

## 耆英家居護理設施 評估檢查清單

CANHR is a private, nonprofit 501(c)(3) organization dedicated to improving the quality of care and the quality of life for long term care consumers in California.

當訪問和評估耆英家居護理設施或生活協助設施時，此檢查清單是一份有用的參考。此清單分為兩個部份：**品質層面**和**實用層面**。

雖然品質層面是重要的，但必須由實用層面予以平衡。如「最佳」的設施在客觀上是無法負擔的或要經常探訪距離太遠時，則它對住戶或家人大有可能不合適。根據個人的需要和喜愛而定，有些問題會較為重要。並請參看**失憶症護理檢查清單**。

在使用檢查清單時，請記下以下的一般提示：

- 在未有危機之前及早開始過程。
- 在過程序中盡量讓住戶參與。
- 使用檢查清單掌握設施和其作風的整體印象。
- 特夠留意職員如何對待住戶，以及服務及回應的質素。不要只看設施的外表。
- 將選擇減至兩至三間。
- 每家設施訪問多次。
- 在訪問時，前往整個設施各處觀察，並在不同的時候前往訪問。
- 在夜間及／或週末，未經通知前往訪問。
- 確保你有在膳食時間前往訪問。
- 索取一份入院協議書。小心閱讀。明白服務、費用和轉院的條件。

在你做出最後決定之前，**檢查發牌局最近的週年調查報告**和任何發出的告票。在你要求這些材料時設施必須提供報告給你。你亦可在加州社會服務部發牌局或一些調查員辦事處內查閱報告。

### 品質層面

#### 護理及服務的品質

- 住戶看來是否被照顧得宜？
- 住戶在上午十時是否已起床、清潔和穿著整齊？
- 住戶是否儀容得體，例如，有剃鬚、穿上清潔的衣服、指甲有修剪、梳理頭髮等？
- 每名住戶是否有一份書面的計劃？多久評審和改變計劃一次？由什麼人負責？
- 分發藥物的制度如何？由什麼人負責？他們受過什麼訓練？
- 設施是否有醫生、醫院、家居健康機構、或成人日間護理服務可用？
- 設施是否提供來往接受醫療服務的交通？此類服務是否收費？
- 回應醫療緊急情況是否有清楚的程序？

## 食物的品質

- 食物色香味是否吸引？是否用新鮮的材料？
- 住戶看來是否享受餐膳？
- 是否有人幫助住戶進食？
- 餐食是否以適當的溫度侍奉？
- 菜單有沒有選擇？多久轉換菜單一次？（索取該星期的菜單）
- 設施能否配合特殊膳食的需要？不同族裔的口味？
- 是否有提供營養的小吃？
- 是否有新鮮的飲用水？
- 住戶可否在自己單位煮食？
- 設施是否可讓住戶在自己房間進食？費用多少？

## 社交的品質

- 住戶和職員及彼此之間是否有交談互動？
- 住戶是否有參與有意義的活動？
- 設施是否有一個有計劃的活動項目？
- 是否經常有志願工作者和外界的團體前來訪問設施？
- 是否有提供有計劃的戶外活動？
- 是否有貼出活動的日曆？這些活動是不是在晚上舉行？在週末舉行？
- 是否有指定的職員統籌活動？活動是否個別化或集體做？
- 是否准養寵物？設施是否養有寵物？
- 是否提供前往購物或處理個人雜務的交通？收費多少？
- 設施是否提供宗教服務？

## 參與的品質

- 住戶和家人是否有參與評估和護理計劃？
- 住戶和家人是否參與房間的選擇？
- 住戶是否有機會就菜單和活動計劃提出意見？
- 回應需求資料或投訴是否設有程序？
- 設施是否設有住戶委員會？
- 設施是否有家庭委員會或互助組？

## 職員的品質

- 目前的東主經營此設施有多久？
- 主要的職員在設施（指管理人和助理管理人，活動統籌，廚子，和護士顧問）工作已有多久？

- 最近是否有主要職員更替？
- 每班有多少名提供直接護理的職員？
- 職員和住戶的比率是多少？晚間的比率是多少？週末？
- 提供直接護理的職員的更替率有多大？
- 提供直接護理的職員是否明白和講英語？
- 服務有失憶症的住戶的職員取得什麼特殊訓練？
- 管理當局和職員是否知道住戶的姓名？
- 職員是否抽時間和住戶交談？
- 管理當局和職員是否以尊重的態度和住戶交往？
- 住戶響鈴求助時，需要等多久才得到職員回應？
- 職員是否尊重住戶的私隱，在入房之前先敲門和示意？
- 職員是否有戴上配章？

## 環境的品質

- 整體的裝修是否令人愉快和像家庭一樣？
- 環境是否清潔，和沒有味道？
- 設施是否安靜或嘈吵？
- 溫度是否適中？
- 建築物看來是否安全，沒有危險？沒有凌亂不堪？
- 住戶的房間，走廊，和公共地方是否光線充足？
- 地面是非用不滑的材料，地氈是否結實，使人走路容易和不會跌倒？
- 餐間是否令人愉快和有吸引力？
- 公共地方，睡房和洗手間是否可供輪椅和助行器出入？
- 洗手間所在地方是否適中方便？
- 多少名住戶共用一個洗手間？
- 是否所有睡房，淋浴間和浴缸，均有扶手？
- 住戶是否容易接觸到呼喚鈴？在洗手間內？床邊？
- 住戶的房間是否有私隱，特是是在共用的大房內？
- 有沒有地方可以供私下談話的？
- 是否鼓勵住戶帶一些自己的傢俱前來？
- 每名住戶是否有床頭櫃、閱讀燈、抽屜、和最少一張椅子？
- 是否有可上鎖的抽屜可以儲存貴重物品？如果沒有，設施是否提供儲存貴重物品的服務？
- 每個房間是否有足夠的地方放衣物和個人物件？
- 設施是否有額外的儲存地方讓住戶存放物件？
- 外面有沒有供住戶閒坐或走動的地方？是否有蓋可防日曬雨淋？
- 前後園是否有籬笆？
- 是否有指定的吸煙區？在裡面？外面？

- 是否貼有緊急計劃說明？設施多久舉行一次應急演習？

## 實用層面

### 可達性

- 設施所在，是否接近經常會前往探訪的家人和朋友的地方？
- 設施是否位於晚間前往探訪也安全的地方？
- 設施是否接近公共交通？
- 是否任何時間均歡迎家人和朋友，還是有限制探訪時間？
- 設施是否近住戶的醫生所在？近家庭健康機構？
- 設施是否近醫院？

### 適合性

- 設施在社區是否享有盛名？
- 他們會不會提供一份諮詢名單供你查詢？
- 住戶及／或家人是否願意和你談設施的情況？
- 管理人和職員在帶你參觀時對你的態度如何？
- 他們回答你的問題是否令你感到滿意？
- 他們有沒有讓你參觀整個設施？有沒有什麼地方沒有讓你看？為什麼？
- 你認為管理人和職員是否你能合作及坦誠溝通的人？
- 你或你關愛的人如何適應此地方？
- 你能想像你或你關愛的人住在此處的情況嗎？
- 在訪問設施時你的感覺如何？

### 可負擔性

- 是否接受領 SSI 福利的住戶？
- 估計每月費用（包括額外收費）比起其他設施是否更好？
- 是否需付任何預付款？例如，評估費，社區費等？
- 基本收費包括什麼服務？
- 額外服務的收費如何？護理的程度？如何決定需要額外服務和更高層次的護理？
- 特別服務的費用是多少，例如照料失憶症者單位？
- 估計的每月費用（包括額外費用）和其他設施比較是否較佳？
- 在入院協議中是否清楚訂明費用和付款時間表？
- 向設施索取一份最新的費率增加透露書，找出過去三年平均每個月的增加是多少（實際增加和百分比）。
- 整段時期的合共費用，是否負擔得起？
- 設施會不會給你一份入會協議，讓你帶回家研究才做決定？