

花蓮縣「社區式家庭托顧長期照顧服務機構」 評鑑基準表

花蓮縣政府社會處社會福利科 109.07 修訂
花蓮縣衛生局長期照護科 111.12.23 修訂
花蓮縣衛生局長期照護科 112.11.27 修訂

一、經營管理(5項/12題/25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 (9分)	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之制度並確實落實。	文件檢閱、現場訪談、現場察看	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	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，並確實落實其機制。 2. 替代人力需要落實報備支援並經由衛生局核定。
		2. 張貼服務對象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)	1. 緊急狀況聯絡電話表：個案家屬聯繫資料(備註家屬關係)、警察局電話、消防局電話、花蓮長照中心電話、個案之A個管師電話。
		3. 訂有緊急意外預防及事件處理流程及緊急災害預防及應變處理流程。		A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	1. 緊急意外預防及事件處理流程：如跌倒、燙傷、意外吞嚥…等。
		4. 留有緊急意外事件或緊急災害發生時確實執行紀錄，及與家屬即時連繫之紀錄。		A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	2. 緊急災害預防及應變處理流程：如火災、地震、颱風(颱風假)…等。
		5. 投保公共意外責任險，且投保契約不可中斷。		A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	

A2	健康檢查 (5分)	1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務人員、替代照顧者及服務對象(個案)。家庭托顧服務者及替代照顧者檢查報告出現異常之項目，有追蹤治療措施。	文件檢閱、現場察看 1. 檢閱健康檢查報告書。 2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	
		2. 工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：基本體檢、胸部 X 光(含肺結核)、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)、A 型肝炎、B 型肝炎抗原抗體報告、疥瘡，且有紀錄。 服務對象(個案)健康檢查，檢查項目應包含：基本體檢、胸部 X 光(含肺結核)、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、C 型肝炎、皮膚檢查(疥瘡)，且有紀錄。		A 符合(3) B 部分符合(2) C 不符合(0)	
A3	財務管理 (2分)	1. 機構收支流水帳目詳實且清楚。	文件檢閱 1. 檢視受評鑑單位收支流水帳目往來紀錄。	A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	
		2. 落實年度報稅制度。		A 符合(1) B 部分符合(0.5) C 不符合(0)	
A4	輔導缺失改善情形 (3分)	1. 評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形(包含消防、建管等主管機關)，並擬定具體改進策略，並有成效追蹤已說明改善情形，針對無法改善之目標說明原因。(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受評鑑單位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	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	由縣市政府提供督考查核缺失項目。

			明。		
A5	教育訓練情形(6分)	1. 家庭托顧人員及替代照顧者每年接受一定積分之繼續教育及在職訓練至少 20 小時。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視家庭托顧人員及替代照顧者課程相關紙本文件。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	可於衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統中，查詢長照人員繼續教育積分。
		2. 家庭托顧人員及替代照顧者具有接受 CPR 或 CPR 或 BLS 訓練有效期之完訓證明。	2. 檢視家庭托顧人員及替代照顧者之急救證明紙本文件。	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/12題/37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(6分)	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 抽閱至少一位服務對象之服務計畫相關文件，以瞭解個案個案服務過程，且服務紀錄係應符合長期照顧服務法，包含： 1. 服務對象姓名及身心狀況。 2. 當事人接受之照顧服務情形及長照人員執行業務情形。 3. 長照服務人員執行業務之年、月、日，並簽名蓋章。	A 符合(6) B 部分符合(3) C 不符合(0)	
B2	服務對象健康管理及監測情形(6分)	1. 每日測量生命徵象，如血壓、體溫、脈搏、呼吸及疼痛等，並留有紀錄，異常者協助處理留有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 測量生命徵象相關佐證資料。 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)	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。

		<p>2. 清楚每個服務對象健康狀況及應注意事項。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 訪談家庭托顧服務人員執行情形，並抽至少一位服務對象之服務紀錄相關文件，以了解個案服務過程。</p> <p>2. 能說出個案健康狀況及注意事項。</p> <p>3. 紀錄符合健康狀況服務過程。</p>	<p>A 符合(3)</p> <p>B 部分符合(1.5)</p> <p>C 不符合(0)</p>	
B3	<p>服務對象衛生清潔及隱私維護 (6分)</p>	<p>1. 保持服務對象身體清潔、無異味。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>1. 個案紀錄表(服務日誌)。2. 個案有無異味。</p>	<p>A 符合(3)</p> <p>B 部分符合(1.5)</p> <p>C 不符合(0)</p>	<p>1. 參酌長期照顧服務申請及給付辦法身體清潔項目：梳頭修面、穿脫衣服、床上擦澡、床上洗頭、刷牙洗臉、穿脫衣服、如廁、更換尿片或衛生棉、倒尿桶、清洗便桶、造廢袋清理、清洗臉或手、刮鬍子、修剪指(趾)甲、協助用藥、服藥、會陰沖洗、協助或引導至浴間、全身淋浴、坐浴或盆浴、洗頭、排泄物清理(含當次更換尿片、倒尿袋)。</p>
		<p>2. 引導協助如廁、清潔、沐浴或休憩時，需顧及其隱私。</p>		<p>A 符合(3)</p> <p>B 部分符合(1.5)</p> <p>C 不符合(0)</p>	
B4	<p>服務對象營養膳食服務 (12分)</p>	<p>1. 餐點符合服務對象個別需求並留有紀錄，服務對象餐具應張貼姓名避免混用。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>1. 檢閱供餐相關佐證資料(如：菜單)或實地察看供餐情</p>	<p>A 符合(3)</p> <p>B 部分符合(1.5)</p> <p>C 不符合(0)</p>	<p>1. 冰箱溫度：冷藏應於7度以下，冷凍應於-18度以下。</p> <p>2. 配膳功能之設施及用具：瓦斯爐台、廚房電器</p>
		<p>2. 應設有具配膳功能之設施、用具及餐具，並維持衛生清潔。</p>		<p>A 符合(3)</p> <p>B 部分符合(1.5)</p>	

		<p>3. 定期清潔冰箱及注意冰箱溫度並留有每日紀錄。</p> <p>4. 食物檢體分開封裝，標示日期及餐次(午餐、點心或晚餐)，冷藏留存 48 小時。(份量依衛生福利部食品藥物管理署「食品檢測之建議檢體量原則」規範每樣食物 200 公克)</p>	<p>形，並現場訪談工作人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求。</p> <p>2. 實際查看服務對象參與有無張貼姓名。</p> <p>3. 實地察看供餐情形、配膳設備清潔情況。</p> <p>4. 定期清潔冰箱及冰箱溫度紀錄。</p> <p>5. 現場量測冰箱溫度。</p> <p>6. 現場檢視冰箱異味。</p> <p>7. 檢體標示留置日期、餐次、逾期檢體定時丟棄。</p>	<p>C 不符合(0)</p> <p>A 符合(3)</p> <p>B 部分符合(1.5)</p> <p>C 不符合(0)</p> <p>A 符合(3)</p> <p>B 部分符合(1.5)</p> <p>C 不符合(0)</p>	<p>用品、飲水機、鍋碗瓢盆…等。</p> <p>3. 配膳用具及餐具建議以烘乾代替陰乾。</p> <p>4. 餐食部分除菜單外可留有照片。</p>
B5	服務提供過程感染預防情形(5分)	<p>1. 落實實施手部衛生作業，並於洗手處放置洗手乳或肥皂…等手部清潔用具。</p> <p>2. 訂有傳染病及公共衛生通報流程，如有發生傳染病情況據實通報並留有相關紀錄。</p>	<p>現場訪談、現場察看</p> <p>1. 現場檢測工作人員是否會正確洗手。</p> <p>文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>1. 檢閱傳染病及公共衛生通報流程。</p> <p>2. 檢閱通報紀錄。</p>	<p>A 符合(3)</p> <p>B 部分符合(1.5)</p> <p>C 不符合(0)</p> <p>A 符合(2)</p> <p>B 部分符合(1)</p> <p>C 不符合(0)</p>	<p>1. 傳染病請依衛生福利部疾病管制屬法定傳染病為基準。例如：嚴重急性呼吸道症候群、登革熱、桿菌性痢疾、阿米巴性痢疾、結核病、嚴重特殊傳染性肺炎、新型 A 型流感、疥瘡感染症、肺炎黴漿菌感染症、頭蝨感染症…等等。</p>
B6	服務對象活動安排(2分)	<p>1. 每日有動態或靜態的活動安排符合個案所需，並留有記錄。</p>	<p>文件檢閱、現場查看、現場訪談</p> <p>1. 查看受評單位平時活動安排記錄或課表。</p> <p>2. 訪談服務對象活動參與情</p>	<p>A 符合(2)</p> <p>B 部分符合(1)</p> <p>C 不符合(0)</p>	<p>1. 可於個案相關紀錄表單內以照片呈現。</p>

			形。		
--	--	--	----	--	--

三、安全環境設備(3項/8題/22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 簡易醫藥箱 (12分)	1. 應置基本且在有效期限內滅火器及住宅用火災警報器及瓦斯偵漏器。	現場察看、現場訪談 1. 現場設有滅火器且在有效期內(1分)。 2. 現場設有住宅用火災警報器、瓦斯偵漏器且功能正常。(1分) 3. 工作人員了解如何操作滅火器。(2分)	A 符合(4) B 部分符合(2) C 不符合(0)	1. 瓦斯偵漏器：設有明火才需安裝。
		2. 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。	文件檢閱、現場訪談 1. 訂有緊急疏散流程及逃生避難平面圖。(1分) 2. 每年至少與服務個案演練1次並留有紀錄。(2分) 3. 訪談場所人員能說出緊急疏散流程及對於緊急疏散基本概念正確。(1分)	A 符合(4) B 部分符合(2) C 不符合(0)	
		3. 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。	現場查看 1. 逃生動線順暢且無堆放雜物情況。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	
		4. 備有簡易醫藥箱(生理食鹽水、ok 蹦、碘酒、滅菌棉棒、滅菌紗布、透氣	文件檢閱、現場訪談、現場察看	A 符合(2) B 部分符合(1)	

		膠帶…等等)，且均在有效期限內。	1. 醫藥箱每月檢查表。	C 不符合(0)	
C2	環境清潔維護(6分)	1. 機構內具備基本清潔用具，清潔用具使用後應清洗乾淨，並置於固定之位置晾乾。再者清潔用具應避免放置於活動區域、廚房、與浴室廁所內避免交叉感染。	現場訪談、現場察看 1. 檢閱清潔用具種類及擺放位置。	A 符合(3) B 部分符合(1.5) C 不符合(0)	清潔用具應包含：掃把、畚箕、拖把、水桶、抹布。
		2. 每日打掃使用漂白水消毒清潔至少 1 次，並留有紀錄，維持環境清潔衛生，通風且無異味。	文件檢閱、現場查看、現場訪談 1. 每日打掃消毒紀錄表。 2. 現場檢視環境。 3. 現場訪談漂白水配置比例正確。	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(4分)	1. 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，並設有休憩設備及休閒交誼空間。	現場訪談、現場察看 1. 有足夠的休息及休閒交誼空間。 2. 空間光線明亮友善。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	
		2. 提供符合服務對象特性之環境設施，依服務對象需要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. 察看受評鑑單位是否有依服務對象需要提供便利其活動之空間及動線。 3. 出入口門寬超過 80 公分。	A 符合(2) B 部分符合(1) C 不符合(0)	

四、個案權益保障(2 項/4 題/16 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
----	------	------	------	------	------

D1	申訴管道及流程(4分)	<p>1. 訂有申訴管道及處理辦法(含申訴流程、申訴處理程序),且明確告知服務對象及其家屬反映管道。</p> <p>2. 如有服務對象及其家屬申訴,並於7日內完成回覆,留有處理紀錄。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>1. 訂有申訴管道及處理辦法。</p> <p>2. 實地察看相關訊息公開情形。</p> <p>3. 檢視申訴處理紀錄。</p>	<p>A 符合(4)</p> <p>B 部分符合(2)</p> <p>C 不符合(0)</p>	
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約及收費情形(12分)	<p>1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談、現場察看</p>	<p>A 符合(4)</p> <p>B 部分符合(2)</p> <p>C 不符合(0)</p>	<p>契約書之內容包含：</p> <p>1. 雙方權利與義務</p> <p>2. 收費標準</p> <p>3. 收費方式</p> <p>4. 服務項目</p> <p>5. 申訴管道</p> <p>6. 使用者隱私權之保密。</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>1. 檢視契約相關資料。</p> <p>2. 訪談機構業務負責人或委託人有關契約內容事項。</p>	<p>A 符合(4)</p> <p>B 部分符合(2)</p> <p>C 不符合(0)</p>	
		<p>3. 確實依長照服務給付及支付基準所訂給(支)付價格收費,且應開立載明服務對象姓名、年月份、收費項目、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目之收據。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <p>1. 檢視受評鑑單位開立之正式收據含發票。</p> <p>2. 所開立的收據,內容至少須包含服務對象姓名、年月份、收費項目、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。</p>	<p>A 符合(4)</p> <p>B 部分符合(2)</p> <p>C 不符合(0)</p>	

五、加分題

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
E1	創新服務	依服務對象之不同族群文化照顧需求，由各機構自行訂定，以呈現特色，並提出具體作為及佐證資料。自行擬定之創新服務指標須為提升服務品質、個別化服務等為重點。	文件檢閱、現場訪談 1、檢閱相關文件內容。 2、與負責人員現場會談。	由評鑑委員共識決，最多加總分 2 分。	

項目	評分項數	總配分
一、經營管理效能(A)	6	25
二、專業照護品質(B)	6	37
三、安全環境設備(C)	3	22
四、個案權益保障(D)	2	16
五、加分題(E)	1	2