**嘉義市110年度「社區式家庭托顧長期照顧服務機構」評鑑基準**

1. **經營管理效能(共5項，共25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 | 服務管理及緊急事件 | 1. 應置家庭托顧服務人員一人，並有替代照顧措施，或具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。
2. 訂有意外事件預防及緊急處理流程，張貼緊急狀況聯絡電話表於明顯之處。
3. 意外或緊急事件發生時依處理流程確實執行並有紀錄。
4. 與家屬即時連繫之紀錄。
5. 確實投保公共意外責任險且具有效期限。
 | * 文件檢閱、現場訪談、 實地察看
1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。
2. 檢閱事件發生之紀錄。
3. 與家庭托顧服務人員訪談發生事件時之處理情形。
4. 察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。
5. 察看公共意外責任險保單及有效日期。
 | A完全符合(5分)B大部分符合(4.25分)**至少4項完全符合，1項不完整**C部分符合(3.5分)**至少符合3項，2項不完整**D少部分符合(1.5分)**只符合2項，或3項不完整**E完全不符合(0分) | 5 | 1. 替代照顧措施，或置具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。
2. 緊急處理流程：如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、意外吞嚥…等。
 | 確保機構管理情形良好，能處理緊急事件，以持續提供長照服務。 |
| A2 | 健康檢查 | 1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務人員及其替代照顧者。
2. 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。第一次接受評鑑者，檢查項目應增列糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)、B型肝炎抗原抗體報告。
 | * 文件檢閱、現場訪談
1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。
2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。
 | A完全符合(5分)B部分符合(3.5分)C完全不符合(0分) | 5 |  | 提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。 |
| A3 | 財務管理 | 1. 確實依長照服務給付及支付基準所訂給(支)付價格收費，且應開給載明收費項目之收據。
2. 帳目記錄詳實且清楚。
 | * 文件檢閱、現場訪談
1. 檢視機構開立之正式收據含發票。
2. 所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。
 | A完全符合(5分)B部分符合(3.5分)C完全不符合(0分) | 5 |  | 確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。 |
| A4 | 輔導缺失改善 | 地方政府最近一次實地訪查、督導考核或評鑑之缺失或建議事項確實改善情形。 | * 文件檢閱、現場訪談
1. 與地方主管機關確認機構最近一次接受查核改善情形。
2. 瞭解最近一次缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。
 | A完全符合(5分)**改善情形達100%**B大部分符合(4.25分)**改善情形達75%以上，但未達100%**C部分符合(3.5分)**改善情形達50%以上，但未達75%**D少部分符合(1.5分)**改善情形達25%以上，但未達50%**E完全不符合(0分)**改善情形未達25%** | 5 | 由縣市政府提供督考/查核缺失項目。 | 協助主管機關持續管理。 |
| A5 | 教育訓練 | 1. 服務人員每年皆有接受外部訓練或進修達20小時。
2. 服務人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練，且有效期之完訓證明。
 | * 文件檢閱、現場訪談

檢視服務人員之教育訓練證明、急救證明文件。 | A完全符合(5分)B大部分符合(4.25分)**家托員均達到，但替代人力僅達成其中一項**C部分符合(3.5分)**家托員均達到，但替代人力皆未達到** D少部分符合(1.5分)**家托員及替代人力均僅達成其中一項** E完全不符合(0分)**家托員及替代人力均未達成** | 5 |  | 服務人員包含家庭托顧服務人員及替代照顧者。持續提升專業服務能力，維持服務品質。 |

1. **專業照護品質(共5項，共50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 | 服務對象照顧紀錄 | 1. 建立服務對象資料檔案。
2. 落實照顧服務紀錄。
3. 具有個別化紀錄。
 | * 文件檢閱、現場訪談

抽閱所有服務對象之服務紀錄相關文件，以瞭解個案服務過程。 | A完全符合(10分)B大部分符合(8.5分)**至少2項完全符合，1項不完整**C部分符合(7分)**至少符合1項，2項不完整**D少部分符合(3分)**只符合1項，或3項不完整**E完全不符合(0分) | 10 |  | 保存照顧紀錄，以利機構確實了解服務對象之狀況。 |
| B2 | 服務對象健康管理及監測 | 1. 每日測量並記錄生命徵象，如血壓、體溫、脈搏等。
2. 量測數據異常者協助處理並留有紀錄。
3. 清楚每個服務對象健康狀況及應注意事項。
 | * 文件檢閱、現場訪談
1. 檢閱測量生命徵象相關佐證資料。
2. 訪談家庭托顧服務人員執行情形。
3. 訪談服務對象。
 | A完全符合(10分)B大部分符合(8.5分)**至少2項完全符合，1項不完整**C部分符合(7分)**至少符合1項，2項不完整**D少部分符合(3分)**只符合1項，或3項不完整**E完全不符合(0分) | 10 | 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。 | 確實掌握服務對象健康情況，以保障機構服務品質。 |
| B3 | 服務對象衛生清潔及隱私維護 | 1. 保持服務對象身體清潔、無異味。
2. 引導、協助如廁、清潔或沐浴時，需顧及其隱私。
 | **■**現場訪談、現場察看1. 訪談家庭托顧服務人員執行情形。
2. 訪談服務對象。
 | A完全符合(10分)B部分符合(7分)C完全不符合(0分) | 10 |  | 協助服務對象保持清潔及相關隱私維護，以保持其尊嚴。 |
| B4 | 服務對象營養膳食服務 | 1. 應設有具配膳功能之設施。
2. 配膳設施能維持衛生清潔。
3. 餐點符合服務對象個別需求且留有紀錄。
 | * 文件檢閱、現場訪談、現場察看
1. 檢閱供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。
2. 現場訪談家庭托顧服務人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求。
3. 實地察看配膳設備清潔情形。
 | A完全符合(10分)B大部分符合(8.5分)**至少2項完全符合，1項不完整**C部分符合(7分)**至少符合1項，2項不完整**D少部分符合(3分)**只符合1項，或3項不完整**E完全不符合(0分) | 10 |  | 1.配合服務對象之需求提供餐點，以提高機構服務品質。2.維持冰箱清潔，以確保機構之供餐安全。 |
| B5 | 服務提供過程感染預防 | 1. 配置洗手設施或備有手部清潔相關用品。
2. 落實實施手部衛生作業。
3. 具有針對個案感控的相關措施。
 | * 現場訪談、現場察看
1. 實地察看洗手設施或手部清潔用品
2. 現場檢測家庭托顧服務人員是否會正確洗手。
3. 當個案有傳染疾病時的處理方式。
 | A完全符合(10分)B大部分符合(8.5分)**至少2項完全符合，1項不完整**C部分符合(7分)**至少符合1項，2項不完整**D少部分符合(3分)**只符合1項，或3項不完整**E完全不符合(0分) | 10 |  | 維持手部清潔，確保服務安全。 |

1. **安全環境設備(共3項，共15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 | 消防安全及急救設備 | 1. 應置基本且在有效期限內之急救箱。
2. 設置滅火器及住宅用火災警報器。
3. 定期檢視上述項目效期並有定期檢查管理紀錄。
 | * 現場察看
	+ - 1. 檢視簡易急救箱及滅火器內含物品是否均在使用效期內。
			2. 檢視住宅用火災警報器。
			3. 檢視管理紀錄相關文件。
 | A完全符合(5分)B大部分符合(4.25分)**至少2項完全符合，1項不完整**C部分符合(3.5分)**至少符合1項，2項不完整**D少部分符合(1.5分)**只符合1項，或3項不完整**E完全不符合(0分) | 5 |  | 1.依據《各類場所消防安全設備設置標準》2.確保機構能因應日常及緊急事件處理。 |
| C2 | 活動空間之清潔維護與動線規劃 | 1. 提供符合服務對象特性之環境設施。
2. 維持環境清潔衛生，通風且無異味。
3. 環境有定期打掃消毒措施。
4. 日常活動空間光線明亮、溫馨、友善。
5. 空間配置適當，且依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。
 | * 現場訪談、現場察看
1. 訪談服務對象使用情形。
2. 察看機構是否有足夠之空間供服務對象使用。
3. 察看機構是否有依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。
 | A完全符合(5分)B大部分符合(4.25分)**至少4項完全符合，1項不完整**C部分符合(3.5分)**至少符合3項，2項不完整**D少部分符合(1.5分)**只符合2項，或3項不完整**E完全不符合(0分) | 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。 | 確保提供服務對象衛生、清潔及友善的環境。 |
| C3 | 緊急疏散逃生機制 | 1. 訂有緊急疏散流程。
2. 每年至少緊急疏散演練1次且留有紀錄，現場訪談人員，了解相關流程。
3. 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。
 | * 文件檢閱、現場訪談、現場察看
1. 檢閱緊急疏散流程及演練相關佐證資料。
2. 現場訪談人員，瞭解對緊急疏散流程之熟悉情形。
3. 現場察看逃生動線順暢情形。
 | A完全符合(5分)B大部分符合(4.25分)**至少2項完全符合，1項不完整**C部分符合(3.5分)**至少符合1項，2項不完整**D少部分符合(1.5分)**只符合1項，或3項不完整**E完全不符合(0分) | 5 |  | 為強化機構緊急災害應變能力，並參照本土災例經驗。 |

1.
2. **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 | 申訴或意見反應管道及流程 | 1. 訂有意見反映及解決辦法，並於明顯處公告。
2. 明確告知服務對象及其家屬意見反映管道、申訴處理辦法(含申訴流程、申訴處理程序)。
3. 對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。
 | * 文件檢閱、現場訪談
1. 檢視意見反映及解決辦法。
2. 實地察看相關訊息公開情形。
3. 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。
 | A完全符合(5分)B大部分符合(4.5分)**至少2項完全符合，1項不完整**C部分符合(3.5分)**至少符合1項，2項不完整**D少部分符合(1.5分)**只符合1項，或3項不完整**E完全不符合(0分) | 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。 |
| D2 | 與服務對象或家屬訂定服務契約情形 | 1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。
2. 契約內容應完備(明訂有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及隱私權之保密)，保障服務對象權益。
3. 契約應給予至少5天的審閱期。
 | * 文件檢閱、現場訪談
1. 檢視契約相關資料。
2. 訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。
 | A完全符合(5分)B大部分符合(4.25分)**至少2項完全符合，1項不完整**C部分符合(3.5分)**至少符合1項，2項不完整**D少部分符合(1.5分)**只符合1項，或3項不完整**E完全不符合(0分) | 5 | 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。 | 保障服務對象消費權益。 |