

# 老人福利服務提供者資格要件及服務準則

中華民國九十七年三月二十日內政部台內社字第 0970020043 號令、行政院衛生署衛署照字第 0972800558 號令、教育部台社（二）字第 0970023798 號令、交通部交路字第 0970085013 號令會銜訂定發布全文 114 條；並自發布日施行

## 第一章 總則

第一條 本準則依老人福利法（以下簡稱本法）第二十條第一項規定訂定之。

第二條 老人福利服務提供單位應遵循下列事項：

- 一、秉持老吾老以及人之老之精神，關懷服務老人。
- 二、以服務對象安全及健康為首要考量。
- 三、尊重服務對象之自主性及權利。
- 四、專業人員執行業務，應遵守相關法令。
- 五、確保服務品質，並遵守專業倫理及守則。
- 六、保持與其他照顧團隊之良好互動。
- 七、不得為誇大不實之宣傳。
- 八、提供相關資訊，供選擇服務之參考。
- 九、遵循個人資料保密原則。
- 十、提供申訴管道。
- 十一、病歷或個案紀錄，除其他法規另有規定外，保存七年。
- 十二、於提供服務前，應報經服務所在地直轄市、縣（市）主管機關備查，並接受直轄市、縣（市）主管機關監督及輔導。

第三條 機構式服務提供單位，以經主管機關許可設立之老人福利機構為限。

第四條 依本準則提供老人福利服務之社會工作人員、照顧服務員、居家服務督導員及護理人員，應符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定。

第五條 本準則所稱社會福利團體，指依法立案，其章程明定辦理社會福利事項者。

## 第二章 居家式服務

### 第一節 居家式醫護服務

- 第六條 居家式醫護服務內容如下：
- 一、居家照護。
  - 二、居家營養。
  - 三、居家呼吸治療。
  - 四、居家安寧療護。
  - 五、居家藥事照護。
  - 六、其他居家式醫護服務。
- 第七條 居家式醫護服務由下列單位提供：
- 一、醫事服務機構、護理機構、相關醫事團體。
  - 二、社會福利機構、社會福利團體。
- 第八條 居家式醫護服務提供單位應配備必要之設施設備，且結合專業醫事人員提供服務。
- 第九條 居家式醫護服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、訂定工作內容及督導流程。
  - 二、製作病歷或個案紀錄。

## 第二節 居家式復健服務

- 第十條 居家式復健服務內容如下：
- 一、居家式物理治療：
    - (一) 物理治療師法第十二條及第十七條規定之業務。
    - (二) 疼痛之物理治療、慢性傷口輔助性物理治療、環境改善評估與諮詢、照顧者及服務對象之教育及諮詢。
  - 二、居家式職能治療：
    - (一) 職能治療師法第十二條及第十七條規定之業務。
    - (二) 日常活動功能與社區生活參與之促進及訓練、日常活動安排能力之促進及訓練、環境改善評估、諮詢及適用性檢測、照顧者及社區民眾之教育及諮詢。
- 第十一條 居家式復健服務由下列單位提供：
- 一、復健相關醫事機構、醫療機構、護理機構、醫事團體。
  - 二、社會福利機構、社會福利團體。
- 第十二條 居家式復健服務單位應配備必要之設施設備，且所置居家式復健服務業務主管應具有醫事或社會工作人員專業資格。
- 第十三條 居家式復健服務專業人員，應具有物理治療師（生）或職能治療師（生）資格。  
物理治療師（生）及職能治療師（生）執行業務，應依醫師開具之診斷、照會或醫囑為之。

第十四條 居家式復健服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作病歷或個案紀錄。

### 第三節 身體照顧及家務服務

第十五條 身體照顧及家務服務內容如下：

- 一、身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡易被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。
- 二、家務服務：包含換洗衣物之洗濯及修補、服務對象生活起居空間之環境清潔、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必需用品、陪同就醫或聯絡醫療機構及其他相關服務。

第十六條 身體照顧及家務服務由下列單位提供：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、照顧服務勞動合作社。
- 四、社會工作師事務所。

第十七條 身體照顧及家務服務提供單位應置照顧服務員及居家服務督導員，並得視業務需要，置專任或特約行政人員、醫師、護理人員或其他工作人員。

第十八條 身體照顧及家務服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、於提供服務前，與服務對象簽訂服務契約，明定雙方之權利義務。
- 二、擬定服務計畫。
- 三、訂定工作內容及督導流程
- 四、製作病歷或個案紀錄。

### 第四節 關懷訪視及電話問安服務

第十九條 關懷訪視及電話問安服務由下列單位提供：

- 一、醫事服務機構、護理機構。
- 二、社會福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會團體、照顧服務勞動合作社。
- 四、依法登記有案之宗教團體。
- 五、社會工作師事務所。

第二十條 關懷訪視及電話問安服務提供單位應結合已接受相關服務訓練之志願服務人員提供服務，並有專人督導。

第二十一條 關懷訪視及電話問安服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作服務紀錄。
- 三、提供實際服務人員在職訓練或適當訓練管道。

#### 第五節 居家式餐飲服務

第二十二條 居家式餐飲服務內容如下：

- 一、送餐服務。
- 二、視服務對象需求，提供個別性飲食。

第二十三條 居家式餐飲服務由下列單位提供：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社。
- 四、餐館業及其他餐飲業。

除前項所定居家式餐飲服務提供單位外，遇有特殊情形者，得由直轄市、縣（市）主管機關結合當地資源提供服務。

第二十四條 居家式餐飲服務提供單位應配備必要且合乎衛生要求之設施設備，並視需要結合營養師提供服務。

第二十五條 居家式餐飲服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作服務紀錄。
- 三、提供衛生安全及營養均衡之飲食。

#### 第六節 緊急救援服務

第二十六條 緊急救援服務內容如下：

- 一、意外事件及緊急事件處理單位之聯繫。
- 二、救護車緊急救護之聯繫。
- 三、緊急聯絡人之通知。

第二十七條 緊急救援服務由下列單位提供：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會團體。

- 四、保全業。
- 第二十八條 緊急救援服務提供單位應置護理人員，並得視業務需要，置專任或特約行政人員、社會工作人員或其他工作人員。
- 第二十九條 緊急救援服務提供單位應配備緊急救援服務中心及服務對象宅端所需之下列設施設備：
- 一、緊急救援服務中心：
- (一) 於監控狀態下，中心及服務對象端得隨時雙向對談溝通及互動掌握現況之主機。
- (二) 系統異常時，仍能確保迅速、完整處理訊息之多重支援功能設備。
- (三) 外線狀況監控與異常警示及紀錄之設施。中心外線通訊線路狀況監控與異常警示及紀錄之設施。
- 二、服務對象宅端：發訊主機及無線遙控隨身按鈕。
- 第三十條 緊急救援服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、於提供服務前，與服務對象簽訂服務契約，明定雙方之權利義務。
- 二、建立服務對象完整資料。
- 三、完成裝機後，對服務對象提供設備使用指導說明，並與使用者進行線上學習指導測試。
- 四、二十四小時全天候監測求救訊息，並視服務對象需要，立即進行救護聯繫。
- 五、訂定緊急救援處理流程、製作緊急事件處理紀錄，每月彙整警訊統計月報表，並保存三年。
- 六、確保緊急救援系統之設備正常運作。
- 七、定期舉辦服務滿意度調查。

#### 第七節 住家環境改善服務

- 第三十一條 住家環境改善服務內容如下：
- 一、改善衛浴及廚房設施設備。
- 二、改善入口玄關、走道、樓梯等動線，消除障礙物及高低差、改善出入口之障礙、裝置扶手等。
- 三、其他經專業評估必須改善之項目。
- 第三十二條 住家環境改善服務由下列單位提供：
- 一、社會福利機構、社會福利團體。
- 二、營造及工程業。
- 第三十三條 住家環境改善服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、積極維護老人尊嚴及自主，形塑友善老人居住及生活環境。
- 二、提供符合老人個別化需求之無障礙空間。

### 第三章 社區式服務

#### 第一節 保健服務

- 第三十四條 保健服務內容如下：
- 一、健康飲食促進。
  - 二、健康體能促進。
  - 三、健康諮詢、家戶健康服務。
  - 四、衛生教育宣導。
  - 五、事故傷害防制。
  - 六、口腔保健服務。
  - 七、安全用藥服務。
  - 八、慢性病預防。
  - 九、心理健康保健服務。
  - 十、其他保健服務。
- 第三十五條 保健服務由下列單位提供：
- 一、醫事服務機構、護理機構、相關醫事團體。
  - 二、社會福利機構、章程明定辦理社會福利或衛生保健事項之社會團體。
  - 三、學校。
- 第三十六條 保健服務提供單位應結合相關服務專業人員提供服務。
- 第三十七條 保健服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、訂定工作內容及督導流程。
  - 二、製作服務紀錄。

#### 第二節 社區式醫護服務

- 第三十八條 社區式醫護服務內容如下：
- 一、疾病諮詢、診療及轉介服務。
  - 二、藥事服務。
  - 三、其他社區醫護服務。
- 第三十九條 社區式醫護服務由下列單位提供：
- 一、醫事服務機構、護理機構、相關醫事團體。
  - 二、社會福利機構、社會福利團體。

第四十條 社區式醫護服務提供單位應配備必要之設施設備，並應結合專業醫事人員提供服務。

第四十一條 社區式醫護服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作病歷或個案紀錄。

### 第三節 社區式復健服務

第四十二條 社區式復健服務內容如下：

一、社區式物理治療：

- (一) 物理治療師法第十二條及第十七條規定之業務。
- (二) 疼痛之物理治療、照顧者及服務對象之教育及諮詢、個人或團體功能性活動之訓練及指導、健康體能。

二、社區式職能治療：

- (一) 職能治療師法第十二條及第十七條規定之業務。
- (二) 日常活動功能與社區生活參與之促進及訓練、日常活動安排能力之促進及訓練、治療性團體活動規劃及帶領、照顧者與社區民眾之教育及諮詢。

第四十三條 社區式復健服務由下列單位提供：

- 一、復健相關醫事機構、醫療機構、護理機構、醫事團體。
- 二、社會福利機構、社會福利團體。

第四十四條 社區式復健服務提供單位應配備必要之設施設備，且所置社區式復健服務業務主管應具有醫事或社會工作人員專業資格。

第四十五條 社區式復健服務專業人員，應具有物理治療師（生）或職能治療師（生）資格。物理治療師（生）及職能治療師（生）執行業務，應依醫師開具之診斷、照會或醫囑為之。

第四十六條 社區式復健服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作病歷或個案紀錄。

### 第四節 輔具服務

第四十七條 輔具服務內容如下：

- 一、輔具需求評估，並提供個別化服務。
- 二、購置輔具後之檢測評估。

- 三、輔具使用之專業指導或訓練服務。
- 四、輔具諮詢服務。
- 五、輔具維修服務。
- 六、輔具回收服務。
- 七、輔具租借服務。
- 八、輔具教育及宣導服務。
- 九、輔具展示服務。

- 第四十八條 輔具服務由下列單位提供：
- 一、復健相關醫事機構、醫療機構、護理機構、醫事團體。
  - 二、社會福利機構、社會福利團體。
  - 三、設有輔具相關系所或研究中心之大專校院。
  - 四、醫療器材批發業及零售業。
- 第四十九條 輔具服務提供單位應配備必要之設施設備。  
第四十七條第一款至第三款服務內容，應由物理治療師或職能治療師為之，輔具服務提供單位並得視業務需要結合其他專業人員提供服務。
- 第五十條 輔具服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、訂定工作內容及督導流程。
  - 二、製作評估及服務紀錄。
  - 三、提供輔具回收、租借服務者應維護輔具之安全及清潔。

#### 第五節 心理諮商服務

- 第五十一條 心理諮商服務內容如下：
- 一、心理健康宣導及教育。
  - 二、個別諮商。
  - 三、團體諮商。
  - 四、家庭諮商。
  - 五、老人自殺防治。
- 第五十二條 心理諮商服務由下列單位提供：
- 一、心理諮商所、心理治療所及心理相關專業團體。
  - 二、醫療機構、護理機構、醫療法人。
  - 三、社會福利機構、社會福利團體。
  - 四、社會工作師事務所。
- 第五十三條 心理諮商服務提供單位提供之服務內容涉及心理師業務者，應由心理師、醫師或相關專業人員提供服務。

第五十四條 心理諮商服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、提供書面、電話及面談等諮商途徑。
- 三、製作個案紀錄。

#### 第六節 社區式日間照顧服務

第五十五條 社區式日間照顧服務內容如下：

- 一、生活照顧。
- 二、生活自立訓練。
- 三、健康促進。
- 四、文康休閒活動。
- 五、提供或連結交通服務。
- 六、家屬教育及諮詢服務。
- 七、護理服務。
- 八、復健服務。
- 九、備餐服務。

第五十六條 社區式日間照顧服務由下列單位提供：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社。
- 四、社會工作師事務所。

第五十七條 社區式日間照顧服務提供單位應依下列規定配置工作人員：

- 一、護理人員或社會工作人員至少一人。
- 二、照顧服務員：
  - (一) 失能老人日間照顧服務：每照顧十人應置一人；未滿十人者以十人計。
  - (二) 失智症老人日間照顧服務：每照顧六人應置一人；未滿六人者，以六人計。
  - (三) 失智、失能混合型老人日間照顧服務：每照顧八人應置一人未滿八人者，以八人計。

第五十五條第七款之服務內容，應由專任或特約護理人員提供服務。

第五十五條第八款之服務內容，應由專任或特約物理治療師（生）或職能治療師（生）提供服務。

- 第五十八條 社區式日間照顧服務提供單位之設施設備應符合下列規定：
- 一、建築物之設計、構造及設備應符合建築法及相關法令規定。
  - 二、樓地板面積平均每人應有六點六平方公尺，並應設下列空間：
    - (一) 多功能活動室。
    - (二) 無障礙衛浴設備。
    - (三) 餐廳。
    - (四) 午休設施或寢室，且不得設於地下樓層。
    - (五) 簡易廚房。
  - 三、必要時得為失智症老人設適當且獨立空間，並提供個別化服務。
  - 四、機構提供日間照顧服務，其設施設備應符合機構之相關規定。
- 第五十九條 社區式日間照顧服務人數，每日同一服務時間以三十人以下為原則。
- 社區式日間照顧服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、訂定工作內容及督導流程。
  - 二、製作個案紀錄。

### 第七節 社區式餐飲服務

- 第六十條 社區式餐飲服務提供內容如下：
- 一、社區定點用餐服務。
  - 二、視服務對象需求，提供個別性飲食。
- 第六十一條 社區式餐飲服務由下列單位提供：
- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
  - 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
  - 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社。
  - 四、餐館業及其他餐飲業。
- 第六十二條 社區式餐飲服務提供單位應配備必要且合乎衛生要求之設施設備，並視需要結合營養師提供服務。
- 第六十三條 社區式餐飲服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、訂定工作內容及督導流程。
  - 二、製作服務紀錄。
  - 三、提供衛生安全及營養均衡之飲食。

## 第八節 家庭托顧服務

第六十四條 本法第十八條第八款所稱家庭托顧服務，指照顧服務員於住所內，提供失能老人身體照顧、日常生活照顧與安全性照顧服務，及依失能老人之意願及能力協助參與社區活動。

家庭托顧服務提供內容如下：

- 一、身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡易被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。
- 二、日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗滌及修補、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或聯絡醫療機構、文康休閒及協助參與社區活動等服務。
- 三、安全性照顧：注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務。

第六十五條 家庭托顧服務由下列單位提供服務：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體、照顧服務勞動合作社。
- 四、社會工作師事務所。

前項服務提供單位應依第六十七條規定，招募遴選合格之照顧服務員，並報經當地主管機關備查後輔導其提供服務。

第六十六條 家庭托顧服務提供單位應置專責督導人員，並得視業務需要，置專任或特約行政人員、醫師、護理人員、社會工作人員或其他工作人員。

第六十七條 家庭托顧之照顧服務員及其住所應符合下列規定：

- 一、應具有照顧服務員資格，及一千小時以上直接服務失能者之經驗。
- 二、置具有照顧服務員資格之替代照顧者。
- 三、健康檢查合格。
- 四、住所之設施設備：

- (一) 提供受照顧者使用之樓地板面積，平均每人應有八平方公尺以上；其家庭私人空間不計算在內。
- (二) 玄關及門淨寬度應在八十公分以上。
- (三) 衛浴設備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。
- (四) 置午休設施或寢室，且不得設於地下樓層，並保障個人隱私。
- (五) 建築物應有良好通風及充足光線。
- (六) 提供基本且在有效期限內之急救箱。

第六十八條 家庭托顧之照顧服務員提供服務，應遵循下列事項：  
一、服務人數含照顧服務員之失能家屬不得超過四人；除失能家屬外，每日收托時間以十二小時為限，並不得提供夜間住宿服務。  
二、服務期間每年定期接受健康檢查。  
三、接受家庭托顧服務提供單位之督導。  
四、製作服務紀錄，並定期更新。

第六十九條 家庭托顧服務提供單位應辦理下列事項：  
一、訂定工作內容及督導流程。  
二、製作個案紀錄

## 第九節 教育服務

第七十條 教育服務內容如下：  
一、代間學習教育。  
二、退休前教育。  
三、心理衛生教育。  
四、生命關懷教育。  
五、預防保健教育。  
六、宗教人生教育。  
七、其他教育服務。

第七十一條 教育服務由下列單位提供：  
一、老人福利機構、身心障礙福利機構。  
二、公益社團法人、財團法人、社會團體、照顧服務勞動合作社。  
三、社會教育機構。  
四、社區大學。  
五、學校。

- 六、大眾傳播業。
- 第七十二條 教育服務提供單位應結合具各該學科專門知識，或實務經驗者提供服務。
- 第七十三條 教育服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、課程設計應具創新及多樣性。
  - 二、製播老人相關廣播及電視節目時，應兼顧老人不同之語言需求。
  - 三、編印老人相關出版品時，應考量適合老人閱讀之字體大小。
  - 四、推廣教育或建教合作時，應避免不當營利。
  - 五、提供多元服務管道，並加強師資培訓。

#### 第十節 法律服務

- 第七十四條 法律服務內容如下：
- 一、老人權益法律諮詢。
  - 二、老人保護法律服務。
  - 三、轉介法律扶助資源。
  - 四、宣導法律常識。
- 第七十五條 法律服務由下列單位提供：
- 一、老人福利機構。
  - 二、公益社團法人、財團法人、社會團體。
  - 三、法律相關團體。
  - 四、大專校院法律系所。
  - 五、律師事務所
- 第七十六條 法律服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、兼顧當事人合法權益及公共利益。
  - 二、基於誠信、公平、理性及良知，提供服務。

#### 第十一節 交通服務

- 第七十七條 提供失能老人使用下列服務，所需之交通接送服務：
- 一、就醫服務。
  - 二、社區保健服務。
  - 三、社區醫護服務。
  - 四、社區復健服務。
  - 五、輔具服務。
  - 六、日間照顧服務。

- 七、家庭托顧服務。
- 八、其他社區式服務。
- 第七十八條 交通服務由下列單位提供：
- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
  - 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
  - 三、公益社團法人、財團法人、社會團體。
  - 四、公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業及小客車租賃業。
- 第七十九條 交通服務提供服務單位應配備必要之設施設備，且置綜合督導服務業務執行及管理人員。
- 第八十條 提供交通服務之駕駛員應持有職業駕駛執照且身心健康。
- 第八十一條 交通服務提供單位應辦理下列事項：
- 一、提供交通接送相關資訊，供選擇服務之參考。
  - 二、接受事前預約申請租用車輛時，應秉持公平公開原則。
  - 三、建立服務控管及查核機制。
  - 四、每次出車需列冊記錄。
  - 五、建立駕駛員進用及管理機制。
  - 六、依直轄市、縣（市）主管機關核定之收費標準收費，不得另立名目向服務對象加收任何費用。
  - 七、車型及車齡應依規定辦理，並定期維修保養及清潔維護車輛。
  - 八、應投保強制汽車責任保險。

## 第十二節 退休準備服務

- 第八十二條 退休準備服務內容如下：
- 一、財務規劃。
  - 二、退休後之生涯規劃。
  - 三、健康促進。
  - 四、退休前、後之心理調適。
  - 五、休閒生活安排。
  - 六、居住安排。
  - 七、社會參與。
- 第八十三條 退休準備服務由下列單位提供：
- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
  - 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。

- 三、公益社團法人、財團法人、社會團體。
- 四、退休前所屬之服務單位。
- 五、社區大學。
- 六、社會教育機構。
- 七、學校。

第八十四條 退休準備服務提供單位應辦理下列事項：  
一、提供充足的退休準備相關資訊。  
二、提供創新及多樣服務選擇。

### 第十三節 休閒服務

第八十五條 休閒服務內容如下：  
一、提供休閒訊息及諮詢。  
二、辦理休閒活動。  
三、提供休閒活動空間。  
四、提供休閒設施。

第八十六條 休閒服務由下列單位提供：  
一、老人福利機構、身心障礙福利機構。  
二、公益社團法人、財團法人、社會團體。  
三、觀光產業。

第八十七條 休閒服務提供單位應辦理下列事項：  
一、尊重老人自主參與之意願。  
二、考量老人身心負荷及認知能力，提供服務。  
三、提供無障礙設施與寬廣活動空間，注意老人人身安全。  
四、休閒設施應註明使用及安全性說明。  
五、結合專業人力，提供老人多元選擇之休閒活動。  
六、推廣老人休閒認知，提昇休閒自覺，建立正確休閒態度。

### 第十四節 資訊提供及轉介服務

第八十八條 資訊提供及轉介服務內容如下：  
一、提供社會福利相關資訊。  
二、依服務對象個別化需求，連結相關服務。

第八十九條 資訊提供及轉介服務由下列單位提供：  
一、老人福利機構、身心障礙福利機構。

二、公益社團法人、財團法人、社會團體、照顧服務勞動合作社。

三、社會工作師事務所。

第九十條 資訊提供及轉介服務提供單位應辦理下列事項：

一、隨時更新社區相關資源之資訊，以供參考。

二、了解社區內服務提供單位之服務項目及規定，以利轉介服務之參考。

三、製作諮詢或轉介紀錄。

#### 第四章 機構式服務

##### 第一節 住宿服務

第九十一條 住宿服務內容如下：

一、提供整潔衛生、採光及通風良好之居住空間。

二、提供寢具、被服、個人置物櫃、衛浴設備、水電設備及其他必要生活配備。

三、提供住宿環境清潔維護服務。

四、提供緊急呼叫安全系統、門戶安全服務與管理及其他安全維護服務。

第九十二條 住宿服務提供單位應辦理下列事項：

一、設立規模、樓地板面積、設施設備及人員配置符合老人福利機構設立標準規定。

二、建立緊急安全事件處理流程及應變機制。

三、空間設備及器具之設置，應考量老人使用及操作之便利性。

四、注重居住安全設施維護，定期依消防防護計畫執行有關防火管理上必要業務及水、電安全之檢查維護。

五、兼顧家庭生活氣氛，並使住民參與擺設佈置。

##### 第二節 機構式醫護服務

第九十三條 機構式醫護服務內容如下：

一、評估住民身心狀況，依其需求擬定個別化照顧計畫，並定期評估修正。

二、提供直接及間接照顧，並督導照顧服務員執行日常照顧計畫。

三、協助住民就醫，並視住民需要，照會、轉介相關之醫療服務。

- 四、指導住民正確使用藥物及藥品安全管理。
- 五、協助住民參加老人健康檢查及疫苗注射。
- 六、提供住民相關衛生、保健及健康生活方式養成相關資訊。
- 七、協助照護品質管理與監測。
- 八、住民健康狀況建檔管理。
- 九、提供醫師定期巡診服務。
- 十、其他機構式醫護服務。

第九十四條 機構式醫護服務提供單位應依老人福利機構設立標準規定設置必要之設施設備及相關醫護人力。

第九十五條 機構式醫護服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作個案紀錄。

### 第三節 機構式復健服務

第九十六條 機構式復健服務內容如下：

一、機構式物理治療：

- (一) 物理治療師法第十二條及第十七條規定之業務。
- (二) 疼痛之物理治療、照顧者與住民之教育及諮詢、個人或團體功能性活動訓練及指導。

二、機構式職能治療：

- (一) 職能治療師法第十二條及第十七條規定之業務。
- (二) 日常活動功能與社區生活參與之促進及訓練、日常活動安排能力之促進及訓練、治療性團體活動之規劃及帶領、照顧者與住民之教育及諮詢。

第九十七條 機構式復健服務提供單位應置專任或特約物理治療師(生)或職能治療師(生)，必要時並得結合醫療機構、物理治療所或職能治療所等單位；並配備必要之設施設備。前項物理治療師(生)或職能治療師(生)執行業務，應依醫師開具之診斷、照會或醫囑為之。

第九十八條 機構式復健服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作住民復健紀錄。

### 第四節 生活照顧服務

第九十九條 生活照顧服務內容如下：

- 一、協助進食。
- 二、協助更衣梳洗、被服及個人衣物清洗。
- 三、協助身體清潔、翻身拍背、簡易被動式肢體關節活動
- 四、服藥提醒、住房及環境清掃。
- 五、疾病送醫、陪同就醫照顧。
- 六、提供代理購物、郵電服務。
- 七、老人自我照顧能力之協助及促進。
- 八、提供其他生活上必要事務之處理等服務。

第一百條 生活照顧服務提供單位應依老人福利機構設立標準規定設置必要之設施設備及照顧服務員。

第一百零一條 生活照顧服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、依個案需求，訂定個別照顧計畫。
- 二、訂定工作內容及督導流程。
- 三、製作住民服務紀錄。

#### 第五節 膳食服務

第一百零二條 膳食服務內容如下：

- 一、提供住民營養狀況與需求之篩檢及評估。
- 二、視住民個別狀況與需求，設計及提供個人化飲食。
- 三、提供營養諮詢及飲食衛教。
- 四、提供營養、衛生且多變化之菜色。
- 五、對於進食能力不佳住民，提供輔助器具或協助進食。

第一百零三條 膳食服務提供單位應配備必要且合乎衛生要求之設施設備，並視業務需要，置專任或特約營養師。

第一百零四條 膳食服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、負責膳食人員應領有餐飲技術士證照，每年並應定期接受健康檢查。
- 二、定期實施供膳人員營養及衛生教育之訓練。
- 三、每餐每樣食物至少留一百公克檢體一份，並於攝氏七度以下冷藏保存四十八小時。
- 四、不定期進行膳食滿意度調查，作為供膳改進之依據。
- 五、餐廳與廚房應每日清潔及定期消毒，並符合衛生原則。
- 六、設置食物儲藏及冷凍設備，食物冷藏於攝氏七度以下及冷凍於零下十八度以下。

- 七、定期執行工作環境及人員之供膳衛生檢查表，檢查項目包括工作人員衛生、調理場所衛生、食物處理過程、食物及餐具儲存等項目；廚工自行檢查每日至少一次，管理人員稽查每週至少一次。

## 第六節 緊急送醫服務

第一百零五條 緊急送醫服務內容如下：

- 一、送醫前之檢視及必要急救措施。
- 二、醫療機構與家屬之緊急聯繫服務。
- 三、送醫所需之交通工具服務。
- 四、協助就醫服務。

第一百零六條 緊急送醫服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、建立明確之緊急送醫流程及緊急醫療資源網絡。
- 二、製作服務紀錄，並完成醫囑事項。

## 第七節 社交活動服務

第一百零七條 社交活動服務內容如下：

- 一、依住民體能與興趣提供休閒及娛樂活動之指導。
- 二、舉辦文康活動或團體工作，增加住民人際互動。
- 三、協助住民積極參與社區活動，加強與社區居民互動。

第一百零八條 社交活動服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、社交活動具多元化，涵蓋動態及靜態活動。
- 二、結合運用社區資源，及建立社區相關服務網絡。
- 三、製作團體活動紀錄。

## 第八節 家屬教育服務

第一百零九條 家屬教育服務內容如下：

- 一、提供老人及家屬支持性服務。
- 二、協助家屬運用社會資源等服務。
- 三、定期召開住民家屬座談會或聯誼活動。
- 四、提供家屬參與老人進住機構調適服務。

第一百一十條 家屬教育服務提供單位應定期辦理滿意度調查。

## 第九節 機構式日間照顧服務

第一百一十一條 機構式日間照顧服務內容如下：

- 一、生活照顧。
- 二、生活自立訓練。
- 三、健康促進。
- 四、文康休閒活動。
- 五、提供或連結交通服務。
- 六、家屬教育及諮詢服務。
- 七、護理服務。
- 八、復健服務。
- 九、備餐服務。

第一百一十二條 機構式日間照顧服務提供單位應依老人福利機構設立標準規定配備必要之設施設備，且置照顧服務員及相關護理人力。

第一百一十三條 機構式日間照顧服務提供單位應辦理下列事項：

- 一、訂定工作內容及督導流程。
- 二、製作服務紀錄。

## 第五章 附則

第一百一十四條 本準則自發布日施行。