

110年社區式日間照顧長期照顧服務機構評鑑基準

一、經營管理效能(8項)

代碼	共識基準	基準說明
A1	年度業務計畫擬訂	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 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。 4. 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。
A2	行政作業及服務品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 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。 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。 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。 5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。

代碼	共識基準	基準說明
A3	服務資訊公開	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依長照服務法第29條規範製作機構簡介或文宣，且內容完整，並隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 2. 設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數。
A4	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	<ol style="list-style-type: none"> 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。
A5	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。
A6	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每位長照服務人員每年均接受繼續教育(自認證證明文件生效日起，每6年接受課程，積分合計達120點以上)。 2. 鼓勵照顧服務員參加長期照顧給付及支付基準相關訓練，含失智課程至少6-8小時。 3. 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。 4. 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。 5. 提供鼓勵工作人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。 6. 訂定督導機制。

代碼	共識基準	基準說明
A7	工作人員定期接受健康檢查情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。
A8	新進工作人員職前訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後1個月內完成。 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。

二、專業照護品質(7項)

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"> 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)。 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。

代碼	共識基準	基準說明
B2	服務提供過程感染預防、處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。
B3	服務對象健康檢查及健康管理情形	<p>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，並完整有紀錄。</p>
B4	意外、緊急事件之預防處理及緊急送醫服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 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，並追蹤後續狀況且紀錄之。 5. 送醫前視需要提供必要之處置或照顧措施。 6. 與家屬即時連繫之紀錄。 7. 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。

代碼	共識基準	基準說明
B5	服務對象團體或社區活動辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 依服務對象特約職能治療師、物理治療師提供服務。 3. 落實服務對象自我照顧能力評估，確實執行並有紀錄。
B7	提供營養餐點服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依個別需要提供適當餐點。 2. 餐點具變化性。 3. 由特約營養師提供諮詢。

三、安全環境設備(11項)

代碼	共識基準	基準說明
C1	提供舒適友善之休憩環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依設置規定提供日常活動及休憩空間（客廳、休憩、廚房等居家及單元照顧的活動空間）。 2. 空間標示明確、字體放大，方便服務對象辨識。 3. 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。 4. 休憩場所需注意個別隱私，並提供足夠且清潔之設備。
C2	廚房、用餐環境及餐飲清潔衛生情形	<ol style="list-style-type: none"> 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(整份或每樣食物100公克)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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每一間浴室、廁所均設有緊急呼叫設備及維護功能正常；有人按鈴，服務人員能立即反應處理。 2. 緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。

代碼	共識基準	基準說明
C4	消防安全管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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、地毯及隔簾等均屬防焰物品。 3. 建立防火管理制度。
C5	建築物公共安全檢查簽證申報情形	<ol style="list-style-type: none"> 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	樓梯間、走道、出入口、防火門等應保持暢通無阻礙物。
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"> 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. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。 3. 災害發生時，具有適當的人力調度及緊急召回機制。 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。 5. 應每年實施緊急災害應變演練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)。

代碼	共識基準	基準說明
C8	機構環境清潔及病媒防治措施	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。委外病媒防治業執行病媒、害蟲防治或殺菌消毒，並有佐證文件。 3. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有專人管理與維護器材。 2. 應有各項設備定期維護及管理紀錄。
C10	備有醫藥箱	備有簡易醫藥箱。
C11	機構飲用供水設備安全及清潔情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。 2. 自來水經飲用水設備處理後水質，每3個月檢測水質之大腸桿菌群；非用自來水者，其水源應加測硝酸鹽氮及砷。 3. 使用包裝水者，須符有效期限。使用盛裝水者，須檢附水質檢驗合格證明。 4. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。 5. 飲水機使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定每3個月更換1次濾芯。

四、個案權益保障(3項)

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"> 1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。 3. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 4. 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。 5. 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。 6. 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。
D2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。

五、加分項目(2項)

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	<ol style="list-style-type: none">1. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗；未施打疫苗之原因，留有紀錄。2. 具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。
E2	設置自動體外去顫器(AED)	<ol style="list-style-type: none">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。

110年社區式小規模多機能長期照顧服務機構評鑑基準

一、經營管理效能(8項)

代碼	共識基準	基準說明
A1	年度業務計畫擬訂	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 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。 4. 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。
A2	行政作業及服務品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 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。 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。 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。 5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。

代碼	共識基準	基準說明
A3	服務資訊公開	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依長照服務法第29條規範製作機構簡介或文宣，且內容完整，並隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 2. 設有機構公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數。
A4	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	<ol style="list-style-type: none"> 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。
A5	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。
A6	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每位長照服務人員每年均接受繼續教育(自認證證明文件生效日起，每6年接受課程，積分合計達120點以上)。 2. 鼓勵照顧服務員參加長期照顧給付及支付基準相關訓練，含失智課程至少6-8小時。 3. 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。 4. 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。 5. 提供鼓勵工作人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。 6. 訂定督導機制。

代碼	共識基準	基準說明
A7	工作人員定期接受健康檢查情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。
A8	新進工作人員職前訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後1個月內完成。 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。

二、專業照護品質(8項)

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"> 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)。 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。

代碼	共識基準	基準說明
B2	服務提供過程感染預防、處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。
B3	服務對象健康檢查及健康管理情形	<p>服務對象應提供初入機構前三個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。</p>
B4	意外、緊急事件之預防處理及緊急送醫服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 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，並追蹤後續狀況且紀錄之。 5. 送醫前視需要提供必要之處置或照顧措施。 6. 與家屬即時連繫之紀錄。 7. 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。

代碼	共識基準	基準說明
B5	服務對象團體或社區活動辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 依服務對象特約職能治療師、物理治療師提供服務。 3. 落實服務對象自我照顧能力評估，確實執行並有紀錄。
B7	提供營養餐點服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依個別需要提供適當餐點。 2. 餐點具變化性。 3. 由特約營養師提供諮詢。
B8	多元服務量能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依服務對象需求提供居家服務。 2. 依服務對象需求提供夜間喘息服務。

三、安全環境設備(11項)

代碼	共識基準	基準說明
C1	提供舒適友善之休憩環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依設置規定提供日常活動及休憩空間（客廳、休憩、廚房等居家及單元照顧的活動空間）。 2. 空間標示明確、字體放大，方便服務對象辨識。 3. 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。 4. 休憩場所需注意個別隱私，並提供足夠且清潔之設備。
C2	廚房、用餐環境及餐飲清潔衛生情形	<ol style="list-style-type: none"> 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(整份或每樣食物100公克)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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每一間浴室、廁所均設有緊急呼叫設備及維護功能正常；有人按鈴，服務人員能立即反應處理。 2. 緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。

代碼	共識基準	基準說明
C4	消防安全管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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、地毯及隔簾等均屬防焰物品。 3. 建立防火管理制度。
C5	建築物公共安全檢查簽證申報情形	<ol style="list-style-type: none"> 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	樓梯間、走道、出入口、防火門等應保持暢通無阻礙物。
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"> 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. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。 3. 災害發生時，具有適當的人力調度及緊急召回機制。 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。 5. 應每年實施緊急災害應變演練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)。

代碼	共識基準	基準說明
C8	機構環境清潔及病媒防治措施	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。委外病媒防治業執行病媒、害蟲防治或殺菌消毒，並有佐證文件。 3. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有專人管理與維護器材。 2. 應有各項設備定期維護及管理紀錄。
C10	備有醫藥箱	備有簡易醫藥箱。
C11	機構飲用供水設備安全及清潔情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。 2. 自來水經飲用水設備處理後水質，每3個月檢測水質之大腸桿菌群；非用自來水者，其水源應加測硝酸鹽氮及砷。 3. 使用包裝水者，須符有效期限。使用盛裝水者，須檢附水質檢驗合格證明。 4. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。 5. 飲水機使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定每3個月更換1次濾芯。

四、個案權益保障(3項)

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"> 1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。 3. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 4. 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。 5. 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。 6. 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。
D2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。

五、加分項目(2項)

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	<ol style="list-style-type: none">1. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗；未施打疫苗之原因，留有紀錄。2. 具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。
E2	設置自動體外去顫器(AED)	<ol style="list-style-type: none">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。

110年社區式家庭托顧長期照顧服務機構評鑑基準

一、經營管理效能（3項）

代碼	共識基準	基準說明
A1	服務管理及緊急事件	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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。 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 4. 與家屬即時連繫之紀錄。 5. 投保公共意外責任險。
A2	健康檢查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務者及其替代照顧者。 2. 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。
A3	教育訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭托顧人員及替代照顧者每年接受外部訓練或進修(需含失智課程8小時)。 2. 服務人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練有效期之完訓證明。

二、專業照護品質（4項）

代碼	共識基準	基準說明
B1	服務對象健康管理及監測	<ol style="list-style-type: none"> 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。 4. 異常協助處理及紀錄。
B2	服務對象衛生清潔及隱私維護	<ol style="list-style-type: none"> 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。
B3	服務對象營養膳食服務	<ol style="list-style-type: none"> 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。
B4	服務提供過程感染預防情形	落實實施手部衛生作業。

三、安全環境設備（4項）

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	環境清潔維護	<ol style="list-style-type: none"> 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，並留有紀錄。
C3	便利活動之空間及動線	<ol style="list-style-type: none"> 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。
C4	緊急疏散逃生機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有緊急疏散流程及逃生避難平面圖，每年至少演練1次，現場訪談人員，了解相關流程。 2. 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。

四、個案權益保障（2項）

代碼	共識基準	基準說明
D1	申訴或意見反應管道及流程	<ol style="list-style-type: none"> 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有處理並紀錄。
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）簽訂契約書。 2. 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基準」核定收費標準，且開立載明收費項目、金額之收據。 4. 帳目詳實且清楚。

五、加分項目(1項)

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	<ol style="list-style-type: none">1. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗；未施打疫苗之原因，留有紀錄。2. 具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。