

# 111 年度嘉義市「社區式日間照顧長期照顧服務機構」督導考核基準

## 一、經營管理效能(共 5 項，共 30 分)

| 代碼 | 共識基準        | 基準說明  | 評核方式   | 評分標準  | 配分 | 備註說明  | 基準修訂參考  |
|----|-------------|---|--|---|----|---|---|
| A1 | 行政作業及服務品質管理 | <ol style="list-style-type: none"> <li>訂定日間照顧服務機構工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。</li> <li>手冊內容應明列日間照顧服務機構組織架構、各單位及人員業務執掌主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口電話等)、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)等資料。</li> <li>訂有行政管理辦法，如開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程，並確實執行且向服務對象/家屬說明。</li> <li>定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議，與會人員應包含實際執行服務工作人員及管理人員，會議討</li> </ol> | <p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)。</li> <li>訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法並能列舉實際案例。</li> <li>檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。</li> <li>與服務對象會談了解其執行情形。</li> <li>檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。</li> <li>檢視會議紀錄是否確實</li> </ol> | <p>A 完全符合(8 分)<br/>                     B 大部分符合(6.8 分)<br/>                     至少 4 項完全符合，1 項不完整<br/>                     C 部分符合(5.6 分)<br/>                     至少符合 3 項，2 項不完整<br/>                     D 少部分符合(2.4 分)<br/>                     只符合 2 項，3 項不完整<br/>                     E 完全不符合(0 分)</p> | 8  | <ol style="list-style-type: none"> <li>本項所稱工作人員(如長照人員、行政人員等)。</li> <li>評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務。</li> <li>定期檢視服務提供情形，並持續追蹤服務品質改善與提升情形。</li> </ol> |

| 代碼 | 共識基準               | 基準說明   | 評核方式  | 評分標準  | 配分 | 備註說明                               | 基準修訂參考         |
|----|--------------------|--|---|---|----|------------------------------------|----------------|
|    |                    | 論應包含提升服務品質及工作改善等內容。<br>5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度，確實執行並留有相關紀錄。           | 依決議事項執行及追蹤管考制度之落實(管考項目具連貫性)。  |   |    |                                    |                |
| A2 | 接受主管機關平時查核缺失改善     | 1. 督考期間接受主管機關平時或不預警查核缺失改善辦理情形(包含消防建管、勞工等主管機關)。<br>2. 最近一次評鑑建議改善事項。 | ■文件檢閱、現場訪談<br>1. 與地方主管機關確認機構督考期間接受查核改善情形。<br>2. 瞭解督考期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。   | A 完全符合(8分)<br>改善情形達100%<br>B 大部分符合(6.8分)<br>改善情形達>=75%, <100%<br>C 部分符合(5.6分)<br>改善情形達>=50%, <75%<br>D 少部分符合(2.4分)<br>改善情形達>=25%, <50%<br>E 完全不符合(0分) | 8  | 1. 由縣市政府提供查核缺失項目。<br>2. 以表格呈現改善作法。 | 協助主管機關持續管理。    |
| A3 | 業務負責人實際參與行政與照顧品質管理 | 1. 實際參與行政與照顧品質管理。<br>2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。<br>3. 確實落實並留有紀錄。         | ■文件檢閱、現場訪談<br>1. 業務負責人親自簡報與詢答。<br>2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照顧品質管理情形熟稔程度。<br>3. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表…) | A 完全符合(6分)<br>B 大部分符合(4.2分)<br>至少2項完全符合，1項不完整<br>C 少部分符合(2.4分)<br>只符合1項，2項不完整<br>D 完全不符合(0分)  | 6  |                                    | 了解負責人確實參與機構管理。 |

| 代碼 | 共識基準         | 基準說明  | 評核方式  | 評分標準  | 配分 | 備註說明                         | 基準修訂參考   |
|----|--------------|---|---|---|----|------------------------------|--|
| A4 | 工作人員定期接受健康檢查 | <p>1. 新進工作人員到職前應提供體檢文件，體檢項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B 型肝炎抗原抗體報告，且留有紀錄，廚工及供膳人員除上述檢查項目外，另須 A 型肝炎、傷寒(糞便)及寄生蟲檢查。</p> <p>2. 在職工作人員每年應接受體檢，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。</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、現場訪談</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。</p> <p>3. 新進人員健檢日期應於到職前完成。</p> <p>4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p> | <p>A 完全符合(4分)</p> <p>B 大部分符合(2.8分)</p> <p>至少 2 項完全符合，1 項不完整</p> <p>C 少部分符合(1.6分)</p> <p>只符合 1 項，2 項不完整</p> <p>D 完全不符合(0分)</p> | 4  | <p>本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。</p> | <p>1. 係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機構感染管制措施指引」工作人員健康管理及勞動部「勞工安全衛生法」第十條規定之勞工健康檢查項目。</p> <p>2. 提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。</p> |

| 代碼 | 共識基準           | 基準說明   | 評核方式  | 評分標準  | 配分 | 備註說明 | 基準修訂參考   |
|----|----------------|--|---|---|----|------|--|
| A5 | 新進工作人員<br>職前訓練 | <p>1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後3個月內完成。</p> <p>2. 新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等，且有相關訓練紀錄。</p> <p>3. 對於新進人員訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</p> | <p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱教育訓練相關課程內容。</p> <p>2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。</p> | <p>A 完全符合(4分)</p> <p>B 大部分符合(2.8分)<br/>至少2項完全符合，1項不完整</p> <p>C 少部分符合(1.6分)<br/>只符合1項，2項不完整</p> <p>D 完全不符合(0分)</p> | 4  |      | 機構透過職前訓練協助新進工作人員盡早熟悉工作內容以提供專業服務，並符合職業安全衛生法保障工作者安全及健康之意旨。 |

## 二、專業照護品質(共 6 項，共 38 分)

| 代碼 | 共識基準                 | 基準說明  | 評核方式  | 評分標準   | 配分 | 備註說明                  | 基準修訂參考  |
|----|----------------------|---|---|--|----|-----------------------|---|
| B1 | 服務提供過程<br>感染預防、處理及監測 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定感染管制手冊、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)檢討並有改善方案且有紀錄。</li> <li>2. 服務對象體溫每日至少測量1次，且有紀錄。</li> <li>3. 感染情形，皆有監測紀錄且感染事件依規定通報處理，並有紀錄。</li> <li>4. 落實實施手部衛生作業。</li> <li>5. 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗並做施打紀錄名冊。</li> </ol> | <p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱感染預防評估措施處理辦法及流程，與相關會議檢討紀錄。</li> <li>2. 檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少1次及有否異常。</li> <li>3. 訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。</li> <li>4. 檢閱感染事件發生之紀錄。</li> <li>5. 現場檢測長照人員(含兼職人員等所有人員)是否會正確洗手。</li> <li>6. 檢視機構鼓勵服務對象與工作人員施打相關預防性疫苗之措施。</li> </ol> | <p>A 完全符合(8分)<br/>B 大部分符合(6.8分)<br/>至少4項完全符合，1項不完整<br/>C 部分符合(5.6分)<br/>至少符合3項，2項不完整<br/>D 少部分符合(2.4分)<br/>只符合2項，3項不完整<br/>E 完全不符合(0分)</p> | 8  | 本項所稱工作人員，如長照人員、行政人員等。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機構感染管制措施指引」。</li> <li>2. 提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務及環境。</li> </ol> |

| 代碼 | 共識基準                  | 基準說明  | 評核方式   | 評分標準   | 配分 | 備註說明                                | 基準修訂參考                                      |
|----|-----------------------|---|--|--|----|-------------------------------------|---|
| B2 | 意外事件、緊急事件(含緊急送醫)處理與預防 | <ol style="list-style-type: none"> <li>訂有符合機構特性之緊急或意外事件處理辦法及流程。</li> <li>長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。</li> <li>發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</li> <li>對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</li> </ol> | <p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱緊急或意外事件處理流程。</li> <li>與長照人員訪談發生事件時之處理情形。</li> <li>檢閱事件發生之紀錄。</li> <li>與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。</li> </ol> | <p>A 完全符合(8分)<br/>B 大部分符合(6.8分)<br/>至少3項完全符合，1項不完整<br/>C 部分符合(5.6分)<br/>至少符合2項，2項不完整<br/>D 少部分符合(2.4分)<br/>只符合1項，3項不完整<br/>E 完全不符合(0分)</p> | 8  | 意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。 | 發生意外或緊急事件時，機構確實執行處理程序及紀錄，以保障機構權益，並維護服務對象安全。 |
| B3 | 服務對象團體或社區活動辦理         | <ol style="list-style-type: none"> <li>辦理符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。</li> <li>每月至少辦理1次團體或社區活動並有紀錄。</li> </ol>                                       | <p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。</li> <li>訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。</li> <li>訪談服務對象是否有參與團體或社區活動。</li> </ol>                        | <p>A 完全符合(4分)<br/>B 部分符合(2.8分)<br/>C 完全不符合(0分)</p>   | 4  | 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症患者。      | 為預防服務對象功能退化，鼓勵其參與各類型活動，以強化長照機構之功能性。         |
| B4 | 提供照顧者(關係人)支持性服務       | <ol style="list-style-type: none"> <li>發展並執行與照顧者(關係人)主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會、電子通訊軟體等)。</li> <li>每年至少辦理1次以上符合有助照顧者支持性之活動，並留有相關紀錄。</li> </ol>                                  | <p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄。</li> <li>訪談長照人員機構與照顧者(關係人)聯繫之作法，並檢閱相關聯繫紀錄。</li> </ol>                                      | <p>A 完全符合(6分)<br/>B 部分符合(4.2分)<br/>C 完全不符合(0分)</p>   | 6  | 機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄，如：影音紀錄或照片         | 利於照顧者(關係人)確實了解機構所提供之長照服務及服務對象之實際情況。         |

| 代碼 | 共識基準         | 基準說明   | 評核方式   | 評分標準   | 配分 | 備註說明   | 基準修訂參考                              |
|----|--------------|--|--|--|----|--|-------------------------------------|
| B5 | 維持自我照顧能力     | 1. 依服務對象需求安排日常生活活動及提供其他生活照顧服務，如提供自立支援、協助購物或服藥提醒等。<br>2. 落實增加服務對象自我照顧能力之措施，確實執行並有紀錄。  | ■文件檢閱、現場訪談<br>1. 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料<br>2. 檢視服務對象之照顧紀錄。<br>3. 訪談服務對象日常生活活動之安排情形。  | A 完全符合(6分)<br>B 部分符合(4.2分)<br>C 完全不符合(0分)  | 6  | 1. 自我照顧能力之措施：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、如廁等。<br>2. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。 | 透過協助服務對象提升或維持自我照顧能力，以健全長照服務機構之服務提供。 |
| B6 | 強化長照服務人員專業知能 | 1. 每位長照人員每年均接受至少 20 小時繼續教育(須為長照積分認證)，並留有紀錄。<br>2. 每位長照人員具有接受 CPR 或 CPCR 或 BLS 訓練有效期之完訓文件證明。<br>3. 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。<br>4. 鼓勵照顧服務員參加長期照顧給付及支付基準相關特殊訓練。<br>5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。 | ■文件檢閱、現場訪談<br>1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容及紀錄。<br>2. 檢視機構長照人員之急救訓練證明文件。如為新進人員，應於進用起 3 個月內取得。<br>3. 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。<br>4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 | A 完全符合(6分)<br>B 大部分符合(5.1分)<br><b>符合第 1,2,3,4 項</b><br>C 部分符合(4.2分)<br><b>符合第 1,2,3 項</b><br>D 少部分符合(1.8分)<br><b>只符合第 1,2 項</b><br>E 完全不符合(0分) | 6  | 鼓勵照顧服務員參與之長期照顧給付及支付基準特殊訓練：如 AA11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。                                | 提升長照人員專業知能，持續提升機構所提供之長照服務品質。        |

### 三、安全環境設備(共 6 項，共 22 分)

| 代碼 | 共識基準         | 基準說明  | 評核方式  | 評分標準  | 配分 | 備註說明                                 | 基準修訂參考   |
|----|--------------|---|---|---|----|--------------------------------------|--|
| C1 | 廚房及用餐環境、清潔衛生 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 廚房應配置食物之貯藏、冷藏(凍)、烹煮(或加熱)與配膳及餐具清潔之設備。</li> <li>2. 廚房及用餐環境維持清潔且有定期清掃及消毒之紀錄。</li> <li>3. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。</li> </ol> | <p>■文件檢閱、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。</li> <li>2. 設施設備可滿足服務對象之需求係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。</li> </ol> | <p>A 完全符合(2分)</p> <p>B 大部分符合(1.4分)</p> <p>至少 2 項完全符合，1 項不完整</p> <p>C 少部分符合(0.8分)</p> <p>只符合 1 項，2 項不完整</p> <p>D 完全不符合(0分)</p> | 2  |                                      | 確保提供服務對象衛生、清潔及符合需求的用餐環境性。  |
| C2 | 緊急呼叫系統運作     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 浴室、廁所之緊急呼叫設備功能正常。</li> <li>2. 有人按鈴，服務人員能立即反應處理。</li> <li>3. 緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。</li> </ol>                             | <p>■現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 現場察看機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形。</li> <li>2. 現場測試機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備之功能。</li> </ol>                    | <p>A 完全符合(4分)</p> <p>B 大部分符合(2.8分)</p> <p>至少 2 項完全符合，1 項不完整</p> <p>C 少部分符合(1.6分)</p> <p>只符合 1 項，2 項不完整</p> <p>D 完全不符合(0分)</p> | 4  | 「基準說明 1」涉及設置標準，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據《長期照顧服務機構設立標準》。</li> <li>2. 確保緊急事件處理運作正常。</li> </ol> |



| 代碼 | 共識基準          | 基準說明   | 評核方式  | 評分標準   | 配分 | 備註說明  | 基準修訂參考  |
|----|---------------|--|---|--|----|---|---|
| C3 | 餐飲衛生          | 食物檢體留存(整份或每樣食物 100 公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。   | ■文件檢閱、現場察看<br>檢視食物檢體留存情形。   | A 完全符合(4分)<br>B 完全不符合(0分)  | 4  | 涉及設置標準，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。                              | 依據《長期照顧服務機構設立標準》、《食品中毒採樣操作手冊及《食品良好衛生規範準則》。        |
| C4 | 機構環境清潔及病媒防治措施 | 1. 機構內外環境清潔，且無異味。<br>2. 每 3 個月機構內外環境消毒 1 次並有紀錄。<br>3. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。委外病媒防治業執行病媒、害蟲防治或殺菌消毒，並有佐證文件。 | ■文件檢閱、現場察看<br>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。<br>2. 實地察看內外環境及設施。<br>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。 | A 完全符合(4分)<br>B 大部分符合(2.8分)<br>至少 2 項完全符合，1 項不完整<br>C 少部分符合(1.6分)<br>只符合 1 項，2 項不完整<br>D 完全不符合(0分) | 4  | 「基準說明 2」若未委外者則不適用。  | 1. 確保機構環境清潔與蟲害防治，提升長照機構環境品質。<br>2. 依據《病媒防治業管理辦法》。 |
| C5 | 具有急救物品        | 1. 備有簡易急救箱，且定期檢視物品效期並有定期檢查管理紀錄。<br>2. 每位長照人員會操作。   | ■現場察看<br>1. 檢視簡易急救箱內含物品是否均在使用效期內。<br>2. 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。  | A 完全符合(4分)<br>B 部分符合(2.8分)<br>C 完全不符合(0分)  | 4  | 1. 必要物品(如清單)<br>2. 建議物品：AED、甦醒球、口呼吸道甦醒器、鼻咽呼吸道、面罩咬合器、聽診器等。 | 確保機構能因應日常及緊急事件處理。                                 |

| 代碼 | 共識基準          | 基準說明  | 評核方式  | 評分標準  | 配分 | 備註說明 | 基準修訂參考                             |
|----|---------------|---|---|---|----|------|------------------------------------|
| C6 | 機構飲用供水設備安全及清潔 | <ol style="list-style-type: none"> <li>設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。</li> <li>自來水經飲用水設備處理後水質，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，須檢附水質檢驗合格證明；非用自來水者，其水源應加測硝酸鹽氮及砷，且備有紀錄。</li> <li>使用包裝水者，須符有效期限。使用盛裝水者，須檢附水質檢驗合格證明。</li> <li>飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。</li> <li>飲水機使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定每3個月更換1次濾芯。</li> </ol> | <p>■文件檢閱、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。</li> </ol> | <p>A 完全符合(4分)<br/> B 大部分符合(3.4分)<br/> 至少4項完全符合，1項不完整<br/> C 部分符合(2.8分)<br/> 至少符合3項，2項不完整<br/> D 少部分符合(1.2分)<br/> 只符合2項，3項不完整<br/> E 完全不符合(0分)</p> | 4  |      | 依據《飲用水管理條例》、《飲用水連續供水固定設備使用及維護管理辦法》 |

#### 四、個案權益保障(共 2 項，共 10 分)

| 代碼 | 共識基準            | 基準說明   | 評核方式   | 評分標準   | 配分 | 備註說明                          | 基準修訂參考                  |
|----|-----------------|--|--|--|----|-------------------------------|-------------------------|
| D1 | 與服務對象或家屬訂定服務契約  | <ol style="list-style-type: none"> <li>與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。</li> <li>契約應給予至少 5 天的審閱期。</li> <li>契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之保密。</li> </ol> | <p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視契約相關資料。</li> <li>訪談機構業務負責人或委託人及服務對象有關契約內容事項。</li> </ol>                               | <p>A 完全符合(5 分)<br/>B 大部分符合(3.5 分)<br/>至少 2 項完全符合，1 項不完整<br/>C 少部分符合(2 分)<br/>只符合 1 項，2 項不完整<br/>D 完全不符合(0 分)</p> | 5  | 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。 | 保障服務對象消費權益。             |
| D2 | 意見反應/申訴機制的訂定與處理 | <ol style="list-style-type: none"> <li>訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法流程，並張貼於機構明顯處。</li> <li>設置多元的意見反映/申訴管道，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。</li> <li>接獲意見反映/申訴確實依流程規定處理並留有紀錄。</li> </ol>             | <p>■文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視申訴辦法及流程。</li> <li>實地觀察多元的意見反映管道設置情形。</li> <li>訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚</li> </ol> | <p>A 完全符合(5 分)<br/>B 大部分符合(3.5 分)<br/>至少 2 項完全符合，1 項不完整<br/>C 少部分符合(2 分)<br/>只符合 1 項，2 項不完整<br/>D 完全不符合(0 分)</p> | 5  | 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。 | 提供服務對象意見反映/申訴管道以保障消費權益。 |