

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」

住宿式長照機構督考說明會會議紀錄

會議時間：114 年 7 月 31 日(星期四)下午 1 時至 4 時 30 分

會議地點：桃園市政府衛生局 402 會議室(桃園市桃園區縣府路 55 號 4 樓)

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 張志明理事長(計畫主持人)

紀 錄：社團法人台灣長期照護專業協會 蔡馨儀專案助理

出 席 者：詳見簽到單

主席致詞：謝謝各位夥伴對我們個案的照顧，接著要開始我們一年一度的督導考核，督導考核是展現住宿式長照機構的服務品質成果時刻，提醒各位夥伴務必落實撰寫個案紀錄，如遇有爭議、異常情形，紀錄可幫助夥伴釐清問題並作為保護夥伴的重要依據，再度提醒大家務必重視及落實。今年督考委由台灣長期照護專業協會承辦，說明會將由台灣長期照護專業協會張理事長說明督考資料的呈現方式，如有問題可現場提出交流討論，預祝大家督考順利。

壹、住宿式長照機構督導考核行政作業說明

- 一、114 年度督考期程自 114 年 9 月 1 日起至 10 月 31 日止。
- 二、督考對象依桃園市政府衛生局提供之受評名冊辦理，住宿式長照機構預計 9 家。
- 三、督考方式採實地督考，督考時間每場次為 2 小時 30 分鐘，如有申請照顧品質獎勵計畫，將於督考當日合併查核，每場次安排 3 小時。
- 四、督考團隊包含行政類委員 1 名、照護類委員 2 名、環安類委員 1 名、桃園市政府衛生局代表 1 名、台灣長期照護專業協會代表 1 名。
- 五、督考資料檢視期間為 113 年 6 月 1 日(或設立許可日起)至 114 年 5 月 31 日止，具延續性之相關資料(如：個案照護紀錄)不可中斷，須查閱至考核當日。
- 六、督考基本資料及自評表須於 114 年 8 月 15 日前填寫完成，基本資料以 114 年

5月31日為填寫基準日，完成後於114年8月15日前將紙本基本資料表1份(含基本資料、自評表各1份)，以郵寄掛號方式寄至承辦單位，另同步以電子郵件提供電子檔(word版本)至業務窗口。

七、業務負責人督考查核當日應出席，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。

八、督考查核當日不開放其他機構觀摩學習，參與督考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；如屬督考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，不得參與督考查核作業。

九、陪評人員均由桃園市政府衛生局事前查核人員資格後，提供實地督考查核出席名冊，始得參與督考查核，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，惟不得參與當日督考查核之陪評答詢。

十、請受評機構事先務必依照督考查核基準、指標順序準備資料，相關資料依各組分工項目依序陳列，以利督考查核流程順暢、避免影響督考結果。

十一、所有評核以督考查核當日(離開機構前)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。

十二、為避免干擾及影響公正性，督考查核前不公布委員名單，請受評機構勿來電詢問。

十三、為遵守利益迴避原則，督考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，也請勿於督考查核時與委員討論個人或機構後續合作等事宜。

十四、其他行政作業事項請詳見說明會手冊及簡報內容。

貳、督考基準與評分說明(詳見說明會手冊及簡報內容)

參、提問與回應：

提問	回應
一、行政作業事項	
(一)督考日期何時會通知？	督考期程於 9 月 1 日起至 10 月 31 日期間執行，各家機構的督考日程於督考 30 日前通知。
(二)業務負責人若有兩個月不在台灣怎辦？可否有人代理？	1.督考當日業務負責人應出席，部分督考基準需與業務負責人訪談、如業務負責人當日未出席即評分為 E。 2.依照長期照顧服務法第 31 條規範長照機構之業務負責人因故不能執行業務，應指定符合業務負責人資格者代理，代理期間超過三十日，應報所在地主管機關桃園市政府衛生局核定。
(三)部分督考、評鑑基準已經超越法規的要求，請問機構要以法規規定還是督考、評鑑基準要求做為標準？	法規為最低標準，機構設置、各項照護本就應該符合法規不得違法，督考、評鑑基準的精神目的為在法規以上提升照護品質，兩者並無牴觸。
二、A 經營管理效能	
(一)A4 過去查核缺失及前次評鑑建議事項改善情形：前次督考、評鑑有改善事項及建議事項，請問都需要放在簡報做檢討說明嗎？	督考當日受評機構須就改善事項於簡報說明，建議事項目的是為引導機構再進步，此建議事項則可由受評機構自行評估是否需要於簡報說明。
(二)A7 業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形：若業務負責人在學校正在進修且有修品質管理課程，是否可認定？要有長照積分嗎？	本項品質管理課程 4 小時需為外訓，可不須有長照積分認證。若在學校進修尚未修業完成、未取得學分則不可認列。
(三)A9 工作人員教育訓練計畫訂定及辦理情形：教育訓練辦理若為平均分配於全年度 1~12 月之間辦理，督考資料檢視期間訂在 113 年 6 月 1 日起至 114 年 5 月 31 日，應該如何計算？比例為何？	1.資料檢視期間為 113 年 6 月 1 日(或設立可日起)至 114 年 5 月 31 日止，如有跨年度或安排下半年度之訓練規劃尚未完成，受評單位可先提供已完成之教育訓練時數及 113、114 兩個全年度教育訓練計畫供委員查證參考。 2.若有目前未完成之訓練且預定於下半年度辦理，將於委員共識加強說明此項基準評核需搭配 113、114 兩年度之教育訓練計畫參考。
(四)A9 工作人員教育訓練計畫訂定及辦理情形：依基準說明 3.提到訓練內容必	員工教育訓練計畫內容基本須包含基準所列各項主題，其各項主題每年可不

提問	回應
須包括：專業服務、服務對象安全、服務對象權益、急救、意外傷害、性別議題、性侵害或性騷擾防治、住民保護、感染管制及危機管理、緊急事件處理、原住民族、多元文化或多元性別等議題等，包含有多項主題，是每一年都要參加以上所有主題的課程嗎？	需全數參加，惟長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 9 條已有規範原住民族、多元族群文化敏感度及能力課程以每年參訓為原則不可違背。在以本項基準要求每位工作人員每年至少接受在職教育 20 小時為前提之下，尚可彈性放寬不需所有主題皆需每年參訓，對於當年度未參訓之主題可提供過去參訓過之結訓證明或未來擬參訓之訓練規劃佐證。
三、B 專業照護品質	
(一)B8 提供服務對象例行及必要之醫療服務情形：如使用 LINE 即時訊息與醫師溝通、個案狀況有問題用 LINE 跟醫師做諮詢溝通，這可以算即時處理嗎？	即時是係指醫師於巡診過程中，如有發現個案有問題時有做後續醫療處置，可用 LINE 即時與醫師諮詢溝通，惟 Line 對話訊息需截圖於護理紀錄併同保存，並確實將此諮詢紀錄完整撰寫於護理紀錄內，後續醫師巡診時務必請醫師確認蓋章。
(二)B10 服務對象處方藥品安全管理情形：藥局目前有將藥包成藥餐包，請問需要在藥單或是藥餐包上面註明藥名嗎？	正確藥袋、藥餐包應有住民姓名、藥名、給藥時間、劑量等完整資訊，如藥袋、藥餐包沒有註明則需自行註明。
(三)B20 工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形：若年度體檢第一年安排 5 月、隔年體檢安排 6 月，相差一個月是否符合督考基準？	年度體檢需每年定期辦理，部分縣市已經規範年度體檢期間不得超過 365 日，桃園市目前無此要求，若日期差距一個月尚可允許。
(四)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：輔具評估是否需由輔具專業人員進行？	可以由護理人員評估，並定期於每半年評估，可繪製簡易評估表方式，依照住民的食衣住行育樂評估有無需要輔具，並確實呈現於照護紀錄內。
四、C 安全環境設備	
(一)C2 儲藏設施設置情形：基準說明 2 提到易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間，應隨時上鎖。但被褥、床單存放櫃屬於住民個人的儲藏空間，不能隨時保持密閉性及無法隨時上鎖，住民個人櫥櫃應該要改成	本項基準是指存放大量收納床單、雜物及易燃或可燃性物品之公共儲藏空間，非住民個人儲物櫃。公共儲藏空間須能保持密閉性且隨時上鎖。

提問	回應
上鎖嗎？	
五、D 個案權益保障	
(一)D10 配合長期照顧服務法第 46 條之政策執行：若只有機制流程沒有個案，是否只能算是符合第一項？	本項基準需有收住個案、並有執行紀錄才可認定為完全符合。

肆、臨時動議：無。

伍、散會：下午 4 時 30 分。