115 年度新北市社區式小規模多機能長期照顧服務機構評鑑基準

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能(13項)						
A1	業務計畫擬訂與執行	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。	**文件檢閱、現場訪談** 1.檢視業務計畫內容、成果報告及修正紀錄。 2.訪談業務負責人。 3.年度業務計畫應於前1年度訂定，且非指申請補助之計畫，有檢討改善部分。 4.業務負責人未出席，本項逕評核為D。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
A2	社會參與及社區資源連結運用	1. 盤點社區資源，建立與社區連結之機制。	**文件檢閱、現場訪談** 1.檢視機構盤點社區資源之相關資料。 2.檢視機構與社區連結措施相關資料。 3.檢視服務對象社區或社交活動資料。 4.訪談現場相關人員實際情形。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2. 訂有強化機構與社區連結措施(如連結社區資源)。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3. 每半年至少辦理一次服務對象參與社區或社交活動(計畫、策略、內容紀錄等)。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
A3	行政作業及服務品質管	1. 訂定工作手冊（紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並每年定期	**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	1.本項所稱工作人員(如長照人員、行政人員等)。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
	理	審閱或修訂工作手冊、行政管理規定及相關表單，並留有紀錄。	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、哽嗆等)。 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.與服務對象會談了解其執行情形。 5.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。 6.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)。 7.業務負責人未出席，本項逕評核為D。	2.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。	D 不符合	
		2. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務職掌、聘用/任用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、員工申訴及重要工作流程、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、哽嗆等)、個人資料管理與保密辦法等資料。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3. 工作人員熟悉前述工作手冊內容			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		4. 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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		5. 定期(至少每 3 個月)			A 完全符合 B 大部分符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		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，並有會議紀錄及出席表。			C 少部分符合 D 不符合	
		6. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
A4	服務資訊公開	1.依長照服務法第 29 條規範製作機構簡介或文宣，並隨時更新簡介或文宣與活動訊息。	**文件檢閱、現場訪談** 1.檢閱機構之簡介或文宣。 2.察看機構公開之網路平台內容。	機構公開的網際網路平台介紹服務內容，如：交通接送等。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		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、收費標準等。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
A5	健全的財務管理制度 (本項公立機構不適用)	1. 獨立的會計制度、報稅資料及有獨立帳冊且帳目清楚。	**文件檢閱、現場訪談** 1.檢視機構開立之正式收據含發票。 2.檢視機構之會計制度，內容應包含總說明、帳簿組織系統圖、會計項目、會計憑證、會計帳不及財務報表等。 3.檢視機構報稅資料。	1.獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》建置獨立帳簿，且帳目清楚。 2.報稅資料：個別報稅或與母機構合併報稅。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
A6	評鑑期間接受主管機關	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善(包含	**文件檢閱、現場訪談** 1.與地方主管機關確認機構評鑑期	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	A 完全符合 B 大部分符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
	督考/查核缺失改善	消防、建管、勞工等主管機關通知應改善事項)，擬訂具體改進策略，並有成效追蹤以說明改善情形，針對無法改善之目標說明原因。	間接受查核改善情形。 2.瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項之改善情形、以及無法改善的要因說明。		C 少部分符合 D 不符合	
A7	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	1. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練(外訓)至少4小時。	**文件檢閱、現場訪談** 1.業務負責人親自簡報與詢答。 2.檢視專任、教育訓練相關佐證資料。 3.訪談業務負責人，了解其對機構之行政與照護品質管理情形熟捻程度。 4.檢視業務負責人資格並與主管機關確認登錄情形。 5.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(例如獲知機構營運相關報表、參與相關會議討論或具有決策權)。 6.業務負責人未出席，本項逕評核為D。	考量業務負責人之代理人，乃業務負責人因故不能執行業務時，短期代理其職務者，與業務負責人尚有不同，得以非專任者充之，但仍應屬登錄於該機構之人員(衛生福利部107年9月6日衛部顧字第1070127518號函釋)	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2. 業務負責人專任，確實符合資格且完成登錄作業，並於機構投保勞健保及提報勞退金。設有代理人制度，且代理人能熟悉相關業務。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		3. 能提出機構經營管理問題及解決策略。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		4. 實際參與行政與照顧品質管理，並留有紀錄或相關佐證資料(如親自簡報與詢答、規劃年度業務計畫、主持行政會議、意外或緊急事件			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		處理檢討會議等之紀錄)。				
A8	工作人員權益相關制度訂定及執行	1. 依工作手冊之工作人員權益相關制度，包括：聘用/任用、薪資/勞務報酬、福利(如照顧責任險等)、差勤、獎懲考核(未具僱傭關係得訂於章程或社員公約)、人力資源發展、退休撫卹、獎及申訴制度等之執行。	**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(未具僱傭關係得訂於章程或社員公約)、人力資源發展及薪資/勞務報酬退休撫卹等規定。 4.業務負責人未出席，本項逕評核為D。	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2. 確實依據制度執行各項權益相關措施並有佐證資料。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3. 機構應為每位工作人員投勞、健保及提繳勞退準備金。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		4. 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		5. 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
A9	工作人員定期接受健康檢查、接受疫苗注射	1. 新進長照人員健康檢查項目包含：胸部 X 光、糞便檢查(傷寒、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、A 型肝炎、B 型肝炎抗原抗體報告且有異常追蹤處理措施紀錄。	**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. 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。 3. 新進人員健檢日期**及報告**應於到職前完成。 4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。 5. 機構對於工作人員施打疫苗情形應列冊管理，且載明未施打原因(如：已知對疫苗的成份過敏者、過去注射曾經發生嚴重不良反應者等)並留有相關紀錄。	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。應在服務人員檢查報告出現異常值之項目，有追蹤輔導措施。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2. 在職長照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、尿液檢查報告且有異常追蹤紀錄。照服員另需進行傷寒(糞便)及 A 型肝炎檢驗。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		3. 了解健康檢查報告，並對於檢查異常值之項目，有追蹤處理措施，且有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		4. 服務人員有注射疫苗，並依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。				
		5. 有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
A10	新進及在職工作人員教育訓練	1. 訂有新進及在職工作人員教育訓練計畫，並實際進行且有紀錄。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢閱新進及在職人員教育訓練計畫相關課程內容及相關佐證資料。 2. 在職教育訓練必須包括通報、緊急事件處理等相關課程。 3. 檢閱長照人員所登錄職別類型與執行工作內容相符。 4. 新進工作人員職前訓練中，除職業安全衛生教育及感染控制外，皆應以實體課程為原則。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2. 新進工作人員 1 個月內完成至少 16 小時職前訓練，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(至少3小時)、感染管制(至少4小時)、性別平等、緊急事件處理及服務項目實地操作等。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3. 長照人員應登錄於長照管理系統。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
A11	訂定照顧服務員排班機制	訂有合理之照顧服務員派案或排班機制。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制內容。	派案或排班機制之合理性，例如可依據個別服務對象之照顧需求及照顧難易度訂定服務提供時間。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
			2. 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制相關佐證資料。 3. 訪談業務負責人，瞭解有關照顧服務員排班及管理情形。			
A12	服務人員年度留任率	機構設立後之平均留任率之統計與分析。	**文件檢閱、現場訪談** 檢視留任率(含業務負責人、居督及居服) 1.≧80% 2.50%~79% 3.≦49% 4.0%	1. ≧80% 2. 50%~79% 3. ≦49% 4. 0%	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
A13	人力設置情形	1. 符合設置標準。	**文件檢閱、現場訪談**		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
二、專業照護品質(15 項)						
B1	服務對象開案及結案管理	1. 訂有開案 收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢閱開案收案、轉介、暫停服務、結案流程。 2. 與服務對象會談了解其執行情形。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2. 向服務對象家屬說明上述規定。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		3. 有後續 追蹤機制並確實執行。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		4. 轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
B2	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。	**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。 (1)服務對象之姓名、性別、出生年月日、地址及身心狀況。 (2)服務對象接受之照顧服務。 (3)長照人員執行業務情形。 (4)長照人員執行業務之年、月、日，並簽名或蓋章。 2.訪談長照人員，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。 3.瞭解個案評估之正確性且與服務計畫之一致性。 4.訪談各類專業人員，了解轉介照	跨專業服務對象個案討論會至少3種不同專業領域人員參與。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	**1**
		4.依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務，並進行追蹤。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		5.每年至少辦理4次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。	會之作法及是否落實於照顧服務中。 5.專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。 6.檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
B3	服務對象適應輔導或支持措施	1.訂有服務對象適應輔導[1]及支持措施[2]。	**文件檢閱、現場訪談** 1.檢閱服務對象適應輔導或支持措施相關佐證資料。 2.檢閱與訪談長照人員，對於適應困難之服務對象的協助情形相關佐證資料。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2.若出現適應困難之服務對象應有社工、護理師(士)或其他相關專業人員協處，應確實回應需求，並有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
B4	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。	**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.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 次且有紀錄，並針對異常依處理流程進行處理。 3.訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。 4.檢閱感染事件發生之紀錄。	本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2.服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		3.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。	5.現場檢測長照人員(含兼職人員等所有人員)是否會正確洗手。 6.檢視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。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		4.落實實施手部衛生作業。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		5.鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
B5	服務對象健康檢查及健康管理	1.服務對象應提供初入機構前6 個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X 光，並有紀錄。	**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.若有異常情形，檢閱相關處理佐證記錄。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2.針對個別檢查結果進行追蹤處理。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
B6	意外事件、緊急事件處理與預防	1.發生時依機構所訂處理流程確實執行與紀錄，並對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	**文件檢閱、現場訪談** 1.檢閱緊急及意外事件處理流程。 2.檢閱事件處理過程及紀錄。 3.訪談長照人員確認其對發生事件之處理流程的熟悉程度。 4.訪談業務負責人了解年度內發生之緊急及意外事件進行分析及檢討。	緊急及意外事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。 意外事件指非因當事人之故意、過失、不當作為所致之不可預見的事故或不幸。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		2.長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合	2

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
			5.業務負責人未出席，本項逕評核為D。		D 不符合	
B7	提供緊急送醫服務	1.有緊急送醫辦法及流程。	**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.訪談長照人員，瞭解對緊急送醫流程熟悉程度及實際處理情形。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2.送醫前視需求提供必要之處置或照顧措施。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		3.緊急就醫服務之紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		4.與家屬即時連繫之紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
B8	服務對象團體或社區活動辦理	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、輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。	**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(每月至少一次)等。 2.訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。 3.訪談服務對象是否有參與團體或社區活動。	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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
		2.每月至少辦理1 次預防及延緩失能之團體或社區活動並有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
B9	提供照顧者	1.發展並執行與照顧者	**文件檢閱、現場訪談**	機構辦理有助照顧者支持性之	A 完全符合 B 大部分符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
	(關係人)支持性服務	(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)。	1.檢閱機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄(每年至少一次)。 2.訪談長照人員機構與照顧者(關係人)聯繫之作法，並檢閱相關聯繫紀錄。	活動紀錄，如：影音紀錄或照片。	C 少部分符合 D 不符合	
		2.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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
B10	服務對象生活輔助	1.應依服務對象個別需求提供進食、盥洗清潔、行動、如廁等生活輔助服務項目。	**文件檢閱、現場訪談** 1.訪談長照人員瞭解進行服務情形。 2.訪談機構服務對象生活輔具提供情形，如餐具等。	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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2.應依服務對象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。				0.5
B11	維持自我照顧能力	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。	**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.訪談服務對象日常活動之安排情形。	1.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.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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
B12	協助服藥	1. 訂有協助服務對象服藥規定。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視協助服務對象服藥規定內容。 2. 檢視協助服藥紀錄。 3. 訪談工作人員了解協助服藥相關規定情形。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2. 有協助服藥的紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		3. 工作人員知道服藥的相關注意事項。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
B13	強化長照服務人員專業知能	1.每位長照人員每年均接受長照積分認證的繼續教育至少20小時。	**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(包含原住民族、多元文化或多元性別)及相關佐證資料並檢視是否參加申請及給付相關特殊訓練 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。 4.訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 5.業務負責人未出席，本項逕評核為 D。	1. 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：如失智、身障、精神照顧、足部護理、口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、抽吸與移除等等。 2. 新進人員依比率計算。 **3.** 提昇自我照顧能力相關課程係指下肢肌力訓練、移位、吞嚥訓練等，自辦訓亦可認列。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	**1**
		2.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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
		3.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，並每2年參加複訓。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		4.長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		5.提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
B14	提供營養餐點服務	1.依個別需求提供適當餐點。	**文件檢閱、現場訪談、實地察看** 1.檢閱菜單、供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 2.現場訪談長照人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求及具變化性。	1.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.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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2.餐點具變化性。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
B15	機構住民保護、性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1.訂有住民保護、性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。	**文件檢閱、現場訪談** 1.檢閱性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3.訪談業務負責人及工作人員(照服員)，確認其了解程度。 4.防治對象包括：工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。 5.若無案件發生，需進行情境模擬演練。	性騷擾防治法第七條第一項規定略以： 機構或僱用人，於所屬公共場所及公眾得出入之場所，應採取下列預防措施，防治性騷擾行為之發生： 一、組織之成員、受僱人或受服務人員人數達十人以上者，應設立申訴管道協調處理。 二、組織之成員、受僱人或受服務人員人數達三十人以上者，並應訂定性騷擾防治措施，且公開揭示之。 依性騷擾防治準則第6條規定： 機構應依性騷擾防治法第七條第一項第一款規定，設立性騷擾事件申訴管道協調處理，包	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2.訂有住民保護、性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3.機構工作人員清楚相關流程。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
				括性騷擾事件之專線電話、傳真、專用信箱或電子信箱，並規定處理程序及專責處理人員或單位。		
三、安全環境設備(13項)						
C1	休憩設備設置與日常活動場所使用	1.休憩設備及寢室符合機構設置標準及相關法規。	**現場察看、現場訪談** 1. 現場察看機構是否有足夠之設施設備供服務對象交誼所需。 2. 訪問服務對象使用情形。	1.「基準說明3」可參照「高齡友善健康照護機構認證」。 2. 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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.2
		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）。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.2
		3.提供服務對象適當休息場所及設備。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.3
		4.提供客廳、廚房等居家空間及單元照顧的活動空間。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.2
		5.必要時得依服務對象需求設置適當且獨立的安靜空間，並提供個別化服務。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.2
		6.提供服務對象交誼所需設施設備。			A 完全符合 B 大部分符合	0.2

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
					C 少部分符合 D 不符合	
C2	廚房及用餐環境、清潔衛生	1.廚房應配置食物專用之貯藏、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。	**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。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.6
		2.用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.6
C3	緊急呼叫系統運作	1.浴室、廁所之緊急呼叫設備功能正常；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及廁所之緊急呼叫設備設置情形。 2.現場測試機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備之功能。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.4
		2.緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.4
		3.相關緊急呼叫設備需有該地區原住民族或其他多元群語言翻譯或清楚圖示。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.4
C4	餐飲衛生	食物檢體留存(整份或每樣食物 125 公克)分開封	**文件檢閱、現場察看** 檢視食物檢體留存情形(125 公克)。		A 完全符合 B 大部分符合	1.3

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		裝標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。			C 少部分符合 D 不符合	
C5	消防安全管理	1.最近 1 次消防主管機關檢查合格並備有文件。	**文件檢閱、現場察看** 1.檢視消防安全設備設置情形。 2.查閱消防安全設備檢修申報資料(每年至少一次)。 (1) 依規定每半年辦理1次檢修申報。 (2) 並有各次申報紀錄。 3.檢視消防防護計畫書、自衛消防編組訓練成果資料。 4.應由縣市政府消防機關人員先行檢核。 5.防火管理制度執行情形 (1)防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業務。 (2)防火管理人之遴用及訓練應符合消防法施行細則第 14條規定，且由社工、醫事人員、照顧服務員以外之管理或監督層次人員擔任；並具有效期限內之初訓或複訓合格證書。並有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等 3項自行檢查表(應有最近1年之	1.「基準說明1、3」為消防安檢例行查核項目，屬消防法第6條第1項(消防安全設備設置及維護義務)、第9條第1項(消防安全設備定期檢修申報)、第11條第1項(地毯等物品應使用防焰物品)、第13條(應實施防火管理)之範疇；另如有使用液化石油氣或燃氣熱水器(非電熱水器)部分，亦需符合消防法第15條等規範。各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。 2.「基準說明2」為消防法施行細則第6條管理權人法定應辦事項，檢修頻率屬甲類場所，每半年實施1次，甲類以外場所，每年實施1次。 3.檢修頻率屬甲類場所，每半年實施1次，甲類以外場所，每年實施1次。如長期照顧服務機構（限社區式之建築物使用類組 非屬 H-2之日間照顧、團體家屋及小規模多機能）屬甲	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2.每年消防安全設備檢修申報至少1次。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		3.建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
			資料)。 (3)自衛消防編組為最新之人員編組情形，且能依員工上班情形，規劃假日、夜間或輪班之應變機制，並有聯絡電話等緊急聯絡方式。 (4)依法進行每年 2次之訓練中，至少包含 1次演練及驗證，並有各次通報表等佐證資料。 (5)抽測自衛消防編組人員 1人，詢問其對自身職責瞭解情形。 6.如有下列情形之一者，本項逕評核為 D (1)防火管理人資格不符，如評鑑當天尚無防火管理人受訓合格證書或有效期間不符，或尚未取得當地消防主管機關核備。 (2)防火管理人非任職機構內人員，如欠缺完整勞健保投保於機構內之資料佐證。 (3)評鑑當天防火管理人尚須負責其他非安全環境設備(13項)項目之考核，亦無專人可代理防火管理人。有關專人應為機構工作人員且符合以下資格：	類，長期照顧服務機構（限社區式之建築物使用類組屬 H-2之日間照顧、團體家屋及小規模多機能）屬乙類。		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
			具有效期間之防火管理人受訓合格證書，且平時有在該機構執行防火管理之項目，並能提供資料佐證。			
C6	建築物公共安全檢查簽證申報	最近一次建築物公共安全檢查簽證申報書及地方政府核發之准予備查文件。	**文件檢閱、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。應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	此共識基準為公共安全例行檢查作業	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
C7	緊急疏散逃生機制	1.逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯或兩個以上避難途徑),樓梯間、走廊、緊急進口、防火門等應依消防建管法規處理，並保持暢通無阻礙物。	**現場實務觀察評估** 應由縣市政府建築機關人員先行檢核。	1.依照基準進行現場查核 2.檢核相關文件 3.如果限於現場構造，無法完成基準請委員以消防區劃暫時避難空間之原則協助單位完成安全之規劃	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2.應依相關法規設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
C8	無障礙環境	1.室外道路和室內通路走廊之高差、寬度及地面材料止滑。	1. 檢視無障礙設施 2. 確認無障礙環境	1. 依照基準進行現場查核 2. 至少檢核5個點	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.6
		2.坡道之坡度、平台、防護設施扶手。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.7

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		3.無障礙浴廁。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.7
C9	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	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、震災等）之緊急災害應變計畫與作業程序。	**文件檢閱、現場實務觀察評估** 1.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)，或檢閱機構辦理自衛消防編組應變能力驗證之紀錄（照片）。 2.應由縣市政府消防機關人員先行檢核。	1.「基準說明4」為消防安檢例行查核項目。 2.本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。有關「自衛消防編組應變能力驗證」應依內政部 107年10月26日內授消字第1070822953號令辦理。 3.本項演練以社區式服務類住民及工作人員為主(需要時可結合其他部門或召回人力)。 4.依自衛消防編組應變能力驗證要點辦理相關驗證。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2.完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		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(含照片)。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
C10	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。	**文件檢閱、現場察看** 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。	1.「基準說明2」若未委外者則不適用。 2.至少檢核5個點	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.6

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		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。	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。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.6
C11	器材維護與管理	1.設有專人管理與維護器材。	**文件檢閱、現場察看** 檢閱定期查核各項設備維護及管理之紀錄。	**至少抽檢五項器材**	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.6
		2.應有各項設備定期維護及管理紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.7
C12	具有急救物品	1.機構備有簡易急救箱及基本急救設備。	**現場察看** 1.檢視簡易急救箱內含物品是否均在使用效期內。 2.訪談及瞭解長照人員操作情形。	至少檢核五項：列表、內容符合、補充的 機制、有效期限及位置擺放合理性 急救箱及基本急救設備應包含以下物品：體溫計、寬膠帶或紙膠、止血帶、剪刀、優碘、酒精(或棉片)、口罩、棉棒、紗布、繃帶、壓舌板、彈性紗繃或彈性繃帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.6
		2.每位長照人員會操作急救箱內基本急救設備。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.7
C13	機構飲用供水設備安全及清潔	1.設有水塔者，應每半年清洗 1 次並有紀錄。	**文件檢閱、現場察看** 1.檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。	1.查閱清洗頻率、清洗廠商是否為合法公司、過程資料 2.檢查檢驗報告、送驗單位、檢驗廠商及檢驗員資格、檢查頻率	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.2
		2.自來水經飲用水設備			A 完全符合	0.3

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		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。	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。 3.如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。	及檢查項目 3.檢查包裝水業者合法性、保存期限、水來源證明、水質檢測證明、運送及保存是否安全 4.檢查項目保養手冊規定之定期檢查頻率、保養之前後照片、保養紀錄、簽核紀錄等 5.檢查項目:產品說明書、符合使用之濾心、更換頻率、更換紀錄、有無監核 6.參考飲用水管理條例第 12 條及飲用水連續供水固定設備使用及維護管理辦法，然長照機構服務對象健康安全不容有失特性，本項指標係要求每台每 3 個月需抽驗水質一次。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.2
		4.飲水機每月定期檢查保養，至少每季1次專業人員檢查保養並有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.3
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.2
四、個案權益保障(5項)						
D1	長照機構辦理安全保險事項	1.投保公共意外責任險。	**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。 3.業務負責人未出席，本項逕評核為 D。	依據長期照顧服務機構投保公共意外責任險保險範圍及金額認定標準辦理；設有社區式及機構住宿式服務之綜合式服務類長期照顧服務機構，其許可開放規模應合併計算。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2.定期更換投保契約且未中斷。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約	1.與委託人(本人或家屬、監護人、代理人）簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。且契約應符合定型化契約應記載及不得記載規定。	**文件檢閱、現場訪談** 1.檢視契約相關資料。（至少抽檢3名使用者契約） 2.訪談機構業務負責人或委託人及服務對象有關契約內容事項。 3.業務負責人未出席，本項逕評核為D。	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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		3.當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
D3	收費標準與開立收據	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管機關之相關佐證資料，內容應載明下列項目： (1) 服務對象姓名。 (2) 開立之月份。 (3) 照顧組合碼別(如B碼、C碼或G碼)及該碼別服務使用總價。 (4) 其他細部資訊(如代碼明細、次		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
			數、日期、單價等)，得以附件列表呈現，且不得超額或擅立名目收費。 (5) 服務單位用印及經辦人員簽章。			
D4	意見反應/申訴機制訂定與處理	1.訂有服務對象、家屬意見反應及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。	**文件檢閱、現場訪談** 1.檢視申訴辦法及流程。 2.實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 3.訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		2.設置多元的意見反應/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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		3.定期分析服務對象/家屬意見反應及申訴事件，提出改善措施並確實執行，並留有會議紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
D5	服務滿意度調查	1.訂定滿意度調查機制。	**文件檢閱、現場訪談** 1.檢閱調查問卷及改善方案內容。 2.訪談照顧者(關係人)或服務對象。 3.調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。	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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		2.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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	0.5
		3.依據調查結果分析，於			A 完全符合	2

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		機構公開會議檢討，提出改善措施且確實執行，並留有會議紀錄。			B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	
加分/扣分項目						
E1	機構提供服務對象習慣的語言、機構人員出勤管理，有公開明顯揭示	依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。	**文件檢閱、實地查看、現場訪談** 1.檢閱相關文件內容。 2.與負責人員現場會談。 3.與家屬或服務對象訪談。 4.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。 5.機構每日工作人員出勤狀況(職稱、人名、照片等)明顯揭示於佈告欄或明顯處(應長期辦理)。	能運用資源如：原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。	由評鑑委員共識決，最多2分，並以總分占比式加權計分。	
E2	配合本市長照服務計畫提供特殊個案照顧	配合本市長照服務執行特殊業務			由衛生局提供，由評鑑委員共識決議，最多加總分2分	
E3	新進工作人員職前訓練效益評量	新進工作人員職前訓練應有效益評量，包含機構適任性考核與受評人員意見調查或回饋表。	**文件檢閱、現場訪談**		由評鑑委員共識決，最多 1分	
E4	落實本市長期照顧服務特約單位品質管理情形	業務執行違規衛生局記點	新北市政府衛生局提供品質管理規範單位記點情形，1點扣1分，至多10分。			
E5	未依時限以通訊軟體通報本市照管	未依「新北市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範」時限以通訊	由衛生局提供，依評估嚴重度，由評鑑委員共識決議，最多扣總分 2分。			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
	中心	軟體通報本市照管中心	(一) 異常事件分類:包含送醫事件、照顧意外事件、藥物事件、治安事件、傷害事件、公共意外事件、違反專業倫理守則等類別。 (二) 異常事件依評估嚴重度於時限內以通訊軟體通報本市照管中心： ● 即時通報：責任通報案件（如家庭暴力、性侵、老人、兒少或身心障礙者遭受不當對待或有不利處境）及涉及媒體案件。 ● 1小時內通報：個案死亡、永久性傷害、病情嚴重須住院等需額外探視之情形。 ● 4小時內通報：個案因需額外的醫療處置須送醫治療並持續評估觀察。 ● 24小時內通報：未造成個案身體傷害，只需要緊急處置服務連結，無其他後遺症或影響。			
E6	評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	1.評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。 2.重大負面事件：如機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意	**文件檢閱、現場訪談**		參酌主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，最多扣 2 分 。	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		外…等及其他經主管機關認定。				

小規模多機能服務機構評鑑指標得分計算參考

評鑑項目	項數	滿分	得分
一、經營管理效能	13	30	機構原始分+加分題+扣分題=總得分
二、專業照護品質	15	40	
三、安全環境設備	13	20	
四、個案權益保障	5	10	
總計	46	100	

計分方式說明：

依每項基準說明之分數配分給分：

※分數採小數點後兩位四捨五入

基準說明分數配分	A 完全符合	B 大部分符合	C 少部分符合	D 不符合
2 分	2 分	1.333 分	0.667 分	0 分
1.5 分	1.5 分	1 分	0.5 分	0 分
1.3 分	1.3 分	0.867 分	0.433 分	0 分
1 分	1 分	0.667 分	0.333 分	0 分
0.7 分	0.7 分	0.467 分	0.233 分	0 分
0.6 分	0.6 分	0.4 分	0.2 分	0 分
0.5 分	0.5 分	0.333 分	0.167 分	0 分
0.4 分	0.4 分	0.267 分	0.133 分	0 分
0.3 分	0.3 分	0.2 分	0.1 分	0 分
0.2 分	0.2 分	0.133 分	0.067 分	0 分