

103 年度一般護理之家評鑑作業程序

壹、依據

依護理人員法第23條之1第1項之規定：「中央主管機關應視需要，辦理護理機構評鑑」。

貳、評鑑目的

- 一、促進護理之家之安全、專業及舒適品質。
- 二、提供民眾選擇護理之家的參考。
- 三、作為優先獎補助之參考。

參、辦理機關

衛生福利部主辦。

肆、評鑑日期及方式

103年6月1日至103年10月30日止，以實地訪查方式為之。

伍、評鑑委員之遴聘

由衛生福利部遴聘具長期照護相關醫護、管理、環境、建築防火避難、消防安全專長之專家學者擔任之。

陸、評鑑對象

- 一、至103年6月1日，開業滿1年之一般護理之家(以下稱機構)，及其評鑑合格效期已於最後一年之機構，應參加本次評鑑；新立案開業未滿1年之機構則非屬本次評鑑對象。
- 二、在評鑑合格效期內之機構，如有遷移地址重新開業、擴充設立(涉及建築物設計變更或使用執照類別變更)或於直轄市、縣(市)衛生局之督導考核，發現有其他重大變更情事之機構，應參加本次評鑑。
- 三、私立機構因故歇業由他人於原址重新開業者(俗稱變更負責人)，均應參加本次評鑑。

柒、評鑑基準

如附件一「103年度一般護理之家評鑑基準」。

捌、評鑑方式

- 一、與直轄市、縣(市)衛生局督導考核合併辦理。
- 二、受評機構應於公告期限內，逕至衛生福利部網站(www.mohw.gov.tw)填寫基本資料表與自評表，並由直轄市、縣(市)衛生局進行資格審查。

三、經資格審查後，由承辦單位以月別及於實地訪查日程前10個工作天通知受評機構。受評機構所在地之直轄市、縣(市)衛生局應派員會同及協助交通安排，並提供必要之諮詢。

四、實地訪查進程序：

(一)機構負責人簡報。

(二)實地查核、書面資料查閱及晤談。

(三)綜合座談。

以上合計約3小時。

玖、評鑑成績核算及評等原則

如附件二「一般護理之家評鑑成績核算及評等原則」。

拾、評鑑結果

一、評鑑結果分合格(優等、甲等、乙等)及不合格(丙等、丁等)，由衛生福利部召開評定會議，確認成績後公告。

二、評鑑合格者，由衛生福利部發給證明文件，並作為補助或委辦業務之優先對象。

三、前一年度評鑑不合格，以後年度再接受評鑑，通過者僅得評定公告為合格(乙)，凡當年評鑑不合格，於次一年度評鑑通過者，其合格效期為兩年；連續二年以上不合格後，始評鑑通過者，其合格效期為一年。

四、機構對評鑑成績有疑義時，應於收文後一週內提出申覆，逾期不受理。

五、評鑑合格效期為3年，期滿須重新接受評鑑，效期內依法得由直轄市、縣(市)衛生局進行督導考核。

六、機構擴床、私立機構如變更名稱，但負責人未變更者，應由直轄市、縣(市)衛生局進行督導考核。

七、在評鑑合格效期之機構，有不符合機構設置標準、發生重大違規事件或督導考核結果為不合格者，得註銷合格資格；所稱發生重大違規事件之處理與認定，由直轄市、縣(市)衛生局初審，衛生福利部複審。

103年度一般護理之家評鑑基準

A、行政組織與經營管理

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
A1 行政制度						
	A1.1	業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.應訂定年度業務計畫。 2.各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。 3.應訂定短、中長程(3年以上)工作營運發展計畫，且計畫內容具前瞻性及其可行性。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視業務計畫內容及執行情形。 2.現場與負責人會談。 3.年度業務計畫應於前1年度訂定。 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2項且第3項部分符合。 A.完全符合。	103年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦理時程之規劃。
	A1.2	工作手冊及行政管理規定	<ol style="list-style-type: none"> 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、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，以及訂定住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、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.定期修訂工作手冊及相關表單。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視工作手冊內容。 2.請工作人員說明如何執行各項工作及本身之職責。 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
	A1.3	入出機構之管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.收容個案類型符合主管機關許可立案時收案類型。 2.機構收住人數符合主管機關許可立案床數。 3.訂有服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等，並有定期修訂。 4.有專人辦理服務對象入出機構之業務並確實依據辦法執行。 5.最近3年無違規收容紀錄。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱入出住流程。 2.檢視現場服務對象人數與收容個案類型是否符合主管機關許可立案之機構類型。 3.與服務對象會談了解其執行情形。 4.與主管機關查詢機構近3 	E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2,3項。 B.符合第1,2,3,4項。 A.完全符合。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
				年內是否有無違規收容紀錄。		
	A1.4	定期召開服務品質會議及其辦理情形	<p>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。</p> <p>2.會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</p> <p>3.財團法人或社團法人機構除上述2款外，並應有董、監事會議，並符合下列相關規定：</p> <p>(1) 董、監事會議，應依組織章程規定期間定期召開會議。</p> <p>(2) 有關會議前及會議後相關資料之核備依主管機關規定辦理。</p> <p>(3) 議題具體表達 機構重要經營方針。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.與工作人員會談。</p> <p>2.檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實。</p> <p>3.檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.第1項部分符合。</p> <p>C.符合第1項。</p> <p>B.符合第1項且第2項部分符合(財團法人或社團法人機構尚須符合第3項)。</p> <p>A.完全符合(財團法人或社團法人機構尚須符合第3項)。</p>	
	A1.5	配合主管機關填報各項報表情形	<p>機構應配合主管機關業務輔導之需，填製或提供各項報表、業務資料，且應符合下列標準：</p> <p>1.依主管機關要求填報相關之統計資料或財務應申報之資料。</p> <p>2.資料完整正確清晰。</p> <p>3.資料及時更新。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.各項應填送之報表及業務資料以各主管機關要求項目為準。</p> <p>2.財團或社團法人機構並應依捐助章程擬定業務計畫、年度預決算併工作人員名冊等報主管機關備查。</p> <p>3.由主管機關配合提供資料。</p> <p>4.如主管機關無要求受評機構須填製或提供報表或業務資料，本項基準得為不適用項目。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.第1項部分符合。</p> <p>C.符合第1項。</p> <p>B.符合第1,2項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	A1.	過去三年	過去三年接受目的事業主管機關查	1.與主管機關	E.完全未改善。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
	6	接受目的事業主管機關查核缺失改善情形	核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。	<p>確認機構過去三年接受查核改善情形。</p> <p>2.過去三年接受目的事業主管機關查核無缺失者，本項不適用。</p>	<p>D.改善情形達 25 %，未達 50%。</p> <p>C.改善情形達 50% 以上，未達 75%。</p> <p>B.改善情形達 75% 以上，未達 100 %。</p> <p>A.改善情形達 100 %。</p>	
A2 人員配置						
一級必要項目	A2.1	業務負責人設置情形	<p>1.資格符合相關法規標準規定。</p> <p>2.專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。</p> <p>3.實際參與行政與照護品質管理。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.業務負責人定義： 護理之家係指機構負責人。</p> <p>2.與業務負責人現場訪談。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第 1 項。</p> <p>C.符合第 1,2 項。</p> <p>B.符合第 1,2 項，且第 3 項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	
一級必要項目	A2.2	社會工作人員設置情形	<p>1.聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定。</p> <p>2.兼任人員之資格及服務人數符合規定。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.檢核工作人員名冊及其資格。</p> <p>2.核對機構社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。</p> <p>3.機構如無兼任社工人員，第 2 項視同符合。</p> <p>4.兼任社工(師)員應向原任職單位報備且有同意證明、兼任人員應與兼職機構簽有合約。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>C.符合第 1 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
一級必要項	A2.3	護理人員設置情形	<p>1.聘任人數符合機構設置標準規定。</p> <p>2.護理人員完成執業登錄。</p> <p>3.全日均應有護理人員上班。</p> <p>4.最近 3 年內護理人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.檢視工作人員名冊及相關證明。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第 1,2 項。</p> <p>C.符合第 1,2 項且第 3 項部分符合。</p> <p>B.符合第 1,2,3 項。</p>	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
目			(市)政府提供)。	2.核對排班表、護理紀錄及照護紀錄等資料。 3.違規紀錄由衛生局配合提供資料。	A.完全符合。	
	A2.4	兼任(特約)專業人員設置情形	1.有合格且符合機構設置標準之專業人員。 2.兼任(特約)之專業人員依法完成支援報備程序。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及各類專業人員相關證明。 2.核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。 3.機構兼任(特約)之專業人員具有主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約。 4.兼任人員包括營養師、物理治療師(生)、職能治療師(生)、醫師等(依各類機構設置標準規定)。 5.醫院(診所)附設型態的護理之家，PT、OT仍需要報備。 6.專兼任專業人員應有到勤記錄。	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	
一級必要	A2.5	照顧服務員設置情形	1.所聘照顧服務員/生活服務員人數及人員資格符合法規規定。若聘有外籍看護工，其人數不超過全數照顧服務員 1/2。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及相	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
項目			2. 每位照顧服務員/生活服務員確實執行照顧服務工作，並熟悉照顧之實務操作。	關證明。 2.核對排班表及照護紀錄等資料。 3.本籍照服員應有國民身分證者。(外配及陸配有居留證明即可) 4.現場抽測實務操作。 5.基準說明 1.「全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算。		
A3 工作人員權益						
	A3.1	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	1.訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。 2.確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。	1.檢視各項工作人員權益相關制度規範內容，其為僱用 30 人以上之機構之工作規則應報勞工主管機關核備之文件。 2.請工作人員說明在機構中現有之申訴、福利、教育訓練、晉用原則及薪資等規定。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1 且第 2 項部分符合。 A.完全符合。	
	A3.2	工作人員勞動條件符合法令情形	1.近一年內無違反勞動基準法經處罰之情事。 2.近一年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。 3.近一年內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。	文件檢閱 現場訪談 1.與工作人員訪談。 2.詢問主管機關。	E.完全不符合。 C.符合其中 2 項。 A.完全符合。	
	A3.3	工作人員定期接受健康檢查情形	1.新進工作人員健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液及糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲) 且有紀錄，及 B 型肝炎抗原抗體報告。 2.在職工作人員每年接受健康檢	文件檢閱 1.檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2.新進工作	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			<p>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。</p> <p>3.廚工及供膳人員除上述檢查項目外，另須增加 A 型肝炎、傷寒(糞便)及寄生蟲檢查。</p> <p>4.了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導計畫。</p>	<p>人員、在職工作人員廚工及供膳人員之健康檢查項目應與基準說明內容相符。</p> <p>3.工作人員包括自行聘用及外包之人力。</p> <p>4.依據疾病管制局公告之人口密集機構感染控制措施指引。</p> <p>5.新進人員健檢日期應於到職前完成。</p>		
A4 教育訓練						
	A4.1	新進工作人員職前訓練情形	<p>1.新進工作人員至少接受 16 小時職前訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、勞工安全衛生教育（至少 3 小時）、感染控制(至少 4 小時)、緊急事件處理及實地操作等。</p> <p>2.新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成</p> <p>3.對於訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢閱辦理新進工作人員職前訓練之項目、內容及紀錄。</p> <p>2.檢閱機構新進人員之適任性考核資料。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>C.符合第 1 項。</p> <p>B.符合第 1、2 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	A4.2	在職教育訓練計畫訂定及辦理情形	<p>1.依機構發展方向與服務內涵訂定員工在職教育訓練計畫(包括機構內部訓練及機構外部訓練辦法)，訓練的內容必須包括：專業服務、服務對象安全、服務對象權益、急救、意外傷害、性別議題、性侵害或性騷擾防治、感染管制及危機管理、緊急事件處理等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。</p> <p>2.每位工作人員均每年至少接受 20 小時，其中感染管制至少 4 小時。</p> <p>3.每年每位護理人員及照顧服務員(不含外籍看護工)，具有接受 CPR 有效期之完訓證明。</p> <p>4.定期辦理勞工安全相關在職訓練。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢閱辦理繼續教育之項目、內容及紀錄。</p> <p>2.繼續教育參考衛生署護理人員執業登記及繼續教育辦法。</p> <p>3.工作人員係醫師、護理人員、物理治療師(生)、職能治療師(生)、營</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合其中 4 項。</p> <p>C.符合其中 5 項。</p> <p>B.符合其中 6 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			5.機構內辦理教育訓練應有評值。 6.訂有工作人員參與機構外各類教育訓練辦法。 7.參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。	養師、藥師(生)、社工師(員)、照顧服務員、等。		
	A4.3	廚工及供膳人員領照及接受教育訓練情形	1.負責膳食廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。 2.每年至少接受 8 小時營養及衛生之教育訓練。	文件檢閱 1.檢閱機構廚工是否具有丙級以上餐飲技術士執照。 2.檢閱機構廚工每年接受營養及衛生相關教育訓練紀錄。 3.若膳食委外辦理,則外包廠商之廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	103 年度本項基準以公告日後之資料為主,並有辦理時程之規劃。
A5 績效管理						
	A5	機構服務績效自評情形	1.訂有機構服務績效自評計畫或辦法。 2.每年依計畫或辦法確實執行。 3.有書面執行考核紀錄。 4.針對檢討作改進。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構自我考核辦法及紀錄。 2.與機構負責人現場訪談。 3.機構服務績效自評計畫或辦法可就人力、物流、經營(含財務面、佔床率)等面向進行考評。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	103 年度本項基準以公告日後之資料為主,並有辦理時程之規劃。
A6 資訊管理						
	A6.1	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	1.管理系統者明確訂定各使用者之權限,確保服務對象資料不外洩。 2.訂有服務對象管理系統之管理辦法(參照電腦處理個人資料保護法,並包含肖像權同意書、借用標準及流程)。	基本資料檢閱 現場訪談 1.與負責人員現場會談及操作。 2.檢閱服務對	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			3.對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析。 4.統計分析結果，有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考。	象資料之統計及分析相關文件。 3.檢閱機構個案資料管理系統之保密性。		
	A6.2	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.處理後，登記建檔，方便查閱。 3.有專人負責處理。	文件檢閱 實地察看	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1,2項。 A.完全符合。	
	A6.3	機構資訊化建置及管理情形	1.有網路通訊設施及連線設備。 2.有服務單位網頁介紹服務內容(含收費標準)。 3.訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。 4.有服務對象管理系統，並隨時更新內容。 5.有專人維護。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱資訊使用管理規範及資訊安全管理規範。 2.請工作人員實際操作電腦，以確定是否有密碼系統及權限別。	E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2,3項。 B.符合第1,2,3,4項。 A.完全符合。	

B、專業服務與生活照顧

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
B1 專業服務						
二級 加強 項目	B1.1	個案服務計畫與評值及管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.新進服務對象應於入住 72 小時內完成個別化服務，包括身體、心理及社會需求評估等。 2.至少每 3 個月或依服務對象需要評估服務對象身體、心理、社會、認知及活動功能。 3.執行服務措施與照顧計畫一致。 4.每半年至少 1 次依評估結果與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。 5.建立每位服務對象的資料檔(應包含基本資料、個案照顧服務計畫及個案紀錄)，並依規定年限妥善保存 6.依相關法令及規定制定個案資料調閱辦法，並有相關調閱紀錄 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.抽閱檢視服務對象病歷記錄相關文件。 2.請教護理人員如何進行護理評估、擬定照護計畫及評值結果並持續進行修訂。 3.請教社會工作人員如何針對服務對象需求擬定處遇計畫及連結資源。 4.請教各類專業人員如何針對服務對象需求進行評估、擬定照護計畫及評值結果並持續進行修訂。 	E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2,3 項。 B.符合第 1,2,3,4 項。 A.完全符合。	
	B1.2	服務對象適應輔導或支持措施	<ol style="list-style-type: none"> 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，若出現嚴重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.有專責人員負責。 	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 B.符合第 1,2 項。 A.完全符合。	103 年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦理時程之規劃。
二級 加	B1.3	防疫機制建置情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務對象體溫每日至少測量 1 次，工作人員體溫每週至少測量 1 次，且有完整紀錄，並依「人口密 	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱通報作	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註 說明
強項目			<p>集機構傳染病防治及監視作業注意事項」規定按時上網登載。</p> <p>2. 呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件應訂有作業流程及通報辦法且依規定按時通報。</p> <p>3. 配置洗手設施及實施手部衛生作業。</p> <p>4. 制定感染管制手冊確實執行並定期更新。</p>	<p>業流程。</p> <p>2. 訪談工作人員是否熟悉。</p> <p>3. 檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少1次及有否異常。</p> <p>4. 檢閱服務對象體溫通報資料，口述或實際操作電腦。</p> <p>5. 每間寢室有洗手設施包含(乾)洗手液或酒精性消毒液且在效期內。</p> <p>6. 實地察看房間洗手設施。</p> <p>7. 抽測工作人員是否會正確洗手。</p> <p>8. 應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。</p>	<p>B. 符合第 1,2,3 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
	B1.4	跨專業整合照護執行情形	<p>1. 訂有轉介或照會之條件、流程、表單等機制。</p> <p>2. 依個案需求，確實轉介或照會醫療團隊或其他專業，且有紀錄。</p> <p>3. 每3個月召開專業聯繫會或個案討論會(至少三種不同領域人員參與)並有紀錄。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1. 抽閱檢視服務對象之照護紀錄。</p> <p>2. 請教專業人員轉介照會之作法。</p> <p>3. 跨專業人員包含專任及兼任人員。</p> <p>4. 檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1 項。</p> <p>C. 符合第 1, 2 項</p> <p>B. 符合第 1,2 項，且第 3 項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
	B1.5	提供服務對象例行	<p>1. 聘有特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務及緊急後送合</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1,2 項。</p>	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
		及必要之醫療服務情形	<ul style="list-style-type: none"> 約。 2.新入住服務對象須於1個月內完成醫師診察及評估工作，並有紀錄。 3.每1個月定期診察（巡診），並有完整診察紀錄。 4.能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。 5.依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。 	<ul style="list-style-type: none"> 1.檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。 2.抽查檢閱服務對象醫師評估紀錄。 3.請教服務對象醫師巡診之情形。 	<ul style="list-style-type: none"> C.符合第1,2,3項。 B.符合第1,2,3,4項。 A.完全符合。 	
	B1.6	服務對象處方藥品安全管理情形	<ul style="list-style-type: none"> 1.藥品依規定儲存區分，且均在有效期限內。 2.藥品盛裝上有清楚標示姓名及服用時間及劑量。 3.非專業人員不易取得。 4.不再使用之管制藥品應送交健保特約藥局或醫療院所回收處理或銷毀。 	<p>實地察看 現場訪談</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.訪談機構護理人員機構服務對象藥品使用及管理情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.依據管制藥品條例第24條規定：「管制藥品應置於業務處所保管；其屬第一級至第三級管制藥品者，並應專設櫥櫃，加鎖儲藏。」 	<ul style="list-style-type: none"> E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。 	
	B1.7	提供服務對象藥事服務情形	<ul style="list-style-type: none"> 1.由合格醫護人員執行處方及給藥，並確實執行三讀五對，且有紀錄。 2.每位服務對象有完整之用藥紀錄。 3.每3個月由藥師提供1次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。 4.對於服務對象用藥能觀察用藥反應、交互作用及重複用藥，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。 	<p>實地察看 現場訪談</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.訪談機構護理人員機構服務對象藥品使用情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.檢閱藥師提供之藥物管理或指導紀錄。 	<ul style="list-style-type: none"> E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。 	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
	B1.8	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生跌倒案件應逐案及定期(至少每半年)進行分析，檢討並有改善方案。 針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視資料。 請教工作人員，如何執行。 	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項，且第2項部分符合。 A.完全符合。	103年度本項基準說明1之逐案以公告日後之資料為主。
	B1.9	服務對象壓瘡預防、處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有服務對象壓瘡預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生壓瘡案件應逐案及定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。 針對服務對象壓瘡有監測紀錄，且紀錄完整。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視資料。 請教工作人員，如何執行。 	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項且第2項部分符合。 A.完全符合。	103年度本項基準說明1之逐案以公告日後之資料為主。
	B1.10	服務對象疼痛偵測與處置情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有符合服務對象年齡及能力之疼痛評估措施、處理辦法及流程。 納入生命徵象評估，含疼痛開始時間、位置、嚴重度、持續時間、緩解及加重因素。 確實執行與紀錄疼痛處置與反應。 依評值結果修正處置措施。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視相關資料 請教工作人員，如何執行。 	E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2項，且第3項部分符合。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	103年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦理時程之規劃。
	B1.11	服務對象約束處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有服務對象約束處理辦法及流程，並確實執行，如有約束個案應定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。 須經醫師診斷或護理人員專業判斷，並有個別化評估。 有服務對象、家屬或委託人之同意 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視相關資料。 請教工作人員，如何執行。 	E.完全不符合。 D.符合第1,2項且第3項部分符合。 C.符合第1,2,3項，且第4項部分符合。 B.符合第1,2,3,4	103年度本項基準以公告日後之資

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			書；無法定代理人或監護人者，應依主管機關規定為之。 4.約束過程中並應隨時監測且有完整紀錄。 5.無不當之約束。		項，且第5項部分符合。 A.完全符合。	料為主，並有辦理時程之規劃。
	B1.1 2	服務對象感染預防、處理及監測情形	1.有服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程並確實執行，如有發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)，檢討並有改善方案。 2.針對服務對象感染有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項且第2項部分符合。 A.完全符合。	103年度本項基準說明1之逐案以公告日後之資料為主。
	B1.1 3	服務對象非計畫性住院處理及監測情形	1.訂有服務對象非計畫性住院處理辦法及流程並確實執行，如有發生非計畫性住院案件，應逐案及定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。 2.針對非計畫性住院之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項且第2項部分符合。 A.完全符合。	103年度本項基準說明1之逐案以公告日後之資料為主。
	B1.1 4	服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形	1.訂有服務對象非計畫性體重改變處理辦法及流程並確實執行，如有發生非計畫性體重改變案件，應逐案及定期(至少每半年)進行分析，檢討並有改善方案。 2.針對非計畫性體重改變之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.非計畫性體重改變係指30天內體重改變±5%以上。 2.檢視資料。 3.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項且第2項部分符合。 A.完全符合。	103年度本項基準說明1之逐案以公告日後之資料為主。
	B1.1 5	提供移除鼻胃管之增進照護	1.訂有完整的作業規範與照護計畫。 2.確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。	文件檢閱 1.檢閱機能增進的護理計	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。	103年度本項基

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
		計畫及執行情形	3.執行成效有改善原機能問題。	畫。 2.『完整的』作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。	B.符合第1,2項且第3項部分符合。 A.完全符合。	準說明2之逐案以公告日後之資料為主。
	B1.1 6	提供移除導尿管機能增進的照護計畫及執行情形	1.訂有完整的作業規範與照護計畫。 2.確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。 3.執行成效有改善原機能問題。	文件檢閱 1.檢閱機能增進的護理計畫，包括膀胱訓練等。 2.『完整的』作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2項且第3項部分符合。 A.完全符合。	103年度本項基準說明2之逐案以公告日後之資料為主。
	B1.1 7	服務對象健康檢查及健康管理情形	1.服務對象入住前應提供體檢文件，體檢項目包括胸部X光、糞便(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。 2.服務對象每年接受1次健康檢查，至少包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。 3.針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。	文件檢閱 以疾病管制局公告之人口密集機構感染措施指引為原則： 1.入住時應有最近三個月內X光檢驗報告，阿米巴痢疾及桿菌性痢疾須在入住前一星期內檢查，或安排區隔一週，觀察有無腸道傳染病疑似症狀，經確認無虞後，才入住一般住房。 2.服務對象每年接受體檢，可配合成人健檢或老	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項 B.符合第1,2項，且第3項部分符合。 A.完全符合。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
				<p>人健檢，若無腸道症狀，體檢項目不包括阿米巴痢疾、桿菌性痢疾。</p> <p>3.由醫院入住之服務對象，直接從醫院過來的，已做過體檢，而阿米巴痢疾及桿菌性痢疾醫院未驗，若為緊急入住，應先將服務對象隔離，並在病歷內載明原因及補驗日期。</p>		
	B1.1 8	侵入性照護之執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有抽痰、換藥、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程，並由護理人員執行。 護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 定期稽核侵入性照護技術之正確性 依稽核結果，有檢討及改善措施。 	<p>現場抽測 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。 抽測護理人員正確執行抽痰、換藥、換管路等侵入性照護。（其中一樣即可） 訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。 	<p>E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2,3 項。 B.符合第 1,2,3 項，且第 4 項部分符合。 A.完全符合。</p>	
	B1.1 9	意外或緊急事件處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有「緊急及意外事件處理辦法」。 有明確處理流程及緊急聯絡管道。 發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。 對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。 	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱「緊急及意外事件處理辦法」。 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 	<p>E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2,3 項。 B.符合第 1,2,3 項，且第 4 項部分符合。 A.完全符合。</p>	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註 說明
				3.檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。 4.與工作人員會談發生事件時之處理方式。 5.與負責人員會談是否針對年度內發生之緊急及意外事件進行分析及檢討。		
	B1.2 0	提供緊急送醫服務情形	1.訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。 2.送醫前視需要提供必要之急救措施。 3.服務單位備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約。 4.緊急就醫服務之紀錄完整。 5.與家屬即時連繫之紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視緊急送醫流程。 2.特約救護車應備有相關之證明(含車定期保養、人員訓練證明等)。 3.檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。 4.請教工作人員緊急送醫時之處理情形。	E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2,3 項。 B.符合第 1,2,3,4 項。 A.完全符合。	
	B1.2 1	服務對象團體或社區活動辦理情形	1.訂有辦理各類文康活動或團體工作年度計畫，內容多元，涵蓋動態及靜態活動，並符合服務對象需求。 2.有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 3.每月至少辦理 1 次團體或社區活動並有紀錄。 4.配合節慶有相關計畫或活動方案並確實執行，並有紀錄(含相片)。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視社交、活動辦理紀錄。 2.請教服務對象參與社交、活動之情形。 3.檢視參與成員之個別評估紀錄。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
	B1.2 2	社區資源 聯結及運 用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區交流或宣導服務之策略。 2.接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 3.各項活動均留有紀錄及相片。 4.建立三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等)。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視機構之社區相關服務網絡。 2.檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。 3.社區提供之設施設備。 4.訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。 	E.完全不符合 D.符合其中1項 C.符合其中2項 B.符合其中3項 A.完全符合	
	B1.2 3	與家屬(親友)互動及提供服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.每年對親屬訂有教育活動及座談會之計畫及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。 2.每年至少辦理2次以上符合主題之親屬教育或家屬座談會或聯誼活動，並留有相關文件(如簽到單、活動相片、活動紀錄)。 3.每季至少1次與家屬(親友)電訪或會談了解其需要提供支持服務並有紀錄。 4.家屬與服務對象互動(如家屬探訪或服務對象外出與家屬聚會)須留有紀錄。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱親友探視作業規範、鼓勵親友探訪的策略。 2.檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。 3.檢閱機構親屬座談會及親屬教育活動辦理紀錄。 4.檢閱家屬與服務對象互動紀錄。 	E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2項且第3項部分符合。 B.符合第1,2,3項且第4項部分符合。 A.完全符合。	103年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦理時程之規劃。
	B1.2 4	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。未施打疫苗者之原因，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。 	文件檢閱 檢閱預防性疫苗接種紀錄(接種清冊)。	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	
B2 生活照顧						
	B2.1	提供服務對象下床服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供服務對象下床及安全評估。 2.協助每位可移動服務對象，每日至少下床2次，並確實執行且有紀錄；針對意識不清或昏迷的住民每天至少下床一次。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱服務對象下床活動 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1項，且第2項部分符合。 B.符合第1,2項。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			3.服務對象使用符合個別需求及維護身體功能之輔具，以利下床活動。	及確保服務對象基本活動之執行紀錄。 2.現場訪談服務對象下床頻率。 3.查看輔具功能、清潔及是否適合個別服務對象需求並訪談服務對象。 4.如果移動服務對象會造成服務對象傷害則屬不可移動的服務對象，例如骨折。若移動不會造成服務對象傷害則屬可移動服務對象。	A.完全符合。	
	B2.2	提供服務對象翻身拍背服務情形	1.協助臥床服務對象，至少每2小時正確執行翻身拍背。 2.翻身擺位正確。 3.紀錄內容與實際操作相符。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。 2.現場訪談服務對象。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1項,且第2項部分符合。 B.符合第1,2項。 A.完全符合。	
	B2.3	提供有失禁之虞服務對象定時如廁服務情形	1.對有可能失禁之服務對象訂有至少每2小時如廁之計畫。 2.依計畫確實執行並有紀錄。 3.觀察失禁之情形並紀錄。 4.對有可能控制如廁之服務對象，有訓練服務對象自行如廁計畫並有執行紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱失禁之虞服務對象如廁服務相關文件及紀錄。 2.現場訪談服務對象如廁經驗。 3.檢閱服務對	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	103年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦理時程之

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
				象自行如廁計畫及執行紀錄。 4.現場訪問工作人員進行服務情形。		規劃。
	B2.4	服務對象生活輔助器具及休閒娛樂/體能活動設施設備情形	<ol style="list-style-type: none"> 應依服務對象個別需求提供進食、穿脫衣服、盥洗清潔、行動、如廁等生活輔助器具。 相關輔具提供適切且考量安全性(如輪椅有個別化需求等特殊配備,且煞車功能良好,大小適合個人體尺寸)。 有電視、音響、影音及其他適當之康樂設備。 有適當的書報類、棋奕類、美勞類、運動健身類等設備及器材,且落實使用並有相關紀錄。 	實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。 訪問機構服務對象。於機構實地觀察各類生活輔助器具、休閒及體能活動之設施設備。 檢閱休閒娛樂/體能活動設施設備之紀錄。 	E.完全不符合。 D.符合第1項且第2項部分符合。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合	
	B2.5	提供服務對象清潔服務情形(含身體、寢具及衣物)	<ol style="list-style-type: none"> 每日整理服務對象之儀容(包括舌苔、口腔異味、鼻子、眼睛及耳垢之清潔等),且每週至少洗澡2次;夏天每週至少洗澡3次。 提供足夠及清潔之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)及衣物。 保持服務對象服裝、儀容合宜且無異味。 尊重服務對象個人之裝扮,如髮型、衣物配件等。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 檢視服務對象之洗澡及清潔紀錄。 檢視機構提供予服務對象之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)是否足夠且整潔。 現場觀察服務對象之儀容是否有異味及個人衣物是否合宜。 訪問機構服務對象。 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	維護服務對象個人清潔及尊嚴

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
	B2.6	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"> 1.訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之具體辦法或策略。 2.採取增加服務對象之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。 3.視服務對象需要提供各類輔具及支持環境。 4.提供服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物服務、郵電服務、陪同就醫、服藥提醒等。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 2.檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 3.檢視服務對象之照護紀錄。 4.檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。 5.請教服務對象日常如何使用各類輔具。 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	103年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦理時程之規劃。
	B2.7	提供重度失能臥床服務對象日常活動情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有避免重度失能服務對象功能退化之策略。 2.照顧者依據物理/職能治療師專業評估，每日提供簡易被動式肢體活動，確實執行並有紀錄。 3.提供感官認知功能刺激活動。 4.確實執行並有紀錄。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視服務對象之照護紀錄。 2.機構有提供避免重度失能服務對象功能退化之策略與執行紀錄。 3.現場觀察重度失能服務對象。 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	103年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦理時程之規劃。
B3 膳食服務						
	B3.1	服務對象膳食及菜單擬定情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.菜單由專任或特約營養師擬定並提供諮詢。 2.提供營養、衛生且多變化之菜色，並達營養均衡原則。 3.提供至少2星期之循環菜單，且與每日餐食相符。 4.每週至少提供1次快樂餐。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱服務對象水份供應方式及時機、菜單等紀錄與文件。 2.實地察看供 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
				食內容。 3.現場訪談服務對象，機構提供多樣化食物的服務方式及頻率。 4.快樂餐主要是讓服務對象依個人偏好自由選擇餐點，並非準備很多餐點供服務對象選擇，不需進行熱量分析。		
	B3.2	提供個別化飲食情形	1.依服務對象疾病類別、生理狀況與需求(如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等)，設計並提供個別化飲食。 2.提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等。 3.依服務對象生活習慣或宗教因素提供符合個人偏好之食物(如素食者或有禁忌者)。 4.每年至少2次進行膳食滿意度調查，並將改善意見落實於改進膳食服務。	文件檢閱 實地察看 檢視服務對象營養照護紀錄。 現場了解服務對象餐具使用情形。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
	B3.3	服務對象營養評估及紀錄情形	1.每位服務對象均有完整的營養評估及計畫，並存於服務對象個人照顧紀錄中。 2.每位服務對象每月至少追蹤測量體重1次，並有紀錄。 3.對營養指標異常之服務對象，有營養師介入之改善措施，且定期評值追蹤及修正飲食照護計畫。	文件檢閱 1.檢閱服務對象營養紀錄及評估時間。 2.檢閱服務對象體重測量紀錄。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2項，且第3項部分符合。 A.完全符合。	
	B3.4	管灌服務對象餵食情形	1.管灌服務對象有個別之灌食空針，使用過程符合衛生清潔原則。 2.灌食配方成分、份量與溫度適合服務對象個別需要;食物不全是商業配分,每日至少管灌一次自然食材。 3.灌食技術正確(管路位置確認，回抽，空針高度正確，流速適當) 4.灌食時及灌食後注意服務對象需求與感受(姿勢維持如1小時內，	文件檢閱 實地察看 1.檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。 2.實地察看是否有使用個別的空針。	E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2,3項。 B.符合第1,2,3,4項 A.完全符合。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			頸頭部抬高 30 至 45 度;管灌時對服務對象說明或打招呼) 5.無食物或藥物殘留,灌食管路維持暢通。	3.管灌飲食可以全部為天然食材,但須注意熱量是否足夠。但不可全為商業配方。 4.果計算新鮮食材。 5.檢測機構工作人員管灌技術正確性。		
	B3.5	依服務對象個別需要提供適宜餐具及容器情形	1.備有配合服務對象個別化之餐具,如缺口杯、易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等,並確實提供服務對象合宜之餐具。 2.機構用餐餐具,非全為不鏽鋼材質,除特殊情形外,不應使用免洗餐具。 3.有私人餐具、飲用水用具。	實地察看 現場訪談 1.實地察看服務對象供食情形,有個別化餐具、杯子。 2.機構可使用不鏽鋼餐具,但不能全部都是。 3.每位服務對象有私人餐具、飲用水工具,並有明確標示。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項 B.符合第 1,2 項,且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	

C、環境設施與安全維護

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
C1 環境安全						
一級必要項目	C1.1	機構房舍總樓地板面積及使用現況符合法規情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.建物現況與使用執照登載用途相符。 2.機構房舍總樓地板面積符合規定。 3.住民日常活動場所面積符合規定。 	<p>實地察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.請主管機關提供機構立案時之平面圖，並察看機構現況與原立案圖面是否符合。 2.總樓地板面積不含工作人員宿舍及停車空間。 3.日常活動場所係指設置餐廳、交誼休閒活動等所需之空間與設備。 	E.不符合。 A.完全符合。	
	C1.2	房舍及設備之維護與堪用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有建物及各項設備之維護作業規範。 2.房舍、室內傢俱及設備(含機電、水電及教育訓練等相關設備)均堪用。 3.房舍、室內傢俱及各項設備均定期維護(修)且有紀錄。 	<p>文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱建物及各項設備之維護作業規範。 2.檢閱機構各項設備定期維護、維修紀錄。 3.教育訓練設備種類繁多，各類機構可依其服務對象屬性備置。 4.房舍堪用指建物是否漏水、破損(含地面、牆面、門窗及屋頂等)。 	E.完全不符合。 D.符合第1項 C.符合第1項且第2項部份符合。 B.符合第1,2項且第3項部分符合。 A.完全符合。	
	C1.3	寢室採光、照明及通風設備情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.寢室有自然採光及照明設備。 2.寢室通風佳，無異味。 3.可依服務對象不同溫度需求 	<p>實地察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.察看機構寢室是否有自然採光及照明設備且通 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			提供調整冷暖之設施。 4.配置可調整光度之照明燈具。	風性，並且無難聞氣味。 2.自然採光意指有對外窗戶，具有自然光線射入。		
	C1.4	公共空間採光、照明及通風設備情形	1.公共空間有良好採光及照明設備。 2.公共空間通風佳，無異味。 3.未靠窗之公共空間，有充足人工照明及空調設備。	實地察看 察看機構公共採光及照明設備且通風性合宜。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項 B.符合第1,2項且第3項部分符合。 A.完全符合。	
	C1.5	儲藏設施設置情形	1.具有輔具及傢俱、個人物品及消耗性物品之儲藏空間。 2.易燃或可燃性物品、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.定期整理並有紀錄。	實地察看 文件檢視 1.察看機構儲藏空間是否設於機構立案處。 2.儲藏空間具分類標示，其物品擺放整齊。 3.檢視儲藏設施定期整理紀錄。 4.定期係指有固定時間即可。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
	C1.6	污物處理空間設置情形	1.訂有機構污物處理辦法及流程。 2.有獨立之污物處理空間。 3.污物處理及動線，符合感染控原則。	實地察看 文件檢視 1.檢視機構污物處理辦法及流程。 2.現場察看機構污物處理動線應符合感控原則。 3.「動線」係指污物袋車通往污物處理空間時避免直接穿越用	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1項且第2項部分符合 B.符合第1,2項。 A.完全符合	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
				餐區和備膳之配膳室、廚房等空間。		
	C1.7	居家情境佈置情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.個人空間隱私之維護(床與床之間應有圍簾或屏風)。 2.床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。 3.允許服務對象可攜帶個人物品。 4.允許服務對象佈置自己的空間環境。 	<p>實地察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.現場察看服務對象之個人物品擺放情形。 2.現場察看機構個人空間是否具隱私性。 	<p>E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。</p>	
	C1.8	交通設備配置及保養情形	<p>A.機構內具交通設備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.車內應備有安全帶、滅火器、急救箱等設備。 2.有辦理車輛乘客險。 3.有專人保管，並定期保養、維修且有紀錄。 <p>B.具合約單位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.上述1-3項皆須完整。 2.與合約單位之合約書，且在有效期內。 	<p>現場察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.«專人保管»可由司機或總務人員任之。 2.合約書內容完備。 3.急救箱以簡易型即可。 	<p>E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1,2項。 A.完全符合。</p> <p>註：具合約單位除應符合第1至第3項外，另應備在有效期內之合約書，始給A。</p>	
	C1.9	餐廳設備、環境清潔衛生情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>現場察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.現場察看機構餐廳設置、設施設備及美化情形。 2.檢視餐廳定期清掃及消毒紀錄。 3.餐廳設置區位係指失能服務對象能夠在生活群或照護單元內即有用餐空間，而不需離開其生活群或照護單元。 4.«定期»意指固定時間即可。 	<p>E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。</p>	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
				5. 設施設備可滿足服務對象之需求係強調餐廳之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。		
	C1.10	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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	現場察看 文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> 1. 現場察看機構交誼空間設施設備設置情形。 2. 檢視定期清掃紀錄。 3. 訪問服務對象使用情形。 4. 每樓層均有活動空間。 5. 具其他用途亦須符合相關規定如交誼空間具其他用途，如做為餐廳使用，須符合餐廳設施之規定。 	<ol style="list-style-type: none"> E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。 B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。 	
	C1.11	洗澡設備設置情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	現場察看 文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> 1. 現場察看機構洗澡設備設置情形。 2. 訪問服務對象使用情形。 3. 洗澡設備之多元化係宜因應不同對象之洗澡需求而有不同形式之洗澡設備，如淋浴之洗澡 	<ol style="list-style-type: none"> E 完全不符合。 D. 第 1 項部分符合。 C. 符合第 1 項。 B. 符合第 1,2 項。 A. 完全符合。 	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
				床、淋浴之 洗澡椅等。		
二級 加強 項目	C1. 12	室外通路 設置情形	以下各項室外通路相關設置應符合 建築法規： 1.室外通路之高差。 2.室外通路與主要通路不同時，應有 引導標誌。 3.地面應平坦堅固且防滑。 4.通路上之突出物。	現場察看	E.不符合。 A.完全符合或符合 替代改善認定原 則或已依經核可 之替代計畫改善 完成。。	
二級 加強 項目	C1. 13	室內通路 設置情形	以下各項室內通路走廊相關設置應 符合建築法規： 1.通路走廊之高差。 2.通路走廊上各出入口之寬度。 3.通路走廊之輪椅迴轉空間。 4.通路走廊上之突出物。	現場察看	E.不符合。 A.完全符合或符合 替代改善認定原 則或已依經核可 之替代計畫改善 完成。。	
二級 加強 項目	C1. 14	樓梯設置 情形	以下各項樓梯相關設置應符合建築 法規： 1.梯級踏面前端防滑及側面防護緣。 2.梯級起點與終點之警示設施。 3.扶手及樓梯底板下方防護設施。	1.現場察看 2.機構建物僅1 層樓，無樓 梯，本項基準 得為不適用 項目。	E.不符合。 A.完全符合或符合 替代改善認定原 則或已依經核可 之替代計畫改善 完成。。	
二級 加強 項目	C1. 15	昇降設備 (電梯)設 置情形	機構內每幢2層樓以上建築物應至 少設置1座無障礙昇降機，且該昇 降機應符合「建築物無障礙設施設 計規範」設置之規定： 1.昇降機門的淨寬度不得小於90公 分。 2.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。 3.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。 4.點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操 作盤。 5.至少一側設置扶手。	1.現場察看 2.機構建物僅1 層樓，本項基 準得為不適 用項目。	E.不符合。 A.完全符合或符合 替代改善認定原 則或已依經核可 之替代計畫改善 完成。。	
	C1. 16	無障礙浴 廁的設置 情形	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.具適合臥床或輪椅乘坐者使用之 沐浴設備。 4.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	現場察看 1.符合無障礙 設施相關規 範。 2.出入口高差 應無高差， 若有高底差 應設置坡道 或昇降設 備。	E.不符合。 A.完全符合或符合 替代改善認定原 則或已依經核可 之替代計畫改善 完成。。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			坐，並應兼顧主要服務者之特性。 5.洗臉盆及鏡子。 6.多人使用之浴室或廁所，應有適當的隔間或門簾。 7.至少設置兩處求助鈴。	3.每棟建物應至少設置1處無障礙浴廁。		
一級必要項目	C1.17	寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形	1.浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。 2.緊急呼叫設備功能正常。 3.緊急呼叫設備，設置位置適當。 4.有人按鈴，服務人員能立即反應處理。	現場察看 1.現場察看機構內浴室、廁所及寢室其緊急呼叫設備設置情形。 2.現場測試機構內浴室、廁所及寢室之緊急呼叫設備之功能。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
二級加強項目	C1.18	廚房清潔衛生情形	A.自設廚房 1.訂有廚房作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄。 2.具乾貨、冷凍(-18°C以下)及冷藏(7°C以下)食材之設備，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。 3.食物檢體留存(整份或每樣食物100公克)分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。 4.洗碗及洗菜應分槽處理。 B.供膳外包 1.與供應商訂有合約，且在有效期限內。 2.供應商有GHP(食品良好衛生規範)或HACCP(危害分析重要管制點)證明。 3.供應商之廚師應有每年接受衛生主管機關規定之健康檢查，並有紀錄。 4.對供應商之廚房與餐食運送定期檢查，並有追蹤改善措施與紀錄。	現場察看 B.供膳外包 應查核供膳外包供應商接受GHP或HACCP之認證證明，或提供近3年衛生局抽查之供應商查核結果資料。	A：自設廚房 E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2項，且第3項部分符合。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。 B：供膳外包 E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
C2 安全維護						
一級必要項目	C2.1	消防安全設備設置及檢修申	1.消防設備附有最近一年內之檢查合格證明及每半年檢修申報一次且有完整紀錄。	文件檢閱 實地察看與測試	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。	優等及甲等須

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
		報情形	2.操作消防設備無故障或無失效情形。 3.機構使用之材料，如：窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰物品。 4. 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。	現場訪談 1.檢閱消防安全設備檢查合格文件、自衛消防編組訓練紀錄。 2.察看機構平面配置圖、逃生避難圖是否懸掛於明顯適當位置。 3.防火操作與逃生動線現場施測。	B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	達 B 級
一級必要項目	C2. 2	建築物公共安全檢查簽證申報情形	1.依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 2.現場置有檢查報告書及地方政府核發之審查合格證明文件。	審閱書面資料 現場實務觀察 評估 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。	E.不符合。 A.完全符合。	
一級必要項目	C2. 3	避難逃生系統設置情形	1.符合無障礙之逃生路徑，路徑為防火材料及防火門，且平時不能上鎖。 2.設有等待救援空間。 3.等待救援空間有設置避難器具。 4.逃生路徑為雙向(有兩個以上逃生出口)，並有視、聽之警示設備。 5.樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等周圍 1.5 公尺內保持暢通阻礙物。	現場實務觀察 評估 完整等待救援空間之設置應請專業人員至現場勘查，依現地實際狀況提供專業諮詢予以規劃設置。	E.不符合。 A.完全符合。	
一級必要項目	C2. 4	災害(風災、水災、火災及地震等)緊急應變措施及處理情形	1.訂有相關緊急應變辦法、作業編組及流程。 2.災害警報時成立應變小組，並備妥緊急聯絡名冊。 3.每半年至少一次複合式災害演練並留有紀錄(照片)，至少含 1 次夜間演練。 4.有針對機構可能面對的天然及人為災害進行評估及有年度檢討改善方案。	審閱書面資料 現場實務觀察 評估 1.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)。 2.可比照火災	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	103 年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
				之消防演練 辦理相關編 組與訓練課 程。		理時 程之 規 劃。
C3 衛生防護						
	C3.1	隔離空間 設置及使用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.設有隔離室且在立案面積內，並具獨立空調、衛浴設備。 2.隔離室、位置符合感染控制相關規定。 3.明確規範隔離室使用對象。 4.訂有各類（應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、住民轉換之消毒等項目）隔離措施標準作業流程，並依個案需求提供合宜的隔離照護技術。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱隔離室使用規定。 2.察看是否設置隔離室及其動線。 3.隔離室含在申請的床數中。 4.隔離室適用對象為新入住或出院或疑似感染個案。 5.隔離室不可以像醫院在SARS期間一樣使用貨櫃屋。 6.獨立空調、衛浴設備之隔離室係屬感染控制之基本條件，其輸送之動線路徑需符合感染控制原則。 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	
	C3.2	機構環境 清潔及病 媒防治措 施情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.每日清掃機構內外環境且無異味，並有紀錄。 2.每3個月機構內外環境消毒1次並有紀錄。 3.有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。 4.委外清潔公司作蚊蟲害防治，應有佐證文件。 	文件檢閱 實地察看 以疾病管制局公告之人口密集機構感染控制措施指引為原則： <ol style="list-style-type: none"> 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 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合（無委外機構僅需符合第1,2,3項）。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註 說明
				供合約。 2.實地察看內外環境及設施。 3.環境消毒作業可自行進行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。		
	C3.3	設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形	1.訂有設備、儀器定期維護之相關作業規定及人員操作訓練辦法。 2.廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。 3.於購入新設備及平時教育訓練時安排相關設備、儀器操作課程，並有紀錄。 4.定期查核各類設備、儀器操作技術，並備有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練辦法。 2.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練之課程內容與辦理紀錄。 3.檢閱機構之儀器有定期校正之紀錄。 4.定期查核各類設備、儀器操作技術之紀錄。 5.現場訪問及抽測工作人員操作情形。 6.設備儀器係指與服務對象照顧有關之床、輪椅、抽痰機、血壓計、製氧機及電器用品等。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1項及其餘任1項。 B.符合第1項及其餘任2項。 A.完全符合。	備註：設備儀器係指與服務對象照顧有關之床、輪椅、抽痰機、血壓計、製氧機、燈具及電器用品等。
一級必要項目	C3.4	護理站設施設備設置情形	1.護理站應有基本急救設備及緊急應變應勤裝備、準備室、護理紀錄櫃、藥品及醫療器材存放櫃、工	文件檢閱 實地察看 現場訪談測試	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			<p>作台、治療車及洗手設備。</p> <p>2.各項設備定期維護且功能正常，藥品須在效期內。</p> <p>3.每層樓設護理站或簡易護理工作站（機構內至少設有一處護理站）。</p> <p>※基本急救設備之項目包含： (1)氧氣；(2)鼻管；(3)人工氣道；(4)氧氣面罩；(5)抽吸設備；(6)喉頭鏡；(7)氣管內管；(8)甦醒袋；(9)常備急救藥品。</p> <p>*常備急救藥品： Albuterol(Aminophylline 等支氣管擴張劑)1 瓶、Atropine5 支、Epinephrine(或 Bosmin 等升壓劑)10 支、Sodium bicarbonate5 支、Vena 5 支、Solu-cortef 5 支、50%G/W 3 支、NTG. Tab 數顆。</p> <p>※緊急應變應勤裝備之項目包含： (1)指揮棒、哨子或可攜式擴音器、及濾罐式防煙面罩等。(2)兩層樓(含)以上之機構應備無線電及其備用電池，及逃生滑墊或軟式擔架。</p>	<p>1.檢閱相關檢查保存記錄。</p> <p>2.現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。</p> <p>3.訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。</p> <p>4.每護理站應至少備有 1 套急救設備。</p> <p>5.簡易護理工作站備有一般急救箱。</p>	<p>B.符合第 1,2 項，且第 3 項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	C3.5	事業廢棄物處理情形	<p>1.訂有合約，且在有效期限內；或送合作醫院處理者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件。</p> <p>2.依廢棄物清理法之規範進行分類。</p> <p>3.廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理。</p> <p>4.事業廢棄物處理依規定處理並有紀錄可查。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1.檢閱廢棄物處理規範、執行紀錄。</p> <p>2.實地察看廢棄物處理（分類、儲存、清運等）。</p> <p>3.訪談工作人員廢棄物之處理，以確認與機構之事業廢棄物清理計畫一致性。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第 1 項。</p> <p>C.符合第 1,2 項。</p> <p>B.符合第 1,2,3 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	C3.6	機構飲用供水設備安全及清潔情形	<p>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。</p> <p>2.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。</p>	<p>文件檢閱 實地察看</p> <p>1.檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、自來水及飲用水檢</p>	<p>E.不符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			<p>3.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。</p> <p>4.非使用自來水者應增加硝酸鹽氮及砷之檢測。</p>	<p>驗、改善與補驗等紀錄。</p> <p>2.有使用包裝水者察看標示是否過期（包裝飲用水以瓶外標示使用期限為準。）及儲存狀況。</p>		

D、權益保障

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
	D1	服務對象保證金儲存情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有服務對象保證金管理作業。 2.有專戶儲存。 3.保證金收支正常。 4.公立機構應依其主管機關規定辦理。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視服務對象保證金專戶儲存佐證文件。 2.訪問機構負責人有關服務對象保證金收支情形。 3.保證金金額與委託契約書需一致。 4.無收保證金之機構本項不適評。 	E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2項且第3項部分符合 B.符合第1,2,3項 A.完全符合(非公立機構僅須符合基準1、2、3項)。	
	D2	服務單位辦理安全保險事項情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.投保公共意外責任險。 2.公共意外責任險保險範圍及額度符合規定。 3.定期更換投保契約且未中斷。 4.另有投保火災等減輕服務單位風險負擔之保險。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視機構投保佐證文件。 2.訪問機構負責人有關機構投保情形。 3.投保公共意外責任保險之保險範圍及保險金額如下： (1)許可設置規模為100床以下者： ①每一個人身體傷亡：新臺幣二百萬元。 ②每一事故身體傷亡：新臺幣二千萬元。 ③每一事故財產損失：新臺幣二百萬元。 4保險期間總保險金額：新臺幣三千四百萬元。 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	103年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦理時程之規劃。

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
				(2) 許可設置規模為 101 床以上者： ① 每一個人身體傷亡：新臺幣二百萬元。 ② 每一事故身體傷亡：新臺幣四千萬元。 ③ 每一事故財產損失：新臺幣二百萬元。 ④ 保險期間總保險金額：新臺幣五千四百萬元。		
	D3	與入住委託人訂立契約情形	<ol style="list-style-type: none"> 應與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）訂立契約。 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。 契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。 當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視契約資料。 訪問機構負責人及服務對象有關契約內容事項。 縣(市)政府委託安置個案則無需契約審閱期。 公費服務對象應備有縣市政府委託安置契約書。 	E. 完全不符合 D. 符合第 1 項。 C. 符合第 1,2 項。 B. 符合第 1,2,3 項。 A. 完全符合。	
	D4	收費標準訂定情形	<ol style="list-style-type: none"> 收費標準依規定報主管機關。 確實依標準收費。 未經核准，不得另立名目收費。 收費項目及標準應公告於服務單位明顯處。 	文件檢閱 現場訪談 現場察看 <ol style="list-style-type: none"> 察看機構公告之收費標準與報主管機關相符。 	E. 完全不符合 D. 符合第 1 項。 C. 符合第 1,2 項。 B. 符合第 1,2,3 項。 A. 完全符合。	
	D5	生活公約或權益規範訂定情形	<ol style="list-style-type: none"> 服務單位訂有生活公約或權益規範。 生活公約或權益規範應公告於服務單位明顯處。 清楚告知服務對象(家屬)相關規定，並有紀錄。 	文件檢閱 現場訪談 現場察看 <ol style="list-style-type: none"> 察看機構張貼生活公約或權益規範。 	E. 完全不符合。 D. 符合第 1 項。 C. 符合第 1,2 項。 B. 符合第 1,2,3 項。 A. 完全符合。	103 年度本項基準以公告日

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
			4.對違反公約個案有召開會議且有紀錄。	2.訪問服務對象有關機構之生活公約或權益規範內容。		後之資料為主，並有辦理時程之規劃。
	D6	服務對象(家屬)申訴意見反應辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有意見反應及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。 設置合適的意見箱。 明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 有專人處理申訴案件，並定期分析，留有紀錄。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視申訴辦法。 實地觀察意見箱設置情形。 請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。 	<ol style="list-style-type: none"> 完全不符合。 符合第1項。 符合第1,2項。 符合第1,2,3項。 完全符合。 	
	D7	尊重服務對象信仰情形	<ol style="list-style-type: none"> 尊重服務對象宗教信仰。 服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。 有提供靈性關懷服務。 設有簡易宗教設施。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視個別靈性關懷服務紀錄。 訪問機構服務對象。 	<ol style="list-style-type: none"> 完全不符合 符合其中1項 符合其中2項 符合其中3項 完全符合 	103年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦理時程之規劃。
	D8	提供服務對象臨終關懷照顧及協助處理喪葬事宜情形	<ol style="list-style-type: none"> 提供服務對象或家屬臨終關懷相關資訊。 訂有臨終關懷服務對象手冊並確實執行。 協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱機構提供臨終關懷資訊文件、手冊，可透過契約、工作手冊及相關資料。 檢閱機構與 	<ol style="list-style-type: none"> 完全不符合。 符合其中1項。 符合其中1項且有1項部分符合。 符合其中2項。 完全符合。 	103年度本項基準說明3以公告日後之資

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
				服務對象或家屬討論、協助安排處理及輔導等之紀錄。 3.現場訪談提供臨終關懷之人員，了解熟悉作業程度及辦理情形。		料為主，並有辦理時程之規劃。
	D9	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.有調查分析報告。 4.依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱調查問卷及改善方案內容。 2.與家屬或服務對象訪談。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	103年度本項基準以公告日後之資料為主，並有辦理時程之規劃。
	D10	平等使用生活空間與設備情形	服務對象與工作人員共同使用生活空間與設備，並無區分。	現場實務觀察評估，必要時與工作人員、服務對象或家長(屬)晤談。 ※生活空間係指餐廳、公共衛浴、休閒等處所。	E.完全不符合。 C.部分符合。 A.完全符合。	

E、改進或創新

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/ 操作說明	評分標準	備註說明
	E1	前次評鑑建議事項改善情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施。 2.確實執行，並有成效或說明無法達成改善目標之原因。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.與負責人員現場會談。 2.檢閱改善情形之相關文件。 3.檢視各相關建議是否依建議改善。 4.請機構負責人說明改進內容及成效。 5.第1次參加評鑑之機構，本項得為不適用項目。 	E.完全不符合 D.第1項部分符合 C.符合第1項 B.符合第1項，且第2項部分符合 A.完全符合	
	E2	創新措施及執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.具有創新模式、策略或連結方式。 2.上述創新措施具有成效。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.與負責人員現場會談。 2.現場察閱創新措施。 3.創新包含服務模式、服務策略、專業資源策略或連結方式。 	E.完全不符合 C.符合第1項 A.完全符合	

一般護理之家評鑑成績核算及評等原則

一、評鑑基準共分5大面向97項，評鑑項目內容：

- (一)行政組織與經營管理：行政制度、人員配置、工作人員權益、教育訓練、績效管理、資訊管理（占20%）。
- (二)專業服務與生活照顧：專業服務、生活照顧、膳食服務（占40%）。
- (三)環境設施與安全維護：環境安全、安全維護、衛生防護（占25%）。
- (四)權益保障：（占13%）。
- (五)改進或創新：（占2%）。

二、評鑑等第標準：依評鑑項目之評鑑得分乘以其加權比重之總計，按整體總評結果分為下列五等評鑑等第：

- (一)優等：分數90分以上者。
- (二)甲等：分數80分以上未達90分者。
- (三)乙等：分數70分以上未達80分者。
- (四)丙等：分數60分以上未達70分者。
- (五)丁等：未達分數60分。

註：1.分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

2.實地評鑑結果經評定會議討論，報衛生福利部核定後公告。

三、評等原則

- (一)評鑑結果列為優等或甲等，除分數須達標準外，亦須同時符合一級及二級指標必需達A等級項數之要求。
- (二)一級必要項目及二級加強項目

名稱	一級必要項目	二級加強項目
定義	1. 攸關機構及住民生命安全。 2. 有關設立標準、相關法規及照顧品質，含設施設備及人力（資格、人數）。	1. 潛在嚴重不利於住民健康安全的狀況。 2. 新近修法通過對機構之要求事項，而尚在改善期或宣導期間，為提醒機構注意而訂之指標。 3. 過去評鑑經驗機構較易忽略，普遍得分較低，但

名稱	一級必要項目	二級加強項目
		對維繫機構服務品質有其重要性者，為加強機構重視而提出者。
指標項目	A2.1、A2.2、A2.3、A2.5、C1.1、C1.17、C2.1、C2.2、C2.3、C2.4、C3.4	B1.1、B1.3、C1.12、C1.13、C1.14、C1.15、C1.18

(三)評鑑優等及甲等之評等原則

	優等	甲等
評等原則	<p>須符合下列各項要求：</p> <p>1. 分數 90 分以上者。</p> <p>2. 一級必要項目</p> <p>(1) C2.2 及 C2.3 (以上 2 項為公共安全指標)均須達 A 級。</p> <p>(2) C2.1 須達 B 級。</p> <p>(3) 除公共安全指標外，須有 7 項以上達 A 級。</p> <p>3. 二級加強項目須有 4 項以上達 A 級。</p>	<p>須符合下列各項要求：</p> <p>1. 分數 80 分以上未達 90 分者。</p> <p>2. 一級必要項目</p> <p>(1) C2.2 及 C2.3 (以上 2 項為公共安全指標)均須達 A 級。</p> <p>(2) C2.1 須達 B 級。</p> <p>(3) 除公共安全指標外，須有 4 項以上達 A 級。</p>