

## 屏東縣 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 (5 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</li> <li>4. 與家屬即時連繫之紀錄。</li> <li>5. 投保公共意外責任險。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談、實地察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。</li> <li>2. 檢閱事件發生之紀錄。</li> <li>3. 與家庭托顧服務人員訪談發生事件時之處理情形。</li> <li>4. 察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>3. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>4. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>5. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 緊急處理流程：如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、意外吞嚥...等。</li> </ol>	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	備註說明	基準修訂參考
A2	健康檢查	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務人員及其替代照顧者。</li> <li>2. 家庭托顧服務人員每年接受胸部X光,其餘檢查項目參照勞工健康保護規則第15條規定定期實施一般健康檢查,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。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</li> <li>2. 健康檢查報告書若為檢驗所,則需有醫生簽章。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> </ol>		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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 帳目詳實且清楚。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視機構開立之正式收據含發票。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> </ol>		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	地方政府最近一次督導考核缺失事項確實改善情形(若尚未接受督考者,不適用)。	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與地方主管機關確認機構最近一次接受查核改善情形。</li> <li>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。</li> </ol>	A 符合 B 部分符合 C 不符合	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。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
A5	教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> </ol>		持續提升專業服務能力，維持服務品質。

## 二、專業照護品質 (5 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
B1	服務對象照顧紀錄	建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。	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 符合 B 部分符合 C 不符合		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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	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. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合		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	備註說明	基準修訂參考
B4	服務對象營養膳食服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>餐點符合服務對象個別需求。</li> <li>至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。</li> <li>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。</li> <li>實地察看配膳設備清潔情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>配合服務對象之需求提供餐點，以提高機構服務品質。</li> <li>維持冰箱清潔，以確保機構之供餐安全。</li> </ol>
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 符合 B 部分符合 C 不符合		維持手部清潔，確保服務安全。

### 三、安全環境設備（4項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	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 符合 B 部分符合 C 不符合	簡易急救箱內容：消毒紗布、棉花、止血帶、膠布、三角巾、普通剪刀、繃帶、安全別針、優碘及生理食鹽水等。	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	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。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	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。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
C4	緊急疏散逃生機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有緊急疏散流程，每年至少演練1次，現場訪談人員，了解相關流程。</li> <li>逃生動線順暢，無堆放阻礙物。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談、現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱緊急疏散流程及演練相關佐證資料。</li> <li>現場訪談人員，瞭解對緊急疏散流程之熟悉情形。</li> <li>現場察看逃生動線順暢情形。</li> <li>應由縣市政府消防人員先行檢核。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> </ol>		為強化機構緊急災害應變能力，並參照本土災例經驗。

#### 四、個案權益保障 (2 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	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>訂有意見反映及解決辦法，並公告意見反映管道、申訴處理辦法（含申訴流程、申訴處理程序），且明確告知服務對象及其家屬。</li> <li>對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> </ol>	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"> <li>與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）簽訂契約書。</li> <li>契約內容應完備（明訂有服務項目、收費標準及雙方之權利義務），保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> <li>A 符合 B 部分符合 C 不符合</li> </ol>	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。