服務對象自我照顧能力之協助與促進情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略。</li> <li>2. 提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。</li> <li>3. 落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略。</li> <li>2. 提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。</li> <li>3. 落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略。</li> <li>2. 提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。</li> <li>3. 落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略。</li> <li>2. 提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。</li> <li>3. 落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自</li> </ol>	



級別	代碼	共識基準	社區式長期照顧服務機構			
			居家式長期照顧服務機構	日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構
			基準說明	基準說明	基準說明	基準說明
			<p>已吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。</p> <p>4. 落實依服務對象需要提供或轉介連結各類輔具及支持環境。</p> <p>5. 提供或轉介連結服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物、郵電、陪同就醫、服藥提醒等。</p>	<p>已吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。</p> <p>4. 落實依服務對象需要提供或轉介連結各類輔具及支持環境。</p> <p>5. 提供或轉介連結服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物、郵電、陪同就醫、服藥提醒等。</p>	<p>已吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。</p> <p>4. 落實依服務對象需要提供或轉介連結各類輔具及支持環境。</p> <p>5. 提供或轉介連結服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物、郵電、陪同就醫、服藥提醒等。</p>	<p>已吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。</p> <p>4. 落實依服務對象需要提供或轉介連結各類輔具及支持環境。</p> <p>5. 提供或轉介連結服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物、郵電、陪同就醫、服藥提醒等。</p>
		<b>B3 膳食服務 (1 項)</b>	<b>B3 膳食服務 (1 項)</b>	<b>B3 膳食服務 (1 項)</b>	<b>B3 膳食服務 (1 項)</b>	
	B3.1	提供個別化飲食情形	<p>1. 依服務對象疾病類別、生理狀況與需求（如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等）提供個別化飲食。</p> <p>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。</p> <p>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）。</p>	<p>1. 依服務對象疾病類別、生理狀況與需求（如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等）提供個別化飲食。</p> <p>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。</p> <p>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）。</p>	<p>1. 依服務對象疾病類別、生理狀況與需求（如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等）提供個別化飲食。</p> <p>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。</p> <p>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）。</p>	<p>1. 依服務對象疾病類別、生理狀況與需求（如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等）提供個別化飲食。</p> <p>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。</p> <p>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）。</p>

三、安全環境設備 (24 項)

級別	代碼	共識基準	居家式長期照顧服務機構			
			社區式長期照顧服務機構		日間照顧長期照顧服務機構	
			團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構	基準說明	基準說明
			<b>C1 環境安全 (0 項)</b>		<b>C1 環境安全 (16 項)</b>	
一級項目	C1.1	長照機構立案平面圖說使用現況符合法規	NA	1. 建物現況與登載建築物使用類組相符。 2. 現況是否與立案原核准圖說相符	1. 建物現況與登載建築物使用類組相符。 2. 現況是否與立案原核准圖說相符	1. 建物現況與登載建築物使用類組相符。 2. 現況是否與立案原核准圖說相符
	C1.2	房舍及設備之維護與堪用情形	NA	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、瓦斯等相關設備)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。	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、瓦斯等相關設備)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。	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、瓦斯等相關設備)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。
	C1.3	休憩設備及寢室設置情形	NA	1. 休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。 2. 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)。 3. 寢室可依服務對象不同溫度需求提供調整冷暖之設施。 4. 依服務對象需求安排適當休息時間及場所。	1. 休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。 2. 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)。 3. 寢室可依服務對象不同溫度需求提供調整冷暖之設施。 4. 依服務對象需求安排適當休息時間及場所。	1. 休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。 2. 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)。 3. 寢室可依服務對象不同溫度需求提供調整冷暖之設施。 4. 依服務對象需求安排適當休息時間及場所。
	C1.4	提供服務對象溫馨且友善之公共空間情形及居家情境布置情形	NA	1. 公共空間營造溫馨、友善、似家的氣氛並定期打掃消毒。 2. 空間標示明確、字體放大,方便服務對象辨識。 3. 幫助失智症者確認使用空間的特別設計(如廁所的文字及圖像設計)。 4. 必要時得為特殊服務對象(如失智症者)設置適當且獨立的安靜空間,並提供個別化服務。 5. 使用之設備安全性,如:生活用品、運動休閒器材、復健設備等。	1. 公共空間營造溫馨、友善、似家的氣氛並定期打掃消毒。 2. 空間標示明確、字體放大,方便服務對象辨識。 3. 幫助失智症者確認使用空間的特別設計(如廁所的文字及圖像設計)。 4. 必要時得為特殊服務對象(如失智症者)設置適當且獨立的安靜空間,並提供個別化服務。 5. 使用之設備安全性,如:生活用品、運動休閒器材、復健設備等。	1. 公共空間營造溫馨、友善、似家的氣氛並定期打掃消毒。 2. 空間標示明確、字體放大,方便服務對象辨識。 3. 幫助失智症者確認使用空間的特別設計(如廁所的文字及圖像設計)。 4. 必要時得為特殊服務對象(如失智症者)設置適當且獨立的安靜空間,並提供個別化服務。 5. 使用之設備安全性,如:生活用品、運動休閒器材、復健設備等。
	C1.5	儲藏設施設置情形	NA	1. 具有個人物品及消耗性物品之儲藏空間。 2. 易燃或可燃性物品、化學品(如清潔劑、漂白水等)、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間,應隨時上鎖。 3. 各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊。 4. 定期盤點並有紀錄。	1. 具有個人物品及消耗性物品之儲藏空間。 2. 易燃或可燃性物品、化學品(如清潔劑、漂白水等)、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間,應隨時上鎖。 3. 各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊。 4. 定期盤點並有紀錄。	1. 具有個人物品及消耗性物品之儲藏空間。 2. 易燃或可燃性物品、化學品(如清潔劑、漂白水等)、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間,應隨時上鎖。 3. 各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊。 4. 定期盤點並有紀錄。

級別	代碼	共識基準	居家式長期照顧服務機構			
			社區式長期照顧服務機構			小規模多機能長期照顧服務機構
			日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	日間照顧長期照顧服務機構	
基準說明			基準說明			
	C1.6	污物處理情形	NA	1. 訂有機構污物處理辦法及流程。 2. 污物處理及動線，符合感染管制原則。	1. 訂有機構污物處理辦法及流程。 2. 污物處理及動線，符合感染管制原則。	1. 訂有機構污物處理辦法及流程。 2. 污物處理及動線，符合感染管制原則。
	C1.7	餐廳設備、環境清潔衛生情形	NA	1. 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2. 餐廳之設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 3. 設置區位符合便利性。 4. 餐廳環境美化。	1. 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2. 餐廳之設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 3. 設置區位符合便利性。 4. 餐廳環境美化。	1. 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2. 餐廳之設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 3. 設置區位符合便利性。 4. 餐廳環境美化。
	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	NA	1. 日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性。 2. 日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。 3. 每週至少一次清潔環境，且有紀錄。 4. 具其他用途亦須符合相關規定。	1. 日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性。 2. 日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。 3. 每週至少一次清潔環境，且有紀錄。 4. 具其他用途亦須符合相關規定。	1. 日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性。 2. 日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。 3. 每週至少一次清潔環境，且有紀錄。 4. 具其他用途亦須符合相關規定。
	C1.9	盥洗衛生設備設置情形	NA	1. 公共浴室應有多元洗澡設備之配置。 2. 符合隱密性（有圍簾或適當隔間之設置）。 3. 有維持舒適溫度及保暖之設備。	1. 公共浴室應有多元洗澡設備之配置。 2. 符合隱密性（有圍簾或適當隔間之設置）。 3. 有維持舒適溫度及保暖之設備。	1. 公共浴室應有多元洗澡設備之配置。 2. 符合隱密性（有圍簾或適當隔間之設置）。 3. 有維持舒適溫度及保暖之設備。
二級項目	C1.10	無障礙通路設置情形	NA	應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定： 1. 室內通路走廊上各出入口之高差及寬度。 2. 地面應平坦堅固且防滑。 3. 通路上之突出物。 4. 坡道之坡度、平台、防護設施扶手。	應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定： 1. 室內通路走廊上各出入口之高差及寬度。 2. 地面應平坦堅固且防滑。 3. 通路上之突出物。 4. 坡道之坡度、平台、防護設施扶手。	應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定： 1. 室內通路走廊上各出入口之高差及寬度。 2. 地面應平坦堅固且防滑。 3. 通路上之突出物。 4. 坡道之坡度、平台、防護設施扶手。
	C1.11	無障礙浴廁的設置情形	NA	應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定： 1. 出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2. 設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。 3. 輪椅之迴轉空間，馬桶之設計與空間足供可自行使用輪椅者橫向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。 4. 洗臉盆及鏡子。 5. 多人使用之廁所，應有適當的隔間或門簾。 6. 至少設置兩處求助鈴。	應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定： 1. 出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2. 設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。 3. 輪椅之迴轉空間，馬桶之設計與空間足供可自行使用輪椅者橫向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。 4. 洗臉盆及鏡子。 5. 多人使用之廁所，應有適當的隔間或門簾。 6. 至少設置兩處求助鈴。	應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定： 1. 出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2. 設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。 3. 輪椅之迴轉空間，馬桶之設計與空間足供可自行使用輪椅者橫向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。 4. 洗臉盆及鏡子。 5. 多人使用之廁所，應有適當的隔間或門簾。 6. 至少設置兩處求助鈴。

級別	代碼	共識基準	居家式長期照顧服務機構			
			社區式長期照顧服務機構			小規模多機能長期照顧服務機構
			日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	基準說明	
基準說明			基準說明			
一級項目	C1.12	緊急呼叫系統設置情形	NA	<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>	<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>	<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>
二級項目	C1.13	樓梯設置情形	NA	<ol style="list-style-type: none"> <li>梯級踏面前端防滑。</li> <li>梯級起點與終點之警示設施。</li> <li>扶手及樓梯底板下方防護設施。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>梯級踏面前端防滑。</li> <li>梯級起點與終點之警示設施。</li> <li>扶手及樓梯底板下方防護設施。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>梯級踏面前端防滑。</li> <li>梯級起點與終點之警示設施。</li> <li>扶手及樓梯底板下方防護設施。</li> </ol>
二級項目	C1.14	昇降設備（電梯）設置情形	NA	<p>機構內每幢2層樓以上建築物應至少設置1座昇降機。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。</li> <li>至少一側設置扶手。</li> </ol>	<p>機構內每幢2層樓以上建築物應至少設置1座昇降機。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。</li> <li>至少一側設置扶手。</li> </ol>	<p>機構內每幢2層樓以上建築物應至少設置1座昇降機。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。</li> <li>至少一側設置扶手。</li> </ol>
	C1.15	廚房清潔衛生情形	NA	<p>A.自設廚房 廚房應維持清潔並配置食物、貯藏、冷藏（凍）、配膳、餐具清潔及烹煮（或加熱）設備。</p> <p>B.供膳外包 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。</p>	<p>A.自設廚房 廚房應維持清潔並配置食物、貯藏、冷藏（凍）、配膳、餐具清潔及烹煮（或加熱）設備。</p> <p>B.供膳外包 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。</p>	<p>A.自設廚房 廚房應維持清潔並配置食物、貯藏、冷藏（凍）、配膳、餐具清潔及烹煮（或加熱）設備。</p> <p>B.供膳外包 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。</p>
	C1.16	交通設備配置及保養情形	NA	<p>A.機構內具交通設備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>車內應備有安全帶、滅火器、急救箱（體溫計、寬膠帶、紗布、繃帶、優碘液、酒精棉片等）等設備。</li> <li>有辦理車輛乘客險。</li> <li>有專人保管，並定期保養、維修且有紀錄。</li> <li>訂定交通設備緊急事件處理流程。</li> </ol> <p>B.具合約單位</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>上述1-4項皆須完整。</li> <li>與合約單位之合約書，且在有效期內。</li> </ol>	<p>A.機構內具交通設備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>車內應備有安全帶、滅火器、急救箱（體溫計、寬膠帶、紗布、繃帶、優碘液、酒精棉片等）等設備。</li> <li>有辦理車輛乘客險。</li> <li>有專人保管，並定期保養、維修且有紀錄。</li> <li>訂定交通設備緊急事件處理流程。</li> </ol> <p>B.具合約單位</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>上述1-4項皆須完整。</li> <li>與合約單位之合約書，且在有效期內。</li> </ol>	<p>A.機構內具交通設備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>車內應備有安全帶、滅火器、急救箱（體溫計、寬膠帶、紗布、繃帶、優碘液、酒精棉片等）等設備。</li> <li>有辦理車輛乘客險。</li> <li>有專人保管，並定期保養、維修且有紀錄。</li> <li>訂定交通設備緊急事件處理流程。</li> </ol> <p>B.具合約單位</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>上述1-4項皆須完整。</li> <li>與合約單位之合約書，且在有效期內。</li> </ol>

級別	代碼	共識基準	居家式長期照顧服務機構	社區式長期照顧服務機構		
			基準說明	日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構
				基準說明	基準說明	基準說明
			<b>C2 安全維護 (0 項)</b>	<b>C2 安全維護 (4 項)</b>		
一級項目	C2.1	消防安全管理情形	NA	<ol style="list-style-type: none"> <li>最近一次消防主管機關檢查合格並備有證明。</li> <li>檢修申報是否符合規定，並備有 3 年內申報完整紀錄。</li> <li>窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰物品。</li> <li>建立防火管理制度。</li> <li>儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動撒水頭。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>最近一次消防主管機關檢查合格並備有證明。</li> <li>檢修申報是否符合規定，並備有 3 年內申報完整紀錄。</li> <li>窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰物品。</li> <li>建立防火管理制度。</li> <li>儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動撒水頭。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>最近一次消防主管機關檢查合格並備有證明。</li> <li>檢修申報是否符合規定，並備有 3 年內申報完整紀錄。</li> <li>窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰物品。</li> <li>建立防火管理制度。</li> <li>儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動撒水頭。</li> </ol>
一級項目	C2.2	建築物公共安全檢查簽證申報情形	NA	<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。</li> <li>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。</li> </ol>	<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。</li> <li>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。</li> </ol>	<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。</li> <li>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。</li> </ol>
一級項目	C2.3	疏散避難逃生系統設置	NA	<ol style="list-style-type: none"> <li>設置無障礙設施之逃生路徑，及應能連動火警探測器自動釋放關閉，且不需鑰匙可雙向開啟之防火門。</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> <li>樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等周圍 1.5 公尺內保持暢通無阻礙物。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>設置無障礙設施之逃生路徑，及應能連動火警探測器自動釋放關閉，且不需鑰匙可雙向開啟之防火門。</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> <li>樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等周圍 1.5 公尺內保持暢通無阻礙物。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>設置無障礙設施之逃生路徑，及應能連動火警探測器自動釋放關閉，且不需鑰匙可雙向開啟之防火門。</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> <li>樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等周圍 1.5 公尺內保持暢通無阻礙物。</li> </ol>
一級項目	C2.4	訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練	NA	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>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。</li> <li>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>應每年實施情境式緊急災害應變演練 2 次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄（含照片）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>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。</li> <li>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>應每年實施情境式緊急災害應變演練 2 次，提供住宿服務者包括複合型緊急災害應變演練一次及夜間演練一次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄（含照片）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>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。</li> <li>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>應每年實施情境式緊急災害應變演練 2 次，提供住宿服務者包括複合型緊急災害應變演練一次及夜間演練一次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄（含照片）。</li> </ol>

級別	代碼	共識基準	居家式長期照顧服務機構	社區式長期照顧服務機構		
			基準說明	日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構
				基準說明	基準說明	基準說明
			<b>C3 衛生防護 (0 項)</b>	<b>C3 衛生防護 (4 項)</b>		
	C3.1	長照機構環境清潔及病媒防治措施情形	NA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每日清掃機構內外環境且無異味，並有紀錄。</li> <li>2. 每 3 個月機構內外環境消毒 1 次並有紀錄。</li> <li>3. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。</li> <li>4. 委外清潔公司作蚊蟲害防治，應有佐證文件。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每日清掃機構內外環境且無異味，並有紀錄。</li> <li>2. 每 3 個月機構內外環境消毒 1 次並有紀錄。</li> <li>3. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。</li> <li>4. 委外清潔公司作蚊蟲害防治，應有佐證文件。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每日清掃機構內外環境且無異味，並有紀錄。</li> <li>2. 每 3 個月機構內外環境消毒 1 次並有紀錄。</li> <li>3. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。</li> <li>4. 委外清潔公司作蚊蟲害防治，應有佐證文件。</li> </ol>
	C3.2	設備儀器維護及辦理人員操作訓練情形	NA	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。</li> <li>3. 於購入新設備或平時教育訓練時安排相關設備、儀器操作課程，並有紀錄。</li> <li>4. 定期保養與維護器材，並熟稔各類儀器操作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。</li> <li>3. 於購入新設備或平時教育訓練時安排相關設備、儀器操作課程，並有紀錄。</li> <li>4. 定期保養與維護器材，並熟稔各類儀器操作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。</li> <li>3. 於購入新設備或平時教育訓練時安排相關設備、儀器操作課程，並有紀錄。</li> <li>4. 定期保養與維護器材，並熟稔各類儀器操作。</li> </ol>
	C3.3	具有急救物品	NA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構備有急救物品，如三角巾、固定板、繃帶、醫藥箱等。</li> <li>2. 每位照顧服務人員/護理人員會操作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構備有急救物品，如三角巾、固定板、繃帶、醫藥箱等。</li> <li>2. 每位照顧服務人員/護理人員會操作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構備有急救物品，如三角巾、固定板、繃帶、醫藥箱等。</li> <li>2. 每位照顧服務人員/護理人員會操作。</li> </ol>
	C3.4	長照機構飲用供水設備安全及清潔情形	NA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，且有檢驗報告。</li> <li>2. 非使用自來水者，須經飲用水設備處理，每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每隔 3 個月檢測硝酸鹽氮及砷，設有水塔者，應半年清洗 1 次，並有紀錄。</li> <li>3. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定每 3 個月更換一次濾芯。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，且有檢驗報告。</li> <li>2. 非使用自來水者，須經飲用水設備處理，每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每隔 3 個月檢測硝酸鹽氮及砷，設有水塔者，應半年清洗 1 次，並有紀錄。</li> <li>3. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定每 3 個月更換一次濾芯。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，且有檢驗報告。</li> <li>2. 非使用自來水者，須經飲用水設備處理，每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每隔 3 個月檢測硝酸鹽氮及砷，設有水塔者，應半年清洗 1 次，並有紀錄。</li> <li>3. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定每 3 個月更換一次濾芯。</li> <li>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。</li> </ol>

四、個案權益保障 (6 項)

級別	代碼	共識基準	社區式長期照顧服務機構			
			居家式長期照顧服務機構	日間照顧長期照顧服務機構	團體家屋長期照顧服務機構	小規模多機能長期照顧服務機構
			基準說明	基準說明	基準說明	基準說明
	D1	長照機構辦理安全保險事項情形	NA	1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。 3. 另有投保火災等減輕服務單位風險負擔之保險。	1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。 3. 另有投保火災等減輕服務單位風險負擔之保險。	1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。 3. 另有投保火災等減輕服務單位風險負擔之保險。
	D2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	1. 應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2. 契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準及雙方之權利義務),保障服務對象權益,不得低於定型化契約之內容。 3. 契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。 4. 當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。	1. 應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2. 契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準及雙方之權利義務),保障服務對象權益,不得低於定型化契約之內容。 3. 契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。 4. 當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。	1. 應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2. 契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準及雙方之權利義務),保障服務對象權益,不得低於定型化契約之內容。 3. 契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。 4. 當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。	1. 應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2. 契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準及雙方之權利義務),保障服務對象權益,不得低於定型化契約之內容。 3. 契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。 4. 當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。
	D3	收費標準與開立收據情形	1. 收費標準依規定報主管機關核定。 2. 確實依主管機關核定標準收費。 3. 未經核准,不得另立名目收費。 4. 收費項目及標準應公告於機構明顯處,並確實告知服務對象/家屬收費時間、方式、管道,及不同情況下之收費標準,以及事後の確認方式。	1. 收費標準依規定報主管機關核定。 2. 確實依主管機關核定標準收費。 3. 未經核准,不得另立名目收費。 4. 收費項目及標準應公告於機構明顯處,並確實告知服務對象/家屬收費時間、方式、管道,及不同情況下之收費標準,以及事後の確認方式。	1. 收費標準依規定報主管機關核定。 2. 確實依主管機關核定標準收費。 3. 未經核准,不得另立名目收費。 4. 收費項目及標準應公告於機構明顯處,並確實告知服務對象/家屬收費時間、方式、管道,及不同情況下之收費標準,以及事後の確認方式。	1. 收費標準依規定報主管機關核定。 2. 確實依主管機關核定標準收費。 3. 未經核准,不得另立名目收費。 4. 收費項目及標準應公告於機構明顯處,並確實告知服務對象/家屬收費時間、方式、管道,及不同情況下之收費標準,以及事後の確認方式。
	D4	生活公約或權益規範訂定情形	NA	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. 對違反公約個案召開會議討論且有紀錄。	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. 對違反公約個案召開會議討論且有紀錄。	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. 對違反公約個案召開會議討論且有紀錄。
	D5	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1. 訂有服務對象、家屬意見反應及申訴處理辦法、流程,並張貼於機構明顯處。 2. 設置多元合適的意見反映/申訴管道。 3. 確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 4. 有專人處理申訴案件、定期分析、檢討及追蹤,並留有紀錄。	1. 訂有服務對象、家屬意見反應及申訴處理辦法、流程,並張貼於機構明顯處。 2. 設置多元合適的意見反映/申訴管道。 3. 確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 4. 有專人處理申訴案件、定期分析、檢討及追蹤,並留有紀錄。	1. 訂有服務對象、家屬意見反應及申訴處理辦法、流程,並張貼於機構明顯處。 2. 設置多元合適的意見反映/申訴管道。 3. 確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 4. 有專人處理申訴案件、定期分析、檢討及追蹤,並留有紀錄。	1. 訂有服務對象、家屬意見反應及申訴處理辦法、流程,並張貼於機構明顯處。 2. 設置多元合適的意見反映/申訴管道。 3. 確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 4. 有專人處理申訴案件、定期分析、檢討及追蹤,並留有紀錄。
	D6	辦理服務滿意度調查情形	1. 每年至少辦理一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. 有調查結果分析報告。 4. 依據調查結果分析及檢討,提出改善措施。	1. 每年至少辦理一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. 有調查結果分析報告。 4. 依據調查結果分析及檢討,提出改善措施。	1. 每年至少辦理一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. 有調查結果分析報告。 4. 依據調查結果分析及檢討,提出改善措施。	1. 每年至少辦理一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. 有調查結果分析報告。 4. 依據調查結果分析及檢討,提出改善措施。

## 家庭托顧長期照顧服務機構評鑑基準（草案）

107.12.03

## 一、經營管理效能（5項）

級別	代碼	共識基準	基準說明
	A1	服務管理	1. 訂有工作流程等相關辦法，含替代照顧者權益相關制度。 2. 應置家庭托顧服務人員一人，並有替代照顧措施，或置具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。 3. 訂有意外事件預防及緊急處理流程（如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、意外吞嚥...等）。
	A2	健康檢查	1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務者及其替代照顧者。 2. 健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規、生化、尿液、A、B 型肝炎抗原體報告（含糞便）及寄生蟲檢查，且有紀錄。
	A3	財務管理	1. 確實依長照服務給付及支付基準所訂給（支）付價格收費，且應開給載明收費項目之收據。 2. 未經核准不得另立名目收費。 3. 帳目詳實且清楚。
	A4	輔導缺失改善情形	地方政府最近一次督導考核缺失事項確實改善情形（若尚未接受督考者，不適用）。
	A5	教育訓練情形	1. 家庭托顧人員及替代照顧者每年接受外部訓練或進修。 2. 服務人員具有接受 CPR 訓練有效期之完訓證明。

## 二、專業照護品質（4項）

級別	代碼	共識基準	基準說明
	B1	服務對象照顧紀錄	建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。
	B2	服務對象健康管理及監測情形	1. 每日測量生命徵象，如血壓、體溫、脈搏等，異常者協助處理。 2. 清楚每個服務對象健康狀況。 3. 處理與服務對象個人疾病相關照顧之注意事項。
	B3	服務對象衛生清潔及隱私維護	1. 保持服務對象身體清潔、無異味。 2. 引導、協助如廁、清潔或沐浴時，需顧及其隱私。
	B4	服務對象營養膳食服務	1. 餐點具變化性並符合服務對象個別需求。 2. 至少存留48小時膳食檢體，且每份至少需100公克。 3. 冰箱溫度冷藏必須低於7°C。



## 三、安全環境設備（5 項）

級別	代碼	共識基準	基準說明
	C1	消防安全及急救設備	應置基本且在有效期限內之急救箱、滅火器及住宅用火災警報器。
	C2	辦理安全保險事項情形	投保公共意外責任險。
	C3	環境維護	1. 環境清潔衛生 2. 定期打掃消毒，通風且無異味。 3. 公共空間光線明亮、美化、溫馨、友善。 4. 空間配置適當、利於個案使用，並設有休閒交誼空間。
	C4	基礎無障礙環境	1. 提供符合服務對象特性之環境設施。 2. 室內外通路走廊上各出入口之高差及寬度應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定。
	C5	緊急疏散逃生訓練演習	1. 訂有緊急疏散流程與分工，現場訪談工作人員，均了解相關機制。 2. 每年至少演練 1 次。 3. 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。

## 四、個案效益保障（3 項）

級別	代碼	共識基準	基準說明
	D1	意外及緊急事件處理情形	1. 建立服務對象意外事件緊急處理流程並有紀錄。 2. 張貼緊急狀況聯絡電話表於明顯之處。
	D2	申訴或意見反應管道及流程	1. 訂有意見反應及解決辦法。 2. 將意見反應管道、申訴處理辦法（含申訴流程、申訴處理程序），明確告知服務對象及其家屬，並公告。 3. 對於服務對象及其家屬之反應意見或申訴有處理並紀錄。
	D3	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	1. 應與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）訂立契約。 2. 契約內容應完備（明定有服務項目、收費標準及雙方之權利義務），保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容。 3. 契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。 4. 當相關法規、服務對象、家托主要服務提供者條件變更時應更換契約。