



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」

住宿機構照顧品質獎勵計畫 查核說明會

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 | 114年7月30日(星期三)上午11時20分至12時10分

主席致詞

查核行政作業說明

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	9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

住宿機構照顧品質獎勵計畫 查核指標說明

住宿機構照顧品質獎勵計畫查核指標說明

指標一：機構災害緊急應變計畫(EOP)

指標說明	評核方式/操作說明	審查結果
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。另於辦理消防演練時能夠落實使用。 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)。	審閱書面資料、現場實務觀察評估 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： (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、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。 2.檢視機構落實演練操作使用及教育訓練辦理情形。 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。	☐符合 ☐不符合 ☐待補件

※連外道路中斷情境內容須含用水、用電、物資等盤點。

指標一：機構災害緊急應變計畫(EOP)



※連外道路中斷情境內容須含用水、用電、物資等盤點。

※1.演練需含檢討分析，並與工作人員之風險教育有所呼應。

2.自動撒水設備須日常檢修。

3.進階住宿機構照服員應有輔助防火管理人工作及協助緊急應變工作之相關佐證，例如協助用電設備、防火避難設備、撒水設備、119通報裝置等日常檢修。

住宿機構照顧品質獎勵計畫查核指標說明

指標二：個別化支持計畫(下稱ISP)執行

指標說明	評核方式/操作說明	審查結果
【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】 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。 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。 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。 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)。 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。 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。	文件檢閱、實地查看、現場訪談 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。 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。	☐符合 ☐不符合 ☐待補件

住宿機構照顧品質獎勵計畫查核指標說明

指標三：建構照顧資訊系統

指標說明	評核方式/操作說明	審查結果
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。 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。 3. 每機構申請本項指標【3.1】及【3.2】擇一獎勵，合計至多獎助2年。 【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。 【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%。	系統及書面文件檢閱、系統資料介接數據驗證 1.各類機構串接本部指定系統說明如下： (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」。 (2) 身障機構：「全國身心障礙福利資訊整合平台」。 (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。 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)。	【3.1】 ☐符合 ☐不符合 【3.2】 ☐符合 ☐不符合

住宿機構照顧品質獎勵計畫查核指標說明

指標四：智慧輔助照顧科技應用

指標說明	評核方式/操作說明	審查結果
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。 2.依下列項目提供獎勵： 【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。 【4.2】移動支援智慧輔助科技： 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。 【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。 【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。 【4.5】入浴支援智慧輔助科技： 如自動沐浴輔助照顧科技。 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。 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。 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。 4.為了解機構規劃，請機構於計畫書中說明具體辦理措施並載明於計畫申請表中。 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： (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。 (2)檢視機構相關運用情形，如ISP、服務對象照顧服務紀錄等。	審閱書面資料、實地查看 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；縣市政府每年進行查核時，應檢視機構有無符合其計畫內容。 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)。 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。	【4.1】 ☐符合 ☐不符合 【4.2】 ☐符合 ☐不符合 【4.3】 ☐符合 ☐不符合 【4.4】 ☐符合 ☐不符合 【4.5】 ☐符合 ☐不符合

住宿機構照顧品質獎勵計畫查核指標說明

指標五：強化人員管理

指標說明	評核方式/操作說明	審查結果
1.【5.1】優化工作人員設置情形 (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。 (2) 失智專責機構聘僱專任照顧服務員人數優於相關法規。 2..【5.2】工作人員相關制度訂定及執行情形 (1) 訂定工作手冊，且落實定期因應機構需求修正，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。 (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。 (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。 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。	系統資料檢閱、系統資料介接數據驗證 1. 檢視工作人員名冊及相關證明與資格。 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。 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(外配及陸配有居留證明即可)。 4. 核對排班表及照顧紀錄等資料。 5. 檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。 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。 7. 檢視工作人員之學經歷證明及任職年資之佐證資料。 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。	【5.1】 ☐符合 ☐不符合 【5.2】 ☐符合 ☐不符合 【5.3】 ☐符合 ☐不符合

住宿機構照顧品質獎勵計畫查核指標說明

指標六：加強專業知能

指標說明	評核方式/操作說明	審查結果
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： (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。 (2)【6.2】吞嚥及進食照顧技巧。 (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： 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。 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。 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。 D.身障機構自辦口腔照護相關課程，講師須符合口腔照護專業人員或相關種子教師資格。 2.各年度人員累計完訓人數達成率如下： (1)113年度:至少60%人員完訓。 (2)114年度:至少70%人員完訓。 (3)115年度:至少80%人員完訓。 (4)116年度:至少90%人員完訓。 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。 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。 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)。	系統資料介接數據驗證 1.檢閱人員參與相關課程之項目、內容與紀錄。 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。 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)。 4.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。 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%。	【6.1】 ☐符合 ☐不符合 ☐待補件 【6.2】 ☐符合 ☐不符合 ☐待補件 【6.3】 ☐符合 ☐不符合 ☐待補件

住宿機構照顧品質獎勵計畫查核指標說明

指標七：維護服務對象權益

指標說明	評核方式/操作說明	審查結果
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。	審閱書面資料： 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。 必要時與工作人員晤談；必要時觀察或訪談服務對象。	☐符合 ☐不符合

謝謝 預祝查核順利

會後相關資料於8月4日統一更新存放於雲端可自行下載

