

111年度臺東縣政府對特約單位執行 長期照顧十年計畫2.0-家庭托顧服務-評鑑基準

一、經營管理效能（計12項/4項4分、8項3分/總分40分）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式(文件檢閱、現場訪談、實地察看)	基準說明	備註說明	委員評分
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。	文件檢閱、現場訪談	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分	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處。	1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 檢閱事件發生之紀錄是否正確性完整。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分	緊急處理流程：如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、意外吞嚥…等。	
		3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。	文件檢閱及與工作人員訪談發生事件時之處理情形。	A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分		
		4. 與家屬即時連繫之紀錄。	文件檢閱及察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。	A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分		
		5. 投保公共意外責任險。	文件檢閱。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		

A2	健康檢查	6. 每年健康檢查包含家庭托顧服務者及其替代照顧者。	檢閱健康檢查報告書。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
		7. 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。	檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
A3	財務管理	8. 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。	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。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
		9. 帳目詳實且清楚。	文件檢閱及現場訪談。	A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分		
A4	輔導缺失改善情形	10. 地方政府最近一次業務查核服務提供單位之缺失事項確實改善情形。	最近一次接受查核改善情形及缺失事項無法改善的要因說明。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分	地方政府自評。	
A5	教育訓練情形	11. 家庭托顧人員及替代照顧者每年接受外部訓練或進修。	文件檢閱。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
		12. 服務人員具有接受 CPR 或 CPR 或 BLS 訓練有效期之完訓證明。	檢視服務人員之急救證明文件。	A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分		

二、專業照護品質 (計8項/3項4分、5項3分/總分27分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式(文件檢閱、現場訪談、實地察看)	基準說明	備註說明	委員評分
B1	服務對象照顧紀錄	1. 建立服務對象資料檔案並留有照顧服務紀錄。	抽閱至少一位服務對象之服務計畫相關文件，以瞭解個案評估之正確性且與照顧計畫之一致性。	A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分		
B2	服務對象健康管理及監測情形	2. 每日測量生命徵象，如血壓、體溫、脈搏等，異常者協助處理。	檢閱測量生命徵象相關佐證資料。	A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分		
		3. 清楚每個服務對象健康狀況及應注意事項。	1. 訪談業務負責人執行情形。 2. 訪談服務對象。	A 符合：4分 B 部分符合：2分 C 不符合：0分		
B3	服務對象衛生清潔及隱私維護	4. 保持服務對象身體清潔、無異味。	現場訪談及察看。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
		5. 引導、協助如廁、清潔或沐浴時，需顧及其隱私。	現場訪談及察看。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
B4	服務對象營養膳食服務	6. 餐點符合服務對象個別需求。	1. 檢閱供餐相關佐證資料。 2. 現場訪談工作人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求。 3. 實地察看供餐情形。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
		7. 定期清潔冰箱及冰箱溫度有無正常。	1. 文件檢閱及現場察看。 2. 家托員自家用食品及個案食品有無分開放置。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分	冰箱冷凍室溫度維持在攝氏負18度以下。冷藏室保持攝氏7度以下凍結點以上。	
B5	服務提供過程感染預防情形	8. 落實實施手部衛生作業。	現場檢測照服員是否會正確洗手。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		

三、安全環境設備（計7項/各項3分/總分21分）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式(文件檢閱、現場訪談、實地察看)	基準說明	備註說明	委員評分
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、滅火器及住宅用火災警報器。	現場察看。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
C2	環境清潔維護	2. 定期打掃消毒，維持環境清潔衛生，通風且無異味。	現場察看。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
		3. 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。	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 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
C3	便利活動之空間及動線	4. 提供符合服務對象特性之環境設施。	訪談服務對象使用情形。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
		5. 依服務對象需要提供便利其活動之空間及動線。	察看機構是否有依服務對象需要提供便利其活動之空間及動線。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
C4	緊急疏散逃生機制	6. 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。	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。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
		7. 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。	現場察看逃生動線順暢情形。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		

四、個案權益保障 (計4項/各項3分/總分12分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式(文件檢閱、現場訪談、實地察看)	基準說明	備註說明	委員評分
D1	申訴或意見反應管道及流程	1. 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。另對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。	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。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
		2. 每年至少辦理1次服務收托個案及家屬服務滿意意度調查，並針對不滿意部份進行改善。	文件檢閱	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	3. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。	檢視契約相關資料。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分		
		4. 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。	訪談機構業務負責人或委託人有關契約內容事項。	A 符合：3分 B 部分符合：1.5分 C 不符合：0分	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。	
總 分						