115 年度新北市社區式家庭托顧長期照顧服務機構評鑑基準

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
一、經營管理效能（6項）						
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。	**文件檢閱、現場訪談** 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.訪談家庭托顧服務人員發生事件時之處理情形。 4.查看緊急狀況連絡電話表張貼情形。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		3.發生時依處理流程確實執行並有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		4.與家屬即時聯繫之紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		5.投保公共意外責任險。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1
A2	健康檢查、接受疫苗注射	1.每年健康檢查包含家庭托顧服務人員及替代照顧者。	**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.健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽章。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		2.家庭托顧人員每年接受健康檢查項目應包含：胸部X光、			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合	3

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		糞便檢查(傷寒、阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查、A 型肝炎、B 型肝炎抗原抗體報告且有紀錄。			D 不符合	
		3. 家庭托顧人員有注射疫苗，並依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
A3	財務管理	獨立的會計制度、報稅資料及有獨立帳冊且帳目清楚。	**文件檢閱、現場訪談** 檢視機構開立之正式收據含發票。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
A4	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形	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、勞工等主管機關)，並擬訂具體改進策略，並有成效追蹤以說明改善情形，針對無法改善之目標說明原因。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 與地方主管機關確認機構評鑑期間接受查核改善情形。 2. 瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
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。	**文件檢閱、現場訪談** 檢視家庭托顧服務人員及替代照顧者之急救證明文件。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
		2. 家庭托顧服務人員及替代照顧者，具有接受 CPR 或 CPCR			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合	3

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		或 BLS 訓練有效期之完訓證明。			D 不符合	
A6	機構收托率	機構設立後平均收托率之統計與分析，以開放使用規模為基準。	**文件檢閱、現場訪談** 1. A：3-4人 2. B：2人 3. C：1人 4. D：0人		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
二、專業照護品質（7項）						
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 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	6
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。	**文件檢閱、現場訪談、實地察看** 1. 檢閱測量生命征象相關佐證資料。 2. 訪談家庭托顧服務人員執行情形 3. 訪談服務對象。	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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
		2. 清楚每個服務對象健康狀況及應注意事項。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
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。	**現場訪談、現場查看**		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
		2. 引導、協助如廁、清潔或沐浴時，需顧及其隱私。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
B4	服務對	1. 餐點符合服務對象個別需求。	**文件檢閱、現場訪談**		A 完全符合	3

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
	象營養膳食服務		1.檢閱供餐相關佐證負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。		B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	
		2.至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
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 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	4
B6	緊急/異常事件通報	1.訂有個案服務過程異常事件通報作業。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢閱緊急/異常事件處理流程。 2. 檢閱事件發生之紀錄。 3. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。 4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。	指個案在居家或長照服務人員提供服務時，受照顧作業導致個案發生(可能)導致身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
		2.確實依機構所訂之異常事件通報作業程序執行。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	3
B7	機構性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1. 訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢閱性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2. 檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3. 現場分別與業務負責人及工作人員(照服員)會	性騷擾防治法第七條第一項規定略以： 機構或僱用人，於所屬公共場所及公眾得出入之場所，應採取下列預防措施，防治性騷擾行為之發生： 一、組織之成員、受僱人或受服務人員人數達十人以上者，應設立申訴管道協調處理。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		2. 訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
		3. 機構工作人員清楚相關流程。	談。 對象包括：對象包括工作人員間、工作人員與個案間或工作人員與家屬間等。	二、組織之成員、受僱人或受服務人員人數達三十人以上者，並應訂定性騷擾防治措施，且公開揭示之。 依性騷擾防治準則第6條規定：機構應依性騷擾防治法第七條第一項第一款規定，設立性騷擾事件申訴管道協調處理，包括性騷擾事件之專線電話、傳真、專用信箱或電子信箱，並規定處理程序及專責處理人員或單位。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
三、安全環境設備(5項)						
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 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	4
C2	環境清潔維護	1. 廚房及用餐環境維持清潔，通風且無異味，並有定期清掃及消毒之紀錄。	**現場訪談、現場察看** 1. 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 2. 設施設備可滿足服務對象之需求系強調用餐環境之家具、通行空間應能符合使用輔具者之需求。 3. 察看機構是否有足夠之空間供 服務對象使用。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
	便利活	1. 提供符合服務對象特性之環	**文件檢閱、現場察看**		A 完全符合	2

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
C3	動之空間及動線	境設施。	1. 現場察看機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形。 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。		B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	
		2. 浴廁之緊急呼叫設備功能正常；有人按鈴，服務人員能立即反應處理。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
C4	餐飲衛生	食物檢體留存(整份或每樣食物 125 公克)分開封裝標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。	**文件檢閱、現場察看** 檢視食物檢體留存情形(125 克)。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	4
C5	緊急疏散逃生機制	1. 逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯或兩個以上避難途徑)，樓梯間、走廊、緊急進口、防火門等應依消防建管法規處理，並保持暢通無阻礙物。	**現場實務觀察評估** 應由縣市政府建築機關人員先行檢核。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		2. 應依相關法規設置符合建築物無障礙設施設計規範之逃生路徑。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
四、個案權益保障（3 項）						
D1	長照機構辦理安全保險事項	1. 投保公共意外責任險。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪談機構業務負責人有關機構投保情形。		A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
		2. 定期更換投保契約且未中斷。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
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。且契約應符合定型化契約應記載及不得記載規定。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視契約相關資料。 2. 訪談家庭托顧服務員或委託人及服務對象有關契約內容事項。	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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
		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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	1.5
D3	意見反應/申訴機制訂定與處理	1. 訂有服務對象、家屬意見反應及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。	**文件檢閱、現場訪談** 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 3. 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	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。	A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
		2. 設置多元的意見反應/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。			A 完全符合 B 大部分符合 C 少部分符合 D 不符合	2
加分項目						
E1	機構提供服務對象習慣的語言	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。	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。		
E2	配合本市長照服務計畫提供特殊個案	配合本市長照服務執行特殊業務	由衛生局提供，由評鑑委員共識決議，最多加總分2分。			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
	照顧					
扣分項目						
E3	落實本市長期照顧服務特約單位品質管理情形	業務執行違規衛生局記點	新北市政府衛生局提供品質管理規範單位記點情形，1點扣1分，至多10分。			
E4	未依時限以通訊軟體通報本市照管中心	未依「新北市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範」時限以通訊軟體通報本市照管中心	由衛生局提供，依評估嚴重度，由評鑑委員共識決議，最多扣總分2分。 (一) 異常事件分類：包含送醫事件、照顧意外事件、藥物事件、治安事件、傷害事件、公共意外事件、違反專業倫理守則等類別。 (二) 異常事件依評估嚴重度於時限內以通訊軟體通報本市照管中心： ● 即時通報：責任通報案件（如家庭暴力、性侵、老人、兒少或身心障礙者遭受不當			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	備註說明	評分標準	分數
			對待或有不利處境）及涉及媒體案件。 ● 1小時內通報：個案死亡、永久性傷害、病情嚴重須住院等需額外探視之情形。 ● 4小時內通報：個案因需額外的醫療處置須送醫治療並持續評估觀察。 ● 24小時內通報：未造成個案身體傷害，只需要緊急處置服務連結，無其他後遺症或影響。			
E5	評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	1. 評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。 2.違規事項：如於未經許可立案範圍收容、對服務對象不當對待、經調查確有拒收愛滋感染者或予不公平待遇之情事…等及其他經主管機關認定違規事項。 3.重大負面事件：如機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外……等及其他經主管機關認定。	參酌主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，最多扣 2分 。			

家庭托顧服務機構評鑑指標得分計算參考

評鑑項目	項數	滿分	得分
一、經營管理效能	6	30	機構原始分+加分題+扣分=總得分
二、專業照護品質	7	40	
三、安全環境設備	5	20	
四、個案權益保障	3	10	
總計	21	100	

計分方式說明：

依每項基準說明之分數配分給分：

※分數採小數點後兩位四捨五入

基準說明分數配分	A 完全符合	B 大部分符合	C 少部分符合	D 不符合
4 分	4 分	2.667 分	1.333 分	0 分
3 分	3 分	2 分	1 分	0 分
2 分	2 分	1.333 分	0.667 分	0 分
1.5 分	1.5 分	1 分	0.5 分	0 分
1 分	1 分	0.667 分	0.333 分	0 分