

105 年度老人福利機構評鑑作業手冊

衛生福利部

105 年 1 月編印

目 錄

一、105 年度老人福利機構評鑑實施計畫.....	1
二、105 年度老人福利機構評鑑程序表.....	5
三、105 年度老人福利機構評鑑計分方式及評等原則.....	6
四、105 年度老人福利機構評鑑項數明細表.....	8
五、105 年度老人福利機構評鑑計分表.....	9
六、105 年度老人福利機構評鑑一級與二級指標查核表.....	10
七、105 年度老人福利機構評鑑意見表.....	11
八、機構沿革及概況填寫範例.....	12
九、105 年度老人福利機構評鑑受評機構注意事項.....	15
十、105 年度老人福利機構評鑑表填表說明.....	17
十一、105 年度老人福利機構評鑑指標.....	22
附錄：	
1. 103 年底以前許可設立且已營運之公立、公設民營及財團法人老人福利機構名冊.....	62
2. 老人福利機構評鑑及獎勵辦法.....	78
3. 老人福利機構設立標準.....	80
4. 養護（長期照護）定型化契約範本.....	91
5. 養護（長期照護）定型化契約應記載及不得記載事項.....	130
6. 既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則..	140
7. 現行機構品質監測指標.....	151

一百零五年度老人福利機構評鑑實施計畫

衛生福利部 104 年 6 月 22 日部授家字第 1040800499 號公告

一、目的：

衛生福利部（以下簡稱本部）為保障老人權益，促進老人福利機構業務發展與經營管理理念，提升機構服務品質，以確保受服務者在機構得到整體性之服務，特訂定本計畫。

二、依據：

- (一) 老人福利法第三十七條第二項。
- (二) 老人福利機構評鑑及獎勵辦法第五條第二項。

三、主辦單位：本部

四、協辦單位：直轄市、縣(市)政府

五、評鑑組織：

由本部聘請專家學者組成評鑑小組，統籌規劃、協調及辦理評鑑工作，置委員十九人至二十五人，其中一人為主任委員，由本部社會及家庭署署長兼任，其餘委員由下列人員組成：

- (一) 本部及其他相關機關代表五人或六人。
- (二) 老人福利相關領域學者八人至十人。
- (三) 具有五年以上老人福利實務經驗之專家五人至八人。

六、實地評鑑作業：

實地評鑑由評鑑小組委員擔任，並委託具下列資格之一者辦理實地評鑑行程相關事宜之連絡、安排及評鑑成績、報告之彙編：

- (一) 大專校院。
- (二) 立案之學術研究團體、機關(構)。
- (三) 社團法人社會福利團體。
- (四) 財團法人社會福利機構、基金會。
- (五) 其他類型財團法人基金會。

七、評鑑對象：

- (一) 中華民國一百零三年十二月三十一日以前經許可設立且已營運之全國性公立、公設民營及省級財團法人老人福利機構。
- (二) 中華民國一百零五年四月三十日以前經直轄市、縣(市)政府初評達乙等成績以上之直轄市、縣(市)公立、公設民營及財團法人老人福利機構。

八、本計畫實施期間為中華民國一百零四年一月一日至一百零六年四月三十日，並依下列期程辦理：

- (一) 中華民國一百零四年一月一日至一百零四年六月十日召開評鑑

規劃會議、擬定評鑑實施計畫、確定評鑑方式、程序及其他評鑑相關事宜。

- (二) 中華民國一百零四年六月二十二日至一百零五年六月二十一日辦理評鑑實施計畫、評鑑項目內容公告。
- (三) 中華民國一百零四年六月十五日至一百零四年八月三十一日聘請評鑑委員及辦理評鑑人員講習。
- (四) 中華民國一百零四年九月一日至一百零四年十月三十一日分區辦理評鑑計畫及評鑑指標說明會。
- (五) 中華民國一百零四年十月十五日前寄送評鑑表及評鑑手冊至直轄市、縣(市)政府、本部所屬及主管之老人福利機構。
- (六) 中華民國一百零四年十二月一日至一百零五年二月二十八日辦理委辦單位評選及簽約事宜。
- (七) 中華民國一百零五年三月三十一日前本部所屬及主管之老人福利機構報送自評表至本部。
- (八) 中華民國一百零五年四月三十日前直轄市、縣(市)政府報送參加評鑑之老人福利機構名單及其初評成績至本部。
- (九) 中華民國一百零五年六月二十二日至一百零五年十月三十一日進行實地評鑑。
- (十) 中華民國一百零五年十一月一日至一百零五年十二月三十一日彙整評鑑成績，確定績優機構，辦理獎勵及確定須輔導改善之機構。
- (十一) 中華民國一百零六年辦理再次複評、彙編評鑑報告，送受評機構及直轄市、縣(市)政府參閱。

九、評鑑項目內容如下：

- (一) 行政組織及經營管理：行政制度、員工制度（占百分之二十）。
- (二) 生活照顧及專業服務：社工服務、醫護、復健及緊急送醫服務、生活照顧與輔具服務、膳食服務（占百分之四十）。
- (三) 環境設施及安全維護：環境設施、安全維護、衛生防護（占百分之二十五）。
- (四) 權益保障：（占百分之十三）。
- (五) 改進創新：（占百分之二）。

十、接受評鑑機構包括以下五類：

- (一) 安養機構：指專以需他人照顧或無扶養義務親屬或扶養義務親屬無扶養能力，且日常生活能自理之老人為照顧對象之公立、公設

民營及財團法人機構。

- (二) 長期照顧機構（養護型）：指專以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人為照顧對象之公立、公設民營及財團法人機構。
- (三) 長期照顧機構（長期照護型）：指專以罹患長期慢性病，且需要醫護服務之老人為照顧對象之公立、公設民營及財團法人機構。
- (四) 長期照顧機構（失智照顧型）：以神經科、精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上、具行動能力，且需受照顧之老人為照顧對象之公立、公設民營及財團法人機構。
- (五) 綜合多層級照顧機構：以具前二款以上類型老人為照顧對象之公立、公設民營及財團法人機構。

十一、評鑑作業程序如下：

- (一) 受評機構接獲空白評鑑表後，應填寫基本資料並辦理自評，自評時，得對不適評之項目，建議不納入評鑑，並由評鑑委員實地評鑑時決定之。
- (二) 參加評鑑之直轄市、縣（市）公立、公設民營及財團法人老人福利機構填妥自評表後送直轄市、縣（市）政府辦理初評。初評時，直轄市、縣（市）政府應聘請老人福利、護理（衛生）、消防及營建相關領域學者及專家評鑑。
- (三) 直轄市、縣（市）政府初評後，依本部指定日期前函報受評機構名單及初評成績。
- (四) 本部於接獲直轄市、縣（市）主管機關初評結果及本部所屬、主管之老人福利機構自評表後，排定行程通知參加評鑑機構辦理複評。參加評鑑機構應先行備妥有關業務資料或工作紀錄，於受評當日提供參閱。評鑑程序包括簡報、審查書面資料、參觀機構、訪談業務關係人員、意見交換。
- (五) 實地評鑑時每一受評機構至少由五名評鑑委員組成評鑑小組。每組推舉召集人一人，統籌評鑑事宜。除消防安全、建築物安全及機構無障礙設施等指標由各直轄市、縣（市）消防局及建築管理單位指派代表評核外，餘由本部聘任之學者專家委員遴任之。參加評鑑人員應遵守利益迴避原則，以維評鑑之客觀公正。
- (六) 本部複評時，受評機構之直轄市、縣（市）政府應派員會同評鑑委員共同確定機構受評項目，並提供必要之諮詢及交通支援等。
- (七) 實地評鑑完畢，評鑑委員對於受評機構之觀感及建議，應於評鑑時與機構相關人員充分交換意見、確認第一、二級指標未達A級

之項目，並研提優點及建議改進意見，交本部彙編入評鑑報告。

- (八) 受評機構對於評鑑結果有意見者，於接獲通知十四日內，得檢具相關佐證資料向本部提出申復，逾期不予受理；申復以一次為限。

十二、評鑑等第標準：

依評鑑項目之評鑑得分乘以其加權比重之總計，按整體總評結果分為下列五等評鑑等第；評分方式有變更或有疑義，由評鑑小組決議之：

- (一) 優等：經評定成績在九十分以上者。
- (二) 甲等：經評定成績在八十分以上，未滿九十分者。
- (三) 乙等：經評定成績在七十分以上，未滿八十分者。
- (四) 丙等：經評定成績在六十分以上，未滿七十分者。
- (五) 丁等：經評定成績未滿六十分者。

十三、評鑑成績列為甲等以上者，由本部公開表揚及頒發獎牌；其為私立老人福利機構者並發給獎金，其獎金額度視本部預算辦理；優等機構並依服務人數核發。

前項獎金應專作辦理老人福利業務、充實設施設備或工作人員獎金之用，並應詳細列帳。

公立老人福利機構評鑑成績列為優等者，本部、直轄市、縣(市)政府應對其首長及相關人員予以行政獎勵。

十四、評鑑成績列為優等及甲等者，得優先接受政府補助或委託辦理業務；列為丙等及丁等者，由本部、直轄市、縣(市)政府依老人福利法第四十八條規定處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，其經評鑑小組明列須改善之項目，應令其限期改善，本部並於六個月內辦理再次複評；再次複評成績未達乙等以上者，應停止政府補助或委託辦理業務，並再依老人福利法相關規定辦理。

十五、中華民國一百零三年十二月三十一日以前經許可設立且已營運之公設民營及財團法人老人福利機構，如無正當理由未接受本部評鑑，未來三年內不得申請本部社會及家庭署補助。

十六、本部於評鑑結束後，得舉辦研討會，檢討考評結果及研討業務遵循方向。

十七、本計畫所需經費由本部社會及家庭署老人福利相關經費項下支應。

105 年度老人福利機構評鑑程序表

工作項目	時間	主持人	說明
預備會議	5 分鐘	評鑑小組召集人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各評鑑委員互相溝通，達成評鑑共識。 2. 確認程序及評鑑委員之分工。 3. 針對本次評鑑重要事項進行說明。
介紹機構相關人員及評鑑委員	5 分鐘	機構院長(主任) 評鑑小組召集人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機構負責人介紹出席工作人員。 2. 評鑑小組召集人介紹評鑑委員及主管機關代表。
受評機構簡報	10 分鐘	機構院長(主任)	由機構院長(主任)進行機構簡報，並應就機構前次評鑑改善情形及創新作為扼要報告，以利評鑑委員瞭解。
實地查核及書面資料查閱	120 分鐘 (評鑑委員得視機構實際情況彈性調整訪評時間)	評鑑委員 機構相關工作人員 主管機關代表	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由受評機構帶領評鑑委員訪視各有關設施、一般作業情形。 2. 請機構依評鑑項目表順序備妥相關資料，委員針對每一項評鑑項目進行查閱並評等。 3. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。
評鑑小組討論	15 分鐘	評鑑小組召集人	評鑑委員先行討論初步評鑑結果及建議事項，必要時，並得由召集人協調，以達共識。
綜合座談	25 分鐘	評鑑小組召集人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評鑑委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議。 2. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認評鑑結果。 3. 機構可針對評鑑項目及結果提出說明。

備註：1. 評鑑上午場次原則為 9:00 至 12:00；下午場次原則為 14:00 至 17:00。

2. 評鑑委員得視機構實際狀況彈性調整評鑑時間。

105 年度老人福利機構評鑑計分方式及評等原則

一、計分方式

- (一) 每項評鑑指標均為 4 分，得「A」者為 4 分、「B」者為 3 分、「C」者為 2 分、「D」者為 1 分、「E」者為 0 分。
- (二) 各大項之得分為評鑑委員評分除以該大項之總分後乘以 100 再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如甲機構 B 大項生活照顧及專業服務委員給分為 110 分；該大項總分為 148 分（37 項×4 分），則甲機構該大項之實際得分為：
- $$(110 \div 148) \times 100 \times 0.4 = 29.73$$
- (三) 評鑑指標如有不適用者，則以加權計算。例如 B 大項生活照顧及專業服務總分 148 分，甲機構不適用項目 12 分，委員給分為 110 分，則實際得分為： $110 / (148 - 12) \times 100 \times 40\% = 32.35$ 分。
- (四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

二、評等原則

- (一) 評鑑結果列為優等或甲等者，除分數須達標準外，亦須同時符合一級及二級指標所需達 A 等級項數之要求。
- (二) 一級必要指標項目及二級加強指標項目

名稱	一級必要指標項目	二級加強指標項目
定義	<ol style="list-style-type: none">攸關機構及住民生命安全之指標。有關設立標準、相關法規及照顧品質，含設施設備及人力（資格、人數）之指標。	<ol style="list-style-type: none">攸關潛在嚴重不利於住民健康、安全之指標。新近修法通過之必要事項，惟尚於改善或宣導期間，為提醒機構注意而訂之指標。依以往評鑑結果顯示機構較易忽略、普遍得分較低，惟對維護機構服務品質有

名稱	一級必要指標項目	二級加強指標項目
		其重要性之指標。
指標項目	A2.1、A2.2、A2.3、 A2.5、C1.1、C1.9、 C2.1、C2.2、C2.3、 C2.4、C3.4	A1.2、B1.1、B1.2、B2.2、 C1.3、C1.10、C1.11、 C1.12、C1.13、C1.14、 C3.6、D8

(三) 評鑑優等及甲等之評等原則

1. 一級指標共計 11 項，其中 C. 環境設施及安全維護 C2 安全維護中一級指標 C2.1、C2.2 未達「A」、C2.3 未達「B」者，不得列為優等及甲等機構。除上述指標外，一級指標有 3 項未達「A」者，不得列為優等機構；4 項以上未達「A」者，則不得列為甲等以上機構。
2. 二級指標共計 12 項，4 項以上未達「A」者，則不得列為優等機構。
3. 財團法人附設機構評鑑方式採分別評鑑、個別計分原則辦理。
4. 公立機構部分業務採公設民營方式委外經營者，評鑑方式採分別評鑑、個別計分原則辦理。

105 年度老人福利機構評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	分數	一級 指標	二級 指標	備註
總 計	100		11	12	
A.行政組織及經營管 理(占總分 20%)	23	92	4	1	一級指標：A2.1、A2.2、A2.3 A2.5
A1 行政制度	11	44	0	1	二級指標：A1.2
A2 員工制度	12	48	4	0	
B.生活照顧及專業服務 (占總分 40%)	37	148	0	3	二級指標：B1.1、B1.2、B2.2
B1 社工服務	8	32	0	3	
B2 醫護、復健及緊急送醫服務	17	68	0	0	
B3 生活照顧與輔具服務	7	28	0	0	
B4 膳食服務	5	20	0	0	
C.環境設施及安全維護 (占總分 25%)	26	104	7	7	一級指標：C1.1、C1.9、C2.1、 C2.2、C2.3、C2.4、 C3.4
C1 環境設施	16	64	2	6	二級指標：C1.3、C1.10、
C2 安全維護	4	16	4	0	C1.11、C1.12、
C3 衛生防護	6	24	1	1	C1.13、C1.14、C3.6
D、權益保障 (占總分 13%)	12	48	0	1	二級指標：D8
E、改進創新 (占總分 2%)	2	8	0	0	

105 年度老人福利機構評鑑計分表

機構名稱：_____

評鑑日期：_____年_____月_____日

評鑑結果

一級 11 項 二級 12 項	評鑑項目	評鑑分數			一級、二級 指標檢核	實得 分數	總評結果
		委員評 定原始 分數	不適評 分數	實得 分數			
	總 計						
A. 一級 4 項 二級 1 項	A.行政組織及經營 管理(占總分 20%)				一級 指標 (三項)	C2.1 及 C2.2 達到 A 級 _____項 未達 A 級 _____項 C2.3 <input type="checkbox"/> 達到 A.B 級 <input type="checkbox"/> 未達 B 級	<input type="checkbox"/> 優等 <input type="checkbox"/> 甲等 <input type="checkbox"/> 乙等 <input type="checkbox"/> 丙等 <input type="checkbox"/> 丁等
	A1.行政制度						
	A2.員工制度						
B. 二級 3 項	B.生活照顧及專業 服務(占總分 40%)				一級 指標 (八項)	達到 A 級 _____項 未達 A 級 _____項	
	B1.社工服務						
	B2.醫護、復健及緊 急送醫服務						
	B3.生活照顧與輔 具服務						
	B4.膳食服務						
C. 一級 7 項 二級 7 項	C.環境設施及安全 維護(占總分 25%)				二級 指標 (十二項)	達到 A 級 _____項 未達 A 級 _____項	
	C1.環境設施						
	C2.安全維護						
	C3.衛生防護						
D. 二級 1 項	D.權益保障 (占總分 13%)				二級 指標 (十二項)		
	E.改進創新 (占總分 2%)						

評鑑委員：

105 年度老人福利機構評鑑一級與二級指標查核表

受評機構：

評鑑日期：

項目	題號	達 A 級	未達 A 級		
A 行政 組織 及 營管 理	A1 行政制度	※A1.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	A2 員工 制度	◎A2.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎A2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎A2.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎A2.5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B 生活 照顧 及 專業 服務	B1 社工 服務	※B1.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※B1.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	B2 醫護、 復健及緊急 送醫服務	※B2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C 環境 設施 及 安全 維護	C1 環境 設施	◎C1.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C1.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎C1.9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C1.10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C1.11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C1.12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C1.13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C1.14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	C2 安全 維護	◎C2.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎C2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎C2.3	達 B <input type="checkbox"/>	未達 B 級 <input type="checkbox"/>	
		◎C2.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	C3 衛生 防護	◎C3.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C3.6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D 權益 保障	D8 居家情境 佈置情形	※D8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
◎一級指標未達A等：() 項、 <input type="checkbox"/> C2.3 未達B級 ※二級指標未達A等：() 項					

評鑑委員簽名：

機構負責人簽名：

105 年度老人福利機構評鑑意見表

受評機構：

評鑑日期： 年 月 日

評鑑項目：行政組織及經營管理 生活照顧及專業服務
環境設施及安全維護 權益保障
改進創新

機構優點：

建議改善事項：

評鑑委員簽名：

機構沿革及概況填寫範例-1(公立機構)

衛生福利部○○老人之家

評鑑日期：○○年○○月○○日

負責人：○○○

地址：○○縣○○鎮○○路○○段○○號

電話：○○-○○○○○○○○

機構沿革及概況：

衛生福利部○○老人之家成立於民國○年○月○日，院區占地○公頃，原名為「台灣省立○○救濟院」，民國○年○月改為「台灣省立○○仁愛之家」，82年7月配合精省，改名為「內政部○○老人之家」，102年7月23日配合行政院組織改造，衛生福利部正式成立，原內政部所屬老人福利機構移撥至衛生福利部，改名為「衛生福利部○○老人之家」，服務對象以○○為主，74年10月，因應社會需求，增設自費安養部門「○○」，占地○○公頃，收容自費安養老人；民國○○年，增設遊民收容所。

本家核定可收容○○人(公費安養○○床、公費養護○○床、長期照護○○床、自費安養○○床、自費養護○○床、遊民○○床)，實際收容公費安養○○人、公費養護○○人、公費長期照護○○人、自費安養○○人、自費養護○○人、遊民○○人，收容率為○○%。

本家於主任之下設秘書○人，及社會工作科、養護科、遊民收容科、行政室、主計機構及人事機構，現有職工○○人，其中直接服務員工○○人，行政人員○○人。

(由機構自行以電腦打印 word12 號字，標楷體 A4 橫書，配合公文橫式書寫，年月及數字請用阿拉伯數字填寫，機構概況以實地評鑑當日為基準，並於 105 年 10 月底前將電子檔以電子郵件傳送至衛生福利部社會及家庭署)

機構沿革及概況填寫範例-2(公設民營機構)

衛生福利部○○老人之家○○自費安養中心

評鑑日期：○○年○○月○○日

負責人：○○○

地址：○○市○○區○○路○○號

電話：○○-○○○○○○○○

機構沿革及概況：

衛生福利部○○老人之家，最初成立於民國○年○月○日，原名為台灣省○○院，後陸續更名為台灣省立○○救濟院，台灣省立○○仁愛之家等名稱，88年7月配合精省，改名為「內政部○○老人之家」，102年7月23日配合行政院組織改造，衛生福利部正式成立，原內政部所屬老人福利機構移撥至衛生福利部，改名為「衛生福利部○○老人之家」。

考量我國社會結構異動，家庭功能變遷，○○老人之家爰於71年3月1日設立○○自費安養中心，提供經濟上能自給自足，惟生活起居乏人照顧之老人安養服務，為加強結合民間資源投入老人安養服務，前台灣省政府經慎重甄選後於○年○月○日委託○○○○○○經營，於同年7月1日正式改制。

○○自費安養中心現有單人套房○○間，雙人套房○○間，最大可收容人數計○○床，實際入住單人房○○人，雙人房○○人，合計○○人，入住率百分之○○，安養費用為單人房每月新臺幣○○○○元，雙人房每月○○○○元。

○○自費安養中心於主任之下設秘書○人，及社工、養護、○○、○○組，會計、行政等室，現有職工○○人，其中直接服務員工○○人，行政人員○○人。

(由機構自行以電腦打印 word12 號字，標楷體 A4 橫書，配合公文橫式書寫，年月及數字請用阿拉伯數字填寫，機構概況以實地評鑑當日為基準，並於 105 年 10 月底前將電子檔以電子郵件傳送至衛生福利部社會及家庭署)

機構沿革及概況填寫範例-3(財團法人機構)

財團法人台灣省私立○○養護中心

評鑑日期：○○年○○月○○日

負責人：○○○

地址：○○市○○區○○路○○號

電話：○○-○○○○○○○○

機構沿革及概況：

財團法人台灣省私立○○養護中心成立於民國○年○月，原名為「財團法人台灣省私立○○安養中心」，○年○月○日更名為「財團法人台灣省私立○○養護中心」，除收容自費安養、養護之失能老人外，亦收容臺北市及新北市政府社會局委託收容安置之低收入戶、中低收入失能老人。

○年○月為因應裝置氣切管住民之需要，特向主管機關申請，將本中心原屬養護床之○樓層○床改為長期照護床。

本中心共占地○○公頃，設立時實際可收容養護○○床、長期照護○○床，共計○○床。目前實際收容公費低收入戶○○人，自費養護○○人，其他領取身心障礙托育養護補助者○○人(新北市○○人、臺北市○○人、雲林縣○○人)，共計進住率為○○%。

本中心於主任之下設督導及行政組、護理組、照服組、社工組、物理治療組；各組員工含社工、會計、護士、司機、廚師、看護、清潔工、警衛等，職工共計○○人，其中直接服務員工○○人，行政人員○○人。

(由機構自行以電腦打印 word12 號字，標楷體 A4 橫書，配合公文橫式書寫，年月及數字請用阿拉伯數字填寫，機構概況以實地評鑑當日為基準，並於 105 年 10 月底前將電子檔以電子郵件傳送至衛生福利部社會及家庭署)

105 年度老人福利機構評鑑受評機構注意事項

壹、評鑑事項說明

一、本次評鑑對象為：

(一)中華民國 103 年 12 月 31 日以前經許可設立且已營運之全國性公立、公設民營及省級財團法人老人福利機構。

(二)中華民國 105 年 4 月 30 日以前經直轄市、縣(市)政府初評達乙等成績以上之直轄市、縣(市)公立、公設民營及財團法人老人福利機構。

二、本次評鑑分別就安養機構、長期照顧機構(養護型)、長期照顧機構(長期照護型)、長期照顧機構(失智照顧型)及綜合多層級照顧機構等類型為之，由主管機關將各類評鑑表分別發送各該老人福利機構，由機構先行自評後送交主管機關初評；因院舍重建未收容服務對象者暫不列入評鑑。

三、財團法人附設機構評鑑方式採分別評鑑、個別計分原則辦理。

四、公立機構部分業務採公設民營方式委外經營者，評鑑方式採分別評鑑，個別計分原則辦理。

五、評鑑方式包括：各項文件檢閱(含個案資料、紀錄表單及相關照片)、實地察看、現場訪談及抽測等；訪談對象包括服務對象或工作人員；並抽測員工有關管理、服務品質及公共安全之知能及操作能力。

六、各級主管機關應成立評鑑小組，評鑑小組依據各機構填列之評鑑表至各機構實地評鑑並查閱書面資料。

七、本次評鑑資料除另有規定外，原則以 102 年 7 月至實地評鑑當日之資料為主；新指標項目則以公告日 104 年 6 月 22 日起至實地評鑑當日之資料為主。

八、評鑑當日視同輔導查核，如受評機構有違反老人福利法及相關規定，由主管機關依法裁處，並列管追蹤機構改善情形。

九、受評機構須依評鑑小組之報告提出改善，對於評鑑項目得分為「D」或「E」之項目，主管機關應依書面改進意見隨時督導其改善情形；評鑑成績為丙等以下者，應依老人福利法第 48 條第 3 款規定處以罰鍰並限期改善。

貳、受評機構評鑑前注意事項

一、請備妥評鑑所需資料，包括評鑑當天住民名冊及工作人員名冊、至少半年之護理人員及照顧服務員排班表、其他與評鑑相關所需之表單(如營運擔保金之定期存單、保證金之存摺、立案時之平面圖、工作人

員資格證明之文件、支援報備公文、體檢表等)，以利現場檢閱，恕無法接受事後補送資料。

- 二、請切勿以任何方式探詢評鑑委員名單，以免徒增不必要困擾。
- 三、評鑑前後至評鑑結果公布前，受評機構及相關同仁應避免請委員至機構參訪、專題演講或參加其他有關活動，亦勿於評鑑時與委員討論個人或機構後續合作等事宜。
- 四、請勿自行替委員支付任何餐飲、住宿、交通等相關費用、餽贈任何形式的紀念品、宣傳品、當地特產等禮物。

參、受評機構評鑑當日注意事項

- 一、有關評鑑當日時間配置及相關工作項目，請參閱本作業手冊「105 年度老人福利機構評鑑程序表」。
- 二、請準備空間供評鑑委員開會並依評鑑項目分組(管理組、社工組及護理組)陳列評鑑資料；相關工作人員應熟悉評鑑項目及相關資料文件，以有效回復委員提問。
- 三、請製作評鑑委員桌牌，請分別以各組名稱呈現，如管理組委員、護理組委員(2 位)、社工組委員、建管組委員、消防組委員、地方主管機關代表及衛生福利部代表。
- 四、正式評鑑前評鑑小組將有 5 分鐘預備會議，屆時請機構工作人員暫時離場。
- 五、由機構院長(主任)親自簡報 10 分鐘，簡報內容包括機構簡介、服務項目及內容、收費標準、住民及工作人員統計、前次評鑑改善情形、創新措施及未來發展等。
- 六、評鑑當日不開放其他機構觀摩學習(含法人附設其他機構)，非受評機構員工請勿參與評鑑，且不得代替受評機構發言。
- 七、評鑑當日非公開活動，禁止全程錄音、錄影，以保障機構及住民權益；惟為使評鑑作業更臻周延與完善，陪同評鑑人員將於實地評鑑過程(機構門口、簡報及綜合座談等)現場錄音及拍照。
- 八、受評機構於評鑑完成時，機構院長(主任)應確認當日評鑑項目有關一、二級指標達成情形，並於查核表上簽名。
- 九、評鑑當日若遇颱風或其他不可抗拒之災害，委員及受評機構所屬縣市主管機關發佈停止上班之訊息，則取消當日評鑑行程，另行擇期評鑑。

105 年度老人福利機構評鑑表填表說明

壹、評鑑表內容

- 一、基本資料：由受評機構先行填寫，並備妥有關資料，以供評鑑小組委員查閱。
- 二、評分表：評鑑項目分為 5 大項，包含：A 行政組織及經營管理 23 項(含行政制度、員工制度)、B 生活照顧及專業服務 37 項(含社工服務、醫護、復健及緊急送醫服務、生活照顧與輔具服務、膳食服務)、C 環境設施及安全維護 26 項(含環境設施、安全維護、衛生防護)、D 權益保障 12 項、E 改進創新 2 項等計 100 項指標，每一大項之評鑑指標項目內容詳如 105 年度老人福利機構評鑑指標說明，每項評鑑指標各有 E、D、C、B、A 等 5 個評分標準(有些指標因基準說明數目關係而有例外情形)，受評機構自評時請依本身所提供之服務內容及實際狀況勾選。

貳、評鑑表填寫說明

- 一、請用藍色原子筆或鋼筆填寫，字跡必須清楚，亦可電腦建檔列印，記載務必確實。
- 二、填寫方法：
 - (一)基本資料：請機構依實際狀況以國字(地址、姓名)或阿拉伯數字(日期、床數、面積、人數、收入、經費等)填寫，表內有□者，則以「V」勾選之。
 - (二)評分表：自評欄一律由機構自行評量已達到之程度以「V」勾選「A」、「B」、「C」、「D」或「E」(所有指標均為單選)，初評欄由主管機關之初評委員以「V」勾選「A」、「B」、「C」、「D」或「E」，並轉換為分數後(A 為 4 分、B 為 3 分、C 為 2 分、D 為 1 分、E 為 0 分)計算該項總分，以阿拉伯數字填於合計欄。
- 三、評鑑表各項如勾選錯誤，需要更正時，請先將錯誤處用修正液塗銷後改正，在於適當答案內另行勾選，請勿塗擦。
- 四、每機構發給 1 份評鑑表，請受評機構填答核對後印製計 8 份，再用印(機構關防及機構相關人員核章)，並依下列方式彙送評鑑表：
 - (一)直轄市、縣(市)政府所轄老人福利機構，1 份自存，7 份送主管機關，主管機關初評後，自存 1 份，其餘 6 份請於 105 年 4 月 30 日前送本部。
 - (二)衛生福利部所屬及主管之老人福利機構，2 份自存，其餘 6 份請於 105 年 3 月 31 日前直接送至本部(地址：臺北市南港區忠孝東路 5 段 488 號 12 樓，衛生福利部社會及家庭署老人福利組機

構輔導科收)。

參、評鑑表(基本資料)填表說明

本大項主要係瞭解機構重要之基本資料，作為評鑑時之參考，但不作為評鑑計分項目。

- 一、機構名稱：請寫全銜，例如財團法人台灣省私立○○仁愛之家，或財團法人台南市○○慈善事業基金會附設台南市私立○○老人養護中心，或財團法人台灣省私立○○仁愛之家附設○○老人養護中心，或財團法人○○縣私立○○老人長期照顧中心（養護型）。
- 二、地址及電話：請務必填寫詳細確實。
- 三、負責人：財團法人機構請填寫法定代表人(董事長)，公立機構請填寫機關首長。
- 四、院長(主任)：請填寫機構主任(院長)姓名。
- 五、機構性質：請依機構設立屬性勾選。
- 六、機構設立許可日期及文號：以立案證書所載填列，惟早期台灣省立案之財團法人，或同意其附設之機構無證書者，以同意成立之公文為許可文號。
- 七、機構開始營運日期：請填列報經主管機關備查日期。
- 八、服務類別及許可設立床數：請依機構提供服務之對象勾選（可複選），許可設立床數以立案證書所列為準，如無立案證書者，以政府同意之公文填列(請檢附該公文影本)。
- 九、目前實際收容人數：請依機構 104 年 12 月 31 日實際收容狀況填列。
- 十、附設服務：請勾選接受地方政府委託辦理服務項目（可複選）。
- 十一、建築物所有權：請依實際狀況勾選。
- 十二、機構所在土地分區：請勾選機構所在之土地使用分區。
- 十三、總樓地板面積：請填報主管機關核定資料，應扣除工作人員宿舍及停車場，請以平方公尺填列。
- 十四、寢室總樓地板面積：應扣除浴廁面積，請以平方公尺填列。
- 十五、房屋型式：請勾選機構之房屋型式(可複選)。
- 十六、住房型式及間數：請填報主管機關核定住房型式及間數。
- 十七、機構履行營運擔保金：請填寫金額並勾選是否有專戶儲存，有專戶者填列專戶銀行名稱及戶名。
- 十八、住民保證金：請勾選有無收取及有無專戶儲存，有專戶者填列專戶銀行名稱及戶名，如每人收取金額不同時，亦請依式分別填列註明；如僅預先收取一個月做為住民臨時住院時使用，則不算保證金，但請於空白處註明。

- 十九、收費標準：請勾選住民收費標準(可複選)。
- 二十、院長(主任)資格：請填列姓名並勾選是否符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法、適用款別。
- 二十一、人員配置：請依機構 104 年 12 月 31 日實際人員配置填列。
- 二十二、專職員工留任比：請依式填列並計算留任比，當年度 12 月 31 日聘用專職員工數除以當年度 12 月 31 日仍留任人數為留任比。
- 二十三、員工離職率：請依式填列並計算離職率。
- 二十四、過去三年入住情形：請依式填列當年度 12 月 31 日住民入住情形。
- 二十五、過去三年接受流感疫苗注射情形：請依式填列當年度 12 月 31 日住民及工作人員接受流感疫苗注射比率。
- 二十六、住民現況：請依式填列 104 年 12 月 31 日住民現況。
- 二十七、監測品質指標：請依式填列並計算，相關監測品質指標內容及公式，請參閱本作業手冊附錄「現行機構品質監測指標」。
- 二十八、102-104 年度經費收入：請用阿拉伯數字填報，以 102-104 年全年(1 月 1 日至 12 月 31 日)經費收入資料填列，以新臺幣元為單位，並加列三位點(經費支出亦同)。
- (一) 個案服務費收入：指因收容照顧向住民或其家屬全年收取之收入。
 - (二) 政府委託收容安置費收入：指由政府委託收容之住民，由地方政府或衛生福利部撥發之委託收容收入。
 - (三) 政府補助收入：指向政府申請核准補助之收入，例如申請補助人事服務費、新建院舍、設施設備、修繕費及活動費等之補助。
 - (四) 捐贈收入(含捐款捐物)：由個人、財團、民間企業團體等自由捐贈暨相關基金之提撥收入或捐物(以其市價估列)，分別加總填入該欄。
 - (五) 利息收入：係指動息不動本之基金或專戶儲存之保證金或其他各種款項存儲於行庫或郵局之專戶儲存所孳生之利息收入。
 - (六) 其他收入：凡無法歸入上列收入科目之收入者均屬之。如：投資收入、出售財產、租金收入等。
- 二十九、102-104 年度經費支出：係填列 102-104 年之全年(1 月 1 日至 12 月 31 日)經費總支出金額。
- (一) 人事費：指工作人員之薪給、其他補助費及獎金等。例如員

工薪給、職務加給、兼職人員車馬費、保險補助費、年終獎金、考核獎金、不休假獎金、其他人事費如支付其他個人之稿費、演講費等均屬之。

- (二) 行政事務費：係指行政辦公室（不含主任、秘書、社工、護理及提供照顧等業務執行單位）及設備之租金支出、文具用品、旅費、郵電費、修繕費、水電費、保險費、稅捐及訓練費等支出。
- (三) 業務費：係指專業人員辦公室（含主任、秘書、社工、護理及提供照顧等業務執行單位）及設備之租金支出、文具用品、旅費、郵電費、水電費、保險費、稅捐、訓練費及營業支出之材料費等支出。
上述 2 項無法分別列帳時，可依使用面積比、人數比計算。
- (四) 住民伙食費：提供住民之伙食費。
- (五) 住民材料費及耗材：提供住民所需之材料及耗材費用，如伙食費、紙尿布、床單被褥及住民衣著之購置及洗滌費用、購置必要之醫療復健器材費用及其他專供住民使用之費用等。
- (六) 設備及投資費：指當年機構新增購之土地、房屋及建築、設施設備、交通運輸工具、辦公設備及雜項設備等固定資產之支出，供機構自用者屬之，有關土地、房屋購置價格，以購買時之市價為列帳基礎。
- (七) 維護費：指維護機構房舍、設備、車輛之費用，如油漆粉刷、住民院舍修繕（如屬全院區修繕無法分割者，可依修繕面積比例核算）等費用。
- (八) 員工教育訓練費：指辦理員工教育訓練而聘請講師之費用，或參加其他機構辦理之教育訓練而支付之費用。
- (九) 提撥基金：依規定提撥之準備基金，如退撫準備基金、建院發展基金等。
- (十) 利息支出：支付各項借款或貸款之利息費用。
- (十一) 其他支出：凡無法歸入上列支出科目之費用者均屬之。如雜項支出、預備金、零用金等。
- (十二) 年度收支餘絀：指當年度經費收入減當年經費支出後之餘額。

肆、評鑑表(評分表)填表說明

- 一、評分表分依評鑑項目分為 A 行政組織及經營管理、B 生活照顧及專業服務、C 環境設施及安全維護、D 權益保障、E 改進創新等 5 大

項，請受評機構依序自我評量，並於自評欄位以「V」勾選「A」、「B」、「C」、「D」或「E」。

二、每項評鑑指標均為 4 分，得「A」者為 4 分、「B」者為 3 分、「C」者為 2 分、「D」者為 1 分、「E」者為 0 分

三、請受評機構自行計算各項指標自評分數，並以阿拉伯數字填於該項自評總分欄位。

四、各大項自評分數為自評評分除以該大項之總分後乘以 100 再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如甲機構 B 大項生活照顧及專業服務自評分數為 110 分；該大項總分為 148 分（37 項×4 分），則甲機構該大項之自評得分為： $(110 \div 148) \times 100 \times 0.4 = 29.73$ 。

五、評鑑指標如有不適用者，則以加權計算。例如 B 大項生活照顧及專業服務總分 148 分，甲機構不適用項目 12 分，自評分數為 110 分，則自評得分為： $110 / (148 - 12) \times 100 \times 40\% = 32.35$ 分。

105 年度老人福利機構評鑑指標

A、行政組織及經營管理(計 23 項)(占評分總分 20%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
A1 行政制度(11 項)						
	A1.1	工作手冊及行政管理規定	<ol style="list-style-type: none"> 應定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 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，以及訂定住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 行政管理規定執行與現況符合。 至少每年1次修訂工作手冊及相關表單。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視工作手冊內容。 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.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。	有關基準說明第2項「訂定住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄」部分，以指標公告日後之資料為主。
二級加強項目	A1.2	入出機構之管理	<ol style="list-style-type: none"> 收容個案類型符合主管機關許可立案時收案類型。 機構收容人數符合主管機關許可立案床數。 訂有服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等，並有定期修訂。 有專人辦理服務對象入出機構之業務並確實依據辦法執行。 最近3年無違規收容紀錄。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱入住流程。 檢視現場服務對象人數與收容個案類型是否符合主管機關許可立案之機構類型及人數。 與服務對象會談了解其執行情形。 向主管機關查詢機構近3年內是否有無違規收容紀錄。 如有接受委託收容64歲以下身心障礙者，應出示公文。 	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。	
	A1.3	定期召開服務品質會議及其辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 與工作人員會談。 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。 	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	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			3.財團法人機構除上述 2 款外，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。	3.檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。 4.檢視財團法人機構董(監)事會議相關資料。	人機構尚須符合第 3 項)。 A.完全符合(財團法人機構尚須符合第 3 項)。	
	A1.4	業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形	1.應訂定年度業務計畫。 2.各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。 3.應訂定短、中長程(3 年以上)工作營運發展計畫，並具可行性。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視業務計畫內容及執行情形。 2.現場與主任(院長)會談。 3.年度業務計畫應於前 1 年度訂定。	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。	公立機構依主管機關有關規定辦理。
	A1.5	機構履行營運擔保金設置情形	1.專戶儲存或定期存款。 2.未曾挪用或報經主管機關同意挪用。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視專戶儲存情形。 2.現場與主任(院長)會談。 3.向主管機關查詢擔保金額度。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	1.履行營運擔保金可否挪用依各地方政府規定辦理。 2.公立及公營機構不適用。
	A1.6	收受捐贈財物之使用及徵信情形	1.設專戶儲存並按指定用途專款專用，並開立正式收據。 2.至少每 6 個月於機構刊物、網頁、新聞紙或電子媒體等對外公開徵信。 3.每年 6 月、12 月應將受捐贈財物使用情形公開徵信，並應將相關資料報主管機關備查。 4.對外公開勸募計畫應經主管機關許可，財團法人機構並應先經董事會議通過。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視機構收受捐贈對外徵信情形，如：刊物、網頁、新聞紙或電子媒體等。 2.現場與主任(院長)會談。	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。 A.完全符合。	1.無對外勸募者則視同符合基準說明第 4 項。 2.未收受之機構不適用。

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	A1.7	過去 3 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形	過去 3 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。	1.與主管機關確認機構過去 3 年接受查核改善情形。 2.過去 3 年接受目的事業主管機關查核無缺失者,本項以 A 計分。	E.完全未改善。 D.改善情形達 25% , 未達 50%。 C.改善情形達 50% 以上, 未達 75%。 B.改善情形達 75% 以上, 未達 100%。 A.改善情形達 100%。	
	A1.8	機構文書、文件處理及保管情形	1.訂有具體的文書處理作業程序(登記、處理、歸檔、保存)。 2.處理後,登記建檔,方便查閱。 3.有專人負責處理。	文件檢閱 實地察看	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。	
	A1.9	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/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。	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.現場分別與主任(院長)及工作人員會談。 4.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等;另如機構聘有外勞,也應有適用該國語言之版本。	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 項部分符合。 A.完全符合。	
	A1.10	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 現場訪談 1.檢閱緊急及意外事件處理辦法。 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。 4.與工作人員會談發	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				生事件時之處理方式。 5.與主任(院長)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。		
	A1.11	機構服務績效自評情形	1.訂有機構服務績效自評計畫或辦法。 2.每年依計畫或辦法確實執行。 3.有書面執行考核紀錄。 4.針對檢討作改進。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構自我考核辦法及紀錄。 2.與機構主任(院長)現場訪談。 3.機構服務績效自評計畫或辦法可就人力、物流、經營(含財務面、占床率)等面向進行考評。	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。	
A2 員工制度(12項)						
一級必要項目	A2.1	業務負責人設置情形	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 1.業務負責人在老人福利機構係指主任(院長)。 2.資格符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定。 3.與主任(院長)現場訪談。 4.機構負責人(雇主)兼具主任(院長)身分者,可選擇不在機構提撥勞退金。 5.受僱之主任(院長)已領取勞保老年給付,或年逾60歲以往無參加勞工保險紀錄,但已領取其他社會保險養老給付之退休人員,再受僱工作,得辦理參加職業災害保險。	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	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。	文件檢閱 現場訪談 1.檢核工作人員名冊及其資格。 2.核對機構社會工作人員服務簽到紀錄	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	1.配置比例: 長照型 1:100 養護型 1:100 失智型 1:100 安養 1:80

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				及個案紀錄。 3.機構如無兼任社工人員,則視同符合基準說明第2項。 4.兼任社工(師)員應向原任職單位報備且有同意證明,且於機構投保勞保。 5.以個人身分兼任之社工(師)員應於機構投保勞保;兼任人員應與兼職機構簽有合約;另財團法人老人福利機構兼任社工人員每週至少須提供服務16小時;小型養護型機構每週至少須提供服務8小時。 6.社工人員係檢視3年內之配置狀況。		2.小型安養及養護型機構未聘社工者,本項不適用。
一級必要項目	A2.3	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。 4.最近3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)。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及相關證明;工作人員為專任並於機構投保勞健保。 2.核對排班表、護理紀錄及照護紀錄等資料。 3.護理人員係檢視3年內之配置狀況。	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。 A.完全符合。	配置比例: 長照型-1:15 養護型-1:20 失智型-1:20 安養型-隨時至少1人。
	A2.4	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。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及各類專業人員相關證明。 2.核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。 3.機構兼任(特約)之專業人員具有主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約。 4.兼任人員包括營養師、物理治療師	E.完全不符合。 C.符合第1項。 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	評 分 標 準	備 註
				(生)、職能治療師(生)、醫師等(依各類機構設置標準規定)。 5.兼任專業人員應有到勤紀錄。		
一級必要項目	A2.5	照顧服務員設置情形	1.所聘照顧服務員人數及人員資格符合法規規定。若聘有外籍看護工，其人數不超過全數照顧服務員 1/2。 2.每位照顧服務員確實執行照顧服務工作，並熟悉照顧之實務操作。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及相關證明。 2.核對排班表及照護紀錄等資料。 3.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) 4.現場瞭解實務操作。 5.基準說明 1.「全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算。 6.照顧服務人員係檢視 3 年內之配置狀況。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	配置比例： 長照型 日間 1:5 夜間 1:15 養護型 日間 1:8 夜間:1:25 失智型 日間 1:3 夜間 1:15 安養型 日間 1:15 夜間 1:35
	A2.6	配合主管機關填報各項報表情形	機構應配合主管機關業務輔導之需，填製或提供各項報表、業務資料，且應符合下列標準： 1.依主管機關要求填報相關之統計資料、員工異動資料或財務應申報之資料。 2.資料完整正確清晰。 3.資料及時更新。	文件檢閱 1.各項應填送之報表及業務資料以主管機關要求項目為準。 2.公設民營及財團法人機構並應依捐助章程擬定業務計畫、年度預決算、財產清冊併工作人員名冊等報主管機關備查。法人年度決算在新臺幣3,000萬以上者應有會計師簽證。 3.由主管機關配合提供資料。 4.主任(院長)、護理人員、社會工作人員、照顧服務員(不含外籍看護工)之聘任與異動，應於事	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1,2 項。 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	評 分 標 準	備 註
				實發生後 30 日內報 主管機關備查。		
	A2.7	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.確實依據制度執行各項制 度並有佐證資料。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視各項工作人員 權益相關制度規範 內容，僱用 30 人以 上之機構之工作規 則應有報勞工主管 機關核備之文件。 2.請工作人員說明機 構中現有之申訴、 福利、教育訓練、 進用原則及薪資等 規定。 3.工作人員勞保不得 以農保等其他保險 替代。 4.身心健康維護措施 係指如聚餐、旅遊、 紓壓講座、健康操... 等。	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。	
	A2.8	工作人員 勞動 條件符 合法令 情形	1.近 3 年內無違反勞動基準法 經處罰之情事。 2.近 3 年內無違反性別工作平 等法經處罰之情事。 3.近 3 年內無違反勞工退休金 條例經處罰之情事。	文件檢閱 現場訪談 1.與工作人員訪談。 2.詢問主管機關。 3.本項由主管機關配 合提供資料。	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。	
	A2.9	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。	文件檢閱 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 合感控要求。 3.工作人員包括自行 聘用、兼職及外包 之人力。 4.依據疾病管制署公 告之人口密集機構 感染管制措施指 引。 5.新進人員健檢日期 應於到職日前完 成。 6.外勞檢查次數依勞	E.完全不符合。 D.符合第 1-3 項 其中 1 項。 C.符合第 1-3 項 其中 1 項且符 合第 4 項。 B.符合第 1-3 項 其中 2 項且符 合第 4 項。 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	評 分 標 準	備 註
				工主管機關規定辦理。		
	A2.10	新進工作人員職前訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.新進工作人員至少接受 16 小時職前訓練，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)、感染控制(至少 4 小時)、緊急事件處理及實地操作等。 2.新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成 3.對於訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。 	<p>文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱辦理新進工作人員職前訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現。 2.檢閱機構新進人員之適任性考核資料。 3.勞工衛生安全教育課程項目包括： <ol style="list-style-type: none"> (1)作業安全衛生有關法規概要。 (2)職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。 (3)作業前、中、後之自動檢查。 (4)標準作業程序。 (5)緊急事故應變處理。 (6)消防及急救常識暨演練。 (7)其他與勞工作業有關之安全衛生知識。 	<p>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。</p>	
	A2.11	在職教育訓練計畫訂定及辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.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)，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。 2.每位工作人員均每年至少接受 20 小時，其中感染管制至少 4 小時。 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。 4.定期辦理勞工安全相關在 	<p>文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱辦理在職教育訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現。 2.工作人員係指主任(院長)、社工、護理、照服員及其他專任醫事人員。 3.任職滿 1 年者至少接受機構外訓練 20 小時；未滿 1 年者按任職月數比例計算。(機構內辦理者，課程經主管機關審查核定並有外部人員參加，則視同機構外訓練。) 	<p>E.符合未達 4 項。 D.符合其中 4 項。 C.符合其中 5 項。 B.符合其中 6 項。 A.完全符合。</p>	有關基準說明第 4 項至第 6 項，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			<p>職訓練(例如: 作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等)。</p> <p>5.機構內辦理教育訓練應有評值。</p> <p>6.訂有工作人員參與機構外各類教育訓練辦法。</p> <p>7.參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。</p>	<p>4.CPR訓練(含外籍看護工)時數包含於在職教育訓練時數中。</p> <p>5.本次評鑑對員工受訓資料之檢視以評鑑當日仍在職之員工為準。</p> <p>6.醫事人員訓練時數以從醫事系統列印出來之時數為準,其餘均不認列;另護理人員雖已受6年150小時之教育訓練,惟每年仍應有至少20小時之在職訓練。</p>		
	A2.12	廚工及供膳人員領照及接受教育訓練情形	<p>1.負責膳食廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。</p> <p>2.每年至少接受8小時營養及衛生之教育訓練。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢閱機構廚工是否具有丙級以上餐飲技術士執照。</p> <p>2.檢閱機構廚工每年接受營養及衛生相關教育訓練紀錄。</p> <p>3.廚工及供膳人員每年8小時營養及衛生之教育訓練係指接受外部(如餐飲工會等)之訓練。</p> <p>4.老人福利機構膳食不可外包。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>C.符合第1項。</p> <p>A.完全符合。</p>	

B、生活照顧及專業服務(計 37 項)(占評分總分 40%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
B1 社工服務(8 項)						
二級加強項目	B1.1	個案服務計畫與評值及管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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(安養機構 6 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.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。 5.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。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2 項且符合第 3,4,5 項其中 1 項。 B.符合第 1,2 項且符合第 3,4,5 項其中 2 項。 A.完全符合。 	
二級加強項目	B1.2	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	基本資料檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	管理系統以衛生福利部社會及家庭署照顧服務管理系統為主。
	B1.3	機構資訊化建置及管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.有網路通訊設施及連線設備。 2.有服務單位網頁介紹服務內容(含收費標準)。 3.訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。 4.有服務對象管理系統，並隨時更新內容。 5.有專人維護。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱資訊使用管理規範及資訊安全管理規範。 2.請工作人員實際操作電腦，以確定是否有密碼系統及權限別。 3.機構網頁可包括部落格及 facebook 	<ol style="list-style-type: none"> E.符合未達 2 項。 D.符合其中 2 項。 C.符合其中 3 項。 B.符合其中 4 項。 A.完全符合。 	有關基準說明第 3 項，以指標公告日後之資料為主。另管理系統以衛生福利部社會及家庭署照顧服務

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				等方便民眾公開 搜尋及瀏覽者。		管理資訊 系統為 主。
	B1.4	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社工、醫護或其他相關專業人員協處。 3.有專責人員負責。	文件檢閱 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。	
	B1.5	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3種不同領域人員參與)並有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.抽閱檢視至少5位服務對象之個案服務紀錄。 2.請教工作人員轉介照會之作法。 3.跨專業人員包含專任及兼任人員(亦包括照服員)。 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。	
	B1.6	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。 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次團體或社區活動並有紀錄。 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)。	文件檢閱 現場訪談 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。	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。	
	B1.7	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	文件檢閱 實地察看 現場訪談 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居民之簽到單或活動之照片。	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			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)。	3.社區提供之設施設備。 4.訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。		
	B1.8	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。	文件檢閱 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辦理紀錄。 4.檢閱家屬與服務對象互動紀錄。	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。	
B2 醫護、復健及緊急送醫服務(17項)						
	B2.1	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(長期照顧機構每1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 現場訪談 1.檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。 2.抽查檢閱至少5位服務對象醫師評估紀錄。 3.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。	
二級加強項目	B2.2	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防治及監視作業注意事項」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.制定感染管制手冊確實執行並定期更新。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 1.檢閱通報作業流程。 2.訪談工作人員是否熟悉。 3.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。 4.檢閱服務對象體溫通報資料，口述	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				或實際操作電腦。 5. 每間寢室有洗手設施包含(乾)洗手液或酒精性消毒液且在效期內。 6. 實地察看房間洗手設施。 7. 抽測工作人員是否會正確洗手。 8. 應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。		
	B2.3	服務對象處方藥品安全管理情形	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服用時間及劑量。 3.非專業人員不易取得。 4.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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.訪談機構服務對象與護理人員藥品使用及管理情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.實地察看藥品儲存情形。 4.檢閱管制藥品回收處理或銷毀紀錄。 5.依據管制藥品條例第 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。」	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。	
	B2.4	提供服務對象藥事服務情形	1.由合格醫護人員執行處方及給藥，並確實執行三讀五對，且有紀錄。 2.每位服務對象有完整之用藥紀錄。 3.每 3 個月由藥師提供 1 次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。 4.對於服務對象用藥能觀察用藥反應、交互作用及重複用藥，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.訪談機構服務對象與護理人員服務對象藥品使用情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.檢閱藥師提供之藥物管理或指導紀錄。	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	B2.5	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(至少每半年)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。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	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。	
	B2.6	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(每季)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。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	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。	
	B2.7	服務對象疼痛偵測與處置情形	1.納入生命徵象評估，含疼痛開始時間、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.確實執行與記錄疼痛處置與反應。 4.依評值結果修正處置措施。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視相關資料。 2.請教工作人員，如何執行。	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。	
	B2.8	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。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視相關資料。 2.請教工作人員，如何執行。 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。	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。	
	B2.9	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錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	B2.10	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 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	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。	
	B2.11	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。	文件檢閱 現場訪談 1.非計畫性體重改變係指30天內體重改變±5%以上。 2.檢視資料。 3.請教工作人員，如何執行。	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。	
	B2.12	提供移除鼻胃管之增進照護計畫及執行情形	1.訂有完整的作業規範與照護計畫。 2.確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。 3.執行成效有改善原機能問題。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機能增進的護理計畫。 2.完整的作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等 3.請教工作人員如何執行。	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項，且第3項部分符合。 A.完全符合。	1.安養機構及未收容個案者不適用。 2.本指標對象為醫師、護理人員或治療師等可移除鼻胃管者。
	B2.13	提供移除導尿管機能增進的照護計畫及執行情形	1.訂有完整的作業規範與照護計畫。 2.確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。 3.執行成效有改善原機能問題。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機能增進的護理計畫，包括膀胱訓練等。 2.完整的作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。	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。	1.安養機構及未收容導尿管個案者不適用。 2.本指標所適用對象為

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				3.請教工作人員如何執行。		經醫師或護理人員估為可導尿管者。
	B2.14	服務對象健康檢查及健康管理情形	<p>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。</p> <p>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，並完整有紀錄。</p> <p>3.針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。</p>	<p>文件檢閱 以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：</p> <p>1.入住時應有最近3個月內X光檢驗報告；阿米巴痢疾及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。</p> <p>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。</p> <p>3.由醫院入住之服務對象，直接從醫院轉入並已做過體檢，惟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。</p>	<p>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。</p>	
	B2.15	侵入性照護之執行情形	<p>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。</p> <p>2.護理人員依標準作業流程執行且技術正確。</p> <p>3.定期稽核侵入性照護技術之正確性</p>	<p>文件檢閱 現場抽測 現場訪談</p> <p>1.檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。 2.抽測護理人員正</p>	<p>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。</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			4.依稽核結果，有檢討及改善措施。	確執行抽痰、換藥、換管路等侵入性照護。(其中一樣即可) 3.訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。	A.完全符合。	
	B2.16	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 實地察看 現場訪談 1.檢視緊急送醫流程。 2.特約救護車應備有相關之證明(含車輛定期保養、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。 4.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。	
	B2.17	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(疫苗接種清冊應有醫療院所完整核章)。	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	有關基準說明第2項，以指標公告日後之資料為主。
B3 生活照顧與輔具服務(7項)						
	B3.1	提供服務對象下床服務情形	1.提供服務對象下床及安全評估。 2.協助每位可移動服務對象，每天至少下床2次，並確實執行且有紀錄；針對意識不清或昏迷的住民每天至少下床1次。 3.服務對象使用符合個別需求及維護身體功能之輔具，以利下床活動。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱服務對象下床活動及確保服務對象基本活動之執行紀錄。 2.現場訪談服務對象下床頻率。 3.查看輪椅功能、清潔及是否適合個別服務對象需求並訪談服務對象。 4.如果移動服務對象會造成服務對象傷害則屬不可移動的服務對象，例如骨折。若	E.完全不符合。 D.符合第1項。 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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				移動不會造成服務對象傷害則屬可移動服務對象。		
	B3.2	提供服務對象翻身拍背服務情形	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。 3.紀錄內容與實際操作相符。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。 2.現場訪談服務對象。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 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。	安養服務對象不適用。
	B3.3	提供有失禁之虞服務對象定時如廁服務情形	1.對有可能失禁之服務對象訂有至少每2小時如廁之計畫。 2.依計畫確實執行並有紀錄。 3.觀察失禁之情形並紀錄。 4.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 實地察看 現場訪談 1.檢閱有失禁之虞服務對象如廁服務相關文件及紀錄。 2.現場訪談服務對象如廁經驗。 3.檢閱服務對象自行如廁計畫(含給水措施)及執行紀錄。 4.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。	
	B3.4	提供服務對象清潔服務情形(含身體、寢具及衣物)	1.每日整理服務對象之儀容(包括舌苔、口腔異味、鼻子、眼睛及耳垢之清潔等)，且每週至少洗澡2次；夏天每週至少洗澡3次。 2.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。 3.保持服務對象服裝、儀容合宜且無異味。 4.尊重服務對象個人之裝扮，如髮型、衣物配件等。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視服務對象之洗澡及清潔紀錄。 2.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。 3.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。 4.訪問機構服務對象。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	維護服務對象個人清潔及尊嚴

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	B3.5	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 實地察看 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。 3.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。	1.安養服務對象不適用。 2.有關基準說明第1項，以指標公告日後之資料為主。
	B3.6	提供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或策略。 2.提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。 3.落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。 4.落實依服務對象需要提供各類輔具及支持環境。 5.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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 2.檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 3.檢視服務對象之照護紀錄。 4.檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。 5.請教服務對象日常如何使用各類輔具。 6.請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。	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。	有關基準說明第1項及第2項，以指標公告日後之資料為主。
	B3.7	服務對象生活輔助器具及休閒娛樂/體能活動設施設備情形	1.應依服務對象個別需求提供進食、穿脫衣服、盥洗清潔、行動、如廁等生活輔助器具。 2.相關輔具提供適切且考量安全性(如輪椅有個別化需求等特殊配備，且煞車功能良好，大小適合個別人體尺寸)。 3.有電視、音響、影音及其他適當之康樂設備。 4.有適當的書報類、棋奕類、美勞類、運動健身類等設備及器材，且落實使用並有相關紀錄。	實地察看 現場訪談 1.請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。 2.訪問機構服務對象。於機構實地觀察各類生活輔助器具、休閒及體能活動之設施設備。 3.檢閱休閒娛樂/體能活動設施設備之紀錄。	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1,2,3項。 A.完全符合。	

B4 膳食服務(5項)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	B4.1	服務對象膳食及菜單擬定情形	1.菜單由專任或特約營養師擬定並提供諮詢。 2.提供營養、衛生且多變化之菜色，並達營養均衡原則。 3.提供至少 2 星期之循環菜單，且與每日餐食相符。 4.每週至少提供 1 次快樂餐。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱菜單等紀錄與文件。 2.實地察看供食內容。 3.現場訪談服務對象，機構提供多樣化食物的服務方式及頻率。 4.快樂餐主要是讓服務對象依個人偏好自由選擇餐點，並非準備很多餐點供服務對象選擇，不需進行熱量分析。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1 項且符合第 2-4 項其中 1 項。 B.符合第 1 項且符合第 2-4 項其中 2 項。 A.完全符合。	
	B4.2	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。	文件檢閱 實地察看 1.檢視服務對象營養照護紀錄。 2.現場了解服務對象個別化餐食提供情形。	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。	
	B4.3	服務對象營養評估及紀錄情形	1.每位服務對象均有完整的營養評估及計畫，並存於服務對象個人照顧紀錄中。 2.每位服務對象每月至少追蹤測量體重 1 次，並有紀錄。 3.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。	文件檢閱 1.檢閱服務對象營養紀錄及評估時間。 2.檢閱服務對象體重測量紀錄。	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 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	
	B4.4	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	文件檢閱 實地察看 1.檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。	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	無管灌服務對象不適用。

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			<p>物不全是商業配方，每日至少管灌一次自然食材。</p> <p>3.灌食技術正確(管路位置確認，回抽，空針高度正確，流速適當)</p> <p>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，頭頸部抬高30至45度;管灌時對服務對象說明或打招呼)</p> <p>5.無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。</p>	<p>2.實地察看是否有使用個別的空針。</p> <p>3.管灌飲食可以全部為天然食材，但須注意熱量是否足夠。但不可全為商業配方。</p> <p>4.果汁算新鮮食材。</p> <p>5.檢測機構工作人員管灌技術正確性。</p>	<p>項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B4.5	依服務對象個別需要提供適宜餐具及容器情形	<p>1.備有配合服務對象個別化之餐具，如缺口杯、易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等，並落實提供服務對象合宜之餐具。</p> <p>2.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。</p> <p>3.有私人餐具、飲用水用具。</p>	<p>實地察看 現場訪談</p> <p>1.實地察看服務對象供食情形，有個別化餐具、杯子。</p> <p>2.機構可使用不鏽鋼餐具，但不能全部都是。</p> <p>3.每位服務對象有私人餐具、飲用水工具，並有明確標示。</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項，且第3項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	

C、環境設施及安全維護(計 26 項)(占評分總分 25%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
C1 環境設施(16 項)						
一級必要項目	C1.1	機構房舍總樓地板面積及使用現況符合法規情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.建物現況與使用執照登載用途相符。 2.機構房舍總樓地板面積符合規定。 3.寢室樓地板面積符合規定。 4.住民日常活動場所面積符合規定。 	<p>文件檢閱 實地察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.機構提供使用執照及最新核備之平面圖。 2.請主管機關提供機構立案及最新之平面圖，並察看機構現況與原立案圖面是否符合；若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。 3.總樓地板面積不含工作人員宿舍及停車空間。 4.日常活動場所係指設置餐廳、交誼休閒活動等所需之空間與設備。寢室樓地板面積之計算，不包含浴廁面積。 	<p>E.不符合。 A.完全符合。</p>	<p>公立、公辦民營及財團法人機構：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.樓地板面積：養護型、失智型及長照型為每人至少 16.5 平方公尺，安養為每人至少 20 平方公尺。 2.寢室面積：每人至少 7 平方公尺。 3.日常活動場所面積：養護型及長照型每人至少 4 平方公尺(安養 6 平方公尺)。 <p>小型機構：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.樓地板面積：失智型及長照型為每人至少 16.5 平方公尺；安養及養護型為

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
						每人至少10平方公尺。 2.寢室面積：失智型及長照型每人至少7平方公尺；安養及護理型為每人至少5平方公尺。 3.日常活動場所面積：長照型為每人至少4平方公尺。
	C1.2	房舍及設備之維護與堪用情形	1.訂有建物及各項設備之維護作業規範。 2.房舍、室內傢俱及設備(含機電、水電及教育訓練等相關設備)均堪用。 3.房舍、室內傢俱及各項設備均定期維護(修)且有紀錄。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱建物及各項設備之維護作業規範。 2.檢閱機構各項設備定期維護、維修紀錄。 3.教育訓練設備種類繁多，各類機構可依其服務對象屬性備置。 4.房舍堪用指建物是否漏水、破損(含地面、牆面、門窗及屋頂等)。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1項且第2項部份符合。 B.符合第1,2項，且第3項部分符合。 A.完全符合。	
二級加強項目	C1.3	寢室設施、採光、照明及通風設備情形	1.寢室設施符合機構設置標準及相關法規。 2.寢室有自然採光及照明設備，通風佳，無異味。 3.可依服務對象不同溫度需求提供調整冷暖之設施。	實地察看 1.機構寢室設施包括：不得設於地下樓層，且公立及法人機構每間寢室均有簡易衛生設	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.每間寢室人數 長期照護≤6人 養護≤6人 失智≤4人 安養≤3人 2.門框間

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			4.配置可調整光度之照明燈具。	備；每床應附有可擺放私人物品之櫥櫃或床頭櫃；門框與床距達下限以上；2人或多人床位寢室應備具隔離視線之屏障物；寢室間隔間高度應與天花板密接；有可供直接進入寢室，不須經過其他寢室之走廊；床位數在上限內等。 2.察看機構寢室是否通風良好，空氣無異味，光線充足，有自然採光之窗戶及照明設備且通風性，並且無難聞氣味。 3.自然採光意指有對外窗戶，具有自然光線射入。		之距離至少90公分(或門淨寬至少80公分)，床邊與鄰床之距離至少80公分。
	C1.4	公共空間採光、照明及通風設備情形	1.公共空間有良好採光及照明設備。 2.公共空間通風佳，無異味。 3.未靠窗之公共空間，有充足人工照明。 4.未靠窗之公共空間，有充足空調設備。	實地察看 察看機構公共空間採光、照明設備及通風性是否合宜。	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。	
	C1.5	儲藏設施設置情形	1.具有輔具及傢俱、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。	實地察看 文件檢閱 1.察看機構儲藏空間或設施是否設於機構立案處。 2.個人物品及消耗性物品係指被褥、床單及用品雜物。 3.儲藏空間具分類標示，其物品擺放整齊。 4.檢視儲藏設施定期整理紀錄。 5.定期係指有固定時間即可。	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	C1.6	交通設備配置及保養情形	<p>A.機構內具交通設備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.車內應備有安全帶、滅火器、急救箱等設備。 2.有辦理車輛乘客險。 3.有專人保管，並定期保養、維修且有紀錄。 <p>B.具合約單位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.上述 1-3 項皆須完整。 2.與合約單位之合約書在有效期內。 	<p>現場察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.「專人保管」可由司機或總務人員任之。 2.合約書內容完備。 3.急救箱以簡易型即可。 4.救護車部分，應檢附縣市衛生局定期檢查、檢驗及稽核合格證明。 	<p>E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1,2 項。 A.完全符合。</p> <p>註：具合約單位除應符合第 1 至第 3 項外，另應備在有效期內之合約書，始給 A。</p>	
	C1.7	餐廳設備、環境清潔衛生情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2.餐廳之設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 3.設置區位符合便利性。 4.餐廳環境美化。 	<p>現場察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.現場察看機構餐廳設置、設施設備及美化情形。 2.檢視餐廳定期清掃及消毒紀錄。 3.餐廳設置區位係指失能服務對象能夠在生活群或照護單元內即有用餐空間，而不需離開其生活群或照護單元。 4.「定期」意指固定時間即可。 5.設施設備可滿足服務對象之需求係強調餐廳之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。 	<p>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。</p>	
	C1.8	日常活動空間（如閱覽區、活動區、會客區）及設施、設備設置情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性。 2.日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。 3.每週至少一次清潔環境，且有紀錄。 4.具其他用途亦須符合相關規定。 	<p>現場察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.現場察看機構交誼空間設施設備設置情形。 2.檢視定期清掃紀錄。 3.訪問服務對象使用情形。 4.每樓層均有活動空間。 	<p>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。</p>	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				5.具其他用途亦須符合相關規定，如交誼空間做為餐廳使用，須符合餐廳設施之規定。		
一級必要項目	C1.9	寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形	1.浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。 2.緊急呼叫設備功能正常。 3.緊急呼叫設備，設置位置適當。 4.有人按鈴，服務人員能立即反應處理。	現場察看 1.現場察看機構內浴室、廁所及寢室緊急呼叫設備設置情形。 2.現場測試機構內浴室、廁所及寢室之緊急呼叫設備之功能。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合1,2,3項。 A.完全符合。	
二級加強項目	C1.10	無障礙通路設置情形	以下各項室外通路、室內通路、坡道相關設置應符合建築法規： 1.室外通路和室內通路走廊之高差及寬度。 2.室外通路與主要通路不同時，應有引導標誌。 3.室內通路走廊上各出入口之高差及寬度。 4.地面應平坦堅固且防滑。 5.通路上之突出物。 6.坡道之坡度、平台、防護設施扶手。	現場察看 1.97年7月1日以前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。 2.97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。	公立、公辦民營及財團法人機構： E.不符合。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。 小型機構： E.不符合。 C.機構提出已向工務建管單位研提替代改善計畫書之證明文件者，視同合格。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於101年11月16日台內營字第1010810493號令修正發布。
二級加強項目	C1.11	樓梯設置情形	以下各項樓梯相關設置應符合建築法規： 1.梯級踏面前端防滑及側面防護緣。 2.梯級起點與終點之警示設施。 3.扶手及樓梯底板下方防護設施。	現場察看 1.97年7月1日以前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。 2.97年7月1日以後	公立、公辦民營及財團法人機構： E.不符合。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代	1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視	計畫改善完成。 小型機構： E.不符合。 C.機構提出已向工務建管單位研提替代改善計畫書之證明文件者，視同合格。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2.「既有公建建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於101年11月16日台內營字第1010810493號令修正發布。
二級加強項目	C1.12	昇降設(電梯)設置情形	機構內每幢2層樓以上建築物應至少設置1座無障礙昇降機，且該昇降機應符合「建築物無障礙設施設計規範」設置之規定： 1.昇降機門的淨寬度不得小於90公分，機廂之深度不得小於135公分。 2.昇降機設有點字之呼叫鈕前方30公分處之地板，應作30公分×60公分之不同材質處理。 3.昇降機前方之輪椅迴轉空間，有直徑150公分以上之輪椅迴轉空間。 4.點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。 5.至少二側設置扶手。 6.未設置昇降機，但屬專供安養老人使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般院民	現場察看 未設置昇降機，但屬專供安養老人使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般院民使用之公共空間(如餐廳及集會廳等)，且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數50%以上者視為符合。	公立、公辦民營及財團法人機構： E.不符合。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。 小型機構： E.不符合。 C.機構提出已向工務建管單位研提替代改善計畫書之證明文件者，視同合格。 A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2.「既有公建建築物無障礙設施替代改善計畫作業程

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			使用之公共空間（如餐廳及集會廳等），且無障礙通路（或其替代改善設施）可到達之房間數超過總房間數 50% 以上者。		定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	序及認定原則」，業經內政部於 101 年 11 月 16 日台內營字第 1010810493 號令修正發布。
二級加強項目	C1.13	無障礙浴廁的設置情形	<p>應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2. 設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。 3. 輪椅之迴轉空間，馬桶之設計與空間足供可自行使用輪椅者橫向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。 4. 洗臉盆及鏡子。 5. 多人使用之廁所，應有適當的隔間或門簾。 6. 至少設置兩處求助鈴。 	<p>現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 97 年 7 月 1 日以前領得建造執照之建築物，依 85.11.27 修正施行建築技術規則條文檢視。 2. 97 年 7 月 1 日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。 3. 每幢建物至少設置 1 處無障礙浴廁。 4. 無障礙廁所及浴室出入口應無高差，若有高差應設置坡道或昇降設備。 5. 無障礙浴室及廁所合併設置者，浴室及廁所皆應有適當隔間(隔簾)，且不可上鎖。 	<p>公立、公辦民營及財團法人機構：</p> <p>E. 不符合。</p> <p>A. 完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。</p> <p>小型機構：</p> <p>E. 不符合。</p> <p>C. 機構提出已向工務建管單位研提替代改善計畫書之證明文件者，視同合格。</p> <p>A. 完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2. 「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於 101 年 11 月 16 日台內營字第 1010810493 號令修正發布。

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
二級 加強 項目	C1.14	廚房清潔衛生情形	<ol style="list-style-type: none"> 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.具乾貨、冷凍(-18℃以下)及冷藏(7℃以下)食材之設備，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。 3.食物檢體留存(整份或每樣食物100公克) 分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。 4.洗碗及洗菜應分槽處理。 	文件檢閱 現場察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視廚房現場環境及每日環境管理紀錄。 2.現場檢視食材儲存設備之保存溫度及分類儲放情形。 3.檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。 4.老人福利機構之膳食不可外包。 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合1,2,3項。 A.完全符合。	
	C1.15	污物處理空間設置情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有機構污物處理辦法及流程。 2.有獨立之污物處理空間。 3.污物處理及動線，符合感染管制原則。 	實地察看 文件檢視 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視機構污物處理辦法及流程。 2.現場察看機構污物處理動線應符合感控原則。 3.「動線」係指污物袋車通往污物處理空間時避免直接穿越用餐區和備膳之配膳室、廚房等空間。 	E.完全不符合。 D.符合第1項。 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。	
	C1.16	洗澡設備設置情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.公共浴室應有多元洗澡設備之配置。 2.符合隱密性(有圍簾或適當隔間之設置)。 3.有維持舒適溫度及保暖之設備。 	現場察看 現場訪談 文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> 1.現場察看機構洗澡設備設置情形。 2.訪問服務對象使用情形。 3.洗澡設備之多元化宜因應不同對象之洗澡需求而有不同形式之洗澡設備，如床浴之洗澡床、淋浴之洗澡椅等。 	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。	無公共浴室者不適用。
C2 安全維護(4項)						
一級 必要	C2.1	建築物公共安全檢查簽證申	<ol style="list-style-type: none"> 1.依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報。 2.現場置有檢查報告書及地方政府核發之審查合格證明文 	文件檢閱 現場實務觀察評估 依建築物公共安全檢查申報期間及施	E.不符合。 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	評 分 標 準	備 註
項目		報情形	件。	行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。		
一級必要項目	C2.2	消防安全設備設置、檢修申報及管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.最近一年內消防主管機關檢查合格並備有證明。 2.每半年檢修申報一次，並備有3年內申報完整紀錄。 3.窗簾、地毯及隔簾等均屬防焰材質。 4.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。 5.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撒水頭。 	文件檢閱 實地查看與測試 現場訪談 1.消防安全設備設置情形： (1)消防安全設備符合法規規定。 (2)外觀檢查或抽樣操作無故障或失效情形。 2.消防安全設備檢修申報情形： (1)依規定每半年辦理1次檢修申報。 (2)有近3年各次紀錄。 3.窗簾、地毯及隔簾等之使用材質情形：依規定使用附有防焰標示之物品。 4.防火管理制度執行情形 (1)防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業務。 (2)防火管理人之遵用及訓練符合規定，具有效期限內之初訓或複訓合格證書。並有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等3項自行檢查表(應有最近1年之資料)。 (3)自衛消防編組為最新之人員編組情形，且能依員工上班情形，規劃假日、夜間或輪班之	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				<p>應變機制，並有聯絡電話等緊急聯絡方式。</p> <p>(4)依法進行每年2次之訓練中，至少包含1次演練及驗證，並有近3年各次通報表等佐證資料。</p> <p>(5)抽測自衛消防編組人員3人，詢問其對自身職責瞭解情形。</p>		
一級必要項目	C2.3	疏散避難逃生系統設置情形	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4.設有等待救援空間。</p>	<p>現場實務觀察評估</p> <p>1.防火門應朝避難方向免用鑰匙即可開啟。設置常開式防火門者，應能連動火警探測器。</p> <p>2.逃生路徑部分，如為3層以上，5層以下原有合法建築物之直通樓梯，依現行規定應至少有1座安全梯者，經當地主管建築機關認定設置有困難時，得以其鄰接直通樓梯之牆壁應具1小時以上防火時效；其出入口應裝設具有1小時以上之防火時效及半小時以上阻熱性之防火門窗替代之。</p> <p>3.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部分，如C2.2項目消防安全設備設置情形之出口標示燈部分評核為合格者，則視同符合。</p> <p>4.樓梯間、走道及緊</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>有關基準說明第2項逃生路徑部分，如為100年7月1日以前領得建造執照之建築物，如C2.1建築物公共安全檢查簽證申報情形部分評核為合格者，則視同符合，惟仍應列為建議改善事項。</p>

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				<p>急出入口、防火門等，須保持暢通不可有阻礙物；另 1.5 公尺以外亦同。</p> <p>5. 等待救援空間應具防火區劃及排煙功能，考量限制火災範圍及提高存活率之目標，並須符合以下 4 項：</p> <p>(1) 空間構造：以不燃材料建造，出入口為防火門。</p> <p>(2) 排煙設計：設置加壓排煙設備或足夠面積之排煙窗。</p> <p>(3) 消防救助可及性：應考量有與戶外聯通之窗戶，或消防人員抵達後可自戶外進入救援之空間。</p> <p>(4) 面積：需足夠容納該區劃之住民。</p>		
一級必要項目	C2.4	訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練	<p>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。</p> <p>2. 完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制。</p> <p>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。</p> <p>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 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>	<p>審閱書面資料 現場實務觀察評估</p> <p>1. 基準第 1 項、第 2 項及第 3 項，如 C2.2 項目防火管理制度執行情形評核為合格且消防防護計畫內容已將風災等其他災害之應變、通報聯絡、避難引導或其他防災應變上之必要事項納入者，則視同符合。</p> <p>2. 基準第 4 項，現場查閱機構每年實施緊急災害應變演練情形與紀錄(照片)，可比照火災之自衛消防編組演練辦理相關編組與訓練課程。</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>	
C3 衛生防護(6 項)						

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	C3.1	隔離空間設置及使用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.設有隔離空間且在立案面積內，並具獨立空調、衛浴設備及緊急呼叫設備。 2.隔離空間、位置符合感染控制相關規定。 3.明確規範隔離空間使用對象。 4.訂有各類（應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、住民轉換之消毒等項目）隔離措施標準作業流程，並依個案需求提供合宜的隔離照護技術。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱隔離室使用規定。 2.察看是否設置隔離室及其動線。 3.隔離室含在申請的床數中。 4.隔離室適用對象為新入住或出院或疑似感染個案。 5.隔離室不可以像醫院在 SARS 期間一樣使用貨櫃屋。 6.獨立空調、衛浴設備之隔離室係屬感染控制之基本條件，其輸送之動線路徑須符合感染控制原則。 	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。	
	C3.2	機構環境清潔及病媒防治措施情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.每日清掃機構內外環境且無異味，並有紀錄。 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。 	文件檢閱 實地察看 以疾病管制署公告之人口密集機構感染控制措施指引為原則： <ol style="list-style-type: none"> 1.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。 2.實地察看內外環境及設施。 3.環境消毒作業可自行進行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。 	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。 無委外清潔之機構則審視基準第 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。	
	C3.3	設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有設備、儀器定期維護之相關作業規定及人員操作訓練辦法。 2.廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。 3.於購入新設備及平時教育訓練時安排相關設備、儀器操作課程，並有紀錄。 4.定期查核各類設備、儀器操 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練辦法。 2.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練之課程內容與辦理紀錄。 	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			作技術，並備有紀錄。	3.檢閱機構之儀器有定期校正之紀錄。 4.定期查核各類設備、儀器操作技術之紀錄。 5.現場訪問及抽測工作人員操作情形。 6.設備儀器係指與服務對象照顧有關之床、輪椅、抽痰機、血壓計、製氧機及電器用品等。		
一級 必要 項目	C3.4	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(Aminophylline 等支氣管擴張劑)1 瓶、Atropine5 支、Epinephrine(或Bosmin 等升壓劑)10 支、Sodium bicarbonate5 支、Vena 5 支、Solu-cortef 5 支、50%G/W 3 支、NTG. Tab 數顆。	文件檢閱 實地察看 現場訪談測試 1.檢閱相關檢查保存紀錄。 2.現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。 3.訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。 4.安養機構應至少設置1處護理站，其護理站之急救藥物品項比照救護車裝備標準之「一般急救箱配備項目表」。 5.每護理站應至少備有1套急救設備。 6.簡易護理工作站備有一般急救箱。	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。	小型機構護理站設有準備空間者視同準備室。
	C3.5	事業廢棄物處理情形	1.備有環保主管機關核可之廢棄物清理計畫書，及效期內廢棄物委託處理合約。 2.依廢棄物清理法之規範進行分類。 3.廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱廢棄物處理規範、執行紀錄。如經機構所在地縣市政府(環保局)	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			4.事業廢棄物處理依規定處理並有紀錄可查。	<p>核准解除列管者，免檢具事業廢棄物清理計畫書送審，則視同基準第1項符合。</p> <p>2.實地察看廢棄物處理(分類、儲存、清運等)。</p> <p>3.訪談工作人員廢棄物之處理，以確認與機構之事業廢棄物清理計畫一致性。</p> <p>4若有合作醫院處理者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件。</p>		
二級加強項目	C3.6	機構飲用供水設備安全及清潔情形	<p>1.自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。每3個月檢測水質之大腸桿菌群，且有檢驗報告。</p> <p>2.非使用自來水者，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個月檢測硝酸鹽氮及砷，設有水塔者，應半年清洗1次，並有紀錄。</p> <p>3.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。</p> <p>4.使用包裝用水者需附水質檢驗合格證明，且須在有效期限內，並應置放於陰涼處。</p>	<p>文件檢閱 實地察看</p> <p>1.檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。</p> <p>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。</p> <p>3.每3個月係指每隔3個月內。</p>	E.不符合。 A.完全符合。	

D、權益保障(計 12 項)(占評分總分 13%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	D1	服務對象保證金儲存情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有服務對象保證金管理作業。 2.有專戶儲存。 3.保證金收支正常。 4.公立機構應依其主管機關規定辦理。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視服務對象保證金專戶儲存佐證文件。 2.與機構主任(院長)會談有關服務對象保證金收支情形。 3.保證金金額與委託契約書須一致。 4.公立機構依相關規定辦理者視為符合。 	非公立機構: E.完全不符合。 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(符合第 1,2,3 項)。 公立機構: E.完全不符合。(不符合第 4 項) A.完全符合。(符合第 4 項)	
	D2	服務單位辦理安全保險事項情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.投保公共意外責任險。 2.公共意外責任險保險範圍及額度符合規定。 3.定期更換投保契約且未中斷。 4.另有投保火災等減輕服務單位風險負擔之保險。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視機構投保佐證文件。 2.與機構主任(院長)會談有關機構投保情形。 3.其他減輕機構風險負擔之保險,包括火險、地震險等。 	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。	依老人福利機構投保公共意外責任保險保險範圍及保險金額規定辦理。直轄市、縣(市)主管機關所定老人福利機構投保公共意外責任保險之保險範圍及保險金額高於上開規定,從其規定。
	D3	與入住委託人訂立契約情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2.契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準及雙方之權利義務),保障服務對象權益,不得低於定型化契約之內容。 3.契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。 4.當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1.檢視契約資料。契約應核章完整且內容不得違反應記載及不得記載事項。 2.與機構主任(院長)及服務對象會談有關契約內容事項。 	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
			契約。	3.縣(市)政府委託安置個案無需契約審閱期。 4.公費服務對象應備有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。 5.緊急安置及保護個案無需簽契約書。		
	D4	收費標準訂定情形	1.收費標準依規定報主管機關。 2.確實依標準收費。 3.未經核准，不得另立名目收費。 4.收費項目及標準應公告於服務單位明顯處。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1.察看機構公告之收費標準與報主管機關是否相符。 2.查看是否公告於明顯處。	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。	
	D5	生活公約或權益規範訂定情形	1.服務單位訂有生活公約或權益規範。 2.生活公約或權益規範應公告於服務單位明顯處。 3.清楚告知服務對象(家屬)相關規定，並有紀錄。 4.對違反公約個案有召開會議且有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1.察看機構張貼生活公約或權益規範。 2.訪問服務對象有關機構之生活公約或權益規範內容。 3.檢閱機構召開違反公約個案之會議紀錄。 4.如機構無違反公約個案，則視同符合基準說明第 4 項。	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。	
	D6	服務對(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，並張貼於機構明顯處。 2.設置合適的意見箱。 3.明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 4.有專人處理申訴案件，並定期分析，留有紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視申訴辦法。 2.實地觀察意見箱設置情形。 3.請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。	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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	D7	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 實地察看 現場訪談 1. 檢視個別靈性關懷服務紀錄。 2. 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。	
二級加強項目	D8	居家情境佈置情形	1. 個人空間穩私之維護，床與床之間應有圍簾或屏風。 2. 個人空間隱私之維護，監視器未設置於服務對象寢室及浴廁內。 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。 5. 允許服務對象佈置自己的空間環境。	實地察看 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。	E. 符合未達2項。 D. 符合其中2項。 C. 符合其中3項。 B. 符合其中4項。 A. 完全符合。	
	D9	服務對象財物管理及死亡遺產處理情形	1. 訂有服務對象財物管理(如退休金管理、信託管理、重要財物保管、死亡遺產處理等)辦法。 2. 清楚告知服務對象(家屬)相關規定並有紀錄。 3. 有專人協助處理且有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 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。 2. 現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。 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。 4. 單身、無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視： (1) 親屬關係建立	E. 完全不符合。 D. 符合第1項。 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。	

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
				及服務對象生前筆跡、書信等資料之完整性。 (2)查察遺產管理作業各項流程是否完整與如期辦理。		
	D10	提供服務對象臨終關懷照顧及協助處理喪葬事宜情形	1.提供服務對象或家屬臨終關懷相關資訊。 2.訂有臨終關懷服務對象手冊並確實執行。 3.協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構提供臨終關懷資訊、文件、手冊，包括契約、工作手冊及相關資料等。 2.檢閱機構與服務對象或家屬討論、協助安排處理及輔導等之紀錄。 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。	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。	
	D11	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。 4.依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施。	文件檢閱 現場訪談 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。	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。	
	D12	平等使用生活空間與設備情形	服務對象與工作人員共同使用生活空間與設備，並無區分。	現場實務觀察評估，必要時與工作人員、服務對象或家長(屬)晤談。 ※生活空間係指餐廳、公共衛浴、休閒等處所。	E.完全不符合。 C.部分符合。 A.完全符合。	

E、改進創新(計 2 項)(占評分總分 2%)

級別	項次	指 標 內 容	基 準 說 明	評核方式/操作說明	評 分 標 準	備 註
	E1	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。	文件檢閱 現場訪談 1.與主任(院長)現場會談。 2.檢閱改善情形之相關文件。 3.檢視各相關建議是否依建議改善。 4.請主任(院長)說明改進內容及成效。	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。	第 1 次接受衛生福利部評鑑者，以機構接受地方政府初評之建議改善事項為主。
	E2	創新措施及執行情形	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。	文件檢閱 現場訪談 1.與負責人員現場會談。 2.現場察閱創新措施。 3.創新包含服務模式、服務策略、專業資源策略或連結方式。 4.創新措施亦包括機構獲獎、研發創新、相關刊物發表之文章等。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	

附錄 1

103 年底以前許可設立且已營運之公立、公設民營及 財團法人老人福利機構名冊							
屬性	機構名稱	負責人	地址	電話	收容對象	核定收容人數	立案日期/ 設立日期
衛生福利部公立機構							
公立	衛生福利部北區老人之家	李春國	新北市新店區屈尺路 83 號	02-26668034	安養 養護 長照 失智	190 51 17 12	35.03
公立	衛生福利部中區老人之家	陳彥丞	彰化縣田中鎮碧峰里中南路 2 段 210 號	04-8742811	安養 養護 長照	175 150 15	63.07
公立	衛生福利部南區老人之家	蕭明輝	屏東市瑞光里民生路香揚巷 1 號	08-7223434	安養 養護 長照 失智	47 123 24 36	65.07
公立	衛生福利部東區老人之家	郭國龍	花蓮縣花蓮市民權路 125 號	03-8221148	安養 養護 長照 失智	140 160 8 12	37.01
公立	衛生福利部澎湖老人之家	趙正派	澎湖縣馬公市光華里 123 號	06-9217056	安養 養護	24 48	37.10
公立	衛生福利部彰化老人養護中心	譚志皓	彰化市桃源里虎崗路 1 號	04-7258131	養護 長照 失智	204 96 60	78.07
衛生福利部公設民營機構							
公設民營	天主教耕莘醫療財團法人耕莘醫院辦理衛生福利部北區老人之家頤苑自費安養中心（公設民營）	馬漢光	新北市新店區屈尺路 81 號	02-26660105	安養	332	35.03

衛生福利部主管財團法人機構							
私立	財團法人台灣省私立台北仁濟院附設仁濟安老所	林明成	新北市淡水區中正東路2段153號	02-28095600	安養	122	48.04
私立	財團法人台灣省私立健順養護中心	黃禎祥	新北市深坑區昇高村王軍寮9號	02-26622499	養護 長照	94 42	82.11
私立	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家	李震淮	桃園市楊梅區高榮里14鄰梅獅路539巷3號	03-4643385	安養 養護	110 293	38.02
私立	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設成功老人養護中心	李震淮	桃園市桃園區成功路2段99號	03-3394151	養護	160	84.02
私立	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設苗栗老人養護中心	李震淮	苗栗縣苗栗市新東街115巷2號	03-7325720	養護	164	79.11
私立	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹老人養護中心	李震淮	新竹市西門街116號	03-5285585	養護 日照	200 20	89.05
私立	財團法人台灣省私立菩提仁愛之家	簡金武	臺中市大里區中興路二段619號	04-24837148	安養 養護	80 217	53.01
私立	財團法人台灣省私立普門仁愛之家	李壯源	臺南市麻豆區南勢里關帝廟23之15號	06-5722384	安養	72	62.11
私立	財團法人樹河社會福利基金會附設台灣省私立悠然山莊安養中心	張忠嘉	臺南市關廟區關新路1段85號	06-5954188	安養 養護 長照	32 78 12	84.12
私立	財團法人台灣省私立台南仁愛之家康寧園安養中心	林壽宏	臺南市公園路321巷8號	06-2254670	安養	91	89.11
私立	財團法人台灣省私立台南仁愛之家新都養護所	林壽宏	臺南市新都路346號	06-2630431	養護	139	76.02

私立	財團法人台灣省私立台南仁愛之家成功養護中心	林壽宏	臺南市成功路238巷11號	06-2252114	養護	54	82.07
私立	財團法人台灣省私立高雄仁愛之家	張雅玲	高雄市大寮區後庄里民順街1號	07-7037380	安養 養護	52 346	66.05
私立	財團法人利河伯社會福利基金會附設台灣省私立基督仁愛之家	林永基	南投縣埔里鎮福興路146巷48號	049-2930390	養護 安養	107 33	87.04
私立	財團法人台灣省私立光明仁愛之家	張勝安	南投縣埔里鎮鯉魚路25-3號	049-2984506	安養 養護 長照	44 114 42	70.02
私立	財團法人台灣省私立嘉義仁愛之家	張南薰	嘉義市芳草里草地尾8號	05-2250065	養護 長照	123 50	65.05
私立	財團法人台灣省私立嘉義濟美仁愛之家	陳錦煌	嘉義市東區圳頭里盧義路361號	05-2766130	安養 養護	89 108	60.10
私立	財團法人台灣省私立嘉義博愛仁愛之家	吳振明	嘉義市東區林森東路235號	05-2762306	安養 養護	56 200	66.08
私立	財團法人台灣省私立孝愛仁愛之家	黃懌憬	屏東縣潮州鎮四維路189巷13號	08-7882351	安養 養護	49 95	63.08
臺北市公立機構							
公立	臺北市政府社會局老人自費安養中心	許立民	臺北市文山區興隆路4段109巷30弄6號	02-29393146	安養	378	71.12
公立	臺北市立浩然敬老院	張嫩文	臺北市北投區知行路75號	02-28581081	安養 養護	241 159	75.02
臺北市公設民營機構							
公設民營	財團法人獎卿護理展望基金會承辦臺北市文山老人養護中心	王仁宏	臺北市文山區興隆路2段95巷8號3~6樓	02-89313190	養護 日照	46 20	90.02

公設民營	天主教耕莘醫療財團法人永和耕莘醫院承辦臺北市至善老人安養護中心	鄒繼群	臺北市士林區仰德大道2段2巷50號	02-28832666	安養 養護 長照 日照	153 248 74 20	92.12
公設民營	財團法人臺北市私立恆安老人長期照顧中心(長期照顧型)承辦臺北市兆如老人安養護中心	胡世賢	臺北市文山區政大二街129號	02-86616365	安養 養護 長照 日照	189 132 132 20	91.02
臺北市財團法人機構							
私立	財團法人臺北市私立仁愛頤養園	陳玉梅	臺北市內湖區文德路66巷99號1-8樓	02-26582226	安養	45	88.06
私立	財團法人天主教失智老人社會福利基金會附設臺北市私立聖若瑟失智老人養護中心	洪山川	臺北市萬華區德昌街125巷11號1-4樓及13號1樓	02-23046715	養護 日照	64 20	90.03
私立	財團法人臺北市私立恆安老人長期照顧中心(長期照顧型)	胡世賢	臺北市萬華區水源路187號	02-23327973	長照	117	83.01
私立	財團法人臺北市私立愛愛院	陳炯松	臺北市萬華區大理街175巷27號	02-23060493	養護	238	48.11
私立	財團法人台灣基督教道生院附設臺北市私立道生院老人長期照顧中心(養護型)	李正剛	臺北市北投區中和街錫安巷112號1、2樓	02-28936161	養護	88	100.01
新北市公立機構							
公立	新北市立仁愛之家	吳欽仁	新北市萬里區龜吼里玉田路61號	02-24922511	安養 養護	242 174	64.07

新北市財團法人機構							
私立	財團法人新北市私立台灣天主教安老院	顧志珍	新北市八里區 中山路1段33號	02-26102034	安養 養護 日照	53 25 5	61.05
私立	財團法人中華文化社會福利基金會附設新北市私立翠柏新村老人安養中心	張正中	新北市汐止區 永春一路5號	02-26451002	安養 長照	462 50	75.10
私立	財團法人新北市私立廣恩老人養護中心	楊榮男	新北市新店區 北宜路2段579巷45號	02-22173517	養護 長照	100 45	77.01
私立	財團法人臺灣基督長老教會雙連教會附設新北市私立雙連安養中心	陳文欽	新北市三芝區 後厝村22之17號	02-26365999	安養 養護 失智	212 154 66	84.07
私立	財團法人新北市私立馨園老人養護中心	應堃輝	新北市萬里區 公館崙23-1號	02-24989331	養護	160	89.04
桃園市公設民營機構							
公設民營	財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)承辦桃園市蘆竹區老人長期照顧中心(養護型)	古梓龍	桃園市蘆竹區 山腳里5鄰黃帝街168號	03-3245369	養護	200	98.02
桃園市財團法人機構							
私立	財團法人桃園市私立國宏老人長期照顧中心(養護型)	吳黃玉英	桃園市平鎮區 關爺東路19-5號	03-4582977	養護	93	91.06
私立	財團法人桃園市私立甞光社會福利基金會附設桃園市私立甞光老人長期照顧中心(養護型)	楊牡真	桃園市平鎮區 南平路二段516巷99號	03-4643380	養護	196	91.06
私立	財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)	林建志	桃園市龍潭區 中正路三林段619巷105號	03-4092468	養護 長照	142 58	93.10

私立	財團法人桃園市私立佳安老人長期照顧中心(養護型)	吳有成	桃園市龍潭區 佳安西路4巷 101號	03-4111111	養護	124	101.02
臺中市公立機構							
公立	臺中市立仁愛之家	蘇淑貞	台中市北屯區 軍功路2段490 號	04-22390225	安養 養護	37 193	63.02
臺中市財團法人機構							
私立	財團法人臺中市順天宮輔順將軍廟附設臺中市私立輔順仁愛之家	陳英郎	臺中市德化街 362號	04-22030602	安養 養護	128 42	82.10
私立	財團法人臺中市私立長生老人長期照顧中心	李從華	臺中市北區北 屯路26號9 樓、10、12樓	04-22302033	長照	91	88.11
私立	財團法人臺中市私立永耕社福基金會附設臺中市私立永耕老人養護中心	林喬美	臺中市南區文 心南路766 號、768號、770 號	04-22611698	長照 養護	42 111	92.10
私立	財團法人中華基督教福音信義傳道會附設臺中市私立信義老人養護中心	尤寶珍	臺中市東勢區 東崎路五段425 號	04-25888225	養護	49	90.04
私立	財團法人台灣省私立永信社會福利基金會附設臺中市私立松柏園老人養護中心	李敏雄	臺中市大甲區 成功路319號	04-26760180	養護	161	90.11
私立	財團法人臺中市私立公老坪社會福利慈善事業基金會附設臺中市私立田園老人養護中心	陸桂森	臺中市豐原區 南嵩里水源路 坪頂巷8-7號	04-25220123	養護	200	94.05

私立	財團法人臺中市私立廣達社會福利慈善事業基金會附設臺中市私立廣達老人長期照護中心(養護型)	陳瑞祥	臺中市外埔區月眉西路398巷100號	04-26836161	養護	200	94.12
私立	財團法人臺中市私立普濟社會福利慈善事業基金會附設臺中市私立普濟老人養護中心	吳惠群	臺中市龍井區遠東街209巷2號	04-26522166	養護	32	95.11
臺南市公立機構							
公立	臺南市立仁愛之家	賴清德	臺南市安南區長和路2段36號	06-3554127	安養	100	65.01
臺南市公設民營機構							
公設民營	財團法人高雄市私立萃文書院社會福利慈善事業基金會承辦臺南市官田老人養護中心	黃碧恭	臺南市官田區隆本里中華路1段325號	06-5790749	養護	152	94.06
臺南市財團法人機構							
私立	財團法人臺南市天主教仁愛修女會附設臺南市私立老吾老養護中心	巫蕙蘭	臺南市西區金華路1段530巷19號	06-2635206 06-2643837	養護 長照	54 25	80.01
私立	財團法人臺南市私立吾愛吾家養護中心	徐富強	臺南市永華十二街27巷10號	06-2952763	養護	68	90.03
私立	財團法人臺南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會附設臺南市私立臨安老人養護中心	吳道昌	臺南市中西區民權路3段370號	06-3583000	養護	68	97.08
私立	財團法人台灣省臺南市台灣首廟天壇附設臺南市私立天壇老人養護中心	莊炯垣	臺南市新化區知義里新和庄22號	06-5800111	養護	250	90.09

私立	財團法人台南縣私立麻豆社會福利慈善事業基金會附設臺南市私立麻豆老人養護中心	何慶輝	臺南市麻豆區中民里謝厝寮101號之35	06-5710979	養護	200	94.04
私立	財團法人臺南縣私立佛教觀音村社會福利慈善事業基金會附設臺南市私立觀音村老人養護靜修院	呂美舒	臺南市新化區那拔里1鄰那拔林1-10號	06-5912800	養護	80	94.11
私立	財團法人臺南縣私立上崙社會福利慈善事業基金會附設臺南市私立懷安老人養護中心	林宗翰	臺南市仁德區上崙里上崙一街103號	06-2497023	養護	30	98.03
私立	財團法人高雄縣私立寶光建德社會福利慈善事業基金會附設台南市私立天心老人安養中心	林再錦	臺南市永康區二王里中山南路510巷1之13號	06-2314396	安養 養護	35 16	98.05
高雄市公立機構							
公立	高雄市政府社會局仁愛之家	姚昱伶	高雄市燕巢區深水里深水路1號	07-6151439	安養 養護	309 115	61.03
高雄市公設民營機構							
公設民營	財團法人屏東縣私立椰子園老人養護之家承辦高雄市政府社會局仁愛之家長期照顧業務(養護型)	蘇政君	高雄市燕巢區深水村深水路1號	07-6151439	養護	115	91.08
公設民營	財團法人高雄市私立典寶社會福利慈善事業基金會經營管理高雄市明山慈安居老人養護中心	洪金吉	高雄市仁武區考潭里成功路5號	07-3722268	養護	90	95.05

高雄市財團法人機構							
私立	財團法人高雄市私立濟眾老人養護中心	楊芙媿	高雄市楠梓區加昌路 298 號	07-3639437	長照養護	20 118	85.02
私立	信義醫療財團法人附設高雄市私立方舟養護之家	莊東傑	高雄市苓雅區成功一路 135 巷 26 號	07-3321111	養護	86	90.07
私立	財團法人高雄市私立永安老人養護中心	陳廖梅 芳	高雄市大寮區過溪里濃中街 12 號	07-7881876	養護	45	85.05
私立	財團法人高雄市私立張簡秋風社會福利慈善事業基金會附設高雄市私立松喬老人養護中心	黃碧霞	高雄市大寮區內坑里內坑路 77-36 號	07-7830789	養護	110	92.06
私立	財團法人高雄市私立愛心老人養護中心	溫和琴	高雄市美濃區泰安路 249 巷 2 之 2 號	07-6813958	養護	99	92.03
私立	財團法人高雄市私立合信興老人養護中心	謝甲任	高雄市旗山區旗南三路 112 之 2 號	07-6661236	養護	81	94.03
私立	財團法人高雄市私立萃文書院社會福利慈善事業基金會附設高雄市私立萃文佛恩養護院	黃碧恭	高雄市內門區觀亭里番子路 16 之 10 號	07-6671712	養護	180	94.09
私立	財團法人高雄市私立淨覺社會福利基金會附設高雄市私立淨覺老人養護中心	蔡碩堂	高雄市阿蓮區復安村 9 鄰復安 95 之 70 號	07-6333720	養護	132	95.09
私立	財團法人高雄市私立聖和社會福利慈善事業基金會附設高雄市私立聖和老人長期照顧中心(養護型)	林錫社	高雄市路竹區鴨寮里保民路 99 巷 36 號	07-6071466	養護	200	99.04

私立	財團法人濟興長青基金會附設高雄市私立濟興長青園老人長期照顧中心(長期照顧型)	曾燈友	高雄市燕巢區橫山路 72 號	07-6155548	長照	25	102.04
私立	財團法人高雄市日新老人長期照顧中心(養護型)	曾清文	高雄市美濃區德興里忠孝路 1 段 219 號 1 樓	07-6815800	養護	83	103.12
宜蘭縣公設民營機構							
公設民營	財團法人感恩社會福利慈善基金會承辦羅東鎮養護所	朱桂英	宜蘭縣羅東鎮維揚路 132 號	03-9610078	養護	176	95.08
宜蘭縣財團法人機構							
私立	財團法人天主教靈醫修女會附設宜蘭縣私立瑪利亞老人長期照顧中心(養護型)	王綢	宜蘭縣羅東鎮北成路 1 段 17 號	03-9512060	長照 養護	41 65	78.12
私立	財團法人宜蘭縣私立天主教弘道仁愛之家	洪山川	宜蘭縣南澳鄉蘇花路 2 段 251 號	03-9981059	安養	36	74.05
私立	財團法人宜蘭縣私立竹林養護院	林振壬	宜蘭縣礁溪鄉六結路 151 號	03-9889357	養護	100	84.07
私立	財團法人宜蘭縣私立親水園養護之家	葉信寬	宜蘭縣五結鄉季水路 15 巷 46 號	03-9500180	養護 長照	49 15	91.10
私立	財團法人宜蘭縣私立鴻德養護院	彭愛珠	宜蘭縣員山鄉中華村冷水路 17 號	03-9231106	養護	192	96.04
私立	財團法人宜蘭縣私立宏仁老人長期照顧中心(養護型)	吳茂坤	宜蘭縣宜蘭市舊城北路 177 號	03-9354176	養護 長照	66 22	97.09
私立	財團法人天主教靈醫會附設宜蘭縣私立聖嘉民老人長期照顧中心(養護型)	呂若瑟	宜蘭縣三星鄉大隱村 9 鄰三星路 2 段 103 號	03-9898806	養護 長照	107 15	98.07

私立	財團法人宜蘭縣私立慈愛養護院	林哲弘	宜蘭縣五結鄉親河路2段58巷78號	03-9606000	養護 長照	72 56	100.12
私立	財團法人宜蘭縣私立力麗樂活老人長期照顧中心(養護型)	郭濟安	宜蘭縣五結鄉中正路三段21號2-6樓	03-9650736	養護 長照	80 20	102.8
新竹縣公設民營機構							
公設民營	財團法人台灣省天主教會新竹教區承辦竹北市老人安養中心	李克勉	新竹縣竹北市福興東路1段353號	03-5500797	安養 養護	25 24	91.06
新竹縣財團法人機構							
私立	財團法人台灣省天主教會新竹教區附設新竹縣私立長安老人養護中心	李克勉	新竹縣竹東鎮長安路130號	03-5943987	養護	150	83.05
私立	財團法人新竹縣私立保順養護中心	呂肇炫	新竹縣芎林鄉石潭村福昌街134巷19號	03-5922299	養護 失智	189 11	93.09
私立	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹縣私立新埔長期照顧中心(養護型)	李震淮	新竹縣新埔鎮早坑里18鄰義民路1段566巷71、73、75、77號	03-5886460	養護 長照 失智	80 60 60	102.07
苗栗縣公設民營機構							
公設民營	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心承辦苗栗縣社區老人安養護中心(戊山園)	張漢昌	苗栗市南勢里8鄰新勝7之1號	037-330022	安養 養護	7 93	87.06
公設民營	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心承辦苗栗縣苑裡社區老人養護中心	張漢昌	苗栗縣苑裡鎮石鎮里石鎮34之5號	037-743433	養護	108	92.07

苗栗縣財團法人機構							
私立	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心	張漢昌	苗栗縣通宵鎮坪頂里 15 鄰坪頂 142-5 號	037-783409	養護	150	96.11
彰化縣財團法人機構							
私立	財團法人彰化縣私立珍瑩老人養護中心	蕭珮瑄	彰化縣社頭鄉仁和村山腳路 2 段 726 巷 23 號	04-8721297	養護	45	83.06
私立	財團法人彰化縣私立愛如心老人養護中心	賴照發	彰化縣芬園鄉中興路 376 號	049-2520986	養護 長照	39 38	91.10
私立	財團法人彰化縣私立廣成老人安養中心	蔡東龍	彰化縣員林鎮員水路 1 段 102 巷 76 號	04-8337536	安養 養護	56 45	79.12
私立	財團法人彰化縣私立慈恩老人養護中心	謝明月	彰化縣二林鎮華崙里光復路 61 巷 20 號	04-8681199	長照 養護	55 143	91.02
私立	財團法人彰化縣私立茉莉園社會福利慈善事業基金會附設彰化縣私立茉莉園老人長期照顧中心(長期照護型)	蔡進興	彰化縣花壇鄉北口村彰花路 651 巷 37 號	04-7519088	長照	198	97.06
私立	財團法人台灣省私立台中仁愛之家附設彰化縣私立慈惠老人養護中心	蔡慶欣	彰化市市民街 100 號	04-7276668	養護 長照	182 30	95.03
私立	財團法人彰化縣私立葳群公益慈善事業基金會附設彰化縣私立葳群老人長期照顧中心(養護型)	林亮暉	彰化縣永靖鄉福興村永福路二段 218 號	04-8246888	長照 養護	30 156	100.11
南投縣財團法人機構							
私立	財團法人南投縣私立南投仁愛之家	賴文吉	南投縣南投市三興里 39 鄰民族路 617 號	049-2222151	安養 養護	39 108	69.09

私立	財團法人南投縣私立傑瑞社會福利基金會附設南投縣私立傑瑞老人安養中心	陳本源	南投縣南投市三興里31鄰嶺興路210-3號	049-2230990	安養 養護 長照	160 266 72	80.05
雲林縣財團法人機構							
私立	財團法人雲林縣私立同仁仁愛之家	楊文榮	雲林縣林內鄉林茂村復興路34號	05-5892670	養護 長照	150 50	44.02
私立	財團法人天主教中華道明修女會附設私立福安老人療養所	李素貞	雲林縣斗南鎮興北路99號	05-5974374	養護	99	78.03
嘉義縣財團法人機構							
私立	財團法人利河伯社會福利基金會附設嘉義縣私立基督老人長期照顧中心(養護型)	林永基	嘉義縣大林鎮西榮路3號	05-2656969	養護	70	90.02
私立	財團法人嘉義縣私立開元殿福松老人養護中心	葉松海	嘉義縣溪口鄉柴林村65之2號	05-2691234	養護	138	93.03
私立	財團法人嘉義縣私立瑞泰社會福利基金會附設嘉義縣私立幸福老人長期照顧中心(養護型)	陳俊男	嘉義縣番路鄉新福村5鄰許厝22號	05-2590613	養護	90	101.10
屏東縣財團法人機構							
私立	財團法人屏東縣私立椰子園老人養護之家	蘇政君	屏東縣長治鄉繁昌村振興路16之9號	08-7621111	養護	156	91.08
私立	財團法人屏東縣私立永安老人養護中心	陳榮泉	屏東縣恆春鎮網紗里大埔路8號	08-8899720	養護	152	91.11
私立	財團法人屏東縣私立長青老人養護中心	楊永琦	屏東市長治鄉榮華村信義路55號	08-7620915	養護	108	86.06

私立	財團法人屏東縣私立清境家園社會福利慈善事業基金會附設屏東縣私立清境家園老人長期照護中心	顏麗珠	屏東縣屏東市歸禮巷湖南里2-36號	08-7533557	長照 養護 失智	87 82 12	93.05
私立	財團法人屏東縣私立枋寮老人養護中心	黃炳爵	屏東縣枋寮鄉隆山村中正大路32號	08-8788784	養護	48	91.02
私立	財團法人屏東縣私立聖欣老人養護中心	邱鎮光	屏東縣鹽埔鄉永隆村大山街22號	08-7031468	養護	150	93.07
私立	財團法人屏東縣私立國淳社會福利慈善事業基金會附設屏東縣私立琉璃光老人長期照顧中心(失智型)	劉文國	屏東縣竹田鄉竹田村14鄰自強路8號	08-7710308	失智 養護	36 40	101.01
私立	財團法人台灣基督長老教會原住民宣道會附設屏東縣私立春日老人長期照顧中心(養護型)	閔增·馬啞啞	屏東縣春日鄉春日村98-1號	08-8781900	養護	32	101.04
臺東縣財團法人機構							
私立	財團法人台灣省台東縣天主教聖十字架慈愛修女會附設天主教私立聖十字架療養院	高定妹	台東縣關山鎮中正路55號	089-811073	養護	40	79.06
私立	財團法人台東縣私立台東仁愛之家	李壬癸	台東縣台東市中興路3段549號	089-227592	養護	119	78.07

私立	財團法人北部台灣基督長老教會東部中會附設台東縣私立長青老人養護中心	陳明輝	台東縣台東市鐵花路 51 號	089-358406	養護	70	90.06
私立	財團法人台東縣私立柏林老人養護中心	劉松癸	臺東市豐里里重慶路 831 號	089-339985	養護 長照	162 30	94.05
花蓮縣財團法人機構							
私立	財團法人花蓮縣私立博愛居安廬老人長期照顧中心(養護型)	廖美燕	花蓮縣吉安鄉吉昌一街 258 巷 11 號	03-8529789	養護	90	87.06
私立	財團法人天主教會花蓮教區附設花蓮縣私立聲遠老人養護之家	劉英花	花蓮縣新城鄉博愛路 31 號	038-610075	養護	54	84.11
私立	財團法人中華基督教伯特利會總會附設花蓮縣私立長榮養護院	彭貴稜	花蓮縣吉安鄉光華村 4 鄰華城 5 街 550 號	03-8566773 03-8420122	養護	100	92.09
私立	財團法人花蓮縣私立吉豐老人養護所	陳秋英	花蓮縣壽豐鄉平和村 23 鄰吳全 96 之 10 號	03-8663822	養護	180	93.04
基隆市公立機構							
公立	基隆市立仁愛之家	楊明達	基隆市安樂區安一路 370 巷 1 號	02-24241186	安養	394	61.12
基隆市公設民營機構							
公設民營	財團法人台北市私立恆安老人長期照顧中心(長期照護型)承辦基隆市立仁愛之家養護大樓	胡世賢	基隆市安樂區安一路 370 巷 1 之 5 號	02-24216299	養護	230	91.03

基隆市財團法人機構							
私立	財團法人基隆市私立博愛仁愛之家	張正中	基隆市暖暖區源遠路 254 號	02-24582872	安養 養護	269 48	66.09
新竹市財團法人機構							
私立	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心	林志雄	新竹市延平路 1 段 491 號	03-5244222	養護	48	93.01
嘉義市財團法人機構							
私立	財團法人嘉義市私立瑞泰老人長期照顧中心	陳蔡美惠	嘉義市西區玉山路 669 號	05-2352600	長照	90	90.09
私立	財團法人嘉義市私立保康社會福利慈善事業基金會附設嘉義市私立保康老人長期照顧中心(長照型)	吳英賓	嘉義市東區後湖里 17 鄰保順路 121 號	05-2715565	失智 長照	18 178	100.02
金門縣公立機構							
公立	金門縣立大同之家	楊志斌	金門縣金城鎮民生路 72 號	082-325052	安養 養護	90 30	82.04
金門縣公設民營機構							
公設民營	金門縣松柏園老人長期照顧中心	施志宏	金門縣金湖鎮溪湖里裕民農莊 22 號	082-335395	養護 長照 失智	81 57 36	101.4
連江縣公立機構							
公立	連江縣立大同之家	陳麗玲	連江縣馬祖南竿清水村 131 號	083622033	安養 養護	16 18	80.01

附錄 2

老人福利機構評鑑及獎勵辦法

中華民國 89 年 5 月 1 日台內中社字第 8976906 號令訂定發布

中華民國 96 年 7 月 24 日內授中社字第 0960714057 號令修正發布名稱及全文 11 條（原名稱：私立老人福利機構獎勵辦法）

中華民國 98 年 6 月 3 日內授中社字第 0980715672 號令修正發布

中華民國 101 年 6 月 8 日內授中社字第 1015933035 號令修正第 4 條

第一條 本辦法依老人福利法（以下簡稱本法）第三十七條第四項規定訂定之。

第二條 本辦法之評鑑及獎勵對象如下：

- 一、全國性、省級公立、公設民營及財團法人老人福利機構。
- 二、經直轄市、縣(市)主管機關初評達一定成績以上之直轄市、縣(市)公立、公設民營及財團法人老人福利機構。

第三條 老人福利機構之評鑑，中央主管機關每三年至少舉辦一次。

第四條 中央主管機關為辦理老人福利機構之評鑑，得設評鑑小組，置委員十九人至二十五人，其中一人為主任委員，由業務單位主管兼任，其餘委員由中央主管機關就下列人員聘兼組成之：

- 一、中央主管機關及其他相關機關代表五人或六人。
- 二、老人福利相關領域學者八人至十人。
- 三、具有五年以上老人福利實務經驗之專家五人至八人。

評鑑小組開會時由主任委員擔任主席，主任委員不能出席時，由其指定委員一人代理之。

評鑑小組委員應遵守利益迴避原則。

第五條 老人福利機構評鑑項目包括下列事項：

- 一、行政組織及經營管理。
- 二、生活照顧及專業服務。
- 三、環境設施及安全維護。
- 四、權益保障。
- 五、改進創新。
- 六、其他依老人福利相關法規規定，及經評鑑小組決議評鑑之項目。

評鑑實施計畫由中央主管機關於實施評鑑前十二個月公告。

第六條 第二條第一款之老人福利機構，依前條實施計畫自行評定後，送中央主管機關辦理複評。

第二條第二款之老人福利機構，評鑑程序及方式如下：

- 一、自評：由受評機構依前條實施計畫自行評定，送直轄市、縣(市)主管機關初評。
- 二、初評：由直轄市、縣(市)主管機關依前條實施計畫採書面審查及實地訪視方式辦理評選，並依中央主管機關指定日期函報初評結果。
- 三、複評：由中央主管機關之評鑑小組採書面審查及實地訪視方式辦理。

直轄市、縣(市)主管機關於中央主管機關實施評鑑前一年所辦之老人福利機構評鑑，如其評鑑項目內容報經中央主管機關同意者，其評鑑結果得為前項第二款之初評。

第七條 評鑑結果分為以下等第：

- 一、優等。
- 二、甲等。
- 三、乙等。
- 四、丙等。
- 五、丁等。

複評成績列為甲等以上者，由中央主管機關表揚及發給獎牌；其為私立老人福利機構者，並酌給獎金。

公立老人福利機構複評成績列為優等者，主管機關應對其首長及相關人員予以行政獎勵。

第八條 複評成績列為優等或甲等之老人福利機構，得優先接受政府補助或委託辦理業務；列為丙等或丁等者，由主管機關依本法第四十八條規定處理，並限期改善。

前項複評成績列為丙等或丁等，經限期改善者，中央主管機關應於六個月內再次複評；再次複評成績未達乙等以上者，應停止政府補助或委託辦理業務，並由主管機關依本法規定處理。

第九條 私立老人福利機構依本辦法取得之獎金，應專作辦理老人福利業務、充實設施、設備或工作人員獎金之用，並應詳細列帳。

第十條 老人福利機構評鑑得委託民間專業團體、機構或學校辦理；評鑑所需費用，由中央主管機關編列預算支應。

第十一條 本辦法自發布日施行。

附錄 3

老人福利機構設立標準

中華民國 70 年 11 月 30 日台內社字第 58495 號令發布
中華民國 87 年 6 月 17 日台內社字第 8782311 號、衛署
醫字第 87032697 號令修正發布
中華民國 96 年 7 月 30 日內授中社字第 0960714040
號、衛署照字第 0962801277 號令修正發布
中華民國 101 年 12 月 3 日內授中社字第 1015935358
號、衛署照字第 1012800484B 令修正發布第 17 條、第
22 條、第 23 條、第 37 條及第 38 條

第一章 總 則

- 第 一 條 本標準依老人福利法(以下簡稱本法)第三十四條第二項及第三十六條第五項規定訂定之。
- 第 二 條 本法所定老人福利機構，分類如下：
一、長期照顧機構：分為下列三種類型：
(一)長期照護型：以罹患長期慢性病，且需要醫護服務之老人為照顧對象。
(二)養護型：以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人為照顧對象。
(三)失智照顧型：以神經科、精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上、具行動能力，且需受照顧之老人為照顧對象。
二、安養機構：以需他人照顧或無扶養義務親屬或扶養義務親屬無扶養能力，且日常生活能自理之老人為照顧對象。
三、其他老人福利機構：提供老人其他福利服務。
- 第 三 條 老人福利機構之設立，應符合下列規定：
一、建築物之設計、構造與設備，應符合建築法及相關法令規定。
二、消防安全設備、防火管理、防焰物品等消防安全事項應符合消防法及相關法令規定。
三、用地應符合土地使用管制相關法令規定。

- 四、飲用水供應應充足，並應符合飲用水水質標準。
- 五、應維持環境整潔與衛生，並應有妨害衛生之病媒及孳生源防治之適當措施。
- 六、其他法令有規定者，依該法令規定辦理。

第 四 條 長期照顧機構及安養機構除前條規定外，並應有符合下列規定之設施：

一、寢室：

- (一)良好通風及充足光線，且有自然採光之窗戶。
- (二)不得設於地下樓層。
- (三)室內設之床位，每床應附有櫥櫃或床頭櫃，並配置緊急呼叫系統；床邊與鄰床之距離至少八十公分。
- (四)至少設一扇門，其淨寬度應在八十公分以上。
- (五)二人或多人床位之寢室，應備具隔離視線之屏障物。
- (六)寢室間之隔間高度應與天花板密接。
- (七)有可供直接進入寢室，不須經過其他寢室之走廊。

二、衛浴設備：

- (一)至少設一扇門，其淨寬度應在八十公分以上。
- (二)屬於多人使用之衛浴設施，應有適當之隔間或門簾。
- (三)照顧區應設衛生及沐浴設備，並配置緊急呼叫系統。
- (四)有適合臥床或乘坐輪椅老人使用之衛浴設備。

三、照顧區、餐廳、浴廁、走道、樓梯及平臺，均應設欄杆或扶手之設備。樓梯、走道及浴廁地板應有防滑措施及適當照明設備。

四、廚房應配置食物加熱、貯藏及冷凍設備。

五、公共設施有提供公用電話者，應有適合身心障礙或行動不便老人使用之設計。

六、有被褥、床單存放櫃及用品雜物、輪椅等之儲藏設施。

第 五 條 老人福利機構設日間照顧設施者，應設有多功能活動室、餐廳、廚房、盥洗衛生設備及午休設施。

日間照顧設施之樓地板面積，平均每人應有十平方公尺以上。

前項日間照顧設施設有寢室者，其寢室之樓地板面積，平均每人應有五平方公尺以上。

日間照顧設施之工作人員，依其照顧對象，準用業務性質相同老人福利機構規定設置。

第 六 條 本標準關於機構、設施樓地板面積之規定，其停車空間及員工宿舍面積不計算在內；關於寢室樓地板面積之規定，其浴廁面積不計算在內。

第 七 條 各級政府設立及辦理財團法人登記之長期照顧機構或安養機構，其設立規模為收容老人五十人以上、二百人以下為限。但中華民國九十六年二月一日以前已許可立案營運者，不在此限。

小型長期照顧機構或安養機構，其設立規模為收容老人五十人以上、未滿五十人。

第 八 條 長期照顧機構及安養機構應置專任院長（主任）一名，綜理機構業務，督導所屬工作人員善盡業務責任；並配置下列工作人員：

- 一、護理人員：負責辦理護理業務及紀錄。
- 二、社會工作人員：負責辦理社會工作業務。
- 三、照顧服務員：負責老人日常生活照顧服務。
- 四、其他與服務相關之專業人員。

前項各款人員資格應依老人福利專業人員資格及訓練相關規定，並於聘任後三十日內報請主管機關備查；異動時，亦同。

第一項第一款至第三款所定人員除本標準另有規定者外，應為專任；第四款人員得以專任或特約方式辦理。

第一項第二款社會工作人員應有四分之一以上領有社會工作師證照；第三款照顧服務員，其中外籍看護工除本標準另有規定者外，不得逾二分之一。

第二章 長期照顧機構

第一節 長期照護型機構

第 九 條 長期照護型機構樓地板面積，按收容老人人數計算，平均每人應有十六點五平方公尺以上。

第 十 條 長期照護型機構設施除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

- 一、寢室：
 - (一)樓地板面積，平均每人應有七平方公尺以上。每一寢室至多設六床。
 - (二)每床應有床欄及調節高度之裝置，其床尾與牆壁間之距離至少一公尺。
 - (三)收容人數五十人以上者，每一寢室應設簡易衛生設備。
 - 二、護理站應具下列設備：
 - (一)準備室、工作車。
 - (二)護理紀錄櫃、藥品及醫療器材存放櫃。
 - (三)急救配備：氧氣、鼻管、人工氣道、氧氣面罩、抽吸設備、喉頭鏡、氣管內管、甦醒袋、常備急救藥品。
 - (四)輪椅。
 - (五)污物處理設備。
 - 三、照護區走道淨寬至少一百四十公分。走道二側有居室者，淨寬至少一百六十公分。
 - 四、日常活動場所：應設餐廳、交誼休閒活動等所需之空間與設備，平均每人應有四平方公尺以上。
 - 五、空調設備。
 - 六、主要走道臺階處，應有推床或輪椅之專用斜坡道。
 - 七、設太平間者，應具有屍體冷藏設備。
- 前項機構得視業務需要，設物理治療室、職能治療室。

第十一條 長期照護型機構除院長(主任)外，應依下列規定配置工作人員：

- 一、護理人員：隨時保持至少有一人值班；每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計。設有日間照顧者，每提供二十人之服務量，應增置一人。
- 二、社會工作人員：照顧未滿一百人者，至少置一人；一百人以上者，每一百人應增置一人。但四十九人以下者，以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少應提供二天以上之服務。
- 三、照顧服務員：日間每照顧五人應置一人；未滿五人者，以五人計；夜間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，

以十五人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

前項機構得視業務需要，置專任或特約醫師、物理治療人員、職能治療人員或營養師。

第十二條 長期照護型機構，對所照顧之老人，應由醫師予以診察；並應依老人照顧需要，至少每個月由醫師診察一次。

第十三條 長期照護型機構，對於轉診及醫師每次診察之病歷摘要，應連同護理紀錄依護理人員法規定妥善保存。

前項病歷摘要、護理紀錄應指定專人管理。

第二節 養護型機構

第十四條 各級政府設立及辦理財團法人登記之養護型機構（以下簡稱公立及財團法人養護型機構）樓地板面積，以收容老人人數計算，平均每人應有十六點五平方公尺以上。

小型養護型機構，其樓地板面積以收容老人人數計算，平均每人應有十平方公尺以上。

第十五條 公立及財團法人養護型機構設施除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

一、寢室：

（一）樓地板面積，平均每人應有七平方公尺以上。每一寢室至多設六床。

（二）收容人數五十人以上者，每一寢室應設簡易衛生設備。

二、護理站：應具有準備室、工作臺、治療車、護理紀錄櫃、藥品與醫療器材存放櫃及急救配備。

三、日常活動場所：應設餐廳、交誼休閒活動等所需之空間及設備，平均每人應有四平方公尺以上。

四、其他設施：應設污物處理室、洗衣間等空間及設備。

前項機構得視業務需要，設物理治療室、職能治療室、社會服務室、宗教聚會所、安寧照護室或緊急觀察室、配膳、廢棄物焚化等所需空間及設備。

第十六條 公立及財團法人養護型機構除院長(主任)外，應依下列規定配置工作人員：

- 一、護理人員：隨時保持至少有一人值班；每照顧二十人應置一人；未滿二十人者，以二十人計。
- 二、社會工作人員：照顧未滿一百人者，至少置一人；一百人以上者，每一百人應增置一人。但四十九人以下者，以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少應提供二天以上之服務。
- 三、照顧服務員：日間每照顧八人應置一人；未滿八人者，以八人計；夜間每照顧二十五人應置一人；未滿二十五人者，以二十五人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

前項機構收容有需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人者，應依第十一條規定配置工作人員。

第一項機構得視業務需要，置行政人員、專任或特約醫師、物理治療人員、職能治療人員、營養師或其他工作人員。

第十七條 小型養護型機構，其設施除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

- 一、寢室：樓地板面積，平均每人應有五平方公尺以上。每一寢室至多設六床。
- 二、護理站：應具護理紀錄櫃、急救配備。
- 三、日常活動場所：應設多功能活動所需之空間及設備。
- 四、廁所：每十六人，至少應設男廁一間及女廁二間；未滿十六人者，以十六人計；每增加十六人，增設男廁一間及女廁二間。

依前項第四款增設之廁所得以活動式便盆椅替代。

第十八條 小型養護型機構除院長（主任）外，應依下列規定配置工作人員：

- 一、護理人員：隨時保持至少有一人值班；每照顧二十人應置一人；未滿二十人者，以二十人計。
- 二、照顧服務員：日間每照顧八人應置一人；未滿八人者，以八人計；夜間每照顧二十五人應置一人；未滿二十五人者，以二十五人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

前項機構收容有需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人者，

應依第十一條規定配置工作人員。

第一項機構得視業務需要，置專任或特約社會工作人員或其他工作人員。

第十九條 養護型機構收容需鼻胃管、導尿管護理服務需求老人者，應報主管機關許可；其人數不得逾原許可設立規模二分之一，並準用第十二條及第十三條規定。

第二十條 小型養護型機構辦理財團法人登記者，其樓地板面積、設施及工作人員之配置，準用第十四條第一項、第十五條及第十六條規定。

第三節 失智照顧型機構

第二十一條 失智照顧型機構樓地板面積，按收容老人人數計算，平均每人應有十六點五平方公尺以上。

第二十二條 失智照顧型機構應採單元照顧模式，每一單元服務人數不得超過十六人。

第二十三條 失智照顧型機構設施除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

一、寢室：

(一) 樓地板面積，平均每人應有七平方公尺以上。每一寢室不得超過四床；其中四人寢室床數不得逾單元總床數二分之一，二人或多人以上之寢室應備具明確區隔個人生活空間之屏障物。

(二) 每一寢室應設簡易衛生設備。

(三) 每間寢室之出入口必須與走廊、客廳相通，與其他寢室明確區隔，不得僅以屏風、窗簾等隔開。

二、護理站：應具有準備室、工作臺、治療車、護理紀錄櫃、藥品與醫療器材存放櫃及急救配備。

三、每一單元日常生活基本設施除寢室外，並應設客廳、餐廳、簡易廚房、衛浴設備(盥洗間、浴室及廁所等)及其他必要之設施。

四、日常活動場所：應設交誼休閒活動所需之空間及設備。

五、其他設施：應設污物處理室、洗衣間等空間及設備。

前項機構得視業務需要，設物理治療室、職能治療室、社會

服務室、宗教聚會所、安寧照護室或緊急觀察室、配膳、廢棄物焚化等所需空間及設備。

第二十四條 失智照顧型機構除院長(主任)外，應依下列規定配置工作人員：

- 一、護理人員：隨時保持至少有一人值班；每照顧二十人應置一人；未滿二十人者，以二十人計。
- 二、社會工作人員：照顧未滿一百人者，至少置一人；一百人以上者，每一百人應增置一人。但四十九人以下者，以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少應提供二天以上之服務。
- 三、照顧服務員：日間每照顧三人應置一人；未滿三人者，以三人計；夜間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計。夜間應置人力得與護理人員合併計算。

前項第三款照顧服務員得以僱用兼職人員為之。但兼職人員不得超過三分之一，且兼職之照顧服務員每週至少應提供十六小時以上服務時間。專任或兼任人員應固定，且不得聘僱外籍看護工。

第一項機構得視業務需要，置行政人員、專任或特約醫師、物理治療人員、職能治療人員、營養師或其他工作人員。

第三章 安養機構

第二十五條 各級政府設立及辦理財團法人登記之安養機構（以下簡稱公立及財團法人安養機構）樓地板面積，以收容老人人數計算，平均每人應有二十平方公尺以上。

小型安養機構，其樓地板面積以收容老人人數計算，平均每人應有十平方公尺以上。

第二十六條 公立及財團法人安養機構設施除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

- 一、寢室：樓地板面積，平均每人應有七平方公尺以上。每一寢室至多設三床。
- 二、護理站：應具有護理紀錄櫃、藥品與醫療器材存放櫃及急救配備。
- 三、日常活動場所：應設餐廳、會客室、閱覽室、休閒、康樂活動室、宗教聚會場所及其他必要設施或設備，其中

會客室、閱覽室、休閒、康樂活動室平均每人應有六平方公尺以上。

前項機構得視業務需要，設職能治療室、社會服務室、健身房、觀護室或其他設施。

第二十七條 公立及財團法人安養機構除院長(主任)外，應依下列規定配置工作人員：

- 一、護理人員：隨時保持至少有一人值班。
- 二、社會工作人員：照顧未滿八十人者，至少置一人；八十人以上者，每八十人應增置一人。但四十九人以下者，以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少應提供二天以上之服務。
- 三、照顧服務員：日間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計；夜間每照顧三十五人應置一人；未滿三十五人者，以三十五人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

前項機構得視業務需要，置輔導員、行政人員、專任或特約醫師、職能治療人員、營養師或其他工作人員。

第二十八條 小型安養機構，其設施除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

- 一、寢室：樓地板面積，平均每人應有五平方公尺以上。每一寢室至多設三床。
- 二、日常活動場所：應設多功能活動所需之空間及設備。
- 三、其他設備：得視需要設護理紀錄櫃、急救配備等設施。

第二十九條 小型安養機構除主任外，應依下列規定配置工作人員：

- 一、護理人員：隨時保持至少有一人值班。
- 二、照顧服務員：日間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計；夜間每照顧三十五人應置一人；未滿三十五人者，以三十五人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

前項機構得視業務需要，置專任或特約社會工作人員或其他必要人員。

第三十條 小型安養型機構辦理財團法人登記者，其樓地板面積、設施及工作人員之配置，準用第二十五條第一項、第二十六條及第二

十七條規定。

第四章 其他老人福利機構

第三十一條 中華民國九十六年二月一日以前之文康機構及服務機構，除得提供本法第十七條及第十八條所定居家式及社區式服務外，並得視需要提供安置服務及康樂、文藝、技藝、進修與聯誼活動服務及老人臨時照顧服務、志願服務、短期保護。

第三十二條 中華民國九十六年二月一日以前之文康機構及服務機構，其室內樓地板面積不得少於二百平方公尺，並應具有下列設施：

- 一、辦公室、社會工作室或服務室。
- 二、多功能活動室。
- 三、教室。
- 四、衛生設備。
- 五、其他與服務相關之必要設施。

前項第二款及第三款之設施，得視實際情形調整併用；並得視業務需要設會議室、諮詢室、圖書閱覽室、保健室等設施。

第一項機構提供餐飲服務者，應設餐廳及廚房；提供日間照顧、臨時照顧、短期保護及安置設施者，應設寢室、盥洗衛生設備、餐廳、廚房及多功能活動室。

第三十三條 中華民國九十六年二月一日以前之文康機構及服務機構，至少應置下列人員其中一人：

- 一、主任。
- 二、社會工作人員。
- 三、行政人員或服務人員。

前項機構辦理居家式或社區式服務方案者，其人力之配置應依相關規定辦理。

第五章 附 則

第三十四條 長期照顧機構及安養機構採綜合辦理者，應依下列規定辦理：

- 一、屬分別使用之區域，並有固定隔間、獨立區劃者，其設施及工作人員標準應各依第二章及第三章規定辦理。
- 二、無固定隔間、獨立區劃者，其設施及工作人員應依較高之標準辦理。

前項機構之規模，應依各類標準分別計算；原許可設立機構類型之規模應逾二分之一。

第三十五條 老人福利機構於新設、擴充、遷移時，應依本標準規定辦理。

第三十六條 中華民國九十六年二月一日以前已依規定向直轄市、縣(市)政府申請新設、擴充、遷移、復業、負責人變更，而其處理程序尚未終結之案件，得適用本標準八十七年六月十七日修正施行之規定辦理。

第三十七條 中華民國九十六年二月一日以前已許可立案之老人福利機構，未符合本標準者，應自本標準修正施行之日起五年內完成改善；屆期未完成改善者，依本法規定處理。前條所定之老人福利機構，亦同。

中華民國九十六年二月一日以前已許可立案之偏遠、離島地區、原住民地區老人福利機構，依本標準改善有困難者，得專案報請直轄市、縣(市)主管機關審查，並經中央主管機關同意後得免依前項規定辦理。

第三十八條 本標準自發布日施行。

本標準中華民國一百零一年十二月三日修正之條文，自一百零一年七月三十一日施行。

附錄 4

中華民國 101 年 9 月 12 日內授中社字第 1015934301 號公告
(中華民國 101 年 7 月 11 日行政院消費者保護會第 5 次會議通過)

養護(長期照護)定型化契約範本

一、委託養護（長期照護）定型化契約（定有期限）範本

簽約前注意事項：

一、受照顧者家屬或委託人辦理受照顧者進住機構時，有權將契約書攜回詳細審視，並應有至少五日之契約審閱期，機構業者應遵守下列事項：

（一）依消費者保護法第十一條之一規定，業者與消費者簽約前，應提供三十日以內合理期間，供消費者審閱全部條款內容。業者違反上述規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該等條款仍構成契約之內容。本契約之審閱期間定為五日應屬合理期限，但消費者要求更長時（但限於三十日以內），機構亦應同意之。

（二）機構宜準備簽收簿，供受照顧者家屬或委託人索取契約範本時，請其簽收，以備需要時證明消費者曾行使契約審閱權。

（三）機構應告知消費者有關本契約一切之權利義務事項，除應提供契約條款外，同時並交付機構立案證書影本、投保公共意外責任險證明文件影本、收容辦法、請假規定及另行收費基準等文件。

二、機構應確保廣告內容之真實，以及重要交易資訊應公開及透明化，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。契約內容不得違背法令強制禁止之規定或公序良俗。

三、由於機構是群體生活，受照顧者入住前應提供體檢文件，體檢項目至少包含：胸部 X 光檢查、糞便檢查（桿菌性痢疾、阿米巴痢疾及寄生蟲感染檢查），以供機構審核是否符合進住條件。

四、本契約範本僅供機構及消費者參考。

本約雖為定型化契約之一種，惟受照顧者家屬或委託人仍得針對個別狀況，經雙方合議確認後，要求機構業者增刪修改，機構不得以本契約內容為主管機關所定為由，主張無法修改，亦不得為有利於己之修正後宣稱為政府機關版本，而主張不得修改。

為使消費者了解機構資訊，應將主管機關最近二次老人福利機構評鑑之等次及評鑑指標項目內容提供當事人及其家屬知悉。

五、全國消費者服務專線：1950（直撥，便可逕轉接至其所屬縣（市）政府消費者服務中心），及各縣（市）政府社會福利主管機關。

本契約於中華民國____年____月____日經乙方攜回審閱。(契約審閱期間至少為五日)

立契約當事人_____(養護(長期照護)機構以下簡稱甲方)茲受_____(委託人,以下簡稱乙方)之委託,為_____(受照顧者,以下簡稱丙方)養護(長期照護)事宜,經甲、乙雙方同意依本契約條款履行並簽立條款如下:

第一條 甲方提供坐落於____縣(市)____鄉(鎮、市、區)____路____段____巷____弄____號____樓____室,約____平方公尺之____人房暨第十一條所定之服務,乙方依第五條所定收費標準繳費供丙方進住使用。

第二條 本契約期間自簽訂之日起至____年____月____日為止。

第三條 甲方應確保廣告內容之真實,對消費者所負之義務不得低於廣告之內容,文宣與廣告均視為契約內容之一部分。

第四條 甲方應將立案證書及投保公共意外責任險證明文件揭示適當地點供乙方參閱,並主動提示。

第五條 乙方應繳納保證金、養護(長期照護)費,其數額及繳費方式如下:

一、保證金:乙方應於訂立契約時,一次繳足相當於____個月養護(長期照護)費(最高不得逾二個月)之保證金新臺幣(下同)____元整予甲方,甲方應以機構名義於金融機構設立專戶儲存保證金。乙方欠繳養護(長期照護)費或其他費用,或對甲方負損害賠償責任時,甲方得定____日(不得少於七日)以上之期限通知乙方繳納,逾期仍不繳納者,甲方得於保證金內扣抵,其不足數乙方仍應依第八條補足。

二、養護(長期照護)費:每月____元整,乙方最遲應於丙方進住之日依當月進住日數繳納,並於嗣後每月____日按月繳納。本款養護(長期照護)費,包括膳食費、照顧費等,惟不含第七條所應自行負擔費用,其計費數額及內容如下:

(一)膳食費:每月____元,含每日早、午、晚三餐及節慶加菜。

(二)照顧費:每月____元,應由甲方提供生活、休閒、專業照顧服務之費用。

丙方進住後得提出換房之要求,並由雙方協調後為之。

甲方因照顧之需要,得調整丙方之住房,惟應先徵得乙、丙方之同意。

甲方應公開揭示保證金、膳食費、照顧費之收費標準及菜單內容

等資訊。

第六條 甲方於契約期限內，非經乙方同意，不得調高前條所定各項費用。

第七條 乙方應為丙方負擔下列費用：

- 一、個人日用品、營養品、紙尿褲、看護墊、醫療耗材等消耗品。
- 二、私用電話之裝機費及通話費。
- 三、就醫或住院期間所需醫療、交通費用及僱請看護人員之費用。
- 四、其他因丙方個人原因所生之費用。

第八條 保證金扣抵達二分之一時，甲方應定一個月以上之期限通知乙方補足。乙方逾期仍不補足者，甲方得終止契約。

第九條 丙方因病就醫或其他正當理由而於機構外生活，經辦妥甲方所規定之手續且連續外住二日以上者，得按實際院外生活日數請求無息退還每日_____元之膳食費。但甲、乙雙方另有約定，較有利於乙方者，從其約定。

第十條 丙方應於約定進住日或契約生效日起____日內進住。如無正當理由逾期仍未進住者，甲方得終止契約，並得將乙方已繳當月之養護(長期照護)費用依逾期日數按日扣除_____元後無息退還。但最高不得逾當月已繳養護(長期照護)費用之百分之十。

在不違反丙方意思下，乙方得於丙方進住之日起三十日內主動終止契約，甲方不得拒絕。乙方應依實際進住日數按日支付甲方每日_____元。

甲方應乙、丙方之特殊請求而為進住之購置，因前二項契約終止所生之損害，得請求乙方賠償。

第十一條 甲方至少應提供下列服務：

一、生活服務：膳食、居住環境整理、個人身體照顧、聯繫親友、被服洗滌等日常生活事項或其他福利服務。

二、休閒服務：

- (一)書報、雜誌、電視、音樂等。
- (二)慶生會、文康活動。
- (三)戶外活動(得視情形另計費用)。
- (四)其他有益身心健康之活動(得視情形另計費用)。

三、專業服務：社工輔導或相關社會福利諮詢、護理服務、醫療支援服務、營養諮詢、衛教與醫療保健之指導。

前項所定服務之內容詳如附件一。

乙方於締約時，如有提供丙方之醫療資料記載醫囑事項，甲方應依照醫囑事項辦理。

第十二條 丙方有下列行為之一，甲方經勸阻、疏導無法制止，且無其他

替代照顧措施者，甲方徵得乙方同意，並經醫師診斷或有臨床護理工作三年以上護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要後，應依附件二之約束準則使用適當約束物品：

- 一、丙方有傷害自己或他人之行為。
- 二、丙方常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞。

第十三條 甲方應訂定急、重傷病或其他緊急意外事故處理流程，於雙方簽訂本契約時交付乙方收執。

丙方發生前項傷病事故時，甲方負有依前項處理流程之作為義務。

甲方違反前項義務致丙方受有損害時，應負賠償責任。乙方亦得依相關法律規定，向甲方請求損害賠償。

緊急意外事故處理流程之內容詳如附件三。

第十四條 有關丙方就急、重傷病、緊急事故處理或其他必要之養護(長期照護)事項之通知，乙方指定_____為緊急聯絡人。

緊急聯絡人就前項所定事項負有妥善處理之義務，並指定_____縣(市)_____鄉(鎮、市、區)_____路_____段_____巷_____弄_____號_____樓為甲方通知之處所(聯絡電話：_____；行動電話：_____；傳真號碼：_____；電子郵件：_____)。

緊急聯絡人經甲方通知後未及時回復、處理，或甲方依上開緊急聯絡處所、電話、簡訊或傳真而無法聯絡者，甲方應依當時情形為必要之處置(如丙方須緊急送醫時，逕送距離機構最近或指定醫療機構)，緊急聯絡人、乙方、丙方或其繼承人無正當理由者，不得提出異議。

第十五條 乙方或丙方擅自變更使用或毀損甲方所提供之設施者，甲方得知會乙方毀損金額後，再行回復或為其他必要之處置。因此所生費用或其他損害，甲方得檢附單據向乙方請求賠償或於乙方繳納之保證金內扣抵。

乙方或丙方經甲方同意變更使用其所提供之設備，或另行增設新設施其費用應由乙方自行負責，且該等經變更或新增之設施非毀損不能分離或分離需費過鉅者，於契約期滿或終止時，甲方得為必要之處置，乙方不得拆除及請求賠償。

第十六條 乙方或丙方於訂立契約時，以詐術使甲方誤信丙方符合進住條件，或為其他虛偽之意思表示，使甲方誤信而有受損害之虞者，甲方得終止契約。

丙方入住機構後有下列情形之一者，甲方得終止契約：

- 一、健康狀況改變，致不符合主管機關核定之收容對象。但甲方於契約終止後，經乙方或丙方或其家屬、緊急聯絡人請求者，應

協助轉介丙方至適當機構醫療或養護。

二、受有期徒刑以上刑之宣告確定，而未諭知緩刑或未准易科罰金。

三、如無保證金時，乙方積欠養護(長期照護)費用達一個月之總額，經甲方催告，仍未繳費。

四、違反甲方規定留宿親友，經勸導三次仍不改善。

丙方入住機構後有下列情形之一者，甲方應先予制止，無效後再予終止契約：

一、故意毀損甲方之設備或物品且情節重大。

二、違反規定使用甲方設備，致妨礙公共安全或衛生，情節嚴重。

三、與其他受照顧者發生嚴重爭執或干擾他人，經甲方以換房或其他方式勸解仍未改善，致影響團體生活。

前項終止權，自甲方知有終止原因時起，一年間不行使而消滅。

第十七條 本契約於養護(長期照護)關係期限屆滿時失其效力。甲方應於期滿前二個月通知乙方及丙方。

甲方於契約期限屆滿前，非因第八條、第十條或第十六條所定情形之一，不得終止契約。

當契約終止後，丙方若有老人福利法第四十一條、第四十二條之原因者，甲方應通報地方政府依法予以適當安置，在地方政府未適當安置前，甲方仍須繼續照顧。

本契約期限屆滿前，乙、丙方得隨時終止契約。但由乙方為之者，以為丙方之利益為限，並於一個月前通知甲方。

第十八條 甲方有下列情形之一者，乙、丙方得逕行通知終止契約，不受前條第四項所定一個月之限制：

一、甲方或其使用人於訂立契約時為虛偽之意思表示，使乙方或丙方誤信而有受損害之虞。

二、甲方之受僱人或其使用人對於丙方實施暴行或有重大侮辱之行為。

三、甲方之受僱人、使用人或其他受照顧者患有法定傳染病，有傳染之虞者。但甲方已將該受僱人、使用人或受照顧者送醫診治，並證明已無傳染之虞者，不在此限。

四、甲方提供丙方居住或生活之處所，有危害丙方之安全或健康，或有危害之虞。

前項契約終止後，若有損害，得請求損害賠償。

第十九條 契約期限屆滿或終止時，甲方應於丙方騰空遷出養護(長期照護)處所後，並將乙方所繳保證金扣除乙方積欠之費用或乙方或丙方應負擔之損害賠償之餘額無息返還之。

契約終止時，甲方應將乙方已繳當月養護(長期照護)費按契約終

止後之日數比例退還之。

第二十條 乙方於契約期限屆滿或終止時，應協助丙方於七日內騰空遷出養護(長期照護)處所，並按日支付養護(長期照護)費用。如不按期遷出者，甲方得按遲延遷出日數向乙方請求養護(長期照護)費。

丙方於遷出養護(長期照護)處所後，所遺留之物品甲方應妥為保管，並應通知乙方或所指定之人於__天以內(不得少於三十日)取回。

第二十一條 丙方於契約存續期間死亡者，丙方之遺體及其遺留財物依其所立遺囑處理之。

甲方非因故意或重大過失不知丙方立有遺囑或有嗣後撤回遺囑之全部或一部或有民法所定視為撤回之事由者，乙方、緊急聯絡人、丙方繼承人或遺囑執行人對於甲方所為之處置不得異議。

丙方無第一項之遺囑者，乙方或緊急聯絡人或丙方繼承人或家屬於甲方通知十二小時內應儘速領回丙方之遺體，未領回前，甲方得將遺體逕送殯儀館暫厝。但意外死亡者，甲方應即報警轉請檢察官辦理相驗手續。

甲方依前三項規定處理丙方遺體所需必要費用，得於保證金或丙方遺留之財產扣抵之，如有不足，甲方得請求乙方或丙方繼承人償還。

無第一項之遺囑而丙方繼承人未依甲方所定期限處理遺物時，甲方得依民法及有關法令規定處理之。

第二十二條 因本契約所生之訴訟同意以○○○○地方法院為第一審管轄法院。惟不得排除消費者保護法及民事訴訟法有關法院管轄之規定。

第二十三條 甲、乙雙方依本契約所訂附件以及經乙方審閱之進住規定，視為契約之一部分，與契約有同一效力。

第二十四條 本契約未盡事宜，悉依相關法令處理，並得由甲、乙雙方隨時協議補充之。

第二十五條 本契約書一式__份，經甲、乙雙方及緊急聯絡人簽名或蓋章後生效，各執一份為憑。如送法院公證，其所需費用除另有約定外，由甲、乙雙方平均分擔。

契約當事人

甲方：

負責人：

國民身分證統一編號：

機構統一編號：

住址：

電話：

電子郵件：

網址：

乙方：

國民身分證統一編號：

戶籍住址：

聯絡電話：

行動電話：

傳真號碼：

電子郵件：

緊急聯絡人：

國民身分證統一編號：

住址：

中華民國 年 月 日

二、委託養護（長期照護）定型化契約（未定期限）範本

簽約前注意事項：

一、受照顧者家屬或委託人辦理受照顧者進住機構時，有權將契約書攜回詳細審視，並應有至少五日之契約審閱期，機構業者應遵守下列事項：

（一）依消費者保護法第十一條之一規定，業者與消費者簽約前，應提供三十日以內合理期間，供消費者審閱全部條款內容。業者違反上述規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該等條款仍構成契約之內容。本契約之審閱期間定為五日應屬合理期限，但消費者要求更長時（但限於三十日以內），機構亦應同意之。

（二）機構宜準備簽收簿，供受照顧者家屬或委託人索取契約範本時，請其簽收，以備需要時證明消費者曾行使契約審閱權。

（三）機構應告知消費者有關本契約一切之權利義務事項，除應提供契約條款外，同時並交付機構立案證書影本、投保公共意外責任險證明文件影本、收容辦法、請假規定及另行收費基準等文件。

二、機構應確保廣告內容之真實，以及重要交易資訊應公開及透明化，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。契約內容不得違背法令強制禁止之規定或公序良俗。

三、由於機構是群體生活，受照顧者入住前應提供體檢文件，體檢項目至少包含：胸部 X 光檢查、糞便檢查（桿菌性痢疾、阿米巴痢疾及寄生蟲感染檢查），以供機構審核是否符合進住條件。

四、本契約範本僅供機構及消費者參考。

本約雖為定型化契約之一種，惟受照顧者家屬或委託人仍得針對個別狀況，經雙方合議確認後，要求機構業者增刪修改，機構不得以本契約內容為主管機關所定為由，主張無法修改，亦不得為有利於己之修正後宣稱為政府機關版本，而主張不得修改。

為使消費者了解機構資訊，應將主管機關最近二次老人福利機構評鑑之等次及評鑑指標項目內容提供當事人及其家屬知悉。

五、全國消費者服務專線：1950（直撥，便可逕轉接至其所屬縣（市）政府消費者服務中心），及各縣（市）政府社會福利主管機關。

本契約於中華民國____年____月____日經乙方攜回審閱。(契約審閱期間至少為五日)

立契約當事人_____(養護(長期照護)機構以下簡稱甲方)茲受_____(委託人,以下簡稱乙方)之委託,為_____(受照顧者,以下簡稱丙方)養護(長期照護)事宜,經甲、乙雙方同意依本契約條款履行並簽立條款如下:

第一條 甲方提供坐落於____縣(市)____鄉(鎮、市、區)____路____段____巷____弄____號____樓____室,約____平方公尺之____人房暨第十一條所定之服務,乙方依第五條所定收費標準繳費供丙方進住使用。

第二條 契約期間自簽訂之日起生效。

第三條 甲方應確保廣告內容之真實,對消費者所負之義務不得低於廣告之內容,文宣與廣告均視為契約內容之一部分。

第四條 甲方應將立案證書及投保公共意外責任險證明文件揭示適當地點供乙方參閱,並主動提示。

第五條 乙方應繳納保證金、養護(長期照護)費,其數額及繳費方式如下:

一、保證金:乙方應於訂立契約時,一次繳足相當於____個月養護(長期照護)費(最高不得逾二個月)之保證金新臺幣(下同)____元整予甲方,甲方應以機構名義於金融機構設立專戶儲存保證金。乙方欠繳養護(長期照護)費或其他費用,或對甲方負損害賠償責任時,甲方得定____日(不得少於七日)以上之期限通知乙方繳納,逾期仍不繳納者,甲方得於保證金內扣抵,其不足數乙方仍應依第八條補足。

二、養護(長期照護)費:每月____元整,乙方最遲應於丙方進住之日依當月進住日數繳納,並於嗣後每月____日按月繳納。本款養護(長期照護)費,包括膳食費、照顧費等,惟不含第七條所應自行負擔費用,其計費數額及內容如下:

(一)膳食費:每月____元,含每日早、午、晚三餐及節慶加菜。

(二)照顧費:每月____元,應由甲方提供生活、休閒、專業照顧服務之費用。

丙方進住後得提出換房之要求,並由雙方協調後為之。

甲方因照顧之需要,得調整丙方之住房,惟應先徵得乙、丙方之同意。

甲方應公開揭示保證金、膳食費、照顧費之收費標準及菜單內容等資訊。

第六條 甲方於行政院主計處所定當地消費者物價指數自原收費標準訂定日起上漲或下跌超過百分之五時，始得依上漲或下跌標準調整收費。

甲方如有調整收費標準之決定時，應於一個月前告知乙方，並報請主管機關同意。

第七條 乙方應為丙方負擔下列費用：

- 一、個人日用品、營養品、紙尿褲、看護墊、醫療耗材等消耗品。
- 二、私用電話之裝機費及通話費。
- 三、就醫或住院期間所需醫療、交通費用及僱請看護人員之費用。
- 四、其他因丙方個人原因所生之費用。

第八條 保證金扣抵達二分之一時，甲方應定一個月以上之期限通知乙方補足。乙方逾期仍不補足者，甲方得終止契約。

第九條 丙方因病就醫或其他正當理由而於機構外生活，經辦妥甲方所規定之手續且連續外住二日以上者，得按實際院外生活日數請求無息退還每日_____元之膳食費。但甲、乙雙方另有約定，較有利於乙方者，從其約定。

第十條 丙方應於約定進住日或契約生效日起__日內進住。如無正當理由逾期仍未進住者，甲方得終止契約，並得將乙方已繳當月之養護(長期照護)費用依逾期日數按日扣除_____元後無息退還。但最高不得逾當月已繳養護(長期照護)費用之百分之十。

在不違反丙方意思下，乙方得於丙方進住之日起三十日內主動終止契約，甲方不得拒絕。乙方應依實際進住日數按日支付甲方每日_____元。

甲方應乙、丙方之特殊請求而為進住之購置，因前二項契約終止所生之損害，得請求乙方賠償。

第十一條 甲方至少應提供下列服務：

- 一、生活服務：膳食、居住環境整理、個人身體照顧、聯繫親友、被服洗滌等日常生活事項或其他福利服務。
 - 二、休閒服務：
 - (一)書報、雜誌、電視、音樂等。
 - (二)慶生會、文康活動。
 - (三)戶外活動(得視情形另計費用)。
 - (四)其他有益身心健康之活動(得視情形另計費用)。
 - 三、專業服務：社工輔導或相關社會福利諮詢、護理服務、醫療支援服務、營養諮詢、衛教與醫療保健之指導。
- 前項所定服務之內容詳如附件一。

乙方於締約時，如有提供丙方之醫療資料記載醫囑事項，甲方應依照醫囑事項辦理。

第十二條 丙方有下列行為之一，甲方經勸阻、疏導無法制止，且無其他

替代照顧措施者，甲方徵得乙方同意，並經醫師診斷或有臨床護理工作三年以上護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要後，應依附件二之約束準則使用適當約束物品：

- 一、丙方有傷害自己或他人之行為。
- 二、丙方常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞。

第十三條 甲方應訂定急、重傷病或其他緊急意外事故處理流程，於雙方簽訂本契約時交付乙方收執。

丙方發生前項傷病事故時，甲方負有依前項處理流程之作為義務。

甲方違反前項義務致丙方受有損害時，應負賠償責任。乙方亦得依相關法律規定，向甲方請求損害賠償。

緊急意外事故處理流程之內容詳如附件三。

第十四條 有關丙方就急、重傷病、緊急事故處理或其他必要之養護(長期照護)事項之通知，乙方指定_____為緊急聯絡人。

緊急聯絡人就前項所定事項負有妥善處理之義務，並指定_____縣(市)_____鄉(鎮、市、區)_____路_____段_____巷_____弄_____號_____樓為甲方通知之處所(聯絡電話：_____；行動電話：_____；傳真號碼：_____；電子郵件：_____)。

緊急聯絡人經甲方通知後未及時回復、處理，或甲方依上開緊急聯絡處所、電話、簡訊或傳真而無法聯絡者，甲方應依當時情形為必要之處置(如丙方須緊急送醫時，逕送距離機構最近或指定醫療機構)，緊急聯絡人、乙方、丙方或其繼承人無正當理由者，不得提出異議。

第十五條 乙方或丙方擅自變更使用或毀損甲方所提供之設施者，甲方得知會乙方毀損金額後，再行回復或為其他必要之處置。因此所生費用或其他損害，甲方得檢附單據向乙方請求賠償或於乙方繳納之保證金內扣抵。

乙方或丙方經甲方同意變更使用其所提供之設備，或另行增設新設施其費用應由乙方自行負責，且該等經變更或新增之設施非毀損不能分離或分離需費過鉅者，於契約期滿或終止時，甲方得為必要之處置，乙方不得拆除及請求賠償。

第十六條 乙方或丙方於訂立契約時，以詐術使甲方誤信丙方符合進住條件，或為其他虛偽之意思表示，使甲方誤信而有受損害之虞者，甲方得終止契約。

丙方入住機構後有下列情形之一者，甲方得終止契約：

- 一、健康狀況改變，致不符合主管機關核定之收容對象。但甲方於契

約終止後，經乙方或丙方或其家屬、緊急聯絡人請求者，應協助轉介丙方至適當機構醫療或養護。

- 二、受有期徒刑以上刑之宣告確定，而未諭知緩刑或未准易科罰金。
- 三、如無保證金時，乙方積欠養護(長期照護)費用達一個月之總額，經甲方催告，仍未繳費。
- 四、違反甲方規定留宿親友，經勸導三次仍不改善。

丙方入住機構後有下列情形之一者，甲方應先予制止，無效後再予終止契約。

- 一、故意毀損甲方之設備或物品且情節重大。
- 二、違反規定使用甲方設備，致妨礙公共安全或衛生，情節嚴重。
- 三、與其他受照顧者發生嚴重爭執或干擾他人，經甲方以換房或其他方式勸解仍未改善，致影響團體生活。

前項終止權，自甲方知有終止原因時起，一年間不行使而消滅。

第十七條 甲方非因第八條、第十條或第十六條所定情形之一，不得終止契約。

當契約終止後，丙方若有老人福利法第四十一條、第四十二條之原因者，甲方應通報地方政府依法予以適當安置，在地方政府未適當安置前，甲方仍須繼續照顧。

乙、丙方得隨時終止契約，但由乙方為之者，以為丙方之利益為限，並於一個月前通知甲方。

第十八條 甲方有下列情形之一者，乙、丙方得逕行通知終止契約，不受前條第三項所定一個月之限制：

- 一、甲方或其使用人於訂立契約時為虛偽之意思表示，使乙方或丙方誤信而有受損害之虞。
- 二、甲方之受僱人或其使用人對於丙方實施暴行或有重大侮辱之行為。
- 三、甲方之受僱人、使用人或其他受照顧者患有法定傳染病，有傳染之虞者。但甲方已將該受僱人、使用人或住民送醫診治，並證明已無傳染之虞者，不在此限。
- 四、甲方提供丙方居住或生活之處所，有危害丙方之安全或健康，或有危害之虞。

前項契約終止後，若有損害，得請求損害賠償。

第十九條 契約終止時，甲方應於丙方遷出養護(長期照護)處所後，並將乙方所繳保證金扣除乙方積欠之費用或乙方或丙方應負擔之損害賠償之餘額無息返還之。

契約終止時，甲方應將乙方已繳當月養護(長期照護)費按契約

終止後之日數比例退還之。

第二十條 乙方於契約終止時，應協助丙方於七日內騰空遷出養護(長期照護)處所，並按日支付養護(長期照護)費用。如不按期遷出者，甲方得按遲延遷出日數向乙方請求養護(長期照護)費。

丙方於遷出養護(長期照護)處所後，所遺留之物品甲方應妥為保管，並應通知乙方或所指定之人於__天以內(不得少於三十日)取回。

第二十一條 丙方於契約存續期間死亡者，丙方之遺體及其遺留財物依其所立遺囑處理之。

甲方非因故意或重大過失不知丙方立有遺囑或有嗣後撤回遺囑之全部或一部或有民法所定視為撤回之事由者，乙方、緊急聯絡人、丙方繼承人或遺囑執行人對於甲方所為之處置不得異議。

丙方無第一項之遺囑者，乙方或緊急聯絡人或丙方繼承人或家屬於甲方通知十二小時內應儘速領回丙方之遺體，未領回前，甲方得將遺體逕送殯儀館暫厝。但意外死亡者，甲方應即報警轉請檢察官辦理相驗手續。

甲方依前三項規定處理丙方遺體所需必要費用，得於保證金或丙方遺留之財產扣抵之，如有不足，甲方得請求乙方或丙方繼承人償還。

無第一項之遺囑而丙方繼承人未依甲方所定期限處理遺物時，甲方得依民法及有關法令規定處理之。

第二十二條 因本契約所生之訴訟同意以○○○○地方法院為第一審管轄法院。惟不得排除消費者保護法及民事訴訟法有關法院管轄之規定。

第二十三條 甲、乙雙方依本契約所訂附件以及經乙方審閱之進住規定，視為契約之一部分，與契約有同一效力。

第二十四條 本契約未盡事宜，悉依相關法令處理，並得由甲、乙雙方隨時協議補充之。

第二十五條 本契約書一式__份，經甲、乙雙方及緊急聯絡人簽名或蓋章後生效，各執一份為憑。如送法院公證，其所需費用除另有約定外，由甲、乙雙方平均分擔。

契約當事人

甲方：

負責人：

國民身分證統一編號：

機構統一編號：

住址：

電話：

電子郵件：

網址：

乙方：

國民身分證統一編號：

戶籍住址：

聯絡電話：

行動電話：

傳真號碼：

電子郵件：

緊急聯絡人：

國民身分證統一編號：

住址：

中華民國 年 月 日

三、自費養護（長期照護）定型化契約（定有期限）範本

簽約前注意事項：

一、受照顧者辦理進住機構時，有權將契約書攜回詳細審視，並應有至少五日之契約審閱期，機構業者應遵守下列事項：

（一）依消費者保護法第十一條之一規定，業者與消費者簽約前，應提供三十日以內合理期間，供消費者審閱全部條款內容。業者違反上述規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該等條款仍構成契約之內容。本契約之審閱期間定為五日應屬合理期限，但消費者要求更長時（但限於三十日以內），機構亦應同意之。

（二）機構宜準備簽收簿，供受照顧者索取契約範本時，請其簽收，以備需要時證明消費者曾行使契約審閱權。

（三）機構應告知消費者有關本契約一切之權利義務事項，除應提供契約條款外，同時並交付機構立案證書影本、投保公共意外責任險證明文件影本、收容辦法、請假規定及另行收費基準等文件。

二、機構應確保廣告內容之真實，以及重要交易資訊應公開及透明化，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。契約內容不得違背法令強制禁止之規定或公序良俗。

三、由於機構是群體生活，受照顧者入住前應提供體檢文件，體檢項目至少包含：胸部 X 光檢查、糞便檢查（桿菌性痢疾、阿米巴痢疾及寄生蟲感染檢查），以供機構審核是否符合進住條件。

四、本契約範本僅供機構及消費者參考。

本約雖為定型化契約之一種，惟受照顧者仍得針對個別狀況，經雙方合議確認後，要求機構業者增刪修改，機構不得以本契約內容為主管機關所定為由，主張無法修改，亦不得為有利於己之修正後宣稱為政府機關版本，而主張不得修改。

為使消費者了解機構資訊，應將主管機關最近二次老人福利機構評鑑之等次及評鑑指標項目內容提供當事人及其家屬知悉。

五、全國消費者服務專線：1950（直撥，便可逕轉接至其所屬縣（市）政府消費者服務中心），及各縣（市）政府社會福利主管機關。

本契約於中華民國____年____月____日經乙方攜回審閱。(契約審閱期間至少為五日)

立契約當事人_____(養護(長期照護)機構以下簡稱甲方)_____(消費者以下簡稱為乙方)茲為養護(長期照護)事宜，雙方同意依本契約條款履行並簽立條款如下：

第一條 甲方提供坐落於____縣(市)____鄉(鎮、市、區)____路____段____巷____弄____號____樓____室，約____平方公尺之____人房暨第十一條所定之服務，乙方依第五條所定收費標準繳費進住使用。

第二條 本契約期間自簽訂之日起至____年____月____日為止。

第三條 甲方應確保廣告內容之真實，對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，文宣與廣告均視為契約內容之一部分。

第四條 甲方應將立案證書及投保公共意外責任險證明文件揭示適當地點供乙方參閱，並主動提示。

第五條 乙方應繳納保證金、養護(長期照護)費，其數額及繳費方式如下：

一、保證金：乙方應於訂立契約時，一次繳足相當於____個月養護(長期照護)費(最高不得逾二個月)之保證金新臺幣(下同)____元整予甲方，甲方應以機構名義於金融機構設立專戶儲存保證金。乙方欠繳養護(長期照護)費或其他費用，或對甲方負損害賠償責任時，甲方得定____日(不得少於七日)以上之期限通知乙方繳納，逾期仍不繳納者，甲方得於保證金內扣抵，其不足數乙方仍應依第八條補足。

二、養護(長期照護)費：每月____元整，乙方最遲應於進住之日依當月進住日數繳納，並於嗣後每月____日按月繳納。本款養護(長期照護)費，包括膳食費、照顧費等，惟不含第七條所應自行負擔費用，其計費數額及內容如下：

(一) 膳食費：每月____元，含每日早、午、晚三餐及節慶加菜。

(二) 照顧費：每月____元，應由甲方提供生活、休閒、專業照顧服務之費用。

乙方進住後得提出換房之要求，並由雙方協調後為之。

甲方因照顧之需要，得調整乙方之住房，惟應先徵得乙方之同意。

甲方應公開揭示保證金、膳食費、照顧費之收費標準及菜單內容等資訊。

第六條 甲方於契約期限內，非經乙方同意，不得調高前條所定各項費用。

第七條 乙方應自行負擔下列費用：

- 一、個人日用品、營養品、紙尿褲、看護墊、醫療耗材等消耗品。
- 二、私用電話之裝機費及通話費。
- 三、就醫或住院期間所需醫療、交通費用及僱請看護人員之費用。
- 四、其他因乙方個人原因所生之費用。

第八條 保證金扣抵達二分之一時，甲方應定一個月以上之期限通知乙方補足。乙方逾期仍不補足者，甲方得終止契約。

第九條 乙方因病就醫或其他正當理由而於機構外生活，經辦妥甲方所規定之手續且連續外住二日以上者，得按實際院外生活日數請求無息退還每日_____元之膳食費。但甲、乙雙方另有約定，較有利於乙方者，從其約定。

第十條 乙方應於約定進住日或契約生效日起__日內進住。如無正當理由逾期仍未進住者，甲方得終止契約，並得將乙方已繳當月之養護(長期照護)費用依逾期日數按日扣除_____元後無息退還。但最高不得逾當月已繳養護(長期照護)費用之百分之十。

乙方得於進住之日起三十日內主動終止契約，甲方不得拒絕。乙方應依實際進住日數按日支付甲方每日_____元。

甲方應乙方之特殊請求而為進住之購置，因前二項契約終止所生之損害，得請求乙方賠償。

第十一條 甲方至少應提供下列服務：

- 一、生活服務：膳食、居住環境整理、個人身體照顧、聯繫親友、被服洗滌等日常生活事項或其他福利服務。
- 二、休閒服務：
 - (一)書報、雜誌、電視、音樂等。
 - (二)慶生會、文康活動。
 - (三)戶外活動(得視情形另計費用)。
 - (四)其他有益身心健康之活動(得視情形另計費用)。
- 三、專業服務：社工輔導或相關社會福利諮詢、護理服務、醫療支援服務、營養諮詢、衛教與醫療保健之指導。

前項所定服務之內容詳如附件一。

乙方於締約時，如有提供醫療資料記載醫囑事項，甲方應依照醫囑事項辦理。

第十二條 乙方有下列行為之一，甲方經勸阻、疏導無法制止，且無其他替代照顧措施者，甲方徵得乙方同意，並經醫師診斷或有臨床護理工作三年以上護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要後，應依附件二之約束準則使用適當約束物品：

- 一、乙方有傷害自己或他人之行為。

二、乙方常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞。

第十三條 甲方應訂定急、重傷病或其他緊急意外事故處理流程，於雙方簽訂本契約時交付乙方收執。

乙方發生前項傷病事故時，甲方負有依前項處理流程之作為義務。

甲方違反前項義務致乙方受有損害時，應負賠償責任。乙方亦得依相關法律規定，向甲方請求損害賠償。

緊急意外事故處理流程之內容詳如附件三。

第十四條 乙方就急、重傷病、緊急事故處理或其他必要之養護(長期照護)事項之通知，指定_____為緊急聯絡人。

緊急聯絡人就前項所定事項負有妥善處理之義務，並指定_____縣(市)_____鄉(鎮、市、區)_____路_____段_____巷_____弄_____號_____樓為甲方通知之處所(聯絡電話：_____；行動電話：_____；傳真號碼：_____；電子郵件：_____)。

緊急聯絡人經甲方通知後未及時回復、處理，或甲方依上開緊急聯絡處所、電話、簡訊或傳真而無法聯絡者，甲方應依當時情形為必要之處置(如乙方須緊急送醫時，逕送距離機構最近或指定醫療機構)，緊急聯絡人、乙方或其繼承人無正當理由者，不得提出異議。

第十五條 乙方擅自變更使用或毀損甲方所提供之設施者，甲方得知會乙方毀損金額後，再行回復或為其他必要之處置。因此所生費用或其他損害，甲方得檢附單據向乙方請求賠償或於乙方繳納之保證金內扣抵。

乙方經甲方同意變更使用其所提供之設備，或另行增設新設施其費用應由乙方自行負責，且該等經變更或新增之設施非毀損不能分離或分離需費過鉅者，於契約期滿或終止時，甲方得為必要之處置，乙方不得拆除及請求賠償。

第十六條 乙方入住機構後有下列情形之一者，甲方得終止契約：

- 一、訂立契約時，以詐術使甲方誤信其符合進住條件，或為其他虛偽之意思表示，使甲方誤信而有受損害之虞。
- 二、健康狀況改變，致不符合主管機關核定之收容對象。但甲方於契約終止後，經乙方或其家屬、緊急聯絡人請求者，應協助轉介乙方至適當機構醫療或養護。
- 三、受有期徒刑以上刑之宣告確定，而未諭知緩刑或未准易科罰金。
- 四、如無保證金時，乙方積欠養護(長期照護)費用達一個月之總額，經甲方催告，仍未繳費。
- 五、違反甲方規定留宿親友，經勸導三次仍不改善。

乙方入住機構後有下列情形之一者，甲方應先予制止，無效後再

予終止契約：

- 一、故意毀損甲方之設備或物品，且情節重大。
- 二、違反規定使用甲方設備，致妨礙公共安全或衛生，情節嚴重。
- 三、與其他受照顧者發生嚴重爭執或干擾他人，經甲方以換房或其他方式勸解仍未改善，致影響團體生活。

前項終止權，自甲方知有終止原因時起，一年間不行使而消滅。

第十七條 本契約於養護(長期照護)關係期限屆滿時失其效力。甲方應於期滿前二個月通知乙方。

甲方於契約期限屆滿前，非因第八條、第十條或第十六條所定情形之一，不得終止契約。

當契約終止後，乙方若有老人福利法第四十一條、第四十二條之原因者，甲方應通報地方政府依法予以適當安置，在地方政府未適當安置前，甲方仍須繼續照顧。

乙方於契約期限屆滿前，得隨時終止契約，並於一個月前通知甲方。

第十八條 甲方有下列情形之一者，乙方得逕行通知終止契約，不受前條第四項所定一個月之限制：

- 一、甲方或其使用人於訂立契約時為虛偽之意思表示，使乙方誤信而有受損害之虞。
- 二、甲方之受僱人或其使用人對於乙方實施暴行或有重大侮辱之行為。
- 三、甲方之受僱人、使用人或其他受照顧者患有法定傳染病，有傳染之虞者。但甲方已將該受僱人、使用人或住民送醫診治，並證明已無傳染之虞者，不在此限。
- 四、甲方提供乙方居住或生活之處所，有危害乙方之安全或健康，或有危害之虞。

前項契約終止後，若有損害，得請求損害賠償。

第十九條 契約期限屆滿或終止時，甲方應於乙方遷出養護(長期照護)處所後，並將乙方所繳保證金扣除乙方積欠之費用或應負擔之損害賠償之餘額無息返還之。

契約終止時，甲方應將乙方已繳當月養護(長期照護)費按契約終止後之日數比例退還之。

第二十條 乙方於契約期限屆滿或終止時，應於七日內騰空遷出養護(長期照護)處所，並按日支付養護(長期照護)費用。如不按期遷出者，甲方得按遲延遷出日數向乙方請求養護(長期照護)費。

乙方於遷出養護(長期照護)處所後，所遺留之物品甲方應妥為保管，並應通知乙方或所指定之人於__天以內(不得少於三十日)取回。

第二十一條 乙方於契約存續期間死亡者，乙方之遺體及其遺留財物依其

所立遺囑處理之。

甲方非因故意或重大過失不知乙方立有遺囑或有嗣後撤回遺囑之全部或一部或有民法所定視為撤回之事由者，緊急聯絡人、乙方繼承人或遺囑執行人對於甲方所為之處置不得異議。

乙方無第一項之遺囑者，緊急聯絡人或乙方繼承人或家屬於甲方通知十二小時內應儘速領回乙方之遺體，未領回前，甲方得將遺體逕送殯儀館暫厝。如無該等人時，甲方應報請當地主管機關處理之。但意外死亡者，甲方應即報警轉請檢察官辦理相驗手續。

甲方依前三項規定處理乙方遺體所需必要費用，得於保證金或乙方遺留之財產扣抵之，如有不足，甲方得請求乙方繼承人償還。

無第一項之遺囑而乙方繼承人未依甲方所定期限處理遺物時，甲方得依民法及有關法令規定處理之。

第二十二條 因本契約所生之訴訟同意以○○○○地方法院為第一審管轄法院。惟不得排除消費者保護法及民事訴訟法有關法院管轄之規定。

第二十三條 甲、乙雙方依本契約所訂附件以及經乙方審閱之進住規定，視為契約之一部分，與契約有同一效力。

第二十四條 乙方因健康狀況改變，致喪失行為能力時，概由乙方配偶或第一順位繼承人代理乙方與甲方協調處理。

第二十五條 本契約未盡事宜，悉依相關法令處理，並得由甲、乙雙方隨時協議補充之。

第二十六條 本契約書一式___份，經甲、乙雙方及緊急聯絡人簽名或蓋章後生效，各執一份為憑。如送法院公證，其所需費用除另有約定外，由甲、乙雙方平均分擔。

契約當事人

甲方：

負責人：

國民身分證統一編號：

機構統一編號：

住址：

電話：

電子郵件：

網址：

乙方：

國民身分證統一編號：

戶籍住址：

聯絡電話：

行動電話：

傳真號碼：

電子郵件：

緊急聯絡人：

國民身分證統一編號：

住址：

中華民國 年 月 日

四、自費養護（長期照護）定型化契約（未定期限）範本

簽約前注意事項：

- 一、受照顧者辦理進住機構時，有權將契約書攜回詳細審視，並應有至少五日之契約審閱期，機構業者應遵守下列事項：
 - （一）依消費者保護法第十一條之一規定，業者與消費者簽約前，應提供三十日以內合理期間，供消費者審閱全部條款內容。業者違反上述規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該等條款仍構成契約之內容。本契約之審閱期間定為五日應屬合理期限，但消費者要求更長時（但限於三十日以內），機構亦應同意之。
 - （二）機構宜準備簽收簿，供受照顧者索取契約範本時，請其簽收，以備需要時證明消費者曾行使契約審閱權。
 - （三）機構應告知消費者有關本契約一切之權利義務事項，除應提供契約條款外，同時並交付機構立案證書影本、投保公共意外責任險證明文件影本、收容辦法、請假規定及另行收費基準等文件。
- 二、機構應確保廣告內容之真實，以及重要交易資訊應公開及透明化，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。契約內容不得違背法令強制禁止之規定或公序良俗。
- 三、由於機構是群體生活，受照顧者入住前應提供體檢文件，體檢項目至少包含：胸部 X 光檢查、糞便檢查（桿菌性痢疾、阿米巴痢疾及寄生蟲感染檢查），以供機構審核是否符合進住條件。
- 四、本契約範本僅供機構及消費者參考。

本約雖為定型化契約之一種，惟受照顧者仍得針對個別狀況，經雙方合議確認後，要求機構業者增刪修改，機構不得以本契約內容為主管機關所定為由，主張無法修改，亦不得為有利於己之修正後宣稱為政府機關版本，而主張不得修改。

為使消費者了解機構資訊，應將主管機關最近二次老人福利機構評鑑之等次及評鑑指標項目內容提供當事人及其家屬知悉。
- 五、全國消費者服務專線：1950（直撥，便可逕轉接至其所屬縣（市）政府消費者服務中心），及各縣（市）政府社會福利主管機關。

本契約於中華民國____年____月____日經乙方攜回審閱。(契約審閱期間至少為五日)

立契約當事人_____(養護(長期照護)機構以下簡稱甲方)_____(消費者以下簡稱為乙方)茲為養護(長期照護)事宜，雙方同意依本契約條款履行並簽立條款如下：

第一條 甲方提供坐落於____縣(市)____鄉(鎮、市、區)____路____段____巷____弄____號____樓____室，約____平方公尺之____人房暨第十一條所定之服務，乙方依第五條所定收費標準繳費進住使用。

第二條 本契約期間自簽訂之日起生效。

第三條 甲方應確保廣告內容之真實，對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，文宣與廣告均視為契約內容之一部分。

第四條 甲方應將立案證書及投保公共意外責任險證明文件揭示適當地點供乙方參閱，並主動提示。

第五條 乙方應繳納保證金、養護(長期照護)費，其數額及繳費方式如下：

一、保證金：乙方應於訂立契約時，一次繳足相當於____個月養護(長期照護)費(最高不得逾二個月)之保證金新臺幣(下同)____元整予甲方，甲方應以機構名義於金融機構設立專戶儲存保證金。乙方欠繳養護(長期照護)費或其他費用，或對甲方負損害賠償責任時，甲方得定____日(不得少於七日)以上之期限通知乙方繳納，逾期仍不繳納者，甲方得於保證金內扣抵，其不足數乙方仍應依第八條補足。

二、養護(長期照護)費：每月____元整，乙方最遲應於進住之日依當月進住日數繳納，並於嗣後每月____日按月繳納。本款養護(長期照護)費，包括膳食費、照顧費等，惟不含第七條所應自行負擔費用，其計費數額及內容如下：

(一)膳食費：每月____元，含每日早、午、晚三餐及節慶加菜。

(二)照顧費：每月____元，應由甲方提供生活、休閒、專業照顧服務之費用。

乙方進住後得提出換房之要求，並由雙方協調後為之。

甲方因照顧之需要，得調整乙方之住房，惟應先徵得乙方之同意。

甲方應公開揭示保證金、膳食費、照顧費之收費標準及菜單內容等資訊。

第六條 甲方於行政院主計處所定當地消費者物價指數自原收費標準訂定

日起上漲或下跌超過百分之五時，始得依上漲或下跌標準調整收費。

甲方如有調整收費標準之決定時，應於一個月前告知乙方，並報請主管機關同意。

第七條 乙方應自行負擔下列費用：

- 一、個人日用品、營養品、紙尿褲、看護墊、醫療耗材等消耗品。
- 二、私用電話之裝機費及通話費。
- 三、就醫或住院期間所需醫療、交通費用及僱請看護人員之費用。
- 四、其他因乙方個人原因所生之費用。

第八條 保證金扣抵達二分之一時，甲方應定一個月以上之期限通知乙方補足。乙方逾期仍不補足者，甲方得終止契約。

第九條 乙方因病就醫或其他正當理由而於機構外生活，經辦妥甲方所規定之手續且連續外住二日以上者，得按實際院外生活日數請求無息退還每日_____元之膳食費。但甲、乙雙方另有約定，較有利於乙方者，從其約定。

第十條 乙方應於約定進住日或契約生效日起__日內進住。如無正當理由逾期仍未進住者，甲方得終止契約，並得將乙方已繳當月之養護(長期照護)費用依逾期日數按日扣除_____元後無息退還。但最高不得逾當月已繳養護(長期照護)費用之百分之十。

乙方得於進住之日起三十日內主動終止契約，甲方不得拒絕。乙方應依實際進住日數按日支付甲方每日_____元。

甲方應依乙方之特殊請求而為進住之購置，因前二項契約終止所生之損害，得請求乙方賠償。

第十一條 甲方至少應提供下列服務：

- 一、生活服務：膳食、居住環境整理、個人身體照顧、聯繫親友、被服洗滌等日常生活事項或其他福利服務。
 - 二、休閒服務：
 - (一)書報、雜誌、電視、音樂等。
 - (二)慶生會、文康活動。
 - (三)戶外活動(得視情形另計費用)。
 - (四)其他有益身心健康之活動(得視情形另計費用)。
 - 三、專業服務：社工輔導或相關社會福利諮詢、護理服務、醫療支援服務、營養諮詢、衛教與醫療保健之指導。
- 前項所定服務之內容詳如附件一。

乙方於締約時，如有提供醫療資料記載醫囑事項，甲方應依照醫囑事項辦理。

第十二條 若乙方有下列行為之一，甲方經勸阻、疏導無法制止，且無其他替代照顧措施者，甲方徵得乙方同意，並經醫師診斷或有臨床護理工作三年以上護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之

必要後，應依附件二之約束準則使用適當約束物品：

- 一、乙方有傷害自己或他人之行為。
- 二、乙方常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞。

第十三條 甲方應訂定急、重傷病或其他緊急意外事故處理流程，於雙方簽訂本契約時交付乙方收執。

乙方發生前項傷病事故時，甲方負有依前項處理流程之作為義務。

甲方違反前項義務致乙方受有損害時，應負賠償責任。乙方亦得依相關法律規定，向甲方請求損害賠償。

緊急意外事故處理流程之內容詳如附件三。

第十四條 乙方就急、重傷病、緊急事故處理或其他必要之養護(長期照護)事項之通知，指定_____為緊急聯絡人。

緊急聯絡人就前項所定事項負有妥善處理之義務，並指定_____縣(市)_____鄉(鎮、市、區)_____路_____段_____巷_____弄_____號_____樓為甲方通知之處所(聯絡電話：_____；行動電話：_____；傳真號碼：_____；電子郵件：_____)。

緊急聯絡人經甲方通知後未及時回復、處理，或甲方依上開緊急聯絡處所、電話、簡訊或傳真而無法聯絡者，甲方應依當時情形為必要之處置(如乙方須緊急送醫時，逕送距離機構最近或指定醫療機構)，緊急聯絡人、乙方或其繼承人無正當理由者，不得提出異議。

第十五條 乙方擅自變更使用或毀損甲方所提供之設施者，甲方得知會乙方毀損金額後，再行回復或為其他必要之處置。因此所生費用或其他損害，甲方得檢附單據向乙方請求賠償或於乙方繳納之保證金內扣抵。

乙方經甲方同意變更使用其所提供之設備，或另行增設新設施其費用應由乙方自行負責，且該等經變更或新增之設施非毀損不能分離或分離需費過鉅者，於契約期滿或終止時，甲方得為必要之處置，乙方不得拆除及請求賠償。

第十六條 乙方入住機構後有下列情形之一者，甲方得終止契約：

- 一、訂立契約時，以詐術使甲方誤信其符合進住條件，或為其他虛偽之意思表示，使甲方誤信而有受損害之虞。
- 二、健康狀況改變，致不符合主管機關核定之收容對象。但甲方於契約終止後，經乙方或其家屬、緊急聯絡人請求者，應協助轉介乙方至適當機構醫療或養護。
- 三、受有期徒刑以上刑之宣告確定，而未諭知緩刑或未准易科罰金。
- 四、如無保證金時，乙方積欠養護(長期照護)費用達一個月之總額，經甲方催告，仍未繳費。
- 五、違反甲方規定留宿親友，經勸導三次仍不改善。

乙方入住機構後有下列情形之一者，甲方應先予制止，無效後再予終止契約：

- 一、故意毀損甲方之設備或物品，且情節重大。
- 二、違反規定使用甲方設備，致妨礙公共安全或衛生，情節嚴重。
- 三、與其他受照顧者發生嚴重爭執或干擾他人，經甲方以換房或其他方式勸解仍未改善，致影響團體生活。

前項終止權，自甲方知有終止原因時起，一年間不行使而消滅。

第十七條 甲方非因第八條、第十條或第十六條所定情形之一，不得終止契約。

當契約終止後，乙方若有老人福利法第四十一條、第四十二條之原因者，甲方應通報地方政府依法予以適當安置，在地方政府未適當安置前，甲方仍須繼續照顧。

乙方得隨時終止契約，並於一個月前通知甲方。

第十八條 甲方有下列情形之一者，乙方得逕行通知終止契約，不受前條第三項所定一個月之限制：

- 一、甲方或其使用人於訂立契約時為虛偽之意思表示，使乙方誤信而有受損害之虞。
- 二、甲方之受僱人或其使用人對於乙方實施暴行或有重大侮辱之行為。
- 三、甲方之受僱人、使用人或其他受照顧者患有法定傳染病，有傳染之虞者。但甲方已將該受僱人、使用人或住民送醫診治，並證明已無傳染之虞者，不在此限。
- 四、甲方提供乙方居住或生活之處所，有危害乙方之安全或健康，或有危害之虞。

前項契約終止後，若有損害，得請求損害賠償。

第十九條 契約終止時，甲方應於乙方遷出養護(長期照護)處所後，並將乙方所繳保證金扣除乙方積欠之費用或應負擔之損害賠償之餘額無息返還之。

契約終止時，甲方應將乙方已繳當月養護(長期照護)費按契約終止後之日數比例退還之。

第二十條 乙方於契約終止時，應於七日內騰空遷出養護(長期照護)處所，並按日支付養護(長期照護)費用。如不按期遷出者，甲方得按遲延遷出日數向乙方請求養護(長期照護)費。

乙方於遷出養護(長期照護)處所後，所遺留之物品甲方應妥為保管，並應通知乙方或所指定之人於__天以內(不得少於三十日)取回。

第二十一條 乙方於契約存續期間死亡者，乙方之遺體及其遺留財物依其

所立遺囑處理之。

甲方非因故意或重大過失不知乙方立有遺囑或有嗣後撤回遺囑之全部或一部或有民法所定視為撤回之事由者，緊急聯絡人、乙方繼承人或遺囑執行人對於甲方所為之處置不得異議。

乙方無第一項之遺囑者，緊急聯絡人或乙方繼承人或家屬於甲方通知十二小時內應儘速領回乙方之遺體，未領回前，甲方得將遺體逕送殯儀館暫厝。如無該等人時，甲方應報請當地主管機關處理之。但意外死亡者，甲方應即報警轉請檢察官辦理相驗手續。

甲方依前三項規定處理乙方遺體所需必要費用，得於保證金或乙方遺留之財產扣抵之，如有不足，甲方得請求乙方繼承人償還。

無第一項之遺囑而乙方繼承人未依甲方所定期限處理遺物時，甲方得依民法及有關法令規定處理之。

第二十二條 因本契約所生之訴訟同意以○○○○地方法院為第一審管轄法院。惟不得排除消費者保護法及民事訴訟法有關法院管轄之規定。

第二十三條 甲、乙雙方依本契約所訂附件以及經乙方審閱之進住規定，視為契約之一部分，與契約有同一效力。

第二十四條 乙方因健康狀況改變，致喪失行為能力時，概由乙方配偶或第一順位繼承人代理乙方與甲方協調處理。

第二十五條 本契約未盡事宜，悉依相關法令處理，並得由甲、乙雙方隨時協議補充之。

第二十六條 本契約書一式___份，經甲、乙雙方及緊急聯絡人簽名或蓋章後生效，各執一份為憑。如送法院公證，其所需費用除另有約定外，由甲、乙雙方平均分擔。

契約當事人

甲方：

負責人：

國民身分證統一編號：

機構統一編號：

住址：

電話：

電子郵件：

網址：

乙方：

國民身分證統一編號：

戶籍住址：

聯絡電話：

行動電話：

傳真號碼：

電子郵件：

緊急聯絡人：

國民身分證統一編號：

住址：

中華民國 年 月 日

五、養護(長期照護)定型化契約範本附件

附件一：(第十一條)服務項目

項目

生活服務

細目	數量	備註
膳食		
居住環境整理		
個人身體照顧		
聯繫親友		
被服洗滌		
其它(須另計費用項目應予註明)		

項目

休閒服務

細目	數量	備註
書報		
雜誌		
電視		
音樂		
慶生會		
文康活動		
戶外活動		
其他有益老人身心健康之活動		

項目

專業服務(請針對機構提供之服務內容勾選)

細目	數量	備註
----	----	----

社工輔導或相關社會福利諮詢

- 定有受照顧者適應輔導措施，並有紀錄。
- 個案資料建檔與管理，並應確守保密原則予以必要保密措施；必要外借時，應有個案資料借閱辦法，並有周詳的借閱紀錄。
- 有個案評估及服務計畫，確實依計畫執行，並記錄於個案紀錄中。
- 有辦理個案研討並有紀錄。
- 針對受照顧者興趣每月(年)辦理_____次各類文康活動。
- 針對受照顧者需要，運用團體工作提供受照顧者治療性或支持性團體活動，並有團體工作紀錄、自我與成員、過程及結果評估紀錄。
- 已開拓三處以上之社區資源，並有固定的志工，並列有名冊且可隨時支援或固定排班。

有聯繫電話，並隨時與受照顧者或家屬聯繫且詳細記錄受照顧者行蹤。

有諮詢服務，並有專門部門負責且有紀錄。

護理服務

對臥床受照顧者每____小時翻身一次，並有紀錄。

養護（長期照護）受照顧者夏天每週至少洗澡____次；冬天每週至少洗澡____次，以及每日做晨間護理。

每日為受照顧者至少量____次體溫，體溫紀錄保持完整，並依疾病管制局規定通報。

每____小時帶失禁受照顧者如廁或偵測大小便失禁情形。

受照顧者發燒處理通報作業流程，且有專人負責處理確實執行紀錄完整。

有需求評估與照護計畫，並依需要定期評估及修正，應有評估紀錄，並確實執行。

有周全之活動時間表，並依時間表執行。

按照營養人員或膳食委員會提供有變化之菜單，營養均衡。

依照營養師意見提供特殊飲食。

受照顧者服用之處方藥品由合格醫療人員執行處方，由護理人員發給。

受照顧者藥物包裝或容器，具有清楚標示姓名、床位、服用時間或餐別等置放於護理站，藥品有清楚標示，並按指示給受照顧者服用。

受照顧者應每年定期接受合格醫生的健康檢查，入院時有體檢證明文件。

協助受照顧者每年接受流感疫苗或其他疫苗預防注射。

機構負責膳食的廚工領有餐飲技術士執照且定時接受健康檢查。

醫療支援服務

營養諮詢

衛教與醫療保健之指導

其它（須另計費用項目應予註明）

附件二:(第十二條) 約束準則與同意書

養護(長期照護)機構之照顧(護)應以無約束或最少約束為原則，依養護(長期照護)定型化契約第十二條規定若確有約束之必要，必須向受照顧者或其委託者說明，應事先取得受照顧者或其委託者同意，並簽訂約束同意書，且應留意下列各項準則：

- 一、約束的使用是為了防範受照顧者自傷或傷人，不可以作為懲罰、替代照顧受照顧者或方便員工而使用。
- 二、不可使用上鎖的約束物品，並應留意約束物品使用方式、種類、約束部位，以避免受照顧者意外受傷。
- 三、使用約束物品的時間應儘量減少，且尺碼必須合適，並儘量減低對該受照顧者可能造成的不適。
- 四、必要時檢討是否有需要繼續使用約束。
- 五、為該受照顧者約束應妥當穿戴及扣好約束物品，以確保其安全及舒適，並須定時變換姿勢。
- 六、使用約束期間，至少每隔兩小時予以解開約束，使其舒緩，防止約束物品因移位而致該受照顧者的血液循環及呼吸受阻等情事，並檢查受照顧者受制於約束物品的情況，並加以記錄。
- 七、使用約束的方法，在火警及其他緊急情況下須可需迅速解除約束物品。
- 八、必須保存約束的使用紀錄，以作為日後的參考與檢討。

附件二

格式一：受照顧者約束同意書（委託契約用）

_____（機構名稱）受照顧者約束同意書

本人_____因_____（受照顧者）（以下請勾選）傷害自己或他人之行為；常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞，並經醫師診斷或護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要，於生命安全優先前提下，信任其專業判斷能力，同意依約束準則使用適當約束物品。

本同意書自簽訂日起三個月內有效

立同意書人：_____

簽章：_____

國民身分證統一編號：_____

住址：_____

聯絡電話：_____

中華民國_____年_____月_____日

附件二

格式二：受照顧者約束同意書（自費契約用）

_____（機構名稱）受照顧者約束同意書

本人_____（受照顧者）同意_____（機構名稱）在本人有（以下請勾選）傷害自己或他人之行為；常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞，並經醫師診斷或護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要，於生命安全優先前提下，信任其專業判斷能力，同意依約束準則使用適當約束物品。

本同意書自簽訂日起三個月內有效

立同意書人：_____

簽章：_____

國民身分證統一編號：_____

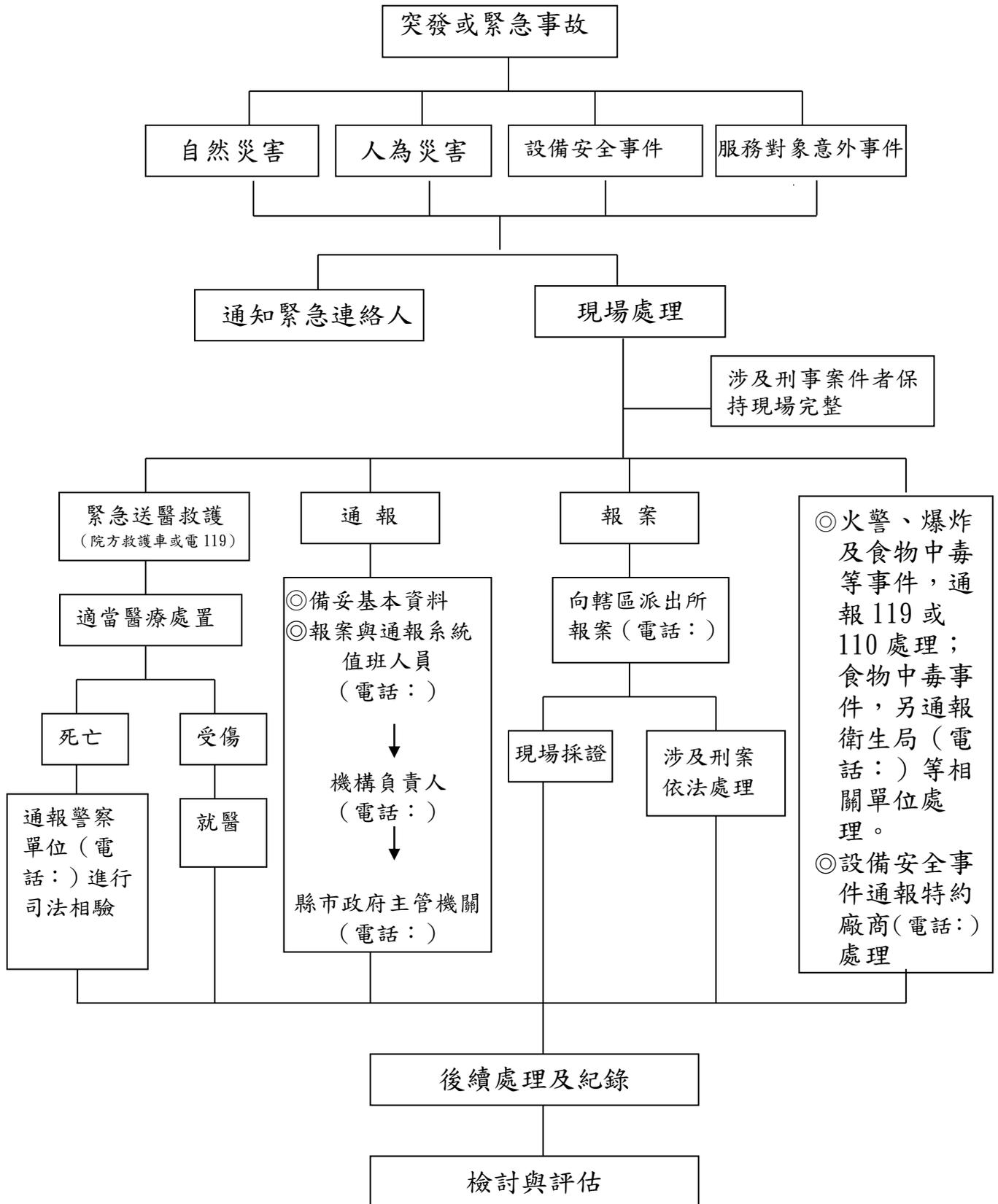
住址：_____

聯絡電話：_____

中華民國 年 月 日

附件三

格式一：(第十三條) 緊急意外事故處理流程



附件三

格式二：委託契約的緊急事故處理同意書

本人_____同意_____就居住貴機構（機構名稱：_____，地址：_____）期間，因發生急、重傷病或其他緊急情形時，或就有關養護（長期照護）之應通知事項，茲指定_____為緊急聯絡人，得辦理下列事項：

- 一、
- 二、
- 三、
- 四、

本人並同意緊急聯絡人如經 貴機構通知後未及時處理者，貴機構得辦理下列事項：

- 一、
- 二、
- 三、
- 四、

立同意書人：
緊急聯絡人：
國民身分證統一編號：
戶籍地址：
聯絡地址：
聯絡電話：
 傳真號碼：
 電子郵件：

附件三

格式三：自費契約的緊急事故處理同意書

本人就居住 貴機構（地址：_____）期間，因本人發生急、重傷病或其他緊急情形時，或就有關養護（長期照護）之應通知事項，茲指定_____為緊急聯絡人，得辦理下列事項：

- 一、
- 二、
- 三、
- 四、
- 五、

本人並同意緊急聯絡人如經 貴機構通知後未及時處理者，貴機構得辦理下列事項：

- 一、
- 二、
- 三、
- 四、
- 五、

立同意書人：

緊急聯絡人：

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

聯絡地址：

聯絡電話：

傳真號碼：

電子郵件：

附件四：遺囑

格式一

立遺囑人_____（民國___年___月___日生）如於 貴機構養護（長期照護）期間亡故，就存放於養護（長期照護）機構內的遺產及身後事項，願依以下各項處理之：

一、指定_____（地址：_____）為遺囑執行人。

二、遺體處理：

火葬 土葬 其他

三、住室內遺留私人物品：

四、

五、

立遺囑人：簽名（遺囑人不能簽名者，應按指印代之）：_____

國民身分證統一編號：_____、

住址：_____

見證人（代筆人）：簽名：_____

國民身分證統一編號：_____、

住址：_____

見證人：簽名：_____國民身分證統一編號：_____、

住址：_____

見證人：簽名：_____國民身分證統一編號：_____、

住址：_____

附件四
格式二

依上述意旨，由立遺囑人自書全文、簽名。

附錄 5

中華民國 101 年 9 月 12 日內授中社字第 1015934287 號公告

自 102 年 2 月 1 日生效

(中華民國 101 年 7 月 11 日行政院消費者保護會第 5 次會議通過)

養護(長期照護)定型化契約應記載及不得記載事項

壹、養護(長期照護)定型化契約應記載事項

一、契約審閱期間

契約及其附件審閱期間應予載明應由消費者攜回審閱至少五日。

二、廣告責任

養護(長期照護)機構(以下簡稱機構)應確保廣告內容之真實,對消費者所負之義務不得低於廣告之內容,文宣與廣告均視為契約內容之一部分。

三、服務處所

應明確標示機構提供坐落於____縣(市)____鄉(鎮、市、區)____路____段____巷____弄____號____樓____室,約____平方公尺之____人房。

四、契約期限

契約應載明是否定有期限,定期契約應記載期限。

五、立案及保險文件之提供

機構應於適當地點揭示立案證書及投保公共意外責任險證明文件。

六、費用內容、數額及繳納方式

消費者應繳納保證金、養護(長期照護)費及自行負擔費用,其數額及繳費方式如下:

(一)保證金:消費者應於訂立契約時,一次繳足相當於____個月養護(長期照護)費(最高不得逾二個月)之保證金新臺幣(下同)____元整予機構,機構應以機構名義於金融機構設立專戶儲存保證金。消費者欠繳養護(長期照護)費或其他費用,或對機構負損害賠償責任時,機構得定____日(不得少於七日)以上之期限通知消費者繳納,逾期仍不繳納者,機構得於保證金內扣抵,保證金扣抵達二分之一時,機構應定一個月以上之期限通知消費者補足。

(二)養護(長期照護)費:每月____元整,消費者最遲應於進住之日依當月進住日數繳納,並於嗣後每月____日按月繳納。本款養護(長期照護)費,包括膳食費、照顧費等,不含消費者應自行負擔費用,其計費數額及內容如下:

1. 膳食費:每月____元,含每日早、午、晚三餐及節慶加菜。

2. 照顧費:每月____元,含應由機構提供生活、休閒、專業等照顧服務之費用。

(三)消費者應自行負擔費用(依機構與消費者雙方約定勾選):

- 個人日用品、營養品、紙尿褲、看護墊、醫療耗材等消耗品。
- 私用電話之裝機費及通話費。
- 就醫或住院期間所需醫療、交通費用及僱請看護人員之費用。
- 其他因消費者個人原因所生之費用。

(四) 機構應公開揭示保證金、膳食費、照顧費等收費標準及菜單內容等資訊。

七、費用調整

(一) 定有期限契約

機構於契約期限內，非經消費者同意，不得調高消費者繳納之保證金、養護(長期照護)費(包含膳食費及照顧費)等各項費用。

(二) 未定期限契約

1. 機構於行政院主計處所定當地消費者物價指數自原收費標準訂定日起上漲或下跌超過百分之五時，始得依上漲或下跌標準調整收費。
2. 機構如有調整收費標準之決定時，應於一個月前告知消費者，並報請主管機關同意。

八、機構終止契約要件

(一) 保證金扣抵達二分之一時，機構應定一個月以上之期限通知消費者補足。消費者逾期仍不補足者，機構得終止契約。

(二) 消費者應於約定進住日或契約生效日起___日內進住。如無正當理由逾期仍未進住者，機構得終止契約，並得將消費者已繳當月之養護(長期照護)費用依逾期日數按日扣除___元後無息退還。但最高不得逾當月已繳養護(長期照護)費用之百分之十。

(三) 消費者於訂立契約時，以詐術使機構誤信消費者符合進住條件，或為其他虛偽之意思表示，使機構誤信而有受損害之虞者，機構得終止契約。

(四) 消費者入住機構後有下列情形之一者，機構得終止契約：

1. 健康狀況改變，致不符合主管機關核定之收容對象。但機構於契約終止後，經消費者或其家屬、緊急聯絡人請求者，應協助轉介消費者至適當機構醫療或養護。
2. 受有期徒刑以上刑之宣告確定，而未諭知緩刑或未准易科罰金。
3. 如無保證金時，消費者積欠養護(長期照護)費用達一個月之總額，經機構催告，仍未繳費。

4. 違反機構規定留宿親友，經勸導三次仍不改善。
- (五) 消費者入住機構後有下列情形之一者，機構應先予制止，無效後再予終止契約。
1. 故意毀損機構之設備或物品且情節重大。
 2. 違反規定使用機構設備，致妨礙公共安全或衛生，情節嚴重。
 3. 與其他受照顧者發生嚴重爭執或干擾他人，經機構以換房或其他方式勸解仍未改善，致影響團體生活。
- (六) 機構於契約期間，非因消費者有第一款至第五款所定情形之一，不得終止契約。
- 前項第五款終止權，自機構知有終止原因時起，一年間不行使而消滅。

九、消費者終止契約要件

- (一) 消費者得於進住之日起三十日內主動終止契約，機構不得拒絕。消費者應依實際進住日數按日支付機構每日_____元。
- (二) 機構有下列情形之一者，消費者得不須於一個月前通知機構，逕行通知終止契約：
1. 機構或其使用人於訂立契約時為虛偽之意思表示，使消費者誤信而有受損害之虞。
 2. 機構之受僱人或其使用人對於消費者實施暴行或有重大侮辱之行為。
 3. 機構之受僱人、使用人或其他受照顧者患有法定傳染病，有傳染之虞。但機構已將該受僱人、使用人或受照顧者送醫診治，並證明已無傳染之虞者，不在此限。
 4. 機構提供消費者居住或生活之處所，有危害消費者之安全或健康，或有危害之虞。

十、契約期間內之退費

受照顧者因病就醫或其他正當理由而於機構外生活，經辦妥機構所規定之手續且連續外住二日以上者，得按實際院外生活日數請求無息退還每日_____元之膳食費。但機構、消費者雙方另有約定，較有利於消費者時，從其約定。

十一、服務內容

- (一) 機構至少應提供下列服務：
1. 生活服務：膳食、居住環境整理、個人身體照顧、聯繫親友、被服洗滌等日常生活事項或其他福利服務。
 2. 休閒服務：

- (1) 書報、雜誌、電視、音樂等。
 - (2) 慶生會、文康活動。
 - (3) 戶外活動（得視情形另計費用）。
 - (4) 其他有益身心健康之活動（得視情形另計費用）。
3. 專業服務：社工輔導或相關社會福利諮詢、護理服務、醫療支援服務、營養諮詢、衛教與醫療保健之指導。

(二) 消費者於締約時，如有提供受照顧者醫療資料記載醫囑事項，機構應依照醫囑事項辦理。

十二、約束要件

受照顧者有下列行為之一，機構經勸阻、疏導無法制止，且無其他替代照顧措施者，機構徵得受照顧者或其委託者同意，並經醫師診斷或有臨床護理工作三年以上護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要後，應依約束準則及同意書（如后附件），得使用適當約束物品：

- (一) 受照顧者有傷害自己或他人之行為。
- (二) 受照顧者常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞。

十三、緊急事故之處理

- (一) 機構應訂定急、重傷病或其他緊急意外事故處理流程，於雙方簽訂契約時交付消費者收執。
- (二) 消費者發生前款傷病事故時，機構負有依前款處理流程之作為義務。

十四、緊急聯絡人之指定

- (一) 消費者應就急、重傷病、緊急事故處理或其他必要之養護（長期照護）事項之通知，指定_____為緊急聯絡人。
緊急聯絡人就前述所定事項負有妥善處理之義務。
- (二) 緊急聯絡人經機構通知後未及時回復、處理，或機構依緊急聯絡處所、電話（含簡訊）或傳真而無法聯絡者，機構應依當時情形為必要之處置（如將須緊急送醫住民逕送距離機構最近或指定醫療機構），緊急聯絡人、消費者或其繼承人無正當理由者，不得提出異議。

十五、機構請求損害賠償要件

- (一) 擅自變更使用或毀損機構所提供之設施者，機構得知會消費者毀損金額後，再行回復或為其他必要之處置。因此所生費用或其他損害，機構得檢附單據向消費者請求賠償或於消費者繳納之保證金內扣抵。
- (二) 機構應消費者之特殊請求而為進住所購置之設施設備，因消費者無正當理由逾期未進住機構，致機構終止契約所生之損害，得請求消費者賠償。

十六、消費者請求損害賠償要件與限制

- (一) 機構未依急、重傷病或緊急意外事故處理流程處理消費者傷病事故，致消費者受有損害者，消費者得向機構請求賠償。
- (二) 消費者因機構有第九點第二款情形而終止契約致消費者受有損害者，消費者得向機構請求賠償。
- (三) 消費者經機構同意變更使用其所提供之設備，或另行增設新設施，其費用應由消費者自行負責，且該等經變更或新增之設施非毀損不能分離或分離需費過鉅者，於契約期滿或終止時，機構得為必要之處置，消費者不得拆除及請求賠償。

十七、契約終止之通知

- (一) 定有期限契約於養護(長期照護)關係期限屆滿時失其效力。機構應於期滿前二個月通知消費者。
- (二) 消費者得隨時終止契約，並於一個月前通知機構。

十八、契約終止受照顧者之處理

契約終止後，受照顧者若有老人福利法第四十一條、第四十二條之原因者，機構應通報地方政府依法予以適當安置，在地方政府未適當安置前，機構仍須繼續照顧。

十九、契約終止之退費

- (一) 契約期限屆滿或終止時，機構應於消費者騰空遷出養護(長期照護)處所後，將消費者所繳保證金扣除消費者積欠之費用或消費者應負擔之損害賠償之餘額無息返還之。
- (二) 契約終止時，機構應將消費者已繳當月養護(長期照護)費按契約終止後之日數比例退還之。

二十、消費者遺留物品之處理

- (一) 消費者於契約期限屆滿或終止後，應於七日內騰空遷出養護(長期照護)處所，並按日支付養護(長期照護)費用。如不按期遷出者，機構得按遲延遷出日數向消費者請求養護(長期照護)費。
- (二) 消費者於遷出養護(長期照護)處所後，所遺留之物品機構應妥為保管，並應通知家屬或所指定之人於__天以內(不得少於三十日)取回。

附件:(第十二點) 約束準則與同意書

養護(長期照護)機構之照顧(護)應以無約束或最少約束為原則，依養護(長期照護)定型化契約範本第十二條規定若確有約束之必要，必須向受照顧者或受照顧者家屬說明，應事先取得受照顧者或其委託者同意，並簽定約束同意書，且應留意下列各項準則：

- 一、約束的使用是為了防範受照顧者自傷或傷人，不可以作為懲罰、替代照顧受照顧者或方便員工而使用。
- 二、不可使用上鎖的約束物品，並應留意約束物品使用方式、種類、約束部位，以避免受照顧者意外受傷。
- 三、使用約束物品的時間應儘量減少，且尺碼必須合適，並儘量減低對該受照顧者可能造成的不適。
- 四、必要時檢討是否有需要繼續使用約束。
- 五、為該受照顧者約束應妥當穿戴及扣好約束物品，以確保其安全及舒適，並須定時變換姿勢。
- 六、使用約束期間，至少每隔兩小時予以解開約束，使其舒緩，防止約束物品因移位而致該受照顧者的血液循環及呼吸受阻等情事，並檢查受照顧者受制於約束物品的情況，並加以記錄。
- 七、使用約束的方法，在火警及其他緊急情況下須可迅速解除約束物品。
- 八、必須保存約束的使用紀錄，以作為日後的參考與檢討。

格式一：受照顧者約束同意書（委託契約用）

_____（機構名稱）受照顧者約束同意書

本人_____因家屬_____有（以下請勾選）傷害自己或他人之行為；常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞，並經醫師診斷或護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要，於生命安全優先前提下，信任其專業判斷能力，同意依約束準則使用適當約束物品。

本同意書自簽訂日起三個月內有效

立同意書人：_____

簽章：_____

國民身分證統一編號：_____

住址：_____

聯絡電話：_____

中華民國 年 月 日

格式二：受照顧者約束同意書（自費契約用）

_____（機構名稱）受照顧者約束同意書

本人_____（受照顧者）同意_____（機構名稱）在本人有（以下請勾選）傷害自己或他人之行為；常有跌倒情事，而有安全顧慮之虞，並經醫師診斷或護理人員參據醫師既往診斷紀錄，經評估有約束之必要，於生命安全優先前提下，信任其專業判斷能力，同意依約束準則使用適當約束物品。

本同意書自簽訂日起三個月內有效

立同意書人：_____

簽章：_____

國民身分證統一編號：_____

住址：_____

聯絡電話：_____

中華民國 年 月 日

貳、養護（長期照護）定型化契約不得記載事項

- 一、不得約定拋棄契約審閱權。
- 二、約定保證金數額超過主管機關核定之數額。
- 三、不得約定養護（長期照護）費數額超過主管機關核定之數額。
- 四、不得約定「養護（長期照護）費以週計費」、「未超過半個月以半個月計費」及「超過半個月以全月計費」，或其他類似之收費方式。
- 五、不得約定受照顧者發生急、重、傷病、死亡或其他緊急事故等情事，與機構無關之文字。
- 六、不得約定如無立遺囑者，其遺體及其遺留財物得依機構慣例處理之。
- 七、不得要求消費者負擔非因可歸責於消費者所生之費用（如春節期間及特殊假日之照顧費用）。
- 八、不得約定消費者同房型換房應收取費用。
- 九、不得約定扣抵保證金達一定數額時，機構得逕行終止契約。
- 十、不得約定排除機構故意或過失之責任。
- 十一、不得約定消費者遷出機構後所遺留之物品，機構得任意處置。
- 十二、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。

附錄 6

既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則

內政部 86.8.7 台內營字第 8673436 號函訂定發布全文 5 點
內政部 97.5.9 台內營字第 0970803094 號令修正發布名稱及
全文 7 點；並自九十七年七月三日生效（原名稱：身心障礙
者保護法第五十六條第三項已領得建築執照之公共建築物無
障礙設備與設施提具替代改善計畫作業程序及認定原則）

內政部 101.5.25 台內營字第 1010804091 號令修正「已領得
建築執照之公共建築物無障礙設備與設施提具替代改善計畫
作業程序及認定原則」為「既有公共建築物無障礙設施替代
改善計畫作業程序及認定原則」，並修正全文，自即日生
效。

內政部 101.11.16 台內營字第 1010810493 號令修正，自
102.1.1 生效

- 一、為使各級目的事業主管機關辦理未符無障礙設備及設施設置規定之建築物改善及核定事項有所遵循，俾符身心障礙者權益保障法第五十七條第三項規定，特訂定本原則。
- 二、適用之建築物：指建築技術規則（以下簡稱本規則）建築設計施工編第一百七十條所定既有公共建築物且於本規則中華民國九十七年七月一日修正施行前取得建造執照而未符合其規定者；其改善項目之優先次序，由當地主管建築機關定之。
- 三、公共建築物因軍事管制、古蹟維護、自然環境因素、建築物構造或設備限制等特殊情形，設置無障礙設備及設施確有困難者，其替代改善計畫，依下列規定辦理：
 - （一）公共建築物已依中華民國八十五年十一月二十七日修正施行之本規則建築設計施工編第十章規定設置或核定之替代改善計畫改善者，視同具替代性功能。
 - （二）公共建築物未改善者，得依第十點規定改善之，視同具替代性功能。
前項建築物經當地主管建築機關認定應改善者，應辦理改善。
- 四、中華民國九十七年七月一日本規則修正施行前已領得建造執照，於施工中尚未領得使用執照之建築物，在程序未終結前，仍得適用原建造執照申請時之本規則規定。

五、第二點建築物之改善，應由當地主管建築機關依轄區實際需求訂定分類、分期、分區執行計畫及期限公告之，建築物所有權人或管理機關負責人，應依第二點之改善項目及內容依限改善並報當地主管建築機關備查。無法依第三點第一項第二款規定改善者，得由建築物所有權人或管理機關負責人依第十一點規定提具替代改善計畫，報經當地主管建築機關審核認可後，依其計畫改善內容及時程辦理。

前項由建築物所有權人或管理機關負責人提具之替代改善計畫，應包括不符規定之項目、原因及替代改善措施與現行規定功能檢討、比較、分析。

六、當地主管建築機關應由相關主管單位、建築師公會、各障礙類別之身心障礙團體並邀請有關之專家學者組設公共建築物行動不便者使用設施改善諮詢及審查小組，辦理下列事項：

- (一) 分類、分期、分區改善執行計畫及期限之擬定。
- (二) 各類建築物行動不便者使用設施項目優先改善次序之擬定。
- (三) 公共建築物替代改善計畫之諮詢及指導。
- (四) 公共建築物可否提具替代改善計畫之認定及替代改善計畫之審核。

七、公共建築物行動不便者使用設施改善諮詢及審查小組應具備下列資格之一：

- (一) 取得內政部營建署於中華民國九十七年七月一日以後委託辦理之公共建築物設置身心障礙者行動與使用之設施及設備勘檢人員培訓講習結業證書。
- (二) 曾擔任內政部營建署公共建築物無障礙生活環境業務督導小組委員連續三年以上。
- (三) 曾擔任各直轄市、縣（市）政府及特設主管建築機關勘檢小組委員連續三年以上。
- (四) 相關專業領域之專家學者。

八、公共建築物依本原則規定改善增設之坡道或昇降機者，得依下列規定辦理：

- (一) 不計入建築面積各層樓地板面積。但單獨增設之昇降機間及乘場面積合計不得超過二十平方公尺。
- (二) 不受鄰棟間隔、前院、後院及開口距離有關規定之限制。
- (三) 不受建築物高度限制。但坡道設有頂蓋其高度不得超過原有建築物高度加三公尺，昇降機間高度不得超過原有建築物加六公尺。

九、既有公共建築物改善無障礙設施之種類如下表：

建築物使用類組		無障礙設施種類 公共建築物	室外通路	避難層坡道及扶手	避難層出入口	室內出入口	室內通路走廊	樓梯	升降設備	廁所盥洗室	浴室	輪椅觀眾席位	停車空間	無障礙客房
A類	公共集會類	A-1 1. 戲(劇)院、電影院、演藝場、歌廳、觀覽場。 2. 觀眾席面積在二百平方公尺以上之下列場所：音樂廳、文康中心、社教館、集會堂(場)、社區(村里)活動中心。	√	√	√	√	√	○	√	√		√	√	
		3. 觀眾席面積在二百平方公尺以上之下列場所：體育館(場)及設施。	√	√	√	√	√	○	√	√	√	√	√	
		A-2 1. 車站(公路、鐵路、大眾捷運)。 2. 候船室、水運客站。 3. 航空站、飛機場大廈。	√	√	√	√	√	√	√	√			√	
B類	商業類	B-2 百貨公司(百貨商場)商場、市場(超級市場、零售市場、攤販集中場)、展覽場(館)、量販店。	√	√	√	√	√	○	√	√			√	
		B-3 1. 飲酒店(無陪侍, 供應酒精飲料)	√	√	√	√	√		○	√				

		之餐飲服務場所，包括啤酒屋)、小吃街等類似場所。 2. 樓地板面積在三百平方公尺以上之下列場所：餐廳、飲食店、飲料店（無陪侍提供非酒精飲料服務之場所，包括茶藝館、咖啡店、冰果店及冷飲店等）等類似場所。																			
	B-4	國際觀光旅館、一般觀光旅館、一般旅館。	√	√	√	√	√	○	√	√	√					√	√				
D 類	休閒、文教類	D-1	室內游泳池。	√	√	√	√	√	○	√	√	√	√	√							
			1. 會議廳、展示廳、博物館、美術館、圖書館、水族館、科學館、陳列館、資料館、歷史文物館、天文臺、藝術館。	√	√	√	√	√	√	√	√						√				
		D-2	2. 觀眾席面積未達二百平方公尺之下列場所：音樂廳、文康中心、社教館、集會堂（場）、社區（村里）活動中心。	√	√	√	√	√	○	√	√						√				
			3. 觀眾席面積未達二百平方公尺之下列場所：體育館（場）及設施。	√	√	√	√	√	○	√	√	√	√	√	√						

		2. 特殊教育學校。	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		
		F-3 1. 樓地板面積在五百平方公尺以上之下列場所：幼兒園、兒童及少年福利機構。 2. 發展遲緩兒早期療育中心。	√	√	√	√	√	√	√	√	○	√			
G 類	辦公、服務類	G-1 含營業廳之下列場所：金融機構、證券交易場所、金融保險機構、合作社、銀行、郵政、電信、自來水及電力等公用事業機構之營業場所。	√	√	√	√	√	√	√	√			√		
		G-2 1. 郵政、電信、自來水及電力等公用事業機構之辦公室。 2. 政府機關(公務機關)。 3. 身心障礙者就業服務機構。	√	√	√	√	√	√	√	√				√	
		G-3 1. 衛生所。 2. 設置病床未達十床之下列場所：醫院、療養院。	√	√	√	√	√	√	√	√				√	
		公共廁所。	√	√	√	√	√	○	√	√					
		便利商店。	√	√	√	√	○	○	○						
H 類	住宿類	H-1 1. 樓地板面積未達五百平方公尺之下列場所：護理之家、屬於老人福利機構之長期照護機	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			

			構。 2. 老人福利機構之場所：養護機構、安養機構、文康機構、服務機構。															
			1. 六層以上之集合住宅。	√	√	√	○	○	○	√	○							
		H-2	2. 五層以下且五十戶以上之集合住宅。	√	√	√	○	○	○	○	○							
I類	危險物品類	I	加油（氣）站。								√						○	

說明：

一、「√」指每一建造執照每幢至少必須設置一處，但國際觀光旅館、一般觀光旅館、一般旅館其客房數五十間以上一百間以下者，應至少設置一間無障礙客房，超過一百間以上者，超過部分每增加一百間及其餘數，應再增加一間無障礙客房；多幢建築物停車空間依法集中留設者，其無障礙設施之停車位數得依其幢數集中設置之。

二、「○」指申請人視實際需要自由設置。

三、六層以上之集合住宅以複層式設計者，其同一單元之昇降設備，得選擇通達複層之任一層。

四、「室內通路走廊」指連接各室內無障礙設施之通路走廊。

十、公共建築物設置無障礙設施確有困難者，得依下列改善原則辦理。但改善原則未明列者，仍應依建築物無障礙設施設計規範辦理改善：

(一) 避難層出入口：

1. 出入口平臺淨寬與出入口同寬，淨深不得小於一百二十公分。
2. 出入口緊鄰騎樓，平臺坡度不得大於四十分之一。

(二) 避難層坡道及扶手：

1. 避難層坡道及扶手應具連續性。
2. 坡道淨寬不得小於九十公分。
3. 無障礙通路高差在零點五公分至三公分者，應作二分之一之斜角處

理。

4. 無障礙通路高差在三公分以上者，應設坡道：

(1) 扶手：坡道兩端平臺高低差大於二十公分者應設置扶手。但坡道為路緣坡道，設置扶手會影響直行通路者，無須設置扶手。

(2) 防護：坡道兩端平臺高低差大於二十公分者，未鄰牆側應設置高五公分以上之防護緣。

(3) 中間平臺：坡道兩端高差大於七十五公分者，因空間受限，且坡道兩端高差不大於一百二十公分及坡度小於十二分之一者，得不受坡道中間增設平臺之限制。

(4) 坡度：坡道因空間受限，坡度得依下表設置，並標示需由人員協助上下坡道之標誌，且應視需要設置服務鈴。

高低差 (公分)	七十五以下	五十以下	三十五以下	二十五以下	二十以下	十二以下	八以下	六以下
坡度	十分之一	九分之一	八分之一	七分之一	六分之一	五分之一	四分之一	三分之一

(三) 樓梯：

1. 扶手：兩端平臺高差在二十公分以上者，如設置扶手將影響通路順暢者，不須設置。

2. 防護緣：兩端平臺高差在二十公分以上者，未鄰牆側應設置高五公分以上之防護緣。

3. 警示帶：梯階前三十分處應設置與樓梯同寬且深度不小於三十分，顏色、地與地面不同之警示設施。

4. 樓梯底版高度：樓梯底版至其直下方地板面淨高未達一百九十分部分應設防護設施，可使用格柵、花臺或任何可提醒視障者之設施。

5. 無須改善情況：

- (1)既有扶手圓形直徑或其他形狀外緣周邊與建築物無障礙設施設計規範不符者。
- (2)因空間受限，扶手水平延伸三十公分會突出走道者。
- (3)連續樓梯往上之梯級須退一步等無須改善。但內側扶手轉彎處仍須順平。
- (4)梯階之級高、級深及平臺中間設有梯階等結構體相關者。

(四)昇降設備：

- 1.機廂尺寸：入口不得小於八十公分，機廂深度不得小於一百十公分。
- 2.引導：昇降機設有點字之呼叫鈕前方三十公分處之地板，應作三十公分乘以六十公分之不同材質處理。
- 3.點字：呼叫鈕及直式操作盤，按鍵左邊應設置點字。
- 4.語音：機廂應設置語音設備。
- 5.標示：昇降機外部應設置無障礙標誌。現存無障礙標誌與建築物無障礙設施設計規範未完全相同者，無須改善。但採用「殘障電梯」或其他不當用詞者，應予改善。
- 6.無須改善情況：
 - (1)昇降機廂內扶手。
 - (2)免設昇降機入口之觸覺裝置。
 - (3)已設置輪椅乘坐者操作盤時。

(五)廁所盥洗室：

- 1.無障礙通路：至少應有一條無障礙通路可通達廁所盥洗室，寬度至少為九十公分，且應考慮開門之操作空間。
- 2.門扇：裝設橫拉門有困難時可用折疊門。但不得使用凹入式門把或圓型喇叭鎖，且有半截式之蝴蝶葉鉸鏈彈簧門應立即拆除。
- 3.扶手：馬桶兩側得採用可動式扶手，沖水控制無須改善，且須考量可操作空間。
- 4.鏡子：鏡面底端與地板面距離大於九十公分者，可設置傾斜鏡面。
- 5.下列設施應改善：上下方向反裝之L型扶手、馬桶兩側扶手高度不同、馬桶兩側扶手中心線距馬桶中心線之距離未介於三十三公分至三十七公分者。
- 6.迴轉空間：至少有直徑一百二十公分以上，其中邊緣十五公分範圍內，淨高六十五公分以上。

(六) 停車空間：

1. 尺寸：缺乏下車空間者，可以停車位旁之通道作為臨時下車區使用，得不另劃設下車空區。
2. 無須改善：停車格線與地面顏色有明顯對比色者，無須改善。

十一、公共建築物無障礙設施無法依第十點規定改善者，得依下列替代原則或其他替代方案提具替代改善計畫，並依第五點規定辦理：

(一) 避難層坡道及扶手：建築物避難層主要出入口高低差障礙，受限於建築結構無法退縮且因緊鄰騎樓或人行道，無法設置坡道之空間者，得採以下作法：

1. 坡道設於其他入口處：於建築物其他避難層入口處設置坡道，且須於主要入口及沿路轉彎處設置引導標示。
2. 坡度：坡道之高低差在七十五公分以下，設置坡道坡度比大於第十點坡度表規定者，須設置服務鈴，並標示須由服務人員協助上下坡道。
3. 高低差不超過三十二公分：建築物設有服務人員者，可使用活動式斜坡版（坡度不得大於六分之一），並於入口處設服務鈴，由服務人員提供協助。
4. 高低差三十二公分至一百五十公分：設置輪椅昇降臺確有困難者，得採用樓梯附掛式輪椅昇降臺，並設置服務鈴，由服務人員提供協助。
5. 高低差一百五十公分以上：設置昇降機確有困難者，設置服務鈴，由服務人員提供協助。

(二) 昇降設備：

1. 已設置昇降設備，機廂入口未達八十公分或機廂深度未達一百公分，得以可收放式輪椅及機廂內設置活動座椅替代。
2. 受限於建築基地及結構無法設置昇降設備者，得採用專人服務，並設置服務鈴。

(三) 廁所盥洗室：

1. 受限於建築基地及結構無法改善者，得以人員引導至距離出入口五十公尺範圍內同側街廓之無障礙廁所盥洗室替代。
2. 受限於建築基地及結構無法改善者，得以現有廁所盥洗室替代之，且經人員協助可供乘坐輪椅者使用。
3. 加油（氣）站受限於建築基地、結構或地下設備管線，設置廁所盥洗室確有實際困難者，得採用流動式無障礙廁所盥洗室。

(四) 停車空間：受限於建築基地及結構無法改善者，得以建築物出入口距離五十公尺範圍內同側街廓有身心障礙者專用停車位，並於出入口標示該專用停車位位置替代。

附錄 7

現行機構品質監測指標

壹、跌倒指標監測

- 一、定義：1. 「跌倒」指服務對象因非預期性跌落至地面或其他平面
2. 「傷害」指因跌倒而導致身體部份的組織或功能破壞
- 二、目的：探討及分析服務對象跌倒的發生率、發生原因及身體傷害程度，以做為預防跌倒再發或減輕跌倒所造成的傷害程度。
- 三、跌倒發生密度：指服務對象於照顧期間，記錄於相關文件之跌倒事件發生狀況

公式：

$$\text{跌倒發生密度} = \frac{\text{當月服務對象跌倒件數}}{\text{當月總服務對象總人日數}} \times 100\%$$

四、某一原因造成跌倒之比率：因下述某一原因造成跌倒之比率

- (1) 因服務對象健康(疾病或診斷)狀況而造成跌倒：因服務對象健康狀況如昏眩、虛弱等造成跌倒。
- (2) 因治療或藥物反應而造成跌倒：因照護處置而造成跌倒。
- (3) 因環境中危險因子而造成跌倒：因設備或環境障礙如地板濕滑、地面物品等而造成跌倒。
- (4) 因其它因素而造成跌倒：非因上述原因所造成之跌倒。

附註：僅能擇一計算，勿重複計算原因

公式：

$$\text{某一原因造成跌倒之比率} = \frac{\text{因某一原因造成跌倒事件數}}{\text{當月服務對象跌倒件數}} \times 100\%$$

五、跌倒造成傷害的發生率：跌倒事件對服務對象身體造成傷害之比率。

公式：

$$\text{跌倒造成傷害的發生率} = \frac{\text{當月跌倒造成傷害事件數}}{\text{當月服務對象跌倒件數}} \times 100\%$$

六、跌倒傷害嚴重度某級之比率：因跌倒造成之傷害各級嚴重度之比率，傷害級數如下。

傷害級數：

- (1) 跌倒傷害嚴重度 1 級：指不需治療或只需稍微治療與觀察之傷害程度，如擦傷、挫傷、不需縫合之小撕裂傷。
- (2) 跌倒傷害嚴重度 2 級：指需冰敷、包紮、縫合或夾板之醫療或護理處置，如扭傷、大或深的撕裂傷。
- (3) 跌倒傷害嚴重度 3 級：指需醫療處置及會診之傷害程度，如骨折、意識喪失、精神或身體狀態的改變；會嚴重影響服務對象療程及延長服務對象住院天數。

公式：

$$\text{跌倒傷害嚴重度某級之比率} = \frac{\text{當月跌倒傷害嚴重度某級事件數}}{\text{當月服務對象跌倒造成傷害件數}} \times 100\%$$

七、重複跌倒者佔跌倒者之比率：跌倒次數大於一次的服務對象人數，佔有跌倒紀錄人數的比率。

公式

$$\text{重複跌倒者佔跌倒者之比率} = \frac{\text{跌倒次數} > 1 \text{ 次的服務對象人數}}{\text{有紀錄跌倒服務對象人數}} \times 100\%$$

八、注意事項：

1. 跌倒件數係指「有紀錄」的跌倒件數。
2. 同一服務對象在當月發生一件以上之跌倒，以跌倒之件數計算。
3. 因某一原因造成跌倒之比率，僅能擇一最主要造成跌倒的原因計算，勿重複計算。

貳、壓瘡指標監測

一、定義：「壓瘡」是指個體局部皮膚，因長時間受到外在持續的壓力或剪力與摩擦力，致使該區的血液與淋巴腺通路阻塞，微血管內血流降低，組織因而缺氧。而血液灌流下降，導致無法有效移除新陳代謝產生的廢物，組織發生酸中毒，血管通透性增加，水腫相繼出現，終令細胞壞死，而產生壓瘡(Maklebust, 1987;Bride, 1993)。

二、目的：收集與估計壓瘡點盛行率並分析原因，以利壓瘡防治

三、壓瘡點盛行率：某一個特定的時間點有壓瘡人數。(例如每月的某一天)

公式：

$$\text{壓瘡點盛行率} = \frac{\text{測量當日有壓瘡服務對象人數}}{\text{測量當日服務對象總人數}} \times 100\%$$

四、某級數壓瘡點盛行率

壓瘡分類

- (1)第1級壓瘡：皮膚完整且出現發紅(在受壓皮膚下以手指下壓，不會出現蒼白色)。
- (2)第2級壓瘡：皮膚損傷在表皮或真皮，潰瘍呈表淺性，臨床上可看到表皮損傷、水泡、或淺的火山口狀傷口。
- (3)第3級壓瘡：傷口損傷侵入皮下組織，但尚未侵犯筋膜層，臨床上可見深深的火山口狀傷口，且已侵蝕周圍鄰近組織。
- (4)第4級壓瘡：組織完全破壞或壞死至肌肉層、骨骼及支持性的結構(例如肌腱或關節囊)等。

公式

$$\text{某級數壓瘡點盛行率} = \frac{\text{測量當日有(一處或多處)某級壓瘡服務對象人數}}{\text{測量當日服務對象總人數}} \times 100\%$$

五、壓瘡發生率(非必要性指標)

定義：指服務對象入住機構後，於居住期間因故發生壓瘡的人次。

公式：

$$\text{壓瘡發生率} = \frac{\text{入住後始發生壓瘡服務對象總人次}}{\text{當月服務對象總人數}} \times 100\%$$

參、約束指標監測

一、定義：身體約束(physical restraint)指利用設備或器材於服務對象身上，限制個人在其環境中的活動或接近他們身體的過程。包括：約束帶、約束背心、餐板、手套等使用；不包括床欄及藥物使用。

二、目的：監測機構內服務對象受身體約束過程中之照護品質，以維護服務對象之基本人權及安全。

三、身體約束發生密度

公式：

$$\text{身體約束發生密度} = \frac{\text{當月受身體約束服務對象總人數}}{\text{當月服務對象總人日數}} \times 100\%$$

四、因某原因而使用身體約束比率

備註：

1. 僅能擇一計算，勿重複計算原因。

2. 某原因包括：預防跌倒、預防自拔管路、預防自傷、行為紊亂、協助治療及其他因素；請依序計算其比率。

公式：

$$\text{因某原因而使用身體約束比率} = \frac{\text{當月因某原因而使用身體約束人數}}{\text{當月受身體約束服務對象總人數}} \times 100\%$$

五、服務對象有多重身體約束(二種以上)比率

公式：

$$\text{多重身體約束(二種以上)比率} = \frac{\text{當月受身體約束二種以上人數}}{\text{當月受身體約束服務對象總人數}} \times 100\%$$

六、約束移除成功率

公式：

$$\text{約束移除成功率} = \frac{\text{當月移除身體約束至少維持24小時以上之服務對象人數}}{\text{當月受身體約束服務對象總人數}} \times 100\%$$

七、注意事項：

1. 身體約束：指單次的使用身體約束事件。
2. 不論醫囑的次數或醫囑更新的次數，身體約束事件的計算是以受約束者一開始約束至約束解除為止，受約束者可能在 24 小時內經歷多次的身體約束事件；可能在一次的約束時間持續 24 小時或更長。
3. 短暫的將約束解開以便檢查肢體循環，執行全關節活動、如廁、進食等，皆不能視為約束事件終止。
4. 床欄使用不包括在指標計算中。
5. 化學性的約束不包括在指標計算中。
6. 移除約束成功率，以解除約束時間至少持續一天以上。
7. 服務對象進食時應鼓勵至餐桌進食，減少使用輪椅餐板。排除非因約束理由而約束，如協助進食…等原因。

肆、院內感染指標監測

- 一、定義：指服務對象入住期間因照護行為造成微生物侵入服務對象體內，或入住期間微生物所造成的感染，但不包括入住即有或潛在的感染。
- 二、目的：收集機構內感染的發生密度及分析原因，以利應用適當照護措施，減少感染之發生。
- 三、總感染發生密度：指當月所有監測感染項目的人次總和，占當月服務對象總人日數的比率。

公式

$$\text{總感染發生密度} = \frac{\text{當月總感染人次}}{\text{當月總服務對象總人日數}} \times 1000\text{‰}$$

四、呼吸道感染發生密度

公式：

$$\text{呼吸道感染發生密度} = \frac{\text{當月呼吸道感染人次}}{\text{當月服務對象總人日數}} \times 1000\text{‰}$$

五、下呼吸道感染發生密度

公式：

$$\text{下呼吸道感染發生密度} = \frac{\text{當月下呼吸道感染人次}}{\text{當月服務對象總人日數}} \times 1000\text{‰}$$

六、泌尿道感染發生密度

公式：

$$\text{泌尿道感染發生密度} = \frac{\text{當月泌尿道感染人次}}{\text{當月服務對象總人日數}} \times 1000\text{‰}$$

七、使用存留導尿管的泌尿道感染發生密度

公式：

$$\text{使用存留導尿管的泌尿道感染發生密度} = \frac{\text{當月使用存留導尿管的泌尿道感染人次}}{\text{當月使用存留導尿管服務對象總人日數}} \times 1000\text{‰}$$

八、未使用存留導尿管的泌尿道感染發生密度

公式：

$$\text{未使用存留導尿管的泌尿道感染發生密度} = \frac{\text{當月未用存留導尿管的泌尿道感染人次}}{\text{當月未用存留導尿管服務對象總人日數}} \times 1000\text{‰}$$

九、疥瘡感染發生密度

公式：

$$\text{疥瘡感染發生密度} = \frac{\text{當月疥瘡感染人次}}{\text{當月服務對象總人日數}} \times 1000\text{‰}$$

伍、非計畫性轉至急性醫院住院指標監測

- 一、定義：非計畫性轉至急性醫院住院係指排除無法抗拒的因素後，服務對象非預期性的住院。
- 二、目的：1. 探討機構服務對象罹患慢性疾病及潛在之感染問題，以了解長

期照護機構服務對象經常反覆住院的原因予以列入品管指標監測之。

2. 探討並分析服務對象非計畫性轉至急性住院照護的原因。

三、入住 72 小時內非計畫性轉至急性醫院住院比率

公式：

$$\text{入住 72 小時內非計畫性轉至急性醫院住院比率} = \frac{\text{入住 72 小時內非計畫性轉至急性醫院住院人次}}{\text{當月新服務對象人次}} \times 100\%$$

四、非計畫性轉至急性醫院住院比率

公式：

$$\text{非計畫性轉至急性醫院住院比率} = \frac{\text{當月非計畫性轉至急性醫院住院人次}}{\text{當月服務對象總人次}} \times 100\%$$

五、因某原因非計畫性轉至急性醫院住院比率

備註：「某原因」指心血管代償機能減退、腸胃道出血、骨折、感染、其他內外科之各項變項，依序列出計算。

公式：

$$\text{因某原因非計畫性轉至急性醫院住院比率} = \frac{\text{因某原因非計畫性轉至急性醫院住院人次}}{\text{當月非計畫性轉至急性醫院住院人次}} \times 100\%$$

六、注意事項：排除癌症末期患者

陸、非計畫性體重改變指標監測

一、定義：非營養計畫或藥物使用預期效果，所造成的體重減輕或增加。

二、目的：利用具體量化的資料與紀錄，定期追蹤、分析服務對象體重增加或減少的原因，將有助於機構監測服務對象非計畫性的體重改變程度，進而藉由營養照護服務、及護理計畫來改善。

三、非計畫性體重減輕比率

公式：

$$\text{非計畫性體重減輕比率} = \frac{\text{入住超過 30 天且體重減輕 5\% 以上的服務對象數}}{\text{入住超過 30 天(含)的服務對象數}} \times 100\%$$

四、非計畫性體重增加比率

公式：

$$\text{非計畫性體重增加比率} = \frac{\text{入住超過 30 天且體重增加 5\% 以上的服務對象數}}{\text{入住超過 30 天(含)的服務對象數}} \times 100\%$$