

桃園市政府衛生局委託辦理
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」

督考說明會議手冊
(住宿式長照機構)

主辦單位：桃園市政府衛生局

承辦單位：社團法人台灣長期照護專業協會

辦理日期：114 年 7 月 31 日(星期四)

辦理地點：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)

目錄

壹、督考說明會議程.....	1
貳、行政作業說明.....	2
參、114 年度住宿機構照顧品質獎勵計畫說明	11
肆、114 年度督考查核基準項數及分類	13
一、住宿式長照機構	13
二、住宿式長照機構照顧品質獎勵計畫查核	13
伍、桃園市 114 年度住宿式長照機構督考—基本資料表	14
陸、桃園市 114 年度住宿式長照機構督導考核基準暨評核表	23
柒、114 年度住宿機構照顧品質獎勵計畫查核指標及評核方式	81
附件一、督考查核期間突發事件處理原則	91
附件二、滿意度調查表.....	92
附件三、桃園市 114 年度住宿式長照機構督導考核結果申復表	93
附件四、桃園市 114 年度住宿機構照顧品質獎勵計畫查核補件單	94

壹、督考說明會議程

- 一、依據：長期照顧服務法第 39 條、住宿機構照顧品質獎勵計畫辦理。
- 二、目的：為使受評機構充分瞭解督考、查核作業並掌握各項督考、查核基準指標內容及評核方式，俾利督考、查核作業進行。
- 三、主辦單位：桃園市政府衛生局
- 四、承辦單位：社團法人台灣長期照護專業協會
- 五、日期：114 年 7 月 31 日(星期四)12:40-17:10
- 六、會議地點：桃園市政府衛生局/402 會議室
(地址：桃園市桃園區縣府路 55 號 4 樓)
- 七、參加對象：符合桃園市 114 年度須接受督導考核之住宿式長照機構受評單位，每單位至多 2 人參加。
- 八、會議議程：

時間	場地 桃園市政府衛生局/402會議室 (地址：桃園市桃園區縣府路55號4樓)
12:40-13:00	報到 / 社團法人台灣長期照護專業協會
13:00-13:05	主席致詞 / 桃園市政府衛生局、社團法人台灣長期照護專業協會
13:05-13:20	督導考核行政作業說明 / 社團法人台灣長期照護專業協會
13:20-14:20	督考基準與評分說明—行政類委員 (A.經營管理與效能、D.個案權益保障)
14:20-15:20	督考基準與評分說明—環安類委員 1.住宿式長照機構督考(C.環境設施與安全維護) 2.住宿機構照顧品質獎勵計畫查核(指標 1)
15:20-16:20	督考基準與評分說明—照護類委員 (B.專業服務與生活照顧)
16:20-17:10	住宿機構照顧品質獎勵計畫查核行政作業與指標說明 (指標 2~7)

貳、行政作業說明

一、實地督考、查核時間：自 114 年 9 月 1 日起至 10 月 31 日止。

二、督考、查核團隊：

(一)督考考核：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。

(二)機構品質獎勵計畫查核：環安類委員 1 名、行政類及照護類委員各 1 名(視指標申請類別)、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。

三、受評資料檢視期間：

(一)住宿式長照機構督考：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不可中斷，須查閱至考核當日。

(二)住宿機構品質獎勵計畫查核：114 年 1 月 1 日至考核當日。

四、填寫督考基本資料及自評表：

(一)基本資料請以 114 年 5 月 31 日為填寫基準日。

(二)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：

1.郵寄掛號收件地址：103 台北市大同區承德路 2 段 46 號 3 樓之 3(桃園督考小組 收)

2.電子郵件寄送 e-mail：shinyitsai223@gmail.com

五、實地督考、查核時間流程：

(一)住宿式長照機構督考：每場次安排 2 小時 30 分鐘，上午時段為 9 時至 11 時 30 分、下午時段為 1 時 30 分至 4 時，流程如表 1。

(二)住宿式長照機構督考合併獎勵計畫查核：每場次安排 3 小時，上午時段為 9 時至 12 時、下午時段為 1 時 30 分至 4 時 30 分，流程如表 2。

(三)住宿式長照機構獎勵計畫查核：每場次安排 1.5 小時，流程如表 3。

表 1 住宿式長照機構督導考核時間流程表(2 小時 30 分鐘)

上午場次	下午場次	進程序	時間	主持人	說明
9:00-9:05	13:30-13:35	預備會議、業務單位報告	5 分鐘	督導考核委員召集人 (機構人員請迴避)	1. 衛生局向督考委員報告受考機構基本資料、重要事項。 2. 各委員互相溝通、確認程序，達成共識。
9:05-9:10	13:35-13:40	介紹機構相關人員、督考委員及陪評人員	5 分鐘	機構業務負責人 委員召集人	1. 機構業務負責人介紹出席工作人員。 2. 委員召集人介紹各委員、主管機關代表及說明程序。
9:10-9:20	13:40-13:50	受評機構簡報	10 分鐘	機構負責人 或業務負責人	1. 由受評機構業務負責人進行業務簡報，並應就機構運作、創新簡要報告。 2. 配合減紙化作業，簡報資料於會場以電子檔方式呈現即可。
9:20-11:00	13:50-15:30	實地查核、書面資料查閱與人員訪談	100 分鐘 (委員得視機構實際情況彈性調整訪評時間)	督導考核委員 機構相關工作人員 主管機關代表	1. 由受評機構帶領委員訪視各有關設施環境、作業情形。 2. 請受評機構依督考查核項目指標順序備妥相關資料，委員針對每一項項目進行查閱及評核。 3. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。

上午場次	下午場次	進程序序	時間	主持人	說明
11:00-11:15	15:30-15:45	督導考核小組 討論	15 分鐘	督導考核委 員召集人 (機構人員請 迴避)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 必要時，請陪同人員報告及交換意見。 2. 委員整理資料、撰寫意見。 3. 委員先行討論初步督考結果及建議事項，必要時，並得由委員召集人協調，達成共識。
11:15-11:30	15:45-16:00	綜合座談	15 分鐘	督導考核委 員召集人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議。 2. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認督考結果。 3. 機構可針對督考項目及結果提出說明。 4. 綜合座談進行全程錄音。

表 2 住宿式長照機構督考合併獎勵計畫查核(3 小時)

上午場次	下午場次	進程序	時間	主持人	說明
9:00-9:05	13:30-13:35	預備會議、 業務單位報告	5 分鐘	督導考核委員 召集人 (機構人員請 迴避)	1. 衛生局向督考委員報告受考機構基本資料、重要事項。 2. 各委員互相溝通、確認程序，達成共識。
9:05-9:10	13:35-13:40	介紹機構相關人員、督考委員及陪評人員	5 分鐘	機構業務負責人 委員召集人	1. 機構業務負責人介紹出席工作人員。 2. 委員召集人介紹各委員、主管機關代表及說明程序。
9:10-9:20	13:40-13:50	受評機構簡報	10 分鐘	機構負責人或 業務負責人	1. 由受評機構業務負責人進行業務簡報，並應就機構運作、創新簡要報告。 2. 配合減紙化作業，簡報資料於會場以電子檔方式呈現即可。
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 (委員得視機構實際情況彈性調整訪評時間)	督導考核委員 機構相關工作人員 主管機關代表	1. 由受評機構帶領委員訪視各有關設施環境、作業情形。 2. 請受評機構依督考查核項目指標順序備妥相關資料，委員針對每一項項目進行查閱及評核。 3. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。

上午場次	下午場次	進程序序	時間	主持人	說明
11:30-11:45	16:00-16:15	督導考核小組討論	15 分鐘	督導考核委員 召集人 (機構人員請 迴避)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 必要時，請陪同人員報告及交換意見。 2. 委員整理資料、撰寫意見。 3. 委員先行討論初步督考結果及建議事項，必要時，並得由委員召集人協調，達成共識。
11:45-12:00	16:15-16:30	綜合座談	15 分鐘	督導考核委員 召集人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議。 2. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認督考結果。 3. 機構可針對督考項目及結果提出說明。 4. 綜合座談進行全程錄音。

表 3 住宿式長照機構獎勵計畫查核(1.5 小時)

程序	進程序序	時間	主持人	說明
1	預備會議、業務單位報告	3 分鐘	查核委員召集人 (機構人員請迴避)	1. 衛生局向委員報告受考機構基本資料、重要事項。 2. 各委員互相溝通、確認程序，達成共識。
2	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 委員召集人	1. 機構業務負責人介紹出席工作人員。 2. 委員召集人介紹各委員、主管機關代表及說明程序。
3	實地查核、書面資料查閱與人員訪談	70 分鐘	督導考核委員 機構相關工作人員 主管機關代表	1. 請受評機構依督考查核項目指標順序備妥相關資料，委員針對每一項項目進行查閱及評核。 2. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。
4	查核小組討論	5 分鐘	督導考核委員 召集人 (機構人員請迴避)	1. 必要時，請陪同人員報告及交換意見。 2. 委員整理資料、撰寫意見。 3. 委員先行討論初步結果及建議事項，必要時，並得由委員召集人協調，達成共識。
5	綜合座談	10 分鐘	查核委員召集人	1. 委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議及待補件資料。 2. 綜合座談進行全程錄音。

六、注意事項

(一)督考、查核當日注意事項：

1. 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。
2. 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。
3. 陪評人員均由主管機關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。
4. 請受評機構事先依督考查核基準、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。
5. 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。
6. 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；督考查核當日由行政組委員擔任召集人，介紹督考查核委員，並宣讀注意事項。
7. 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。
8. 督考查核當日全程禁止錄音、錄影，僅由督考查核團隊(台灣長期照護專業協會代表)於綜合座談進行全程錄音；如督考查核過程遇有爭議或待後續確認之文件，則由督考查核團隊(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. 若發生突發事件，將參考突發事件處理原則(附件一)，供督考查核委員決定督考查核作業之進行。
10. 督考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，則取消當日督考查核行程，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督考查核行程，另再擇期辦理。

(二)督考查核後注意事項：

1. 當日督考查核結束後，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(附件二)。
2. 受評機構如對督考查核初步結果不服，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(附件三)。申復內容請具體指出督考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，事後補充督考查核當日(委員現場未見到)資料者，不應作為申復理由。
3. 如獎勵計畫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(附件四)。

七、承辦聯絡窗口：

(一)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

地址：103 台北市大同區承德路二段 46 號 3 樓之 3

(二)桃園市政府衛生局：黃衛生稽查員

電話：03-3340935 分機 2708

地址：330 桃園市桃園區縣府路 55 號

114 年度住宿式機構照顧品質獎勵計畫

(摘自衛生福利部 113 年 9 月 3 日公告住宿機構照顧品質獎勵計畫)

壹、依據：「長期照顧服務法」(以下稱長服法)第 14 條、第 15 條及「長期照顧服務資源發展獎助辦法」辦理。

貳、背景說明：因著長照需求人數逐年漸增，加上少子女化、家庭結構核心化使得家庭照顧功能式微，長期照顧需求日顯重要，衛生福利部自 106 年起推動長期照顧十年計畫 2.0，以提供國人完善的長期照顧服務，健全長照服務體系，提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之具近便性的照顧服務。為使住宿機構之照顧服務品質更為符合服務對象之照顧需求，衛生福利部研擬本獎勵方案，鼓勵住宿機構藉由資訊系統及智慧照顧輔助科技減少工作人員紙本作業，並提升既有住宿機構(不含安養)服務標準，完善服務對象照顧品質，並穩定營運規模及達到永續經營之目標。

參、目的：鼓勵住宿機構藉由資訊系統及照顧輔助科技減少工作人員紙本作業及提升機構服務標準，完善服務對象照顧品質。

肆、期程：為 113 至 116 年之 4 年期計畫，自本計畫核定日起至 116 年 12 月 31 日止，採逐年申請及核定，並由衛生福利部視需實務需要，滾動檢討獎勵指標。

伍、計畫內容：

一、獎勵對象及申請資格：

(一)獎勵對象：經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府(以下稱地方政府)依法許可設立之住宿機構並以下列為限，包含衛生福利部所屬及主管機構：

- 1.老人福利機構(不含安養床)
- 2.身心障礙福利機構：身心障礙住宿式機構(不含早療機構)
- 3.一般護理之家
- 4.精神護理之家
- 5.依長服法設立之住宿式長照機構或可提供住宿式服務之綜合式

長照機構

- (二)申請資格：機構於各年度地方政府受理申請截止日前，最近一次評鑑合格(或乙等以上)且尚在合格(或乙等)效期內，且提供最近一年內消防安全申報合格之證明。

二、獎勵標準：

- (一)計畫執行期間，符合品質指標之機構，依住宿機構床數規模及達成指標項目分別給予獎勵，其中「指標一、機構災害緊急應變計畫(EOP)」列為必選指標及必要達成項目，需達成後才可依指標二至指標七之達標項目分別給予獎勵。

- (二)機構規模說明：以長照機構暨長照人員管理資訊系統前一年度12月底資料為主。一般護理之家、精神護理之家及住宿式長照機構以開放床數計；老福機構、身障機構以服務人數(註)計，共分為以下5類：

- 1.第一類：機構床數規模 49 床以下；
- 2.第二類：機構床數規模 50-75 床；
- 3.第三類：機構床數規模 76-99 床；
- 4.第四類：機構床數規模 100-149 床；
- 5.第五類：機構床數規模 150 床(含)以上。

*備註：老福機構及身障機構前一年度12月底服務人數，以核定本計畫時，透過衛生福利部社會類公務統計報表彙收之數據為準，獎勵當年度不予接受核定機構規模類別之調整及變更。

肆、114 年度督考查核基準項數及分類

一、住宿式長照機構

基準項目		委員
A、經營管理效能(9 項)：A1~A9 B、專業照護品質(1 項)：B1 D、個案權益保障(10 項)：D1~D10		行政類
B、專業照護品質(28 項) C、安全環境設備(4 項)	B2*、B3、B4、B8、B10、B11、B12、 B13、B14、B15、B20、B22、B24、 B25、B26、B27、D11	照護類 1
D、個案權益保障(1 項) *共評	B2*、B5、B6、B7、B9、B16、B17、 B18、B19、B21、B23、B28、B29、 C7、C13、C14、C15	照護類 2
C、安全環境設備(13 項)：C1、C2、C3、C4、C5、C6、C8、C9、 C10、C11、C12、C15、C16		環安類
加扣分項目*(2 項) 【加分項目】創新或配合政策執行 【扣分項目】評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄		行政類

二、住宿式長照機構照顧品質獎勵計畫查核

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

桃園市114年度住宿式長照機構督考--基本資料表

本資料不對外公佈請確實填答

填寫日期：114 年 月 日

=====
填表人：_____ 聯絡電話：_____ 傳真：_____
E-MAIL：_____

一、機構名稱：_____長照機構

二、機構屬性：公立長照機構 長照機構財團法人 長照機構社團法人

三、機構地址：桃園市_____區_____路(街)_____段_____巷_____弄_____號_____樓

四、機構電話：() _____；統一編號：_____

五、設立日期：_____年_____月(註:以設立許可證書中最早之日期填表)

六、負責人基本資料

(一)機構負責人

1.姓名：_____

2.性別：男 女

3.最高學歷：高中(職) 大學(專) 研究所(含)以上

(二)業務負責人

1.姓名：_____

2.性別：男 女

3.最高學歷：高中(職) 大學(專) 研究所(含)以上

七、硬體及設備基本資料

1.機構基地總面積(m²): _____

2.總樓地板面積(m²): _____; 平均每床(m²)(不包括車庫及宿舍): _____

(註:以報衛生局核定之資料登錄)

3.硬體所有權：法人，民國_____年_____月取得，當時取得總價格_____元

(註:取得金額若年代久遠不可考，則可免填)

租賃，租期_____年，每月租金約為_____元

其他，請說明情況_____

註：1.硬體所有權指地上物，若土地是租的，地上物是法人(建)的，則必需填法人。

2.公立醫院外包，因外包必需付租金，所以是屬租賃。

4.房屋形式(複選): 平房____棟 樓房____棟, 整棟建築物最高____樓
大樓一部分, 座落樓層為第____樓, 而整棟建築物共____樓
 (註:座落樓層以建物所有權狀為主, 若2-4樓則填2-4樓)

其他(請註明) _____

5.機構所在位置(依據土地所有權狀): 宅區 商業區 工業區 文教區

保護區(風景區、農業用地等) 其他(請註明) _____

八、服務項目:

1. 居家式服務(身體照顧服務、日常生活照顧服務、家事服務 輔具服務

餐飲及營養服務 緊急救援服務 醫事照護服務)

2. 社區式服務(日間照顧 小規模多機能 團體家屋)

3. 機構住宿式服務

九、床數規模

1.機構住宿式服務許可床數: _____床; 開放使用規模: _____床

(註:以設立許可證書上所登載的床數為主)

服務項目	許可床數	開放使用規模
一般失能者		
具行動能力之失智症者		
管路、造瘻口、植物人、長期臥床 (含重癱)者		
呼吸器依賴者		
合計		

2.2年內是否有擴床計畫: 有 _____床(註:若無具體開設床數之規劃, 請不用填)

3.住房型式

	間數(含浴室及廁所)	間數(只含廁所)	小計
單人房			
雙人房			
三人房			
四人房			
五人房			
六人房			

十、特約服務: 無; 有, 喘息服務____床; 其它(請註明) _____

十一、過去入住情形：(112年、113年以12月31日資料為準；114年以5月31日為準)

年度合計	床數	該年入住 總人日數	該年新入 住人數	該年底留住人數				
				合計	男		女	
					0-64歲	65歲(含)以上	0-64歲	65歲(含)以上
112年								
113年								
114年 1月-5月								

註：1.床數為該年12月31日之核定床數，例如112年5月床數為35床，112年11月擴床為45床，則床數填45床。

2.該年入住總人日數：當年1月至12月底每日實際入住的人日數計，以有辦理入住手續者始列計，排除喘息及保留床。

3.該年新入住人數：有執行開床評估者皆算新入住人數，排除喘息個案。

十二、住民現況（以114年5月31日人數計算，總住民人數為：_____人）

1.依巴氏量表評估日常活動能力：100分____人，佔____%；91-99分____人，佔____%；61-90分____人，佔____%；21-60分____人，佔____%；20分以下____人，佔____%

1-2.其它：_____

(註:使用其它量表評估則填其它，並敘明其分類方式及所占百分比)

2.需特別技術性護理個案數(截至114年5月31日)：

2-1.收住住民人數：_____

2-2.所有住民中有(1)鼻胃管留置____人，佔____%；

(2)胃造瘻管____人，佔____%；

(3)導尿管留置____人，佔____%；

(4)膀胱造瘻管____人，佔____%；

(5)氣管切管留置____人，佔____%；

(6)其它管路案者____人，佔____%；

2-3.所有住民中(1)單管留置____人，佔____%；

(2)同時需二管留置____人，佔____%；

(3)同時需三管留置____人，佔____%；

(4)傷口護理____人，佔____%；

(5)造口護理____人，佔____%；

(6)其他（請註明）____人，佔____%

3.需特殊護理個案數：

- 所有住民中(1)失智_____人，佔_____%；
 (2)安寧療護_____人，佔_____%；
 (3)洗腎_____人，佔_____%；
 (4)呼吸器依賴_____人，佔_____%；
 (5)植物人_____人，佔_____%；
 (6)其他（請註明）_____人，佔_____%

註：1.失智以確立診斷才算。2.安寧療護:以照會過安寧小組確立之個案。

3.洗腎:有協助個案到外面診所洗腎的個案也算。4.植物人:領有身心障礙者證明。

十三、人力配置（以填表當日為準）

職稱	專任(名)	兼任(名)	外包	兼任人員週服務平均時數(小時)/外包說明
業務負責人				
護理人員(護士)				
護理人員(護理師)				
本國籍照顧服務員				
外國籍照顧服務員				
社會工作人員				
醫師				
物理治療師				
物理治療生				
職能治療師				
職能治療生				
營養師				
藥師				
藥劑生				
廚房烹調人員				
洗衣人員				
清潔人員				
行政人員（含會計、人事、總務及庶務）				
其他人員				

註：1.醫事人員如護理人員執登在 貴機構者為專任，未執登只有支援報備者為兼任。

2.如聘有2名兼任營養師，每週工作3天，每天4小時，則一週服務總時數為24小時

十四、專任員工留任比(以114年5月31日為準)

年別	當年聘用員工總數(a)	年底員工仍留任人數(b)	留任比b/ a*100
112年			
113年			
114年5月31日			

註：a:指當年度聘用專任員工總數，護理人員、行政人員等都算，試用期內不算

b:指當年度12月31日專任員工留任數

十五、收費標準

1.保證金：有，保證金：_____元/人 無

註：(1)機構規定需收保證金，若有某些貧困個案例外不收者，仍請勾選有收保證金。

(2)若因房間等級不同而收不同金額，請以平均值登錄。

2.收費依據(複選)： (1)統一收費標準 (2)依住房人數收費

(3)依住民特殊照護需求程度收費 (4)依住民管路數收費

(5)其他:_____

3.住民照護需求的評估工具為： 1.無(請跳答4) 2.MMSE量表 3.巴氏量表

4.其他(請註明)_____

3-1 住民照護需求分級之定義(請詳述):_____

註:依機構評估工具評估結果分級分輕、中、重度，請分別描述(若空白不足，請另紙書寫，並填貼於此)

4.請依下表填寫機構每月基本照顧費收費標準：

房型	單人房	雙人房	三人房	四人房	五人房	六人房
收費標準						
其他	公費床	保留床	隔離床			
收費標準						

註：1.請填寫照護需求等級名稱(例如輕度、中度或重度等)；若未分級，「分級」列請空白。

2.若上表不適用貴機構之收費方式，請另外製表，並黏貼於上述表格上。

(1)管路照顧費：_____

(計價方式) _____

(2)特殊材料費：_____

(計價方式) _____

(3)其它收費：_____

(計價方式) _____

(註：若空白不足或格式不符，請另紙書寫，並填貼於此)

十六、機構內除住房外，其他基本硬體空間有哪些？（複選）

- 1.工作站 2.復健室 3.多功能活動室 4.廚房 5.餐廳
6.公共洗澡室 7.公共活動空間(例如:客廳) 8.迴廊 9.圖書室
10.宗教室 11.隔離室12.其他 (請註明)_____

十七、簡易資產負債表

簡易資產負債表			
項目	112年	113年	114年5月31日
流動資產			
基金及長期投資			
固定資產（註1）			
無形資產			
其他資產			
流動負債			
長期負債			
其他負債			
淨值			
資產總額			
負債及淨值總額			
會計師查核簽證(請打)			

註：1.固定資產以淨額表達。當年度曾辦理資產重估價者，請列註辦理日期及重估增值金額。

2.本表為制式表單，請貴機構會計人員依上述科目對照填寫。

十八、簡易收支餘絀表

簡易收支餘絀表			
項目	112年	113年	114年5月31日
照護收入			
照護成本			
照護毛利			
管理費用			
照護利益（損失）			
非照護活動收益			
非照護活動費損			
本期稅前餘絀			
所得稅費用			
本期稅後餘絀-永久受限			
本期稅後餘絀-暫時受限			
本期稅後餘絀-未受限			
本期稅後餘絀合計			
會計師查核簽證(請打)			

十九、照護品管指標

期間 指標		發生率		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
非計畫性體重減輕比率	112年														
	113年														
	114年								-	-	-	-	-	-	-
非計畫性體重增加比率	112年														
	113年														
	114年								-	-	-	-	-	-	-
壓力性損傷點盛行率	112年														
	113年														
	114年								-	-	-	-	-	-	-
跌倒發生率	112年														
	113年														
	114年								-	-	-	-	-	-	-
非計畫性轉至急性醫院 住院比率	112年														
	113年														
	114年								-	-	-	-	-	-	-
總感染發生密度	112年														
	113年														
	114年								-	-	-	-	-	-	-
身體約束事件率	112年														
	113年														
	114年								-	-	-	-	-	-	-

註：指標定義請參考(若貴機構計算公式與本資料表定義不同時，請以機構數值登錄，另於備註欄說明貴機構計算公式)

(1)非計畫性體重減輕比率：入住超過30天且體重減輕5%以上的住民數/入住超過30天(含)的住民數*100%

(2)非計畫性體重增加比率：入住超過30天且體重增加5%以上的住民數/入住超過30天(含)的住民數*100%

(3)壓力性損傷點盛行率：當月固定某一天有壓力性損傷之住民人數/測量當日所有住民

人數*100%。

(4)跌倒發生率：指住民於照顧期間，記錄於相關文件之跌倒事件發生狀況。

計算：當月發生有紀錄的跌倒事件數/當月住民總人日數*100%。

(5)非計畫性轉至急性醫院住院比率：當月非計畫性轉至急性醫院住院之住民人次/當月機構住民總人次*100%。

(6)總感染發生密度：入住72小時後發生，有症狀，有醫囑治療者。計算：當月總感染住民人次/當月住民總人日數*1000%。(感染包括呼吸道、泌尿道、疥瘡等感染)。

(7)身體約束事件率：當月受身體約束住民（以開始約束制約至結束為止為1事件）總人數/當月住民總人日數*100%，化學性約束不予列計。

陸、桃園市 114 年度住宿式長照機構督導考核基準暨評核表

桃園市政府衛生局 114 年度住宿式長照機構督導考核基準暨評核表

機構名稱：_____

考核日期：114 年__月__日 上午 下午

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
A、經營管理效能(9 項)						
A1	業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形		1、 <u>依機構願景</u> 訂定年度業務計畫，以及短、中長程(3年以上)工作營運發展目標，並具可行性。 2、各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。 3、 <u>定期檢視與修正計畫且有紀錄，並能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。</u> 4、應有董、監事會議，並符合下列相關規定： (1) 董、監事會議，應依組織章程規定期間定期召開會議。 (2) 有關會議前及會議後相關資料之核定/備查依主管機關規定辦理。 (3) 議題具體表達機構重要經營方針。	文件檢閱 現場訪談 1、檢視業務計畫及短、中長程(3年以上)工作營運發展目標及執行情形。 2、現場與業務負責人會談。 3、年度業務計畫應於前1年度訂定， <u>且不得以單一計畫或獎補助計畫替代。</u> 4、檢視法人董、監事會議相關資料。 5、 <u>業務負責人未出席，本項逕評核為E。</u>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	公立機構不適用基準說明第 4 項。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
A2	入出機構之管理		1、收容個案類型符合主管機關許可立案時收案類型。 2、機構收容人數符合主管機關許可立案床數。 3、訂有服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等。 4、有專人辦理服務對象入出機構之業務並確實依據辦法執行。 5、最近4年無違規收容紀錄。 6、機構將地方主管機關核准之收費公開於機構網站上。	文件檢閱 現場訪談 1、「入機構」指入住；「出機構」指退住，退住之情形包含：疾病改變、返家、轉介其他機構、往生...等。 2、 <u>服務對象入出機構辦法，除要說明服務對象資格、入住相關規定外，應將入住後機構的評估機制及服務計畫擬定載入辦法，出機構則要說明相關條件，並檢視入出機構流程。</u> 2、檢視現場服務對象人數與收容個案類型是否符合主管機關許可立案之機構類型及人數。 3、與服務對象會談了解其執行情形。 4、向主管機關查詢機構近4年內是否有無違規收容紀錄。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1至5項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
A3	工作人員權益相關制度訂定及執行情形		1、訂定工作手冊，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、緊急意外事件預防及處理辦法/流	文件檢閱 現場訪談 1、檢視最近之工作手冊內容及權益相關制度內容，住民及家	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。	個人資料檔案安全維護計畫辦法之訂定，應依據「私立長期照顧服務機構個

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>程(包括求助與通報等聯繫窗口、電話等資料)、<u>個人資料檔案安全維護計畫</u>，以及住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢。</p> <p>2、訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、教育訓練、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。</p> <p>3、確實依據制度執行，並有佐證資料。</p> <p>4、至少每年一次審閱或修訂工作手冊及相關表單。</p>	<p>屬防火衛教之作業規範、吸菸及情緒不穩住民之防範措施、機構危險物品之定義及其保管安全之定期查檢規定。</p> <p>2、重要工作流程包括入(出)機構、住民照顧技巧、緊急或意外事件處理、住民權益保障等等。</p> <p>3、請工作人員說明如何執行各項工作、本身之職責、機構中現有之申訴、福利、教育訓練、進用原則及薪資等規定。</p> <p>4、工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。</p> <p>5、身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操...等。</p>	<p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	<p><u>人資料檔案安全維護計畫實施辦法</u>。</p>
A4	過去查核缺失及前次評鑑建議事項改善情形		<p>1. 針對前次評鑑或督考之改進事項擬訂具體改進措施，確實執行並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</p> <p>2. 自113年6月1日至114年5月31日止，接受主管機關、目的事業主管機關查核缺失改善情形。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、與主管機關確認機構自前次評鑑或督考後接受查核改善情形。【資料由衛生局提供】</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全未改善。 <input type="checkbox"/>D.改善情形達25%以上，未達50%。 <input type="checkbox"/>C.改善情形達50%以上，未達75%。</p>	<p>改善情形比例計算公式為，【已改善完成或有顯著改善之缺失項目數/經目的事業主管機關查核列為缺失改善項目數】。</p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。	2、檢視前次評鑑或督考之缺失是否改善，若無法改善應說明原因。 3、若無評鑑或督考紀錄，則評「不適用」；轉型機構以前次主管機關評鑑或督考資料及查核資料為準。	<input type="checkbox"/> B. 改善情形達75%以上，未達100%。 <input type="checkbox"/> A. 改善情形達100%。	
A5	機構內住民保護、性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形		1、依據法規、機構組織特性及地方資源，分別訂有住民保護、性騷擾及性侵害三類事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2、訂有住民保護、性騷擾及性侵害預防措施並確實執行。 3、若發生事件均有落實通報並有相關紀錄及檢討改善。 4、工作人員清楚處理流程。	文件檢閱 現場訪談 1、檢視機構住民保護、性騷擾、性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2、檢視機構住民保護、性騷擾/性侵害預防措施。 3、現場分別與業務負責人及工作人員會談。 4、對象包括住民之間、工作人員間、工作人員與住民間或家屬與工作人員間等等；另如機構聘有外勞，也應有適用該國語言之版本。 5、業務負責人未出席，本項逕評核為E。	<input type="checkbox"/> E. 完全不符合。 <input type="checkbox"/> D. 符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 <input type="checkbox"/> C. 符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> B. 符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> A. 完全符合。	1.法規：老人保護通報及處理辦法、身心障礙者保護通報及處理辦理、性騷擾防治法及性侵害犯罪防治法 2.相關紀錄應注意個資保密。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
A6	危機或緊急事件風險管理情形		<p>1、訂有機構危機或緊急事件風險管理計畫，機構可視其機構特性或需求選擇3個(含)以上的風險及危機訂定計畫，如：</p> <p>(1) 策略風險；</p> <p>(2) 營運風險；</p> <p>(3) 財務風險；</p> <p>(4) 天然災害；</p> <p>(5) 意外事件；</p> <p>(6) 環境、設施設備安全事故；</p> <p>(7) 其他。</p> <p>2、有明確具體處理程序、措施。</p> <p>3、事件發生時依計畫確實執行並有處理過程之紀錄。</p> <p>4、每半年定期對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢閱機構危機或緊急事件風險管理計畫。</p> <p>2、機構可視其機構特性或需求選擇以下3個(含)以上的風險及危機訂定計畫：</p> <p>(1)策略風險：如高階主管、經營者對於機構內外部形式(法人機構、小型單位、護理之家)不清楚，使機構營運策略錯誤。</p> <p>(2)營運風險：相關法規政策變化(長期照顧服務法、勞動法規、無障礙設施規範等)，使營運風險增加。</p> <p>(3)財務風險：因機構內部財務問題或外部經濟變動影響，如呆帳、公費延遲撥入、自由資金(基金)不足。</p> <p>(4)天然災害：地震、風災、水災、土石流及極端氣候(高溫及低溫等狀況)等。</p> <p>(5)意外事件：跌倒、噎到、食物</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項，且第4項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>中毒、感染、給錯藥、燒燙傷、急症死亡等。</p> <p>(6)環境、設施設備安全事故：溺斃、電梯故障、走失、跌倒、瓦斯中毒、火災等。</p> <p>(7)其他：自殺、自殘、財物失竊、抽菸、打架等。</p> <p>3、檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。</p> <p>4、檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。</p> <p>5、與工作人員會談發生事件時之處理方式。</p> <p>6、與業務負責人會談是否針對發生之事件進行分析及檢討。</p>		
A7	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	核心指標	<p>1、資格符合相關法規規定且完成登錄。</p> <p>2、專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。</p> <p>3、實際參與行政與照護品質管理，並留有紀錄或相關佐證資料(如親自規劃年度計畫、主持及參與品質管理檢討會議、意外或緊急事件處理檢討會</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1、資格應符合長期照顧服務機構設立標準規定。</p> <p>2、檢視業務負責人投保勞健保及提撥勞退金明細資料。</p> <p>3、受僱之業務負責人已領取勞保老年給付，或年逾60歲以往無參加勞工保險紀錄，但已領取其他社會保險養老給付之</p>	<p><input type="checkbox"/>E.全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>議、家屬說明會、勞資會議等之紀錄)。</p> <p>4、<u>業務負責人應每年接受機構行政品質管理課程(外訓)至少4小時。</u></p>	<p>退休人員，再受僱工作，應辦理參加職業災害保險。</p> <p>4、與業務負責人現場訪談。</p> <p>5、<u>業務負責人未出席，本項逕評核為E。</u></p>		
A8	聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形	核心指標	<p>1、護理人員設置及資格符合相關法規，且24小時均應有護理人員值班。</p> <p>2、照顧服務員設置及資格符合相關法規。若聘有外籍看護工，其聘用人數應符合外國人從事就業服務法第四十六條第一項第八款至第十一款工作資格及審查標準規定，且隨時保持本國籍照顧服務員至少一人上班。</p> <p>3、社會工作人員設置及資格符合相關法規。</p> <p>4、最近4年內專任工作人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。</p> <p>5、兼任(特約)專業人員設置及資格符合相關法規，並依法完成支援報備程序。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢視工作人員名冊及相關證明與資格。</p> <p>2、護理人員</p> <p>(1) 專任聘用人數符合機構設置標準規定，須完成執業登錄。</p> <p>(2) 核對護理人員排班表及護理紀錄等資料。</p> <p>3、照顧服務員</p> <p>(1) 專任聘用人數符合機構設置標準規定，本籍照顧服務員應有國民身分證者(外配及陸配有居留證明即可)。</p> <p>(2) 全數照顧服務員人數以實際工作人員數計算。</p> <p>(3) 核對排班表及照顧紀錄等資料。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1、2、3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1 至 4 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1 至 5 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	<p>1. <u>供膳外包不適用第 6 項。</u></p> <p>2. 機構人力、設施及設備須符合長期照顧服務機構設立標準(以下稱設標)規定(以開放床位數計)。</p> <p>3. 受評機構實地督考當日設標之確認，由地方主管機關說明。</p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>6、負責膳食廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。</p>	<p>4、社會工作人員： (1) <u>專任聘用人數符合機構設置標準規定，須完成認證及登錄。</u> (2) <u>核對個案紀錄等資料。</u></p> <p>5、兼任(特約)專業人員： (1) 兼任人員包括營養師、物理治療師(生)、職能治療師(生)、藥師、醫師等。 (2) 兼任(特約)之專業人員具有主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約，合約應至少記載每週服務時數，工作內容、酬勞給付方式等內容。 (3) 核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。</p>		
A9	工作人員教育訓練計畫訂定及辦理情形		<p>1、新進工作人員應於到職後1個月內至少完成16小時新進人員訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、防災概論、勞工安全衛生教育(至少3小時)、感染管制(至少4小時)、個案權</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1、工作人員係指業務負責人、社工、護理人員、照顧服務員、廚工及其他專任醫事人員。 2、檢閱辦理新進工作人員訓練及在職教育訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正</p>	<p><input type="checkbox"/>E. 符合未達 5 項。 <input type="checkbox"/>D. 符合其中 5 項。 <input type="checkbox"/>C. 符合其中 6 項。</p>	<p>1. <u>依長期照護矯正機關(構)與場所執行感染管制措施及查核辦法第5條第2項規定，機關(構)及場所新進員工應於到</u></p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>益保障(至少2小時)、緊急事件處理及實地操作等。</p> <p>2、對於新進人員訓練有效益評量,包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</p> <p>3、依機構發展方向與服務內涵訂定員工教育訓練計畫(包括機構內部訓練及機構外部訓練辦法),訓練的內容必須包括: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,依服務對象及工作人員需求安排相關課程,並有長照時數課程認可或積分採認。</p> <p>4、每位工作人員均每年至少接受在職教育20小時,其中感染管制至少4小時。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。感染管制專</p>	<p>本呈現,除職業安全衛生教育及感染控制外,皆應以實體課程為原則。</p> <p>3、檢閱機構新進人員之適任性考核資料。</p> <p>4、任職滿1年者至少接受在職訓練20小時;未滿1年者按任職月數比例計算。</p> <p>5、急救相關訓練(含外籍看護工)包含CPR或ACLS,新進人員應於到職3個月內完成,其時數包含於在職教育訓練時數中;每兩年(以年度來看)參加複訓。</p> <p>6、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> <p>7、勞工衛生安全教育課程項目包括:</p> <p>(1) 作業安全衛生有關法規概要。</p> <p>(2) 職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。</p> <p>(3) 作業前、中、後之自動檢查。</p>	<p><input type="checkbox"/>B.符合其中 7 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	<p>職後一個月內接受至少四小時感染管制課程;在職員工每 1 年應接受至少四小時感染管制課程,專責人員每年應接受至少八小時感染管制課程。</p> <p>2. 建議要呈現各個員工教育訓練完訓時數、訓練型態等彙整表,以利有效率管理。</p> <p>3. 鼓勵照顧服務員參與相關特殊訓練:如(1)失智症照顧服務 20 小時訓練課程(2)身心障礙支持服務核心課程訓練。</p> <p>4. 急救相關訓練之參加證明、完訓證明或合格證</p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>責人員每年應接受至少8小時感染管制課程。</p> <p>5、每位護理人員及照顧服務員，具有接受急救相關訓練有效期之完訓證明。</p> <p>6、定期辦理勞工安全相關在職訓練(例如：作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等)。</p> <p>7、機構內辦理教育訓練應有評值。</p> <p>8、參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。</p>	<p>(4) 標準作業程序。</p> <p>(5) 緊急事故應變處理。</p> <p>(6) 消防及急救常識暨演練。</p> <p>(7) 其他與勞工作業有關之安全衛生知識。</p>		<p><u>書，應有明確時間可辨識。</u></p>
B、專業照護品質(29 項)						
B1	定期召開服務品質會議及其辦理情形		<p>1、定期(至少每3個月)召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、與工作人員會談。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.第 1 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1 項。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			容，並針對提升服務品質內容做議題討論。 2、會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	2、檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實。 3、檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。	<input type="checkbox"/> B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
B2	個案服務計畫與評值及管理情形	核心指標	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、每位服務對象每月至少追蹤測量體重 1 次，並有紀錄。 4、對營養指標異常之服務對象，有營養師介入之改善措施，且定期評值追蹤及修正飲食照護計畫。 5、執行服務措施與照顧計畫一致，並每半年至少 1 次依評估結果與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。 6、建立每位服務對象的資料檔(應包含基本資料、個案照顧服	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。 5、檢閱服務對象體重測量紀錄。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2、3 項且符合第 4、5、6 項其中 1 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3、4 項且符合第 5、6 項其中 1 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			務計畫及個案紀錄),並依規定年限妥善保存。依相關法規制定個案資料調閱辦法,並有相關調閱紀錄。			
B3	服務對象適應輔導或支持措施		1、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)。 2、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。 3、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	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.第 1 項部分符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項,且第 2 項部分符合。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
B4	跨專業整合照護執行情形		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)。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2 項 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2 項,且第 3 項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				4、檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。		
B5	服務對象團體或社區活動辦理情形		1、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。 2、有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動。 3、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 1、檢視社交、活動辦理紀錄。 2、請教服務對象參與社交、活動之情形。 3、檢視參與成員之個別評估紀錄。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 2 項，且餘 1 項部分符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
B6	社區資源聯結及運用情形		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。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1、檢視機構之社區相關服務網絡。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>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)。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>3、社區提供之設施設備。</p> <p>4、訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。</p>		
B7	與家屬互動及提供服務情形		<p>1、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。</p> <p>2、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。</p> <p>3、每年至少辦理2次以上符合主題之家屬教育或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</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1、檢閱家屬探視作業規範、鼓勵親友探訪的策略。</p> <p>2、檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。</p> <p>3、檢閱機構家屬座談會及家屬教育活動辦理紀錄。</p> <p>4、檢閱家屬與服務對象互動紀錄。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			與質之評值成果、活動照片...等)。 4、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。			
B8	提供服務對象例行及必要之醫療服務情形		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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3、4 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
B9	防疫機制建置情形	核心指標	1、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。 2、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。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 1、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	<input type="checkbox"/> E.符合未達 4 項。 <input type="checkbox"/> D.符合 4 項。 <input type="checkbox"/> C.符合 5 項。 <input type="checkbox"/> B.符合 6 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>3、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。</p> <p>4、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>「感染管制措施及查核辦法」第4條第2項各款資格之一者。</p> <p>2、 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。</p> <p>3、 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。</p> <p>4、 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。</p> <p>5、 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。</p>		

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>7、訂有限制罹患皮膚、腸胃道或<u>呼吸道傳染病員工從事照護或準備飲食之規範。</u></p>	<p>6、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。</p> <p>7、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。</p> <p>8、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。</p> <p>9、防護裝備儲備應儲放於<u>乾淨且避免高溫、潮濕之場所</u>（如：溫度$\leq 35^{\circ}\text{C}$，相對濕度</p>		

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>≤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。</p>		
B10	服務對象處方藥品安全管理情形	核心指標	<p>1、藥品依規定儲存區分，且均在有效期限內。 2、藥品盛裝上有清楚標示姓名及服用時間及劑量。 3、非專業人員不易取得。 4、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。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1、訪談機構服務對象與護理人員藥品使用及管理情形。 2、檢閱服務對象用藥紀錄。 3、實地察看藥品儲存情形。 4、檢閱管制藥品回收處理或銷毀紀錄。 5、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。」</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。 <input type="checkbox"/>D.符合第1項。 <input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	
B11	提供服務對象藥事服務情形	核心指標	<p>1、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。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。 <input type="checkbox"/>D.符合第1項。 <input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			2、每位服務對象有完整之用藥紀錄。 3、每3個月由藥師提供1次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。 4、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。	1、訪談機構服務對象與護理人員服務對象藥品使用情形。 2、檢閱服務對象用藥紀錄。 3、檢閱藥師提供之藥物管理或指導紀錄。	<input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
B12	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	核心指標	1、訂有 <u>服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行。</u> 2、 <u>如有發生跌倒案件應逐案分析、處置。</u> 3、 <u>針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。</u> 4、 <u>定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</u>	文件檢閱 現場訪談 1、檢視資料。 2、請教工作人員，如何執行。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
B13	服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形	核心指標	1、訂有 <u>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> 2、 <u>如有發生壓力性損傷案件應逐案分析、處置。</u>	文件檢閱 現場訪談 1、檢視資料。 2、請教工作人員，如何執行。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>3、<u>針對服務對象壓力性損傷有監測紀錄，且紀錄完整。</u></p> <p>4、<u>定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</u></p>			
B14	服務對象疼痛偵測與處置情形		<p>1、納入生命徵象評估，含疼痛開始時間、位置、嚴重度、持續時間、緩解及加重因素。</p> <p>2、訂有符合服務對象年齡及能力之疼痛評估措施、處理辦法及流程。</p> <p>3、確實執行與記錄疼痛處置與反應。</p> <p>4、依評值結果修正處置措施。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1、檢視相關資料。</p> <p>2、請教工作人員，如何執行。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2、3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	
B15	服務對象約束處理及監測情形(約束指標 1)	核心指標	<p>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。</p> <p>2、如有發生約束案件應逐案分析、處置。</p> <p>3、針對約束服務對象，在約束過程中，隨時監測，且有完整紀錄。</p> <p>4、定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。</p>	<p>文件檢閱 現場察看 現場訪談</p> <p>1、檢視資料。</p> <p>2、請教工作人員，如何執行。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2、3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	<p><u>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。</u></p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
B16	服務對象感染預防、處理及監測情形	核心指標	<p>1、訂有<u>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。</u></p> <p>2、<u>如有發生感染案件，應逐案分析、處置。</u></p> <p>3、<u>針對服務對象有感染監測紀錄，且紀錄完整。</u></p> <p>4、<u>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。</u></p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>實地抽測</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2、3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				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。		
B17	服務對象非計畫性住院處理及監測情形		<p>1、<u>訂有服務對象非計畫性住院處理辦法及流程，並確實執行。</u></p> <p>2、<u>如有發生非計畫性住院案件，應逐案分析、處置。</u></p> <p>3、<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></p> <p>4、<u>定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。</u></p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢視資料。</p> <p>2、請教工作人員，如何執行。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	
B18	服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形		<p>1、<u>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。</u></p> <p>2、<u>如有發生非計畫性體重改變案件，應逐案分析、處置。</u></p> <p>3、<u>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。</u></p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、非計畫性體重改變係指30天內體重改變±5%以上。</p> <p>2、檢視資料。</p> <p>3、請教工作人員，如何執行。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			4、 <u>定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。</u>			
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		1、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。 2、確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。 3、執行成效有改善原機能問題。	文件檢閱 現場訪談 1、檢閱機能增進的護理計畫(如進食吞嚥練習、膀胱訓練)。 2、完整的作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。 3、請教工作人員如何執行。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 <input type="checkbox"/> 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		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。	文件檢閱 1、檢閱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 <u>以自行聘用為主</u> ，不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感染管制要求。 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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>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。</p> <p>4、針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理，且有紀錄。</p>	<p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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)住民，是類住民入住時須提供入住前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。</p>		
B21	侵入性照護之執行情形	核心指標	<p>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。</p> <p>2、護理人員依標準作業流程執行且技術正確。</p> <p>3、定期稽核侵入性照護技術之正確性。</p> <p>4、依稽核結果，有檢討及改善措施。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場抽測</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。</p> <p>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)</p> <p>3、訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項，且第4項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
B22	提供緊急送醫服務情形		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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3、4 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
B23	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形		1、具有宣導及鼓勵服務對象與工作人員配合國家政策接種各類公費疫苗之策略，並確實執行。 2、施打公費流感疫苗，施打率達 <u>指定比率</u> 。 3、施打COVID-19疫苗，施打率達 <u>指定比率</u> 。 4、施打肺炎鏈球菌疫苗，施打率達 <u>指定比率</u> 。	文件檢閱 現場察看 1.依各地方政府通知製作符合公費流感疫苗接種對象名冊，並紀錄接種情形，未接種者應註明原因(如：已知對疫苗的成份過敏者、過去注射曾經發生嚴重不良反應者等)。 2.工作人員與服務對象之公費流感疫苗施打率皆須達 <u>80%</u> (含)以上。施打率依公費流感疫苗接種對象名冊計算。說明如下： (1)對象為(a)服務對象、(b)直接照顧服務對象之工作人員。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項，且符合第 2、3、4 項之任 1 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1 項，且符合第 2、3、4 項之任 2 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>(2)服務對象施打率=(a)之實際接種人數/(a)×100%。</p> <p>(3)工作人員施打率=(b)之實際接種人數/(b)×100%。</p> <p>3.工作人員與服務對象依公費 COVID-19 疫苗施打率皆須達 <u>40%</u> (含) 以上。施打率依公費 COVID-19 疫苗接種對象名冊計算。計算說明如下：</p> <p>(1)對象為：(a)查核當日仍於機構內接受服務之服務對象、(b)查核當日仍在職之專任、兼任工作人員及派駐機構的外包人力。</p> <p>(2)服務對象施打率=(a)之實際完成更新 COVID-19 疫苗接種人數/[<u>(a)-(a)之不適合接種、確診後 3 個月內人數</u>]×100 %。</p> <p>(3)工作人員施打率=(b)之實際完成更新 COVID-19 疫苗接種人數/[<u>(b)-(b)之不適合接種、確診後 3 個月內人數</u>]×100%。</p> <p>4.服務對象年齡為 65 歲(含)以上之</p>		

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>公費肺炎鏈球菌疫苗施打率(完整兩劑)皆須達40%(含)以上。施打率依公費肺炎鏈球菌疫苗接種對象名冊計算。說明如下：</p> <p>(1)對象為(a) 65歲(含)以上服務對象。</p> <p>(2)服務對象施打率=(a)之實際完整兩劑接種人數/(a)×100%。</p> <p>(3)完整兩劑指1劑結合型肺炎鏈球菌疫苗與1劑23價肺炎鏈球菌多醣體疫苗。</p>		
B24	提供服務對象日常活動情形		<p>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居民每天至少下床1次。</p> <p>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。</p> <p>3、照顧者依據物理/職能治療師專業評估，每日提供簡易被動式肢體活動，確實執行並有紀錄。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>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。</p> <p>2、現場訪談服務對象下床頻率。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1、2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2、3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2、3 項，第 4 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			4、依住民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。	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。		
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		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、強化住民口腔健康照護：落實住民每日餐後、睡前之口腔健康照護。</p> <p>4、尊重服務對象個人之裝扮，如髮型、衣物配件等。</p> <p>5、紀錄內容與實際操作相符。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場察看</p> <p>現場訪談</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>3、工作人員熟悉口腔清潔工具與方法，包括長期臥床、留置鼻胃管住民之口腔清潔等。</p> <p>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。</p> <p>5、實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。</p> <p>6、現場訪談服務對象。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1、2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2 項，第 3 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2、3、4 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	
B26	提供有失禁之虞服務對象定		<p>1、對有可能失禁之服務對象訂有至少每2小時如廁之計畫。</p> <p>2、依計畫確實執行並有紀錄。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場察看</p> <p>現場訪談</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2 項。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	時如廁服務情形		3、觀察失禁之情形並紀錄。 4、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。	1、檢閱有失禁之虞服務對象如廁服務相關文件及紀錄。 2、現場訪談服務對象如廁經驗。 3、檢閱服務對象自行如廁計畫(含給水措施)及執行紀錄。 4、現場訪問工作人員進行服務情形。	<input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
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		1、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。 2、提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。 3、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。 4、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	文件檢閱 現場察看 現場訪談 1、觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 2、檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 3、檢視服務對象之照護紀錄。 4、檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。 5、請教服務對象日常如何使用各類輔具。 6、請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3、4 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>小適合個別人體尺寸)、如廁等生活輔助器具及支持環境。</p> <p>5、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。</p> <p>6、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。</p>			
B28	服務對象膳食及個別化飲食情形		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場察看</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢閱菜單、服務對象營養照護紀錄。</p> <p>2、實地察看供食內容(含餐具)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1、2、3 項且符合第 4 項至第 7 項其中 2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2、3 項且符合第 4 項至第 7 項其中 3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>食、細碎、軟質、流質、管灌等。</p> <p>4、每週至少提供1次快樂餐。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>5、每位服務對象有私人餐具、飲用水工具，並有明確標示。</p>		

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
B29	管灌服務對象 餵食情形	核心 指標	1、管灌服務對象有個別之灌食空針或，使用過程符合衛生清潔原則。 2、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。 3、灌食技術正確(管路位置確認，回抽，空針高度正確，流速適當)。 4、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)。 5、無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。	文件檢閱 現場察看 1、檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。 2、實地察看是否有使用個別的空針。 3、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。 4、果計算天然食材。 5、檢測機構工作人員管灌技術正確性。 6、 <u>使用灌食袋(桶)需經專業人員評估後使用，並有嚴謹的滴數控制設施(非灌食袋(桶)管路附的控制鈕)控制滴數。</u>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3、4 項。 <input type="checkbox"/> 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。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
C、安全環境設備(16 項)						
C1	公共空間及寢室空間採光、照明及通風設備情形		1、每間寢室都有自然採光、通風，無異味，並配置可調整亮度之照明設備。 2、公共空間有50%以上達到自然採光及照明設備，且通風佳，無異味。 3、公共空間有100%達到自然採光及照明設備，且通風佳，無異味。	現場察看 1、察看機構公共空間和寢室採光、照明設備及通風性是否合宜。 2、公共空間係指寢室以外，服務對象可活動的空間(包含走道)。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
C2	儲藏設施設置情形		1、具有輔具、傢俱、個人物品或消耗性物品之儲藏空間。 2、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。 3、儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之 <u>偵煙式或自動撒水設備</u> 。 4、各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊，定期盤點並有紀錄。	現場察看 文件檢閱 1、察看機構儲藏空間或設施是否設於機構立案處。 2、個人物品及消耗性物品係指被褥、床單及用品雜物。 3、易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏設施，依其儲藏方式應有密閉性。 4、儲藏空間具分類標示，其物品擺放整齊； <u>儲藏室如設有自動撒水設備應在其有效防護範圍內</u> 。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				5、檢視儲藏設施定期整理紀錄。 6、定期係指有固定時間即可。		
C3	日常活動空間(如餐廳、閱覽區、活動區、會客區)及設施、設備設置情形		1、餐廳設置區位符合便利性，其設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 2、日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性。 3、日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。 4、具其他用途亦須符合相關規定。	現場察看 現場訪談 1、現場察看機構交誼空間、餐廳設施設備設置情形。 2、檢視定期清掃紀錄。 3、訪問服務對象使用情形。 4、每樓層均有活動空間。 5、具其他用途亦須符合相關規定，如交誼空間做為餐廳使用，須符合餐廳設施之規定，必須具備餐廳該有的餐桌椅可供服務對象用餐。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
C4	寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形		1、浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。 2、緊急呼叫設備功能正常。 3、緊急呼叫設備，設置位置適當。 4、有人按鈴，服務人員能立即反應處理。	現場察看 1、現場察看機構內浴室、廁所及寢室緊急呼叫設備設置情形，並現場測試設備之功能。 2、相關緊急呼叫設備需有該地區原住民族或其他多元族群語言翻譯或清楚圖示。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
C5	昇降機(電梯)設置情形		<p>機構內每幢 2 層樓以上建築物應至少設置 1 座無障礙昇降機，且該昇降機應符合「建築物無障礙設施設計規範」設置之下列規定：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、昇降機門的淨寬度不得小於 90公分，機廂之深度不得小於 135公分。 2、昇降機設有點字之呼叫鈕前方 30公分處之地板，應作 30公分×60公分之不同材質處理。 3、昇降機前方之輪椅迴轉空間，有直徑 150公分以上之輪椅迴轉空間。 4、點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。 5、至少二側設置扶手。 6、未設置昇降機，但屬專供具行動能力者使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般住民使用之公共空間（如餐廳及集會廳等），且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數 50%以上者。 	<p>現場察看</p> <p>未設置昇降機，但屬專供具行動能力者使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般院民使用之公共空間(如餐廳及集會廳等)，且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數 50%以上者視為符合。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中 2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中 3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中 4 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.符合第 1-5 項，或符合第 6 項，或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2、「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於 107 年 4 月 20 日台內營字第 1070803094 號令發布。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
C6	無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形		<p>無障礙浴廁應符合「建築物無障礙設施設計規範」之下列規定，惟舊有建築物可申請替代改善方案計畫並提出縣市政府核可證明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2、設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。 3、輪椅之迴轉空間，馬桶之設計與空間足供可自行使用輪椅者橫向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。 4、具洗臉盆及鏡子。 5、多人使用之浴廁，應有適當的隔間或門簾。 6、至少設置兩處求助鈴。 	<p>現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、97年7月1日以前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視。 2、97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。 3、每幢建物至少設置1處無障礙浴廁。 4、無障礙廁所及浴室出入口應無高差，若有高差應設置坡道或昇降設備。 5、無障礙浴室及廁所合併設置者，浴室及廁所皆應有適當隔間(隔簾)，且不可上鎖。 	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中4項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中5項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合或符合替代改善認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	<ol style="list-style-type: none"> 1、「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2、「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於107年4月20日台內營字第1070803094號令發布。
C7	餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形		<p>自辦伙食：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2、餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 	<p>文件檢閱</p> <p>現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>自辦伙食：</p> <input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3、4項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>3、具乾貨、冷凍(-18°C以下)及冷藏(7°C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。</p> <p>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。</p> <p>5、洗碗及洗菜應分槽處理。</p> <p>供膳外包：</p> <p>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。</p> <p>2、餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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存情形。</p> <p>4、供膳外包需再檢閱合約及GHP或HACCP之稽查合格證明。</p>	<p>供膳外包：</p> <p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
C8	污物、事業廢棄物處理及環境病媒、蟲害防治情形		1、訂有機構污物處理辦法及流程。 2、有獨立之污物處理空間；污物處理及動線，符合感染管制原則。 3、備有效期內廢棄物委託處理合約。 4、廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理，依廢棄物清理法之規範進行分類。 5、機構內外環境清潔且無異味。每3個月機構內外環境消毒1次並有紀錄。 6、有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。 7、每半年委外病媒防治業作病媒、害蟲防治，應有佐證文件。	現場察看 文件檢視 1、檢視機構污物處理辦法及流程。 2、現場察看機構污物處理動線應符合感染管制原則。 3、「動線」係指污物袋車通往污物處理空間時避免直接穿越用餐區和備膳之配膳室、廚房等空間。穿越用餐空間係指從用餐空間穿越過去，若是經由鄰近既有連接走道輸送則不屬之。 4、實地察看廢棄物處理(分類、儲存、清運等)，並訪談工作人員廢棄物之處理，以確認與機構之事業廢棄物清理計畫一致性。 5、若有合作醫院處理廢棄物者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件。 6、機構內外環境消毒作業依相關法規由合格人員執行，亦可	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2、3 項，且符合第 4 項至第 7 項其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3 項，且符合第 4 項至第 7 項其中 3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	病媒防治業合格名單可在「環境部化學物質管理署-環境用藥許可證及病媒防治業網路查詢系統」查詢。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。 7、檢閱清掃、消毒、病媒害蟲防治、檢討改進等相關紀錄，若委外進行，請提供合約。		
C9	建築物公共安全檢查簽證申報及消防安全設備設置、檢修及防火管理情形	核心指標	<p>1、依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報，並有完整審查合格證明文件。</p> <p>2、依規定辦理消防安全設備檢修申報，並有完整審查合格證明文件。</p> <p>3、建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場查看</p> <p>現場訪談</p> <p>1、建築物公共安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符。 <u>若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。</u></p> <p>2、依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。</p> <p>3、消防安全設備檢修申報情形： (1) 依規定每半年辦理 1 次檢修申報。 (2) 有近 4 年各次紀錄。</p> <p>4、防火管理制度執行情形 (1) 防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業務。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中 2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中 2 項，且餘 1 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>(2) 防火管理人之遴用及訓練應符合消防法施行細則第 14 條規定，且由社工、醫事人員、照顧服務員以外之管理或監督層次人員擔任；並具有效期限內之初訓或複訓合格證書。並有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等 3 項自行檢查表(應有最近 1 年之資料)。</p> <p>(3) 自衛消防編組為最新之人員編組情形，且能依員工上班情形，規劃假日、夜間或輪班之應變機制，並有聯絡電話等緊急聯絡方式。</p> <p>(4) 依法進行每年 2 次之訓練中，至少包含 1 次演練及驗證，並有近 4 年各次通報表等佐證資料。</p> <p>(5) 抽測自衛消防編組人員 3 人，詢問其對自身職責瞭解情形。</p> <p>5、<u>如有下列情形之一者，本項逕評核為E：</u></p>		

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>(1) <u>防火管理人資格不符，如督考當天尚無防火管理人受訓合格證書或有效期間不符，或尚未取得當地消防主管機關核備。</u></p> <p>(2) <u>防火管理人非任職機構內人員，如欠缺完整勞健保投保於機構內之資料佐證。</u></p> <p>(3) <u>督考當天防火管理人尚須負責其他非安全環境設備(16項)項目之考核，亦無專人可代理防火管理人。有關專人應為機構工作人員且符合以下資格：具有效期間之防火管理人受訓合格證書，且平時有在該機構執行防火管理之項目，並能提供資料佐證。</u></p>		
C10	疏散避難系統及等待救援空間設置	核心指標	1、樓梯間、走道、出入口、防火門應保持暢通無阻礙物。安全梯出入口、防火區劃之防火門出入口等保持周圍1.5公尺地面淨空，並有適當之標示或告示。	<p>現場察看</p> <p>1、等待救援空間應具完整區劃及排煙功能，考量限制火災範圍及提高存活率之目標，並須符合以下3項：</p> <p>(1) 空間構造：以不燃材料建</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中2項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中3項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中4項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			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）。 3、設置逃生路徑之防火門應往避難方向開啟並隨時保持關閉，或能與火警自動警報設備連動而關閉，且不需鑰匙即可雙向開啟。 4、設有等待救援空間或防火區劃，具有有效防排煙功能之設計。 5、火災時，中央空氣調節系統能與緊急(火警)警報系統連動自動切斷電源開關。	造，出入口為防火門。 (2) 防排煙設計：設置防排煙設備或足夠面積之排煙窗。 (3) 消防救助可及性：應考量有與戶外聯通之窗戶，或消防人員抵達後可自戶外進入救援之空間。 2、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。		
C11	訂定符合機構特性及需要之緊急災害(EOP)應變計畫及作業程序並落實演練	核心指標	1、對於火災、風災、水災、地震、停電及停水等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序。 2、訂有符合機構特性的防火及避難安全風險自主檢核計畫，落實執行並有紀錄。 3、機構應每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。	文件檢閱 現場察看 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	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中4項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	複合式災害係指二項以上災害同時或先後對機構產生影響，此兩項災害不盡然存在因果關係。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>4、機構應每半年一次委託用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。</p> <p>5、每季應實施緊急災害應變演練1次，每年合計4次以上，包括複合型緊急災害應變演練一次及夜間演練一次，其中2次可採桌上模擬討論，並以模擬家屬及服務對象參與，且有演練之腳本、過程、演練後之檢討會議及檢討修正方案。</p>	<p>制。</p> <p>(2) 明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。</p> <p>(3) 備有日、夜間火災應變計畫。</p> <p>(4) <u>119 火災通報裝置之演練。</u></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)等相關資料。</p> <p>3、用電管理制度執行情形</p> <p>(1) <u>建立電器設備清單以為電器檢查之基礎(內容應包含設備名稱/廠牌型號/消耗功率/購入日期/財產編號等項)。</u></p> <p>(2) <u>依設備清單擬訂檢查項目(如微波爐、電烤箱、電熱器、熱循環扇等高耗功率設備應使用獨立插座或電源，除濕機 電風扇、循環扇等設備需加強清除棉絮)。</u></p>		

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>(3) <u>委託外部專業廠商辦理之電力系統檢測至少應包括發電機與電力盤、分電盤熱顯像等檢查，時機最好為用電高峰期(每年 1 月/8 月)。</u></p> <p>4、<u>火災應變演練情境應有針對縱火、機構之上、下樓層或相鄰場所(非機構立案範圍)起火而可能被波及之應變內容。</u></p>		
C12	訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序並落實照顧人力之緊急應變能力	核心指標	<p>1、機構應於各樓層出入口、<u>樓梯間</u>張貼緊急避難平面圖(或逃生圖)，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略，同時可供消防人員搶救辨識。</p> <p>2、緊急避難平面圖(或逃生圖)應具比例及適當大小(A3尺寸以上)，且標示所在位置並與機構現場方向、方位符合。</p> <p>3、安排防火管理人、照顧服務員(含外籍看護工)、護理人員、替代役、家屬自聘看護工參與災害風險辨識、溝通及防救災之教育訓練，並落實應變救援能力。</p>	<p>文件檢閱 現場察看</p> <p>1、機構應於各樓層出入口張貼緊急避難平面圖(或逃生圖)，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略，以利消防人員搶救辨識圖面，並應標註該樓層之防火區劃、等待救援空間、出口、消防栓箱等位置資訊，且圖面應力求簡潔清楚，不必要的資訊可能會讓消防人員感到困惑。</p> <p>2、緊急避難平面圖(或逃生圖)應具比例，且標示所在位置並與機構現場方向、方位符合，</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中 2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中 2 項，且餘 1 項部分符合。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p><u>並使住民、訪客、消防人員可以清楚辨識。</u></p> <p>3、安排防火管理人、照顧服務員(含外籍看護工)、護理人員、替代役、家屬自聘看護工參與災害風險辨識、溝通及防救災之教育訓練，並落實應變救援能力。</p>		
C13	隔離空間設置及使用情形	核心指標	<p>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。</p> <p>2、隔離空間及位置符合感染管制相關規定。</p> <p>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。</p> <p>4、訂有各類(應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、住民轉換之消毒等項目)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。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地察看</p> <p>1、隔離空間使用對象應為新入住或出院或疑似感染個案。</p> <p>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。</p> <p>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：</p> <p>(1) 使用後應立即清潔消毒。</p> <p>(2) 排泄物處理及動線應符合感染管制原則，避免交叉感染。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合第1項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1、2項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1、2、3項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	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。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				4、若礙於空間限制，動線管制須符合感染管制原則。		
C14	設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形		1、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。 2、廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。 3、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。 4、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 1、檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練辦法。 2、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。 3、檢閱機構之儀器有定期校正之紀錄。 4、定期查核各類設備、儀器操作技術之紀錄。 5、現場訪問及抽測工作人員操作情形。 6、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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
C15	工作站設施設備設置情形		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	文件檢閱 現場察看 現場訪談 1、檢閱相關檢查保存紀錄。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3 項。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>備、污物(或醫療廢棄物)收集設備及緊急應變應勤裝備。</p> <p>2、急救設備應放置於及時可取用處，並有安全裝置。</p> <p>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。</p> <p>每層樓設工作站。</p> <p>※簡易急救設備之項目包含：</p> <p>(1) 氧氣；</p> <p>(2) 鼻管(Nasal airway)；</p> <p>(3) 人工氣道；</p> <p>(4) 氧氣面罩；</p> <p>(5) 抽吸設備；</p> <p>(6) 甦醒袋；</p> <p>(7) 常備急救藥品 NTG Tab 數顆；</p> <p>(8) 一般急救配備。</p> <p>※緊急應變應勤裝備包括：</p> <p>(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</p>	<p>2、現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。</p> <p>3、訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。</p> <p>4、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。</p> <p>5、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)。</p>	<p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			機等。 (2) 兩層樓(含)以上之機構應備無線電及其備用電池。			
C16	機構飲用供水設備安全及清潔情形		1、自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。 2、自來水經飲用水設備處理後水質，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，且有檢驗報告。 3、非使用自來水者，須經飲用水設備處理，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每3個月加測硝酸鹽氮及砷。 4、使用包裝用水者(如蒸餾水、礦泉水、海洋水或其他特殊水)，需附水質檢驗合格證明，並須在有效期限內，且應置放於陰涼處。 5、飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定，每3個月更換一次濾芯。	文件檢閱 現場察看 1、 檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。 2、 每3個月係指每隔3個月內。	<input type="checkbox"/> E.不符合。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	<u>參考飲用水連續供水固定設備使用及維護管理辦法，然長照機構服務對象健康安全不容有失特性，本項指標係要求每台每 3 個月需抽驗水質一次。</u>
D、個案權益保障(11 項)						

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
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	<p>1、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。</p> <p>2、訂有服務對象管理系統之管理辦法(參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、借用標準及流程)。</p> <p>3、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。</p> <p>4、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。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場察看</p> <p>現場訪談</p> <p>1、與負責人員現場會談及操作。</p> <p>2、檢閱服務對象資料之統計及分析相關文件。</p> <p>3、檢閱機構個案資料管理系統之保密性。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中 2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中 3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	
D2	與入住委託人訂立契約情形	核心指標	<p>1、<u>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。</u></p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1、檢視契約資料。契約應核章完整。</p> <p>2、與機構業務負責人及服務對象會談有關契約內容事項。</p> <p>3、審閱期之訂定屬於消費者保護法規範，惟考量服務對象緊急接受服務之狀況，必要時由機構逐條宣讀告知服務使用</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第 1 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第 1、2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			3、當相關法規、服務對象、機構服務條件變更時應更換契約或附約。	者並簽署契約，以保障服務使用者之權益。 4、直轄市、縣市政府委託安置個案無需契約審閱期。 5、公費服務對象應備有直轄市、縣市政府委託安置契約書；契約書應涵蓋定型化契約範本，其內容均能含括定型化契約範本及其附件所規範者，未能涵括其權利及義務則應另立契約。 6、緊急安置及保護個案無需簽契約書。 7、 <u>業務負責人未出席，本項逕評核為E。</u>		
D3	服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形		1、訂有服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項。 2、清楚告知服務對象及家屬相關規定，並於明顯處公告。 3、若有違反注意事項，應有處理或調整，並有紀錄。 4、依服務對象或家屬的狀況或反應適時處理或調整。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1、訪問服務對象有關生活注意事項內容。 2、如機構無違反注意事項個案，則視同符合基準說明第3項。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	服務對象生活注意事項允許服務對象可自由和外界溝通。

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
D4	服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形		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 實地察看 現場訪談 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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
D5	尊重服務對象信仰情形		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 實地察看 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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
D6	住民隱私權及居家情境佈置情形	核心指標	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。	實地察看 現場訪談 1、現場察看服務對象之個人物品擺放情形。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2、3 項。	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

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			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、 <u>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。</u> 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。	2、現場察看機構個人空間是否具有隱私性。 3、 <u>訪談服務對象與觀察服務現場。</u>	<input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3、4 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	人等同意，得採設置熱影像照護技術等方式，以兼顧住民之安全及隱私。
D7	服務對象財物管理及死亡遺物處理情形		1、訂有服務對象財物管理(如退休金或零用金代墊、代購費用管理、信託管理、重要財物保管、死亡遺物處理等)辦法。 2、清楚告知服務對象及家屬相關規定並有紀錄。 3、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，	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				<p>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。</p> <p>4、無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視：</p> <p>(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。</p> <p>(2) 查察遺物管理作業各項流程是否完整與如期辦理。</p>		
D8	提供緩和醫療及臨終照護措施		<p>1、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。</p> <p>2、提供服務對象或家屬<u>意定監護</u>、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。</p> <p>3、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。</p>	<p>現場訪談</p> <p>文件檢閱</p> <p>1、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。</p> <p>2、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。</p> <p>3、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。</p>	<p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。</p> <p><input type="checkbox"/>D.符合其中 3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合其中 4 項。</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合其中 5 項。</p> <p><input type="checkbox"/>A.完全符合。</p>	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			4、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。 5、提供服務對象或家屬臨終照護關懷相關處理流程或手冊。 6、協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。			
D9	辦理服務滿意度調查情形		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、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、 <u>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。</u>	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第1項。 <input type="checkbox"/> C.符合第1、2項。 <input type="checkbox"/> B.符合第1、2、3項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	
D10	配合長期照顧服務法第46條之政策執行		1、經入住評估為無扶養義務人或法定代理人之住民，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	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。	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第1項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			合地方主管機關督導其長照服務品質之執行紀錄。	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。		
D11	服務對象約束機制建置(約束指標 2)	核心指標	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>有醫師診斷或護理人員專業判斷，及有個別化評估。</u> 2. <u>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。</u> 3. <u>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。</u> 4. <u>無不當約束。</u> 	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、<u>檢視相關資料。</u> 2、<u>請教工作人員，如何執行。</u> 3、<u>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。</u> 4、<u>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。</u> 5、<u>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。</u> 	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	<u>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。</u>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
加減分項目(2 項)						
1.	【加分項目】 創新或配合政策執行	加分項目	<p>1、提供具有創新或特色之相關措施，包括：住民安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊族群照護、配合(參與)政策或試辦等相關計畫至少1項。</p> <p>2、前述服務具有具體實蹟(成效)。依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。</p> <p>3、機構應建立住民牙科診療之機制與標準作業流程，對於住民有接受牙科治療需求者，持續協助完成，並留有後續追蹤紀錄。</p> <p>4、提供老人保護安置機構床位。</p> <p>5、機構人員出勤管理，有公開明顯揭示。</p> <p>6、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」</p>	<p>文件檢閱 實地查看 現場訪談</p> <p>1、檢閱相關文件內容。 2、與負責人員現場會談。 3、與家屬或服務對象訪談。 4、配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定，如下： (1)(曾)參加經濟部中小及新創企業署之「創業家實證計畫/新創採購」且獲獎勵之優質機構。 (2)於評鑑年度近4年內(曾)參加潛伏結核感染檢驗及治療相關計畫(含慢性傳染病照護品質計畫之長照機構加強型結核病防治計畫)或全民健保慢性傳染病照護品質計畫之長照機構加強型結核病防治計畫。 (3)機構配合擔任照顧服務員資格訓練實習單位。</p>	<p>1. 由委員共識決，最多 2 分，並以總分占比式加權計算。 2. 符合評核方式第 5 項者：0.5 分。 3. 符合評核方式第 6 項者：0.5 分。</p>	<p>能運用資源如：</p> <p>1.原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。 2.衛生福利部口腔健康司委託專業團體辦理 110 年度「成人口腔保健暨機構口腔照護輔導計畫」，所編撰「機構口腔照護工作指引」及教育訓練與線上課程影片等資源。</p>

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			<p>及「口腔清潔照護」線上學習課程，完成測驗並取得積分。</p> <p>7、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。</p> <p>【備註】： 能運用資源如： 原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。</p>	<p>(4)於機構內針對住民及家屬辦理信託宣導活動。</p> <p>5、有關住民牙科診療之機制與標準作業流程建立之認定，包含：</p> <p>(1)檢閱機構制定之住民牙科診療機制及作業流程文件。</p> <p>(2)抽查檢閱至少5位服務對象就醫紀錄(含口腔診療紀錄、轉診紀錄等文件)，如無則免。</p> <p>6、對於老人保護安置之配合機制包含：</p> <p>(1)與所轄地方政府建立老人保護安置床位聯繫運用機制，並簽訂保留床位。</p> <p>(2)督考資料檢視區間有老人保護個案入住。</p> <p>7、機構每日工作人員出勤狀況(職稱、人名、照片等)明顯揭示於佈告欄或明顯處(應長期辦理)。</p>		

項次	指標內容	級別	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
2	【扣分項目】 違規及重大負面事件紀錄	扣分 項目	1、評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。 2、違規事項：如於未經許可立案範圍收容、對服務對象不當對待、經調查確有拒收愛滋感染者或予不公平待遇之情事...等及其他經主管機關認定違規事項。 3、重大負面事件：如機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外...等及其他經主管機關認定。	現場訪談 文件檢閱	由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，扣總分 2 分(最多扣總分 2 分)。	

柒、114 年度住宿機構照顧品質獎勵計畫查核指標及評核方式

桃園市 114 年度一般護理之家、住宿式機構照顧品質獎勵計畫查核指標及評核方式

機構名稱：

查核日期：○ 月 ○ 日

指標編號	指標名稱	指標說明	評核方式/操作說明	審查結果	委員意見
一	機構災害緊急應變計畫 (EOP) 必選指標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機構之災害緊急應變計畫及作業程序中，對於(1)停電、(2)旱災(含停水情境)、(3)火災、(4)風災、(5)水災(短延時強降雨)、(6)地震災害，皆訂有災害發生前之整備方法及災害應變計畫與作業程序，其中(4)、(5)、(6)應含聯外道路中斷情境。 2. 因應機構特性修訂防火及避難安全風險自主檢核計畫，每年應實施緊急災害應變演練，且依上年度演練結果每年落實修正執行並有紀錄。 3. 緊急災害應變演練應符合機構及住民特性、夜間人力等情境，作為實地演練腳本，演練過程應全盤分析、溝通及辨識機構風險，並有演練後檢討與風險註記，轉化為工作人員之風險教育，做為機構日常管理及災害風險演練常模。 4. 熟悉正確使用 119 火災通報裝置，並將自動撒水設備之功能納入機構災害緊急應變計畫，俾符合機構現況。另於辦 	<p>審閱書面資料、現場實務觀察評估</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 災害緊急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： <ol style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (4) 機構應提交機構緊急災害應變計畫、演練腳本、演練之相關紀錄、 	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 待補件	

指標編號	指標名稱	指標說明	評核方式/操作說明	審查結果	委員意見
		<p>理消防演練時能夠落實使用。</p> <p>5. 機構如聘用參加本部「住宿式機構照顧服務員進階培訓獎勵計畫」之進階住宿機構照服員，應輔助住宿機構內之防火管理人工作及協助緊急應變工作，並輔導住宿機構其他照服員落實防火及緊急應變工作(若機構未聘用進階住宿機構照服員，本項免評)。</p>	<p>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)等相關資料。</p> <p>2. 檢視機構落實演練操作使用及教育訓練辦理情形。</p> <p>3. 檢視進階住宿機構照服員實際執行防火管理人工作及協助緊急應變工作之情形。</p>		
二	個別化支持計畫(下稱ISP)執行	<p>【老福機構、一般護理之家、精神護理之家及住宿式長照機構適用】</p> <p>1. 機構設有「提升自主照顧能力支援工作小組」，以個案為中心，辦理三方共識會談，與服務對象及家屬共同研商擬定ISP，並留有紀錄。</p> <p>2. 工作流程(含護理人員、本國及外國籍照顧服務員、社會工作人員等)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，並納入支持自主生活能力之照顧精神。</p> <p>3. 落實增加服務對象自我照顧能力及提升照顧品質之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照</p>	<p>文件檢閱、實地查看、現場訪談</p> <p>1. 檢視機構相關紀錄，如工作人員工作流程及相關表單、ISP、照顧服務紀錄、三方共識座談及成果分享會等紀錄。</p> <p>2. 檢視 ISP 內容跟系統登打紀錄表是否一致，訪談至少 3 名服務對象詢問是否有依照 ISP 服務計畫執行。</p>	<p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p> <p><input type="checkbox"/>待補件</p>	

指標編號	指標名稱	指標說明	評核方式/操作說明	審查結果	委員意見
		<p>顧自己，如自己吃飯、坐姿訓練、自行移動、自行如廁、減少約束等，確實執行並有紀錄。</p> <p>4. 對有復能潛能之服務對象設有返家計畫，確實執行並有紀錄(排除個人照顧安排意願，或經社工評估，家庭支持系統無法照顧之服務對象)。</p> <p>5. 辦理年度成果發表會，以至少一案為例，向機構內工作人員分享執行成效，得聯合其他機構共同辦理。</p> <p>6. 自 114 年起，將調整增加工作小組組成專業別，除護理人員、社工人員、照顧服務人員外，應有其他醫事人員共同協助擬定 ISP。</p>			
三	建構照顧資訊系統	<p>1. 鼓勵機構依本部公告之資料格式及交換頻率自行建置、租用或使用本部資訊系統紀錄照顧相關資訊，減少工作人員書面謄寫資料，並配合於本部指定系統自行登打或介接資料至本計畫指定系統資料欄位(如機構基本資料、服務人員名冊、住民資訊等)，且應配合本部調整欄位需求。</p> <p>2. 依本部指定頻率上傳資料並定期進行系統資訊維護，以達資料正確性。</p> <p>3. 每機構申請本項指標【3.1】及【3.2】擇</p>	<p>系統及書面文件檢閱、系統資料介接數據驗證</p> <p>1. 各類機構串接本部指定系統說明如下：</p> <p>(1) 老福機構：「長照機構暨長照人員管理資訊系統之老人福利機構管理子系統」。</p> <p>(2) 身障機構：「全國身心障礙福利資訊整合平台」。</p>	<p>【3.1】</p> <p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p> <p>【3.2】</p> <p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p>	

指標編號	指標名稱	指標說明	評核方式/操作說明	審查結果	委員意見
		<p>一獎勵，合計至多獎助 2 年。</p> <p>【3.1】機構自行建置或租用資訊系統，並配合介接資料至本部資訊系統。</p> <p>【3.2】僅使用本部資訊系統配合登打本計畫指定資料，獎勵經費為本項 50%。</p>	<p>(3) 一般護理之家、精神護理之家及住宿式長照機構：「長照機構暨長照人員管理資訊系統」，或依本部指定系統上傳所需資料。</p> <p>2. 本計畫指定資料規格詳參附件(有關指定資料規格包含機構基本資料、服務人員名冊、住民資訊收集等欄位)。</p>		
四	智慧輔助照顧科技應用	<p>1. 機構應視服務對象特性，運用下列智慧輔助照顧科技，藉由無侵害個人隱私權之方式，回饋監測情形至機構自行建置或租用之資訊系統，並透過數據分析提供提醒或即時警告通知，協助工作人員進行監測，以提供安全照顧環境。</p> <p>2. 依下列項目提供獎勵：</p> <p>【4.1】行動感知智慧輔助科技：結合物聯網與人工智慧技術，與整體環境整合，協助使用者進行各種日常生活活動，含離床、跌倒、走失等監測功能或 24 小時安全與健康自動巡房輔助照顧科技、智慧床墊。</p> <p>【4.2】移動支援智慧輔助科技：</p>	<p>審閱書面資料、實地查看</p> <p>1. 為了解機構規劃，請機構於計畫書中載明各年度具體辦理措施及申請科技輔具類型，經地方政府審查評估通過後始得核定；縣市府每年進行查核時，應檢視機構有無符合其計畫內容。</p> <p>2. 了解機構購入相關設施設備後之運用情形，檢閱機構教育訓練紀錄，請工作人員實際操作(至少抽檢 1 本國籍 1 外籍工作人員)。</p>	<p>【4.1】 <input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合</p> <p>【4.2】 <input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合</p> <p>【4.3】 <input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合</p> <p>【4.4】 <input type="checkbox"/>符合</p>	

指標 編號	指標名稱	指標說明	評核方式/操作說明	審查結果	委員意見
		<p>結合資通訊、感測與機電等先進技術，提升高齡者獨立生活與社會參與的能力，如健康促進復能訓練功能、自動翻身輔助照顧科技。</p> <p>【4.3】 照護支援智慧輔助科技： 如久臥監測、可即時監測及收集個案移動情形。</p> <p>【4.4】 排泄支援智慧輔助科技： 如排泄物處理、尿量監測、排泄監測。</p> <p>【4.5】 入浴支援智慧輔助科技： 如自動沐浴輔助照顧科技。</p> <p>註 1：智慧輔助科技須搭配機構自行建置或租用之資訊系統，若機構未具備資訊系統，則不能申請本項獎勵費用。</p> <p>註 2：若該項智慧輔助科技符合 2 種以上功能，請依產品或服務功能比例較高者擇一項目申請。</p> <p>3. 本項指標科技應用情形，申請第一年應涵蓋機構獎勵規模達 50%，申請第二年起應涵蓋機構獎勵規模達 80%，每機構每年至多獎助 3 項智慧輔助照顧科技，每項至多獎助 2 年，已申請過之項目不得重複申請。</p> <p>4. 為了解機構規劃，請機構於計畫書中說</p>	<p>3. 檢視機構相關運用情形，如專業人員評估紀錄、意外事件紀錄單、服務對象照顧服務紀錄等。</p>	<p><input type="checkbox"/>不符合</p> <p>【4.5】</p> <p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p>	

指標編號	指標名稱	指標說明	評核方式/操作說明	審查結果	委員意見
		<p>明具體辦理措施並載明於計畫申請表中。</p> <p>5. 機構每年就智慧照顧科技應用系統等設備辦理員工在職訓練及檢視實際運用情形：</p> <p>(1) 機構每年就智慧照顧科技應用系統等設備辦理員工在職訓練，並能實際操作。</p> <p>(2) 檢視機構相關運用情形，如 ISP、服務對象照顧服務紀錄等。</p>			
五	強化人員管理	<p>1. 【5.1】優化工作人員設置情形</p> <p>(1) 照顧服務人員(含照顧服務員或生活服務員)設置及資格符合相關法規，且本國籍服務人員人數大於外籍服務人員。本國籍服務人員包含專任護理人員及專任照顧服務人員等可提供直接照顧服務之人員(不包括行政、社工人員)；外籍照顧服務人員係指依「就業服務法第 46 條第 1 項第 9 款」受聘之機構看護工。</p> <p>(2) 失智專責機構聘僱專任照顧服務員人數優於相關法規。</p> <p>2. 【5.2】工作人員相關制度訂定及執行情形</p> <p>(1) 訂定工作手冊，且落實定期因應機</p>	<p>系統資料檢閱、系統資料介接數據驗證</p> <p>1. 檢視工作人員名冊及相關證明與資格。</p> <p>2. 檢視「長照機構暨長照人員管理資訊系統」、「長照機構暨長照人員管理資訊系統中老人福利機構管理子系統」、「全國身心障礙福利資訊整合平台」之服務人員名冊，與勞健保資料庫進行資料串接驗證。</p> <p>3. 專任聘用人數符合機構設置標準規定，本籍照顧服務員應有國民身分證者(外</p>	<p>【5.1】</p> <p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p> <p>【5.2】</p> <p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p> <p>【5.3】</p> <p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p>	

指標編號	指標名稱	指標說明	評核方式/操作說明	審查結果	委員意見
		<p>構需求修正，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，以及住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢。</p> <p>(2) 訂定工作人員權益相關制度，應包括以下項目：工作人員差假制度、教育訓練、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等，確實依據制度執行，並有佐證資料。</p> <p>(3) 機構對於外籍看護工有食宿之規劃(失智型專責機構免評)，且應提供外籍看護工每年 20 小時之繼續教育課程(含至少 4 小時消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度課程)，完訓率應達 100%，訓練方式除自行辦訓外，得結合其他機構共同辦理。</p> <p>3. 【5.3】新進本國籍專任照顧服務人員(含照顧服務員或生活服務員)固定薪資不得低於 3 萬元，機構並應訂定工作人</p>	<p>配及陸配有居留證明即可)。</p> <p>4. 核對排班表及照顧紀錄等資料。</p> <p>5. 檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。</p> <p>6. 實際查看外籍看護工食宿照顧設施，並詢問外籍員工食宿待遇。</p> <p>7. 檢視工作人員之學經歷證明及任職年資之佐證資料。</p> <p>8. 直轄市、縣(市)政府可不定期進行查核，獎勵期間機構聘用人員設置及資格如有違反長期照顧服務機構、老人福利機構、護理機構、身心障礙機構設立標準之機構，本指標不予獎勵。</p>		

指標編號	指標名稱	指標說明	評核方式/操作說明	審查結果	委員意見
		<p>員薪資晉階久任制度，依工作人員年資及績效辦理晉階考核，將薪資及考核規定納入人事規章。</p>			
六	加強專業知能	<p>1. 機構工作人員應完成相關繼續教育訓練，課程需取得長照人員繼續教育積分認證(本指標教育訓練僅採計 112 年之後訓練課程)，教育訓練項目如下：</p> <p>(1) 【6.1】 服務對象權益維護(含老人保護、身心障礙者保護或愛滋病患相關照護)課程。</p> <p>(2) 【6.2】 吞嚥及進食照顧技巧。</p> <p>(3) 【6.3】 口腔保健教育訓練，教育訓練項目需符合下列任一項：</p> <p>A. 選讀「長期照顧專業人員數位學習平台」-「口腔保健及口腔功能維持」線上學習課程，完成測驗並取得積分。</p> <p>B. 參與牙醫師公會舉辦已獲長照積分認可單位審認之「長照口腔照護研習課程」，並取得積分。</p> <p>C. 參與本部或各地方政府衛生局辦理已獲長照積分認可單位審認之「住宿式機構口腔照護教育訓練」，並取得積分。</p> <p>D. 身障機構自辦口腔照護相關課</p>	<p>系統資料介接數據驗證</p> <p>1. 檢閱人員參與相關課程之項目、內容與紀錄。</p> <p>2. 老人福利機構、一般護理之家、精神護理之家及依長服法設立之長照機構數據統計至各年度 10 月 31 日止，經本部「長照人員繼續教育積分系統」驗證計算，如於截止日前上開系統尚未列計該學習時數，機構應提供相關證明供地方政府核對。</p> <p>3. 機構工作人員，係指可直接提供機構服務對象之工作人員，包含專任及兼任護理人員、照顧服務人員(含本/外國籍照顧服務員、生活服務員、教保員、訓練員)、社工人員、業務負責人(含主任)。</p> <p>4. 身障機構依身心障礙者服</p>	<p>【6.1】</p> <p><input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合 <input type="checkbox"/>待補件</p> <p>【6.2】</p> <p><input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合 <input type="checkbox"/>待補件</p> <p>【6.3】</p> <p><input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合 <input type="checkbox"/>待補件</p>	

指標 編號	指標名稱	指標說明	評核方式/操作說明	審查結果	委員意見
		<p>程，講師須符合口腔照護專業人員或相關種子教師資格。</p> <p>2. 各年度人員累計完訓人數達成率如下：</p> <p>(1) 113 年度：至少 60%人員完訓。</p> <p>(2) 114 年度：至少 70%人員完訓。</p> <p>(3) 115 年度：至少 80%人員完訓。</p> <p>(4) 116 年度：至少 90%人員完訓。</p> <p>註 1：各年度人員累計完訓人數達成率公式：分子為當年度 10 月 31 日完成教育訓練之在職工作人員數；分母為當年度 10 月 31 日之在職工作人員總數。</p> <p>註 2：身障機構依身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法第 18 條規定，落實身心障礙者服務人員每年應接受至少 20 小時身心障礙福利服務相關課程之在職訓練；上開 3 項在職訓練依身心障礙者服務人員在職訓練注意事項辦理。</p> <p>註 3：機構工作人員，係指可直接提供機構服務對象之工作人員，包含專任及兼任護理人員、照顧服務人員(含本/外國籍照顧服務員、生活服務員、教保員、訓練員)、社工人員、業務負責人(含主任)。</p>	<p>務人員資格訓練及管理辦法第 18 條規定，落實身心障礙者服務人員每年應接受至少 20 小時身心障礙福利服務相關課程之在職訓練；上開 3 項在職訓練依身心障礙者服務人員在職訓練注意事項辦理。</p> <p>5. 符合「完成」教育訓練條件，計算公式：工作人員教育訓練完成比率%=(當年度 10 月 31 日完成教育訓練之在職工作人員數)/(分母為當年度 10 月 31 日之在職工作人員總數)*100%。</p>		

指標編號	指標名稱	指標說明	評核方式/操作說明	審查結果	委員意見
七	維護服務對象權益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動增能服務對象對自己權益的認識。 2. 鼓勵服務對象表達自我權益事項，機構設有相關處理機制，且有受理及採納服務對象意見之具體事實。 3. 設有保護服務對象隱私機制，如提供服務對象使用資訊工具時可提供保護隱私之具體措施。 4. 支持服務對象於居住空間擺設及日常生活能依自己的選擇，有具體事實。 5. 活動設計多元，尊重服務對象活動的選擇，並提供適當支持，有具體事實。 	<p>審閱書面資料：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有支持服務對象參與決策之項目、方式、準則或服務對象參與自身有關事項之相關文件。 2. 抽閱服務對象 ISP、服務/支持計畫會議等相關文件。 3. 其他佐證資料。 <p>必要時與工作人員晤談；必要時觀察或訪談服務對象。</p>	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

查核委員簽名：_____

督考查核期間突發事件處理原則

一、適用於影響個案安全與機構權益或干擾督考查核程序之進行等緊急事件。

二、突發事件及處遇分為以下：

(一) 受評機構內主管人員因身心不適，無法參與督考查核當日作業。

處理：受評機構應指派人員代理，繼續督考查核(請填寫下表「114 年度實地督考查核突發事件主管代理聲明」)。

(二) 受評機構服務對象有重大事件需立即處理者，如嚴重暴力、重大傷害等。

處理：應停止督考查核，擇日安排督考查核。

(三) 受評機構有經主管機關核定屬重大感染者。

處理：應停止督考查核，擇日安排督考查核。

(四) 受評機構因天然無法抗拒之災害致設施設備嚴重受損。

處理：應停止督考查核，擇日安排督考查核。

(五) 受評機構發生干擾督考查核進行之情況。

處理：經隨行地方政府代表 3 次提醒未改善，應中止督考查核，該年度不再安排督考查核，成績以中止督考查核時已完成之督考查核項目計算。

「干擾督考查核進行」之定義：

1. 受評機構工作人員在督考查核過程中恐嚇、威脅，造成委員、隨行人員及服務對象的恐懼。
2. 受評機構工作人員干擾委員評分作業。
3. 其他干擾督考查核進行之情況。

「中止督考查核」之程序：

1. 受干擾之委員告知召集委員、地方政府代表人員代表及兼任助理，說明受評機構工作人員干擾督考查核進行之情事，且已經 3 次提醒未改善。
2. 由召集委員召開臨時督考查核小組會議討論。

三、本突發事件處遇報桃園市政府衛生局核定，通過後依原則執行。

114 年度實地督考查核突發事件主管代理聲明

_____(機構名稱)_____(姓名) 因在督考查核期間發生身心不適等原因，無法參與督考查核當日作業，指派報局核備之機構人員_____(姓名)_____(職稱)代理，繼續督考查核，特此聲明。

受評機構主任/負責人簽章：_____

114 年 月 日

實地督導考核滿意度調查表

本會受桃園市政府衛生局委託辦理 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」督導考核行政作業，為了解 貴機構對本年度督導考核作業的看法，特作此問卷調查，希望 貴機構協助勾選及填寫，並給予更多的建議，以提升日後辦理督導考核作業之效能，**本調查表不影響考結果**，本會亦不會將調查結果提供給評鑑/督考委員。請於實地評鑑/督考後一週內填答，謝謝 貴機構的配合！

社團法人台灣長期照護專業協會 敬上

一、您對各組督導考核委員之滿意度

項目名稱	滿意程度				
	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
督導考核委員職責如下 1. 溝通能力：向機構人員提出清楚具體的問題，並耐心傾聽、掌握回答，不斷章取義或誤解，且不使用負面語言。 2. 輔導能力：能依據督導考核指標基準、評核說明及委員共識，客觀地觀察及分析機構的現況，公正地進行評鑑，並依機構之特性及規模提供適切且具體可執行之意見。 依照上述委員職責，整體而言，您對於督導考核委員的職責表現之滿意程度如何？ (評核意見評為「不滿意」或「非常不滿意」者，請寫明具體理由)					
1-1.行政類委員	<input type="checkbox"/>				
1-2.對於行政類委員，我有其他意見					
2-1.照護類委員	<input type="checkbox"/>				
2-2.對於照護類委員，我有其他意見					
3-1.環安類委員	<input type="checkbox"/>				
3-2.對於環安類委員，我有其他意見					

二、行政聯繫

1.當您需要詢問主管機關督導考核作業的相關事宜時，您滿意所獲得的回覆嗎？

非常滿意 滿意 普通 不滿意

非常不滿意，請說明_____

2.當您需要詢問「台灣長期照護專業協會」有關督導考核作業的相關行政聯繫事宜時，您滿意所獲得的回覆嗎？

非常滿意 滿意 普通 不滿意

非常不滿意，請說明_____

三、其他意見：請提供您對本次督導考核之意見與建議。

桃園市 114 年度住宿式長照機構督導考核結果申復表

機構名稱			
督考日期	年 月 日	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午	
地址			
聯絡電話			
項次及基準	督導考核紀錄內容	申復理由	佐證資料
機構關防		負責人簽名	年 月 日

注意事項：

1. 申復時間：自督考結果通知送達日起 14 日內，以郵戳為憑，逾期不予受理。
2. 申復理由：務必詳細填寫申復理由，述明內容應具體完整。
3. 親自簽名：申復機構負責人/業務負責人務必親自填寫本表格並簽名。

桃園市 114 年度住宿機構照顧品質獎勵計畫查核補件單

機構名稱			
查核日期	年 月 日	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午	
指標	待補件項目	(查核日後7個日曆天內 須完成補件) 補件期限	
指標一		___年___月___日	
指標二		___年___月___日	
指標六		___年___月___日	
機構關防		負責人簽名	年 月 日

注意事項：

- 1.查核當日受評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。
- 2.本表於現場請受評機構確認蓋章後，由受評機構影印影本1份，正本交由衛生局。