

## 花蓮縣家庭托顧評鑑基準

### 一、經營管理效能 (5項)【39%】

花蓮縣政府社會處社會福利科109.07訂定

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
A1	服務管理及緊急事件(9)	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人力。 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。 <b>3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</b> 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、檢閱緊急或意外事件處理流程。 1. 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 2. 與工作人員訪談發生事件時之處理情形。 3. 察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。	4. A 符合(2)C 不符合(0) 5. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 6. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 7. A 符合(1)B 部分符合(0.5)C 不符合(0) 8. A 符合(3)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。 2. 緊急處理流程：如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、意外吞嚥…等。	確保受評鑑單位管理情形良好，能處理緊急事件，以持續提供長照服務。
A2	健康檢查(7)	1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務者及其替代人力。 2. 工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：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)、B 型肝炎抗原抗體報告，且有紀錄。	文件檢閱 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。	1. A 符合(4)B 部分符合(2)C 不符合(0) 2. A 符合(3)B 部分符合(2)C 不符合(0)		提醒受評鑑單位留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
A3	財務管理(9)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，依主管機關核定標準收費。</li> <li>帳目詳實且清楚。</li> </ol>	文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視受評鑑單位開立之正式收據含發票。</li> <li>所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、身分證字號)、失能等級、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章、單位統一編號等項目。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(5)B 部分符合(2.5)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(4)B 部分符合(2)C 不符合(0)</li> </ol>		確保受評鑑單位依據長期照顧給付及支付基準規定收費。
A4	輔導缺失改善情形(7)	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 <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>瞭解最近一次缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。</li> </ol>	A 符合(7)B 部分符合(3.5)C 不符合(0)	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	教育訓練情形(7)	<ol style="list-style-type: none"> <li>家庭托顧人員及替代人力每年接受一定積分之繼續教育及在職訓練至少20小時。</li> <li>服務人員具有接受 CPR 或 CPCR 或 BLS 訓練有效期之完訓證明。</li> </ol>	文件檢閱 檢視服務人員之急救證明文件。	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(4)B 部分符合(2)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(3)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)</li> </ol>		持續提升專業服務能力，維持服務品質。

## 二、專業照護品質（5項）【25%】

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
B1	服務對象照顧紀錄(6)	建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。	文件檢閱 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(6)B 部分符合(3)C 不符合(0)		保存照顧紀錄，以利受評鑑單位確實了解服務對象之狀況。
B2	服務對象健康管理及監測情形(6)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每日測量生命徵象，如血壓、體溫、脈搏等，異常者協助處理。</li> <li>2. 清楚每個服務對象健康狀況及應注意事項。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 測量生命徵象相關佐證資料。</li> <li>2. 訪談業務負責人執行情形。</li> <li>3. 訪談服務對象。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(3)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(3)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)</li> </ol>		確實掌握服務對象健康情況，以保障受評鑑單位服務品質。
B3	服務對象衛生清潔及隱私維護(6)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保持服務對象身體清潔、無異味。</li> <li>2. 引導、協助如廁、清潔或沐浴時，需顧及其隱私。</li> </ol>	現場察看	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A 符合(3)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)</li> <li>2. A 符合(3)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)</li> </ol>		協助服務對象保持清潔及相關隱私，以維護其尊嚴。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
B4	服務對象營養膳食服務(4)	1. 餐點符合服務對象個別需求。 2. 定期清潔冰箱。	現場訪談、現場察看 1. 現場訪談工作人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求。 2. 實地察看供餐情形。	1. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0) 2. A 符合(3)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)		1. 配合服務對象之需求提供餐點，以提高受評鑑單位服務品質。 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情形(3)	落實實施手部衛生作業。	現場訪談、現場察看 現場檢測 工作人員是否會正確洗手。	A 符合(3)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)		維持手部清潔，確保服務安全。

### 三、安全環境設備（4項）【24%】

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
C1	消防安全及急救設備(6)	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(6)B 部分符合(3)C 不符合(0)		1. 依據《各類場所消防安全設備設置標準》 2. 確保受評鑑單位能因應日常及緊急事件處理。
C2	環境清潔維護(6)	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. 察看受評鑑單位是否有足夠之空間供服務對象使用。	1. A 符合(4)B 部分符合(2)C 不符合(0) 2. A 符合(2)B 部分符合(1)C 不符合(0)		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(5)	1. 提供符合服務對象特性之環境設施。 2. 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。	1. A 符合(2.5)B 部分符合(1.5)C 不符合(0) 2. A 符合(2.5)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)		確保提供服務對象便利及符合需求之日常生活環境。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
C4	緊急疏散逃生機制(7)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>逃生動線順暢，無堆放阻礙物。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱緊急疏散流程及演練相關佐證資料。</li> <li>現場訪談人員，瞭解對緊急疏散流程之熟悉情形。</li> <li>現場察看逃生動線順暢情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(3)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(4)B 部分符合(2)C 不符合(0)</li> </ol>		為強化受評鑑單位緊急災害應變能力，並參照本土災例經驗。

#### 四、個案權益保障（2項）【12%】

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
D1	申訴或意見反應管道及流程(5)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。</li> </ol>	文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視意見反映及解決辦法。</li> <li>實地察看相關訊息公開情形。</li> <li>訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(2.5)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(2.5)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)</li> </ol>		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(7)	<ol style="list-style-type: none"> <li>與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）簽訂契約書。</li> <li>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。</li> </ol>	文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視契約相關資料。</li> <li>訪談機構業務負責人或委託人有關契約內容事項。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A 符合(4)B 部分符合(2)C 不符合(0)</li> <li>A 符合(3)B 部分符合(1.5)C 不符合(0)</li> </ol>	契約書之內容包含： <ol style="list-style-type: none"> <li>雙方權利與義務</li> <li>申訴管道</li> <li>收費標準</li> <li>收費方式</li> <li>服務項目</li> <li>使用者隱私權之保密。</li> </ol>	保障服務對象消費權益。