

臺東縣115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/14題/41分）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	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 1. 檢視替代照顧措施或替代照顧者資料。 2. 檢閱緊急或意外事件處理流程及察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	緊急處理流程：如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、意外吞嚥…等。
		2. 訂有緊急意外事件預防處理流程及天然災害預防應變流程，並懸掛或張貼明顯處所。	3. 檢閱緊急意外事件發生之紀錄。 4. 查看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
		3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。	5. 檢視機構投保佐證文件。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
		4. 與家屬即時連繫之紀錄，張貼緊急狀況聯絡電話表於明顯之處。		A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	
		5. 投保公共意外責任險投保公共意外責任險，定期更換投保契約且未中斷。		A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
A2	健康檢查	1. 家庭托顧服務人員及其替代照顧者，每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光檢查，且有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 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。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。
		2. 新進工作人員健康檢查項目包含：胸部X光、糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B型肝炎抗原抗體報告。		A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
		3. 服務對象及陪同外籍看護，應提供初入機構前6個月內之體檢文件，體檢項目包括胸部X光並有紀錄。		A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
A3	財務管理	1. 確實依長期照顧服務申請及給付辦法所訂給（支）付價格收費，且應開給載明收費項目之收據。	文件檢閱、現場訪談 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。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
		2. 帳目詳實且清楚。		A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
A4	評鑑期間接受主管機關查核及前次評鑑缺失、建議事項改善情形	1. 評鑑期間接受主管機關查核、輔導查核之建議改善事項，能具體改進執行，並有成效。	文件檢閱、現場訪談 1. 與地方主管機關確認受評鑑單位評鑑期間接受查核改善情形。 2. 瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	由縣市政府提供業務查核缺失項目。
		2. 針對前次評鑑之建議改進事項，能具體改進執行，並有追蹤。		A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
A5	教育訓練情形	1. 家庭托顧服務人員及替代照顧者每年均接受長照積分認證的繼續教育或進修至少20小時。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視人員每年參與繼續教育、進修等結訓相關佐證資料。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
		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。	2. 檢視家庭托顧服務人員之急救證明文件。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	

二、專業照護品質（6項/11題/28分）

代碼	共識基準	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	1. 建立服務對象資料檔案留有照顧紀錄，並以紙本呈現。	文件檢閱、現場訪談 1. 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(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
B2	服務對象健康管理及監測情形	1. 每日測量生命象，如血壓、體溫、脈搏等，異常者協助處理。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱測量生命徵象相關佐證資料。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
		2. 清楚每個服務對象健康狀況及應注意事項。	2. 訪談業務負責人執行情形。 3. 訪談服務對象。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
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。	現場訪談、現場察看	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
		2. 引導協助如廁、清潔、沐浴或休憩時，需顧及其隱私。		A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
B4	服務對象營養膳食服務	1. 餐點符合服務對象個別需求並留有紀錄。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 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。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
		2. 應設有具配膳功能之設施、用具及餐具，並維持衛生清潔。	2. 檢閱供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形、配膳設備清潔情況。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	
		3. 定期清潔冰箱及注意冰箱溫度並留有紀錄。	3. 定期清潔冰箱及冰箱溫度紀錄。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	
B5	服務提供過程感染預防情形	1. 落實實施手部衛生作業。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 現場檢測家庭托顧服務人員是否會正確洗手。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	
		2. 訂有相關傳染病及群聚感染事件之預防、處理流程。		A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
B6	服務對象活動安排	1. 每日有動態或靜態的活動安排符合個案所需，並留有紀錄。	文件檢閱、現場訪談、現場察看	A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	可於個案相關紀錄表單內以照片呈現。

三、安全環境設備（4項/8題/23分）

代碼	共識基準	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	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 1. 備有急救箱及放置無過期或無汙損、變質、損壞之醫療衛材物品。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
		2. 機構空間內應置有效緊急呼叫設備或通知設備或器材。	2. 檢視有效期限之滅火器或有效檢查證明文件。 3. 測試機構空間緊急呼叫設備之功能或通知設備或器材。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
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，並留有紀錄。	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。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
		2. 日常起居活動空間光線明亮、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。		A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
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。	現場訪談、現場察看 1. 訪談服務對象使用情形。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	

		2. 依服務對象需要提供便利其活動之空間及動線。	2. 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) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	
C4	緊急疏散逃生機制	1. 訂有緊急疏散流程及逃生避難平面圖，每年至少與服務個案演練 1 次並留有紀錄，現場訪談人員，了解相關流程。 2. 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 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。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0) A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	逃生平面圖應張貼於明顯易見處。

四、個案權益保障（2項/4題/8分）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	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。 2. 對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視意見反映及解決辦法。 2. 檢視意見反映及申訴處理之相關紀錄。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	1. 與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）簽訂契約書。 2. 契約內容應完備（明訂有服務項目、收費標準、收費方式、申訴管道、使用者隱私權之保密及雙方之權利義務），保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談機構業務負責人或委託人有關契約內容事項。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0) A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	

四、加分題（1項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	加分項目	1. 依服務對象之不同族群及文化照顧需求，機構得自行訂定創新或符合在地服務特色之服務方案，並提出具體作為及佐證資料，以展現多元照顧特色。	文件檢閱、現場訪談、實地查看 1. 檢閱相關文件內容。 2. 與負責人員現場會談。 3. 與家屬或服務對象訪談。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	