

# 衛生福利部 111 年度住宿式長期照顧服務機構評鑑 受評機構自評表

機構類型：住宿式服務類 綜合式(綜合服務類型：居家式；社區式：\_\_\_\_\_)

機構名稱：\_\_\_\_\_

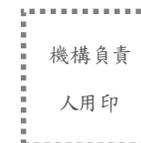
機構地址：\_\_\_\_\_

連絡電話：\_\_\_\_\_

填表人(含職稱)：\_\_\_\_\_

填表日期： 112 年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

委員類別：行政 護理 A 護理 B 環安 權益



## 111 年度住宿式長期照顧機構實地評鑑機構自評表

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
<b>專業照護品質(6項)</b>						
二級 加強	B2	個案服務計畫與評值及管理情形	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(含營養)、心理、社會、認知及活動功能。 3、每位服務對象每月至少追蹤測量體重1次，並有紀錄。 4、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。 5、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。 6、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。依相關法規制	<b>文件檢閱</b> <b>現場訪談</b> 1、抽閱檢視至少5位服務對象個案服務計畫等相關文件。 2、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。 3、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。 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。 5、檢閱服務對象體重測量紀錄。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項且符合第4、5、6項其中1項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3、4項且符合第5、6項其中1項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
			定個案資料調閱辦法，並有相關調閱紀錄。			
	B3	服務對象適應輔導或支持措施	<p>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)。</p> <p>2、對出現適應不良或情緒不穩之服務對象有輔導關懷及處理，並有完整紀錄，若出現嚴重適應不良或嚴重情緒不穩之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處。</p> <p>3、能確實回應服務對象之需求，並留有紀錄。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.第1項部分符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第1項，且第2項部分符合。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	B4	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、每3個月召開專業聯繫會或個案討論會(至少3種不同領域人員參與)，並有紀錄及追蹤。</p> <p>3、依個案需求，確實轉介或照會醫療團隊或其他專業，且有紀錄及追蹤。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、抽閱檢視至少5位服務對象之個案服務紀錄。</p> <p>2、請教工作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(亦包括照顧服務員)。</p> <p>4、檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。</p>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2項，且第3項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
	B5	服務對象團體或社區活動辦理情形	<p>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，且有鼓勵服務對象參與之策略。</p> <p>2、有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動。</p> <p>3、每月至少辦理1次團體或社區活動(可配合節慶)，並有紀錄(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)，且應評值團體活動對服務對象的助益。</p>	<p><b>文件檢閱</b></p> <p><b>現場訪談</b></p> <p>1、檢視社交、活動辦理紀錄。</p> <p>2、請教服務對象參與社交、活動之情形。</p> <p>3、檢視參與成員之個別評估紀錄。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中2項，且餘1項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	
	B6	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、接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。</p> <p>3、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>4、建立三處以上之多元化社區相</p>	<p><b>文件檢閱</b></p> <p><b>實地察看</b></p> <p><b>現場訪談</b></p> <p>1、檢視機構之社區相關服務網絡。</p> <p>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。</p> <p>3、社區提供之設施設備。</p> <p>4、訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
			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。			
	B7	與家屬互動及提供服務情形	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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)。</p> <p>4、每季至少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。</p>	<p><b>文件檢閱</b></p> <p>1、檢閱家屬探視作業規範、鼓勵親友探訪的策略。</p> <p>2、檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。</p> <p>3、檢閱機構家屬座談會及家屬教育活動辦理紀錄。</p> <p>4、檢閱家屬與服務對象互動紀錄。</p>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
<b>個案權益保障(9項)</b>						
二級加強	D1	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，並配合衛生福利部政策上傳照顧服務資料，且隨時更新內容。 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。	<b>基本資料檢閱</b> <b>現場訪談</b> 1、與負責人員現場會談及操作。 2、檢閱服務對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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	D2	與入住委託人訂立契約情形	1、應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)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的事項。	<b>文件檢閱</b> <b>現場訪談</b> 1、檢視契約資料。契約應核章完整。 2、與機構業務負責人及服務對象會談有關契約內容事項。 3、審閱期之訂定屬於消費者保護法規範，惟考量服務對象緊急接受服務之狀況，必	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
			4、當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。	<p>要時由機構逐條宣讀告知服務使用者並簽署契約，以保障服務使用者之權益。</p> <p>4、直轄市、縣市政府委託安置個案無需契約審閱期。</p> <p>5、公費服務對象應備有直轄市、縣市政府委託安置契約書；契約書應涵蓋定型化契約範本，其內容均能含括定型化契約範本及其附件所規範者，未能涵括其權利及義務則應另立契約。</p> <p>6、緊急安置及保護個案無需簽契約書。</p>		
	D3	服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形	<p>1、訂有服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項。</p> <p>2、清楚告知服務對象及家屬相關規定，並於明顯處公告。</p> <p>3、若有違反注意事項，應有處理或調整，並有紀錄。</p> <p>4、依服務對象或家屬的狀況或反應適時處理或調整。</p>	<p><b>文件檢閱</b></p> <p><b>現場訪談</b></p> <p><b>現場察看</b></p> <p>1、訪問服務對象有關生活注意事項內容。</p> <p>2、如機構無違反注意事項個案，則視同符合基準說明第3項。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	服務對象生活注意事項允許服務對象可自由和外界溝通。
	D4	服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形	1、意見反應及申訴處理流程(含申訴管道)，應張貼於機構明顯處，且明確告知服務對象及家	<p><b>文件檢閱</b></p> <p><b>實地察看</b></p> <p><b>現場訪談</b></p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中2項。</p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
			屬。 2、設置合適的意見反應/申訴管道。 3、有專人處理意見反應及申訴案件，申訴處理結果應回覆申訴者，並有紀錄。 4、每年分析意見反應及申訴案件，留有紀錄及追蹤。	1、檢視意見反應及申訴處理流程。 2、實地觀察意見反映/申訴管道設置情形。 3、請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。	<input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
	D5	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，並有服務紀錄。 4、設有簡易宗教設施，並可讓服務對象使用。	<b>文件檢閱</b> <b>實地察看</b> <b>現場訪談</b> 1、檢視個別靈性關懷服務紀錄。 2、訪問機構服務對象。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
一級 必要	D6	住民隱私權及 居家情境佈置 情形	1、個人空間隱私之維護，監看設備未設置於服務對象寢室及浴廁內。 2、個人空間隱私之維護，床與床之間應具隔離視線之屏障物，如：圍簾。 3、床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。 4、允許服務對象可攜帶個人物品，佈置自己的空間環境，且	<b>實地察看</b> 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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	有關基準說明 1 倘機構於維護長照服務使用者安全之必要範圍內，經使用者或其家屬、法定代理人等同意，得採設置熱影

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
			不危及公共安全。			像照護技術等方式以兼顧住民之安全及隱私。
	D7	服務對象財物管理及死亡遺物處理情形	<p>1、訂有服務對象財物管理(如退休金或零用金代墊、代購費用管理、信託管理、重要財物保管、死亡遺物處理等)辦法。</p> <p>2、清楚告知服務對象及家屬相關規定並有紀錄。</p> <p>3、有專人協助處理且有紀錄。</p>	<p><b>文件檢閱</b></p> <p><b>現場訪談</b></p> <p>1、檢閱機構提供財產管理之資訊、編組、執行(保管、提領、發還)及稽核等紀錄、相關文件表單。</p> <p>2、現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。</p> <p>3、機構的角色主要是提供相關資訊與協助，並非實際管理或直接處理服務對象財務，如果服務對象有需要，機構有提供相關服務資訊或協助之紀錄，如服務對象無此需求時，在契約、工作手冊或相關資料中提供服務的資訊即算。</p> <p>4、無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視： (1)親屬關係建立及服務對象</p>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1項，且第2項部分符合。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
				生前筆跡、書信等資料之完整性。 (2)查察遺物管理作業各項流程是否完整與如期辦理。		
	D8	提供緩和醫療及臨終照護措施	<p>1、提供服務對象或家屬緩和醫療(如：DNR簽立、預立醫囑等)、安寧療護或病人自主權利法相關資訊。</p> <p>2、訂有上述緩和醫療或安寧療護相關處理之作業流程規範、步驟，且訂有鼓勵服務對象及家屬針對DNR共同討論共識決定的機制。</p> <p>3、訂有已簽訂DNR及未簽訂DNR的處理作業流程，並有實際案例。</p> <p>4、提供服務對象或家屬臨終照護關懷相關處理流程或手冊。</p> <p>5、協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。</p>	<p><b>現場訪談</b></p> <p><b>文件檢閱</b></p> <p>1、檢閱機構提供之緩和醫療、安寧療護或病人自主權利法相關資訊，是否將資訊張貼於明顯處。</p> <p>2、檢閱機構提供之臨終照護或關懷處理作業流程、規範及與家屬共同討論的紀錄。</p> <p>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；並有不施行心肺復甦術或維生醫療註記之實際案例。</p>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中4項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
	D9	辦理服務滿意度調查情形	1、每年至少辦理1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，並提供予住民及其家屬。 4、依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施。	<b>文件檢閱</b> <b>現場訪談</b> 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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
<b>加減分項目</b>						
	1.	<b>【加分項目】</b> 創新或配合政策執行	1、提供具有創新或特色之相關措施，包括：住民安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊族群照護、配合(參與)政策或試辦等相關計畫至少1項。 2、前述服務具有具體實蹟(成效)。 3、配合長期照顧服務法第46條之政策執行。	<b>現場訪談</b> <b>文件檢閱</b> 1、與負責人員現場會談。 2、配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	
	2.	<b>【加分項目】</b> 機構內空氣品質	1、室內二氧化碳濃度小於1,000ppm(體積濃度百萬分之一)	1、符合行政院環境保護署「室內空氣品質標準」二氧化碳(CO <sub>2</sub> )濃度標準，採用二氧化碳測量器進行檢測，檢測時該檢測器應在有效校正	由評鑑委員共識決，最多加總分1分。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	機構自評	備註
				範圍內且按其操作方式進行檢測，並注意下列事項： (1) 日常人員活動時進行檢測，並記錄地點、現場人數、是否開窗或開門； (2) 不可直接對著人的口鼻進行測試。 (3) 機構自主管理，並作成紀錄供查。		
	3.	<b>【扣分項目】</b> 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、違規事項：如於未經許可立案範圍收容、對服務對象不當對待...等及其他經主管機關認定違規事項。 3、重大負面事件：如機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外...等及其他經主管機關認定。	<b>現場訪談</b> <b>文件檢閱</b>	由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，最多扣總分 2 分。	

業務負責人簽名及核章：\_\_\_\_\_

填表日期：112年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

備註：請確認本份資料已完整填寫無誤。