

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

一、經營管理(12項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫擬訂與執行情形 (2分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研擬年度業務計畫，訂有計畫目標及執行策略。 2. 針對年度業務計畫確實執行且留存紀錄，包含留有計畫目標達成狀況及執行情形，並提出檢討改善策略。 	文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視業務計畫內容及執行情形。 2. 年度業務計畫應於前1年度訂定，且非指申請補助之計畫。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 	
A2	社會參與及社區資源連結運用 (1分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盤點社區資源，訂有與社區連結之機制。 2. 落實社區連結機制，並留有紀錄。 	文件檢閱 檢視受評鑑單位盤點社區資源及社區連結之機制相關資料。	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(0.5)B 部分符合(0.25)C 不符合(0) 2. A 符合(0.5)B 部分符合(0.25)C 不符合(0) 	
A3	工作手冊 (3分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供工作人員運用。 2. 手冊內容應明列組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視工作手冊。 2. 檢閱收案、轉介、暫停服務、結案流程。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 3. A 符合(1)C 不符合(0) 	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。			
A4	安全看視 (2分)	4. 訂有安全看顧作業規範，如預防跌倒、哽噎等。 5. 工作人員了解作業規範。	文件檢閱、現場訪談 3. 檢視作業規範。 4. 現場訪談工作人員。	4. A 符合(1)C 不符合(0) 5. A 符合(1)BC 不符合(0)	
A5	行政管理 (3分)	6. 訂有行政管理辦法，包含開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程。 7. 留有向服務使用者/家屬說明上揭流程之紀錄。 8. 相關紀錄完整，並至少保存7年。	文件檢閱 5. 檢閱收案、轉介、暫停服務及結案流程。 6. 檢視相關紀錄留存情形。	6. A 符合(1)C 不符合(0) 7. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 8. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	
A6	定期召開服務品質會議及其辦理情形 (2分)	1. 每3個月召開單位內部服務品質督導會議(含個別督導、團體督導、行政會議等)，會議討論應包含提升服務品質及工作改善等內容。 2. 會議決議事項須有執行及	文件檢閱 1. 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。 2. 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。	1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		追蹤管考制度。			
A7	服務資訊公開 (1分)	1. 依長照服務法第29條規範製作單位簡介或文宣，且內容完整，並隨時更新簡介或文宣與活動訊息。 2. 設有單位公開的網際網路平台介紹服務內容、可服務人數。	文件檢閱 1. 檢閱受評鑑單位之簡介或文宣。 2. 察看受評鑑單位公開之網路平台內容。	1. A 符合(0.5)B 部分符合(0.25)C 不符合(0) 2. A 符合(0.5)B 部分符合(0.25)C 不符合(0)	
A8	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形 (1分)	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形。	文件檢閱 1. 與地方主管機關確認受評鑑單位評鑑期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無法改善的要因說明。	A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
A9	業務負責人/承辦人實際參與行政與照顧品質管	1. 業務負責人/承辦人實際參與行政與照顧品質管理。 2. 業務負責人/承辦人能提出單位經營管理問題及解決策略。	文件檢閱、現場訪談 1. 業務負責人/承辦人親自簡報與詢答。 2. 與業務負責人/承辦人訪談，瞭解其對受評鑑單位	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	理情形(4分)		<p>之行政與照顧品質管理情形熟稔程度。</p> <p>3. 與業務負責人/承辦人訪談，瞭解其對受評鑑單位現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知受評鑑單位營運相關報表。)</p>		
A10	工作人員制度訂定及執行情形(2分)	<p>1. 訂定工作人員權益相關制度，包括人力外包、聘用、薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度等。</p> <p>2. 確實依據制度執行各項權益措施，並有佐證資料。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。</p> <p>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。</p> <p>3. 訪談工作人員，是否了解現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。</p>	<p>1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p>	
A11	新進服務人員教育訓練(2分)	<p>3. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後1個月內完成。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>檢閱職前教育訓練相關課程內容及佐證資料。</p>	<p>3. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p> <p>4. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p>	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		4. 新進工作人員應接受職前訓練，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、感染控制、緊急事件處理、性別平等及服務項目實地操作等。			
A12	工作人員定期接受健康檢查情形 (2分)	1. 新進工作人員健康檢查項目包含胸部 X 光、糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）、B 型肝炎抗原抗體報告，且有紀錄。 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。	文件檢閱 1. 檢閱在職工作人員健康檢查報告書，健康檢查若有異常值須列入追蹤處理。 2. 新進人員健檢日期應於到職前完成，體檢若有異常值須列入追蹤處理。 3. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。	1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

二、專業照護品質(13項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	服務計畫及跨專業服務 (6分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對新服務使用者之開案紀錄，應包括服務使用者生理、心理認知狀況、家庭及社會支持情形或重大生命事件等。 2. 依紀錄結果確立問題及照顧服務計畫，並留有完整的評估紀錄。 3. 照顧計畫應於評估後7個工作天內完成。 4. 照顧計畫應與評估結果一致。 5. 至少每6個月評估一次或依服務使用者需要評估，並修正照顧服務計畫。 6. 依服務使用者需求，適時轉介或照會醫療團隊或其他專業進行跨專業 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 抽閱至少三位服務使用者之計畫相關文件。 2. 現場訪談工作人員，瞭解評估實際操作情形、例如工具使用、計畫擬定及結果評值方式…等。 3. 以瞭解個案評估之正確性且與計畫之一致性。 4. 現場訪談各類專業人員，了解轉介照會之作法及是否落實於照顧服務中。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 3. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 4. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 5. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 6. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		服務之提供。			
B2	服務使用者研討辦理情形 (2分)	7. 每年至少辦理4次跨專業服務使用者個案討論會，並留有紀錄。 8. 每年至少辦理4次服務使用者個案討論會，並留有紀錄。	文件檢視： 檢閱服務使用者個案討論會相關紀錄。	7. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 8. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	
B3	服務提供過程感染預防、處理及監測情形 (5分)	1. 制定感染管制手冊、服務使用者感染預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生感染案件應每半年檢討並有改善紀錄。 2. 服務使用者體溫每日至少測量1次，工作人員每週至少測量1次，且有完整紀錄。	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，並訪談工作人員是否熟悉通報作業流程。 2. 檢閱服務使用者體溫紀錄表，是否每日量測服務使用者體溫至少1次。 3. 檢閱感染事件發生之紀錄是否正確完整。	1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 3. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 4. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 5. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 感染情形皆有監測紀錄，且感染事件依規定通報處理，並紀錄完整。 4. 落實實施手部衛生作業。 5. 所有服務使用者與工作人員配合政策施打疫苗。	4. 現場檢測工作人員(含兼職人員等所有人員)是否會正確洗手。 5. 檢閱服務使用者與工作人員預防性疫苗接種紀錄。		
B4	服務使用者健康檢查及健康管理情形(1分)	服務使用者應提供初入單位前三個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。	文件檢閱 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 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	
B5	意外事件、緊急事件處理與預防(4分)	1. 訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。 2. 工作人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 與工作人員訪談發生事件時之處理情形。 3. 檢閱事件發生之紀錄是否	1. A 符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 3. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 4. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務使用者姓名、時間及地點。

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		4. 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	<p style="text-align: center;">正確完整。</p> 4. 與負責人員訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。		
B6	提供緊急送醫服務情形 (1分)	訂有緊急送醫辦法及流程，且緊急就醫紀錄之完整。	文件檢閱 檢閱緊急送醫辦法、流程及記錄。	A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	
B7	服務使用者團體或社區活動辦理情形 (2分)	1. 辦理符合服務使用者需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動。 2. 每月至少辦理1次團體或社區活動並有紀錄(含相片)。	文件檢閱 檢閱受評鑑單位之社區相關服務網絡與交流紀錄及活動紀錄等。	1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B8	提供照顧者(關係人)支持性服務情形(1分)	<ol style="list-style-type: none"> 執行與照顧者(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)。 每年至少辦理1次以上照顧者支持性之活動，並留有相關紀錄(如影音紀錄或照片。) 	文件檢閱 檢閱受評鑑單位辦理照顧者支持性之活動紀錄。	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(0.5)B 部分符合(0.25)C 不符合(0) A 符合(0.5)B 部分符合(0.25)C 不符合(0) 	
B9	提供適當之休閒及運動設施(2分)	<ol style="list-style-type: none"> 提供適當休閒及運動設施(如復健設備)，且設備功能正常。 訂有鼓勵服務使用者使用設施之策略，並有使用之紀錄。 	現場勘查、文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> 現場檢視設施設備。 檢視策略訂定情形及紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 	
B10	維持自我照顧能力(3分)	<ol style="list-style-type: none"> 依服務使用者需求安排日常活動及提供其他生活照顧服務。 落實增加服務使用者自我照顧能力之措施，確實執行並有紀錄。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視受評鑑單位鼓勵服務使用者具體策略相關佐證資料。 檢視服務使用者之照顧紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) A 符合(1)C 不符合(0) 	自我照顧能力之措施：如提供服務使用者最少必要之協助、鼓勵服務使用者自己照顧自己，如自己吃飯、翻

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		3. 服務使用者身體清潔無異味。			身、如廁等。
B11	強化照顧服務員專業知能(3分)	1. 每位長照服務人員每年均接受繼續教育。 2. 每位長照服務人員具有接受 CPR 或 CPR 或 BLS 訓練之完訓文件證明。 3. 工作人員及照顧服務員等人員在職訓練每年至少 20 小時(含 50% 以上時數為外部訓練)。	文件檢閱 1. 檢視受評鑑單位長照服務人員參與繼續教育之項目、內容及紀錄。 2. 檢視受評鑑單位長照服務人員之急救證明文件。 3. 檢視照顧服務員及作人員參與相關課程及訓練之情形。	1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 3. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	
B12	提供營養餐點服務(2分)	1. 依個別需要提供適當餐點。 2. 餐點具變化性。	文件檢閱、現場訪談、實地察看 1. 檢閱菜單或供餐佐證資料。 2. 現場察看膳食提供是否依個別需求及具變化性。 3. 實地察看供餐情形。	1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	提供之食物質地應符合服務使用者之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質等。
B13	協助服藥(2分)	3. 訂有協助服務對象服藥規定。	文件檢閱、現場訪談 檢閱服藥規定訂定情形及相關	3. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 4. A 符合(1)C 不符合(0)	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		4. 有協助服藥的紀錄。	紀錄。		

三、安全環境設備(13項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
C1	休憩設備設置情形(2分)	1. 提供整潔之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)。 2. 提供服務使用者適當休憩場所，並注意衛生及隱私。	現場察看 現場察看服務使用者使用情形。	1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	提供服務使用者適當休息場所之隱私，如：使用隔簾等。
C2	日常活動場所使用情形(2分)	1. 提供客廳、廚房等居家空間及單元照顧的活動空間，並設置適當且獨立的安靜空間。 2. 空間標示明確以便服務使用者辨識。	現場察看 現場察看使用情形。	1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	
C3	廚房及用餐環境清潔衛生情	1. 廚房應配置食物、貯藏、冷藏(凍)、配膳、餐具清潔及烹煮(或加熱)設備。	文件檢閱、現場察看 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。	1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 3. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	形(3分)	2. 廚房及用餐環境維持清潔並有定期清掃及消毒之紀錄。 3. 用餐的設施設備、動線，符合服務使用者之需求。			
C4	緊急呼叫系統運作情形(2分)	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。 2. 緊急呼叫設備，設置位置符合服務使用者需求。	現場察看 現場察看受評鑑單位內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形，並測試其功能。	1. A 符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	
C5	餐飲衛生情形(2分)	1. 結合餐飲供應者，其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品質保證制度，均應符合食品良好衛生規範準則(HACCP 或 GHP)，自行供應者則有定期消毒清潔紀錄。 2. 食物檢體留存(整份或每樣食物100公克)分開盛	文件檢閱、現場察看 1. 檢視廚房環境清掃之相關紀錄。 2. 若結合餐飲供應者，則檢視其符合食品良好衛生規範準則(HACCP 或 GHP)相關文件。 3. 檢視食物檢體留存情形。	1. A 符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(1)C 不符合(0)	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		裝，標示日期及餐次，冷藏(7°C以下食材設備)存放48小時。			
C6	消防安全管理情形 (4分)	<ol style="list-style-type: none"> 檢修申報是否符合規定，並備有最近1年內申報准予備查紀錄。 窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰物品。 建立防火管理制度。 儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間應上鎖，並建置適用之火警自動警報設備或自動撒水頭。 	文件檢閱、現場察看 檢閱消防安全設備檢查合格、防火管理制度相關佐證資料及自衛消防編組訓練紀錄。	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(1)C 不符合(0) A 符合(1)C 不符合(0) A 符合(1)C 不符合(0) A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 	若無儲藏室，考量安全性需於儲存易燃或可燃性物品之壁櫃或空間建置適用之火警探測器或自動撒水頭。
C7	建築物公共安全檢查簽證申報情形 (2分)	<ol style="list-style-type: none"> 依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 現場置有最近一次檢查報告書及地方政府核發之准予備查文件。 	文件檢閱 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。	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(1)C 不符合(0) A 符合(1)C 不符合(0) 	
C8	疏散避難逃生系統	<ol style="list-style-type: none"> 逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯或兩個以上 	現場實務觀察評估	<ol style="list-style-type: none"> A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	設置 (2分)	<p>避難途徑)，樓梯間、走廊、緊急進口、防火門等應保持暢通無阻礙物。</p> <p>2. 設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑，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。</p>			
C9	訂定符合長照單位特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練 (5分)	<p>1. 對於緊急災害，應訂有火災、風災、水災、地震等之緊急災害應變計畫與作業程序。</p> <p>2. 完備緊急聯絡網及災害應變啟動機制。</p> <p>3. 災害發生時，具有適當的人力調度及緊急召回機制。</p> <p>4. 受評鑑單位避難平面圖示應明顯適當，明確訂定各樓層服務使用者疏散運送</p>	<p>文件檢閱、現場實務觀察評估</p> <p>1. 現場察閱受評鑑單位相關緊急應變辦法及流程與每半年演練之紀錄(照片)。</p> <p>2. 可比照火災之消防演練辦理相關編組與訓練課程。</p> <p>3. 現場抽測工作人員防火操作與逃生動線。</p>	<p>1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p> <p>3. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p> <p>4. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p> <p>5. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p>	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		<p>之順序與策略。</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，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。</p>			
C10	單位環境清潔及病媒防治措施(2分)	<p>1. 單位內外環境整潔，且無異味。</p> <p>2. 每3個月單位內外環境消毒1次並有紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場察看</p> <p>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。</p>	<p>1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p> <p>2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)</p>	
C11	器材維護與管理(1分)	各項設(如復健器材、電梯、機電器材等)備應有定期維護及管理紀錄。	<p>文件檢閱、現場察看</p> <p>檢閱定期查核各項設備維護及管理之紀錄。</p>	A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	
C12	具有急救物品(1分)	備有醫藥箱及急救物品，且使用期限皆於效期內。	<p>現場察看</p> <p>檢視醫藥箱及急救物品是否均在使用效期內。</p>	A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	
C13	飲用供水設備安全及清潔情形	設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄；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；非用自	<p>文件檢閱、現場察看</p> <p>1. 檢閱受評鑑單位水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗</p>	A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0)	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	(1分)	來水者，其水源應加測硝酸鹽氮及砷；使用包裝水者，須符合有效期限。使用盛裝水者，須檢附水質檢驗合格證明；飲水機每月定期檢查保養並有紀錄；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。	等紀錄。 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。		

四、個案權益保障(5項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	長照機構辦理安全保險事項情形(2分)	1. 投保公共意外責任險。 2. 定期更換投保契約且未中斷。	文件檢閱、現場訪談 檢視受評鑑單位投保佐證文件。	1. A 符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(1)C 不符合(0)	
D2	與服務使用者或家屬訂定服	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。	文件檢閱、現場訪談 檢視契約相關資料。	1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
	務契約情形(2分)	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。		(0)	
D3	收費標準與開立收據情形(4分)	1. 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務使用者/家屬。 2. 所開立的收據，內容至少須包含服務使用者姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。	文件檢閱、現場訪談 1. 抽閱受評鑑單位開立之收據。 2. 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。	1. A 符合(2)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)	
D4	意見反應/申訴機制的訂定與處理情形(2分)	1. 訂有服務使用者、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並張貼於單位明顯處。 2. 對申訴案件有處理並留存紀錄，且有定期檢討及追	文件檢閱、現場察看 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。	1. A 符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(1)C 不符合(0)	

花蓮縣日間照顧服務評鑑基準

花蓮縣政府社會處社會福利科110.05.14修訂

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		蹤。			
D5	服務滿意度調查情形 (2分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。 	文件檢閱 檢閱調查問卷及改善方案內容。	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 2. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 	