

基隆市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	基準說明	評核方式	評分方式	評分標準
A1	服務管理及緊急事件	<ol style="list-style-type: none"> 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，張貼緊急狀況連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. 與家屬即時聯繫之紀錄。 5. 投保公共意外責任險。 	文件檢閱、現場訪談、實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 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之處理情形。 4. 察看緊急狀況連絡電話表張貼情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 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 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 5. A 符合 B 部分符合 C 不符合
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. 家庭托顧人員每年接受健康檢查，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 <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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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
代碼	基準說明	評核方式	評分方式	評分標準
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 	文件檢閱、現場訪談	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合

		(支)付價格收費，且應開給載名收費項目支收據。 2. 帳目詳實且清楚。	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。	2. A 符合 B 部分符合 C 不符合
A4	輔導缺失改善	地方政府最近一次督導考核缺失式項確實改善情形(若尚未接受督考者，不適用)	文件檢閱、現場訪談 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 符合 B 部分符合 C 不符合
A5	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 CPR 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就證明文件。	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

二、專業照護品質(5項)

代碼	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	服務對象照顧紀錄	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。	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

B2	服務對象健康管理及監測	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日測量生命徵象，如血壓、體溫、脈搏等，異常者協處理。 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 <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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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
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、清潔或沐浴時須顧及其隱私。 	現場訪談、現場察看	<ol style="list-style-type: none"> 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
B4	服務對象營養膳食服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐點符合服務對象個別需求。 2. 至少應置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 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱供參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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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
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

三、安全環境設備(4項)

代碼	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
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

C2	環境清潔維護	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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
C3	便利活動之空間及動線	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 符合 B 部分符合 C 不符合
C4	緊急疏散逃生機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有緊急疏散流程，每年至少演練1次，現場訪談人員，瞭解相關流程。 2. 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。 	<p>文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 4. 應由縣市政府消防人員先檢核。 	<ol style="list-style-type: none"> 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

四、個案權益保障(2項)

代碼	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	申訴或意見反	1. 訂有意見反映及解決辦法，並公告意見	文件檢閱、現場訪談	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合

附件1

	映管道及流程	<p>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。</p> <p>2. 對於服務對象及其家屬之反應意見或申訴有處理並紀錄。</p>	<p>1. 檢視意見反映及解決辦法。</p> <p>2. 實地察看相關訊息公開情形。</p> <p>3. 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。</p>	<p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	<p>1. 與委託人(本人或家數、監護人、代理人)簽訂契約書。</p> <p>2. 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。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視契約相關資料。</p> <p>2. 訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。</p>	<p>1. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>2. A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>