

老人福利機構評鑑指 標說明-管理類

周麗華

112.05.08

管理類-評鑑指標

- A1~A15(A11與護理B共評)
- B1、B21(與護理A共評)
- E1~E3-委員共評
- F1、F5
- 計22項

A、經營管理效能(計15項)20%

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A1	工作人員權益相關制度及訂定及執行情形	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，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。 3.確實依據制度執行，並有佐證資料。 4.至少每年1次修訂工作手冊及相關制度。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。 2.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。 3.工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。 4.身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操...等。	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。	1.勞健保請依實際薪資投保，投保資料從108.7~實地評鑑 2.請注意基準說明相關規範內容的完整度。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
二級加強項目	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，並有定期修訂。 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。	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:失能或疾病改變、返家、轉介其他機構、往生...等。 2.檢閱入住流程。 3.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。 4.與服務對象會談了解其執行情形。 5.向主管機關查詢機構近 4 年內是否有無違規收容紀錄。 6.如有接受委託收容64 歲以下身心障礙者，應出示公文。	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。	違規收容紀錄如屬基準說明 1 或 2 則會影響評分標準之 1.2 項得分

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A3	業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形	1.應訂定年度業務計畫。 2.各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。 3.應訂定短、中長程(3年以上)工作營運發展計畫，並具可行性。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視業務計畫及短、中長程(3年以上)工作營運發展計畫內容及執行情形。 2.現場與主任(院長)會談。 3.年度業務計畫應於前1年度訂定。	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。	短、中長期工作營運發展計畫應為滾動式修正

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A4	過去4年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形	過去4 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。	1.與主管機關確認機構過去4年接受查核改善情形。 2.過去 4 年接受目的事業主管機關查核無缺失者，本項以 A計分。	E.完全未改善。 D.改善情形達25%，未達50%。 C.改善情形達50%以上，未達75%。 B.改善情形達75%以上，未達100%。 A. 改善情形達100%。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A5	機構內性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1.訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2.訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 3.工作人員清楚處理流程。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3.現場分別與主任(院長)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。	E.完全不符合。 D.符合第1項，且第2項部分符合。 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。	性騷擾/性侵害事件處理辦法、流程及預防措施請分開訂定。

級別	項次	指標內容	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	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：(1)策略風險；(2)營運風險；(3)財務風險；(4)天然災害；(5)意外事件；(6)環境、設施設備安全事故；(7)其他。 2.有明確具體處理程序、措施。 3.事件發生時依計畫確實執行並有處理過程之紀錄。 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。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱機構危機或緊急事件風險管理計畫。 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： (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。 (2)營運風險：相關法規政策變化(長期照顧服務法、老人福利法、護理人員法、勞動法規、無障礙設施規範等)，使營運風險增加 (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。 (4)天然災害：地震、風災、水災、土石流等 (5)意外事件：跌倒、噎到、食物中毒、感染給錯藥、燒燙傷、急症死亡等。 (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。 (7)其他：自殺、自殘、財物失竊、抽菸、打架等。 3.檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 4.檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。 5.與工作人員會談發生事件時之處理方式。 6.與主任(院長)會談是否針對發生之事件進行分析及檢討。	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，且第4項部分符合。 A.完全符合。	1有關基準說明第4項「每半年定期」部分，以指標公告日110.3.26後之資料為主 2.應確實就7項擇取3個以上風險且要載明原因 3.定期檢討應與所擇取之風險相對應。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
一級必要項目	A7	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	1.資格符合相關法規規定。 2.專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。 3.實際參與行政與照護品質管理	文件檢閱 1.業務負責人在老人福利機構係指主任(院長)。 2.資格符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定。 3.檢視主任(院長)投保勞健保及提撥勞退金明細資料。機構負責人(雇主)兼具主任(院長)身分者，可選擇不在機構提撥勞退金。 4.與主任(院長)現場訪談。 5.受僱之主任(院長)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退休人員，再受僱工作，得辦理參加職業災害保險。	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。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
一級 必要 項目	A8	社會工作人員設置情形	1.聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定。 2.兼任人員之資格及服務人數符合規定。	文件檢閱 現場訪談 1.檢核工作人員名冊及其資格。 2.核對機構社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。 3.機構如無兼任社工人員，則視同符合基準說明第2項。 4.兼任社工(師)員應向原任職單位報備且有同意證明，且於機構投保勞保。 5.以個人身分兼任之社工(師)員應於機構投保勞保；兼任人員應與兼職機構簽有合約；另財團法人老人福利機構兼任社工人員每週至少須提供服務 16 小時；小型養護型機構每週至少須提供服務 8 小時。 6.社工人員係檢視 4年內之配置狀況。	E.完全不符合。 C.符合第 1項。 A.完全符合。	1.專任或特約方式辦理採特約方式辦理者，每週至少應提供2天以上之服務。本指標公告日後每週每人至少上班16小時以上。 2.請注意每4小時至少要休息30分鐘。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
一級必要項目	A9	護理人員設置情形	1. 聘任人數符合機構設置標準規定。 2. 護理人員完成執業登錄。 3. 全日均應有護理人員上班。 4. 最近4年內護理人員之聘用無違規紀錄(由主管機關提供)。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視工作人員名冊及相關證明；工作人員為專任並於機構投保勞健保。 2. 核對排班表、護理紀錄及照護紀錄等資料。 3. 護理人員係檢視4年內之配置狀況。	E. 完全不符合。 D. 符合第1、2項。 C. 符合第1、2項，且第3項部分符合。 B. 符合第1、2、3項。 A. 完全符合。	長照型、養護型、失智型及安養型-隨時至少1人。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A10	兼任(特約)專業人員設置情形	1.有合格且符合機構設置標準之專業人員。 2.兼任(特約)之專業人員依法完成支援報備程序。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及各類專業人員相關證明。 2.核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。 3.機構兼任(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。 4.兼任人員包括營養師、物理治療師(生)、職能治療師(生)、醫師等(依各類機構設置標準規定)。 5.兼任專業人員應有到勤紀錄。	E.完全不符合。 C.符合第 1項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
一級 必要 項目	A11	照顧服務 員設置情 形	1.所聘照顧服務員人數及人員資格符合法規規定。若聘有外籍看護工，其人數不超過全數照顧服務員 1/2。 2.隨時保持至少有我國籍照顧服務員1人上班。 3.每位照顧服務員確實執行照顧服務工作並熟悉照顧之實務操作。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及相關證明。 2.核對排班表及照護紀錄等資料。 3. 本國籍照服員應有國民身分證。(外配及陸配持有效居留證) 4.現場瞭解實務操作。 5.基準說明1.「全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算。 6.照顧服務人員係檢視 4 年內之配置狀況。基準說明2，以指標公告日之後資料為主。	E.完全不符合。 C.符合第 1項。 B.符合第1、2項 A.完全符合。	配置比例： 長照型 日間 1:5 夜間 1:15 養護型 日間 1:8 夜間:1:25 失智型 日間 1:3 夜間 1:15 安養型 日間 1:15 夜間 1:35

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A12	工作人員 勞動條件 符合法令 情形	1.近4 年內無 違反勞動基準 法經處罰之情 事。 2.近4 年內無 違反性別工作 平等法經處罰 之情事。 3.近4年內無 違反勞工退休 金條例經處罰 之情事。	文件檢閱 現場訪談 1.與工作人員訪談。 2.詢問主管機關。 3.本項由主管機關配合提供 資料。	E.完全不符合。 C.符合其中 1項。 B.符合其中2 項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A13	新進工作人員職前訓練情形	1. 新進工作人員至少接受 16 小時職前訓練，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)、緊急事件處理、實地操作及老人保護概念等。 2. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。 3. 對於訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。	文件檢閱 1. 檢閱辦理新進工作人員職前訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現。 2. 檢閱機構新進人員之適任性考核資料。 3. 勞工衛生安全教育課程項目包括： (1) 作業安全衛生有關法規概要。 (2) 職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。 (3) 作業前、中、後之自動檢查。 (4) 標準作業程序。 (5) 緊急事故應變處理。 (6) 消防及急救常識暨演練。 (7) 其他與勞工作業有關之安全衛生知識。	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。	有關基準說明 1 項，「防災概論、老人保護概念」部分，以指標公告日後之資料為準

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A14	在職教育訓練計畫訂定及辦理情形	1.依機構發展方向與服務內涵訂定員工在職教育訓練計畫(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、感染管制及危機管理、緊急事件處理等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。 2.每位工作人員均每年至少接受20小時，其中感染管制至少4小時。 3.每年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文件證明。 4.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)。 5.機構內辦理教育訓練應有評值。 6.訂有工作人員參與機構外各類教育訓練辦法。 7.參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。	文件檢閱 1.檢閱辦理在職教育訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現。 2.工作人員係指主任(院長)、社工、護理人員、照顧服務員及其他專任醫事人員。 3.任職滿1年者至少接受機構外訓練20小時；未滿1年者按任職月數比例計算。(機構內辦理者，課程經主管機關審查核定並有外部人員參加，或參加符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂附件四「長照服務人員繼續教育之實施方式及積分表」所列實施方式第1項之課程，其積分經採認者，均視同機構外訓練。) 4.急救相關訓練(含外籍看護工)包含CPR或ACLS，其時數包含於在職教育訓練時數中。 5.本次評鑑對員工受訓資料之檢視以評鑑當日仍在職之員工為準。 6.醫事人員訓練時數以從醫事系統列印出來之時數，或參加符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂附件四「長照服務人員繼續教育之實施方式及積分表」所列實施方式第1項之課程，其積分經採認者為準，其餘均不認列；另護理人員雖已受6年120小時之教育訓練，惟每年仍應有至少20小時之在職訓練。	E.符合未達4項。 D.符合其中4項。 C.符合其中5項。 B.符合其中6項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A15	廚工及供膳人員領照及接受教育訓練情形	1.負責膳食廚工應有 丙級以上 餐飲技術士執照。 2.每年至少接受 8 小時營養及衛生之教育訓練 。	文件檢閱 1.檢閱機構廚工是否具有丙級以上餐飲技術士執照。 2.檢閱機構廚工每年接受營養及衛生相關教育訓練紀錄。 3. 廚工及供膳人員每年8小時營養及衛生之教育訓練係指接受外部(如餐飲工會等)之訓練 。 4. 老人福利機構膳食不可外包 。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	

B.專業照護品質-B1、B21

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	B1	定期召開服務品質會議及其辦理情形	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。	文件檢閱 現場訪談 1.與工作人員會談。 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。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 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。	



級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	B21	工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形	1. 工作人員到職前及服務對象入住前應完成健康檢查，檢查項目包括胸部X光、糞便檢查(阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性)、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，另須增加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。	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. 工作人員包括自行聘用、兼職及外包之人力，不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感染管制要求。 3. 外籍勞工檢查次數依勞工主管機關規定辦理。 4. 以衛生福利部疾病管制署公告之人口密集機構感染管制措施指引為原則： (1) 服務對象入住時應有最近3個月內胸部X光檢驗報告；入住前1週內阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗(以糞便檢體為主)書面報告。未提出書面報告者，應收住於獨立或隔離空間，經採檢確認無傳染之虞後，始能進住一般住房。 (2) 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，體檢項目可不包括阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾。 (3) 由醫院入住之服務對象，直接從醫院轉入並已做過體檢，惟阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗醫院未驗，若為緊急入住，應先將服務對象隔離，並在病歷內載明原因及補驗日期。 5. 新到職工作人員的胸部X光檢驗報告應為最近3個月內，阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗須在到職前一星期內檢查。	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。	1. 有關評核方式/操作說明第5項，以指標公告日後之資料為準。 2. 所有體檢報告應在到職前完成。

E、服務改進創新(計3項)2%

所有委員共識決

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	E1	前次評鑑建議事項改善情形	1.針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施。 2.確實執行，並有成效或說明無法達成改善目標之原因。	文件檢閱 現場訪談 1.與主任(院長)現場會談。 2.檢閱改善情形之相關文件。 3.檢視各相關建議是否依建議改善。 4.請主任(院長)說明改進內容及成效。	E.完全不符合。D.第1項部分符合。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。	第1次接受衛生福利部評鑑者，以機構接受地方政府最近1次評鑑之建議改善事項為主；亦未曾接受地方政府評鑑者，本項不適用。

管理類委員
主責評分

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	E2	創新或配合政策執行	1. 提供具有創新或特色之相關措施，包括：服務對象安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊族群創新照護服務模式、配合(參與)政策或試辦等相關計畫至少1項。 2. 前述服務具有具體實蹟(成效)。	現場訪談 文件檢閱 1. 與負責人員現場會談。 2. 配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	配合政策包含但不限以下內容： 1. 加入防災社區計畫，並參與防災演練。 2. 配合政府辦理防災演練擔任示範觀摩機構。 3. 防火管理制度依法進行每年2次訓練中，至少包含1次演練及驗證。 4. 每年實施緊急災害應變演練4次，除複合型緊急災害應變演練1次及夜間演練1次以外，另外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。 5. 收治照護愛滋感染者且符合以下3項： (1) 訂有相關標準作業流程(SOP)。 (2) 設有基礎設備及人員訓練。 (3) 實際收治個案。

管理類委員
主責評分

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
		評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。 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...等及其他經主管機關認定違規事項。 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事件。	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，最多扣總分2分。	於總分外扣分。

管理類委員主
責評分

加分題

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	F1 (1分)	本市收容公費安置、老人保護、其他歇業機構轉介住民情形及配合長期照顧服務倡導方案	;本市收容公費安置、老人保護、其他歇業機構轉介住民情形及配合長期照顧服務倡導方案; 收住此類住民達核准床位數之1/8以上。	文件檢閱 現場訪談 檢閱相關證明文件	E.完全不符合。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	F5 (0.5分)	減少照顧機構住民至醫療機構就醫方案	達成減少照護機構住民至醫療機構就醫方案並有實際相關成果資料	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 A.完全符合。	

112年品質卓越計畫評核項目

-管理類

編號	指標項目	基準說明	評核方式	補充說明
3	達到適當日常活動空間	1. 日常活動空間每人需達一定面積，各類型機構規定如下： (1)老人福利機構：實際服務對象二分之一人數與每人2.25平方公尺之乘積。但長期照護型機構及公立及財團法人養護型機構之日常活動空間，分別依老人福利機構設立標準第10條第1項第4款及第15條第1項第3款規定辦理。 2. 日常活動空間包含多功能活動空間、休閒交誼空間、客廳、餐廳、休憩設施、日常訓練室、活動室及其他活動空間，不包含走道。	1.1 原立案平面圖 1.2 立案後如空間變更者，提供最新平面圖和核定函。 2. 檢核表 (▲表3-1)。 2.1 如未達此項日常活動空間指標，須提供逐年改善計畫。	<u>平面圖</u>須包含比例、空間配置名稱及日常面積計算： (1)小型機構以 (111年12月實際收容住民/2)*2.25平方公尺 (2)長照型機構、公立及財團法人養護型機構： (111年12月實際收容住民/2)*4平方公尺

日常活動空間指標檢核表（機構自評用）⁴

一、指標內容⁴

指標基準說明 ⁴	機構計算公式 ⁴
達到適當日常活動空間：⁴ 1. 小型老人福利機構：實際服務對象一半人數與每人2.25平方公尺之乘積。⁴ 2. 長照型機構及公立及財團法人養護型機構：分別依老人福利機構設立標準第10條第1項第4款及第15條第1項第3款規定。⁴	1. 小型：（111年12月實際收容住民／2）*2.25平方公尺⁴ 2. 長照型及公立及財團法人機構：立業床數*4 平方公尺⁴
➤ 本機構日常活動空間應符合面積計算如下：（請套用計算公式列出）⁴ ➤ 本機構日常活動空間應符合面積：平方公尺⁴ ➤ 本機構日常活動空間實際面積：平方公尺⁴ ➤ 本指標自評結果：☐符合☐不符合。	

二、檢附資料檢核內容



項目	內容	備註
1. 平面圖清晰可辨識	☐ 符合	足以辨識文字、數字
2. 平面圖標示活動空間範圍	☐ 符合	以明顯線條框選範圍。
3. 平面圖註明尺寸、比例尺	☐ 符合	1. 細部空間尺寸標示，應足以計算空間面積。 2. 比例尺不得小於 1:300。
4. 面積切割區塊	<u>請列區塊：</u>	<u>倘非完整單一面積</u> ，應於圖面標示切割區塊。
5. 實際面積	<u>請列公式</u>	依切割 <u>區塊填列</u> 計算式。

編號			指標項目	基準說明	評核方式
4.	4.2	4.2.1	聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形	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。 2. 照顧服務員、生活服務員、教保員、訓練員設置及資格符合相關法規。若聘有外籍看護工，其人數不超過全數照顧服務員1/2，且隨時保持本國籍照顧服務員至少一人上班(精神護理之家設置標準內所定照顧服務員配置人力，以聘僱本國籍人員為限)。 3. 老人失智照顧機構不得聘僱外籍看護工。 4. 社會工作人員設置及資格符合相關法規。 5. 負責膳食廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。 6. 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。	1. 工作人員名冊 (▲表1-2)。
					2. 工作人員 (1)排班表 (2)打卡紀錄
					3. 提供5位服務對象照顧紀錄 (1)含護理紀錄 (2)照服員之照顧紀錄 (3)社會工作人員之個案紀錄 (4)兼任/特約人員之照護紀錄。

編號			指標項目	基準說明	評核方式
4.	4.2	4.2.2	工作 人員 權益 相關 制度 訂定 及執 行情 形	1. <u>訂定工作手冊</u> ，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，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。 3. 確實依據制度執行，並有佐證資料。 4. 至少每年1次修訂工作手冊及相關制度。	1. 最
					(1)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。
					(2)緊急事件求助通報等聯繫窗口、電話。
					(3)住民及家屬防火衛教策略。
					(4)吸菸住民之防範措施及表單。
					(5)情緒不穩住民之防範措施及輔導表單。
					(6)危險物品保管安全之定期檢查辦法及策略(含查檢表)。

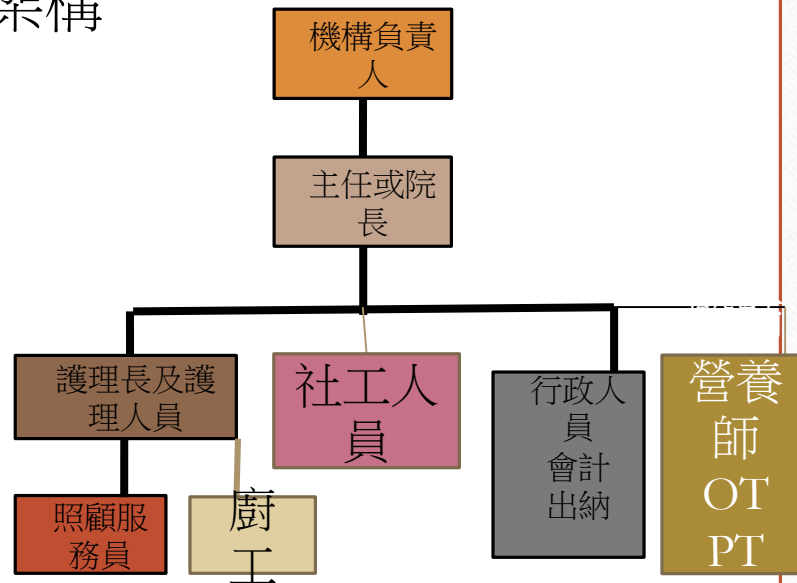
工作 手冊

(至少每年修訂
一次，並載明
修訂日期)

- (1)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。
- (2)緊急事件求助通報等聯繫窗口、電話。
- (3)住民及家屬防火衛教策略。
- (4)吸菸住民之防範措施及表單。
- (5)情緒不穩住民之防範措施及輔導表單。
- (6)危險物品保管安全之定期檢查辦法及策略(含查檢表)。

組織架構及業務職掌

- 組織架構



- 提醒事項:
- 1.組織架構請依機構現行組織繪製
- 2.組織架構內所有工作人員均須要有業務執掌(含兼任)
- 3.組織如有其他職稱者亦請說明
- 4.如屬附設機構，可以說明機構在母機構的組織歸屬，但主要仍以本機構之組織架構為主。

重要工作流程

- 如手冊只有統一版本其內容可以涵蓋機構內相關之工作流程：

1. **入出機構流程**(最好有入出機構辦法，內容含入機構、服務過程如 評估機制與照顧計畫及出機構的相關流程)

2. 開案、收案、轉介、暫停服務與結案流程

3. 工作人員、服務對象、家屬意見反映及申訴辦法與處理流程

4. 性騷擾及性侵害處理流程

5. 緊急及意外事件處理流程(如後頁說明)

6. 各職類之工作流程

7. 災害應變處理流程

.....等

- 如手冊依各職類訂定，則可以就工作流程部分依各職類修訂，餘建議酌於保留。

緊急事件求助通報等聯繫窗口、電話

- 如前面指標提及之公共安全外，建議訂有機構較常發生之緊急事件態樣，並逐項說明如何預防及處遇，如：
 1. 跌倒
 2. 走失
 3. 誤食
 4. 梗塞
 5. 給錯藥
 6. 服務對象暴力衝突
 7. 自殺……………等
- 聯繫通報電話除機構內之主管及聯繫窗口外，應含機構外之緊急電話 如醫院、救護車、警政、消防、主管機關等

住民及家屬防火衛教

- #建議能訂有計畫或作業規定
- #計畫內容應載明每年辦理之頻率及方式
- #衛教內容非只限滅火器之使用或只在入住機構時告知不可攜帶之物品以及提供防火單張
- #另每年辦理之防火衛教可依當時發生之事件提醒家屬或住民之注意
- #又辦理之紀錄呈現不宜只有照片，內容建議含時間、地點、出席人員及簽到、衛教內容(最好有講義)、效益以及能有檢討及改善策略。

吸菸住民之防範措施及表單。

- §依菸害防制法15條第一項第三款:「醫療機構、護理機構、其他醫事機構及社會福利機構所在場所。但老人福利機構於設有獨立空調及獨立隔間之室內吸菸室，或其室外場所，不在此限。」
- §同條第二項及第三項:
 - 前項所定場所，應於所有入口處設置明顯禁菸標示，並不得供應與吸菸有關之器物。第一項第三款及第十一款但書之室內吸菸室；其面積、設施及設置辦法，由中央主管機關定之。
 - §第 16 條 下列場所除吸菸區外，不得吸菸；未設吸菸區者，全面禁止吸菸：...
 - 三、老人福利機構所在之室外場所。前項所定場所，應於所有入口處及其他適當地點，設置明顯禁菸標示或除吸菸區外不得吸菸意旨之標示；且除吸菸區外，不得供應與吸菸有關之器物。
- 第一項吸菸區之設置，應符合下列規定：
 - 一、吸菸區應有明顯之標示。
 - 二、吸菸區之面積不得大於該場所室外面積二分之一，且不得設於必經之處。
- §現行老福機構室內均為禁菸區，大多有張貼禁菸標示，且在住民進住及住民公約均有強調禁菸，但為使有菸癮之住民能紓解菸癮，會在室外設置吸菸區，並請家屬或照顧人員陪同，甚有訂定時間表。
- §請依前述訂有相關防範措施及表單

情緒不穩住民之防範措施及輔導表單。

- &建能訂有具體之防範措施及輔導表單
- &情緒不穩之態樣含憤怒、焦慮、沮喪、坐立不安、睡眠不安穩、暴力.....等
- &工作人員應有敏感度察覺住民的情緒起伏
- &如何緩和情緒，可以請機構之專業人員進行輔導，如有需要就醫可以提供轉介，適當時機亦可請親友協助陪伴
- &**切記不要只有納入加強管束**

危險物品保管安全之定期檢查辦法及策略 (含查檢表)

- 應訂有危險物品保管安全之定期檢查辦法，內容有:
-

- 1.危險物品的定義：含住民及機構之危險物品

住民之危險物品:例如打火機、剪刀、水果刀、尖銳物品……等

機構之危險物品:例如酒精、廚房的物品如刀具、油類、瓦斯的存放方式等

住民危險物品可以依住民的自理程度調整

- 2.危險物品的查察頻率:由機構自訂，最好不要超過一個月
- 3.誰負責查察以及查察表單應落實填寫
- 4.請提供查察之佐證資料
- 5.某些機構認為在進住時已提醒，可以不用再檢查，惟因住民進住期間仍有外出或與家屬見面，建議還是能定期檢查為宜。

編號			指標項目	基準說明	評核方式
4.	4.2	4.2.2	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，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。 3. 確實依據制度執行，並有佐證資料。 4. 至少每年1次修訂工作手冊及相關制度。	2.
					(1)薪資給付制度。
					(2)工作人員名冊 (▲表1-2)。
					(3)排班表及休假紀錄：全體照顧服務員、護理人員。
					(4)教育訓練清單： 全體照顧服務員、護理人員、社工人員。(含職稱、姓名、內部或外部訓練、訓練指定日期期間、時數及內容)
					(5)考核資料：照顧服務員、護理人員及社工員各一人。
					(6)投保紀錄：全體員工。
					(7)工作手冊或制度有修訂指定日期期間並載於頁面處。
					(8)勞工申訴制度。
					(9)勞健保之辦理及身心健康維護措施紀錄。
					(10)身心健康維護措施紀錄

- 工作人員權益制度



- (1)差假制度-工作人員名冊、排班表及休假紀錄
- (2)教育訓練-各職類教育訓練清單
- (3)薪資給付制度-薪資表。
- (4) 退休撫卹制度
- (5)申訴制度
- (6)考核獎勵制度
- (6)勞健保之辦理--全體員工投保資料
- (7) 身心健康維護措施

工作人員差假制度

- ✓所有差假規定應依勞動法規辦理
- ✓尤其注意特休假的給予
- ✓加班時間及7休1要特別注意
- ✓請提供工作人員名冊及排班表與休假紀錄
- ✓請提供打卡或簽到資料

工作人員差假制度

✓所有差假規定應依勞動法規辦理

✓尤其注意特休假的給予

✓加班時間及7休1要特別注意

✓請提供工作人員名冊及排班表

✓請提供打卡或簽到資料

教育訓練

- 機構應訂有教育訓練辦法-含職前訓練、在職訓練(內、外訓)
- 另機構應有年度在職教育訓練計畫
- 外訓部分應有鼓勵措施
- 相關訓練應落實執行並有佐證資料(請提供工作人員之教育訓練統計資料及佐證)-全體人員之清單

薪資給付制度

- 1.機構應訂有個職類薪資給付的額度或範圍
- 2.薪資給付制度應讓工作人員清楚
- 3.薪資給付不宜為面議或密薪
- 4.另薪資支付方式亦請明列

退休撫卹制度

- 1.一般退休可依勞基法相關規定辦理
- 2.撫卹則請機構能訂出給付額度

申訴制度

- ▲應訂定員工申訴辦法及流程
- ▲應載明多元申訴管道
- ▲處理程序應按機構實際執行方式提供
- ▲申訴流程及管道應置於機構明顯處
- ▲可提供申訴信箱，但注意信箱開啟頻率

考核獎勵制度

- 1.請訂定考核方式及頻率
- 2.對考核結果請提供相關獎勵措施
- 3.獎勵措施應符合機構可執行者
- 4.如抄襲其他機構之作為，建議能先行檢視並修正以符合機構的作法
- 5.請提供相關考核及獎勵措施之佐證-照服員、護理人員及社工各一人

勞健保之辦理

- 1.應依法為工作人員投保
- 2.投保類型及額度應符合規定
- 3.長服法32之2—長照特約單位應為所僱長照人員，依勞工保險條例、勞工職業災害保險及保護法、就業保險法、全民健康保險法及勞工退休金條例規定，**辦理參加勞工保險、勞工職業災害保險、就業保險及全民健康保險，並按月提繳退休金。**長照特約單位應確保其長照人員之勞動條件符合勞動有關法規。
- **罰則**48條之1-長照特約單位違反第三十二條之二規定者，依違反各該法律規定處罰，經處罰仍未依規定辦理者，得停止派案；情節重大者，並得終止特約。
- 4.請提供工作人員投保之相關資料-**全體員工**

身心健康維護措施

- 1.依評鑑指標評核說明-身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操...等
- 2.相關佐證不要只提供照片 請註明舉辦之時間、地點及參與人數
- 3.或可說明機構之相關福利措施



謝謝聆聽
敬請指教

工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則

性別工作平等法
第13條 雇主應防治性騷擾行為之發生。其僱用受僱者三十人以上者，**應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法**，並在工作場所公開揭示。

雇主於知悉前條性騷擾之情形時，**應採取立即有效之糾正及補救措施**。

第一項性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法之相關準則，由中央主管機關定之。

- **第4條 性騷擾防治措施應包括下列事項：**
 - 一、實施防治性騷擾之教育訓練。
 - 二、頒布禁止工作場所性騷擾之書面聲明。
 - 三、規定處理性騷擾事件之申訴程序，**並指定人員或單位負責**。
 - 四、以保密方式處理申訴，並使申訴人免於遭受任何報復或其他不利之待遇。
 - 五、對調查屬實行為人之懲戒處理方式。
- **第5條 雇主應設置處理性騷擾申訴之專線電話、傳真、專用信箱或電子信箱，並將相關資訊於工作場所顯著之處公開揭示。**
- **第7條 雇主處理性騷擾之申訴，應以不公開方式為之。**
雇主為處理前項之申訴，**得由雇主與受僱者代表共同組成申訴處理委員會**，並應注意委員性別之相當比例。
雇主為學校時，得由該校之性別平等教育委員會依本準則處理性騷擾申訴事宜。
- **第8條 雇主接獲申訴後，得進行調查，調查過程應保護當事人之隱私權及其他人格法益。**

性騷擾防治準則

- 本準則依性騷擾防治法 (以下簡稱本法) 第七條第三項規定訂定之。
- 第4條 機關、部隊、學校、機構或僱用人應建立受理性騷擾事件申訴窗口。前項組織成員、受僱人**或受服務人員**人數達十人以上者，應設立受理性騷擾申訴之專線電話、傳真、專用信箱或電子信箱，並規定處理程序及專責處理人員或單位。
第一項組織成員、受僱人或受服務人員人數達**三十人以上者**，應訂定並公開揭示性騷擾防治措施，其內容應包括下列事項：
 - 一、防治性騷擾之政策宣示。
 - 二、性騷擾之申訴、調查及處理機制。
 - 三、加害人懲處規定。
 - 四、當事人隱私之保密。
 - 五、其他性騷擾防治措施。

老人福利機構疑似性侵害事件處理原則

- 二、主管機關及機構應定期舉辦相關工作人員之性侵害防治專業訓練
- 前巷性侵害防治專業訓練，應以實務性課程為主，理論性課程為輔。
- 三、機構應建立性侵害事件之預防及處理作業規範並強化其服務對象對性侵害之識別能力，定期舉辦性侵害自我保護訓練。
前項自我保護訓練，機構得併第二點規定辦理。
- 五、機構僱用之工作人員，應遵守機構之工作守則，包括不得對服務對象有性侵害或有其他相關情事等之約定。
- 機構僱用專職、兼職人員或招募志願服務人員，應向目的事業主管機關申請核轉所在地直轄市、縣（市）主管機關查閱應徵者或應從事服務者有無性侵害犯罪加害人登記資料，或要求應徵者應向警察機關申請刑事紀錄證明。
- 六、機構主管、工作人員及其他執行業務之人員，發現機構內服務對象疑似遭受性侵害，應於二十四小時內通報主管機關及當地直轄市、縣（市）政府家庭暴力及性侵害防治中心。

老人福利機構疑似性侵害事件處理原則

- 七、機構主管、工作人員及其他執行業務之人員，知悉有服務對象疑似被性侵害情形而未通報主管機關及當地直轄市、縣（市）政府家庭暴力及性侵害防治中心者，應負行政責任。
- **十一、機構內遇有疑似性侵害事件，請參考下列處遇模式辦理：**
 - （一）機構知悉疑似性侵害事件應即通報，並由家庭暴力及性侵害防治中心協助評估處遇或協調機構進行晤談提出調查報告。
 - （二）機構完成通報程序期間，內部單位應緊急會商，針對法律問題取得共識，並建立統一窗口對外發言。
 - （三）機構於事件發生初期，得視需要提供服務對象所需之相關輔導。於復原期間，得視案情與專家進行討論，並依其個別狀況進行個別或團體之輔導或治療。