

# 112 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

## 一、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且投保不可間斷。	■ 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	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	1. 評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形(包含勞工等主管機關)。 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 $\geq 75\%$ , $< 100\%$ C 部分符合(4.2分) 改善情形達 $\geq 50\%$ , $< 75\%$ D 少部分符合(1.8分) 改善情形達 $\geq 25\%$ , $< 50\%$ 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。

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
A3	教育訓練	<p>1. 家庭托顧服務人員及替代照顧者每年均接受至少 20 小時繼續教育(須為長照積分認證)，並留有紀錄。</p> <p>2. 家庭托顧服務人員及替代照顧者應完成失智症照顧服務 20 小時訓練課程及身心障礙支持服務核心課程且有完訓證明。</p> <p>3. 家庭托顧服務人員及替代照顧者具有接受 CPR(含 AED) 或 CPCR(含 AED) 或 BLS(含 AED) 訓練有效期之完訓證明。</p> <p>4. 家庭托顧服務人員及替代照顧者參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。</p>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視家庭托顧服務人員之急救及訓練等證明文件。</p> <p>2. 機構長照人員急救證明有效期於任職期間不可中斷。</p>	<p>A 完全符合(6分)</p> <p>B 大部分符合(5.1分)</p> <p>至少 4 項完全符合，1 項不完整</p> <p>C 部分符合(4.2分)</p> <p>至少符合 3 項，2 項不完整</p> <p>D 少部分符合(1.8分)</p> <p>只符合 2 項，3 項不完整</p> <p>E 完全不符合(0分)</p>	6		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， <b>確實掌握服務對象健康狀況。</b> 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 <b>觀察照顧現場，服務對象保持清潔及相關隱私維護之情形。</b>	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。

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
B4	服務對象營養膳食服務	<p>1. 餐點符合服務對象個別需求。</p> <p>2. 至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔，<b>包括冰箱、爐具等清潔，確保機構之供餐安全。</b></p> <p>3. <b>食物檢體留存(整份或每樣食物 200 公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。</b></p>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>1. 檢閱供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。</p> <p>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。</p> <p>3. 實地察看配膳設備清潔情形。</p>	<p>A 完全符合(9分)</p> <p>B 部分符合(6.3分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	9		<p>1. 配合服務對象之需求提供餐點，以提高機構服務品質。</p> <p>2. 維持冰箱清潔，以確保機構之供餐安全。</p>
B5	服務提供過程感染預防	落實實施手部衛生作業。	<p>■ 現場訪談、現場察看</p> <p>現場檢測家庭托顧服務人員是否會正確洗手。</p>	<p>A 完全符合(9分)</p> <p>B 完全不符合(0分)</p>	9		維持手部清潔確保服務安全。

### 三、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。	<p>■ 現場察看</p> <p>1.急救箱請列總表，並注意物品效期。</p> <p>2.現場抽測住警器功能。</p>	<p>A 完全符合(7分)</p> <p>B 完全不符合(0分)</p>	7	<p>1.必要物品(如清單)。</p> <p>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。</p>	<p>1.依據《各類場所消防安全設備設置標準》</p> <p>2.確保機構能因應日常及緊急事件處理。</p>
C2	環境清潔維護	<p>1.定期打掃消毒，維持環境清潔衛生，通風且無異味。</p> <p>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。</p>	<p>■ 現場訪談、現場察看</p> <p>1.訪談服務對象使用情形。</p> <p>2.察看機構是否有足夠之空間供服務對象使用。</p>	<p>A 完全符合(9分)</p> <p>B 部分符合(6.3分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	9	<p>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。</p>	<p>確保提供服務對象衛生、清潔及友善的環境。</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
C3	緊急疏散逃生機制	<p>1. 訂有符合家庭托顧環境之緊急疏散流程與辦法，每年至少演練1次，現場訪談人員，了解相關流程。</p> <p>2. 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。</p>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>1. 檢閱緊急疏散流程及演練相關佐證資料。</p> <p>2. 現場訪談人員，瞭解對緊急疏散流程之熟悉情形。</p> <p>3. 現場察看逃生動線順暢情形。</p> <p>4. 應由縣市政府消防人員先行檢核。</p> <p>5. 避難平面圖示應於各樓層主要出入口明顯易見處張貼，大小應為60*60公分以上，圖面應標注位置點並注意應與實際張貼方位方向一致，且門窗啟閉時不得造成遮蔽。</p>	<p>A 完全符合(8分)</p> <p>B 部分符合(5.6分)</p> <p>C 完全不符合(0分)</p>	8		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"> <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</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視意見反映及解決辦法。</li> <li>實地察看相關訊息公開情形</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) 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)</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	<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>訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。</li> </ol>	<p>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)</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。

## 五、加分項目(共1項，共2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
E1	緊急疏散逃生桌上演練	執行符合家庭托顧環境之緊急疏散流程之桌上演練，並留有紀錄。	■ 文件檢閱、現場訪談、現場察看 檢閱緊急疏散流程及桌上演練相關佐證資料。	A 完全符合(2分) B 完全不符合(0分)	2		