

113 年度臺北市老人公寓及住宅績效考核指標

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
壹、顧客構面(佔評分總分之20%)—合計9項							
一、顧客招納(共4項)							
A1.1 服務人數 (社工)	A1.1.1 服務對象住房 率	實際入住間數(含已簽約尚未入住者)占總核定間數比率	90% 以上	80% 以上未 達90%	65% 以上未達 80%	未達65%	
A1.2 設施使用 率 (社工)	A1.2.1 提供多樣化活 動，讓服務對 象選擇活動的 參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每週至少5個半天規劃有2種以上活動可供選擇，活動涵蓋動態與靜態。 2. 針對服務對象提供個別化活動之計畫及提供個別及團體活動之機會。 3. 團體活動應有活動計畫書及活動評估紀錄。 4. 每年至少規劃或連結資源舉辦 1 次戶外活動。 	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合	
A1.3 宣導活動 次數 (社工)	A1.3.1 製作簡介、出 版刊物(會訊) 及辦理活動， 介紹各項服務 內容及專業知 能，以增進家 屬、社會人士 及相關服務工 作人員對住宅 (公寓)的認識	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務簡介內容完整(包含服務內容及收費標準)，並應與社會局核備之服務內容相符。 2. 服務簡介放置櫃台提供民眾參考或主動寄發提供民眾參閱。 3. 至少每半年出版會訊或刊物或每年辦理一次活動(如活動設攤、研討會、專業講座等)。 	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合	

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
A1.4 訂立契約 情形 (社工)	A1.4.1 與服務對象或 委託人訂立契 約	1. 應與服務對象或委託人訂立契約。 2. 契約應給予服務對象至少 5 天的 審閱期。 3. 契約內容應完備(明定有服務項目 、收費標準、雙方之權利義務及申 訴管道)，保障服務對象權益，不 得低於定型化契約之內容，且契約 書不應有不得記載之事項。 4. 當服務對象、服務提供者條件變更 時應更換契約。	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項不符 合		
二、顧客滿意度(共 1 項)								
A2.1 整體顧客 滿意度及 改進措施 (社工)	A2.1.1 辦理服務滿意 度調查情形	1. 每年辦理 2 次滿意度調查。 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。	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合		
三、顧客投訴(共 1 項)								
A3.1 申訴處理 及改善情 形 (社工)	A3.1.1 服務對象(家 屬)申訴意見 反應辦理情形	1. 訂有意見反應及申訴處理辦法、流 程，並張貼於單位明顯處。 2. 於合適處設置意見箱。 3. 明確告知服務對象或家屬申訴管 道及處理流程。 4. 專人處理意見反應及申訴案件，並 定期分析，留有紀錄。 5. 社會局人民陳情、檢舉案件應依時 回報改善情形並積極改善。	完全符合	4項符合	1-3項符合	0項符合		

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
四、其他服務品質證明(共3項)							
A4.1 主管機關 評鑑或績 效考核 (行政)	A4.1.1 前次評鑑或績 效考核建議事 項執行情形	1. 針對前次評鑑(績效考核)之建議 事項擬訂具體執行措施。 2. 確實執行,並有成效或說明無法達 成目標之原因。	完全符合	/	第1項符合	第1項不符 合	
A4.2 設置監視 器作業規 範且落實 執行 (行政)	A4.2.1 依社會局規定 設置監視器作 業規範且落實 執行	1. 訂定監視錄影設備設置及資訊管 理利用規範。 2. 經社會局備查,向服務對象宣導且 工作人員均熟悉程序 3. 落實執行監視器管理,應設有專責 人員定期檢查及保養維護設備,並 有管理紀錄及妥善保存至少一年 ,另影音資料,應至少保存三十日 。 4. 依規範受理申請,並有資料查閱紀 錄,且不得任意刪除資料。	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項不符 合	
A4.3. 自殺防治 機制 (社工)	A4.3.1 自殺防治機制 工作建置情形	1. 工作人員專業訓練的內容包括自 殺防治知能及教育訓練。 2. 老人住宅(公寓)自殺防治環境(軟 、硬體)管理措施及工作人員關懷 機制。 3. 訂有自殺事件通報/轉介機制與流 程。 4. 落實相關流程與機制,並配合網絡 合作服務(如:實際接觸個案評估 問題及需求,依既有資源先行提供	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合	(自指標公告 日起 111.12.29 適用)

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
		服務/轉介相關資源單位知會個案，避免個案因防衛而拒絕服務/轉介前與受轉介單位討論，合作處遇/轉介資料確保個資與案情正確性)。						
貳、內部流程(估評分總分 60%)—合計 30 項								
一、設施及環境安全維護管理(共 9 項)								
B1.1 設施及環 境安全管 理及維護 保養 (環安)	B1.1.1 建物及設施設 備定期檢查及 維修紀錄規範 情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂定完整之物業管理計畫，每年重新檢視修訂並確實執行，且經社會局備查。 訂定設施設備維護規範並確實執行。 具定期檢查及維修紀錄(電梯、機電設備及消防設備至少每6個月1次，醫療器材、緊急呼叫鈴及冷氣空調每3個月1次)。 依契約規定履行善良管理人注意義務維護保管社會局提供之設施設備，如有毀損或滅失，主動負修繕及賠償責任。 	完全符合	3項符合	1-2項符合	第 1 項不 符 合		(自指標公告 日 111.12.29 起適用)
	B1.1.2 住房設施安全 控管	<ol style="list-style-type: none"> 定期進行用電安全檢查及維護，並備有紀錄。 單位應制定高耗能電器之使用安全規範，並由專人列冊管理。 因應長者需求，提供住房安全之環境及設施。 辦理住房設施使用安全說明，並備 	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項 不 符 合		(第 2 項自指 標公告日 111.12.29 起適用)

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
B1.1 設施及環 境安全管 理及維護 保養 (環安)		有紀錄。						
	B1.1.3 儲藏設施設置 情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有輔具或傢俱、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. 定期盤點並有紀錄。 	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項不符合		
	B1.1.4 機構飲用供水 設備安全及清 潔情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自來水塔每6個月定期清潔保養並有紀錄。 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，且有檢驗報告。 3. 使用包裝用水者(如蒸餾水、礦泉水、海洋水或其他特殊水)，需附水質檢驗合格證明，並須在有效期限內，且應置放於陰涼處。 4. 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。 	完全符合			不符合		
	B1.1.5 污物、事業廢 棄物處理及環 境病媒、蟲害 防治情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有單位污物處理辦法及流程。 2. 有獨立之污物處理空間；污物處理及動線，符合感染管制原則。 3. 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 	完全符合	3-4項符合	1-2項符合	第1項不符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
B1.1 設施及環 境安全管 理及維護 保養 (環安)		錄。 4. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。 5. 每半年委外合格之病媒防治業做病媒、害蟲防治，應有佐證文件						
	B1.1.6 消防安全設備 設置、檢修申 報及管理情形	1. 最近一年消防主管機關檢查合格並備有證明。 2. 建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責，操作消防設備無故障且無失效情形。 3. 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灑水頭。 4. 擔任防火管理人之人員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。 5. 機構應每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。 6. 機構應每半年一次委託用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。	完全符合	4-5項符合	1-3項符合	第1項不符 合		第2項現場 抽測2-3名 工作人員
	B1.1.7 疏散避難系統	1. 樓梯間、走道、出入口、防火門應保持暢通無阻礙物。安全梯出入口、防火區劃之防火門出入口等周圍1.5公尺地面上以標線明白標示。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		第4、5項不 符合，僅列建 議事項，不扣 分

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
B1.1 設施及環 境安全管 理及維護 保養 (環安)		2. 逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑)。 3. 設置逃生路徑之防火門應往避難方向開啟並隨時保持關閉,或能與火警自動警報設備連動而關閉,且不需鑰匙即可雙向開啟。 4. 設有等待救援空間並有排煙設計或有效排煙功能,或依法設有防火區劃。 5. 火災時,中央空氣調節系統之電源開關能和火警自動警報設備連動而自動切斷,防止火煙蔓延。						
B1.2 隔離空間 設置及使 用情形 (護理)	B1.2.1 隔離空間設置 及使用情形	1. 設有隔離空間,並具獨立空調、衛浴設備及緊急呼叫設備。 2. 訂有各類(應包含呼吸道、腸胃道、皮膚性感染、服務對象轉換之消毒等項目)隔離措施,並依個案需求提供合宜的服務。 3. 輸送動線符合感染管制原則。	完全符合	2項符合	/	第1項不符合		(自指標公告日 111.12.29 起適用)
B1.3 餐廳、廚 房之設施 設備與環 境清潔衛 生情形 (環安)	B1.3.1 餐廳、廚房之 設施設備與環 境清潔衛生情 形	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. 餐廳環境維持清潔,且有定期清掃及消毒之紀錄。 3. 具乾貨、冷凍及冷藏食材之設備,	完全符合	4-5項符合	1-3項符合	第1項不符合		(第1項自指 標公告日 111.12.29 起適用)

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
		<p>並有定期溫度監控管理與紀錄，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。</p> <p>4. 食物檢體留存(整份或每樣食物200公克)分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。</p> <p>5. 洗碗及洗菜應分槽處理。</p> <p>6. 餐廳設置區位符合便利性，其設施設備、動線，可滿足服務對象之需求，且設置區位符合便利性。</p>						
二、營運管理流程(共 11 項)								
B2.1 營運時間 (社工)	B2.1.1 提供服務時間	依委託經營管理契約規範，24小時均有人值班及提供服務	完全符合			不符合		
B2.2 內部作業 之稽核 (行政)	B2.2.1 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>	完全符合		1項符合	0項符合		(自指標公告日 111.12.29 起適用)
	B2.2.2 工作人員權益 相關制度訂定 及執行情形	1. 訂定工作手冊，內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、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，以及服務對象及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩服務對象之防範措施、危險物品保管安全之定期查	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合		(自指標公告日 111.12.29 起適用)

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
		<p>檢。</p> <p>2. 訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、教育訓練、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。</p> <p>3. 確實依據制度執行，並有佐證資料。</p> <p>4. 至少每年 1 次修訂工作手冊及相關制度。</p>						
B2.3 設施之投資 (行政)	B2.3.1 設施設備增購、修繕等	除社會局補助及依每年盈餘購置設施設備或辦理修繕外，另利用其他資金或資源提供設施設備之增購或修繕等	完全符合			不符合		
B2.4 內部作業之稽核 (護理、社工)	B2.4.1 個案服務定期評估	<p>1. 新進服務對象應於入住 1 週內完成個別化服務，包括身體、心理及社會需求評估等。</p> <p>2. 至少每 6 個月或依服務對象需要評估服務對象身體(含營養)、心理、社會、認知及活動功能。</p>	完全符合		第1項符合，但第2項不符合	第1項不符合		(自指標公告日 111.12.29 起適用)
B2.5 訂定符合單位特性及需要之緊急災害應變計畫	B2.5.1 訂定符合單位特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演	<p>1. 對於火災、風災、水災、地震及停電等緊急災害，訂有符合單位與災害特性之緊急災害應變計畫及作業程序。</p> <p>2. 完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當之人力調度及</p>	完全符合	3-4項符合	1-2項符合	第1項不符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
及作業程 序，並落 實演練 (環安)	練	<p>緊急召回機制。</p> <p>3. 機構避難平面圖示應明顯適當。</p> <p>4. 訂有防火及避難安全風險自主檢核計畫，落實執行並有紀錄。</p> <p>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次及夜間演練1次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。</p>						
B2.6 活動舉辦 (社工)	B2.6.1 社區資源聯結 及運用情形	<p>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。</p> <p>2. 各項活動均留有紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等)。</p> <p>3. 接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。</p> <p>4. 建立3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、社區關懷據點等資料檔案)，並定期盤點、更新。</p>	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項不符合		
B2.7 內部作業 之稽核 (社工)	B2.7.1 建立每位服務 對象完整的個 案資料並予保 密及妥善保存	<p>1. 建立每位服務對象資料檔(包含與服務對象或委託人簽訂之契約書、基本資料、個案照顧服務計畫及個案紀錄)。</p> <p>2. 妥善放置固定地方；依相關法令及</p>	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
B2.7 內部作業 之稽核 (社工)		規定訂定個案資料借閱辦法。 3. 服務對象基本資料隨變動更新；舊 案紀錄至少保存7年。					
	B2.7.2 建立與服務對 象溝通管道	1. 定期召開服務對象討論或溝通相 關會議(討論事項包含服務項目、 品質提昇及相關改善建議)。 2. 針對服務對象建議事項回應並公 告週知且有後續追蹤機制。	完全符合		1項符合	0項符合	
	B2.7.3 與家屬互動及 提供服務情形	1. 訂有家屬教育之年度計畫，內容需 含機構防災、公共安全議題宣導， 及鼓勵家屬與服務對象互動之策 略。 2. 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。 3. 每年至少辦理2次以上符合主題 之家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、活動紀錄(內容包含：活動辦 理時間、參加成員、活動內容、活 動過程、量與質之評值成果、活動 照片...等)。 4. 每半年至少1次與每位服務對象 之家屬電訪或會談了解其需要(無 家屬之服務對象除外)，提供支持 服務並有紀錄。	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項不符 合	(自指標公告 日 111.12.29 起適用)
	B2.7.4	1. 引進社區照顧資源或提供協助申	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合	

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
B2.7 內部作業 之稽核 (社工)	服務對象的需求超出服務範圍時，提供服務對象適當服務及協助轉介	<p>請輔具服務，延緩長者進住機構時間。</p> <p>2. 針對服務已不符需求之服務對象，建立轉介資源資訊並訂有轉介評估程序及辦法。</p> <p>3. 社工熟悉轉介流程(包含與家屬之溝通及訊息之傳達)、轉介資源，並追蹤後續適應情形。</p>						
三、建立危機處理流程(共8項)								
B3.1 危機或緊急事件風險管理情形 (行政)	B3.1.1 危機或緊急事件風險管理情形	<p>1. 訂有危機或緊急事件風險管理計畫，並可視其單位特性或需求選擇3個(含)以上的風險及危機訂定計畫，如：(1)策略風險；(2)營運風險；(3)財務風險；(4)天然災害；(5)意外事件；(6)環境、設施設備安全事故；(7)其他。</p> <p>2. 有明確具體處理程序、措施。</p> <p>3. 事件發生時依計畫確實執行並有處理過程之紀錄。</p> <p>4. 每半年定期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>	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項 不符合		(自指標公告日 111.12.29 起適用)
B3.2 安全監控 及通報 (環安)	B3.2.1 門禁安全與緊急呼叫系統設置情形	<p>1. 提供24小時門禁安全管理服務，並確實掌握服務對象動態</p> <p>2. 每寢室及浴廁均設置符合服務對象需求之緊急呼叫設備，且設備位置適當及具便利性。</p>	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		第2、3項現場抽測

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
B3.3 服務對象 感染預防、處理 及監測情形 (護理)	B3.3.1 服務對象感染 預防、處理及 監測情形	3. 緊急呼叫設備功能正常。 1. 訂有服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程(應含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染等)。 2. 專人負責並有服務對象感染監測紀錄，且紀錄完整，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。 3. 近1年至少有1人參加外部感染管制相關研習課程。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合	(第2項自指標公告日 111.12.29 起適用)
B3.4 內部作業 之稽核 (護理)	B3.4.1 工作人員落實 手部位衛生及 洗手用品定期 更新。	1. 工作人員落實手部衛生，遵守正確洗手步驟，並有定期稽查機制，且留有紀錄。 2. 洗手用品充足且均在有效期限內。	完全符合			其中1項不符合	(自指標公告日 111.12.29 起適用)
	B3.4.2 工作人員正確 配戴口罩。	工作人員知道口罩正確配戴方式，並有定期稽查機制，且留有紀錄。	完全符合			不符合	(自指標公告日 111.12.29 起適用)
<u>B3.5</u> <u>服務對象</u> <u>跌倒預防、處理</u> <u>及監測情形</u> (護理)	<u>B3.5.1</u> <u>服務對象跌倒</u> <u>預防、處理及</u> <u>監測情形</u>	<u>1. 訂有服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程。</u> <u>2. 由專人負責並確實執行，如有發生跌倒案件應逐案及定期(至少每6個月)進行分析，檢討並有改善方案。</u> <u>3. 針對服務對象跌倒有監測紀錄，且</u>	<u>完全符合</u>	<u>2項符合</u>	<u>1項符合</u>	<u>0項符合</u>	<u>(自指標公告日</u> <u>111.12.29</u> <u>起適用)</u>

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備 註
		<u>紀錄完整。</u>						
B3.6 意外事件 處理 (社工)	B3.6.1 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. 該辦法訂有明確處理流程及緊急 聯絡管道，且工作人員均熟悉。 3. 發生事件時，依該辦法確實執行且 處理過程紀錄完整。 4. 針對發生事件訂有檢討分析報 告、改善措施及追蹤紀錄。 5. 發生「緊急或危機事件」均依本市 「老人福利機構危機預防及緊急 應變處理原則」依限通報社會局。	完全符合	3-4項符合	1-2項符合	第1項不符 合		
B3.7 違法情形 (行政)	B3.7.1 法規及契約規 範執行事項	無規避、妨礙、拖延或拒絕相關政府 機關查核，或經通知改善缺失仍拒不 改善或仍未改善完成之情事。	完全符合	/	/	不符合		
四、政策配合度(共2項)								
B4.1 一般業務 及特殊政 策配合度 (行政)	B4.1.1 各項業務資料 繳交及主管機 關交辦事項辦 理情形	1. 季報表及預決算報表均依相關規 定函送社會局核備。 2. 社會局臨時交辦事項能積極配合 並協助處理(如緊急安置個案、場 地提供、相關資料提供等)。 3. 配合社會局或本市議會出席相關 會議。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		
	B4.1.2 採電子公文交 換、國產豬肉 及提供多元支 付	1. 函報社會局公文，應採電子公文交 換為原則。 2. 供應膳食豬肉，一律採國內在地豬 肉之生鮮食材。 3. 主動提供電子化支付設備(信用	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
		卡、悠遊卡或手機行動支付等)。						
	B4.1.3 室內空品認證 場所	室內二氧化碳濃度小於 1,000ppm(體積濃度百萬分之一)。	完全符合			不符合		
參、學習成長(佔評分總分之10%)—合計4項								
一、專業能力								
C1.1 核心員工 人數 (行政)	C1.1.1 人員進用資格 及人數符合契 約書規定	1. 依委託契約規定聘有相關人員。 2. 工作人員到離職均於30日內函報 社會局備查在案。	完全符合		符合第1項	0項符合		
C1.2 員工 健康 檢查 (護理)	C1.2.1 員工定期接受 健康檢查情形	工作人員每年均接受完善健康檢查 ，且異常結果訂有追蹤機制【項目包 含血液常規及生化、尿液、B型肝炎 抗原及抗體、胸部X光、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲) ，非新進員工阿米巴、桿菌性痢疾、 寄生蟲可免驗】。	完全符合		所有員工均受 檢查，惟未針 對異常結果訂 有追蹤機制。	員工未完全 受檢		
C1.3 員工教育 訓練 (行政)	C1.3.1 員工職前訓 練、在職訓練 及進修情況	1. 新進工作人員需接受16小時以上 職前訓練(含實際操作訓練)，且授 課內容適當。 2. 督考考核紀錄完整，且有後續追蹤 機制。 3. 訂有工作人員參加外部訓練鼓勵 機制。 4. 工作人員每年至少接受在職訓練 20小時(含內、外訓練，且線上課 程不超過1/3)。	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
C1.4 員工教育 訓練 (護理)	C1.4.1 感染控制教育 訓練	每年至少參加1次教育訓練(含內外訓)使工作人員了解各類型傳染性疾病疫情現況、我國現階段相關規定、於何處查閱相關最新資訊與指引、以及手部衛生、呼吸道衛生/咳嗽禮節、環境清潔消毒、疑似個案轉介送醫之防護等感染管制措施。	完全符合	/	/	不符合		訓練記錄檢閱、現場抽問至少3位不同職類工作人員。 (自指標公告日 111.12.29 起適用)
肆、財務構面(佔評分總分之10%)—合計5項								
一、權利金、回饋金及財務查核配合度(共1項)								
D1.1 權利金及 回饋金繳 交 (行政)	D1.1.1 權利金、回饋 金繳交情形	依委託契約規定或本局公函通知期限前繳納足額之權利金及回饋金	完全符合	/	/	不符合		
二、營運費率(共1項)								
D2.1 營運費率 實際訂定 情形 (行政)	D2.1.1 收費標準訂定 情形	1. 依社會局同意之收費標準收費，且與 <u>服務對象</u> 契約、文件及網站相符。 2. 收費標準及項目公告於明顯處。 3. 訂有針對弱勢 <u>服務對象</u> 優惠措施。 4. 提供服務符合 <u>服務對象</u> 需求，且能主動協助 <u>服務對象</u> 申請。	完全符合	2-3項符合	1項符合	第1項 不符合		收費標準包含 <u>服務對象</u> 租金、伙食費、水電費及其他付費型服務
三、財務透明度(共3項)								
D3.1 財務簽證	D3.1.1 財務查核情形	1. 預、決算報表均有會計師簽證。 2. 配合社會局財務查核，查核結果如	完全符合	/	/	不符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評 分	備註
品質 (行政)		有缺失，亦皆依限改善完成						
D3.2 營收控管 (行政)	D3.2.1 營餘運用情形	1. 於每年函報預、決算時，併同詳細載明盈餘使用規劃及執行情形，且符合委託契約規定。 2. <u>盈餘作為營運準備金</u> ，且未與其他費用共同使用。	完全符合		符合第1項	第1項不符合		
D3.3 補助經費 執行情形 (行政)	D3.3.1 政府補助款管理、運用績效及核銷情形	1. 設置專戶管理政府機關獎補助款項。 2. 獎、補助項目執行率達80%以上。 3. 獎、補助款均依限完成核銷。 4. 訂定採購流程或程序並由專人執行，且無明顯或重大缺失。	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項不符合		明顯或重大缺失為違反採購稽核重點40項之內容逾5項