

109 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑自評表(社區式日間照顧適用)

一、機構名稱(全稱):

二、地址:

聯絡電話:

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) _____ 年服務人數: _____ 人

(二) _____ 年服務人數: _____ 人

(三) _____ 年服務人數: _____ 人

(四) _____ 年服務人數: _____ 人

九、建築物及土地所有權:

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 2. 商業區 3. 工業區 4. 農業區 5. 保護區 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登錄)

十二、人員配置：

人員職稱	合計	專職	兼職	人員職稱	合計	專職	兼職
護理人員				營養師			
社會工作人員				醫師			
照顧服務員				行政人員			
物理治療人員				清潔人員			
職能治療人員				其他人員			

填寫日期： _____

機構填寫人： _____

機構核章

109 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準(社區式日間照顧適用)

一、經營管理效能(計 5 項/26 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
A1	行政作業及服務品質管理(10分)	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。(2分) 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。(2分) 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。(2分) 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	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)。 2. 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。 3. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 4. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。 5. 檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		本項所稱工作人員(如長照人員、行政人員等)。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		<p>服務品質及工作改善等內容。(2分)</p> <p>5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。(2分)</p>	制度之落實(管考項目具連貫性)。	<p>5. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		
A2	社會參與及社區資源連結(4分)	<p>1. 盤點社區資源，建立與社區連結之機制。(2分)</p> <p>2. 訂有強化機構與社區措施(如連結社區資源)。(2分)</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視機構盤點社區資源及社區連結措施相關資料。</p> <p>2. 訪談現場相關人員實際情形。</p>	<p>1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p> <p>2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		
A3	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理(4分)	<p>1. 實際參與行政與照顧品質管理。(2分)</p> <p>2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。(2分)</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照顧品質管理情形熟稔程度。</p> <p>2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表…)</p>	<p>1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p> <p>2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		公立機構未有業務負責人，得由所聘社工、護理師接受考評。
A4	工作人員權益相關制度訂定及執行、工作人員定期接受健康檢查(4分)	<p>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。(1分)</p> <p>2. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。(1分)</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。</p> <p>2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如勞健保投保情形...等。</p> <p>3. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>4. 健康檢查報告書若為檢驗</p>	<p>1. 符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分</p> <p>2. 符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分</p> <p>3. 符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分</p>		本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		<p>3. 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。(1 分)</p> <p>4. 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。(1 分)</p>	<p>所，則需有醫生簽章。</p> <p>5.新進人員健檢日期應於到職前完成。</p> <p>6.體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p>	<p>4. 符合:1 分 部分符合:0.5 分 不符合:0 分</p>		
A5	新進工作人員職前訓練 (4 分)	<p>1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。(2 分)</p> <p>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。(2 分)</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1.檢閱教育訓練相關課程內容。</p> <p>2.檢閱教育訓練相關佐證資料。</p>	<p>1. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分</p> <p>2. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分</p>		

二、專業照護品質(計 9 項/56 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
B1	服務計畫及跨專業服務 (10分)	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分) 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。(2分) 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。(2分) 4. 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。(2分) 5. 每年至少辦理 4 次跨專業討論會，並留有紀錄。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件。 2. 訪談業務負責人，瞭解評估實際操作情形、例如工具使用、服務計畫擬定及結果評值方式...等。以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。 3. 訪談業務負責人，了解轉介照會之作法及是否落實於照顧服務中。 4. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。 5. 針對服務對象個案跨專業討論會須至少3種以上專業人員(含照服員)	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				5. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B2	服務提供過程感染預防、處理及監測(8分)	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分) 2. 感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱感染預防評估措施、處理辦法及流程，與相關會議檢討紀錄。 2.訪談是否熟悉通報作業流程。 3.檢閱感染事件發生之紀錄。 4.訪談正確洗手步驟。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		<p>報處理，並有紀錄。(2分)</p> <p>3. 落實實施手部衛生作業。(2分)</p> <p>4. 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗。(2分)</p>	5. 檢閱機構鼓勵服務對象與工作人員施打相關預防性疫苗之措施。	4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B3	服務對象健康檢查及健康管理(4分)	<p>1. 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。(2分)</p> <p>2. 服務對象每日量測體溫。(2分)</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。</p>	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B4	意外事件、緊急事件處理與預防(8分)	<p>1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。(2分)</p> <p>2. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。(2分)</p> <p>3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。(2分)</p> <p>4. 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。(2分)</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。</p> <p>2. 委員隨機提問意外事件，機構針對該項緊急意外事件處理流程是否熟稔?</p> <p>3. 檢閱緊急意外事件發生之紀錄。</p> <p>4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。</p>	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		意外或緊急事件處理紀錄內容:如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
B5	提供緊急送醫服務(4分)	1. 有緊急送醫辦法及流程。(2分) 2. 與家屬即時連繫之紀錄。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱緊急送醫辦法及流程。 2. 檢閱就醫服務紀錄與家屬之即時緊急連繫服務紀錄。 3. 訪談業務負責人，送醫時之實際處理情形。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B6	服務對象團體或社區活動辦理(4分)	1. 辦理符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。(2分) 2. 每月至少辦理1次團體或社區活動並有紀錄。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。 2. 訪談是否有鼓勵服務對象參與。 3. 訪談機構是否定時規劃團體或社區活動。 4. 是否視服務對象個別性安排，並有前後測(質性或量化分析)。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B7	維持自我照顧能力(4分)	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。(2分) 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。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 2. 檢視服務對象之照顧紀錄。 3. 訪談業務負責人日常活動之安排情形。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		自我照顧能力之措施: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、如廁等。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
B8	強化長照服務人員專業知能(8分)	1. 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。(2分) 2. 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。(2分) 3. 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。(2分) 4. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容及紀錄。(如繼續教育學分的時數、上課內容及類別) 2. 檢視機構長照人員之急救訓練證明文件。如為新進人員，應於進用起3個月內取得。 3. 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		鼓勵照顧服務員參與之長期照顧給付及支付基準特殊訓練：如AA11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B9	提供營養餐點服務(6分)	1. 依個別需求提供適當餐點。(3分) 2. 餐點具變化性。(3分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2. 膳食提供是否依個別需求及具變化性。	1. 符合:3分 部分符合:1.5分 不符合:0分		提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質等。
				2. 符合:3分 部分符合:1.5分 不符合:0分		

三、安全環境設備(計 8 項/40 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
C1	休憩設備設置(4分)	1. 休憩設備符合機構設置標準及相關法規。(2分) 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。(2分)	現場察看、現場訪談	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C2	廚房及用餐環境、清潔衛生(4分)	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。(2分) 2. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。(2分)	文件檢閱、現場察看 1. 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 2. 設施設備可滿足服務對象之需求係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C3	消防安全管理(6分)	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分) 2. 窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰物品。(2分) 3. 建立防火管理制度。(2分)	文件檢閱、現場察看 1. 由消防委員檢核。 2. 檢閱消防安全設備檢查合格佐證資料。 3. 檢閱防火管理制度相關佐證資料。 4. 檢閱自衛消防編組訓練紀錄。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
C4	建築物公共安全檢查簽證申報 (4分)	1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。(2分) 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。(2分)	現場評估 1.由工務委員檢核。 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。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C5	疏散避難逃生系統設置 (4分)	樓梯間、走道、出入口、防火門等應保持暢通無阻礙物。(4分)	現場實務觀察評估 由工務委員檢核。	符合:4分 部分符合:2分 不符合:0分		
C6	訂定符合長照機構特性及需求之急災應變計畫及作業程序，並落實演練 (8分)	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)之急災應變計畫與作業程序。(2分) 2. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。(2分) 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。(2分) 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	文件檢閱、現場實務觀察評估 1. 由消防委員檢核。 2. 現場察閱機構相關緊急應變辦法及流程演練之紀錄(照片)。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合 :0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		照片)。(2分)				
C7	機構環境清潔及病媒防治措施(8分)	<p>1. 機構內外環境清潔，無異味，並有定期清潔記錄(2分):</p> <p>(1)自行清潔及消毒者:每3個月機構內外至少環境清掃及防蟲消毒1次並有紀錄(含照片)。</p> <p>(2)委外清潔及消毒者:每3個月1次，需有佐證文件。</p> <p>2. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。(2分)</p> <p>3. 每日用漂白水清潔至少1次並留有紀錄(2分)</p> <p>4. 機構內設有洗手設備。(2分)</p>	<p>文件檢閱、現場查看</p> <p>1.檢閱清掃、消毒、害蟲防治、檢討改進等相關紀錄。若工作外包，請提供合約。</p> <p>2.檢閱機構內外環境及設施照片。</p> <p>3.環境消毒作業可自行進行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。</p>	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C8	備有醫藥箱(2分)	備有簡易醫藥箱。(2分)	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1.檢閱簡易醫藥箱內含物品是否均在使用效期內。</p> <p>2.現場訪談照顧服務員醫藥箱存放位置及使用方式。</p>	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		鑷子、繃帶、手電筒、消毒紗布、消毒棉花棒(棉籤)、膠帶、OK繃、酒精棉片、優碘、生理食鹽水。

四、個案權益保障(計 5 項/20 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
D1	長照機構辦理安全保險事項(4分)	1. 投保公共意外責任險。(2分) 2. 定期更換投保契約且未中斷。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		機構投保金額應為保障每人身體傷亡至少 300 萬元,每件意外事故傷亡至少 2 千萬元,每件事務之財務損失至少 200 萬元,1 年內最低賠償總額 2,400 萬元
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約(4分)	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。(2分) 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。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。(請備妥全數服務對象契約正本) 2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
D3	收費標準與開立收據(4分)	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。	文件檢閱、現場訪談 1. 抽閱機構開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		<p>(2分)</p> <p>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。(2分)</p>	管機關之相關佐證資料。	<p>2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理 (4分)	<p>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分)</p> <p>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。(2分)</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視申訴辦法及流程。</p> <p>2. 檢視機構多元的意見反應管道設置情形(含照片)。</p> <p>3. 訪談業務負責人對於申訴事件處理流程及申訴管道是否周知</p>	<p>1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		
				<p>2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		
D5	服務滿意度調查 (4分)	<p>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。(2分)</p> <p>2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。(2分)</p>	<p>文件檢閱</p> <p>檢閱調查問卷及改善方案內容。</p>	<p>1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		
				<p>2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		

五、加分題(計 4 項/8 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
E1	訂定防疫應變計畫(2分)	訂定防疫應變計畫，落實工作人員訓練及演練。	文件檢閱。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
E2	服務對象照顧紀錄(2分)	建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。	文件檢閱 每位個案皆有成冊紀錄，以利瞭解個案服務過程。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
E3	設置自動體外去顫器(AED)(2分)	1. 應指定管理員負責 AED 之管理及維護。 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。	文件檢閱	符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分		
				符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分		
E4	人力配置優於法定人力(2分)	專任員工高於法定比例	檢閱投保資料及長照人員登錄系統	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

備註:

1. 社區式長期照顧機構評鑑指標(社區式日間照顧)，總分 142 分。得分方式： $\text{機構原始分}/142*100=\text{得分}$ (小數點捨去)
2. 如有加分，則以上述計算之得分加上加分得分即為評鑑總分。

109 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑自評表(社區式小規模多機能適用)

一、機構名稱(全稱):

二、地址:

聯絡電話:

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) 日間照顧服務人數

_____ 年服務人數: _____ 人

_____ 年服務人數: _____ 人

_____ 年服務人數: _____ 人

_____ 年服務人數: _____ 人

(二) 居家服務服務人數

_____ 年服務人數: _____ 人

_____ 年服務人數: _____ 人

_____ 年服務人數: _____ 人

_____ 年服務人數: _____ 人

(三) 夜宿服務服務人數

_____ 年服務人數: _____ 人

_____ 年服務人數: _____ 人

_____ 年服務人數: _____ 人

_____ 年服務人數: _____ 人

九、建築物及土地所有權：

- 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 2. 商業區 3. 工業區 4. 農業區 5. 保護區 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登錄)

十二、人員配置：

人員職稱	合計	專職	兼職	人員職稱	合計	專職	兼職
護理人員				營養師			
社會工作人員				醫師			
照顧服務員				行政人員			
物理治療人員				清潔人員			
職能治療人員				其他人員			

填寫日期：_____

機構填寫人：_____

機構核章



109 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準(社區式小規模多機能適用)

一、經營管理效能(計 5 項/26 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
A1	行政作業及服務品質管理(10分)	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。(2分) 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。(2分) 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。(2分) 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。(2分) 5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)。 2. 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。 3. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 4. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。 5. 檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實(管考項目具連貫性)。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		本項所稱工作人員(如長照人員、行政人員等)。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				5. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
A2	社會參與及社區資源連結(4分)	1. 盤點社區資源，建立與社區連結之機制。(2分) 2. 訂有強化機構與社區措施(如連結社區資源)。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構盤點社區資源及社區連結措施相關資料。 2. 訪談現場相關人員實際情形。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
A3	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理(4分)	1. 實際參與行政與照顧品質管理。(2分) 2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度。 2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表...)。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		公立機構未有業務負責人，得由所聘社工、護理師接受考評。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
A4	工作人員權益相關制度訂定及執行、工作人員定期接受健康檢查(4分)	1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：聘用、薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度等。(1分) 2. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。(1分) 3. 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	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如勞健保投保情形...等。 3. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 4. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。 5. 新進人員健檢日期應於到職前完成。 6. 體檢若有異常值須列入追	1. 符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分		本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
				2. 符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分		
				3. 符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		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。(1 分) 4. 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。(1 分)	蹤處理。	4. 符合:1 分 部分符合:0.5 分 不符合:0 分		
A5	新進工作人員 職前訓練 (4 分)	1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。(2 分) 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。(2 分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱教育訓練相關課程內容。 2.檢閱教育訓練相關佐證資料。	1. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分 2. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		

二、專業照護品質(計 9 項/56 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
B1	服務計畫及跨專業服務(10分)	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分) 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。(2分) 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。(2分) 4. 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。(2分) 5. 每年至少辦理 4 次跨專業討論會，並留有紀錄。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件。 2. 訪談業務負責人，瞭解評估實際操作情形、例如工具使用、服務計畫擬定及結果評值方式...等。以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。 3. 訪談業務負責人，了解轉介照會之作法及是否落實於照顧服務中。 4. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。 5. 針對服務對象個案跨專業討論會須至少3種以上專業人員(含照服員)	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				5. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B2	服務提供過程感染預防、處理及監測(8分)	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分) 2. 感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱感染預防評估措施、處理辦法及流程，與相關會議檢討紀錄。 2.訪談是否熟悉通報作業流程。 3.檢閱感染事件發生之紀錄。 4.訪談正確洗手步驟。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		報處理，並有紀錄。 (2分) 3. 落實實施手部衛生作業。 (2分) 4. 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗。 (2分)	5. 檢閱機構鼓勵服務對象與工作人員施打相關預防性疫苗之措施。	3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B3	服務對象健康檢查及健康管理 (4分)	1. 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。 (2分) 2. 服務對象每日量測體溫。 (2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。 2. 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。 3. 若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B4	意外事件、緊急事件處理與預防 (8分)	1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。 (2分) 2. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 (2分) 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 (2分) 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。 (2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 委員隨機提問意外事件，機構針對該項緊急意外事件處理流程是否熟稔? 3. 檢閱緊急意外事件發生之紀錄。 4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		意外或緊急事件處理紀錄內容:如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
B5	提供緊急送醫服務(4分)	1. 有緊急送醫辦法及流程。(2分) 2. 與家屬即時連繫之紀錄。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱緊急送醫辦法及流程。 2.檢閱就醫服務紀錄與家屬之即時緊急連繫服務紀錄。 3.訪談業務負責人，送醫時之實際處理情形。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B6	服務對象團體或社區活動辦理(4分)	1. 辦理符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。(2分) 2. 每月至少辦理1次團體或社區活動並有紀錄。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。 2.訪談是否有鼓勵服務對象參與。 3.訪談機構是否定時規劃團體或社區活動。 4.是否視服務對象個別性安排，並有前後測(質性或量化分析)。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B7	維持自我照顧能力(4分)	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。(2分) 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。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 2.檢視服務對象之照顧紀錄。 3.訪談業務負責人日常活動之安排情形。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		自我照顧能力之措施: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、如廁等。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B8	強化長照服務人員專業知能(8分)	1.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。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容及紀	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		鼓勵照顧服務員參與之長期照顧給付及支付基準

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		2.每位長照人員具有接受 CPR 或 CPR 或 BLS 訓練有效期之完訓文件證明。(2分) 3.長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。(2分) 4.提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。(2分)	錄。(如繼續教育學分的時數、上課內容及類別) 2.檢視機構長照人員之急救訓練證明文件。如為新進人員，應於進用起 3 個月內取得。 3.訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。	2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		特殊訓練：如 AA11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。
B9	提供營養餐點服務(6分)	1.依個別需求提供適當餐點。(3分) 2.餐點具變化性。(3分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2.膳食提供是否依個別需求及具變化性。	1. 符合:3分 部分符合:1.5分 不符合:0分 2. 符合:3分 部分符合:1.5分 不符合:0分		提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質等。

三、安全環境設備(計 8 項/46 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
C1	休憩設備及寢室設置 (8分)	1. 休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。 (2分) 2. 視個別需求提供夜間留宿者足夠且清潔之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)。 (2分) 3. 寢室可依服務對象需求提供調整冷暖之設備，並注意個人空間隱私之維護。 (2分) 4. 提供服務對象適當休息場所及設備。(2分)	文件檢視、現場訪談	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C2	廚房及用餐環境清潔衛生 (4分)	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分) 2. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。(2分)	文件檢閱 1. 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 2. 設施設備可滿足服務對象之需求係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
C3	消防安全管理 (6分)	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分) 2. 窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰物品。(2分) 3. 建立防火管理制度。(2分)	文件檢閱、現場察看 1. 由消防委員檢核 2. 檢閱消防安全設備檢查合格佐證資料。 3. 檢閱防火管理制度相關佐證資料。 4. 檢閱自衛消防編組訓練紀錄	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C4	建築物公共安全檢查簽證申報 (4分)	1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。(2分) 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。(2分)	現場評估 1.由工務委員檢核。 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。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C5	疏散避難逃生系統設置 (4分)	樓梯間、走道、出入口、防火門等應保持暢通無阻礙物。 (4分)	現場實務觀察評估 由工務委員檢核。	符合:4分 部分符合:2分 不符合:0分		
C6	訂定符合長照機構特性及需求之急災應變計畫及作業程序，並落實演練 (10分)	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）之急災應變計畫與作業程序。 (2分) 2. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。(2分)	文件檢閱、現場實務觀察評估 1.由消防委員檢核。 2.現場察閱機構相關緊急應變辦法及流程與每半年演練之紀錄(照片)。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		<p>3. 提供夜間留宿服務時，當災害發生，具有適當的人力調度及緊急召回機制。(2分)</p> <p>4. 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。(2分)</p> <p>5. 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)。(2分)</p>		<p>3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p> <p>4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p> <p>5. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		
C7	機構環境清潔及病媒防治措施(8分)	<p>1. 機構內外環境清潔，無異味，並有定期清潔記錄(2分):</p> <p>(1)自行清潔及消毒者:每3個月機構內外至少環境清掃及防蟲消毒1次並有紀錄(含照片)。</p> <p>(2)委外清潔及消毒者:每3個月1次,需有佐證文件。</p> <p>2. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施,如紗窗、紗門等。(2分)</p> <p>3. 每日用漂白水清潔至少1</p>	<p>文件檢閱、現場查看</p> <p>1.檢閱清掃、消毒、害蟲防治、檢討改進等相關紀錄。若工作外包，請提供合約。</p> <p>2.檢閱機構內外環境及設施照片。</p> <p>3.環境消毒作業可自行進行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。</p>	<p>1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p> <p>2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		次並留有紀錄(2分) 4. 機構內設有洗手設備。(2分)		3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C8	備有醫藥箱(2分)	備有簡易醫藥箱。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱簡易醫藥箱內含物品是否均在使用效期內。 2.現場訪談照顧服務員醫藥箱存放位置及使用方式。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		鑷子、繃帶、手電筒、消毒紗布、棉花棒(棉籤)、膠帶、OK繃、酒精棉片、優碘、生理食鹽水。

四、個案權益保障(計 5 項/20 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
D1	長照機構辦理安全保險事項(4分)	1. 投保公共意外責任險。(2分) 2. 定期更換投保契約且未中斷。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		機構投保金額應為保障每人身體傷亡至少 300 萬元,每件意外事故傷亡至少 2 千萬元,每件事務之財務損失至少 200 萬元,1 年內最低賠償總額 2,400 萬元。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約(4分)	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。(2分) 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。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。(請備妥全數服務對象契約正本) 2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
D3	收費標準與開立收據(4分)	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。	文件檢閱、現場訪談 1. 抽閱機構開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		<p>(2分)</p> <p>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。(2分)</p>	管機關之相關佐證資料。	2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理 (4分)	<p>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分)</p> <p>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。(2分)</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視申訴辦法及流程。</p> <p>2. 檢視機構多元的意見反映管道設置情形(含照片)。</p> <p>3. 訪談業務負責人對於申訴事件處理流程及申訴管道是否周知</p>	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
D5	服務滿意度調查 (4分)	<p>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。(2分)</p> <p>2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。(2分)</p>	<p>文件檢閱</p> <p>檢閱調查問卷及改善方案內容。</p>	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

五、加分題(計 4 項/8 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
E1	訂定防疫應變計畫(2分)	訂定防疫應變計畫，落實工作人員訓練及演練。	文件檢閱。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
E2	服務對象照顧紀錄(2分)	建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。	文件檢閱 每位個案皆有成冊紀錄，以利瞭解個案服務過程。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
E3	設置自動體外去顫器(AED)(2分)	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。	文件檢閱	符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分		
				符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分		
E4	人力配置高於法定人力(2分)	專任員工高於法定比例	檢閱投保資料及長照人員登錄系統	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

備註:

1. 社區式長期照顧機構評鑑指標(社區式小規模多機能)，總分 148 分。得分方式： $\text{機構原始分} / 148 * 100 = \text{得分}$ (小數點捨去)。
2. 如有加分，則以上述計算之得分加上加分得分即為評鑑總分

109 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑自評表(社區式團體家屋適用)

一、機構名稱(全稱):

二、地址電話:

聯絡電話:

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)_____年服務人數: 人

(二)_____年服務人數: 人

(三)_____年服務人數: 人

(四)_____年服務人數: 人

九、建築物及土地所有權:

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 2. 商業區 3. 工業區 4. 農業區 5. 保護區 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登錄)

十二、人員配置：

人員職稱	合計	專職	兼職	人員職稱	合計	專職	兼職
護理人員				營養師			
社會工作人員				醫師			
照顧服務員				行政人員			
物理治療人員				清潔人員			
職能治療人員				其他人員			

填寫日期： _____

機構填寫人： _____

機構核章

109 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑基準(社區式團體家屋適用)

一、經營管理效能(計 5 項/26 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
A1	行政作業及服務品質管理(10分)	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。(2分) 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。(2分) 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。(2分) 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。(2分) 5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)。 2. 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。 3. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 4. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。 5. 檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實(管考項目具連貫性)。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		本項所稱工作人員(如長照人員、行政人員等)。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				5. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
A2	社會參與及社區資源連結 (4分)	1. 盤點社區資源，建立與社區連結之機制。(2分) 2. 訂有強化機構與社區措施(如連結社區資源)。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構盤點社區資源及社區連結措施相關資料。 2. 訪談現場相關人員實際情形。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
A3	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理 (4分)	1. 實際參與行政與照顧品質管理。(2分) 2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度。 2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表...)	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		公立機構未有業務負責人，得由所聘社工、護理師接受考評。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
A4	工作人員權益相關制度訂定及執行、工作人員定期接受健康檢查 (4分)	1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：聘用、薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度等。(1分) 2. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。(1分) 3. 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	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 2. 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如勞健保投保情形...等。 3. 訪談工作人員，是否了解在機構中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。 4. 檢閱健康檢查報告書及相	1. 符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分4		本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
				2. 符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分		
				3. 符合:1分 部分符合:0.5分 不符合0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		<p>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。(1 分)</p> <p>4. 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。(1 分)</p>	<p>關處理紀錄。</p> <p>5.健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。</p> <p>6.新進人員健檢日期應於到職前完成。</p> <p>7.體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p>	<p>4. 符合:1 分 部分符合:0.5 分 不符合:0 分</p>		
A5	新進工作人員 職前訓練 (4 分)	<p>1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。(2 分)</p> <p>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。(2 分)</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1.檢閱教育訓練相關課程內容。</p> <p>2.檢閱教育訓練相關佐證資料。</p>	<p>1. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分</p> <p>2. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分</p>		

二、專業照護品質(計 9 項/56 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
B1	服務計畫及跨專業服務 (10 分)	<ol style="list-style-type: none"> 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 分) 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。(2 分) 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。(2 分) 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。(2 分) 每年至少辦理 4 次跨專業討論會，並留有紀錄。(2 分) 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 抽閱至少三位服務對象之服務計畫相關文件。 訪談業務負責人，瞭解評估實際操作情形、例如工具使用、服務計畫擬定及結果評值方式...等。以瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。 訪談業務負責人，了解轉介照會之作法及是否落實於照顧服務中。 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。 針對服務對象個案跨專業討論會須至少3種以上專業人員(含照服員) 	1. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				2. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				3. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				4. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				5. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
B2	服務提供過程感染預防、處理及監測(8分)	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分) 2. 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。(2分) 3. 落實實施手部衛生作業。(2分) 4. 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱感染預防評估措施、處理辦法及流程，與相關會議檢討紀錄。 2.訪談是否熟悉通報作業流程。 3.檢閱感染事件發生之紀錄。 4.訪談正確洗手步驟。 5.檢閱機構鼓勵服務對象與工作人員施打相關預防性疫苗之措施。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B3	服務對象健康檢查及健康管理(4分)	1. 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。(2分) 2. 服務對象每日量測體溫。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱健康檢查報告書，確認體檢項目內容。 2.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。 3.若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
B4	意外事件、緊急事件處理與預防(8分)	<ol style="list-style-type: none"> 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。(2分) 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。(2分) 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。(2分) 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。(2分) 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱緊急或意外事件處理流程。 委員隨機提問意外事件，機構針對該項緊急意外事件處理流程是否熟稔? 檢閱緊急意外事件發生之紀錄。 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。 	<ol style="list-style-type: none"> 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 		意外或緊急事件處理紀錄內容:如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。
B5	提供緊急送醫服務(4分)	<ol style="list-style-type: none"> 有緊急送醫辦法及流程。(2分) 與家屬即時連繫之紀錄。(2分) 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱緊急送醫辦法及流程。 檢閱就醫服務紀錄與家屬之即時緊急連繫服務紀錄。 訪談業務負責人，送醫時之實際處理情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 		
B6	服務對象團體或社區活動辦理(4分)	<ol style="list-style-type: none"> 辦理符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。(2分) 每月至少辦理1次團體或社區活動並有紀錄。(2分) 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。 訪談是否有鼓勵服務對象參與。 訪談機構是否定時規劃團體或社區活動。 是否視服務對象個別性安排，並有前後測(質性或量化分析)。 	<ol style="list-style-type: none"> 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
B7	維持自我照顧能力(4分)	<ol style="list-style-type: none"> 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。(2分) 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。(2分) 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 檢視服務對象之照顧紀錄。 訪談業務負責人日常活動之安排情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 		自我照顧能力之措施: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、如廁等。
B8	強化長照服務人員專業知能(8分)	<ol style="list-style-type: none"> 每位長照人員每年均接受失智照顧及長期照顧相關知能之繼續教育。(2分) 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。(2分) 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。(2分) 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。(2分) 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容及紀錄。(如繼續教育學分的時數、上課內容及類別) 檢視機構長照人員之急救訓練證明文件。如為新進人員,應於進用起3個月內取得。 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 		鼓勵照顧服務員參與之長期照顧給付及支付基準特殊訓練:如AA11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。
B9	提供營養餐點服務(6分)	<ol style="list-style-type: none"> 依個別需求提供適當餐點。(3分) 餐點具變化性。(3分) 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 膳食提供是否依個別需求及具變化性。 	<ol style="list-style-type: none"> 符合:3分 部分符合:1.5分 不符合:0分 符合:3分 部分符合:1.5分 不符合:0分 		提供之食物質地應符合服務對象之生理需求,如:一般飲食、細碎、軟質、流質等。

三、安全環境設備(計 8 項/46 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
C1	休憩設備及寢室設置 (8分)	1. 休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。(2分) 2. 每一寢室皆有自然採光,且可依服務對象需求提供調整冷暖之設施。(2分) 3. 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)。(2分) 4. 提供服務對象適當休息場所及設備,並注意個人空間隱私之維護。(2分)	文件檢閱、現場訪談	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C2	廚房及用餐環境、清潔衛生 (4分)	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。(2分) 2. 用餐的設施設備、動線,可滿足服務對象之需求。(2分)	文件檢閱 1. 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 2. 設施設備可滿足服務對象之需求係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C3	消防安全管理 (6分)	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分)	文件檢閱、現場察看 1. 由消防委員檢核。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		2. 窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰物品。(2分) 3. 建立防火管理制度。(2分)	2. 檢閱消防安全設備檢查合格佐證資料。 3. 檢閱防火管理制度相關佐證資料。 4. 檢閱自衛消防編組訓練紀錄。	2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C4	建築物公共安全檢查簽證申報(4分)	1. 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。(2分) 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。(2分)	文件檢閱、現場實務觀察評估 1. 由工務委員檢核。 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。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
C5	疏散避難逃生系統設置(4分)	樓梯間、走道、出入口、防火門等應保持暢通無阻礙物。	現場實務觀察評估 1. 由工務委員檢核	符合:4分 部分符合:2分 不符合:0分		
C6	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(10分)	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。(2分) 2. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。(2分) 3. 災害發生時，具有適當的	文件檢閱、現場實務觀察評估 1. 由消防委員檢核。 2. 現場察閱機構相關緊急應變辦法及流程與每半年演練之紀錄(照片)。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		<p>人力調度及緊急召回機制。(2分)</p> <p>4. 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。(2分)</p> <p>5. 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)。(2分)</p>		<p>4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p> <p>5. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		
C7	機構環境清潔及病媒防治措施(8分)	<p>1. 機構內外環境清潔，無異味，並有定期清潔記錄(2分):</p> <p>(1)自行清潔及消毒者:每3個月機構內外至少環境清掃及防蟲消毒1次並有紀錄(含照片)。</p> <p>(2)委外清潔及消毒者:每3個月1次，需有佐證文件)</p> <p>2. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。(2分)</p> <p>3. 每日用漂白水清潔至少1次並留有紀錄(2分)</p> <p>4. 機構內設有洗手設備。(2分)</p>	<p>文件檢閱、現場查看</p> <p>1.檢閱清掃、消毒、害蟲防治、檢討改進等相關紀錄。若工作外包，請提供合約。</p> <p>2.檢閱機構內外環境及設施照片。</p> <p>3.環境消毒作業可自行進行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。</p>	<p>1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p> <p>2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p> <p>3. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p> <p>4. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分</p>		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
C8	備有醫藥箱 (2分)	備有簡易醫藥箱。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱簡易醫藥箱內含物品是否均在使用效期內。 2.現場訪談照顧服務員醫藥箱存放位置及使用方式。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		鑷子、繃帶、手電筒、消毒紗布、棉花棒(棉籤)、膠帶、OK繃、酒精棉片、優碘、生理食鹽水。

四、個案權益保障(計 5 項/20 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
D1	長照機構辦理安全保險事項(4分)	1. 投保公共意外責任險。(2分) 2. 定期更換投保契約且未中斷。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		機構投保金額應為保障每人身體傷亡至少 300 萬元,每件意外事故傷亡至少 2 千萬元,每件事務之財務損失至少 200 萬元,1 年內最低賠償總額 2,400 萬元。
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約(4分)	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。(2分) 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。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。(請備妥全數服務對象契約正本) 2. 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
D3	收費標準與開立收據(4分)	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。(2分) 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。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 抽閱機構開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分 2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理(4分)	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分) 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。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 檢視機構多元的意見反映管道設置情形(含照片)。 3. 訪談業務負責人對於申訴事件處理流程及申訴管道是否周知	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
D5	服務滿意度調查(4分)	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。(2分) 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。(2分)	文件檢閱 檢閱調查問卷及改善方案內容。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

五、加分題(計 4 項/8 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
E1	訂定防疫應變計畫(2分)	訂定防疫應變計畫，落實工作人員訓練及演練。	文件檢閱。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
E2	服務對象照顧紀錄(2分)	建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。	文件檢閱 每位個案皆有成冊紀錄，以利瞭解個案服務過程。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
E3	設置自動體外去顫器 AED (2分)	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。	文件檢閱	符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分		
				符合:1分 部分符合:0.5分 不符合:0分		
E4	人力配置高於法定人力(2分)	專任員工高於法定比例	檢閱投保資料及長照人員登錄系統	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

備註:

1. 社區式長期照顧機構評鑑指標(社區式團體家屋)，總分 148 分。得分方式：機構原始分/148 分*100=得分(小數點捨去)
2. 如有加分，則以上述計算之得分加上加分得分即為評鑑總分。

109 年度高雄市社區式長期照顧機構評鑑自評表(社區式家庭托顧適用)

一、機構名稱(全稱):

二、地址電話:

聯絡電話:

三、負責人:

四、機構設立許可日期及文號: 年 月 日 字第 號

五、機構開始營運日期: 年 月 日

六、目前實際服務人數:(以○○年○○月○○日為準)_____人; _____男、_____女。

七、建築物所有權:

1. 自有(取得日期: _____年____月____日)

2. 租賃(租期: _____年, 敘明起迄日期自 _____年____月____日至 _____年____月____日, 每月租金: _____元)

3. 部分自有, 部分租賃(請說明: _____)

4. 其他(請說明: _____)

八、機構所在土地分區:

1. 住宅區 2. 商業區 3. 工業區 4. 農業區 5. 保護區

6 其他(請說明: _____)

九、家庭托顧照顧服務員: 1. 負責人是主要照顧者, 另聘有 _____ 名替代照顧者。

2. 負責人非主要照顧者, 另聘有 _____ 名主要照顧者及 _____ 名替代照顧者。

填寫日期: _____

機構填寫人: _____

機構核章

--

109 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/18 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
A1	服務管理及緊急事件 (10 分)	1. 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。(2 分) 2. 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 分) 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。(2 分) 4. 與家屬即時連繫之紀錄。(2 分) 5. 投保公共意外責任險。(2 分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 檢閱事件發生之紀錄。 3. 與家庭托顧服務人員訪談發生事件時之處理情形。 4. 檢閱緊急狀況聯絡電話表張貼情形。	1. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		1. 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。 2. 緊急處理流程：如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、意外吞嚥...等。 3. 家庭托顧公共意外責任險金額不受限。
				2. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				3. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				4. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				5. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
A2	健康檢查 (4 分)	1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務人員及其替代照顧者。(2 分) 2. 家庭托顧服務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	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。	1. 符合 :2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				2. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
		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。(2分)				
A3	教育訓練 (4分)	1. 家庭托顧服務人員及替代照顧者每年接受外部訓練或進修。(2分) 2. 家庭托顧服務人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練有效期之完訓證明。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.訓練或進修時數證明 2.檢視家庭托顧服務人員之急救證明文件。	1. 符合(20小時以上/年):2分 部分符合(20小時以下/年):1分 不符合(無):0分		資料檢視範圍為立案起(依設立許可證書)至109年6月止。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合 :0分		

二、專業照護品質(5項/16分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
B1	服務對象照顧紀錄 (2分)	建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。(2分)	文件檢閱、現場訪談 抽閱至少一位服務對象之服務紀錄相關文件，以瞭解個案服務過程。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B2	服務對象健康管理及監測 (4分)	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分) 2. 清楚每個服務對象健康狀況及應注意事項。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱測量生命徵象相關佐證資料。 2.訪談家庭托顧服務人員執行情形。 3.訪談服務對象。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B3	服務對象衛生清潔及隱私維護 (4分)	1. 保持服務對象身體清潔、無異味。(2分) 2. 引導、協助如廁、清潔或沐浴時，需顧及其隱私。(2分)	文件檢閱、現場訪談	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B4	服務對象營養膳食服務 (4分)	1. 餐點符合服務對象個別需求。(2分) 2. 至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1.檢閱供餐相關佐證資料。 2.現場訪談家庭托顧服務人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求。	1. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
				2. 符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
B5	服務提供過程感染預防 (2分)	落實實施手部衛生作業。(2分)	現場訪談 現場檢測家庭托顧服務人員是否會正確洗手。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

三、安全環境設備 (4 項/16 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
C1	消防安全及急救設備 (2 分)	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。(2分)	文件檢閱	符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
C2	環境清潔維護 (6 分)	1. 定期打掃消毒，維持環境清潔衛生，通風且無異味。(2分) 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。(2分) 3. 每日用漂白水清潔至少 1 次並留有紀錄(2 分)	現場訪談 1. 檢閱滿意度調查。 2. 檢閱機構是否有足夠之空間供服務對象使用。 3. 檢閱清潔紀錄。	1. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				2. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				3. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
C3	便利活動之空間及動線 (4 分)	1. 提供符合服務對象特性之環境設施。(2 分) 2. 依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。(2 分)	現場訪談、現場察看 1. 訪談服務對象使用情形。 2. 察看機構是否有依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。	1. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
				2. 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分		
C4	緊急疏散逃生機制 (4 分)	逃生動線順暢，無堆放阻礙物。(4 分)	文件檢閱、現場察看 1. 現場訪談人員，瞭解對緊急疏散流程之熟悉情形。 2. 現場察看逃生動線順暢情形。	符合:4 分 部分符合:2 分 不符合:0 分		

四、個案權益保障 (2 項/ 12 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
D1	申訴或意見反應管道及流程 (4 分)	<ol style="list-style-type: none"> 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 分) 對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。(2 分) 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視意見反映及解決辦法。 實地察看相關訊息公開情形。 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。 	<ol style="list-style-type: none"> 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分 		
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形 (8 分)	<ol style="list-style-type: none"> 與委託人 (本人或家屬、監護人、代理人) 簽訂契約書。(2 分) 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。(2 分) 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 分) 帳目詳實且清楚。(2 分) 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視契約相關資料。 訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。 檢視機構開立之正式收據含發票。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分 符合:2 分 部分符合:1 分 不符合:0 分 		

五、加分題(計 2 項/4 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	自評分數	備註
E1	訂定防疫應變計畫(2分)	訂定防疫應變計畫，落實健康管理。	文件檢閱。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		
E2	提供緊急送醫服務(2分)	有緊急送醫辦法及流程。(2分)	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱緊急送醫辦法及流程。	符合:2分 部分符合:1分 不符合:0分		

備註:

1. 社區式長期照顧機構評鑑指標(社區式家庭托顧)共 14 項，總分 62 分，得分方式: 機構原始分/62 分 *100=得分(小數點捨去)
2. 如有加分，則以上述計算之得分加上加分得分即為評鑑總分。