

112 年度精神護理之家評鑑基準及評鑑委員評量共識

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	112 年度評鑑委員 評量共識
A、經營管理效能（10 條）							
A1 經營管理（3 條）							
	A1.1	定期召開服務品質會議及其辦理情形	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。 2.會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。 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： (1)董、監事會議，應依組織章程規定期間定期召開會議。 (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。 (3)議題具體表達機構重要經營方針。	<u>文件檢閱</u> 1.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。 2.檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。 <u>現場訪談</u> 與工作人員會談。	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（財團法人或社團法人機構尚須符合第 3 項）。 A.完全符合（財團法人或社團法人機構尚須符合第 3 項）。	品質會議僅討論評鑑相關準備事宜的品質提升，僅能算部分符合。	若非為財團法人或社團法人機構，基準說明第 3 點得予免評。
	A1.2	過去四年接受目的事業主管機關查核結果及前次評鑑建議事項改善情形	1.過去四年接受目的事業主管機關查核結果（包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關）。 2.前次評鑑建議事項改善情形 (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。	<u>文件檢閱</u> 1.檢閱改善情形之相關文件。 2.與主管機關確認機構過去四年接受查核改善情形。 <u>現場訪談</u> 請負責人員說明改進內容及成效。	E.完全未改善。 D.改善情形達 25% 以上。 C.改善情形達 60% 以上。 B.改善情形達 75% 以上。 A.改善情形達 100%。	1.新設立（惟不含原址原單位變更負責人此類機構）、首次接受評鑑或上次評鑑未有建議事項之機構，本項基準說明第 2 點免評。	基準說明 1「過去四年接受目的事業主管機關查核結果（包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關）」，於實地查證時，以查核機構、主管機關提供之相關資料及事證為原則。

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	112 年度評鑑委員 評量共識
						2.前次評鑑「建議事項」改善情形：包含評鑑委員提供受評機構之「建議事項」、「改善事項」及「綜合意見」。 3.評分標準改善情形達成比例之計算方式如下： 分子：基準說明 1 改善項目數 + 基準說明 2 改善項目數。 分母：基準說明 1 建議事項數 + 基準說明 2 前次評鑑所提改善事項、建議事項及綜合意見合計數。	
	A1.3	機構內性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1.訂有性騷擾及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記錄。 2.訂有性騷擾及性侵害預防措施	文件檢閱 1.檢視機構性騷擾及性侵害事件處理辦法及流程（含通報流程、轉介），記錄	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 項且第 3		

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	112 年度評鑑委員 評量共識
			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，以預防此類事件發生。 3.工作人員清楚處理流程。	需有負責人核章。 2.檢視機構性騷擾及性侵害預防措施。 3.對象包括住民之間、工作人員間、工作人員與住民間或家屬與工作人員間等；另如機構聘有外籍看護工，也應有適用該國語言之版本。 現場訪談 現場分別與負責人與工作人員會談。	項部分符合。 A.完全符合。		
A2 人員配置（2 條）							
一級必要項目	A2.1	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	1.資格符合相關法規規定。 2.專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。 3.實際參與行政與照護品質管理。	文件檢閱 業務負責人係指機構負責人。 現場訪談 與業務負責人（主任或主要管理者）現場訪談。	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 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。		
一級必要項目	A2.2	聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形	1.護理人員設置情形 (1)聘任人數符合機構設置標準規定。 (2)護理人員完成執業登錄。 (3)全日均應有護理人員上班。（非 on call） (4)最近 4 年內護理人員之聘用無違規紀錄（違規紀錄請直轄市、縣（市）政府提供）。	現場訪談 文件檢閱 1.檢核各類工作人員名冊及其資格。 (1)護理人員查核注意事項： A.若有收住兩管（胃管、尿管）之住民者，每 15	E.完全不符合。 D.符合部分第 1,2,3,4 項(1)內容。 C.符合第 1 項(1)~(3)內容並符合第 2, 3,4 項之(1)內容。 B.符合 C，且符合 1,2(2), 3 內容。 A.完全符合。	1.24 小時均有護理人員於機構內上班，不得以電話 On-Call 方式替代，其人員設置須符合「護理機構設置標準」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	112 年度評鑑委員 評量共識
			2.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。 (2)照顧服務員以本國籍為原則，確實執行照顧服務工作，並熟悉照顧之實務操作。 3.社會工作人員設置情形 (1)聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定。 (2)兼任人員之資格及服務人數符合規定。 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。	床至少應有 1 人。 B.核對排班表、護理紀錄及照護紀錄等資料。 (2) 照顧服務員查核注意事項： A.核對排班表及照護紀錄等資料。 B.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） C.現場抽測實務操作。 D.「全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算。 (3) 社會工作人員查核注意事項： A.核對機構社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄，惟機構如無兼任社工人員，第 3 項(2)視同符合。 B.兼任社工（師）員應向原任職		規範。 2.醫院附設精神護理之家，其護理人員於醫院上班而非精神護理之家上班視為不符合 1(3)規定。 3.機構超過 100 床者，其社會工作人員設置為每超過 1 床數得依未滿 100 床之基準計算兼任人力。 4.機構超過 200 床者，其職能治療人員與臨床心理人員設置，為每超過 1 床數得依未滿 200 床之基準計算兼任人力。 5.資深護理人員依據護理人員法施行細則第 9 條，護理機構負責	

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	112 年度評鑑委員 評量共識
				單位報備且有 同意證明。 C.以個人身分兼 任之社工（師） 應於機構投保 勞保；兼任人員 應與兼職機構 簽有合約。 (4) 兼任（特約）專業 人員查核注意事 項： A.核對排班表、服 務簽到紀錄及 照護紀錄等資 料。 B.具有主管機關 核定支援報備 之公文或與機 構簽訂之合約。 C.須視業務需要 置下列 4 類人員 中之 2 類專業人 員包括： a.精神科醫師提 供機構巡診。 b.物理治療師 （生）：提供住 民物理治療服 務或轉介諮 詢。 c.營養師：住民		資深護理人員之資格條件，應具備從事臨床護理工作年資七年以上，或以護理師資格登記執業從事臨床護理工作年資四年以上。	

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	112 年度評鑑委員 評量共識
				有營養問題， 應有營養諮詢 服務。 d.一般科/家醫科 醫師提供機構 巡診。 D.200 床以上精神 護理之家，另需 設置以下人力： a.應有職能治療 人員 1 人，且 其中至少 1 名 為 職 能 治 療 師。 b.每 200 床應有 臨床心理師 1 人。 E.未滿 200 床精神 護理之家，另需 設置以下人力： a.應有兼任之職 能治療人員 1 人。且每 20 床 每週服務時數 至少應有 4 小 時。 b.應有兼任之臨 床 心 理 師 1 人。且每 20 床 每週服務時數 至少應有 4 小			

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	112 年度評鑑委員 評量共識
				時。兼任專業人員並依法完成支援報備程序。 (5) 醫院（診所）附設型態的護理之家，物理治療師、職能治療師仍需要報備。 (6) 專兼任專業人員應有到勤紀錄。			
A3 工作人員權益（2條）							
	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.工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務職掌、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者之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 3.確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。	文件檢閱 1.檢視工作手冊內容。 2.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。 3.家屬會客時防火衛教之紀錄。 現場訪談 1.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。 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.第 1,2 項部分符合。 C.符合第 1,2 項。 B.符合 C 且第 3 項部分符合。 A.完全符合。		1.有固定申訴管道為主要評量原則（如 e-mail 及意見信箱等）。 2.除住民及家屬須加強防火衛教外，建議注意照護者（如看護等）是否亦有接受防火衛教，惟不作為評分依據。 3.除「文件檢閱」3.家屬會客時防火衛教之紀錄，亦可參閱家屬座談會之紀錄是否已納入防火衛教議題。

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	112 年度評鑑委員 評量共識
	A3.2	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.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。 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。	<u>文件檢閱</u> 1.檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2.不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感管要求。 3.工作人員包括自行聘用及外包之人力。 4.依據衛生福利部疾病管制署公告之人口密集機構感染管制措施指引辦理。 5.新進人員健檢日期應於到職前完成。	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。		新進員工應於晉用前完成健康檢查，惟健康檢查報告須為晉用前三個月內取得。
A4 教育訓練（1 條）							
	A4.1	工作人員（含廚工）職前及在職訓練計畫訂定及辦理情形	1.新進工作人員至少接受 16 小時職前訓練，並應於到職後 1 個月內完成。 2.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），每位工作人員均每年至少接受 20 小時（內含感染管制至少 4 小時，其中廚工及供膳人員每年至少接受 8 小時營養及衛生教育之教育內容）。 3.每年每位護理人員及照顧服務員，具有接受 CPR 訓練有效期之完訓文件證明。	<u>文件檢閱</u> 1.檢閱辦理繼續教育之項目（含新進工作人員職前訓練）、內容及紀錄。 2.檢閱機構新進人員之適任性考核資料。 3.檢閱新進工作人員職前訓練紀錄，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）、感染管制（至少 4 小時）、緊急事	E.完全不符合。 D.第 1,2 項部分符合。 C.符合第 1,2 項。 B.符合 C，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。		1.新進工作人員未滿一年者，繼續教育時數規定依比例計算。 2.各類工作人員參與課程之相關證明，包含：上課日期、辦理單位、課程主題、時數及地點、上課證明或講義。 3.辦理機構內課程之資料，包含：辦理日期、辦理

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	112 年度評鑑委員 評量共識
			4.負責人、照顧服務員及外籍看護工接受防救災教育(含意外災害緊急處理)。	件處理及實地操作等。 4.在職教育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。 5.繼續教育參考衛生福利部護理人員執業登記及繼續教育辦法。 6.工作人員係醫師、護理人員、物理治療師(生)、職能治療師(生)、營養師、藥師(生)、社工師(員)、照顧服務員等。 7.檢閱機構廚工： (1)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			單位、課程主題、時數、上課地點、講義及參與人員之簽到單。 4.機構內工作人員有 1 人未符合每年 20 小時即視為「不符合」， <u>育嬰假及離職人員不在此限。</u>

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	112 年度評鑑委員 評量共識
				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。 8. 檢閱機構所提供之負責人、照顧服務員及外籍看護工接受防救災教育（含意外災害緊急處理）之佐證資料。			
A5 資料（訊）管理（1 條）							
	A5.1	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（參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、借用標準及流程）。 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。	<u>文件檢閱</u> 1. 檢閱服務對象資料之統計及分析相關文件。 2. 檢閱機構個案資料管理系統之保密性。 <u>現場訪談</u> 與負責人員現場會談及操作。	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。		
A6 創新照護（1 條）							
	A6.1	創新或特色措施具有成效並公開分享	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。	<u>文件檢閱</u> 1. 現場察閱創新措施。 2. 創新包含服務模式、服務策略、專業資源策略或連結方	E. 不完全符合 C 之要求。 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	112 年度評鑑委員 評量共識
				式，以評鑑年度範圍內各項以提升住民生活品質、社區融合（含防災社區計畫及參與防災演練）為目的之創新服務內容。 現場訪談 與負責人員現場會談。			
B、專業照護品質（30 條）							
B1 專業服務（23 條）							
二級 加強 項目	B1.1	個案服務計畫與評值及管理（含營養評估及紀錄）情形	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、社會及營養需求評估等。 2.工作團隊至少每 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，並每半年至少 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。 4.每位住民應有完整營養評估，每月至少追蹤測量體重一次並有紀錄，對營養指標異常之對象，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。 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	文件檢閱 1.抽閱檢視至少五位服務對象病歷紀錄相關文件。 2.檢閱服務對象營養紀錄，且每位住民每 3 個月至少有 1 次的營養評估、追蹤及處理紀錄，及評估時間。 3.檢閱服務對象體重測量紀錄。 4.職能治療如何針對服務對象需求進行其角色功能、職能表現（日常活動/休閒娛樂/生活安排）、身體能力（肌力/肌耐力/平衡/關節活動度/手	E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2, 3,4 項。 B.符合第 1,2, 3,4,5 項。 A.完全符合。		各類人員工作紀錄係指護理機構分類設置標準中職類人員(含照顧服務員)，其工作紀錄。

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	112 年度評鑑委員 評量共識
			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。	功能) 及支持環境(無障礙環境設施/生活輔具)等評估，擬定具體可行目標與計畫並持續進行修訂。 現場訪談 1.請教護理人員如何進行護理評估，如：應有五大層面評估(含：身體、情緒、智能、社會及靈性需求評估)、擬定照護計畫(包括：確立問題、護理措施、執行及日期，照護措施包括：提升自我照護能力、疾病認知和症狀處置、自我服藥訓練等及評值結果並持續進行修訂)。 2.請教社會工作人員如何針對服務對象及家庭與社會支持系統之需求擬定處遇計畫及連結資源。 3.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。			

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	112 年度評鑑委員 評量共識
	B1.2	服務對象適應輔導或支持措施	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其他相關專業人員協處。 3.有專責人員負責。	文件檢閱 檢閱輔導計畫及紀錄，並於入住一週內落實完成。 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。		
二級加強項目	B1.3	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，並依「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」規定按時上網登載。 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。 3.配置洗手設施及實施手部衛生作業。 4.制定感染管制計畫確實執行並定期更新。	文件檢閱 1.檢閱通報作業流程。 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 次及有否異常。 3.檢閱服務對象體溫通報資料，口述或實際操作電腦。 4.應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。 現場訪談/實地察看 1.訪談工作人員是否熟悉。 2.備有方便可及且數量足夠之酒精性乾洗手液（含隨身瓶）；濕洗手設備之位置及數量合乎實際需要且功能良好，並於濕洗手設備旁有正確洗手步驟之標示。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。		委員查核時應重點檢視嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 因應策略、防疫措施及相關防疫整備作業。

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	112 年度評鑑委員 評量共識
				3.實地察看房間洗手設施。 4.抽測工作人員是否會正確洗手。			
	B1.4	跨專業整合照護執行情形	1.訂有轉介或照會之條件、流程、表單等機制。 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。 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。	文件檢閱 1.抽閱檢視至少五位服務對象之照護紀錄。 2.請教專業人員轉介照會之作法。 3.跨專業人員包含專任及兼任人員。 4.檢視專業人員之建議,是否落實於照顧服務中。	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。		基準說明 3 所提之「不同領域人員」,係指不同領域醫事人員(含社工人員)。
	B1.5	提供服務對象例行及必要之醫療服務情形	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 3 個月診察(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。	文件檢閱 檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。 現場訪談 1.抽查檢閱至少五位服務對象醫師評估紀錄。 2.請教服務對象醫師巡診之情形。	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。		
	B1.6	提供服務對象處方藥品安全	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	文件檢閱 檢閱服務對象用藥反	E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2, 3,4 項。		藥物應有管理機制,非依醫囑不得隨意取用。

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	112 年度評鑑委員 評量共識
		管理與藥事服務情形	服用時間及劑量。 3.由護理人員給藥落實執行三讀五對，且有紀錄。 4.非專業人員不易取得藥品。 5.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並有紀錄。 6.對於服務對象用藥能觀察用藥反應、交互作用及重複用藥情形，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。	應、交互作用及重複用藥狀況之紀錄。 <u>實地察看</u> 依據管制藥品管理條例第 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。」 <u>現場訪談</u> 訪談機構護理人員機構服務對象藥品使用及管理情形。	B.符合第 1,2, 3,4,5 項。 A.完全符合。		
	B1.7	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	1.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（至少每季）進行分析，檢討並有改善方案。 2.針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。	<u>文件檢閱</u> 1.檢視作業流程或辦法。 2.檢視檢討改善之紀錄。 <u>現場訪談</u> 面談工作人員執行方式。	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。		
<u>可</u>	B1.8	服務對象壓瘡預防、處理及監測情形	1.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（每半年）進行分析，檢討並有改善方案。 2.針對服務對象壓瘡有監測紀錄，且紀錄完整。	<u>文件檢閱</u> 1.檢視作業流程或辦法。 2.檢視檢討改善之紀錄。 <u>現場訪談</u> 面談工作人員執行方式。	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。	有臥床住民，本項不得免評。	請委員參考過去紀錄及實地查證，若住民狀況為長期臥床個案只是暫時扶起坐在輪椅，本條文不得免評。
	B1.9	服務對象	1.納入生命徵象評估，含疼痛開始	<u>文件檢閱</u>	E.完全不符合。		

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	112 年度評鑑委員 評量共識
		疼痛偵測與處置情形	時間、位置、嚴重度、持續時間、緩解及加重因素。 2.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。 3.確實執行與紀錄疼痛處置與反應。 4.依評值結果修正處置措施。	1.檢視作業流程或辦法。 2.檢視檢討改善之紀錄。 <u>現場訪談</u> 面談工作人員執行方式。	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。		
	B1.10	服務對象約束處理及監測情形	1.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。 2.須經醫師診斷或護理人員專業判斷,並有個別化評估。 3.有服務對象、家屬或委託人之同意書;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。	<u>文件檢閱</u> 1.檢視作業流程或辦法。 2.檢視檢討改善之紀錄。 3.公費安置且無家屬或法定代理人者由委託之直轄市、縣(市)政府代表簽署。 <u>現場訪談</u> 面談工作人員執行方式。	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 項,且第 5 項部分符合。 A.完全符合。	依精神衛生法第 37 條第 3 項,精神醫療機構以外之精神照護機構,為防範緊急暴力意外、自殺或自傷之事件,得拘束病人身體,並立即護送其就醫。	1.依據精神衛生法施行細則第 6 條第 2 項規定:「本法第 37 條第 3 項所定之拘束身體,應經相關醫事人員或社會工作師認有必要時,始得為之,該等人員並應於相關紀錄載明其方式、理由及起迄時間等事項。」 2.精神衛生法第 54 條第 1 項第 4 款,精神照護機構違反第 37 條之規定,處新臺幣 3 萬元以上 15 萬元以下罰鍰,並限期改善;屆期不改善

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	112 年度評鑑委員 評量共識
							或情節重大者，並處 1 個月以上 1 年以下停業處分或廢止其開業執照。 3.可透過面談工作人員及服務對象，以瞭解約束執行狀況。 4.執行約束除應依法執行，並考慮個案倫理、人權及舒適之需求。 5.參考一般護理之家（委託型）定型化契約範本說明，如需對住民執行約束，應由醫師依診斷或醫囑，或由臨床護理工作 3 年以上的護理人員參酌醫師既往診斷紀錄（含醫囑）為之。
	B1.11	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	<u>文件檢閱</u> 1.檢視作業流程或辦法。 2.檢視檢討改善之紀錄。 <u>現場訪談</u>	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。		相關紀錄須有負責人簽章；若負責人未簽章，則視為紀錄不完整。

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	112 年度評鑑委員 評量共識
			錄，且紀錄完整。	面談工作人員執行方式。			
	B1.12	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 1.檢閱輔導計畫及紀錄，並於入住一週內落實完成。 2.檢視作業流程或辦法。 3.檢視檢討改善之紀錄。 現場訪談 面談工作人員執行方式。	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。		
	B1.13	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（30 天內體重改變 $\pm 5\%$ 以上）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。 3.依住民需求規劃均衡營養及體適能訓練活動，並落實執行。	文件檢閱 1.檢視作業流程或辦法。 2.檢視逐案分析檢討改善之紀錄 現場訪談 面談工作人員執行方式。	E.完全不符合。 D.第 1 項符合。 C.符合第 1 項且第 2 項部分符合。 B.符合第 1,2 項且 3 項部分符合。 A.完全符合。		
	B1.14	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	文件檢閱 以衛生福利部疾病管制署公告之人口密集機構感染管制措施指引為原則： 1.入住時應有最近三個月內 X 光檢驗報告，阿米巴痢疾及	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	112 年度評鑑委員 評量共識
			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。	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。 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。			
可	B1.15	侵入性照護之執行情形	1.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。 2.護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3.定期稽核侵入性照護技術之正確性。	現場抽測 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)。 現場訪談 1.檢閱相關技術之標	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。	有使用抽痰、換藥、換管路之住民，本項不得免評。	

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	112 年度評鑑委員 評量共識
			4.依稽核結果,有檢討及改善措施。	準流程及稽核制度。 2.訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。			
	B1.16	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,且工作人員應熟悉。 3.發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。 4.對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	文件檢閱 1.檢閱「緊急及意外事件處理辦法」內容應包含「住民不假外出」、「住民哽塞」、「傷害行為事件」、「跌倒事件」、「治安事件」、「公共意外事件」、「醫療照護事件」、「藥物事件」、「不預期心跳停止事件」、「群聚感染事件」等事件處理方式。 2.檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 3.檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。 現場訪談 1.與工作人員會談發生事件時之處理方式。 2.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。	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。	1.現場宜增加住民訪談。 2.異常事件類別定義係參考病人安全通報事件類別定義與人口密集機構傳染病監視作業注意事項相關定義,分列如下: (1)傷害行為事件:如言語衝突、身體攻擊、自殺/企圖自殺、自傷等事件。 (2)跌倒事件:因意外跌落至地面或其他平面。 (3)治安事件:如偷竊、騷擾、	

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	112 年度評鑑委員 評量共識
						誘拐、侵犯、他殺事件、失聯、不當性行為、酗酒或藥物濫用、賭博、縱火。 (4)公共意外事件：機構之建築物、通道、工作物（設施設備物料等）、天災、有害物質外洩等事件。 (5)醫療照護事件：醫療、治療及照護措施相關之異常事件。 (6)藥物事件：與給藥過程相關之異常事件。 (7)不預期心跳停止事	

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	112 年度評鑑委員 評量共識
						件：非原疾病病程可預期之心跳停止事件。 (8)群聚感染事件：發生傳染病，且有人、時、地關聯性，判定為疑似群聚感染且有擴散之虞。	
	B1.17	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 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。 實地察看 現場訪談 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。		
	B1.18	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。	文件檢閱 檢閱住民參與活動結果評值紀錄。 現場訪談	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。		各類文康活動或團體工作多元，涵括提供住民具有選擇活動項目之

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	112 年度評鑑委員 評量共識
			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，對住民參與活動結果進行評值，並依評值結果修訂計畫。 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）。	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。	A.完全符合。		權利，如：同一時段有 2 種以上團體活動，在辦理前可供住民選擇。
	B1.19	社區資源 聯結及運用情形	1.訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與外展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）。	<u>文件檢閱</u> 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住民之簽到單或活動之照片。 <u>實地察看</u> 社區提供之設施設備。 <u>現場訪談</u> 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。		
	B1.20	與家屬 （親友） 互動及提供服務情形	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	<u>文件檢閱</u> 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	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。		

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	112 年度評鑑委員 評量共識
			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。	辦理紀錄。 4.檢閱家屬與服務對象互動紀錄。 實地察看			
	B1.21	鼓勵服務對象參與機構作業活動情形	1.作業活動以維持服務使用者機能或提升其功能為原則，並得到服務使用者或家長(屬)同意。 2.作業活動時間每週不得超過 15 小時，且有專人指導並有紀錄。 3.訂有合理的獎勵金計算標準或辦法。	文件檢閱 1.檢視作業流程或辦法。 2.作業活動時數清冊。 現場訪談 1.必要時與工作人員晤談。 2.必要時與服務對象或家長(屬)訪談或電話訪談。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分不符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1,2 項。 A.完全符合。		1.基準說明所指之作業活動內容為服務性工作(例如：請住民幫忙掃地、洗碗、撿菜等)或代工(與外部單位推介製作加工品等)等。 2.委員可透過訪談服務對象，以瞭解其作業活動時間。
	B1.22	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	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.不完全符合 C 之要求。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	依據衛生福利部疾病管制署 107 年 7 月 2 日公告 108 年精神護理之感染管制查核基準： 1.製作符合公費流感疫苗接種對象名冊，包含服務對象及工作人員，其工作人員包含外	請委員實地確認服務對象及工作人員 COVID-19 疫苗施打情形。

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	112 年度評鑑委員 評量共識
						籍看護工及廚工；未接種者有註明原因（例如經醫師評估不適合、發燒、無意願等）即可。 2.配合政策施打公費流感疫苗，施打率達80%，施打率計算對象為(a)服務對象、(b)直接照顧服務對象之工作人員及(c)醫事人員；施打率公式= $\frac{a+b+c}{a+b+c}$ 之實際接種人數 / [(a+b+c)之總人數-不適合接種人數] ×100%。 3.不適合接種指經醫師評估不適合。 4.計算人數之時間點以各地方政府通知	

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	112 年度評鑑委員 評量共識
						提報符合公費流感疫苗接種對象名冊時間為準。	
一級必要項目	B1.23	護理站設施設備設置情形	1.護理站應有基本急救設備、準備室、護理紀錄櫃、藥品及醫療器材存放櫃、工作台、治療車及洗手設備。 2.各項設備定期維護且功能正常，藥品須在效期內。 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)。 ※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。 *常備急救藥品： Albuterol (或 Aminophylline 等支氣管擴張劑) 1 瓶、Atropine 5 支、Epinephrine (或 Bosmin 等升壓劑) 10 支、Sodium bicarbonate 5 支、Vena 5 支、Solu-cortef 5 支、50%G/W 3 支、NTG Tab 數顆。	文件檢閱 檢閱相關檢查保存紀錄。 實地察看 1.每護理站應至少備有 1 套急救設備及緊急應變應勤裝備。 2.簡易護理工作站備有一般急救箱。 3.基準說明 1，尚須注意藥品應妥善保存並上鎖。 現場訪談測試 1.現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。 2.訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合 C，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	緊急應變應勤裝備應包含： (1)哨子或可攜式擴音器、可保護眼、口、鼻之防煙面罩或濾罐式防煙面罩及指揮棒等。 (2)兩層樓(含)以上之機構應備無線電及其備用電池。	本項基準未規範機構各樓層需設置「護理站」與「準備室」，惟須考量住民照護上之可近性。
B2 生活照顧 (5 條)							
可	B2.1	提供服務對象翻身拍背服務	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。	文件檢閱 實地察看 實地察看服務對象之	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1 項，且第 2	有臥床住民，本項不得免評。	請委員參考過去紀錄及實地查證，若機構將住民

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	112 年度評鑑委員 評量共識
		情形	3.紀錄內容與實際操作相符。	擺位與標示時段是否相符。 現場訪談 現場訪談服務對象。	項部分符合。 B.符合第 1,2 項。 A.完全符合。		扶起坐輪椅，本條文不得免評。
可	B2.2	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（尿床）之服務對象訂有訓練計畫，且依計畫確實執行並有紀錄。 2.觀察失禁（尿床）之情形並紀錄。 3.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 檢閱失禁（尿床）之虞服務對象如廁服務、飲水計畫相關文件及紀錄。 實地察看 現場訪談 1.現場訪談服務對象如廁經驗。 2.現場訪問工作人員進行服務情形。	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。	有失禁（尿床）之虞住民，本項不得免評。	請評鑑委員現場查核是否有包尿布、戴尿套或導尿管之個案，以確認是否失禁狀況。
	B2.3	服務對象生活輔助器具及休閒娛樂/體能活動設施設備與服務對象自我照顧能力之協助與促進情形	1.訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法並落實執行。 2.提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。 3.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。 4.應依服務對象個別需求提供安全適切的生活輔具及支持性環境、休閒體能設施。	實地察看 1.檢視機構輔具清單。 2.檢視輔具管理及增進自我照顧之個別化或團體策略。 現場訪談 面談工作人員執行其他生活照顧服務的方法。	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	B2.4	提供服務對象清潔服務情形（含身	1.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。 2.保持服務對象服裝、儀容合宜	文件檢閱 依住民個別差異擬訂促進自我照顧的計畫（包括：個人衛生、	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合 C 及部分第 3		

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	112 年度評鑑委員 評量共識
項目		體、寢具及衣物)	且無異味。 3.尊重服務對象個人之裝扮，如髮型、衣物配件等。	生活環境事務之處 理)。 實地察看 1.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。 2.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。 現場訪談 訪問機構服務對象。	項。 A.完全符合。		
可	B2.5	提供重度失能臥床服務對象日常活動情形	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.依住民需求提供規律或有計畫性之感官刺激、認知功能訓練，確實執行並有紀錄。	文件檢閱 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。 實地察看 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 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	有重度失能臥床之住民，本項不得免評。	依據巴氏量表定義，60 分以下屬重度失能。
B3 膳食服務（2 條）							
	B3.1	服務對象膳食及個別化飲食情形	1.提供營養、衛生且多變化之菜色，並達營養均衡原則。 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	文件檢閱 1.檢閱滿意度結果分 析及改善策略。 2.快樂餐主要是讓服 務對象依個人偏好	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。		有關住民飲食情形，於實地評鑑時檢閱服務對象生理檢查之資料作為評量之參考。

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	112 年度評鑑委員 評量共識
			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)每週至少提供 1 次快樂餐。 3.提供至少 2 星期之循環菜單，且與每日餐食相符。 4.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。 5.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。 6.菜單由專任或特約營養師擬定並提供諮詢。	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。 實地察看 1.視服務對象營養照護紀錄。 2.機構可使用不鏽鋼餐具，但不能全部都是。 現場訪談			
可	B3.2	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；調配環境符合衛生安全為原則。 3.灌食技術正確（管路位置確認，回抽，空針高度正確，流	文件檢閱 檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。 實地察看 1.實地察看是否有使用個別的空針。 2.管灌飲食可以全部為天然食材，但須注意熱量是否足夠。但	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。	有管灌服務對象餵食情形，本項不得免評。	如有管灌服務，請工作人員於現場實際操作〔得由其以模擬操作方式（例如：一邊操作且一邊口述說明）〕進行評測。

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	112 年度評鑑委員 評量共識
			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，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。	不可全為商業配方。 3.果汁算新鮮食材。 4.檢測機構工作人員管灌技術正確性。			
C、安全維護及設施設備 (2 條)							
一級必要項目	C1.1	疏散避難系統及等待救援空間設置	1.設置無障礙設施之逃生路徑，及應能連動火警探測器自動釋放關閉，且不需鑰匙可雙向開啟之防火門。 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)，並主要逃生出入口處有具閃滅或音聲引導功能之出口標示燈設備。 3.樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等周圍 1.5 公尺內保持暢通無阻礙物。 4.設有足夠救援空間。	<u>文件檢閱</u> 檢閱消防安全設備檢查合格文件、自衛消防編組訓練紀錄，且不需鑰匙可雙向開啟之防火門。 <u>實地察看與測試</u> 察看機構平面配置圖、逃生避難圖且有雙向逃生路徑應懸掛於明顯適當位置。 <u>現場訪談</u> 現場抽測三位逃生動線施測。	E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2,3 項。 B.符合 C 且第 4 項部分符合。 A.完全符合。	基準說明 4.「設有足夠救援空間」： 1.應考量救援單位介入的可及性。 2.等待救援空間須具有一定防火性能。 3.具有一定之煙控性能。	1.基準說明 1，常開式防火門與火警連動自動關閉係指與防火門兩側的火警探測器連動關閉。若機構 <u>防火避難設施</u> 未有上述情形，委員可註記風險、建議機構改善，而非扣分。 2.基準說明 2，平面配置圖宜有適當大小且能清楚標示現在位置及方位。 3.基準說明 3，建議現場防火門周遭 1.5 公尺保持淨空無障礙物，張貼有警語

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	112 年度評鑑委員 評量共識
							或告示。 4.基準說明 4.「設有足夠救援空間」： (1)應考量救援單位介入的可及性。 (2)規劃上宜設置「兩個防火區劃」或設置「兩處不同方向的等待救援空間」。 機構若上述防火區劃或等待救援空間，兩者皆無設置則評分為 C，除 1F 避難層外之樓層，有設置「兩個防火區劃」或「兩處不同方向的等待救援空間」其中之一，則評分為 B，上述防火區劃或等待救援空間兩者皆有設

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	112 年度評鑑委員 評量共識
							置，則評分為 A。 文件檢閱 檢閱「消防安全設備檢修申報」及「建築物公共安全檢查簽證申報」檢查合格文件、自衛消防編組訓練紀錄，且免用鑰匙（包含門禁管制鎖）可雙向開啟之防火門。如設有管制鎖，應隨時有專人管理、及與火警連動自動解鎖，並<u>註記風險及提醒機構。</u> 實地察看與測試及現場訪談 委員根據平面配置圖設定起火點/住房/樓層，詢問機構人員有關避難逃生路線之規劃（如設有門禁管制鎖之處處理原則），並抽測 3 位在場之機構值班人員（包含護理師

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	112 年度評鑑委員 評量共識
							(專管員)、照服員) 及住民。
一級必要項目	C1.2	訂定符合機構住民及需要之緊急災害(EOP) 持續運作計畫及作業程序,並落實演練	1.對於火災、風災、水災、地震等緊急災害,訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序。 2.完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制,及具有適當的人力調度及緊急召回機制。 3.機構避難平面圖示應明顯適當,明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。 4.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一次及夜間演練一次,並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。 5.機構應設置電氣技術人員或委託用電設備維護業者定期檢驗機構內部用電設備並有紀錄。	<u>文件檢閱</u> 1.現場察閱機構相關EOP 作業計畫緊急應變辦法及流程與每半年演練之紀錄(照片)。 2.可比照火災之消防演練辦理相關編組與訓練課程。 3.演練人員應包含機構負責人、防火管理人、照顧服務員及外籍看護工(若機構聘有),並將外籍看護工納入任務編組(夜間值班人員需參與)。 <u>實地察看與測試</u> 1.災害情境緊急應變模擬演練及測試。 2.確認人員熟悉通報、避難疏散及滅火等應變作為。	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。	1.夜間演練,其夜間係指晚上8時至隔日早上8時整,且演練情境須為不利但合理會發生之情況。 2.有關電氣技術人員或用電設備維護業之名單,得參閱經濟部能源局電器承裝業、檢驗維護業及專任電氣技術人員查詢系統,網站路徑為經濟部能源局>合格電器承裝檢驗維護業資料查詢系統,網址為: https://www.eims-energy.tw/ecem_public/	1.依據111年度緊急災害應變情境模擬演練及測試作業辦理。 2.緊急災害應變計畫書有關基本環境特性,應包含機構本身面臨的災害潛勢特性及危害風險脆弱度的高低等資訊,並定期檢視調整災害潛勢及脆弱度。 3.住民可加入緊急災害應變情境模擬演練及測試作業,若疏散臥床住民可以使用機構工作人員進行模擬(標註住民的屬性,如:投藥無法喚醒、長期臥床、使用輪椅、行動緩慢等)。 4.如日間可自由活

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	112 年度評鑑委員 評量共識
							動，夜間需服藥，而失去自力避難能力者，需納入緊急災害應變情境模擬演練及測試作業考量。 5.現場測試與演練目的 (1)辨識參演人員相關緊急應變作為，有何極可能失敗/無效的風險。 (2)演練/測試結束後，由評鑑委員與參演者、負責人/防火管理人出資者，透過現場時空情境，回溯演練操作過程，指導大家辨識風險因子。 (3)評鑑委員對關鍵風險因子做成書面提示，使機構負責人與管理人據以召集

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	112 年度評鑑委員 評量共識
							相關人員與諮詢專家，溝通出可行有效的改善方案，進行追蹤檢討。 6.基準說明 5.「定期」，係指每半年一次，<u>留意檢驗維護業者執業登記範圍；另，紀錄應有業者及技術人員核章；若有改善事項請註記風險並提醒機構。</u> 7.實地評鑑當日演練人員，除「<u>評核方式/操作說明</u>」文件檢閱第3點所列人員外，尚須含括護理人員，惟以曾實際參加夜間值班人員為主；不宜安排前一日或當日夜間值班人員，以符合勞動基準法工時規定。
D、個案權益保障（1條）							

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	112 年度評鑑委員 評量共識
	D1.1	尊重服務對象信仰情形	1. 尊重服務對象宗教信仰。 2. 服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。 3. 有提供靈性關懷服務。 4. 設有簡易宗教設施。	文件檢閱 檢視個別靈性關懷服務紀錄。 實地察看 現場訪談 訪問機構服務對象。	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。		