

112年度老人福利機構評鑑 暨品質提升卓越計畫說明會

護理類 評鑑暨卓越指標

桃園市政府社會局老人福利科
日期：112年5月8日

護理類委員評鑑項目

指標擺放請區分**AB**兩類，並分別安排**2名護理類陪評人員!**

- A組: B21與管理類委員共評；B2、B27與社工委員共評
- B組: A11與管理類委員共評；B2 與社工委員共評

A組委員

B2 (二級)→與社工類委員共評，
社工類委員主責評分

B9

B11~B16

B21與管理類委員共評，
管理類委員主責評分

B22、B23、B25、B26

B27 與社工類委員共評，
社工類委員主責評分

C15 (一級)

B組委員

A11 (一級)→與管理類委員共評，
管理類委員主責評分

B2 (二級)→與社工類委員共評，
社工類委員主責評分

B10 (二級)

B17~B20、B24、B28~B29、B31.

C7 (二級)

C8

C13、C14.

C16(二級)

護理類評鑑注意與配合事項

- 護理照顧類指標採各項文件（含個案資料、紀錄表單及相關照片）檢閱、**實地察看**、現場住民或工作人員**訪談**及**技術抽測**
- 請機構依班表常規排定現場工作者進行照顧工作(請盡量勿因評鑑影響現場工作)
- 現場抽測技術會以住民為單位，請以當天班表排班**實際照顧工作者進行**，請勿指定特定工作者執行。
- 抽測與實地觀察工作人員相關照顧品質標準不同時，**以實地觀察為主要評分依據**。



A、經營管理效能

評鑑指標

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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 <u>隨時保持至少有我國籍照顧服務員1人上班。</u> 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 <ol style="list-style-type: none"> 檢視工作人員名冊及相關證明。 核對排班表及照護紀錄等資料。 本國籍照服員應有國民身分證。(外配及陸配持有效居留證) 現場瞭解實務操作。 基準說明 1「.全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算。 照顧服務人員係檢視4年內之配置狀況，<u>基準說明2，以指標公告日後之資料為主。</u> 	E.完全不符合。 C.符合第1項。 <u>B.符合第1、2項</u> A.完全符合。	★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 間1:35 *與社工委員共評



B、專業照護品質

評鑑指標

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	B2	個案服務計畫與評值及管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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、心理及社會需求評估等。 2. 至少每3個月(安養機構 6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. 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。 4. 建立每位服務對象的資料檔，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。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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. 請教各類專業人員(個管師、社會工作人員、護理人員其他專業人員)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 3. 檢閱服務對象體重測量紀錄。 	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。	*與社工委員共評

醫療法第七十條

◎ 第70條（病歷之保管及銷毀）[相關罰則]

- ◎ 醫療機構之病歷，應指定適當場所及人員保管，並至少**保存七年**。

（護理人員法第25條護理人員執行業務時，應製作紀錄。前項紀錄應由該護理人員執業之機構保存十年）

- ◎ 但未成年之病歷，至少應保存至其**成年後七年**；人體試驗之病歷，應永久保存。
- ◎ 醫療機構因故**未能繼續開業**，其病歷應**交由承接者**依規定保存；
- ◎ 無承接者時，病人或其代理人得要求醫療機構交付病歷；其餘病歷應繼續保存六個月以上，始得銷燬。
- ◎ 醫療機構對於**逾保存期限得銷燬之病歷**，其銷毀方式應確保病歷內容**無洩漏之虞**。

評鑑指標

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
	B9	提供服務對象例行及必要之醫療服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 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3個月(長期照顧機構每1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 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	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。	

門診醫療紀錄非巡診紀錄

卓越指標

指標編號	指標內容	基準說明	評核方式 / 操作說明	備註
4.5	醫療照顧服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聘有特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務。 2. 能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。 3. 依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務： <ol style="list-style-type: none"> (1)提供特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務合約書 (2)提供特約醫師報備支援資料(111年7月1日至實地查核前一日) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫師巡診紀錄不得以門診看診取代。 2. 請機構避免提供只有勾選式表單格式，請依照服務對象特性紀錄。
			<ol style="list-style-type: none"> 2. 提供5位服務對象醫師巡檢紀錄，並有處理服務對象健康問題之醫療紀錄(非提供空白表單需有完整文字紀錄) 	
			<ol style="list-style-type: none"> 3. 提供至少1位個別需求之服務對象巡診紀錄，並有依照個別需求檢討修訂醫療處置之紀錄 	

評鑑指標

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	B10	防疫機制建置情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務對象體溫每日至少測量1次，工作人員體溫每週至少測量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」規定按時上網登載。 2. 呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件應訂有作業流程及通報辦法且依規定按時通報。 3. 配置洗手設施及實施手部衛生作業。 4. 制定感染管制手冊確實執行並定期更新。 	文件檢閱 現場訪談 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱通報作業流程。 2. 訪談工作人員是否熟悉。 3. 檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少1次及有否異常。 4. 檢閱服務對象體溫通報資料，口述或實際操作電腦。檢閱服務對象體溫通報資料，口述或實際操作電腦。 5. 每間寢室有洗手設施包含(乾)洗手液或酒精性消毒液且在效期內。 6. 實地察看房間洗手設施。 7. 抽測工作人員是否會正確洗手。 8. 應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。 	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。	

109年2月起工作人員應每日測量體溫

卓越指標

指標編號	指標內容	基準說明	評核內容		備註
4.1.1	長照機構手部衛生指標	<ol style="list-style-type: none"> 酒精性乾洗手設備設置位置應符合照護點概念並方便工作人員使用之原則，考量機構特性，酒精性乾洗手液設備可調整擺放置於護理站、工作車、每間寢室或由工作人員身攜帶。 機構可依照護性質，選擇採用工作人員隨身攜帶酒精性乾洗手液比率或固定式酒精性乾洗手設備完整率達80%。 工作人員係指直接照顧服務對象之工作人員。 	設置方式請勾選(可複選) <input type="checkbox"/> 固定式酒精性乾洗手 <input type="checkbox"/> 隨身攜帶式乾洗手液	1.1固定式酒精性乾洗手設備位置(附照片)及數量，並於平面圖上標示清楚。(標示位置如護理站、工作車、寢室內等)	
				1.2隨身攜帶式乾洗手液佩戴人員及數量。	
				2.每月計算完整率並呈現(需達80%)	
				3.分裝後使用之酒精期限應在一個月內；原裝酒精應在有效期限內	

評鑑指標

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
	B11	服務對象處方藥品安全管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 實地察查藥品儲存情形。 4. 檢閱管制藥品回收處理或銷毀紀錄。 5. 依據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>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p> <p>C. 符合第1、2項。</p> <p>B. 符合第1、2、3項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

管制藥品管理條例

- ▶ 第 20 條 第三級、第四級管制藥品之輸入、輸出及製造，除依藥事法第三十九條規定取得許可證外，應逐批向食品藥物局申請核發同意書。但因特殊需要，經中央衛生主管機關許可者，不在此限。
- ▶ 第 21 條 管制藥品之販賣，應將購買人及其機構、團體之名稱、負責人姓名、管制藥品登記證字號、所購品量及販賣日期，詳實登錄簿冊，連同購買人簽名之單據保存之。
- ▶ 第 22 條 第一級、第二級管制藥品之申購，食品藥物局得限量核配；其限量辦法，由中央衛生主管機關定之。
- ▶ 第 23 條 在國內運輸第一級、第二級管制藥品，應向食品藥物局申請核發憑照，始得為之。但持有當地衛生主管機關證明，為辦理該藥品銷燬作業而運輸者，不在此限。
- ▶ 第 24 條 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。
- ▶ 第 25 條 管制藥品之標籤，應以中文載明管制級別、警語及足以警惕之圖案或顏色；其屬麻醉藥品者，並應以中文標示麻醉藥品標幟。

評鑑指標

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
	B12	提供服務對象藥事服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由醫護人員執行處方及給藥，並確實執行三讀五對，且有紀錄。 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。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	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。	

評鑑指標

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
	B13	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none">1. 訂有服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生跌倒案件應逐案及定期(至少每半年)進行分析，檢討並有改善方案。2. 針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none">1. 檢視資料。2. 請教工作人員，如何執行。	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 第1項部分符合。</p> <p>C. 符合第1項。</p> <p>B. 符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

評鑑指標

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
	B14	服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none">1. 訂有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，如有發生壓力性損傷案件應逐案及定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。2. 針對服務對象壓力性損傷有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none">1. 檢視資料。2. 請教工作人員，如何執行。	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 第1項部分符合。</p> <p>C. 符合第1項。</p> <p>B. 符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	安養機構不適用。

評鑑指標

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
	B15	服務對象疼痛偵測與處理情形	<ol style="list-style-type: none">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。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。3. 確實執行與記錄疼痛處理與反應。4. 依評值結果修正處置措施。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視相關資料。 2. 請教工作人員，如何執行。	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。	

評鑑指標

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
	B16	服務對象約束處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有服務對象約束處理辦法及流程，並確實執行，如有約束個案應定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。 須經醫師診斷或護理人員專業判斷，並有個別化評估。 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。 約束過程中並應隨時監測且有完整紀錄。 無不當之約束。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視相關資料。 請教工作人員，如何執行。 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。 	E. 完全不符合。 D. 符合第1、2項，且第3項部分符合。 C. 符合第1、2、3項，且第4項部分符合。 B. 符合第1、2、3、4項，且第5項部分符合。 A. 完全符合。	安養機構不適用。

評鑑指標

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
	B17	服務對象感染預防、處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none">1. 有服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)檢討並有改善方案。2. 針對服務對象感染有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none">1. 檢視資料。2. 請教工作人員，如何執行。	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 第1項部分符合。</p> <p>C. 符合第1項。</p> <p>B. 符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

評鑑指標

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
	B18	服務對象非計畫性住院處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none">1. 訂有服務對象非計畫性住院處理辦法及流程，並確實執行，如有發生非計畫性住院案件，應逐案及定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。2. 針對非計畫性住院之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none">1. 檢視資料。2. 請教工作人員，如何執行。	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 第1項部分符合。</p> <p>C. 符合第1項。</p> <p>B. 符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

評鑑指標

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
	B19	服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形	<ol style="list-style-type: none">1. 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，如有發生非計畫性體重改變案件，應逐案及定期(至少每半年)進行分析、檢討並有改善方案。2. 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。	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none">1. 非計畫性體重改變係指30天內體重改變±5%以上。2. 檢視資料。3. 請教工作人員，如何執行。4. 查核每位服務對象每月至少追蹤測量體重1次，並有紀錄。	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 第1項部分符合。</p> <p>C. 符合第1項。</p> <p>B. 符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	

評鑑指標

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
	B20	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	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安養機構不適用。 2. 未收容管灌個案者不適用鼻胃管移除指標。 3. 未收容導尿管個案者不適用導尿管移除指標。 4. 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

評鑑指標

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	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。	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。 *與管理委員共評

出院後三個月內之病歷摘要亦可認列，但須有符合健康檢查項目之摘要紀錄

評鑑指標

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
				<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none">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。 <p>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。</p>		

評鑑指標

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
	B22	侵入性照護之執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3. 定期稽核侵入性照護技術之正確性。 4. 依稽核結果，有檢討及改善措施。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。 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) 3. 訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。 	E. 完全不合。 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。	

評鑑指標

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
	B23	提供緊急送醫服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 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。 	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。	

卓越指標

指標編號	指標項目	基準說明	評核內容	備註
4.5	醫療照顧服務	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。	1. 緊急送醫流程： (1) 提供機構緊急送醫辦法及流程 (2) 提供機構醫療資源網絡名冊	
			2. 送醫前視需要提供必要之緊急措施	
			3.1 提供服務單位備有緊急送醫之交通工具檢查紀錄	3.1和3.2請擇一勾選
			3.2 提供機構有效期限之救護車合作契約	
			4. 住民緊急就醫處理過程及紀錄(非空白表格)： (1) 送醫護理紀錄 (2) 第一時間緊急處理紀錄 (3) 與家屬連繫紀錄 (4) 其他	提供1名服務對象

評鑑指標

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
	B24	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	<ol style="list-style-type: none">依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗。未施打疫苗者之原因，留有紀錄。具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。	文件檢閱 檢閱預防性疫苗接種紀錄(疫苗接種清冊應有醫療院所完整核章)。	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	
		備註：	疫苗接種清冊應註明施打與否、施打日期、疫苗批號、醫師評估簽章及施打機構核章。	施打日期、疫苗批號、		

卓越指標

指標編號	指標內容	基準說明	評該內容	備註
4.1.3	長昭機構流感疫苗接種指標	<ol style="list-style-type: none">1. 符合公費流感疫苗接種之工作人員或住民，實際接受流感疫苗接種率達 80%(排除經評估具接種禁忌症不宜接種者)。2. 「不適合接種」指經評估具接種禁忌症不適合接種。	<p>評核期間：111/10/1至實地查核前一日</p> <p>公費流感疫苗接種之工作人員及服務對象：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 施打名冊及總表2. 不施打名冊及總表(需有診所之醫師姓名、評估、批號、接種院所核章，並須具備不施打疫苗同意書(含原因))	總表需註明應施打人數/實際施打人數/未施打人數及施打率。

109年至112年度流感疫苗施打率成效統計

【參考範例】

年度	109	110	111	112
施打率	88%	89.2%	94.2%	98%

評鑑指標

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
	B25	提供服務對象日常活動情形	<ol style="list-style-type: none"> 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服務對象每天至少下床1次。 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。 3. 照顧者依據物理/職能治療師(生)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。 4. 依服務對象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。 	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 現場訪談服務對象下床頻率。 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。 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。 	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第 1 項。</p> <p>C.符合第 1、2 項。</p> <p>B.符合第 1、2 項，且符合第3、4項其中1項。</p> <p>A.完全符合。</p>	安養服務對象不適用。

評鑑指標

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
	B26	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	<ol style="list-style-type: none">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。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。3. 尊重服務對象個人之裝扮，如髮型、衣物配件等。4. 紀錄內容與實際操作相符。	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none">1. 檢視服務對象之洗澡及清潔紀錄。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。3. 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。4. 實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。5. 現場訪談服務對象。	<p>B.符合第 1、2 項，且符合第 3、4項其中 1 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	

評鑑指標

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
	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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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，大小適合個別人體尺寸)、如廁等生活輔助器具及支持環境。 提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 檢視服務對象之照護紀錄。 檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。 請教服務對象日常如何使用各類輔具。 請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。 	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，且符合第4項至第6項其中2項。 A.完全符合。	*與社工委員共評

評鑑指標

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
			<ol style="list-style-type: none">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。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。			

卓越指標

指標編號	指標內容	基準說明	評核內容	備註
4.4	提升服務對象自我照顧能力之促進	<ol style="list-style-type: none"> 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，並納入自立支援之照顧精神。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定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，確實執行並有紀錄(應檢附評估、訓練、追蹤等各類表單格式) 	提供2名服務對象。

110年至112年度增加服務對象自我照顧能力成效統計

【參考範例】

年度	公式	飲水	進食	穿脫衣物	行走	如廁	鼻胃管 移除	尿管 移除	達成率
110	達成人數 (分子)										
	訓練人數 (分母)										
111	達成人數 (分子)										
	訓練人數 (分母)										
112	達成人數 (分子)										
	訓練人數 (分母)										

110年至112年度增加服務對象自我照顧能力成效統計

【參考範例】

年度	公式	飲水	進食	穿脫衣物	行走	休閒活動	如廁	鼻胃管 移除	尿管移 除	失禁	合計	成功率
110	達成人數 (分子)	5	12	8	22	42	7	2	5		103	34%
	訓練人數 (分母)	22	50	23	55	65	33	26	28		302	
111	達成人數 (分子)	3	6	7	16	31	4	4	3	11	85	30%
	訓練人數 (分母)	16	44	19	47	53	27	22	24	32	284	
112	達成人數 (分子)	6	11	12	22	35	8	6	4	14	118	34.9%
	訓練人數 (分母)	22	40	23	55	62	38	31	28	39	338	

評鑑指標

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
	B28	服務對象膳食及菜單擬定情形	<ol style="list-style-type: none">1. 菜單由專任或特約營養師擬定並提供諮詢。2. 提供營養、衛生且多變化之菜色，並達營養均衡原則。3. 提供至少2星期之循環菜單，且與每日餐食相符。4. 每週至少提供1次快樂餐。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none">1. 檢閱菜單等紀錄與文件。2. 實地察看供食內容。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。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。	E.完全不符合 D.符合第1項。 C.符合第1項，且符合第2項至第4項其中1項。 B.符合第1項，且符合第2項至第4項其中2項。 A.完全符合。	

評鑑指標

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
	B29	提供個別化飲食情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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)，設計並提供個別化飲食。 2. 對營養指標異常之服務對象，有營養師介入個別化改善措施，且定期評值追蹤及修正飲食照護計畫。 3. 提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等。 4. 依服務對象生活習慣或宗教因素提供符合個人偏好之食物(如素食者或有禁忌者)。 5. 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。 	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視服務對象營養照護紀錄。 2. 現場了解服務對象個別化餐食提供情形。 	E.完全不符合。 D.符合其中2項。 C.符合其中3項。 B.符合其中4項。 A.完全符合。	有關基準說明第5項「每半年至少1次」部分，以指標公告日後之資料為主；指標公告日前為「每年至少2次」。

評鑑指標

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
	B31	管灌服務對象餵食情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管灌服務對象有個別之灌食空針，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，每日至少管灌一次自然食材。 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 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> 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. 果計算新鮮食材。 5. 檢測機構工作人員管灌技術正確性。 	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。	<ol style="list-style-type: none"> 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。

使用灌食筒或灌食袋需有醫療及健康需求之相關佐證資料，並有提出灌食筒或灌食袋技術操作標準及安全照顧須知

卓越指標

指標編號	指標項目	基準說明	評核內容	備註
4.1.2	長照機構工作人員感染管制教育訓練指標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在職員工每年應接受至少4小時感染管制課程 2. 專責人員每年應接受至少8小時感染管制課程 3. 在職員工及專業人員感染管制教育訓練達100% 4. 在職員工指第一線會接觸到服務對象的所有工作人員，包括護理人員、社工人員、照顧服務人員、清潔人員志工等，機構編制內、約聘雇、兼任、外包以及報備支援之人力 5. 專責人員指機構指派之編制內全職人員，以專任或兼任方式均可負責推動機構內感染管制作業；且專責人員資格須符合「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4條第2項規定 	<p>1.感染管制教育訓練計畫：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)在職工作人員名冊(▲表4-1) (2)工作人員(在職員工/專責員工)訓練內容 (3)課程內容(類型/名稱) <p>2.評核期間：111/7/1-實地查核前一日</p> <p>感染管制教育訓練資料</p> <p>▲表4-2及其他附件資料</p> <p>資料需符合：</p> <p>在職員工教育訓練課程內容、時數證明(至少4小時)</p> <p>專責人員教育訓練課程內容、時數證明(至少8小時)</p> <p>在職員工及專責人員感染管制教育訓練需達100%</p> <p>3.專責人員資格證明：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)學歷 (2)20小時感染管制訓練時數 (3)相關佐證 	<p>其他附件資料：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.線上課程：主任/社工/護理人員/照服員，請附上社會局核備時數公文+證書 2.符合教育訓練課程：提出相關上課證明+證書 3.機構自辦訓練認證方式：社會局核備公文(計劃書/成果報告)+證書 4.長期照護機構感染管制數位學習課程類別請參考疾管署網站並至e等公務園+學習平臺完成學習並取得證書



C、安全環境設備

評鑑指標

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	C7	餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 具乾貨、冷凍及冷藏食材之設備，並有定期溫度監控管理與紀錄，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。 食物檢體留存(整份或每樣食物200公克)分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。 洗碗及洗菜應分槽處理。 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，且設置區位符合便利性。 	文件檢閱現場察看 <ol style="list-style-type: none"> 檢視廚房(或配膳室)、餐廳現場環境設施設備及每日環境管理紀錄。 檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。 現場檢視食材儲存設備之保存溫度及分類儲放情形。 老人福利機構之膳食不可外包。 檢視餐廳定期清掃及消毒紀錄。 	E.完全不符合。 D.符合第1、2項。 C.符合第1、2、3項，且符合第4項至第6項其中1項。 B.符合第1、2、3項，且符合第4項至第6項其中2項。 A.完全符合。	有關基準說明第4項「整份或每樣食物200公克」部分，以指標公告日後之資料為主，指標公告日前為「整份或每樣食物100公克」。

整份食物
200公克



每樣食物
200公克



評鑑指標

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
				<p>6. 餐廳設置區位係指失能服務對象能夠在生活群或照護單元內即有用餐空間，而不需離開其生活群或照護單元</p> <p>7. 「定期」意指固定時間即可。</p> <p>8. 設施設備可滿足服務對象之需求係強調餐廳之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。</p>		

評鑑指標

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
	C8	污物、事業廢棄物處理及環境病媒、蟲害防治情形	<ol style="list-style-type: none"> 訂有機構污物處理辦法及流程。 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。 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。 備有效期內廢棄物委託處理合約。 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。 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。 每半年委外病媒防治業作病媒、害蟲防治，應有佐證文件。 	<p>實地察看文件視</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構污物處理辦法及流程。 現場察看機構污物處理動線應符合感染管制原則。 「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過去，若是經由鄰近既有連接走道輸送則不屬之。 	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1、2項。</p> <p>C.符合第1、2、3項，且符合第4項至第7項其中2項。</p> <p>B.符合第1、2、3項，且符合第4項至第7項其中3項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 有關基準說明第7項，以指標公告日後之資料為主；指標公告日前為「委外清潔公司作蚊蟲防治，應有佐證文件」。

評鑑指標

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
				<ol style="list-style-type: none">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可自行進行，亦可委外進行，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。		<ol style="list-style-type: none">2. 病媒防治業合格名單可在「行政院環境保護署毒物及化學物質局-環境用藥許可證及病媒防治業網路查詢系統」查詢。

評鑑指標

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
	C13	隔離空間設置及使用情形	<ol style="list-style-type: none"> 設有隔離空間且在立案面積內，並具獨立空調、衛浴設備及緊急呼叫設備。 隔離空間、位置符合感染管制相關規定。 明確規範隔離空間使用對象 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，並依服務對象需求提供合宜的隔離照護技術。 	<p>文件檢閱 實地察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱隔離空間使用規定。 察看是否設置隔離空間及其動線。 隔離空間含在申請的床數中。 隔離空間適用對象為新入住或出院或疑似感染個案。 獨立空調、衛浴設備之隔離空間係屬感染管制之基本條件，其輸送之動線路徑須符合感染管制原則。 	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項。</p> <p>C.符合第1、2項。</p> <p>B.符合第1、2、3項。</p> <p>A.完全符合。</p>	

評鑑指標

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
	C14	設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。 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。 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 <ol style="list-style-type: none"> 檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練辦法。 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。 檢閱機構之儀器有定期校正之紀錄。 定期查核各類設備、儀器操作技術之紀錄。 現場訪問及抽測工作人員操作情形。 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。 	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。	

評鑑指標

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	C15	護理站設施設備設置情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 護理站應有基本急救設備、準備室、護理紀錄櫃、藥品及醫療器材存放櫃、工作台、治療車及洗手設備。 2. 各項設備定期維護且功能正常，藥品須在效期內。 3. 每層樓設護理站或簡易護理工作站(機構內至少設有一處護理站)。 <p>※基本急救設備之項目包含： (1)氧氣；(2)鼻管；(3)人工氣道；(4)氧氣面罩；(5)抽吸設備；(6)喉頭鏡；(7)氣管內管；(8)甦醒袋；(9)常備急救藥品。</p> <p>* 常備急救藥品： Albuterol(Aminophylline等支氣管擴張劑)1瓶、Atropine5支、Epinephrine(或Bosmin等升壓劑)10支、Sodium bicarbonate5支、Vena5支、Solucortef5支、50%G/W3支、NTG.Tab數顆。</p>	<p>文件檢閱實地察看 現場訪談測試</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱相關檢查保存紀錄。 2. 現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。 3. 訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。 4. 安養機構應至少設置1處護理站，其護理站之急救藥物品項比照救護車裝備標準之「一般急救箱配備項目表」。 5. 每護理站應至少備有1套急救設備。 6. 簡易護理工作站備有一般急救箱。 	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項。</p> <p>C.符合第1、2項。</p> <p>B.符合第1、2項，且第3項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	

含通條

一般型急救箱配備項目表

項 目	數 量	項 目	數 量	項 目	數 量
體溫計(肛溫及腋溫)	各1支	壓舌板	2支	生理食鹽水(500ml)	1袋
寬膠帶	2捲	血壓計	1組	甦醒袋(含接頭及口罩)	1組
止血帶(止血用)	2條	聽診器	1組	咬合器	2個
剪刀	1把	紗布繃帶(大、中、小)	各2捲	口呼吸道(含各種大小型式五)	1組
優碘液	1瓶	彈性繃帶	2捲	鼻咽呼道(含各種大小型式五)	1組
護目鏡	2個	三角巾	5條	手電筒及其備用電源	1組
紙口罩	1盒	手套	4雙	驅血帶(靜脈注射用)	1條
鑷子(有齒及無齒)	各1支	酒精棉片	10片	活性炭粉末	1瓶
乾棉球	1包	彎盆	1個		
紗布(2"x2"、3"x3"、 4"x4")	各2包	垃圾袋	2個		

附表五-六

消防車輛裝備器材管理維護作業規範(104/10/21 修正)