社區式「**家庭托顧**」長期照顧服務機構評鑑基準 (11112修訂)

1. **經營管理效能（5項）**評分標準（A符合；B部分符合；C不符合）

| 代碼 | 共識基準 | 基準說明 | 評核方式 | 備註說明 | 基準修訂參考 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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。
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。
3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。
4. 與家屬即時連繫之紀錄。
5. 投保公共意外責任險。
 | 文件檢閱、現場訪談、實地察看* + - 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時之處理情形。
			4. 察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。
 | 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。
2. 緊急處理流程：如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、意外吞嚥…等。
 | 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。 |
| A2 | 健康檢查 | 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. 家庭托顧服務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。
 |  | 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 | 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。
2. 帳目詳實且清楚。
 | 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。
3. 檢視簡易收支帳。
 |  | 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。
 | 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。 |
| 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CPCR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救證明文件。 |  | 持續提升專業服務能力，維持服務品質。 |

1. **專業照護品質（5項）**評分標準（A符合；B部分符合；C不符合）

| 代碼 | 共識基準 | 基準說明 | 評核方式 | 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。 |  | 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。
 | 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 |  | 協助服務對象保持清潔及相關隱私維護，以保持其尊嚴。 |
| B4 | 服務對象營養膳食服務 | 1. 餐點符合服務對象個別需求。
2. 至少應設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1. 檢閱供餐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。
 |  | 1.配合服務對象之需求提供餐點，以提高機構服務品質。2.維持冰箱清潔，以確保機構之供餐安全。 |
| 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。 |  | 維持手部清潔，確保服務安全。 |

1. **安全環境設備（4項）**評分標準（A符合；B部分符合；C不符合）

| 代碼 | 共識基準 | 基準說明 | 評核方式 | 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 |  | 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。
 | 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。
 | 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。 |
| C4 | 緊急疏散逃生機制 | 1. 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。
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。
4. 應由縣市政府消防人員先行檢核。
 |  | 為強化機構緊急災害應變能力，並參照本土災例經驗。 |

1. **個案權益保障（2項）**評分標準（A符合；B部分符合；C不符合）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 代碼 | 共識基準 | 基準說明 | 評核方式 | 備註說明 | 基準修訂參考 |
| 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. 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。
 | 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 | 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. 訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。
 | 1. 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。
2. 提供自費項目者應報備主管機關核定收費標準。
 | 保障服務對象消費權益。 |