

111 年度嘉義市「社區式家庭托顧長期照顧服務機構」督導考核基準

一、經營管理效能(共 3 項，共 20 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	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。	A 完全符合(8分) B 大部分符合(6.8分) 至少 4 項完全符合，1 項不完整 C 部分符合(5.6分) 至少符合 3 項，2 項不完整 D 少部分符合(2.4分) 只符合 2 項，3 項不完整 E 完全不符合(0分)	8	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	輔導缺失改善	1. 地方政府最近一次平時查核缺失事項確實改善情形。 2. 最近一次評鑑建議改善事項。	■ 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 完全符合(6分) 改善情形達 100% B 大部分符合(5.1分) 改善情形達 $\geq 75\%$, $< 100\%$ C 部分符合(4.2分) 改善情形達 $\geq 50\%$, $< 75\%$ D 少部分符合(1.8分) 改善情形達 $\geq 25\%$, $< 50\%$ E 完全不符合(0分)	6	1. 由縣市政府提供查核缺失項目。 2. 以表格呈現改善作法。	協助主管機關持續管理。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A3	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。	A 完全符合(6分) B 部分符合(4.2分) C 完全不符合(0分)	6		持續提升專業服務能力，維持服務品質。

二、專業照護品質(共5項，共46分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	服務對象照顧紀錄	1.建立服務對象資料檔案。 2.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 完全符合(10分) B 部分符合(7分) C 完全不符合(0分)	10		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。	A 完全符合(9分) B 部分符合(6.3分) C 完全不符合(0分)	9	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	A 完全符合(9分) B 部分符合(6.3分) C 完全不符合(0分)	9		協助服務對象保持清潔及相關隱私維護，以保持其尊嚴。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
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。	A 完全符合(9分) B 部分符合(6.3分) C 完全不符合(0分)	9		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。	A 完全符合(9分) B 完全不符合(0分)	9		維持手部清潔確保服務安全。

三、安全環境設備(共3項，共24分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	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	A 完全符合(7分) B 完全不符合(0分)	7	1. 必要物品(如清單)。 2. 建議物品：AED、甦醒球、口呼吸道、鼻咽呼吸道、面罩咬合器、聽診器等。	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。	A 完全符合(9分) B 部分符合(6.3分) C 完全不符合(0分)	9	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。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
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。	A 完全符合(8分) B 部分符合(5.6分) C 完全不符合(0分)	8	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。

三、

四、個案權益保障(共 2 項，共 10 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	申訴或意見反應管道及流程	<ol style="list-style-type: none"> 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法流程，並張貼於機構明顯處。 設置多元的意見反映/申訴管道，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 接獲意見反映/申訴確實依流程規定處理並留有紀錄。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視意見反映及解決辦法。 實地察看相關訊息公開情形 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。 	<p>A 完全符合(5分) B 大部分符合(3.5分) 至少 2 項完全符合，1 項不完整 C 少部分符合(2分) 只符合 1 項，2 項不完整 D 完全不符合(0分)</p>	5	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	<ol style="list-style-type: none"> 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 契約應給予至少 5 天的審閱期。 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。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視契約相關資料。 訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。 	<p>A 完全符合(5分) B 大部分符合(3.5分) 至少 2 項完全符合，1 項不完整 C 少部分符合(1.6分) 只符合 1 項，2 項不完整 D 完全不符合(0分)</p>	5	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。	保障服務對象消費權益。