**111年度嘉義市「社區式家庭托顧長期照顧服務機構」督導考核基準**

1. **經營管理效能(共3項，共20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，或置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. 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. 投保公共意外責任險。
 | * 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。
 | A完全符合(8分)B大部分符合(6.8分)**至少4項完全符合，1項不完整**C部分符合(5.6分)**至少符合3項，2項不完整**D少部分符合(2.4分)**只符合2項，3項不完整**E完全不符合(0分) | 8 | 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 | 輔導缺失改善 | 1. 地方政府最近一次平時查核缺失事項確實改善情形。
2. 最近一次評鑑建議改善事項。
 | * 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(6分)**改善情形達100%**B大部分符合(5.1分)**改善情形達>=75%,<100%**C部分符合(4.2分)**改善情形達>=50%,<75%**D少部分符合(1.8分)**改善情形達>=25%,<50%**E完全不符合(0分) | 6 | 1. 由縣市政府提供查核缺失項目。
2. 以表格呈現改善作法。
 | 協助主管機關持續管理。 |
| A3 | 教育訓練 | 1. 家庭托顧服務人員及替代照顧者每年接受外部訓練或進修。
2. 家庭托顧服務人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練有效期之完訓證明。
 | * 文件檢閱、現場訪談

檢視家庭托顧服務人員之急救證明文件。 | A完全符合(6分)B部分符合(4.2分)C完全不符合(0分) | 6 |  | 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46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.留有照顧紀錄。 | * 文件檢閱、現場訪談

抽閱至少一位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部分符合(7分)C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. 每日測量生命徵象，如血壓、體溫、脈搏等，異常者協助處理。
2. 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(9分)B部分符合(6.3分)C完全不符合(0分) | 9 | 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 | A完全符合(9分)B部分符合(6.3分)C完全不符合(0分) | 9 |  | 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. 餐點符合服務對象個別需求。
2. 至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。
 | * 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(9分)B部分符合(6.3分)C完全不符合(0分) | 9 |  | 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 | 落實實施手部衛生作業。 | * 現場訪談、現場察看

現場檢測家庭托顧服務人員是否會正確洗手。 | A完全符合(9分)B完全不符合(0分) | 9 |  | 維持手部清潔，確保服務安全。 |

1. **安全環境設備(共3項，共24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 | 應置基本且在有效期限內之急救箱、滅火器及住宅用火災警報器。 | * 現場察看
 | A完全符合(7分)B完全不符合(0分) | 7 | 1.必要物品(如清單)。2.建議物品：AED、甦醒球、口呼吸道、鼻咽呼吸道、面罩、咬合器、聽診器等。 | 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 | 環境清潔維護 | 1. 定期打掃消毒，維持環境清潔衛生，通風且無異味。
2. 日常活動空間光線明亮、溫馨、友善，且空間配置適當、利於服務對象使用，並設有休閒交誼空間。
 | * 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。
 | A完全符合(9分)B部分符合(6.3分)C完全不符合(0分) | 9 | 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 | 便利活動之空間及動線 | 1. 提供符合服務對象特性之環境設施。
2. 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(8分)B部分符合(5.6分)C完全不符合(0分) | 8 | 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。 | 確保提供服務對象便利及符合需求之日常生活環境。 |

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。
2. 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。
3. 接獲意見反映/申訴確實依流程規定處理並留有紀錄。
 | * 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(3.5分)**至少2項完全符合，1項不完整**C少部分符合(2分)**只符合1項，2項不完整**D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 | 1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。
2. 契約應給予至少5天的審閱期。
3. 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。
 | * 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(3.5分)**至少2項完全符合，1項不完整**C少部分符合(1.6分)**只符合1項，2項不完整**D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。 | 保障服務對象消費權益。 |