

## 112 年度高雄市社區式長照機構評鑑作業程序

一、高雄市政府衛生局為規範 112 年度社區式長照機構評鑑（下稱評鑑）相關作業事項，特依長期照顧服務法第 39 條規定訂定「112 年度高雄市社區式長照機構評鑑作業程序（下稱本作業程序）」。

### 二、法源依據：

- (一)長期照顧服務法第 39 條。
- (二)長期照顧服務機構評鑑辦法。

### 三、辦理單位：

- (一)主辦單位：高雄市政府衛生局（以下簡稱本局）。
- (二)承辦單位：依政府採購法公開評選之得標廠商。

### 四、評鑑目的：

透過評鑑制度評量長期照顧機構效能，藉以提升與監控機構服務品質，並將評鑑結果提供民眾作為選擇長期照顧機構使用，及保障服務使用者權利。

### 五、評鑑委員：

- (一)社區式長照機構(日間照顧、小規模多機能、團體家屋)評鑑委員【每組 4 位，2 位須具長照、醫護、管理、社會工作之專家學者或具長照服務實務經驗者、1 位工務經驗委員、1 位消防委員】。
- (二)社區式長照機構(家庭托顧)評鑑委員【2 位須具長照、醫護、管理、社會工作之專家學者或具長照服務實務經驗者】。
- (三)評鑑委員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對評鑑工作所獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法規另有規定外，不得洩漏。

### 六、評鑑對象：

- (一)110 年 5 月 1 日至 111 年 4 月 30 日新設立或停業後復業滿 1 年，尚未接受評鑑者。
- (二)前次(111 年)評鑑結果為不合格社區式長照機構。

七、評鑑基準：「112 年高雄市社區式長照機構評鑑基準」如附件。

#### 八、評鑑方式：

- (一) 書面考評：由受評機構填報基本資料及 112 年度社區式長照機構評鑑基準自評表等資料，供評鑑小組參考；另資料檢視範圍為立案起(依設立許可證書)至 112 年 3 月底止。
- (二) 實地評鑑：由評鑑小組及主管機關代表至受評機構訪查，預定於 112 年 8 月至 9 月期間辦理實地考評。

#### 九、作業期程：

- (一) 於 111 年 12 月公告本評鑑基準。
- (二) 於評鑑實地訪查起始日 3 個月前公告本評鑑作業程序。
- (三) 舉辦評鑑委員共識會議、評鑑說明會。
- (四) 辦理實地考評：預定 112 年 8 月至 9 月期間執行。
- (五) 召開評鑑評定會議。
- (六) 受理評鑑初步結果申復，並召開申復事項審查會議。
- (七) 公告評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項。

#### 十、評鑑日期：

- (一) 實地評鑑當月之 1 個月前，本局得以公文、電子郵件或透過網站公告等方式，將實地評鑑日期通知接受評鑑之社區式長照機構（下稱受評機構）。
- (二) 除天然災害（如：風災、水災、震災、土石流災害等）或因政策變動外，受評機構不得要求變更實地評鑑日期。
- (三) 實地評鑑，如遇天然災害，以高雄市政府發布停班公告逕延期是日評鑑作業，本局不另行通知。至延後辦理日期，本局將另行通知受評機構。

#### 十一、評鑑注意事項：

- (一) 受評機構應於實地評鑑當日備妥相關受評文件、個案紀錄等資料供評鑑委員參閱。
- (二) 實地評鑑依下列程序進行，日間照顧、小規模多機能、團體家屋至少以 2 小時為原則；家庭托顧至少以 1.5 小時為原則。

##### 1. 評鑑委員會前會議

2. 受評機構業務負責人簡報
3. 實地查核、書面資料查閱、人員訪談
4. 評鑑委員討論及撰寫意見
5. 綜合座談

(三) 受評機構業務負責人應全程參與實地評鑑，如遇有嚴重傷病、意外事故或生產等不可抗力之情況，應於評鑑日期前 3 日內檢具委託書、相關證明文件報請本局同意，得委由登錄於機構內之長照服務人員代理；如為評鑑當日突發事件，未能即時取得委託書、相關證明文件，仍應先通知本局，並於受評鑑日起 3 日內補正委託書、相關證明文件。

(四) 受評機構業務負責人未依上述請假規定辦理者或冒名頂替經查獲者，評鑑總分數以「零分」計算。

## 十二、評鑑結果成績核算

(一) 按評鑑基準各項目整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

(二) 評鑑成績達 70(含)分以上者為合格，分數未達 70 分者為不合格；成績計算以小數點以下二位四捨五入。

## 十三、評鑑結果通知及申復程序

(一) 受評機構評鑑結果應透過評定會議議決，並應通知受評機構。

(二) 受評機構如對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起 14 日內填具申復表及檢具相關資料向本局提出申復，逾期申復者本局不予受理；申復有理由時，本局應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。相同事由申請申復以一次為限。

(三) 本局受理申復案件，得視申復內容召開申復審查會議，議決評鑑結果，並將最後議決結果通知受評機構。

(四) 受評機構收受評鑑結果後，如有不服得依法提起訴願及行政訴訟。

## 十四、評鑑合格效期

(一) 評鑑合格效期為 4 年。

(二) 受評機構前一年度評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為 3 年。

(三) 連續二年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為 2 年。

(四) 連續三年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為 1 年。

#### 十五、評鑑合格之廢止與撤銷

(一) 受評機構於評鑑合格效期內，經本局認有違反長照機構設立標準或其他法令規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，本局得廢止原評鑑處分。

(二) 受評機構所提供之文件或資料有虛偽不實者，本局得撤銷原評鑑處分。

#### 十六、其他

(一) 依長期照顧服務法第 53 條及長期照顧服務機構評鑑辦法第 10 條規定，評鑑結果為不合格之受評機構，本局應令其限期改善完成；屆期未改善者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰；屆期仍未改善，得按次連續處罰；情節重大者，得處一個月以上一年以下停業處分，停業期滿仍未改善者，得廢止其設立許可。

(二) 本局保有本作業程序之評鑑方式及作業的變更、暫停、取消、終止等權利，如有未盡事宜，本局得隨時補充修正並公告於本局官方網站，不另行通知。

## 112 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準 (小規模多機能適用)

## 一、經營管理效能(9 項，31 分)

代碼	共識基準	基準說明
A1	年度業務計畫擬訂與執行	<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	盤點社區資源，建立與社區連結之機制，並加強社區對機構之認識與友善態度之措施。
A3	行政作業及服務品質管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.業務負責人實際參與行政與照顧品質管理，且能提出機構經營管理問題及解決策略。</li> <li>2.訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並定期修訂。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 定期修訂(含修訂日期)。</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> </ol> </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。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。</li> <li>(2) 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</li> </ol> </li> </ol>
A4	新進工作人員職前訓練情形	<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時數至少8小時，訓練內容應包括整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、性騷擾防治、緊急事件處理及服務項目實地操作等。</li> </ol>
A5	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.每位長照服務人員每年均接受繼續教育。</li> <li>2.照顧服務員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。</li> <li>3.提供鼓勵工作人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。</li> <li>4.每位長照服務人員具有接受 CPR 或 CPR 或 BLS 訓</li> </ol>

代碼	共識基準	基準說明
		練有效期之完訓文件證明。
A6	服務資訊公開	依長照服務法第 29 條規範製作機構簡介或文宣與活動訊息，或設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數，且內容完整，並公告。
A7	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	1.獨立會計制度及有報稅資料。 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。
A8	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：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。
A9	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、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告及後續異常追蹤。 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，且有紀錄及後續異常追蹤。

## 二、專業照護品質(6 項，36 分)

代碼	共識基準	基準說明
B1	服務計畫及跨專業服務	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，並具體執行，留有完整的評估紀錄。
		3.至少每 6 個月複評一次，並依服務對象需要修正照顧計畫。
		4.照顧服務能依個別需求提供進食、盥洗清潔、行動、如廁、等生活輔助服務項目。
		5.照顧服務能依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。
		6.依服務對象需求，適時轉介或照會醫療團隊或其他專業進行跨專業服務之提供，並留有紀錄。
		7.訂定並確實執行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)。
		8.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)。

代碼	共識基準	基準說明
		<p>9.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。</p> <p>10.每年至少辦理 4 次跨專業（須含 3 個以上專業）服務對象個案討論會，並留有紀錄。</p>
B2	服務提供過程感染預防、處理及監測	<p>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。</p> <p>2.服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有完整紀錄。</p> <p>3.感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通報處理，並紀錄完整。</p> <p>4.落實實施手部衛生作業。</p> <p>5.服務對象與工作人員配合政策施打疫苗，並造冊及提報接種疫苗（如流感、COVID-19 疫苗），未施打原因，應有明確記錄說明。</p>
B3	服務對象健康檢查及健康管理情形	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，且有完整紀錄及後續異常追蹤。
B4	意外、緊急事件之預防處理及緊急送醫服務情形	<p>1.訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。</p> <p>2.訂有緊急送醫辦法及流程。</p> <p>3.工作人員應熟悉意外、緊急事件及緊急送醫之處理流程。</p> <p>4.發生時能依處理流程確實執行，送醫前視需要提供必要之處置或照顧措施（含：與家屬即時聯繫），並留有緊急就醫服務相關處置紀錄。</p> <p>5.對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施，並留有紀錄。</p>
B5	服務對象團體或社區活動辦理情形	<p>1.依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。</p> <p>2.每月至少辦理 1 次社區活動並有紀錄(含相片)。</p>
B6	維持自我照顧能力	<p>1.每半年評估服務對象自我照顧能力，確實執行並有紀錄。</p> <p>2.依服務對象需求安排日常活動及相關訓練課程，並留有紀錄。</p>

## 三、安全環境設備(10項，26分)

代碼	共識基準	基準說明
C1	安全友善環境	1.環境通風、明亮(照度300~750lux)及地板乾燥。
		2.依服務對象使用之需求及便利性，提供獨立、安靜及適宜活動之空間規劃及動線。
		3.空間標示明確、字體放大，方便服務對象辨識。
		4.寢具定期清潔並留有紀錄。
C2	廚房、用餐環境及餐飲清潔衛生情形	1.廚房應配置食物、貯藏、冷藏(凍)、配膳、餐具清潔及烹煮(或加熱)設備。廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。
		2.食物檢體留存(機構人數小於100人，整份留樣約200克；大於100人，每樣菜留樣100克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。
		3.用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。
C3	緊急呼叫系統運作情形	1.每一間浴室、廁所均設有緊急呼叫設備，且設置位置符合服務對象需求。
		2.緊急呼叫設備功能正常。
C4	消防安全管理情形	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。
		2.窗簾、地毯(含PVC地板)及隔簾等均屬防焰物品。
		3.建立防火管理制度。
		4.儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間應上鎖，並建置適用之火警探測器或自動撒水頭。
C5	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.現場置有最近一次檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。
C6	疏散避難逃生系統	1.樓梯間、走道、出入口、防火門等應保持暢通無阻礙物。
		2.設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑，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。

代碼	共識基準	基準說明
C7	訂定符合長照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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.對於緊急災害，機構風險評估後(含所在地潛勢災害)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，並完備緊急聯絡網及災害應變啟動機</li> <li>2.災害發生時，具有適當的人力調度及緊急召回機制。</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及與服務對象演練 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)。</li> </ol>
C8	機構環境清潔及病媒防治措施	<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。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> <li>2.每日用漂白水清潔至少 1 次並留有紀錄。</li> </ol>
C9	器材維護與管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.設有專人管理與維護器材。</li> <li>2.應有各項設施設備及材料定期維護及管理紀錄。</li> </ol>
C10	備有醫藥箱	備有簡易醫藥箱(生理食鹽水、OK 繃、紗布、透氣膠帶、棉棒.....等，且均在有效期限內)。

#### 四、個案權益保障(3 項，7 分)

代碼	共識基準	基準說明
D1	長照機構辦理安全保險事項與服務對象或家屬訂定服務契約	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.投保公共意外責任險(應於效期內)</li> <li>2.與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書，含契約書之內容包含：(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> <li>3.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，及開立收據。</li> </ol>
D2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	<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，並於 7 日內回覆，且確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。</li> </ol>
D3	服務滿意度調查情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.訂有滿意度調查辦法或機制，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> </ol>

代碼	共識基準	基準說明
		2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。

### 五、加分題(3項，6分)

代碼	共識基準	基準說明
E1	設置自動體外去顫器(AED)	1. 應指定管理員負責 AED 之管理。 2. 管理員應接受並完成心肺復甦術及 AED 相關訓練，並每二年接受複訓一次。
E2	自提特色	如： 1. 其他特殊照顧服務或模式，並呈現成果。 2. 針對客家族群或原住民族群，工作人員具有客家語言或原住民族語言能力(佐證資料：如語言能力認證)。
E3	無障礙設施 勘檢人員訓練	機構工作人員曾受建築物設置無障礙設施設備勘檢人員訓練且取得證書，協助機構改善並留有紀錄。

## 112 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準 (日間照顧適用)

## 一、經營管理效能(9 項，31 分)

代碼	共識基準	基準說明
A1	年度業務計畫擬訂與執行	<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	盤點社區資源，建立與社區連結之機制，並加強社區對機構之認識與友善態度之措施。
A3	行政作業及服務品質管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務負責人實際參與行政與照顧品質管理，且能提出機構經營管理問題及解決策略。</li> <li>2. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並定期修訂。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 定期修訂(含修訂日期)。</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> </ol> </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。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。</li> <li>(2) 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</li> </ol> </li> </ol>
A4	新進工作人員職前訓練情形	<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時數至少 8 小時，訓練內容應包括整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、性騷擾防治、緊急事件處理及服務項目實地操作等。</li> </ol>

代碼	共識基準	基準說明
A5	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.每位長照服務人員每年均接受繼續教育。</li> <li>2.照顧服務員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。</li> <li>3.提供鼓勵工作人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。</li> <li>4.每位長照服務人員具有接受 CPR 或 CPCR 或 BLS 訓練有效期之完訓文件證明。</li> </ol>
A6	服務資訊公開	依長照服務法第 29 條規範製作機構簡介或文宣與活動訊息，或設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數，且內容完整，並公告。
A7	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	<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>
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	<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情形	<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）且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告及後續異常追蹤。</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，且有紀錄及後續異常追蹤。</li> </ol>

## 二、專業照護品質(6項, 36分)

代碼	共識基準	基準說明
B1	服務計畫及跨專業服務	<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照顧計畫，並具體執行，留有完整的評估紀錄。</li> <li>3.至少每 6 個月複評一次，並依服務對象需要修正照顧計畫。</li> <li>4.照顧服務能依個別需求提供進食、盥洗清潔、行動、如廁、等生活輔助服務項目。</li> </ol>

代碼	共識基準	基準說明
		<p>5.照顧服務能依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。</p> <p>6.依服務對象需求，適時轉介或照會醫療團隊或其他專業進行跨專業服務之提供，並留有紀錄。</p> <p>7.訂定並確實執行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)。</p> <p>8.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)。</p> <p>9.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。</p> <p>10.每年至少辦理 4 次跨專業(須含 3 個以上專業)服務對象個案討論會，並留有紀錄。</p>
B2	服務提供過程感染預防、處理及監測	<p>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。</p> <p>2.服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有完整紀錄。</p> <p>3.感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通報處理，並紀錄完整。</p> <p>4.落實實施手部衛生作業。</p> <p>5.服務對象與工作人員配合政策施打疫苗，並造冊及提報接種疫苗(如流感、COVID-19 疫苗)，未施打原因，應有明確記錄說明。</p>
B3	服務對象健康檢查及健康管理情形	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，且有完整紀錄及後續異常追蹤。
B4	意外、緊急事件之預防處理及緊急送醫服務情形	<p>1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。</p> <p>2.訂有緊急送醫辦法及流程。</p> <p>3.工作人員應熟悉意外、緊急事件及緊急送醫之處理流程。</p> <p>4.發生時能依處理流程確實執行，送醫前視需要提供必要之處置或照顧措施(含:與家屬即時聯繫)，並留有緊急就醫服務相關處置紀錄。</p> <p>5.對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施，並留有紀錄。</p>
B5	服務對象團體或社區活	1. 依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

代碼	共識基準	基準說明
	動辦行情形	之策略。
		2.每月至少辦理1次社區活動並有紀錄(含相片)。
B6	維持自我照顧能力	1. 每半年評估服務對象自我照顧能力，確實執行並有紀錄。
		2.依服務對象需求安排日常活動及相關訓練課程，並留有紀錄。

### 三、安全環境設備(10項，26分)

代碼	共識基準	基準說明
C1	安全友善環境	1. 環境通風、明亮(照度300~750lux)及地板乾燥。
		2.依服務對象使用之需求及便利性，提供獨立、安靜及適宜活動之空間規劃及動線。
		3.空間標示明確、字體放大，方便服務對象辨識。
C2	廚房、用餐環境及餐飲清潔衛生情形	1. 廚房應配置食物、貯藏、冷藏(凍)、配膳、餐具清潔及烹煮(或加熱)設備。廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。
		2.食物檢體留存(機構人數小於100人，整份留樣約200克；大於100人，每樣菜留樣100克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。
		3.用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。
C3	緊急呼叫系統運作情形	1. 每一間浴室、廁所均設有緊急呼叫設備，且設置位置符合服務對象需求。
		2.緊急呼叫設備功能正常。
C4	消防安全管理情形	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。
		2.窗簾、地毯(含PVC地板)及隔簾等均屬防焰物品。
		3.建立防火管理制度。
		4.儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間應上鎖，並建置適用之火警探測器或自動撒水頭。
C5	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.現場置有最近一次檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。
C6	疏散避難逃生系統	1. 樓梯間、走道、出入口、防火門等應保持暢通無阻礙物。
		2.設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑，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。

代碼	共識基準	基準說明
C7	訂定符合長照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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.對於緊急災害，機構風險評估後(含所在地潛勢災害)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，並完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。</li> <li>2.災害發生時，具有適當的人力調度及緊急召回機制。</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及與服務對象演練 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)。</li> </ol>
C8	機構環境清潔及病媒防治措施	<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。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> <li>2.每日常用漂白水清潔至少 1 次並留有紀錄。</li> </ol>
C9	器材維護與管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設有專人管理與維護器材。</li> <li>2.應有各項設施設備及材料定期維護及管理紀錄。</li> </ol>
C10	備有醫藥箱	備有簡易醫藥箱（生理食鹽水、OK 繃、紗布、透氣膠帶、棉棒.....等，且均在有效期限內）。

#### 四、個案權益保障(3 項，7 分)

代碼	共識基準	基準說明
D1	長照機構辦理安全保險事項與服務對象或家屬訂定服務契約	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.投保公共意外責任險(應於效期內)</li> <li>2.與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書，含契約書之內容包含：(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> <li>3.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，及開立收據。</li> </ol>
D2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	<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，並於 7 日內回覆，且確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。</li> </ol>
D3	服務滿意度調查情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有滿意度調查辦法或機制，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</li> </ol>

代碼	共識基準	基準說明
		設備等項目。
		2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。

## 五、加分題(3項，6分)

代碼	共識基準	基準說明
E1	設置自動體外去顫器(AED)	1. 應指定管理員負責 AED 之管理。 2. 管理員應接受並完成心肺復甦術及 AED 相關訓練，並每二年接受複訓一次。
E2	自提特色	如： 1. 其他特殊照顧服務或模式，並呈現成果。 2. 針對客家族群或原住民族群，工作人員具有客家語言或原住民族語言能力(佐證資料：如語言能力認證)。
E3	無障礙設施勘檢人員訓練	機構工作人員曾受建築物設置無障礙設施設備勘檢人員訓練且取得證書，協助機構改善並留有紀錄。

## 112 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準 (家庭托顧適用)

## 一、經營管理效能(3 項，21 分)

代碼	共識基準	基準說明
A1	服務管理及緊急事件	1.訂有意外事件預防及緊急處理流程，張貼緊急狀況聯絡電話表於明顯之處。 2.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.發生時依處理流程確實執行並有紀錄。
A2	健康檢查	1.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。第一次接受評鑑者，檢查項目應增列糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）、B 型肝炎抗原抗體報告及後續異常追蹤情形。 2.每年健康檢查，包含家庭托顧服務人員及其替代照顧者。
A3	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（需含失智症照顧服務 20 小時訓練及身心障礙支持服務核心課程訓練）。 2.服務人員具有接受 CPR 或 CPCPR 或 BLS 訓練有效期之完訓證明。

## 二、專業照護品質(3 項，36 分)

代碼	共識基準	基準說明
B1	服務對象健康管理	1.建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。 2.清楚每個服務對象健康狀況及應注意事項。 3.每日測量生命徵象，如血壓、體溫、脈搏等，並留有紀錄，異常者需協助處理及紀錄。 4.保持服務對象身體清潔、無異味。 5.引導、協助如廁、清潔或沐浴時，需顧及其隱私。 6.備有簡易醫藥箱（生理食鹽水、OK 繃、紗布、透氣膠帶、棉棒……等，且均在有效期限內）
B2	感染預防	1.落實實施手部衛生作業。 2.負責人及替代人力均接種流感疫苗及新冠疫苗第 3 劑達 100%。
B3	服務對象營養膳食服務	1.應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。 2.餐點符合服務對象個別需求及留有紀錄。 3.定期清潔冰箱並留有紀錄。 4.食物檢體留存 48 小時（整份食物至少 200 公克）。

## 三、安全環境設備(3項, 28分)

代碼	共識基準	基準說明
C1	消防安全及緊急疏散逃生機制	1.設有滅火器及住宅用火災警報器。 2.訂有緊急疏散流程及逃生避難平面圖。 3.每年至少與服務個案演練1次。 4.逃生動線順暢，無堆放阻礙物。
C2	環境清潔維護	1.定期打掃消毒，維持環境清潔衛生，通風且無異味。 2.日常活動空間光線明亮、溫馨、友善，且空間配置適當、利於服務對象使用，並設有休閒交誼空間。 3.每日用漂白水清潔至少1次，配置比例正確，並留有紀錄。
C3	便利活動之空間及動線	1.提供符合服務對象特性之環境設施。 2.依服務對象需要提供便利其活動之空間及動線。

## 四、個案權益保障(2項, 15分)

代碼	共識基準	基準說明
D1	申訴或意見反應管道及流程	1.訂有意見反映及解決辦法，並公告意見反映管道、申訴處理辦法(含申訴流程、申訴處理程序)，且明確告知服務對象及其家屬。 2.對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴，於7日內完成回覆，並留有紀錄。
D2	辦理安全保險事項與服務對象或家屬訂定服務契約	1.投保公共意外責任險。 2.與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。契約內容應完備(明訂有服務項目、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.確實依「長照服務給付及支付辦法」核定收費標準，且開立載明收費項目、金額之收據，帳目詳實且清楚。

## 五、加分題(2項, 6分)

代碼	共識基準	基準說明
E1	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	1.具有鼓勵服務對象與替代人力接種疫苗之策略。 2.服務對象有接種流感疫苗及新冠疫苗第3劑達100%。
E2	自提特色	例如：

		<ol style="list-style-type: none"><li>1. 有提供預防延緩失能特約或復能相關專業人員（如：職能治療師、物理治療師、營養師）</li><li>2. 其他特殊照顧服務或模式。</li><li>3. 針對客家族群或原住民族群，工作人員具有客家語言或原住民族語言能力(佐證資料：如語言能力認證)。</li><li>4. 增設緊急照明燈、出口燈、方向燈。</li></ol>
--	--	---

## 112 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準 (團體家屋適用)

## 一、經營管理效能(9 項，31 分)

代碼	共識基準	基準說明
A1	年度業務計畫擬訂與執行	<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	盤點社區資源，建立與社區連結之機制，並加強社區對機構之認識與友善態度之措施。
A3	行政作業及服務品質管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務負責人實際參與行政與照顧品質管理，且能提出機構經營管理問題及解決策略。</li> <li>2. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並定期修訂。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 定期修訂(含修訂日期)。</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> </ol> </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。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。</li> <li>(2) 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</li> </ol> </li> </ol>
A4	新進工作人員職前訓練情形	<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時數至少 8 小時，訓練內容應包括整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、性騷擾防治、緊急事件處理及服務項目實地操作等。</li> </ol>

代碼	共識基準	基準說明
A5	強化長照服務人員專業知能	1.每位長照服務人員每年均接受繼續教育。 2.照顧服務員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。 3.提供鼓勵工作人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。 4.每位長照服務人員具有接受 CPR 或 CPR 或 BLS 訓練有效期之完訓文件證明。
A6	服務資訊公開	依長照服務法第 29 條規範製作機構簡介或文宣與活動訊息,或設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數,且內容完整,並公告。
A7	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	1. 獨立會計制度及有報稅資料。 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。
A8	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: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。
A9	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、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告及後續異常追蹤。 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,且有紀錄及後續異常追蹤。

## 二、專業照護品質(6項,36分)

代碼	共識基準	基準說明
B1	服務計畫及跨專業服務	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,並具體執行,留有完整的評估紀錄。
		3.至少每 6 個月複評一次,並依服務對象需要修正照顧計畫。
		4.照顧服務能依個別需求提供進食、盥洗清潔、行動、如廁、等生活輔助服務項目。

代碼	共識基準	基準說明
		5. 照顧服務能依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。 6. 依服務對象需求，適時轉介或照會醫療團隊或其他專業進行跨專業服務之提供，並留有紀錄。 7. 訂定並確實執行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)。 8. 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)。 9. 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。 10. 每年至少辦理4次跨專業(須含3個以上專業)服務對象個案討論會，並留有紀錄。
B2	服務提供過程感染預防、處理及監測	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。 2. 服務對象體溫每日至少測量1次，且有完整紀錄。 3. 感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通報處理，並紀錄完整。 4. 落實實施手部衛生作業。 5. 服務對象與工作人員配合政策施打疫苗，並造冊及提報接種疫苗(如流感、COVID-19疫苗)，未施打原因，應有明確記錄說明。
B3	服務對象健康檢查及健康管理情形	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，且有完整紀錄及後續異常追蹤。
B4	意外、緊急事件之預防處理及緊急送醫服務情形	1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。 2. 訂有緊急送醫辦法及流程。 3. 工作人員應熟悉意外、緊急事件及緊急送醫之處理流程。 4. 發生時能依處理流程確實執行，送醫前視需要提供必要之處置或照顧措施(含:與家屬即時聯繫)，並留有緊急就醫服務相關處置紀錄。 5. 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施，並留有紀錄。
B5	服務對象	1. 依符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，

代碼	共識基準	基準說明
	團體或社區活動辦理情形	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次社區活動並有紀錄(含相片)。
B6	維持自我照顧能力	1. 每半年評估服務對象自我照顧能力，確實執行並有紀錄。 2.依服務對象需求安排日常活動及相關訓練課程，並留有紀錄。

### 三、安全環境設備(10項，26分)

代碼	共識基準	基準說明
C1	安全友善環境	1. 環境通風、明亮(照度300~750lux)及地板乾燥。 2.依服務對象使用之需求及便利性，提供獨立、安靜及適宜活動之空間規劃及動線。 3.空間標示明確、字體放大，方便服務對象辨識。 4.寢具定期清潔並留有紀錄。
C2	廚房、用餐環境及餐飲清潔衛生情形	1. 廚房應配置食物、貯藏、冷藏(凍)、配膳、餐具清潔及烹煮(或加熱)設備。廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2.食物檢體留存(機構人數小於100人，整份留樣約200克；大於100人，每樣菜留樣100克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。 3.用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。
C3	緊急呼叫系統運作情形	1. 每一間浴室、廁所均設有緊急呼叫設備，且設置位置符合服務對象需求。 2.緊急呼叫設備功能正常。
C4	消防安全管理情形	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。 2.窗簾、地毯(含PVC地板)及隔簾等均屬防焰物品。 3.建立防火管理制度。 4.儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間應上鎖，並建置適用之火警探測器或自動撒水頭。
C5	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.現場置有最近一次檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。
C6	疏散避難	3.樓梯間、走道、出入口、防火門等應保持暢通無阻

代碼	共識基準	基準說明
	逃生系統	礙物。 4.設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑，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。
C7	訂定符合機構特性及緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練	1.對於緊急災害，機構風險評估後(含所在地潛勢災害)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，並完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。 2.災害發生時，具有適當的人力調度及緊急召回機制。 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。 4.應每年實施緊急災害應變及與服務對象演練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)。
C8	機構環境清潔及病媒防治措施	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。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。 2.每日用漂白水清潔至少1次並留有紀錄。
C9	器材維護與管理	1. 設有專人管理與維護器材。 2.應有各項設施設備及材料定期維護及管理紀錄。
C10	備有醫藥箱	備有簡易醫藥箱(生理食鹽水、OK繃、紗布、透氣膠帶、棉棒.....等，且均在有效期限內)。

#### 四、個案權益保障(3項，7分)

代碼	共識基準	基準說明
D1	長照機構辦理安全保險事項與服務對象或家屬訂定服務契約	1.投保公共意外責任險(應於效期內) 2.與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書，含契約書之內容包含：(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。 3.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，及開立收據。

代碼	共識基準	基準說明
D2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1. 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。 2. 設置多元的意見反映/申訴管道，並於7日內回覆，且確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。
D3	服務滿意度調查情形	1. 訂有滿意度調查辦法或機制，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。 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。

## 五、加分題(3項，6分)

代碼	共識基準	基準說明
E1	設置自動體外去顫器(AED)	1. 應指定管理員負責AED之管理。 2. 管理員應接受並完成心肺復甦術及AED相關訓練，並每二年接受複訓一次。
E2	自提特色	如： 1. 其他特殊照顧服務或模式，並呈現成果。 2. 針對客家族群或原住民族群，工作人員具有客家語言或原住民族語言能力(佐證資料：如語言能力認證)。
E3	無障礙設施勘檢人員訓練	機構工作人員曾受建築物設置無障礙設施設備勘檢人員訓練且取得證書，協助機構改善並留有紀錄。