

114 年度澎湖縣社區式家庭托顧長期照顧服務機構評鑑基準

填報日期： 年 月 日

一、機構名稱： (全稱)

二、地址/電話：澎湖縣 市/鄉 路(街) 巷 弄 號 樓 /聯絡電話：

三、負責人：

四、機構設立許可日期及文號： 年 月 日 字 第 號

五、機構開始營運日期： 年 月 日

六、目前實際服務人數：(以 年 月 日為準)_____人；男：_____人、女：_____人。

七、建築物所有權：

1.自有(取得日期：年____月____日)

2.租賃(租期：年，敘明起迄日期自年月日，至年月日，每月租金：_____元)

3.部分自有，部分租賃(請說明：_____)

4.公有

5.其他(請說明：_____)

八、機構圖記及負責人章：

一、經營管理效能 (5 項) (主責委員：_____)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考及評分標準	備註說明	評分			委員意見
						自評	委員		
A 1	服務管理及緊急事件 6.25 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。 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. 4. 家庭托顧服務人員訪談發生事件時之處理情形。 5. 察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。	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。 A 全項符合 6.25 B 符合其中 4 項 5 C 符合其中 3 項 3.7 D 符合其中 2 項 2.5 E 符合中 1 項 1.25 F 全項未符合 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。				
A 2	健康檢查 6.25 分	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、寄生蟲感染檢驗陰性體報告）、B 型肝炎抗原抗	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。 A 全項符合 6.25 B 符合其中 1 項 3.2 C 全項不符合 0					

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考及評分標準	備註說明	評分			委員意見
						自評	委員		
A3	財務管理 6.25 分	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。	確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。 A 全項符合 6.25 B 符合其中 1 項 3.2 C 全項不符合 0					
A4	輔導缺失改善 6.25 分	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. 2. 地方主管機關確認機構最近一次接受查核改善情形。 3. 瞭解最近一次缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	協助主管機關持續管理。 A 全項符合 6.25 B 全項不符合 0	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。				

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	基準修訂參考及評分標準	備註說明	評分			委員意見
						自評	委員		
A5	教育訓練 6.25 分	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。 A 全項符合 6.25 B 符合其中 1 項 3.2 C 全項不符合 0					

2、專業照護品質（5 項）（主責委員：_____）

代碼	共	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明		
						委員	
B1	6	服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狀況。 A 全符合 6.25 B 全不符合 0			

代碼	共	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	委員意見	
						委員	
B2	服	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。	確實掌握服務對象健康情況以保障機構服務品質。 A 全符合 6.25 B 符合其中1項 3.2 C 全不符合 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。		

代碼	共	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	委員意見	
						委員	
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關隱私維護，以保持其尊嚴。 A 全 項 符 合 6.25 B 符 合 其 中 1 項 3.2 C 全 項 不 符 0			

代碼	共	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	委員意見	
						委員	
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高機構服務品質。 2. 維持冰箱清潔，確機構之餐安全。 A 全 項 合 6.25 B 符 合 其			

代碼	共 基準說明	評核方式	評分 標準	備註說明	委員意見	
					委員	
B5	服務提供過程感染預防 6 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。 A 全 項 符 合 6.25 B 全 項 不 符 0			

三、安全環境設備（4項）（主責委員：_____）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	委員	
C1	消防安全及急救設備 6.25 分	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。 A 全項符合 6.25 B 全項不符合 0			
C2	環境清潔維護 6.25 分	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。	確保提供服務對象衛生、清潔及友善的環境。 A 全項符合 6.25 B 符合其中 1 項 3.2 C 全項不符合 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。		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	委員意見	
						委員	
C3	便利活動之空間及動線 6.25 分	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。	確保提供服務對象便利及符合需求之日常生活環境。 A 全項符合 6.25 B 符合其中 1 項 3.2 C 全項不符合 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。		
C4	緊急疏散逃生機制 6.25 分	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。 A 全項符合 6.25 B 符合其中 1 項 3.2 C 全項不符合 0			

3、

4、個案權益保障（2項）（主責委員：_____）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	評分		委員意見
						自評	委員	
D1	申訴或意見反應管道及流程 6.25 分	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。	提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。 A 全項符合 6.25 B 符合其中 1 項 3.2 C 全項不符合 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。			
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形 6.25 分	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。	保障服務對象消費權益。 A 全項符合 6.25 B 符合其中 1 項 3.2 C 全項不符合 0	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。			

分數：_____

委員簽名：_____

日期：_____