

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

權益組指標列表

核心指標

共評

項目	
個案權益保障 B(6項) D(11項) 核心(5項)	*B2個案服務計畫與評值及管理情形(與專業A、B共評)
	B3服務對象適應輔導或支持措施
	B4跨專業整合照護執行情形
	B5服務對象團體或社區活動辦理情形
	B6社區資源聯結及運用情形
	B7與家屬互動及提供服務情形
	*D1服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形
	*D2與入住委託人訂立契約情形
	D3服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形
	D4服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形
	D5尊重服務對象信仰情形
	*D6服務對象隱私權及居家情境佈置情形
	D7服務對象財物管理及死亡遺物處理情形
	D8提供緩和醫療及臨終照護措施
	D9辦理服務滿意度調查情形
	D10配合長期照顧服務法第46條之政策執行
	*D11服務對象約束機制建置(約束指標2)

核心指標

共評

核心指標

核心指標

核心指標

核心指標

B、專業照護品質

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。	

B3.服務對象適應輔導或支持措施

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 訂有服務對象適應輔導或支持措施(含環境、人員權利及義務之解說)。 - 對出現適應不良或情緒不穩之服務對象有輔導關懷及處理，並有完整紀錄，若出現嚴重適應不良或嚴重情緒不穩之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處。 - 能確實回應服務對象之需求，並留有紀錄。	文件檢閱 現場訪談	☐E.完全不符合。 ☐D.第1項部分符合。 ☐C.符合第1項，且第2項部分符合。 ☐B.符合第1、2項。 ☐A.完全符合。	

B、專業照護品質

B4.跨專業整合照護執行情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 訂有轉介或照會之條件、流程、表單等機制。 2. 每3個月召開專業聯繫會或個案討論會(至少3種不同領域人員參與)，並有紀錄及追蹤。 3. 依個案需求，確實轉介或照會醫療團隊或其他專業且有紀錄及追蹤。	文件檢閱 現場訪談 1. 抽閱檢視至少5位服務對象之個案服務紀錄。 2. 請教工作人員轉介照會之作法。 3. 跨專業人員包含專任及兼任人員(亦包括照顧服務員) 4. 檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。	☐ 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。	

B、專業照護品質

B5.服務對象團體或社區活動辦理情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 訂有辦理各類文康活動或團體工作年度計畫，內容多元，涵蓋動態及靜態活動，並符合服務對象需求且有鼓勵服務對象參與之策略。 - 有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動。 - 每月至少辦理1次團體或社區活動(可配合節慶)，並有紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等)，且應評值團體活動對服務對象的助益。	文件檢閱 現場訪談 - 檢視社交、活動辦理紀錄 - 請教服務對象參與社交、活動之情形。 - 檢視參與成員之個別評估紀錄。	☐ 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2項，且餘1項部分符合。 ☐ A.完全符合。	

B6.社區資源聯結及運用情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 訂有家屬教育之年度計畫，內容需含機構防災、公共安全議題宣導，及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。 - 家屬與服務對象互動(如家屬探訪或服務對象外出與家屬聚會)須留有紀錄。 - 每年至少辦理2次以上符合主題之家屬教育及家屬座談會或聯誼活動，並留有相關文件，如簽到單、活動紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等)。 - 每季至少1次與每位服務對象之家屬電訪或會談了解其需要(無家屬之服務對象除外)，提供支持服務並有紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 - 訂有家屬教育之年度計畫，內容需含機構防災、公共安全議題宣導，及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。 - 家屬與服務對象互動(如家屬探訪或服務對象外出與家屬聚會)須留有紀錄。 - 每年至少辦理2次以上符合主題之家屬教育及家屬座談會或聯誼活動，並留有相關文件，如簽到單、活動紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等)。 - 每季至少1次與每位服務對象之家屬電訪或會談了解其需要(無家屬之服務對象除外)，提供支持服務並有紀錄。	☐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。	

B、專業照護品質

B7.與家屬互動及提供服務情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區外展交流或宣導服務之策略。 2. 接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 3. 各項活動均留有紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等)。 4. 建立三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等資料檔案)，並定期盤點、更新	文件檢閱 1. 檢視機構之社區相關服務網絡。 2. 檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。 3. 社區提供之設施設備。 4. 訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。	☐ 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。	

D、個案權益保障

D1.服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. <u>依據「私立長期照顧服務機構個人資料檔案安全維護計畫實施辦法」訂有服務對象管理系統之管理及資訊安全維護辦法(包含肖像權同意書、服務對象資料/檔案借閱規範及流程)。</u> 2. <u>管理系統者明確訂定各使用者之權限，確保服務對象資料不外洩未經服務對象同意，機構不得代為表示(契約載明)由資訊系統廠商從事特定目的外之其他利用之意思表示。</u> 3. <u>對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析，並配合衛生福利部政策上傳照顧服務資料，且隨時更新內容。</u> 4. <u>統計分析結果，有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考，並應有會議紀錄。</u>	文件檢閱 現場察看 現場訪談 1. 與負責人員現場會談及操作。 2. <u>檢閱資訊系統廠商與機構簽訂之合約書，資訊廠商用於運算、統計、分析之資訊仍屬個人資料，且非屬受機構委託辦理相關事務者，或另涉及該公司基於本身之其他特定目的（如商業策略），因屬特定目的外利用，應符合個資法第6條第1項但書、第20條第1項但書各款所列情形之一，檢具服務對象書面同意書，始得為之。</u> 3. 檢閱機構個案資料管理系統之保密性。	□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。	

D、個案權益保障

D2.與入住委託人訂立契約情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 應與服務使用者簽訂經主管機關核備之契約書並加蓋騎縫章。 2. 契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載的事項。 3. 當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時 <u>應變更契約、重新簽訂契約或修訂附約。</u>	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視契約資料，契約應核章完整 2. 與機構業務負責人及服務對象或 <u>家屬</u> 會談有關契約內容事項；抽查1位服務中服務對象、1位退住個案之近2個月之繳費狀況，檢視是否與契約所載一致。 3. 審閱期 <u>不得拋棄或低於3天(倘有必要情形，應給予即時或合理之審閱期間，並由簽約者簽名確認)</u> 4. 公費服務對象應備有直轄市、縣市政府委託安置契約書(緊急安置及保護個案得以公文替代契約)。 5. 業務負責人未出席， <u>或查有未經核備之收費項目與金額</u> ，本項逕評核為E。	□E.完全不符合。 □C符合第1項。 □B.符合第1、2項。 □A.完全符合。	<u>請機構準備(距督考當日)近2個月之日記帳或分類帳之資料，俾利釐清契約收費項目金額與服務對象實際繳付一致。</u>

D、個案權益保障

D3.服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 訂有服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項。 2. <u>於明顯處公告</u> ，並清楚告知服務對象及家屬相關規定。 3. 若有違反注意事項， <u>應有處理並有紀錄</u> 。 4. 依服務對象或家屬的狀況或反應適時 <u>調整或修正</u> 。	文件檢閱 現場察看 現場訪談 1. <u>訪問服務對象有關生活注意事項內容。</u> 2. <u>凡規定內容若屬不合理且無其他替代方案，或其措施明顯違反服務對象或家屬之基本權益，例如禁止服務對象自由與外界溝通禁止或過度限制家屬探訪等，本項逕評核為E。</u>	☐ 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。	

D、個案權益保障

D4.服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 意見反應及申訴處理流程應張貼於機構明顯處，且明確告知服務對象及家屬 2. 設置多元的意見反應/申訴管道。 3. 需有專人主動向服務對象家屬或其代理人說明、溝通，並提供協助及關懷服務。 4. 每年分析意見反應及申訴案件，留有紀錄、追蹤及改善措施，並留有會議紀錄。	文件檢閱 實地查看 1. 檢視意見反應及申訴處理流程。 2. 實地觀察意見反應/申訴管道設置情形。 3. 請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。	☐ 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。	

D、個案權益保障

D5. 尊重服務對象信仰情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 尊重服務對象宗教信仰及文化照護需求。 2. 服務對象擁有自行決定參與宗教或文化活動的機會 3. 有提供靈性關懷服務，並有服務紀錄。 4. 設有簡易宗教設施，並可讓服務對象使用。	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1. 檢視個別靈性關懷服務紀錄。 2. 訪問機構服務對象。	☐ 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。	

D、個案權益保障

D6. 服務對象隱私權及居家情境佈置情形

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 個人空間隱私之維護，監看設備未設置於服務對象寢室及浴廁內。 2. 個人空間隱私之維護，床與床之間應具隔離視線之屏障物，如：圍簾。 3. 提供服務對象任何服務時會隨時注意維護服務對象隱私，且並無不當對待之情事。 4. 床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。 5. 允許服務對象可攜帶個人物品，佈置自己的空間環境，且不危及公共安全。	文件檢閱 現場訪談 1. 現場察看服務對象之個人物品擺放情形。 2. 現場察看機構個人空間是否具隱私性 <u>(如照護過程是否提供必要遮蔽，以及服務對象長時間下半身裸露，或未使用拉簾、屏風等遮蔽即進行照護)</u> 。 3. 訪談服務對象與觀察服務現場。 4. <u>督考當日如於寢室內查有監看設備，不論是否運作或有無功能，本項逕評核為E。</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。	有關基準說明1，倘機構於維護長照服務使用者安全之必要範圍內，經使用者或其家屬、法定代理人等同意，得採設置熱影像照護技術等方式，以兼顧 <u>服務對象</u> 之安全及隱私

D、個案權益保障

D7.服務對象財物管理及死亡遺物處理情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 訂有服務對象財物管理<u>辦法(依機構實際情況訂定)</u>，如重要財物保管、<u>健保卡</u>、退休金管理、零用金代墊代購費用管理、信託管理、死亡遺物處理等)。清楚告知服務對象及家屬相關規定並有紀錄。 2. 有專人協助處理且有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱機構提供財產管理之資訊、編組執行(保管、提領、發還)及稽核等紀錄、相關文件表單。 2. 現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。 3. 機構的角色主要是提供相關資訊與協助，並非實際管理或直接處理服務對象財務，如果服務對象有需要，機構有提供相關服務資訊或協助之紀錄，如服務對象無此需求時，在契約、工作手冊或相關資料中提供服務的資訊即算。 4. 無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視 (1)親屬關係建立及服務對象生前筆跡、書信等資料之完整性。 (2)查察遺物管理作業各項流程是否完整與如期辦理。	☐E.完全不符合。 ☐D.部分符合第1項。 ☐C.符合第1項。 ☐B.符合第1項，且第2項部分符合。 ☐A.完全符合。	

D、個案權益保障

D8.提供緩和醫療及臨終照護措施

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
- 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。 - 提供服務對象或家屬意定監護緩和醫療(如：DNR簽立、預立醫囑等)、安寧療護及病人自主權利法相關資訊。 - 訂有上述緩和醫療、安寧療護及病人自主權利法相關處理之作業流程規範、步驟，且訂有鼓勵服務對象及家屬針對DNR共同討論共識決定的機制。 - 訂有已簽訂DNR及未簽訂DNR與預立醫療諮商的處理作業流程，並有實際案例。 - 提供服務對象或家屬臨終照護關懷相關處理流程或手冊。 - 協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。	現場訪談 文件檢閱 - 檢閱機構提供之緩和醫療、安寧療護或病人自主權利法相關資訊，是否將資訊張貼於明顯處。 - 檢閱機構提供之臨終照護或關懷處理作業流程、規範及與家屬共同討論的紀錄。 - 現場訪談提供臨終關懷之人員了解熟悉作業程度及辦理情形並有不施行心肺復甦術或維生醫療註記及預立醫療諮商之實際案例。	☐E.完全不符合。 ☐D.符合其中3項。 ☐C.符合其中4項。 ☐B.符合其中5項。 ☐A.完全符合。	

D、個案權益保障

D9.辦理服務滿意度調查情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 每年針對服務對象及家屬至少辦理1次不具名滿意度調查。 2. 滿意度調查包含服務內容、<u>活動設計、餐食設計</u>、服務人員態度、設施設備等項目 3. 有調查分析報告，並提供予服務對象及其家屬。 4. 依據調查結果分析及檢討，提出具體因應、改善措施及後續追蹤，並留有會議紀錄	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱調查問卷及改善方案內容。 2. 與家屬及服務對象訪談。 3. 調查問卷的題目內容可依據當年度之新措施或相關規定執行作適時地調整。	☐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。	

D、個案權益保障

D10.配合長期照顧服務法第46條之政策執行

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 經入住評估為無扶養義務人或法定代理人之 <u>服務對象</u> ，訂有通知地方主管機關之機制及流程。 2. 若收住上開個案，應依所訂機制及流程落實執行。且保存配合地方主管機關督導其長照服務品質之執行紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢視通知地方主管機關之機制及流程。 2. 現場抽驗工作人員熟悉入住評估、通知地方主管機關之機制、流程及執行紀錄。	☐ E.完全不符合。 ☐ C.符合第1項。 ☐ A.完全符合。	

D、個案權益保障

D11.服務對象約束機制建置(約束指標2)

核心指標

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
1. 有醫師診斷或護理人員專業判斷，及有個別化評估。 2. 約束前，有「預防跌倒、預防自拔管路、行為紊亂」處理措施，並有紀錄。 3. 有服務對象、家屬或委託人之同意書(自簽訂日起3個月內有效)；無法定代理人或監護人者，應依主管機關規定為之。 4. 無不當約束。	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。 3. 公費安置且無家屬或法定代理人者由委託之直轄市、縣(市)政府代表簽署同意書。 4. 約束同意書應包含約束型態、約束用物、約束時間、約束技術、約束過程的照顧及約束目的，應填寫完整，並與實際情形相符。 5. 除預防跌倒、預防自拔管路、行為紊亂、因治療使用約束之外的約束目的，皆為不當之約束。 6. <u>已請家屬預先簽署同意書者本項逕評為E。</u>	☐ 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。