

112年度臺東縣長期照顧「社區式家庭托顧服務機構」評鑑基準

一、經營管理效能（計12項/總分40分）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準說明	備註說明
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	
		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。	1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。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、燙傷及意外吞嚥等。
		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、現場訪談。	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、現場訪談。	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人員及其替代照顧者。	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	提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。

		7. 家托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。	1. 檢閱健康檢查報告書及處理紀錄。 2. 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「長期照顧服務申請及給付辦法」之規定收費，且應開給載明收費項目之收據。	所開立的收據內容，至少包含服務對象姓名、月份、金額、服單位用印、經手人簽章等項目。	A 符合 4 分 B 部分符合 2 分 C 不符合 0 分	
		9. 帳目詳實且清楚。	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	
A4	輔導缺失改善情形	10. 地方政府最近一次業務查核缺失事項確實改善情形。	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 3 分 B 部分符合 1.5 分 C 不符合 0 分	由縣市政府提供業務查核缺失項目。
A5	教育訓練情形	11. 家庭托顧服務人員及替代照顧者每年受外部訓練或進修。	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	
		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/總分27分）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準說明	備註說明
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。	文件檢閱、現場訪談。 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。	文件檢閱、現場訪談。 檢閱測量生命徵象相關佐證資 資。	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. 訪談家托員執行情形。 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	訪談服務對象不適 用於失智症者。
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。	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。	文件檢閱及現場察看。	A 符合 3 分 B 部分符合 1.5 分 C 不符合 0 分	(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)。
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/總分21分）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準說明	備註說明
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。	現場訪談及察看。	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。	現場訪談及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。	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/總分12分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準說明	備註說明
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。	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 符合 3 分 B 部分符合 1.5 分 C 不符合 0 分	訪談服務對象不適用於失智症者。
		2. 每年至少辦理1次服務收托個案及家屬服務滿意度調查，並針對不滿意部份進行改善。	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	
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)簽訂服務契約，且契約應給予至少 5 天的審閱期。	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	訪談服務對象不適用於失智症者。
		4. 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。	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	