

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

一、 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 意外或緊急事件發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 與家屬即時連繫之紀錄。 確實投保公共意外責任險且具有效期限。 | <p>■ 文件檢閱、現場訪談 實地察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱緊急或意外事件處理流程。 檢閱事件發生之紀錄。 與家庭托顧服務人員訪談發生事件時之處理情形。 察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。 察看公共意外責任保單及有效日期。 | <p>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)</p> | 5 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 |

| 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 |
|----|------|--|---|---|----|------|------------------------|
| A2 | 健康檢查 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>A 完全符合(5 分) B 部分符合(3.5 分) C 完全不符合(0 分)</p> | 5 | | 提醒機構留意感控問題，以提供對象安全的服務。 |
| A3 | 財務管理 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>A 完全符合(5 分) B 部分符合(3.5 分) C 完全不符合(0 分)</p> | 5 | | 確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。 |

| 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 | 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。 | <p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 與地方主管機關確認機構最近一次接受查核改善情形。</p> <p>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。</p> | <p>A 完全符合(5分) 改善情形達 100%</p> <p>B 大部分符合(4.25分) 改善情形達 75%以上，但未達 100%</p> <p>C 部分符合(3.5分) 改善情形達 50%以上，但未達 75%</p> <p>D 少部分符合(1.5分) 改善情形達 25%以上，但未達 50%</p> <p>E 完全不符合(0分) 改善情形未達 25%</p> | 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 | <p>1. 服務人員每年皆有接受外部訓練或進修達 20 小時。</p> <p>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。</p> | <p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢視服務人員之教育訓練證明、急救證明文件。</p> | <p>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</p> <p>C 部分符合(3.5分) 家托員均達到，但替代人力皆未達到</p> <p>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</p> <p>E 完全不符合(0分) 家托員及替代人力均未達成</p> | 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。 |

二、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 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>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。</p> | <p>A 完全符合(10分)</p> <p>B 大部分符合(8.5分)</p> <p>至少2項完全符合，1項不完整</p> <p>C 部分符合(7分)</p> <p>至少符合1項，2項不完整</p> <p>D 少部分符合(3分)</p> <p>只符合1項，或3項不完整</p> <p>E 完全不符合(0分)</p> | 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>A 完全符合(10分)</p> <p>B 大部分符合(8.5分)</p> <p>至少2項完全符合，1項不完整</p> <p>C 部分符合(7分)</p> <p>至少符合1項，2項不完整</p> <p>D 少部分符合(3分)</p> <p>只符合1項，或3項不完整</p> <p>E 完全不符合(0分)</p> | 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。 |

| 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 |
|----|---------------|---|--|---|----|------|--|
| B3 | 服務對象衛生清潔及隱私維護 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>■ 現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訪談家庭托顧服務人員執行情形。 2. 訪談服務對象。 | <p>A 完全符合(10分) B 部分符合(7分) C 完全不符合(0分)</p> | 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>■ 文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <p>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)</p> | 10 | | <ol style="list-style-type: none"> 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供餐安全。 |

| 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 | 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。 |

三、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。 |

| 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 | 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。 |

三、

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 | 申訴或意見反應管道及流程 | <ol style="list-style-type: none"> 訂有意見反映及解決辦法，並於明顯處公告。 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)。 對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。 | <p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視意見反映及解決辦法。 實地察看相關訊息公開情形。 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。 | <p>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)</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。 |
| D2 | 與服務對象或家屬訂定服務契約情形 | <ol style="list-style-type: none"> 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 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。 契約應給予至少 5 天的審閱期。 | <p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視契約相關資料。 訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。 | <p>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)</p> | 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。 |