

桃園市政府衛生局 115年度「桃園長照單位督導考核」 督考作業

住宿式長照機構督考說明會

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
台灣長期照護專業協會李莉理事

會議日期 | 115年8月20日(星期四)08時30分至16時

督考基準說明

督考基準說明、Q&A

(照護類)

- B、專業服務及生活照顧B2~B29
- C、安全環境設備C7、C13~C15
- D、個案權益保障D11

B、專業照護品質

照護類指標列表

專業品質照護A：B(14項)、核心(6項)		專業品質照護B：B(9項)、C(4項)、核心(6項)	
項目	*B2個案服務計畫與評值及管理情形 核心 B8提供服務對象例行及必要之醫療服務情形 *B10服務對象處方藥品安全管理情形 核心 *B11提供服務對象藥事服務情形 核心 *B12服務對象跌倒預防、處理及監測情形 核心 *B13服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形 核心 B14服務對象疼痛偵測與處置情形 *B15服務對象約束處理及監測情形(約束指標1) 核心 B20工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形 B22提供緊急送醫服務情形 B24提供服務對象日常活動情形 B25提供服務對象清潔(含身體、寢具及衣物)及翻身拍背服務情形 B26提供有失禁之虞服務對象定時如廁服務情形 B27提升服務對象自我照顧能力之促進及相關輔具運用情形		*B2個案服務計畫與評值及管理情形 核心 *B9防疫機制建置情形 核心 *B16服務對象感染預防、處理及監測情形 核心 B17服務對象非計畫性住院處理及監測情形 B18服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形 B19提供管路移除(鼻胃管及導尿管等)之增進照護計畫及執行情形 *B21侵入性照護之執行情形 核心 B28服務對象膳食及個別化飲食情形 *B29管灌服務對象餵食情形 核心 C7廚工、餐廳廚房之設施設備與環境清潔衛生情形 *C14隔離空間設置及使用情形 核心 C15設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形 C16工作站設施設備設置情形(與環安共評，環安僅評核緊急應變應勤裝備) 共評

B2.個案服務計畫與評值及管理情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 新進服務對象應於入住72小時內完成個別化服務，包括身體、心理、社會需求評估等。 2. 至少每3個月或依服務對象需要評估服務對象身體(含營養)、心理、社會、認知及活動功能。 3. <u>依評估結果擬定照顧目標與計畫，且執行服務措施、照顧計畫與紀錄一致。</u> 4. <u>至少每半年與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。</u> 5. <u>定期追蹤評值。</u>	文件檢閱 現場訪談 1. 抽閱檢視至少5位服務對象個案服務計畫等相關文件。 2. 請教社會工作人員如何針對服務對象需求擬定處遇計畫及連結資源。 3. 請教護理人員如何進行護理評估、擬定照護計畫及評值結果並持續進行修訂。 4. 請教各類專業人員如何針對服務對象需求進行評估、擬定照護計畫及評值結果並持續進行修訂，<u>且評估結果完整且正確</u>。	☐E.完全不符合。 ☐D.符合第1、2項。 ☐C.符合第1、2、3項 ☐B.符合第1、2、3、4項。 ☐A.完全符合。	

B、專業照護品質

B8.提供服務對象例行及必要之醫療服務情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 聘有特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務及緊急後送合約。 2. 新入住服務對象須於1個月內完成醫師診察及評估工作，並有醫療診療服務紀錄。 3. 每個月診察(巡診)，並有完整診察紀錄。 4. 能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。 5. 依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。 2. 抽查檢閱至少5位服務對象醫師評估紀錄。 3. 請教服務對象醫師巡診之情形。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1、2項。 ☐ C.符合第1、2、3項。 ☐ B.符合第1、2、3、4項。 ☐ A.完全符合。	

B、專業照護品質

B9.防疫機制建置情形(1/2) **核心指標**

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 依機構特性訂定並執行感染管制計畫且每年應至少檢視更新1次。 - 指派符合資格之感染管制專責人員，負責推動機構內感染管制相關工作。 - 有宣導和落實手部衛生及呼吸道衛生與咳嗽禮節，並有充足且適當之洗手設施和洗手用品；且工作人員能正確執行手部衛生，包括洗手時機及步驟。 - 訂定訪客(含陪伴機制)管理規範，張貼於機構明顯處並確實執行；提供訪客手部衛生所需設施（乾洗手或濕洗手），請訪客探訪前洗手，必要時戴口罩，且有訪客紀錄。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 - 專責人員應由編制內全職人員擔任，其資格具備「長期照護矯正機關(構)與場所執行感染管制措施及查核辦法」第4條第2項各款資格之一者。 - 每間寢室及服務對象之餐廳與其他公共區域設有濕洗手或酒精性乾洗手設施。 - 濕洗手設施包括：洗手槽、肥皂或洗手液及擦手紙，惟肥皂應保持乾燥。固定放置的乾洗手液可視實務狀況所需，以工作人員隨身攜帶酒精性乾洗手液代替。 - 酒精性乾洗手液若分裝使用，應標示分裝日期，原則上效期以1個月為限。 - 訂有手部衛生稽核機制，定期稽核（如每季）手部衛生遵從性及正確性等指標回饋受稽核單位/人員，並留有紀錄備查實地察看、檢閱稽核紀錄及現場抽測。 - 於明顯處張貼手部衛生及呼吸道衛生與咳嗽禮節宣導品或使用電子看板宣導。	☐ E.符合未達4項。 ☐ D.符合4項。 ☐ C.符合5項。 ☐ B.符合6項。 ☐ A.完全符合。	

B、專業照護品質

B9.防疫機制建置情形(2/2)

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
5. 工作人員與服務對象體溫每日至少量測1次，且有完整紀錄，並依「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」規定執行疫情監視及上網登錄通報。 6. 防護裝備物資（含口罩及手套等）應有適當儲備量定期檢視有效期限並有紀錄，且儲放於乾淨且避免潮濕之通風場所。 7. 訂有限制罹患皮膚、腸胃道或呼吸道傳染病員工從事照護或準備飲食之規範	7. 能依據不同疫情（機構發生疫情或政府發布疫情警示等）訂定規範，如探訪時間、體溫監測、詢問TOCC(旅遊史、職業史、接觸史、是否群聚)、探視地點動線規劃及注意事項等，訪客紀錄可參考疾管署訂定之「長期照護機構訪客紀錄單(範例)」辦理。 8. 檢閱工作人員及服務對象體溫紀錄，是否每日至少量測1次及有否異常。 9. 若機構有人員出現監視症狀（上呼吸道感染、咳嗽持續3週、類流感、每日腹瀉3次以上、不明原因發燒、疥瘡、其他疑似傳染病發生且有擴散之虞時），卻未於規定時效（發現24小時內）內進行通報者，評為不符合。 10. 防護裝備儲備應儲放於乾淨且避免高溫潮濕之場所（如：溫度$\leq 35^{\circ}\text{C}$，相對濕度$\leq 80\%$；或可依各類物資供應商之建議），並放置於貨架、櫃子或棧板上，保持離地、離牆，且不應接觸天花板。適當儲備量請參考疾病管制署相關建議辦理。	□E.符合未達4項。 □D.符合4項。 □C.符合5項。 □B.符合6項。 □A.完全符合。	

B、專業照護品質

B10.服務對象處方藥品安全管理情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 藥品依規定儲存區分，且均在有效期限內。 - 藥品盛裝上有清楚標示姓名及服用時間及劑量。 - 非專業人員不易取得。 - 不再使用之管制藥品應送交健保特約藥局或醫療院所回收處理或銷毀。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 - 訪談機構服務對象與護理人員藥品使用及管理情形。 - 檢閱服務對象用藥紀錄。 - 實地察查藥品儲存情形。 - 檢閱管制藥品回收處理或銷毀紀錄。 - 參照管制藥品管理條例第24條規定：「管制藥品應置於業務處所保管；其屬第一級至第三級管制藥品者，並應專設櫥櫃加鎖儲藏。」	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1項。 ☐ C.符合第1、2項。 ☐ B.符合第1、2、3項。 ☐ A.完全符合。	

B、專業照護品質

B11.提供服務對象藥事服務情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 由合格醫護人員執行處方及給藥，並確實執行三讀五對，且有紀錄。 - 每位服務對象有完整之用藥紀錄。 - 每3個月由藥師提供1次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。 - 對於服務對象用藥能觀察用藥反應、交互作用及重複用藥，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 - 訪談機構服務對象與護理人員服務對象藥品使用情形。 - 檢閱服務對象用藥紀錄。 - 檢閱藥師提供之藥物管理或指導紀錄。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1項。 ☐ C.符合第1、2項。 ☐ B.符合第1、2、3項。 ☐ A.完全符合。	

B、專業照護品質

B12.服務對象跌倒預防、處理及監測情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 訂有服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行。 2. 如有發生跌倒案件應逐案分析處置。 3. 針對服務對象跌倒有監測紀錄且紀錄完整。 4. 定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視資料。 2. 請教工作人員，如何執行。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1項。 ☐ C.符合第1、2項。 ☐ B.符合第1、2、3項。 ☐ A.完全符合。	

B、專業照護品質

B13.服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 訂有服務對象壓力性損傷預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行。 <u>針對服務對象壓力性損傷有監測紀錄，且紀錄完整。</u> <u>如有發生壓力性損傷案件應逐案分析、處置。</u> - 定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。	文件檢閱 現場訪談 - 檢視資料。 - 請教工作人員，如何執行。	☐E.完全不符合。 ☐D.符合第1項。 ☐C.符合第1、2項。 ☐B.符合第1、2、3項。 ☐A.完全符合。	

B14.服務對象疼痛偵測與處置情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 聘有特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務及緊急後送合約。 2. 新入住服務對象須於1個月內完成醫師診察及評估工作並有醫療診療服務紀錄。 3. 每個月診察(巡診)，並有完整診察紀錄。 4. 能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。 5. 依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視相關資料。 2. 請教工作人員，如何執行。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1項。 ☐ C.符合第1、2項。 ☐ B.符合第1、2、3項。 ☐ A.完全符合。	

B15.服務對象約束處理及監測情形(約束指標1)

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 訂有服務對象約束評估措施、處理辦法及流程，並確實執行。 2. <u>針對約束服務對象，在約束過程中，隨時監測，且有完整紀錄</u> 3. <u>如有發生約束案件應逐案分析、處置。</u> 4. 定期(每季)進行分析檢討並有改善方案。	文件檢閱 現場察看 現場訪談 1. 檢視資料。 2. 請教工作人員，如何執行。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1項。 ☐ C.符合第1、2項。 ☐ B.符合第1、2、3項。 ☐ A.完全符合。	約束指標包含B15及D11兩者皆須符合「B」以上該核心指標方為達標。

B16.服務對象感染預防、處理及監測情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 訂有皮膚傳染病（至少包括疥瘡）呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒等疑似感染個案及群聚感染事件評估及監測措施處理辦法及流程，並確實執行。 2. <u>針對服務對象有感染監測紀錄，且紀錄完整。</u> 3. <u>如有發生感染案件應逐案分析、處置</u> 4. 定期(每季)進行分析、檢討防疫作為及改善標準作業流程措施。	文件檢閱 現場訪談 實地抽測 1. 處理流程至少包括通知相關人員或單位、安排照護之工作人員、使用防護裝備、與他人區隔、安排個案就醫、疑似感染區域(含動線)清潔消毒等 2. 感染案件包括人口密集機構傳染病監視作業通報案件、醫療照護相關感染案件、疥瘡等。應有疑似感染個案及群聚事件處理紀錄備查。 3. 如有發生感染案件，應有案件之發生原因分析、防疫作為檢討及各項標準作業流程改善措施。機構若確實無發生感染案件，需有紀錄或相關文件證明（例如：人口密集機構傳染病監視作業之每週「個案通報總人次資料」、醫療照護相關感染監測等紀錄），且已符合第2項，則第3項可視為符合。 4. 可參考疾管署訂定之「機構間感染管制轉介單」辦理。機構若已訂有相關紀錄表單，但確實無服務對象轉出或轉入，則第4項可視為符合。	☐E.完全不符合。 ☐D.符合第1項。 ☐C.符合第1、2項。 ☐B.符合第1、2、3項。 ☐A.完全符合。	

B、專業照護品質

B17.服務對象非計畫性住院處理及監測情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 訂有服務對象非計畫性住院處理辦法及流程，並確實執行。 2. <u>針對非計畫性住院之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整</u> 3. <u>如有發生非計畫性住院案件應逐案分析、處置。</u> 4. 定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視資料。 2. 請教工作人員，如何執行。	☐E.完全不符合。 ☐D.符合第1項。 ☐C.符合第1、2項。 ☐B.符合第1、2、3項。 ☐A.完全符合。	

B18.服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 訂有服務對象非計畫性體重改變處理辦法及流程，並確實執行。 - 針對非計畫性體重改變之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。 - 如有發生非計畫性體重改變案件，應逐案分析、處置。 - 定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。	文件檢閱 現場訪談 - 非計畫性體重改變係指30天內體重改變$\pm 5\%$以上。 - 檢視資料。 - 請教工作人員，如何執行。	☐E.完全不符合。 ☐D.符合第1項。 ☐C.符合第1、2項。 ☐B.符合第1、2、3項。 ☐A.完全符合。	

B、專業照護品質

B19.提供管路移除(鼻胃管及導尿管等)之增進照護計畫及執行情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 訂有完整的管路移除(鼻胃管及導尿管等)作業規範與照護計畫。 - 確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。 - 執行成效有改善原機能問題	文件檢閱 現場訪談 - 檢閱機能增進的護理計畫(如進食吞嚥練習、膀胱訓練)。 - 完整的作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。 - 請教工作人員如何執行。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1項。 ☐ C.符合第1、2項。 ☐ B.符合第1、2項，且第3項部分符合。 ☐ A.完全符合。	本指標適用對象為經醫師、護理人員或語言治療師等評估為可移除管路者。

B20.工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 新任工作人員及服務對象於到職前或入住前應提供體檢文件，體檢項目包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查並完整有紀錄。新進工作人員還應有B型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職工作人員及服務對象每年接受1次健康檢查至少包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。 3. 廚工及供膳人員除上述檢查項目外，另須A型肝炎、傷寒(糞便)及寄生蟲檢查。 4. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理，且有紀錄。	文件檢閱 1. 檢閱<u>員工及服務對象各年度</u>健康檢查報告書及相關處理紀錄。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。 2. 工作人員以自行聘用為主。 3. 外勞檢查次數依勞工主管機關規定辦理 4. 服務對象每年接受體檢，可配合成人健檢或老人健檢，若無腸道症狀，體檢項目不包括阿米巴痢疾、桿菌性痢疾。 5. 以衛生福利部疾病管制署公布之「長期照護機構感染管制措施指引」為原則： (1) 新任工作人員及服務對象應有到職前或入住前最近3個月內X光檢驗報告 (2) 若機構收住心智障礙(精神障礙、智能障礙、自閉症或失智症)<u>服務對象</u>，入住時應提供入住前14天內檢查桿菌性痢疾、阿米巴性痢疾及寄生蟲感染檢驗報告。	□E.完全不符合。 □D.符合其中第1項。 □C.符合其中第2項。 □B.符合其中第3項。 □A.完全符合。	

B、專業照護品質

B21.侵入性照護之執行情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 訂有抽痰、換藥、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程，並由護理人員執行。 2. 護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3. 定期稽核侵入性照護技術之正確性。 4. 依稽核結果，有檢討及改善措施。	文件檢閱 現場抽測 現場訪談 1. 檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。 2. 抽測護理人員正確執行抽痰、換藥、換管路等侵入性照護。(其中一樣即可) 3. 訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1項。 ☐ C.符合第1、2項。 ☐ B.符合第1、2、3項且第4項部分符合。 ☐ A.完全符合。	

B、專業照護品質

B22.提供緊急送醫服務情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。 2. 送醫前視需要提供必要之急救措施。 3. 服務單位備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約 4. 緊急就醫服務之紀錄完整。 5. 與家屬即時連繫之紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢視緊急送醫 <u>辦法</u> 及流程。 2. 特約救護車應備有相關之證明(含車輛定期保養、人員訓練證明等)。 3. 檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。 4. 請教工作人員緊急送醫時之處理情形。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1、2項。 ☐ C.符合第1、2、3項。 ☐ B.符合第1、2、3、4項。 ☐ A.完全符合。	

B24.提供服務對象日常活動情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 提供服務對象下床及安全評估，並協助每位可移動服務對象，每天至少下床2次，並確實執行且有紀錄；針對意識不清或昏迷的<u>服務對象</u>每天至少下床1次。 2. 為利服務對象下床活動，應使用符合個別需求及維護身體功能之輔具。 3. 照顧者依據物理/職能治療<u>人員</u>專業評估，每日提供簡易被動式肢體活動，確實執行並有紀錄。 4. 依<u>服務對象</u>需求提供規律或有計畫性之感官刺激、認知功能訓練，確實執行並有紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢閱服務對象下床活動及確保服務對象基本活動之執行紀錄。 2. 現場訪談服務對象下床頻率 3. 查看輪椅功能、清潔及是否適合個別服務對象需求並訪談服務對象。 4. 服務對象下床活動係避免服務對象發生制動症候群，如果移動服務對象會造成服務對象傷害(例如骨折、顱內壓升高...等)，或醫師醫囑不能移動者，則可不下床。	☐E.完全不符合。 ☐D.符合第1、2項。 ☐C.符合第1、2、3項。 ☐B.符合第1、2、3項，第4項部分符合。 ☐A.完全符合。	

B、專業照護品質

B25.提供服務對象清潔(含身體、寢具及衣物)及翻身拍背服務情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 每日整理服務對象之儀容(包括舌苔、口腔異味、鼻子、眼睛之清潔等)，提供足夠及清潔之寢具及衣物且每週至少洗澡2次(夏天每週至少洗澡3次)，以保持服務對象服裝、儀容合宜且無異味。 2. 協助臥床服務對象，至少每2小時正確執行翻身拍背，且翻身擺位正確。 3. 強化服務對象口腔健康照護：落實每日餐後、睡前之口腔健康照護。 4. 尊重 <u>服務對象</u> 個人之裝扮如髮型、衣物配件等。 5. 紀錄內容與實際操作相符	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢視服務對象之洗澡及清潔紀錄(含每日執行口腔清潔工作紀錄)。 2. 檢視機構提供予服務對象之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)是否足夠且整潔。 3. 工作人員熟悉口腔清潔工具與方法，包括長期臥床、留置鼻胃管服務對象之口腔清潔等。 4. 現場觀察服務對象之儀容是否有異味及個人衣物是否合宜。 5. 實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。 6. 現場訪談服務對象。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1、2項。 ☐ C.符合第1、2、3項。 ☐ B.符合第1、2、3、4項。 ☐ A.完全符合。	

B、專業照護品質

B26.提供有失禁之虞服務對象定時如廁服務情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 對有可能失禁之服務對象訂有至少每2小時如廁之計畫 - 依計畫確實執行並有紀錄。 - 觀察失禁之情形並紀錄。 - 對有可能控制如廁之服務對象，有訓練服務對象自行如廁計畫並有執行紀錄。	文件檢閱 現場察看 現場訪談 - 檢閱有失禁之虞服務對象如廁服務相關文件及紀錄。 - 現場訪談服務對象如廁經驗 - 檢閱服務對象自行如廁計畫(含給水措施)及執行紀錄。 - 現場訪問工作人員進行服務情形。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1項。 ☐ C.符合第1、2項。 ☐ B.符合第1、2、3項。 ☐ A.完全符合。	

B、專業照護品質

B27.提升服務對象自我照顧能力之促進及相關輔具運用情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略。 - 提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教 - 落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。 - 落實依服務對象需要提供各類適切、安全的生活輔具如進食、穿脫衣服、盥洗清潔、行動(如：輪椅有個別化需求等特殊配備，且煞車功能良好，大小適合個別人體尺寸)、如廁等生活輔助器具及支持環境。 - 提供服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物服務、郵電服務、陪同就醫、服藥提醒等 - 有電視、音響、影音等適當之康樂設備，以及適當的書報類、棋奕類、美勞類、運動健身類等設備及器材，且落實使用並有相關紀錄。	文件檢閱 現場察看 現場訪談 - 觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 - 檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 - 檢視服務對象之照護紀錄。 - 檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。 - 請教服務對象日常如何使用各類輔具。 - 請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。	☐E.完全不符合。 ☐D.符合第1、2、3項。 ☐C.符合第1、2、3、4項。 ☐B.符合第1、2、3、4、5項。 ☐A.完全符合。	

B28.服務對象膳食及個別化飲食情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 由專任或特約營養師擬定至少2星期之循環菜單並提供諮詢，菜單與每日餐食相符。 2. 依服務對象疾病類別、生理狀況與需求(如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等)、生活習慣或宗教因素(如素食者或有禁忌者)，設計並提供個別化、營養均衡、衛生且多變化之飲食。 3. 提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質流質、管灌等。 4. 每週至少提供1次快樂餐。 5. 備有配合服務對象個別化之餐具，如缺口杯、易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等，並落實提供服務對象合宜之餐具 6. 服務對象有私人餐具、飲用水用具。除特殊情形外，不應使用免洗餐具。 7. 每半年至少1次進行膳食滿意度調查並將改善意見落實於改進膳食服務。	文件檢閱 現場察看 現場訪談 1. 檢閱菜單、服務對象營養照護紀錄。 2. 實地察看供食內容(含餐具)。 3. 現場訪談服務對象，機構提供多樣化食物的服務方式及頻率。 4. 快樂餐主要是讓服務對象依個人偏好自由選擇餐點，並非準備很多餐點供服務對象選擇，不需進行熱量分析。 5. 每位服務對象有私人餐具、飲用水工具，並有明確標示。	□E.完全不符合。 □D.符合第1項。 □C.符合第1、2、3項且符合第4項至第7項其中2項。 □B.符合第1、2、3項且符合第4項至第7項其中3項。 □A.完全符合。	

B29.管灌服務對象餵食情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 管灌服務對象有個別之灌食空針，使用過程符合衛生清潔原則。 - 灌食配方成分、份量與溫度適合服務對象個別需要食物不全是商業配方，每日至少管灌一次天然食材 - 灌食技術正確(管路位置確認，回抽，空針高度正確流速適當)。 - 灌食時及灌食後注意服務對象需求與感受(姿勢維持如1小時內，頭頸部抬高30至45度；管灌時對服務對象說明或打招呼)。 - 無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。	文件檢閱 現場察看 - 檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。 - 實地察看是否有使用個別的空針。 - 管灌飲食可以全部為天然食材，但須注意熱量是否足夠。但不可全為商業配方。 - 果汁算天然食材。 - 檢測機構工作人員管灌技術正確性。 <u>禁止使用灌食袋。(如有醫囑且由醫事人員執行並符合灌食袋適應症之特殊個案不在此限)。</u>	☐E.完全不符合。 ☐D.符合第1、2項。 ☐C.符合第1、2、3項。 ☐B.符合第1、2、3、4項。 ☐A.完全符合。	1、無管灌服務對象不適用 2、天然食材之果汁並非指商業販售包裝稀釋過後的果汁，必須為攪打的食材。

C、安全環境設備

C7.廚工、餐廳廚房之設施設備與環境清潔衛生情形 (1/2)

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
自辦伙食： 1. 訂有廚房作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄；洗碗及洗菜應分槽處理。 2. 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 3. 具乾貨、冷凍(-18℃以下)及冷藏(7℃以下)食材之設備，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。 4. 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。 5. 負責膳食廚工每年至少接受8小時營養及衛生之教育訓練。	文件檢閱 現場察看 1. 檢視廚房(或配膳室)、餐廳現場環境及每日環境管理紀錄。 2. 檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。 3. 自辦伙食需現場檢視食材儲存設備之保存溫度及分類儲放情形。 4. 供膳外包需再檢閱合約及GHP或HACCP之稽查合格證明。	自辦伙食： ☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1、2項。 ☐ C.符合第1、2、3項。 ☐ B.符合第1、2、3、4項。 ☐ A.完全符合。	

C、安全環境設備

C7.廚工、餐廳廚房之設施設備與環境清潔衛生情形 (2/2)

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
供膳外包： 1. 訂有配膳作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)，且落實每日環境管理並有紀錄。 2. 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 3. 供膳外包機構與供應商訂有合約且在有效期限內，並有衛生主管機關稽查、抽驗之食品良好衛生規範準則(GHP)稽查紀錄或食品安全管制系統(HACCP)證明書之合格證明。 4. 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 1. 檢視廚房(或配膳室)、餐廳現場環境及每日環境管理紀錄。 2. 檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。 3. 自辦伙食需現場檢視食材儲存設備之保存溫度及分類儲放情形。 4. 供膳外包需再檢閱合約及GHP或HACCP之稽查合格證明。	供膳外包： ☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1、2項。 ☐ C.符合第1、2、3項。 ☐ A.完全符合。	

C、安全環境設備

C14.隔離空間設置及使用情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 設有隔離空間且在立案面積內，並具獨立通風空調衛浴設備及緊急呼叫設備 2. 隔離空間及位置符合感染管制相關規定。 3. 明確規範隔離空間使用對象與使用對象轉換之清潔與消毒標準作業流程，並有使用紀錄。 4. 訂有各類(應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、服務對象轉換之消毒等項目)隔離措施標準作業流程，並依個案需求提供合宜的隔離照護技術。	文件檢閱 現場察看 1. 隔離空間使用對象應為新入住或出院或疑似感染個案。 2. 隔離空間應以單人床為主，若礙於空間限制，可將疑似相同感染症狀之服務對象集中照護。 3. 若使用移動式便盆椅，機構必須訂有標準作業流程，並依流程執行： (1)使用後應立即清潔消毒 (2)排泄物處理及動線應符合感染管制原則，避免交叉感染。 4. 若礙於空間限制，動線管制須符合感染管制原則。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合第1項。 ☐ C.符合第1、2項。 ☐ B.符合第1、2、3項。 ☐ A.完全符合。	獨立通風空調係指該空間應有未與其他空間(如鄰房或走廊)共用之獨立換氣系統及過濾設施。

C、安全環境設備

C15.設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 訂有設備、儀器定期維護之相關作業規定及人員操作訓練辦法。 - 廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。 - 於購入新設備及平時教育訓練時安排相關設備、儀器操作課程，並有紀錄 - 定期查核各類設備、儀器操作技術，並備有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 - 檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練辦法 - 檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練之課程內容與辦理紀錄。 - 檢閱機構之儀器有定期校正之紀錄。 - 定期查核各類設備、儀器操作技術之紀錄。 - 現場訪問及抽測工作人員操作情形。 - 設備儀器係指與服務對象照顧有關之床、輪椅抽痰機、血壓計、製氧機及電器用品等。	☐ E.完全不符合。 ☐ D.符合其中1項。 ☐ C.符合其中2項。 ☐ B.符合其中3項。 ☐ A.完全符合。	

C、安全環境設備

C16.工作站設施設備設置情形(1/2)

(專業B與環安共評，環安僅評核緊急應變應勤裝備)

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 工作站應有簡易急救設備準備區、護理紀錄存放櫃藥品及醫療器材存放櫃及專用冰箱、工作臺、治療車、洗手設備、污物(或醫療廢棄物)收集設備及緊急應變應勤裝備。 2. 急救設備應放置於及時可取用處，並有安全裝置。 3. 各項設備定期維護且功能正常，氧氣鋼瓶須在效期內。護理人員應熟悉各項急救設備、藥品的正確使用機制。	文件檢閱 現場察看 現場訪談 1. 檢閱相關檢查保存紀錄。 2. 現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能 3. 訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。	☐ E.完全不符合。 ☐ D符合第1項。 ☐ C.符合第1、2項。 ☐ B.符合第1、2、3項。 ☐ A.完全符合。	

C、安全環境設備

C16. 工作站設施設備設置情形(2/2)

(專業B與環安共評，環安僅評核緊急應變應勤裝備)

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
4. 每層樓設工作站。 ※簡易急救設備之項目包含： (1)氧氣； (2)鼻管(Nasal airway)； (3)人工氣道； (4)氧氣面罩； (5)抽吸設備； (6)甦醒袋； (7)常備急救藥品NTG Tab 數顆； (8)一般急救配備。 ※緊急應變應勤裝備包括： (1)哨子或可攜式擴音器、可保護眼、口、鼻之防煙面罩或濾罐式防煙面罩及指揮棒、緊急照明設備及緊急發電機等。 (2)兩層樓(含)以上之機構應備無線電及其備用電池。	1. 每工作站應備有1套簡易急救設備及緊急應變應勤裝備，各項設備應隨時可用。 2. 一般急救配備比照一般救護車裝備標準之「一般急救箱」配備項目(附表1)。	□E.完全不符合。 □D.符合第1項。 □C.符合第1、2項。 □B.符合第1、2、3項。 □A.完全符合。	

住宿機構照顧品質獎勵計畫 查核指標說明

依據、查核對象

依據

- 住宿機構照顧品質獎勵計畫辦理

受評機構

- 依桃園市政府衛生局提供名冊辦理

類型	獎勵計畫考核
住宿式長照機構	8家

工作期程

前置作業期 (7/31前)

- 工作小組會議
- 查核查核委員遴選
- 召開委員共識會
- 召開查核說明會
- 跟訪工作人員訓練

查核執行期 (10/31前)

- 查核行程安排
- 實地查核(9/1-10/31)

查核後作業期 (11/30前)

- 召開檢討會議(11/7前)

查核期程與資料檢視期間

實地查核期

- 自114年9月1日起至10月31日止

資料檢視期

- 114年1月1日至**考核當日**
- 如查核當日機構尚未完成或資料不完整，**經委員評估可補件者(僅限指標一、指標二、指標六)**，機構須於查核日後**7個日曆天內補件至衛生局**

查核團隊

類型	各組委員人數			桃園市政府衛生局	長照專協	合計人數
	行政類	照護類	環安類			
住宿式長照機構	視申請指標	1	1	1	1	4~5

查核時間流程(1/2)

- 若同列為查核，則併同獎勵計畫查核辦理，每場次3小時

上午場次	下午場次	進程序	時間	主持人
9:00-9:05	13:30-13:35	預備會議	5分鐘	督導考核委員召集人 (機構人員請迴避)
9:05-9:10	13:35-13:40	介紹機構相關人員、 查核查核委員及陪評人員	5分鐘	機構業務負責人 委員召集人
9:10-9:20	13:40-13:50	機構簡報	10分鐘	機構負責人或業務負責人
9:20-11:30	13:50-16:00	實地查核、書面資料 查閱與人員訪談	130分鐘	督導考核委員 機構相關工作人員 主管機關代表
11:30-11:45	16:00-16:15	查核小組討論及意見撰寫	15分鐘	督導考核委員召集人 (機構人員請迴避)
11:45-12:00	16:15-16:30	綜合座談	15分鐘	督導考核委員召集人

查核時間流程(2/2)

- 本年度無督考，僅辦理獎勵計畫查核，每場次1.5小時

進程序	時間	主持人
預備會議	3分鐘	查核委員召集人 (機構人員請迴避)
介紹機構相關人員、 查核委員及陪評人員	2分鐘	機構業務負責人 查核委員召集人
機構簡報	10分鐘	機構負責人或業務負責人
實地查核、書面資料 查閱與人員訪談	60分鐘	查核委員 機構相關工作人員 主管機關代表
查核小組討論及意見撰寫	5分鐘	查核委員召集人 (機構人員請迴避)
綜合座談	10分鐘	查核委員召集人

獎勵計畫查核項目

指標編號	指標名稱	委員
一	機構災害緊急應變計畫(EOP) (必選指標)	環安類
二	個別化支持計畫(下稱ISP)執行	照護類
三	建構照顧資訊系統	衛生局
四	智慧輔助照顧科技應用	照護類
五	強化人員管理	行政類
六	加強專業知能	衛生局
七	維護服務對象權益	行政類

查核當日注意事項 (1/3)

- 1 業務負責人查核當日應出席，且應就各類基準指派機構內適格人員陪同並備詢，以不影響機構服務正常運作為原則。
- 2 查核當日不開放其他機構觀摩學習，參與查核之陪評人員僅以機構內已核備或已完成報備支援工作人員為限；如屬查核當日方報備支援之非常態提供照顧或專業服務之人員，不得參與查核。
- 3 陪評人員均由主管機關事前查核人員資格後，提供實地查核出席名冊，始得參與查核，非受評機構現任員工(包含以家屬、志工身分在場)不得列席，機構人員請配戴識別。機構負責人或其委託代理人，均須為機構內人員或其長期照顧服務機構法人之董事、監察人等則可於人員介紹、機構簡報及綜合座談等時段在場，不得參與當日查核之陪評答詢。

查核當日注意事項 (2/3)

- 4 請受評機構事先依查核基準、指標順序準備資料，相關資料依各組分工項目依序陳列，以利查核流程順暢。
- 5 所有評核以查核當日(離開機構前)查核委員現場查對之資料及實際狀況為準，機構事後再補充者恕不予採納。
- 6 為避免干擾及影響公正性，查核前不公布委員名單，請受評機構勿來電詢問；查核當日由行政組委員擔任召集人，介紹查核委員，並宣讀注意事項。
- 7 為遵守利益迴避原則，查核現場除飲用水之外，請勿準備點心、致贈委員紀念品及交換名片，並請勿於查核時與委員討論個人或機構後續合作等事宜。

查核當日注意事項 (3/3)

- 8 查核當日全程禁止錄音、錄影，僅由查核團隊(台灣長期照護專業協會代表)於綜合座談進行全程錄音；如查核過程遇有爭議或待後續確認之文件，則由查核團隊(台灣長期照護專業協會代表)進行拍照、紀錄收集相關資料將作為後續討論相關佐證。
- 9 若當日發生突發事件，將參考突發事件處理原則，供查核委員決定查核作業之進行。
- 10 查核當日若遇颱風或其他不可抗拒之災害，致桃園市主管機關發佈停止上班，則取消當日查核行程，另再擇期辦理；若委員所在地縣市主管機關發佈停止上班，由台灣長期照護專業協會先行協調負責同項目之委員，協調未果則取消當日查核行程，另再擇期辦理。

查核後注意事項

- 1 當日查核結束後，將發放線上滿意度調查表之QR-CODE連結予受評機構，請協助於一週內完成填寫。
- 2 受評機構如對查核初步結果不服，應自接獲通知次日起十四日內(以桃園市政府衛生局收受日為準)向桃園市政府衛生局提出申復。申復內容請具體指出查核過程之事實錯誤、程序瑕疵，或評核基準明顯適用不當等具體事由，事後補充查核當日(委員現場未見到)資料者，不應作為申復理由。

聯絡窗口

- 社團法人台灣長期照護專業協會：蔡專案助理
電話：02-25565880分機24
E-mail：shinyitsai223@gmail.com
- 桃園市政府衛生局：黃衛生稽查員
電話：03-3340935分機2708

謝謝 預祝督考順利