

113年度臺北市政府社會局小規模多機能機構評鑑自評表

附件2-5

- 一、機構名稱：_____（全稱）
- 二、地址電話：_____市_____區_____路(街)_____巷_____弄_____號_____樓；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：(以平均每月之人日數統計)

(一)日間照顧服務人數

112年12月31日服務人數：_____人；_____人日數

113年4月30日服務人數：_____人；_____人日數

(二)居家服務服務人數

112年12月31日服務人數：_____人；_____人日數

113年4月30日服務人數：_____人；_____人日數

(三)夜宿服務服務人數

112年12月31日服務人數：_____人；_____人日數

113年4月30日服務人數：_____人；_____人日數

九、建築物所有權：

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(住一 住二) 2.商業區(商一 商二) 3.工業區 4.文教區
 5.保護區(風景區、農業用地等，請說明：_____) 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)；室外庭園面積_____平方公尺

十二、人員配置 (以 113 年 4 月 30 日止為準)：

人員職稱	合計	專職	兼職	人員職稱	合計	專職	兼職
護理師(士)				營養師			
社會工作人員				醫師			
照顧服務員				行政人員			
物理治療師				清潔人員			
職能治療師				其他人員 (含替代役)			

十三、員工離職率(本項目不含兼職人員)：

離職率： 112 年度離職之員工人數 / (111年12月31日服務人員總數+112年度新進服務人員總數)

111年12月31日，當日員工總數：_____人

112年度，一整年新進員工總數：_____人

112年度，一整年離職員工總數：_____人

員工離職率：_____%

備註：離職人數不含死亡、退休及 3 個月內離職之新進員工。

臺北市政府社會局小規模多機能機構評鑑指標

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
壹、個案權益保障								
權 (社工)	1	服務資訊公開	1. 製作機構簡介或文宣，且內容完整。 2. 隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 3. 設有機構公開的網路平台介紹服務內容。 4. 設有其他宣傳方式。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
權 (社工)	2	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形	1. 訂有服務對象、家屬意見反應/申訴辦法與處理流程。 2. 對服務對象及家屬意見有處理並有紀錄。 3. 有定期分析檢討及追蹤。 4. 有改善方案。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
權 (社工)	3	服務契約簽訂情形	1. 與案家簽訂契約書。 2. 契約書訂有審閱期。 3. 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。	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，且符合第3項3款以上 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 檢視契約書內容(契約版本應使用社會局核定之契約書) 審閱期為5日	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
權 (社工)	4	個人資料管理 與保密性	1. 訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定， 包含肖像權同意書、借閱規定)。 2. 依規定並落實執行。 3. 服務對象資料有妥善保管設備。 4. 服務對象資料電腦化者設有權限。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
貳、專業照護品質								
(一)評估與處遇								
專 (社工) (護理)	5	服務對象評估	1. <u>對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況，社會資源之取得及提供等。</u> 2. 依評估結果確立問題。 3. 至少每6個月評估一次或依服務對象需要評估。 4. 具體執行並有完整評估紀錄。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (社工) (護理)	6	照顧計畫	1. 照顧計畫需於評估後7個工作天內完成。 2. 照顧計畫應與評估結果一致。 3. 照顧計畫應包含協同主要照顧者共同執行。 4. 照顧活動依照顧計畫確實執行。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 現場抽查個案如為獨居或 無案家者給分。 教導案家照顧技巧	
專 (社工) (護理)	7	追蹤評值	1. 評值目標達成度進行再評估。 2. 對未達成目標有進行原因分析。 3. 依據原因分析修正計畫或治療活動策略。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
專 (社工)	8	服務對象研討 辦理情形	1. 定期參加服務對象個案討論會，並留有紀錄。 2. 定期(每季)辦理服務對象個案討論會，並留有紀錄。 3. 定期(每季)至少辦理一次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 備註：個案討論會紀錄應 包含前一次會議決議進行 後續追蹤及檢討。	
專 (社工)	9	督導機制辦理 情形	1. 每位專業人員、督導員及服務員每半年至少 接受一次個督，並留有紀錄。 2. 每位專業人員、督導員及服務員每季至少接 受一次團督，並留有紀錄。 3. 督導結果應有追蹤紀錄及改善情形。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (社工)	10	訂定開案/收 案、轉介、暫停 服務與結案相 關辦法	1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準 及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介、暫停 服務或結案之過程。 3. 訂有後續追蹤機制並確實執行。 4. 轉介或結案紀錄完整，並至少保存七年。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
(二)健康生活照顧								
專 (護理)	11	照顧服務員之 服務執行(居 服)	1. 機構訂有服務員查核與評估機制。 2. 服務員能依服務計畫執行。 3. 服務員能按時到班，不任意調整服務時數。 4. 服務員能即時通報服務對象需求改變。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
專 (護理)	12	維持自我照顧能力	1. 依服務對象需求安排日常活動。 2. 了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。 3. 定期評估改變情形。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (護理)	13	協助服藥	1. 訂有協助服務對象服藥規定。 2. 有協助服藥的紀錄。 3. 工作人員知道服藥的相關注意事項。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>		
專 (社工)	14	服務對象團體活動辦理情形	1. 訂有辦理各類文康活動或團體活動的年度計畫，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次團體活動或社區活動並有紀錄。 4. 依照節慶有相關計畫或活動方案，並確實執行，並有紀錄(含照片)。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (護理)	15	安全看視	1. 有安全作業規範，例如：預防跌倒、哽噎等。 2. 工作人員了解作業規範並能確實執行。 3. 有告知家屬安全須知並有紀錄。 4. 能檢討改善與安全相關之議題。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
專 (護理)	16	維護個人清潔衛生	1. 身體清潔無異味 2. 進食後維持口腔清潔。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (護理)	17	提供營養餐點服務	1. 依個別需要提供適當餐點。 2. 餐點具變化性。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (護理)	18	提供適當之休閒及運動設施	1. 提供適當休閒及運動設施。 2. 設施設備功能正常。 3. 有鼓勵長者使用設施的策略。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (社工)	19	辦理社會參與	1. 每半年至少辦理一次戶外團體活動且有紀錄。 2. 辦理及協助服務對象參與社區或社交活動(計畫、策略、內容紀錄等) 3. 評估其參與及適應狀況。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (社工)	20	提供家屬支持性服務	1. 發展並執行與家屬主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會等)。 2. 每年辦理2次活動。 3. 提供其他服務措施。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
專 (護理)	21	服務對象健康檢查及健康管理情形	1. 服務對象接受服務前應提供體檢文件，體檢項目包括胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查、 <u>糞便</u> (阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性)，並有完整紀錄。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 <u>備註:服務對象糞便檢體報告須為接受服務前一周內之檢驗報告。</u>	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
			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、並有完整紀錄。 3. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與服務對象管理。					
專 (護理)	22	防疫機制建置情形	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；紀錄應包括聯絡資訊 TOCC(旅遊史、職業、接觸史、是否群聚)等。 2. 配置洗手設施及實施手部衛生作業。有定時稽核與檢討改善紀錄，同時具有訪客及陪同人員管理機制。 3. 制定感染手冊確實執行並定期更新。 4. 工作人員熟悉呼吸道傳染病、腸道傳染病等感染事件作業流程及通報辦法。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
(三)品質監測								
專 (護理)	23	執行服務品管指標	1. 自訂至少兩項服務品管指標。 2. 訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行。 3. 指標異常案件應進行逐案及定期分析。 4. 檢討問題並擬有改善方案。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 <u>備註：請依機構需求和自身特性自訂至少兩項服務品管指標。</u>	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
參、經營管理效能								
(一)行政制度								
管 (行政)	24	業務計畫及營運(或政策)方針之擬定與執行情形	1. 社區特色及長者需求訂定服務提供單位發展願景與方向。 2. 依服務提供單位願景訂定 <u>年度</u> 業務計畫，以及短、中長程計畫。 3. 定期檢視與修正業務計畫，以及短、中長程計畫，並有紀錄及具體績效。 4. 每年撰寫成果報告。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
管 (行政)	25	工作手冊及行政規範	1. 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 2. 手冊內容運用應明列服務單位組織架構、各單位及人員職掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災及考績獎勵、服務對象和員工申訴相關流程、重要工作流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話等資料。 3. 行政管理規定執行與現況相符合。 4. 至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 <u>備註:工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員包含業務負責人、照顧服務員、護理人員或社工人員及其他相關行政人員運用。</u>	
管 (行政)	26	行政會議辦理情形	1. 每月至少召開一次服務單位內部會議。 2. 決議事項追蹤辦理情形。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 <u>備註:單位內部會議參與成員應含機構內業務負責</u>	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
							<u>人、照顧服務員、護理人員或社工人員及其他相關行政人員，並由業務負責人主持。</u>	
管 (行政)	27	器材維護與管理	1. 設有專人管理與維護器材。 2. 系統化管理各項設備定期維護及管理(出示電梯、機電器材保養及維修紀錄)。	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
管 (行政)	28	前次評鑑建議改善情形	1. 針對前次評鑑或考評委員建議改進事項，能擬訂具體改進事項。 2. 確實執行，並有成效追蹤以說明改善情形，另針對無法達成改善之目標能說明原因。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 不適用 <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> 不適用 <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 若為第一次評鑑則不適用。 1. 前次評鑑或考評係指：長期照顧服務法之法定評鑑、社會局委託經營之續約評鑑、方案委託之績效考核 2. <u>資料審閱期間，單位所備文件應能具體看出是針對前次評鑑建議所進行的改善，並說明改善策略和改善情形。</u>	
管 (行政)	29	訂有寢室管理規範(夜宿)	1. 寢具清潔並有更換機制 2. 能依照性別提供個別隱私性	E. 完全不符合 B. 符合第1項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
(二)服務人員管理								
管 (行政)	30	人力設置情形	1. 符合設置標準。 2. 各類服務人員完成執業登錄或向主管機關報備。 3. 服務人數符合規定，且於機構投保勞保及提撥勞退。	E. 完全不符合 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
管 (行政)	31	服務人員教育訓練情形	1. <u>訂有教育訓練計畫(包含職前訓練、在職訓練年度計畫)。</u> 2. 新進人員在1個月內完成至少16小時之職前訓練(內容包括勞工安全教育、感染管制、性別平等、實務操作等)。 3. 服務人員在職訓練每年至少20小時， <u>須</u> 符合長期照顧服務人員繼續教育積分認證之居家服務相關課程(須包含原住民族與多元族群文化敏感度及能力2小時)，網路繼續教育課程超過10小時者，以5小時計。 備註：依衛生福利部111年11月4日衛部顧字第1111962406號函略以，長照人員於111年9月1日前取得多元族群文化課程積分點數，於申請認證證明文件更新時，得全數併為原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程採計。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
管 (行政)	32	專任服務人員 年度留任率	前四年度平均留任率。 備註：留任率=1-離職率；離職率=當年度離職之員工人數 / (前一年12月31日服務人員總數+當年度新進服務人員總數)	E. 未滿 60% C. 60%以上未滿70% B. 70%以上未滿80% A. 80%以上	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
管 (行政)	33	業務負責人執 業能力	1. 業務負責人每年接受行政或品質管理教育訓練至少4小時。 2. 業務負責人能提出機構經營管理問題及解決策略。 3. 業務負責人可提供增加機構經營管理方案之相關證明文件。	E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 訪談業務負責人	
管 (護理)	34	服務人員定期 接受健康檢查 情形	1. 新進服務人員到職前健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查、 <u>糞便(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性)</u> 且有紀錄，及 B 型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職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。 3. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1、2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 <u>有關本項指標基準說明1，請依成人健檢基礎項目：(1)血液常規檢查(白血球計算、紅血球計算、血小板計算、血色素或血球容積比等)；(2)生化檢查(白蛋白、球蛋白、SGOT、SGPT、膽固醇、三酸甘油脂、尿酸、尿素氮、肌酸酐、血糖等)；(3)尿液常規檢查(外觀、酸鹼度、蛋白質、</u>	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
							<u>糖、潛血、紅、白血球、膿細胞、上皮細胞、圓柱體等)。</u> <u>備註：糞便檢體報告須為接受服務前一周內之檢驗報告。</u>	
管 (護理)	35	服務人員接受疫苗注射情形	<u>1. 服務人員有接種流感疫苗，並能統計疫苗施打率且留有紀錄。</u> 2. 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。 3. 具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。	E完全不符合 D符合第1項 <u>C符合第1、2項</u> B完全符合，且疫苗施打率未達 <u>80%</u> A完全符合，且疫苗施打率達 <u>80%</u> 備註： 1. 疫苗平均施打率 = 實際接種人數 / (機構總服務人員總數 - 不適合接種人數) * 100% 2. 不適合接種指經醫師評估不適合。	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
(三)財務管理								
管 (行政)	36	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。 2. 有報稅資料。 3. 獨立帳冊，且帳目清楚。 4. 收費須開立正式收據。 5. 收受捐款須設立專戶，開立正式收據，公開徵信，並於每年1月、7月報主管機關。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談 正式收據含發票 未收受捐贈之機構，第5項不適用。	
(四)緊急事件管理								
管 (行政)	37	意外或緊急事件處理情形	1. 訂有緊急及意外事件處理辦法。 2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，服務人員熟悉。 3. 發生時依辦法確實執行，並有處理過程及後續追蹤之紀錄。 4. 對發生之事件有檢討及分析報告。	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。	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 現場訪談	
管 (護理)	38	具有急救物品	1. 機構備有急救物品，如三角巾、固定板、繃帶。備有急救箱及基本急救設備：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、 口呼吸道1組、鼻咽呼吸道1組 、彈性紗繃或彈性繃帶、清潔手套、沖洗用生理食鹽(20cc*5pc)。 2. 每位服務人員會操作。	E. 完全不符合 B. 符合其中1項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	現場訪談 備註：口呼吸道1組(含各種大小型式五種以上)、鼻咽呼吸道1組(含各種大小型式五種以上)。	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
管 (行政)	39	機構性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1. 訂有性騷擾/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。 2. 訂有性騷擾/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。 3. 工作人員清楚處理流程。	E. 完全不符合 D. 符合第1, 且第2項部分符合 C. 符合第1、2項 B. 符合第1、2項, 且第3項部份符合 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構性騷擾/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. 現場分別與業務負責人及工作人員(居服員)會談。 4. 對象包括: 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。 備註: 無論容留人數, 皆應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法, 並公開揭示。	

肆、安全環境設備

(一) 硬體環境設施

環 (環安)	40	符合高齡友善環境	1. 空間配置合理適當。 2. 標示明確, 字體合宜。 3. 環境設置適合/符合長者使用(包括櫃檯、桌椅及傢俱高度適合長者使用)。	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	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/>	文件檢閱 實地查看 現場訪談	
-----------	----	----------	---	---	--	--	----------------------	--

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
			4. 燈光、顏色符合長者需求。	A. 完全符合	A <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>		
環 (環安)	41	設置盥洗衛生設備	<p>1. <u>每一空間應設衛浴設施並符合社區式長照機構設立標準表規定。</u></p> <p>2. 衛浴設備隨時保持地面乾燥。</p> <p>3. 有保暖設施。</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>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地查看</p> <p>現場訪談</p> <p><u>備註:依社區式長照機構設立標準基準說明1應符合以下項目:「至少設一扇門,其淨寬度應在八十公分以上」、「屬於多人使用之衛浴設施,應有適當之隔間或門簾」、「地板有防滑措施,並配置扶手及緊急呼叫系統」、「有適合乘坐輪椅者使用之衛浴設備」、「有適當照明」。</u></p>	
環 (環安)	42	提供合宜之休息場所	<p>1. 依服務對象需求安排適當休息時間及場所。</p> <p>2. 場所能注意個別隱私。</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>B. 符合第1項</p> <p>A. 完全符合</p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地查看</p> <p>現場訪談</p>	
環 (環安)	43	飲用水檢查	<p>1. 使用之自來水經飲用水設備處理者,每3個月檢測水質之大腸桿菌群,並有檢驗報告。設有水塔者,應每半年清洗1次並有紀錄</p> <p>2. 非用自來水者,須經飲用水設備處理,每3個月檢測水質之大腸桿菌群,其水源每隔3個月</p>	<p>E. 完全不符合</p> <p>A. 完全符合</p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地查看</p>	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
			<p>檢測硝酸鹽氮及砷，設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。</p> <p>3. 使用包裝水者(如蒸餾水、礦泉水，海洋水或其他特殊水者)，需附水質檢驗合格證明。</p>					
環 (環安)	44	廚房衛生	<p>A. 由外部供應餐點</p> <p>1. 需有垃圾廚餘處理設施。</p> <p>2. 食物檢體留存(整份或每樣食物200公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏(7°C以下食材設備)存放48小時。</p> <p>3. 洗碗及洗菜應分槽處理。</p> <p>B. 自行提供餐點服務</p> <p>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。</p> <p>2. 具乾貨冷藏(7°C以下)食材之設備，且生、熟食材分開處理，並有進貨及定期檢查之紀錄。</p> <p>3. 食物檢體留存(整份或每樣食物200公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。</p> <p>4. 洗碗及洗菜應分槽處理。</p>	<p>由外部供應餐點</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> <p>自行提供餐點服務</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>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>E <input type="checkbox"/></p> <p>C <input type="checkbox"/></p> <p>B <input type="checkbox"/></p> <p>A <input type="checkbox"/></p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地查看</p> <p>現場訪談</p>	

項目名稱	項次	評鑑項目	基準說明	評分標準	評分		評核方式/ 操作說明	委員意見
					自評	委員複評		
環 (環安)	45	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。 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。	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 無委外機構檢視基準第1項至第3項 E. 完全不符合 C. 符合其中1項 B. 符合其中2項 A. 完全符合	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/>	文件檢閱 實地查看 現場訪談	

小規模多機能機構評鑑指標得分計算參考

評鑑項目	項數	滿分	得分
壹、個案權益保障	4	10	$\text{機構原始分} / 112.5 * 100 = \text{得分}$ <p style="text-align: center;">1題2.5分</p>
貳、專業照護品質	19	47.5	
參、經營管理效能	16	40	
肆、安全環境設備	6	15	
總計	45	112.5	

計分方式說明：

- 1.若該項計分有5項：A.B.C.D.E，則A=2.5分、B=1.875分、C=1.25分、D=0.625分、E=0
- 2.若該項計分有4項：A.B.C.E，則A=2.5分、B=1.666分、C=0.833分、E=0
- 3.若該項計分有3項：A.B.E，則A=2.5分、B=1.25分、E=0