



桃園市政府衛生局 114年度「護理機構及住宿式長照機 構督導考核暨照顧品質獎勵計畫查核」 督考作業

一般護理之家督考說明會

- 指導單位 | 桃園市政府衛生局
- 承接單位 | 社團法人台灣長期照護專業協會
- 主持人 | 桃園市政府衛生局 余正麗科長
社團法人台灣長期照護專業協會 李莉理事
- 會議日期 | 114年7月30日(星期三)上午8時40分至11時20分

一般護理之家 督考基準說明

一般護理之家督考基準說明、 Q&A

(行政、照護類)

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障 (6項)

B、專業服務管理與服務對象權益保障 (3項)

D、創新改革 (7項)

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

A1 行政制度及人員管理



A1.1 機構負責人實際管理行政作業與照護品質

基準說明	評核方式	評分標準
1.機構負責人專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。	文件檢閱 1-1檢視負責人執登、班表、到職日投保勞健保及提撥勞退金明細資料。 1-2負責人應呈現於機構班表上，檢視機構排班表、打卡紀錄等相關證明資料。	<input type="checkbox"/> 符合：於擔任機構負責人在任期間有連續性投保資料。 <input type="checkbox"/> 不符合：於擔任機構負責人在任期間無投保資料，或無連續性投保資料。
2.機構負責人參加桃園市政府衛生局辦理之當年度機構督考說明會。	文件檢閱 2-1檢視114年度一般護理之家督考說明會簽到表。	<input type="checkbox"/> 符合：機構負責人有參加督考說明會。 <input type="checkbox"/> 不符合：機構負責人未參加督考說明會。
3.機構負責人參加行政管理或品質管理相關研習課程每年至少4小時。	文件檢閱 3-1檢視機構負責人參加行政管理或品質管理相關研習課程佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合：機構負責人有參加行政管理或品質管理相關研習課程且時數達至少4小時。 <input type="checkbox"/> 部分符合：機構負責人有參加行政管理或品質管理相關研習課程但時數未達4小時 <input type="checkbox"/> 不符合：機構負責人無參加行政管理或品質管理相關研習課程。
4.機構負責人實際管理機構行政與照護品質，並留有紀錄或相關佐證資料(如親自規劃年度計畫、主持品質管理檢討會議、意外或緊急事件處理檢討會議、家屬說明會、勞資會議等之紀錄)。	文件檢閱 4-1檢視機構負責人實際管理機構行政與照護品質，並留有紀錄或相關佐證資料。	<input type="checkbox"/> 符合：完全符合五項基準要求。 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合基準要求其中4項。 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合基準要求其中3項。 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合基準要求其中2項。 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合基準要求其中1項。 <input type="checkbox"/> 不符合：完全不符合五項基準要求。

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

A1 行政制度及人員管理



A1.2 專任人員配置及急救訓練情形 (1/3)

基準說明	評核方式	評分標準
1. 護理人員設置及資格符合相關法規。	文件檢閱 1-1 檢視護理人員名冊及相關證明與資格。 1-2 專任聘用人數(需與「護產人員暨機構管理資訊系統資料相符)符合機構設置標準規定，須完成執業登錄 1-3 人員須於「長照機構暨長照人員相關管理資訊系統完成認證及登錄。 1-4 核對護理人員排班表及護理紀錄等資料。 備註：護理人力不實有具體事證，以不符合列計。	<input type="checkbox"/> 符合：護理人員設置及資格排班表及護理紀錄符合相關法規，且於評核期間無違反相關規定之紀錄。 <input type="checkbox"/> 不符合：護理人員設置及資格或排班表及護理紀錄不符合相關法規，或於評核期間有違反相關規定之紀錄。
2. 照顧服務員設置及資格符合相關法規。	文件檢閱 2-1 檢視照顧服務員名冊及相關證明與資格。 2-2 專任聘用人數(需與「護產人員暨機構管理資訊系統資料相符)符合機構設置標準規定，而本籍照顧服務員應有國民身分證(外配及陸配有居留證明即可)。 2-3 人員須於「長照機構暨長照人員相關管理資訊系統完成認證及登錄。 2-4 「全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算 2-5 照顧服務員係指機構自聘人員，如有外包則作註記 2-6 核對照顧服務員排班表及照護紀錄等資料。 【備註】 (1) 由衛生局提供符合資格名冊及人數。 (2) 照顧服務員人力不實有具體事證，以不符合列計。	<input type="checkbox"/> 符合：照顧服務員設置及資格、排班表及照顧紀錄符合相關法規，且於評核期間無違反相關規定之紀錄。 <input type="checkbox"/> 不符合：照顧服務員設置及資格或排班表及護理紀錄不符合相關法規，或於評核期間有違反相關規定之紀錄。

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

A1 行政制度及人員管理



A1.2 專任人員配置及急救訓練情形 (2/3)

基準說明	評核方式	評分標準
3. 社會工作人員設置及資格符合相關法規。	文件檢閱 3-1 專任社會工作人員之資格及聘任人數符合法規標準規定。 3-2 未滿一百床之機構： A. 應指定專人負責社會服務工作，不得以機構內任職之護理人員、照顧服務員同時兼任社工人員。 B. 社會工作人員每週至少須提供服務8小時，且每週時數不得合併計算(即每週皆須至少8小時，非指平均每週至少8小時)。 3-3 核對社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。 【備註】 (1) 由衛生局提供符合資格名冊及人數。 (2) 社工人力不實有具體事證，以不符合列計。	<input type="checkbox"/> 符合：社會工作人員設置及資格、排班表及照顧紀錄符合相關法規，且於評核期間無違反相關規定之紀錄。 <input type="checkbox"/> 不符合：社會工作人員設置及資格或排班表及護理紀錄不符合相關法規，或於評核期間有違反相關規定之紀錄。
4. 專任工作人員之聘用無違規紀錄。	文件檢閱 4-1 由衛生局提供相關違規紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合：評核期間專任工作人員之聘用無違規紀錄。 <input type="checkbox"/> 不符合：評核期間專任工作人員之聘用有違規紀錄。

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

A1 行政制度及人員管理



A1.2 專任人員配置及急救訓練情形 (3/3)

基準說明	評核方式	評分標準
5.現職每位護理人員、照顧服務員、營養師、藥師、物理治療師、職能治療師、社工人員...等，具有BLS急救訓練證照，且在效期內。	文件檢閱 5-1檢閱急救訓練單位符合訓練發照之相關證明文件。 【備註】本次督考對員工受訓資料之檢視以督考當日仍在職之員工為準。	<input type="checkbox"/> 符合：現職人員皆具有BLS急救訓練證明，且在效期內 <input type="checkbox"/> 不符合：現職人員未全數具有在效期內BLS急救訓練證明。
6.護理人員及照顧服務員人力配置分別達設置標準之1.4倍(休假係數)以上。	文件檢閱 6-1由衛生局提供符合資格之登錄人數×1.4 【備註】 (1)計算公式： (分子:實際聘用人數、分母:法規聘用人數) ×1.4。 (2)小數點無條件進位。	<input type="checkbox"/> 符合：護理人員及照顧服務員人力配置分別達設置標準之1.4倍(休假係數)以上(含) <input type="checkbox"/> 不符合：護理人員及照顧服務員人力配置分別未達設置標準之1.4倍(休假係數)以上(含)。

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

A1 行政制度及人員管理



A1.3 意外或緊急事件處理流程及執行情形 (1/3)

基準說明	評核方式	評分標準
1. 工作人員含護理人員、照顧服務員及社工人員，應完成意外或緊急事件預防及處理(含緊急就醫)之教育訓練。	<p>文件檢閱</p> <p>1-1 檢閱年度工作人員教育訓練計畫課程。教育訓練應將安全管理規範及意外災害(含火災)緊急處理列入。</p> <p>1-2 檢視工作人員含護理人員、照顧服務員及社工人員，意外或緊急事件預防及處理(含緊急就醫)之教育訓練佐證資料。</p> <p>【備註】本次督考對員工受訓資料之檢視以督考當日仍在職之員工為準。</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 符合：意外或緊急事件預防及處理(含緊急就醫)之教育訓練，有列入年度工作人員教育訓練計畫課程。且護理人員、照顧服務員及社工人員，皆有完成意外或緊急事件預防及處理(含緊急就醫)之教育訓練至少1小時。<input type="checkbox"/> 部分符合：意外或緊急事件預防及處理(含緊急就醫)之教育訓練，未列入年度工作人員教育訓練計畫課程。或護理人員、照顧服務員及社工人員，未全數完成意外或緊急事件預防及處理(含緊急就醫)之教育訓練至少1小時。<input type="checkbox"/> 不符合：意外或緊急事件預防及處理(含緊急就醫)之教育訓練，未列入年度工作人員教育訓練計畫課程且護理人員、照顧服務員及社工人員，未全數完成意外或緊急事件預防及處理(含緊急就醫)之教育訓練至少1小時。

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

A1 行政制度及人員管理



A1.3 意外或緊急事件處理流程及執行情形 (2/3)

基準說明	評核方式	評分標準
2.訂有意外或緊急事件相關處理	文件檢閱 (1) 檢閱工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料正確使用方式。 (2) 檢閱機構用電安全管理規範及常見意外災害或緊急事件之預防、處理流程(如火災、水災、地震、住民意外緊急處理【如跌倒，外傷，食物中毒，群聚感染等】)。 (3) 檢閱用電安全應包括：延長線、電器用品及長年長時不斷電輔具等，應定期檢查其線路有無磨損及拉扯並留有檢查紀錄。 (4) 檢閱住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之關懷及防範措施、危險物品保管安全之定期查檢並留有紀錄。 (5) 檢閱「緊急及意外事件處理辦法」	<input type="checkbox"/> 符合：完全符合(1)-(5)項，5項文件檢閱項目。 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合(1)-(5)項，其中4項文件檢閱項目。 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合(1)-(5)項，其中3項文件檢閱項目。 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合(1)-(5)項，其中2項文件檢閱項目。 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合(1)-(5)項，其中1項文件檢閱項目。 <input type="checkbox"/> 不符合：完全不符合(1)-(5)項文件檢閱項目。

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

A1 行政制度及人員管理



A1.3 意外或緊急事件處理流程及執行情形 (3/3)

基準說明	評核方式	評分標準
3.對意外或緊急事件進行檢討分析，提出具體改善措施，有後續處理紀錄。	3-1檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 3-2檢閱意外或緊急事件檢討、分析，並提出具體改善措施，且有後續處理紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合：機構能針對對意外或緊急事件進行檢討、分析，並提出具體改善措施，且有後續處理紀錄 <input type="checkbox"/> 大部分符合：機構能針對意外或緊急事件(1)進行檢討、分析(2)提出具體改善措施，(3)有後續處理紀錄，符合上述(1)-(3)其中2項。 <input type="checkbox"/> 部分符合：機構能針對意外或緊急事件(1)進行檢討、分析(2)提出具體改善措施，(3)有後續處理紀錄，符合上述(1)-(3)其中1項。 <input type="checkbox"/> 不符合：機構未對意外或緊急事件進行檢討、分析，無提出具體改善措施，無後續處理紀錄。

A1 行政制度及人員管理

A1.4 前次評核缺失改善情形

基準說明	評核方式	評分標準
前次評鑑或督考缺失改善完成情形。	檢視文件。(衛生局提供) 文件檢閱 審查機構最近一次督考或評鑑之缺失改善情形。	<input type="checkbox"/> 符合：改善比例達90%以上(含)。 <input type="checkbox"/> 大部分符合：改善比例達70%以上(含)。 <input type="checkbox"/> 部分符合：改善比例達50%以上(含)。 <input type="checkbox"/> 部分符合：改善比例達25%以上(含)。 <input type="checkbox"/> 不符合：完全無改善

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

A2服務對象管理及權益保障



A2.1防疫機制落實執行及檢討改善 (1/2)

基準說明	評核方式	評分標準
1.機構內所有工作人員應完成傳染病及群聚感染事件預防及處理流程之教育訓練。	文件檢閱。 現場訪談。 實地察看。 1.訪談工作人員 2.確認是否熟悉相關流程。	<input type="checkbox"/> 符合：機構內所有工作人員 皆完成 傳染病及群聚感染事件預防及處理流程之教育訓練，每年至少4小時。 <input type="checkbox"/> 不符合：機構內所有工作人員 未全數完成 傳染病及群聚感染事件預防及處理流程之教育訓練，每年至少4小時。
2.對傳染病及群聚感染事件進行檢討、分析，提出具體改善措施，有後續追蹤紀錄。	3.檢閱事件檢討、分析及具體改善措施與追蹤紀錄。 【備註】：本次督考對員工受訓資料之檢視以督考當日仍在職之員工為準	<input type="checkbox"/> 符合：機構有對傳染病及群聚感染事件進行檢討、分析，提出具體改善措施，且有後續追蹤紀錄。 <input type="checkbox"/> 大部分符合：機構有針對傳染病及群聚感染事件(1)進行檢討、分析(2)提出具體改善措施，(3)有後續處理紀錄，符合上述(1)-(3)其中2項。 <input type="checkbox"/> 部分符合：機構有針對傳染病及群聚感染事件(1)進行檢討、分析(2)提出具體改善措施，(3)有後續處理紀錄符合上述(1)-(3)其中1項。 <input type="checkbox"/> 不符合：機構未對傳染病及群聚感染事件進行檢討分析，提出具體改善措施，有後續追蹤紀錄。
3.訂有新興傳染病疫情或群聚感染事件發生之應變計畫，每年至少檢視修訂1次。		<input type="checkbox"/> 符合：訂有新興傳染病疫情或群聚感染事件發生之應變計畫，每年至少檢視修訂或審閱1次。 <input type="checkbox"/> 不符合：未訂有新興傳染病疫情或群聚感染事件發生之應變計畫，或未每年檢視修訂或審閱。

A2.1防疫機制落實執行及檢討改善 (2/2)

基準說明	評核方式	評分標準
4.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。	文件檢閱。 現場訪談。 實地察看。 1.訪談工作人員 2.確認是否熟悉相關流程。 3.檢閱事件檢討、分析及具體改善措施與追蹤紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合：依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊及未施打疫苗者之原因，並有紀錄。 <input type="checkbox"/> 不符合：未依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，及無記錄未施打疫苗者之原因。
5.具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。	【備註】：本次督考對員工受訓資料之檢視以督考當日仍在職之員工為準	<input type="checkbox"/> 符合：具有鼓勵接種策略說明。 <input type="checkbox"/> 不符合：未具有鼓勵接種策略說明。
6.符合公費流感疫苗接種資格之服務對象與工作人員，實際接受流感疫苗接種率達80%（排除經評估具接種禁忌症不宜接種者）。		<input type="checkbox"/> 符合：完全符合基準要求，有上傳接種率計算說明。 <input type="checkbox"/> 不符合：不符合基準要求，未上傳接種率計算說明。

A2.2 推動安寧緩和療護及病人醫療自主權

基準說明	評核方式	評分標準
1. 工作人員含護理人員及社工人員應完成安寧緩和療護及病人自主權利法之教育訓練。	文件檢閱 1-1 檢閱護理人員及社工人員參加安寧緩和療護及病人自主權利法之教育訓練課程相關證明文件 【備註】：本次督考對員工受訓資料之檢視以督考當日仍在職之員工為準。	<input type="checkbox"/> 符合：護理人員及社工人員皆完成安寧緩和療護及病人自主權利法之教育訓練至少1小時。 <input type="checkbox"/> 不符合：護理人員及社工人員未全數完成安寧緩和療護及病人自主權利法之教育訓練至少1小時。
2. 對住民或家屬提供安寧緩和療護、病人自主權利法相關資訊，有實際作法，或有實際案例	文件檢閱 2-1 檢閱安寧緩和療護、病人自主權利法相關資訊及流程。 2-2 檢閱安寧緩和療護或病人自主權利法或臨終照護關懷的實際案例資料	<input type="checkbox"/> 符合：機構有對住民或家屬提供安寧緩和療護、病人自主權利法相關資訊，且有實際作法或案例。 <input type="checkbox"/> 不符合：無實際作法亦無案例。

B、專業服務管理與服務對象權益保障



B專業生活與服務照顧

B1 住民服務需求評估及確實依評估結果執行照護計畫 (1/2)

基準說明	評核方式	評分標準
1. 護理人員應完成全人評估之教育訓練。	文件檢閱 1-1 檢閱護理人員參加全人評估之教育訓練課程相關證明文件。 【備註】：本次督考對員工受訓資料之檢視以督考當日仍在職之員工為準。	<input type="checkbox"/> 符合：護理人員全數皆完成全人評估之教育訓練。 <input type="checkbox"/> 不符合：護理人員未全數完成全人評估之教育訓練。
2. 依據入住評估作業規範，72 小時完成個案身體(含疼痛)、心理、社會需求與高風險傷害(跌倒、壓力性損傷)等整體性評估，並每三個月再評估。	文件檢閱 2-1 抽閱至少2位住民入住評估及每三個月定期評估紀錄相關文件。	<input type="checkbox"/> 符合：確實執行入住評估作業，及每三個月再評估。 <input type="checkbox"/> 大部分符合：有執行入住評估作業，及每三個月再評估，但評估項目未完整。 <input type="checkbox"/> 部分符合：有執行入住評估作業，或每三個月再評估但未落實入住評估作業或定期每三個月再評估。 <input type="checkbox"/> 不符合：未執行入住評估作業，或每三個月再評估。
3. 依據個案評估之照護問題，擬定符合個案需求之照護計畫及目標，並定期進行評值及記錄。	文件檢閱 實地察看 3-1 檢閱住民相關紀錄文件，以瞭解個案評估之正確性，包括： (1) 個案評估之照護問題資料。 (2) 擬定符合個案需求之照護計畫及目標。 (3) 定期依目標進行評值及記錄。	<input type="checkbox"/> 符合：確實依據個案評估之照護問題，擬定符合需求之照護計畫及目標，並定期進行評值及記錄。 <input type="checkbox"/> 大部分符合：完成以下(1)-(3)其中2項，(1)個案評估之照護問題資料、(2)擬定符合個案需求之照護計畫及目標、(3)定期依目標進行評值及記錄。 <input type="checkbox"/> 部分符合：完成以下(1)-(3)其中1項，或評估結果與住民現況不符，(1)個案評估之照護問題資料、(2)擬定符合個案需求之照護計畫及目標、(3)定期依目標進行評值及記錄。 <input type="checkbox"/> 不符合：未確實依據評估之照護問題擬定照護計畫及目標，並定期進行評值及記錄。

B、專業服務管理與服務對象權益保障



B專業生活與服務照顧

B1 住民服務需求評估及確實依評估結果執行照護計畫 (2/2)

基準說明	評核方式	評分標準
4.需適時進行新入住住民適應評估與輔導措施，並追蹤相關措施執行後之成效，進行評值與記錄。	文件檢閱 實地察看 4-1檢閱新入住住民適應輔導相關紀錄文件，以瞭解個案入住機構適應情形，包括： (1)執行新入住住民適應評估 (2)輔導措施成效追蹤 (3)進行評值與記錄。	<input type="checkbox"/> 符合：確實執行新入住住民適應評估及輔導措施成效追蹤，並進行評值與記錄。 <input type="checkbox"/> 大部分符合：完成以下(1)-(3)其中2項，(1)執行新入住住民適應評估、(2)輔導措施成效追蹤、(3)進行評值與記錄。 <input type="checkbox"/> 部分符合：完成以下(1)-(3)其中1項，或評估結果與住民現況不符，(1)執行新入住住民適應評估、(2)輔導措施成效追蹤、(3)進行評值與記錄。 <input type="checkbox"/> 不符合：未確實執行新入住住民適應評估及輔導措施成效追蹤，並進行評值與記錄。
5.依據住民需求適當照會跨專業團隊成員，且整合團隊意見，作出紀錄(含後續如何照護之結論)。	文件檢閱 實地察看 5-1檢閱住民需求有適當照會跨專業團隊成員相關文件資料，以瞭解個案團隊整合意見及紀錄： (1)依住民需求適當照會跨專業團隊。 (2)整合跨專業團隊評估意見。 (3)後續追蹤評值記錄。	<input type="checkbox"/> 符合：確實依據住民需求，整合跨專業團隊評估意見及追蹤評值記錄。 <input type="checkbox"/> 大部分符合：完成以下(1)-(3)其中2項，(1)依住民需求適當照會跨專業團隊、(2)整合跨專業團隊評估意見、(3)後續追蹤評值記錄。 <input type="checkbox"/> 部分符合：完成以下(1)-(3)其中1項，(1)依住民需求適當照會跨專業團隊、(2)整合跨專業團隊評估意見、(3)後續追蹤評值記錄。 <input type="checkbox"/> 不符合：未依據住民需求提供跨專業團隊照會。

B、專業服務管理與服務對象權益保障

B專業生活與服務照顧



B2提供住民整合性照顧，並定期檢討執行成效(1/3)

基準說明	評核方式	評分標準
1.每3個月應追蹤各跨專業團隊(含醫師、藥師、營養師、治療師、社工等)之照會結果與後續措施執行(如用藥調整、個別化飲食、活動指導、適應評估及處遇等)之成效，並落實各項照會後的個案照護執行與記錄	文件檢閱 現場訪談 1-1各跨專業團隊(含醫師、藥師、營養師、治療師、社工等)每3個月有追蹤之照會結果與後續措施執行，各項照會後的個案照護落實執行與記錄： (1)整合各跨專業團隊照會結果於護理紀錄。 (2)各項照會後的個案照護執行與記錄包括：住民之醫師評估紀錄、用藥紀錄、藥師提供之藥物管理或指導紀錄、營養紀錄、評估時間及體重測量紀錄(每位服務對象每月至少追蹤測量體重1次)、復健紀錄(物理治療或職能治療計畫、社工處遇計畫及工作人員執行紀錄)。 (3)追蹤後續措施執行之成效：照會結果與後續措施執行(如用藥調整、個別化飲食、活動指導、適應評估及處遇等)之成效，並落實各項照會後的個案照護執行與記錄。	<input type="checkbox"/> 符合：確實每3個月追蹤各跨專業團隊之照會結果與後續措施執行並落實照會後之個案照護執行與記錄。 <input type="checkbox"/> 大部分符合：完成以下(1)-(3)其中2項 (1)整合各跨專業團隊照會結果於護理紀錄、(2)各項照會後的個案照護執行與記錄、(3)追蹤後續措施執行之成效 <input type="checkbox"/> 部分符合：完成以下(1)-(3)其中1項，或評估結果與住民現況不符，(1)整合各跨專業團隊照會結果於護理紀錄、(2)各項照會後的個案照護執行與記錄(3)追蹤後續措施執行之成效。 <input type="checkbox"/> 不符合：未確實追蹤各跨專業團隊之照會結果與後續措施執行並未落實照會後之個案照護執行與記錄。

B、專業服務管理與服務對象權益保障

B專業生活與服務照顧



B2提供住民整合性照顧，並定期檢討執行成效(2/3)

基準說明	評核方式	評分標準
2. 規劃辦理符合住民需求之個別或團體活動，可涵蓋動態、靜態或輔療活動，並留有紀錄。	文件檢閱 實地察看 2-1 檢閱113年活動成果及114年活動計畫，活動規劃需符合住民需求之個別或團體活動涵蓋動態、靜態或輔療活動，並留有紀錄，包括： (1) 依住民需求(如失能、失智、個案興趣)規劃辦理個別或團體活動(活動計畫)。 (2) 留有活動紀錄(照片或住民回饋)	<input type="checkbox"/> 符合：確實依住民需求規劃辦理個別或團體活動，並留有紀錄。 <input type="checkbox"/> 部分符合：完成以下(1)-(2)其中1項，(1)依住民需求(如失能、失智、個案興趣)規劃辦理個別或團體活動(活動計畫)、(2)留有活動紀錄(照片或住民回饋) <input type="checkbox"/> 不符合：未確實依住民需求規劃辦理個別或團體活動，並留有紀錄。
3. 訂有協助及鼓勵個案預防或延緩失能之相關規範，並視個案需求由跨團隊共同擬定及執行照顧計畫。	文件檢閱 實地察看 3-1 檢閱預防或延緩失能之作業規範，並視個案需求由跨團隊共同擬定及執行照顧計畫，包括： (1) 訂有預防或延緩失能(提升自我照顧功能)之作業規範。 (2) 依個案需求由跨團隊共同擬定及執行照顧計畫。	<input type="checkbox"/> 符合：確實訂有預防或延緩失能之作業規範，並視個案需求由跨團隊共同擬定及執行照顧計畫。 <input type="checkbox"/> 部分符合：完成以下(1)-(2)其中1項，或計畫與住民需求不符，(1)訂有預防或延緩失能(提升自我照顧功能)之作業規範、(2)依個案需求由跨團隊共同擬定及執行照顧計畫。 <input type="checkbox"/> 不符合：未確實訂有預防或延緩失能之作業規範。

B、專業服務管理與服務對象權益保障

B專業生活與服務照顧



B2提供住民整合性照顧，並定期檢討執行成效(3/3)

基準說明	評核方式	評分標準
4.護理人員定期或依住民需要召開專業聯繫會或個案討論會並有紀錄	文件檢閱 現場訪談 4-1檢閱定期至少每三個月或依住民需要召開專業聯繫會或個案討論會議。 4-2檢閱專業聯繫會或個案討論會議記錄與照護紀錄一致。	<input type="checkbox"/> 符合：有確實定期或依住民需要召開專業聯繫會或個案討論會，會議紀錄於實地確認與照護紀錄一致。 <input type="checkbox"/> 大部分符合：有確實定期或依住民需要召開專業聯繫會或個案討論會，惟會議紀錄與實地確認不完整。 <input type="checkbox"/> 不符合：未確實定期或未依住民需要召開專業聯繫會或個案討論會，且會議紀錄於實地確認與照護紀錄不一致。

B、專業服務管理與服務對象權益保障

B專業生活與服務照顧



B3訂有品質監測指標，並定期檢討執行成效

基準說明	評核方式	評分標準
1.訂有品質監測指標 (1)跌倒、(2)壓力性損傷、(3)約束、(4)感染、(5)非計畫性轉急性住院、(6)非計畫性體重改變等。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 1-1檢閱六項品質監測指標作業規範或辦法。 1-2實地檢測照顧服務員執行灌食技術。	<input type="checkbox"/> 符合：訂有完整六項品質監測指標作業規範或辦法且照顧服務員能正確執行灌食技術。 <input type="checkbox"/> 部分符合：六項品質監測指標作業規範或辦法不完整，或照顧服務員執行灌食技術尚待加強。 <input type="checkbox"/> 不符合：未訂有六項品質監測指標作業規範或辦法或照顧服務員灌食技術有重大缺失(未抬高床頭、大量空氣灌入、導致住民嘔吐...等)。
2.依系統回饋品質指標 (每月、每季、每年)統計資料分析，針對超過閾值之指標需提出有效改善措施(如：實證、文獻、標竿...)	文件檢閱 現場訪談 2-1檢閱品質監測指標項目及其每月、每季、每年之統計分析內容。 2-2檢閱每季超過閾值之指標提出有效檢討改善措施。 【備註】 ：未超過閾值之指標可提出現況說明。	<input type="checkbox"/> 符合：確實執行六項品質指標統計資料分析及提出有效改善措施報告。 <input type="checkbox"/> 大部分符合：有執行六項品質指標之統計資料分析及有效改善措施報告，惟相關資料內容與實際執行情形待加強。 <input type="checkbox"/> 部分符合：六項品質指標之統計資料分析內容與實際執行情形待加強。且超過閾值之指標未提出有效改善措施。 <input type="checkbox"/> 不符合：無執行六項品質指標之統計資料分析及提出有效改善措施資料。
3.定期召開單位品質會議 ，依監測結果修訂年度閾值。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 3-1檢閱品質指標檢討會議及相關品質討論紀錄。 3-2檢閱年度閾值檢討及修訂紀錄	<input type="checkbox"/> 符合：確實定期召開單位品質會議，並依監測結果修訂年度閾值。 <input type="checkbox"/> 部分符合：有召開單位品質會議，且依監測結果修訂年度閾值，惟修訂年度閾值內容尚待加強。 <input type="checkbox"/> 不符合：未確實定期召開單位品質會議，並依監測結果修訂年度閾值。

D1創新或配合政策執行

基準說明	評核方式	評分標準
<p>1. 配合(參與)政府其他政策或試辦等相關計畫。如：取得環境部或各地環保局核發之室內空氣品質自主管理標章，或主動公開揭露室內空氣品質監測結果；經衛生福利部疾病管制署列為愛滋感染者照護示範機構或友善機構，或有實際收住愛滋感染者等。</p> <p>2. 主動創新成效具體。如：人力留任、實證應用、國內外交流或參訪等。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談 實地察看</p> <p>1.收住愛滋感染者需有持續性照護紀錄達3個月以上 2.空氣品質監測結果須提供認證單位之佐證數據。 3.人力留任須提供留任方案及離職率等佐證資料。</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 符合：提出至少5項(含)創新項目，且有成效之佐證資料。<input type="checkbox"/> 部分符合：提出至少4項(含)創新項目，且有成效之佐證資料<input type="checkbox"/> 部分符合：提出至少3項(含)創新項目，且有成效之佐證資料<input type="checkbox"/> 部分符合：提出至少2項(含)創新項目，且有成效之佐證資料<input type="checkbox"/> 部分符合：提出至少4項(含)創新項目，且有成效之佐證資料<input type="checkbox"/> 不符合：未提出創新項目。

D2強化住民口腔健康照護

基準說明	評核方式	評分標準
<p>1. 落實住民每日口腔健康照護，包括長期臥床、留置鼻胃管住民之口腔清潔等</p> <p>2. 建立住民牙科診療之社區資源；對於住民有接受牙科治療需求者，協助轉介或連結。全程應與本基準B1及B2連續性照護之過程（需求評估、照護計畫記錄、評值）結合。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談 實地察看</p> <p>(1) 檢閱住民每日口腔清潔紀錄表。</p> <p>(2) 檢閱機構住民口腔照顧規範或辦法或機制或流程。</p> <p>(3) 檢閱機構住民牙科診療社區支援</p> <p>(4) 檢閱機構住民有接受牙科治療需求相關轉介或連結紀錄。</p> <p>(5) 實地觀察住民口腔照顧有維持清潔無異味。</p>	<p><input type="checkbox"/> 符合：完全符合(1)-(5)項，有成效之佐證資料。</p> <p><input type="checkbox"/> 部分符合：符合(1)-(5)項其中4項，有成效之佐證資料。</p> <p><input type="checkbox"/> 部分符合：符合(1)-(5)項其中3項，有成效之佐證資料。</p> <p><input type="checkbox"/> 部分符合：符合(1)-(5)項其中2項，有成效之佐證資料。</p> <p><input type="checkbox"/> 部分符合：符合(1)-(5)項其中1項，有成效之佐證資料。</p> <p><input type="checkbox"/> 不符合：未提出創新項目。</p>

D3【加分項目】

工作人員選讀口腔照護線上課程(衛生局提供)

基準說明	評核方式	評分標準
1. 完成至少60%工作人員選讀「長期照顧專業人員數位學習平臺」之「口腔功能維持」及「口腔清潔照護」線上學習課程，完成測驗並取得積分。	文件檢閱	符合加分項目

D4【加分項目】

長照機構暨長照人員相關管理資訊系統維護情形

基準說明	評核方式	評分標準
1. 長照機構暨長照人員相關管理資訊系統-住民資料與實際相符。 2. 長照機構暨長照人員相關管理資訊系統-工作人員登錄資料與實際相符。	文件檢閱 檢閱機構住民清冊並比對系統登載之資料。(住民異動於一周內更新系統)。 檢閱機構工作人員班表並比對系統登載之資料。(工作人員異動於兩周內更新系統)。	符合其中1項 符合其中2項

D5【加分項目】

本土語言能力人力配置

基準說明	評核方式	評分標準
聘用具本土語言認證之工作人員。	評核方式：聘用具本土語言(台語、客語、原民語)認證之工作人員，並提供佐證資料	符合加分項目

D6【扣分項目】

現場查核有不符護理之家設置標準(衛生局提供)

基準說明	評核方式	評分標準
現場查核護理之家設置標準。	現場查核	符合扣分項目 (扣2分)

D7【扣分項目】

受主管機構查核違規事件(衛生局提供)

基準說明	評核方式	評分標準
1.113年1月1日至113年12月31日止 未有重大違規事件(如於未經許可 立案範圍收容、對服務對象不當對 待...等違規事項)。 2.113年1月1日至113年12月31日止 未經本府社會局、消防局、建管局 勞工局等主管機關裁處在案。	文件檢閱	符合扣分項目 (扣2分)

督考基準說明、Q&A

(環安類)

C、環境設施與安全維護C1~C4

C、環境設施與安全維護



C1災害緊急應變計畫及作業程序符合機構及住民需要並落實演練 (1/2)

基準說明	評核方式	評分標準
1.對於火災、風災、水災、地震及停電等緊急災害，訂有符合機構與災害特性需求之災害緊急應變計畫與作業程序。	現場訪談 1.緊急災害應變計畫應針對機構可能面臨之災害衝擊進行風險評估及脆弱度分析後，訂定機構必要且可行之計畫與重點作業程序及項目包括：(1)完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制；	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合其中4項 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合其中3項 <input type="checkbox"/> 部分符合：其中2項 <input type="checkbox"/> 僅符合1項或完全不符合
2.火災應變計畫應針對大夜班有限人力下無法如白班自衛消防編組分工之事實，提出簡化可行之火災時緊急應變作業事項。	(2)明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。 (3)備有日夜間火災應變計畫。	
3.火災情境設計應納入縱火及機構之下方樓層或相鄰場所(非機構立案面積場域)起火而可能被波及之火災應變計畫內容。		

C、環境設施與安全維護

C1災害緊急應變計畫及作業程序符合機構及住民需要並落實演練 (2/2)

基準說明	評核方式	評分標準
<p>4.每半年應實施災害緊急應變演練 2 次，至少包括複合型災害緊急應變演練一次及夜間火災演練一次，其中至少一次由大小夜班人員在實際大小夜班人數以內演練，並有演練之腳本、過程、演練後之風險辨識檢討會議及檢討修正方案。</p> <p>5.針對防火及避難安全風險自主檢核表(含用電設備管理)，進行結果檢討(包含風險分析、檢討及預防或改善措施)。</p>	<p>2.現場檢閱機構緊急災害應變計畫、演練腳本、演練之相關紀錄(含照片)、演練後之檢討會議紀錄、檢討修正調和後之緊急應變計畫(含修正歷程及重點)及防火及避難安全風險自主檢核表(含用電設備管理)之結果檢討。</p>	(同上)

※基準說明第4點以審閱計畫替代實地演練呈現，其中計畫需包含辦理目標、期程、辦理人員(需有簽章)，且需進行結果檢討。

※基準說明第5點須防火及避難安全風險自主檢核表及用電設備管理相關表單。

C、環境設施與安全維護



C2疏散避難系統及等待救援空間設置

基準說明	評核方式	評分標準
1.出入口、走廊、樓梯間及供通行之防火門等動線，應保持暢通無障礙物，機構依避難安全需求，於易被堆積物品之動線作標示或告示。	現場實務觀察評估	<input type="checkbox"/> 完全符合
2.逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑)。	1.原則上機構1樓不需設置等待救援區，惟若機構本身未能直接通向外部空間途徑時則必須設置。	<input type="checkbox"/> 部分符合：符合其中3項
3.設置無避難障礙之逃生路徑，防火門應保持關閉，或能與煙感應器連動或其他方法控制之自動關閉裝置而關閉，且不需鑰匙即可從各側開啟進入。	2.避難平面圖須明確標示等待救援空間。	<input type="checkbox"/> 部分符合：符合其中2項
4.各樓層設置兩處以上不同方向的等待救援空間，並應於各層出入口、梯間張貼符合比例、方位，可供消防搶救辨識之圖面(應註記現在位置、消防栓箱、等待救援空間等)。	3.審閱書面資料應變計畫內須明確標示等待救援空間	<input type="checkbox"/> 部分符合：其中1項 <input type="checkbox"/> 完全不符合

※1.現場將確認防火門閉合功能。

2.防火門不得上鎖。

3.消防搶救辨識圖面大小須至少為A3尺寸。

C、環境設施與安全維護



C3訂定符合機構及住民需要之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實以風險溝通為主之緊急應變教育訓練 (1/2)

基準說明	評核方式	評分標準
1.各層應具有二個以上不同避難逃生路徑；大廳、玄關或主要出入口張貼足供內部人員及訪客參考之逃生避難圖。	審閱書面資料 現場實務觀察評估 1.避難平面圖示須涵蓋樓梯及疏散路徑，並標示張貼點(位置點)之位置。	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合其中4項 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合其中3項
2.機構負責人及防火管理人全程參與今年度由桃園市政府衛生局辦理之防火種子教育訓練課程。	2.應有情境式火災風險辨識與溝通作業演練參與情形與演練之教育(含照片、簽到、情境內容與檢討紀錄)。	<input type="checkbox"/> 部分符合：符合其中2項 <input type="checkbox"/> 僅符合1項或完全不符合

※逃生避難圖大小須至少為A3尺寸。

C、環境設施與安全維護

C3訂定符合機構及住民需要之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實以風險溝通為主之緊急應變教育訓練 (2/2)

基準說明	評核方式	評分標準
<p>3.安排機構管理人、防火管理人、護理人員、照顧服務員(含外籍照顧服務員)參與災害風險辨識溝通及防火管理種子人員之教育訓練並落實應變救援能力。</p>	<p>3.抽測照顧服務員操作設施設備及疏散方式或工具等應變情形。</p>	<p>(同上)</p>
<p>4.明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略，及關照持續照護需求。</p>	<p>4.工作人員了解機構避難平面圖示、防火區劃的安全區、防火避難設施及消防安全設備等正確使用方式。</p>	
<p>5.依火災情境需要及設施、設備與空間配置條件，針對起火樓層、非機構之下方樓層或相鄰場所起火時，訂有水平避難與就地避難之時機、策略與操作方式。</p>		

C、環境設施與安全維護



C4災害情境緊急應變符合機構需要之情境式火災風險辨識與溝通，並依情境實地抽測演練(1/3)

基準說明	評核方式	評分標準
1.訂有符合機構特性及災害風險辨識，且合理可行之災害情境與應變；並針對大夜班人力與照明條件等時限性、可及性之應變作為，有另行完成之夜間適用的演練計畫。	文件檢閱 現場訪談 1.演練人員應以經常性輪值大夜班人力為原則。 2.火警受信總機不在護理之家立案範圍者，情境式演練過程中使用內線電話通報總機或中控室不通時，應有直接通報119的動作 3.訪談機構負責人、防火管理人夜班護理師或照顧服務員等相關人員，有關各項計畫之規劃、流程、檢討與修正的改善方案。	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合第1項及第2項之(1)(2)、(3)項 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合第1項及第2項之(1)(2)項 <input type="checkbox"/> 部分符合：符合第1項及第2項之(1)項 <input type="checkbox"/> 完全不符合

C、環境設施與安全維護

C4災害情境緊急應變符合機構需要之情境式火災風險辨識與溝通，並依情境實地抽測演練(2/3)

基準說明	評核方式	評分標準
<p>2.演練人員(含護理/外籍照顧服務員)應在災害急迫的模擬情境環境下(如起火住房及區劃空間內)，執行以下緊急應變作業：</p> <p>(1)實際操作機構內因應演練測試所需之防火避難設施、消防安全設備及緊急應勤裝備。</p> <p>(2)正確啟動自衛消防編組、執行初期緊急應變 (RACE)、手提滅火器限縮火災範圍、合宜疏散策略及持續性雙向的即時通報與指揮作業。</p> <p>(3)確認起火空間過程中，應隨手關閉所經過的防火區劃防火門。</p> <p>(4)整體情境式演練測試，演練人員應有確認起火位置之明確方法及互相通報支援人力之工具，以確保住民安全；並有考量住民行動特性之水平疏散方式，將起火寢室及波及寢室疏散至相對安全之等待救援空間，以維護持續照顧品質。</p>	(同上)	(同上)

C、環境設施與安全維護

C4災害情境緊急應變符合機構需要之情境式火災風險辨識與溝通，並依情境實地抽測演練(3/3)

基準說明	評核方式	評分標準
<p>備註：演練過程若發生以下六點其中的一點，即可被判定為該項演練不合格：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)判定該人員在夜間火警現場所做的動作，即使認真努力/拼死拼活但卻會造成住民的重大傷亡。 (2)現場指揮官站在火場都不移動，漠視火煙不能控制下的迫害與威脅自以為可以成功應變。 (3)未能評估起火住房內住民人數過多的事實，費盡力氣把其中一/二位住民移往遠處待援空間，忘記關閉避難動線通道上之防火門，而釀成住房內其他住民無法救援，並讓火煙波及侵害住房外空間及其他住民。 (4)應變人員無法正確辨識火場資訊而做出適當的研判，反而一味往可能已被火煙波及區域避難。 (5)未操作或不會操作關鍵必要之公共安全設施及設備。 (6)由消防承包商操作消防設施或設備，而非由參演人員操作，或演練過程有非參演人員進行其他協助行為。 	(同上)	(同上)

※須提供近兩次夜間演練結果紀錄，並現場訪談負責人、防火管理人、夜班護理師及照顧服務員。



謝謝 預祝督考順利