

113年度雲林縣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）

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	- 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。 - 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。 - 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 - 與家屬即時連繫之紀錄。 - 投保公共意外責任險。	文件檢閱、現場訪談、實地察看 - 檢閱緊急或意外事件處理流程。 - 檢閱事件發生之紀錄。 - 與家庭托顧服務人員訪談發生事件時之處置情形。 - 察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。	- A 符合B 部分符合C 不符合 - A 符合B 部分符合C 不符合 - A 符合B 部分符合C 不符合 - A 符合B 部分符合C 不符合 - A 符合B 部分符合C 不符合	- 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。 - 緊急處理流程：如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、吞嚥...
A2	健康檢查	- 每年健康檢查包含家庭托顧服務人員及其替代照顧者。 - 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。 - 工作人員接受疫苗注射情形。	文件檢閱、現場訪談 - 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 - 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。	- A 符合B 部分符合C 不符合 - A 符合B 部分符合C 不符合 - 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	評分標準	備註說明
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。	1. A 符合B 部分符合C 不符合 2. A 符合B 部分符合C 不符合	
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。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。
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。	1. A 符合B 部分符合C 不符合 2. A 符合B 部分符合C 不符合	

二、專業照護品質(5項)

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	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。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	
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。	1 A 符合 B 部分符合 C 不符合 2 A 符合 B 部分符合 C 不符合	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。
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	1 A 符合 B 部分符合 C 不符合 2 A 符合 B 部分符合 C 不符合	
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 A 符合 B 部分符合 C 不符合 2 A 符合 B 部分符合 C 不符合	
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。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	

三、安全環境設備(4項)

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	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 B 部分符合 C 不符合	
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。	1 A 符合B部分符合C不符合 2 A 符合B部分符合C不符合	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。
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。	1 A 符合B部分符合C不符合 2 A 符合B部分符合C不符合	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。
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。	1 A 符合B部分符合C不符合 2 A 符合B部分符合C不符合	

四、個案權益保障(2 項)

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. 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。	1 A 符合B 部分符合C 不符合 2 A 符合B 部分符合C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智者。
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 3. 檢視契約相關資料。 4. 訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。	1 A 符合B 部分符合C 不符合 2 A 符合B 部分符合C 不符合	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。

五、加分項目（1項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
1	【加分項目】 機構提供服務對象習慣的語言	1.依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。	文件檢閱 實地查看 現場訪談 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。 4、配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	能運用資源如：原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。