

# 111年度臺南市一般護理之家 督導考核指標說明

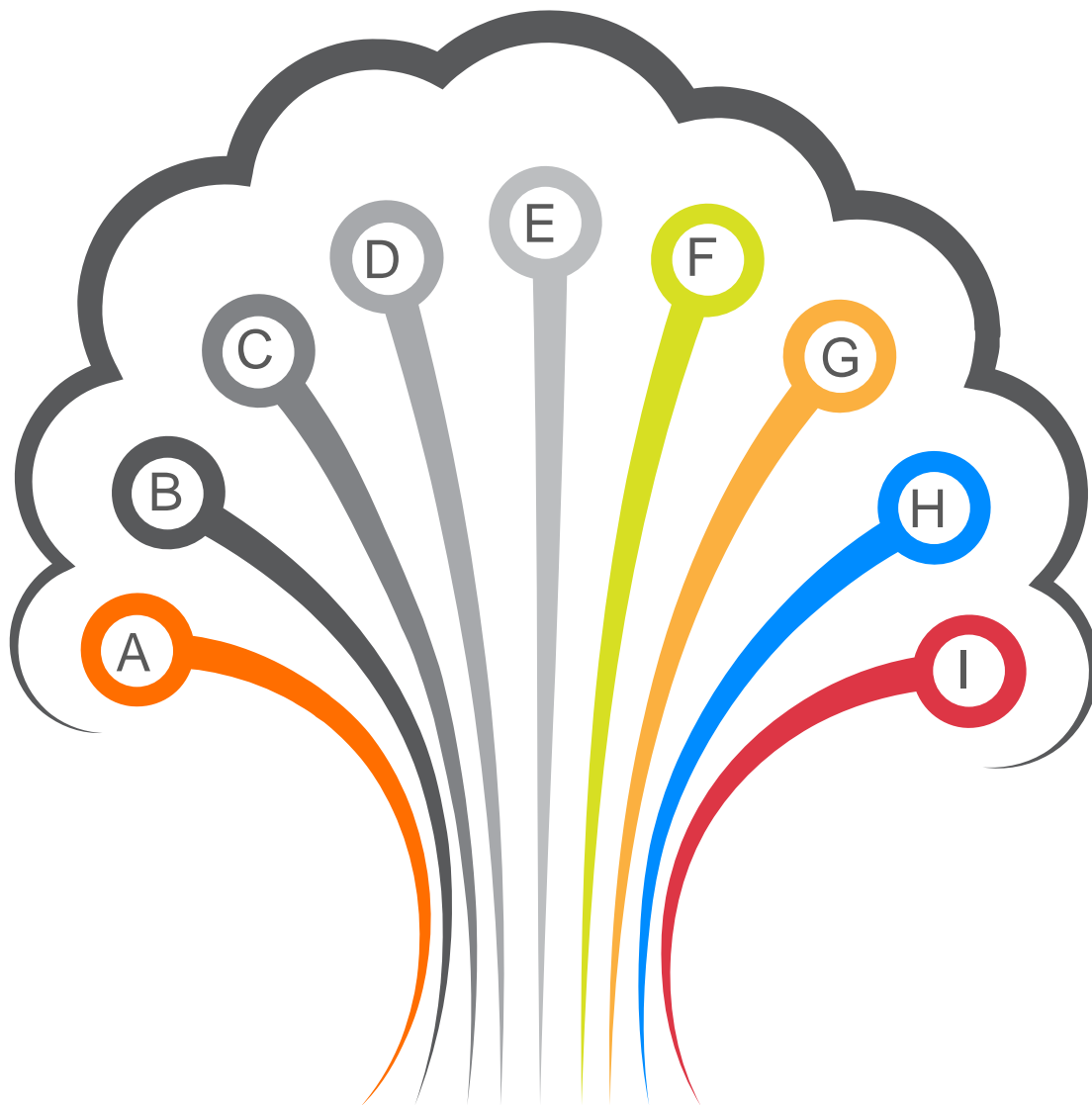


梁亞文 PHD  
老人服務事業管理系  
國立臺中科技大學  
[ywliang@nutc.edu.tw](mailto:ywliang@nutc.edu.tw)  
03/03、05/2022

# Outline

- 整體說明
  - 111年度臺南市一般護理之家督導考核指標
  - 委員
- 行政組織、經營管理與服務對象權益保障
- 創新改革
- 最後叮嚀

# 111年度臺南市一般護理之家督導考核指標



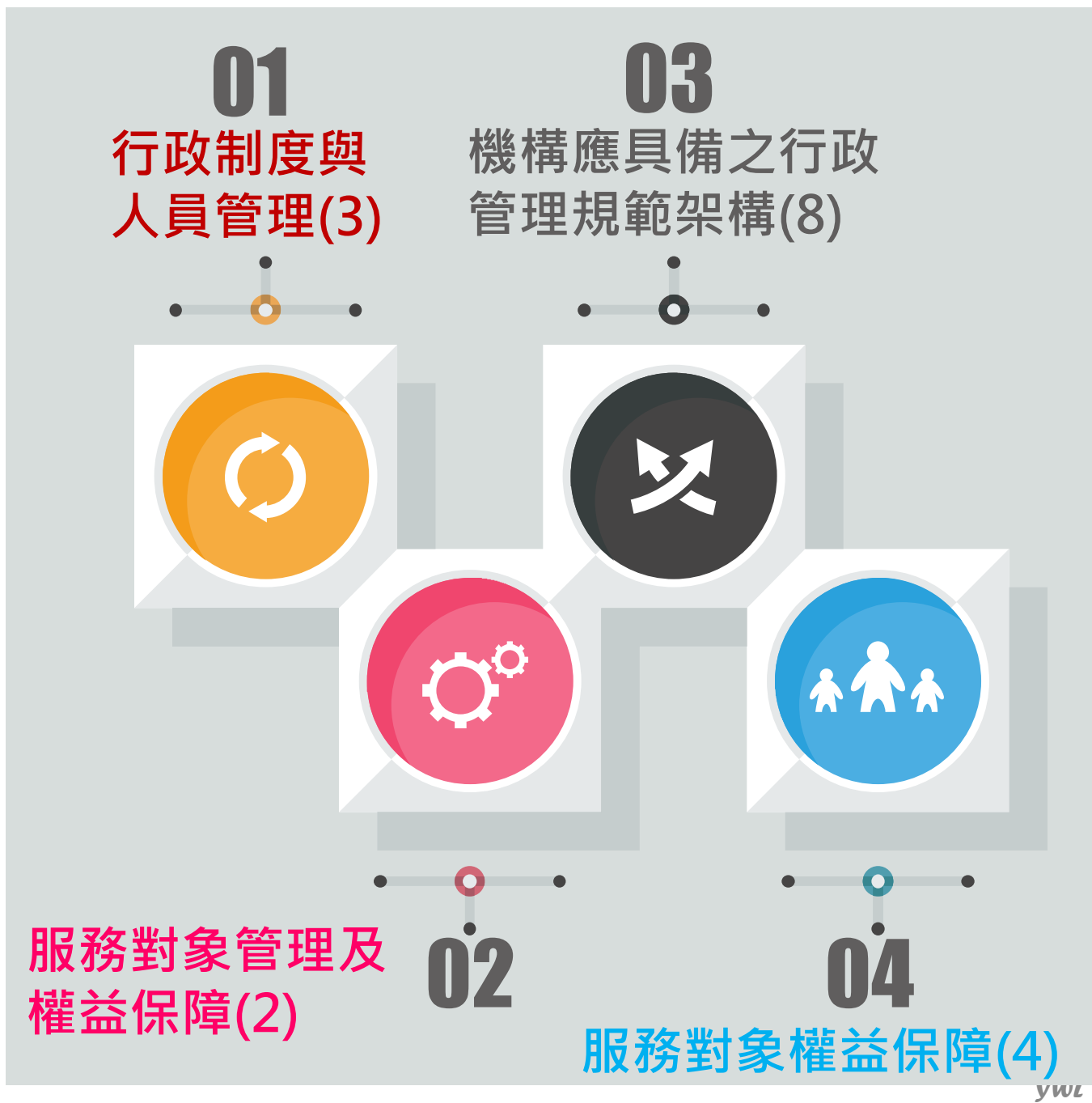
- A 行政組織、經營管理與服務對象權益保障
- B 專業照護品質
- C 安全設備與公共安全
- D 創新改革
- E 食品衛生(衛生局)
- F 勞工權益(勞工局)
- G 建築安全及無障礙設施設備(工務局)
- H 消防安全(消防局)
- I 事業廢棄物(環保局)

# 委員

- A-D分由三位委員負責
- A & D
  - 行政組織、經營管理與服務對象權益保障
  - 創新改革
- B
  - 專業照護品質
- C
  - 安全設備與公共安全
- 前述E-I由各局處派員負責
  - 衛生局、勞工局、工務局、消防局、環保局

# A. 行政組織、經營管理 與服務對象權益保障

17 項指標



# A1 行政制度與人員管理

提供投保繳費證明

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A1.1	機構負責人實際管理行政作業與照護品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>機構負責人專任且於機構投保勞保、健保、提撥勞退金。</u></li> <li>2. <u>機構負責人參加臺南市政府衛生局辦理之當年度機構督考說明會。</u></li> <li>3. <u>機構負責人參加行政管理或品質管理相關研習課程每年至少4小時。</u></li> <li>4. <u>機構負責人實際管理機構行政與照護品質，並留有紀錄或相關佐證資料(例如，親自規劃年度計畫、主持品質管理檢討會議、緊急及意外事件處理檢討會議、家屬說明會、勞資會議等之紀錄)。</u></li> </ol>	文件檢閱 現場訪談機構負責人 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視負責人班表、投保勞保、健保及提撥勞退金明細資料。</li> <li>2. 臺南市政府衛生局辦理之一般護理之家督考說明會及災害預防等相關教育訓練(機構提供訓練證明)。</li> <li>3. 檢視機構負責人研習相關證明。</li> <li>4. 檢視實際參與行政與照護品質管理之相關佐證資料。</li> <li>5. <u>機構負責人應親自簡報、詢答。</u></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>D. 符合其中1項。</li> <li>C. 符合其中2項。</li> <li>B. 符合其中3項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>

提供佐證資料

同111 N.H.A. A1.1

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A1.2	<p>專任人員配置及急救訓練情形</p> <p>1.15床至少應有一人。  2.設有日間照護者，按登記提供服務量，每登記提供20人之服務量，應增置一人。  3.收住呼吸器依賴個案達4床以上者，其人員應符合下列規定：每10床應有一人，不足10床以10床計；至少有一位護理人員具備呼吸照護臨床經驗2年；收住呼吸器依賴個案以24床為計算單位，每超過24床應再增加一人。</p>	<p>1.護理人員設置及資格符合相關法規。  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，其人數不超過全數照顧服務員1/2。  3.社會工作人員設置及資格符合相關法規。  4.最近3年內專任工作人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄由衛生局提供)。  5.現職每位專兼任護理人員、照顧服務員、營養師、藥師、復健治療師及社工人員，具有 CPR+AED或BLS或ACLS急救訓練證照，且在效期內。  6.護理人員及照顧服務員人力配置分別達設置標準之1.4倍(休假係數)以上。</p>	<p>現場訪談  文件檢閱</p> <p>1. 專任工作人員包括：  <u>護理人員、照顧服務員、社會工作人員</u>。  2. 檢視專任工作人員名冊及相關證明與資格。  3. 護理人員：  (1)專任聘用人數(需與「護產人員暨機構管理資訊系統」資料相符)符合機構設置標準規定，須完成執業登錄，且全日均應有護理人員上班。</p>	<p>E.符合項目未達2項。  D.符合其中3項。  C.符合其中4項。  B.符合其中5項。  A.完全符合。</p>

同111 N.H.A. A1.2

Ex, 護家設有60床,  
每15床1位護理人員,  
 $60/15=4$   
 $4*1.5=6$

指標	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明
A1.2		3	<p>3.社會工作人員：</p> <p>(1)專任社會工作人員之資格及聘任人數符合法規標準規定。</p> <p>(2)未滿100床之機構：  A.應指定專人負責社會服務工作，<u>不得以機構內任職之護理人員、照顧服務員同時兼任社工人員</u>。  B.社會工作人員<u>每週至少需提供服務8小時，且每週時數不得合併計算(即每週皆須至少8小時，非指平均每週至少8小時)</u>。</p> <p>(3)核對社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。</p> <p>(4)設置規定：100床至200床以下者，應有1人；200床以上者，應有2人。</p> <p>(5)資格規定：(符合下列其一資格者)  (5-1)大專院校社會工作系(組、所)或醫學社會學系(所、組)畢業者。  (5-2)曾修習社會工作(福利)實習或實地工作學分，並修畢下列5領域15學科，每學科至多採計3學分，總計達45學分以上課程。</p>
領域	學科		
社會工作概論領域課程二學科	1.社會工作概論。 2.社會福利概論或社會工作倫理。		
社會工作直接服務方法領域課程三學科	1.社會個案工作。 2.社會團體工作。 3.社區工作或社區組織與(社區)發展。		
人類行為與社會環境領域課程四學科	1.人類行為與社會環境。 2.社會學。 3.心理學。 4.社會心理學。		
社會政策立法與行政管理領域課程四學科	1.社會政策與社會立法。 2.社會福利行政。 3.方案設計與評估。 4.社會工作管理或非營利組織管理。		
社會工作研究法領域課程二學科	1.社會工作研究法或社會研究法。 2.社會統計。		



代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A1.3	緊急及意外事件處理辦法、流程及執行情形	<p><b>1. 護理人員、照顧服務員及社工人員</b>，應完成緊急及意外事件預防及處理(含緊急就醫)之教育訓練。</p> <p>2. 對緊急及意外事件進行檢討、分析，提出具體改善措施，有後續處理紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱「緊急及意外事件處理辦法」。</li> <li>2. 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。</li> <li>3. 與工作人員訪談發生事件時之處理情形。</li> <li>4. 與負責人員訪談是否針對年度內發生之緊急及意外事件進行分析及檢討。</li> </ol>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>C. 符合其中1項。</p> <p>B. 符合其中1項及另一項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>

# A2服務對象管理及權益保障

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A2.1	防疫機制並落實執行及檢討改善	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.機構內所有工作人員應完成傳染病及群聚感染事件預防及處理流程之教育訓練。</li> <li>2.對傳染病及群聚感染事件進行檢討、分析，提出具體改善措施，有後續追蹤紀錄。</li> <li>3.配合衛生福利機構(住宿型)感染管制措施相關規定，經中央或地方主管機關感染管制查核通過；有限期改善事項者，已完成改善。</li> </ol>	請疾管科協助提供110年度抽查查核資料	<p>E.完全不符合。</p> <p>C.符合其中1項。</p> <p>B.符合其中2項。</p> <p>A.完全符合。</p>

同111 N.H.A. A2.1

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A2.2	推動安寧緩和療護及病人醫療自主權	<ol style="list-style-type: none"> <li>對住民或家屬提供安寧療護緩和醫療(例如，DNR簽立、預立醫囑等)、病人自主權利法相關資訊。</li> <li>護理人員及社工人員應完成安寧療護、緩和醫療及病人自主權利法之教育訓練。</li> <li>訂有上述安寧療護、緩和醫療相關作業辦法、流程。</li> <li>訂有鼓勵家屬針對DNR共同討論共識決定的機制，及訂有已簽訂DNR及<u>未簽訂DNR的作業辦法及流程</u>。</li> <li><u>有DNR實際於健保卡上註記之案例</u>。</li> <li>除護理人員及社工人員之機構內人員完成安寧療護、緩和療護及病人自主權利法之教育訓練。</li> </ol>	<p>現場訪談 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱機構提供之緩和醫療資訊或安寧療護相關資訊，是否張貼於明顯處。</li> <li>檢閱機構提供之臨終照護或關懷處理作業規範、流程及與家屬共同討論的紀錄。</li> <li>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；<u>並不施行心肺復甦術或維生醫療註記之實際案例</u>。</li> </ol>	<p>E.符合項目低於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。</p>

同111 N.H.A. A2.2

# A3機構應具備之行政管理規範架構

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.1	過去查核 缺失及建 議事項改 善情形	前次評鑑或督導考核缺 失改善情形。  <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: fit-content;"> <math>\% = \frac{\text{分子}}{\text{分母}}</math>            分子 = 已改善項次         </div>	審查前次評鑑或督導考核 缺失改善情形及 <u>無法改善</u> <u>原因說明</u> 。  <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: fit-content;">           建議於簡報中說明         </div>	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%。

分子/分母

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.2	聘用工作人員(兼任)人員設置情形	兼任(特約)專業人員設置及資格符合相關法規，並 <u>依法完成支援報備程序</u> 。	兼任(特約)專業人員： (1) 兼任人員包括 <u>營養師、物理治療師(生)、職能治療師(生)、醫師、藥師、社工師</u> 等。 (2) 兼任(特約)之專業人員具有 <u>主管機關核定支援報備之公文及與機構簽訂之合約</u> 。 (3) 核對排班表、服務簽到紀錄、照護紀錄及合約書等資料。 <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;">             服務時間要一致，時間有進有出           </div>	E.完全不符合。 C.部分符合。 A.完全符合。

依人員依班別訂定

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.3	<p>工作人員權益相關制度訂定及執行情形</p> <p><b>逐年修訂</b></p>	<p>1. 訂定員工<u>工作說明書</u>，內容至少包括：<u>各單位及人員業務執掌</u>、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、<u>危險物品保管安全之定期查檢</u>。</p> <p>2. 訂有工作人員<u>權益相關制度</u>，包括：工作人員差假制度、<u>教育訓練</u>、晉用原則、<u>薪資給付制度</u>、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。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視工作說明書內容及權益相關制度內容，工作說明書內容應明列<u>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、機構避難平面圖示、防火區劃的安全區、防火避難設施及消防安全設備等正確使用方式</u>。</p> <p>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。</p>	<p>E. 至少符合其中3項。</p> <p>D. 符合其中4項。</p> <p>C. 符合其中5項。</p> <p>B. 符合其中6項。</p> <p>A. 完全符合。</p>

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.3	環境組委員查核	<p>3. 確實依據制度執行，並有佐證資料。</p> <p>4. <u>至少每年修訂</u>工作手冊及權益相關制度1次。</p> <p>5. <u>訂有機構用電安全管理規範及常見意外或緊急事件之預防、處理流程。</u></p> <p>6. <u>工作人員熟悉前述第5項處理流程，並留下紀錄，同時對發生之事件確實檢討、分析及有具體改善措施與追蹤紀錄。</u></p> <p>7. 工作人員每年教育訓練應包含前述第5項內容。</p>	<p>3. 工作人員勞保不得以農保等其他保險代替。</p> <p>4. 員工身心健康維護措施指聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操..等。</p> <p>5. 檢視機構用電安全管理規範及常見意外災害或緊急事件之預防、處理流程(如火災、水災、地震、<u>住民意外緊急處理【如跌倒、外傷、食物中毒、群聚感染等】</u>)。</p> <p>(1)用電安全應包括：<u>延長線、電器用品及長年長時不斷電輔具等</u>，應<u>定期</u>檢查其線路有無磨損及拉扯，並留有<u>檢查紀錄</u>。</p> <p>(2)應於<u>定型化契約或生活公約中明訂住民於入住期間自帶電器用品與危險物品之相關規範</u>。</p> <p>(3)訂定<u>住民及家屬</u>防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之關懷及防範措施、<u>危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄</u>。</p> <p>(4)檢閱「緊急及意外事件處理辦法」。</p> <p>(5)檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。</p>	

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.3			<p>6. 檢閱事件發生之處理，進行訪談：</p> <p>(1)與工作人員訪談發生事件時之處理情形。</p> <p>(2)與負責人訪談是否針對年度內發生之意外事件進行分析檢討。</p> <p>7. 教育訓練應將安全管理規範及意外災害(含火災)緊急處理列入每年工作人員訓練實施計畫核心課程。</p> <p>8. 訪談機構負責人及工作人員，就工作手冊及平日機構相關安全管理規範之內容重點及機制，至少說明三項具體作法(如用電安全、住民入住前間高危險物品管理、緊急事件求助與通報機制，及如何發掘不穩定住民並關懷)，且能列舉實際案例。</p>	



代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.4	工作人員定期健康檢查及健康管理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作人員<u>到職前</u>應提供體檢文件，體檢項目包括胸部X光、<u>糞便檢查</u>(阿米巴痢疾、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。<u>新進工作人員還應有B型肝炎抗原抗體報告。</u></li> <li>2. <u>在職工作人員每年接受1次健康檢查</u>，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。</li> <li>3. <u>廚工及供膳人員</u>除上述檢查項目外，<u>另須增加A型肝炎、傷寒(糞便檢體)及寄生蟲檢查。</u></li> <li>4. <u>訂定限制罹患皮膚、腸胃道或呼吸道傳染病員工從事照護或準備飲食之規範。</u></li> <li>5. 針對<u>個別檢查結果</u>進行<u>追蹤處理與個案管理。</u></li> </ol>	<p>文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄，<u>健康檢查報告書應有醫師判讀後之核章。</u></li> <li>2. <u>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</u>，因該檢查不符合感管要求。</li> <li>3. 外勞檢查次數依勞工主管機關規定辦理。</li> </ol>	<p>E.完全不符合。 D.至少符合其中2項。 C.符合其中3項。 B.符合其中4項。 A.完全符合。</p>

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.5	工作人員職前及在職訓練計畫訂定及辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="644 197 1296 682">1. <u>新進工作人員應於到職後1個月內完成至少接受16小時職前訓練</u>，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)、感染控制(至少4小時)緊急事件處理及實地操作等。</li> <li data-bbox="644 696 1296 896">2. 對於職前訓練有<u>效益評量</u>，包含<u>機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表</u>。</li> </ol>	<p>文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1322 268 1997 539">1. <u>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</u>。</li> <li data-bbox="1322 554 1997 825">2. 檢閱辦理新進工作人員職前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本呈現。</li> <li data-bbox="1322 839 1997 968">3. 檢閱機構新進人員之適任性考核資料。</li> <li data-bbox="1322 982 1997 1182">4. 急救訓練(含外籍照服員)時數包含於在職教育訓練時數中。</li> </ol>	<p>E.至少符合其中3項。</p> <p>D.符合其中4項。</p> <p>C.符合其中5項。</p> <p>B.符合其中6項。</p> <p>A.完全符合。</p>

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
<p><b>A3.5</b></p> <p>師資專長應符合授課科目</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：<u>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、安寧緩和療護及病人自主權等議題</u>，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。</p>	<p>5. 本次考核員工受訓資料之檢視，以考核當日仍在職之員工為準。</p> <p>6. 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>(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>	

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.5	<div data-bbox="145 392 545 478" style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">           內含在20 hrs內         </div>	<p>4. 每位工作人員<u>平均每年至少接受在職教育20小時</u>，其中感染管制至少4小時。負責膳食廚工(含供膳人員)<u>每年至少接受8小時營養及衛生之教育訓練</u>。</p> <p>5. <u>機構所有工作人員具有接受急救相關訓練且於效期內之完訓證明</u>。</p> <p>6. 機構內辦理教育訓練應有<u>評值</u>。</p> <p>7. 參與各類機構<u>外</u>教育訓練之人員應提供機構同仁回饋並有<u>書面資料</u>。</p> <p>機構外教育訓練別集中在某些人</p>	<p>a.數位學習課程時數以全年應接受之在職教育時數40%為上限；</p> <p>b.護理人員6年120點之時數(當年度時數)可列入在職人員繼續教育時數，但主題仍需符合基準要求；</p> <p>c.機構除收集/整理個人參加教育訓練的時數/證明資料外，建議再統整一份全院人員的總表，依人員別、課程(例如，感染管制、性別議題等項目)、時數等項目整體呈現，除有利督考/評鑑查核，也有助機構平日確認每位人員時數及項目符合規定。</p>	

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.6	居民個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 居民資訊管理系統明確訂定<u>各使用者之權限</u>，確保居民資料不外洩。</li> <li>2. 訂有居民資訊管理系統之<u>管理辦法</u> (參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、<u>借閱標準及流程</u>)。</li> </ol>	<p>基本資料檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>檢閱機構居民資料管理系統之保密性，如居民肖像權同意書、居民紙本病歷借閱標準及流程與其他服務管理系統使用管理規範</u>；<u>具電子病歷系統之機構須訂有居民電子病歷管理規範</u>。</li> <li>2. 配合衛生福利部政策上傳照顧服務資料：係指「衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」及「護理之家照護管理系統」填報資料，包括一般護理之家照顧服務員資料之登錄維護、一般護理之家床數及服務量等。</li> </ol>	<p>E.至少符合其中2項。 D.符合其中3項。 C.符合其中4項。 B.符合其中5項。 A.完全符合。</p>

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
<p><b>A3.6</b></p> <p>請不要只是將數據予以視覺化呈現，要將分析結果運用於機構品質管理、住民照顧或機構管理。</p>		<p>3. 配合衛生福利部政策上傳照顧服務資料。(衛生局提供資料)</p> <p>4. <u>配合上傳之服務資料具統計分析，並作為內部改善品質之參考，及有具體因應或改善措施。</u></p> <p>5. 於長照人員資訊系統建置機構基本資料、住民名冊、服務人員名冊。(衛生局提供資料)</p> <p>6. 每月定期進行系統資料維護。</p>	<p>3. 檢閱住民資料之統計、分析相關文件及上傳資料內容。</p> <p>4. 檢核上傳資料之完整性、正確性，及資料之更新維護頻率。</p> <p>5. 與負責人員現場會談及操作。</p>	

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.7	服務對象團體或社區活動辦理情形	<p>1. 訂有辦理各類文康活動或團體工作年度計畫，<u>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</u>。</p> <p>2. 有專人負責或規劃服務對象的個別團體、社區活動。</p> <p>3. <u>每月至少辦理1次</u>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)，<u>且應評值團體活動對服務對象的助益</u>。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢視各類文康活動或團體工作之年度計畫。</p> <p>2. 檢視各類活動之辦理紀錄。</p> <p>3. 請教服務對象參與各類活動之情形。</p> <p>4. 檢視參與成員之個別評估紀錄。</p> <p>5. 如機構為配合政府政策或特殊情形(如：嚴重特殊傳染性肺炎疫情)需停止辦理每月1次之團體或社區活動，本項指標得由各縣市政府審酌實際情形彈性認定。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>C.符合其中1項。</p> <p>B.符合其中2項。</p> <p>A.完全符合。</p>

- 單次活動計畫 ≠ 活動年度計畫
- 勿每年都相同

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A3.8	與家屬(親友)互動及提供服務情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. <b>每年</b>對親屬訂有教育活動及座談會之<u>計畫</u>及<b>鼓勵家屬與服務對象互動之策略</b>。</li> <li>3. <b>每半年至少辦理1次以上</b>符合主題之親屬教育或家屬座談會或聯誼活動，並留有相關文件(內容需含機構防災及公共安全議題宣導)，並留有各項活動之簽到單、活動相片等活動紀錄。</li> <li>4. <b>每季至少1次</b>與家屬(親友)電訪或會談了解其需要提供支持服務並有紀錄。</li> </ol>	實地察看 文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱親友探視作業規範、鼓勵親友探訪的策略。</li> <li>2. 檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。</li> <li>3. 檢閱機構親屬座談會及親屬教育活動辦理紀錄。</li> <li>4. 檢閱家屬與服務對象互動紀錄。</li> </ol>	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。



# A4服務對象權益保障

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A4.1	服務單位辦理安全保險事項情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保公共意外責任險。</li> <li>2. 公共意外責任險保險範圍及額度符合規定。</li> <li>3. <u>定期更換投保契約且未中斷</u>。</li> <li>4. 另有投保<u>火災</u>等減輕服務單位風險負擔之保險。</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構投保佐證文件。 2. 訪問機構負責人有關機構投保情形。 3. 投保公共意外責任保險保險範圍及保險規定如下： (1) 開放床數100床以下者： (1-1) 每一個人身體傷亡：新臺幣二百萬元。 (1-2) 每一事故身體傷亡：新臺幣二千萬元。 (1-3) 每一事故財產損失：新臺幣二百萬元。 (1-4) 保險期間總保險金額：新臺幣三千四百萬元。 (2) 開放床數101床以上者： (2-1) 每一個人身體傷亡：新臺幣二百萬元。 (2-2) 每一事故身體傷亡：新臺幣四千萬元。 (2-3) 每一事故財產損失：新臺幣二百萬元。 (2-4) 保險期間總保險金額：新臺幣五千四百萬元。	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。

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A4.2	與入住委託人訂立契約情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。</li> <li>契約應給予服務對象<u>至少5天</u>的審閱期。</li> <li>契約內容應完備(明定有<u>服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道</u>)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，<u>且契約書不應有不得記載的事項</u>。</li> <li>當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。</li> </ol>	<p>文件檢閱、現場訪談 <u>每頁騎縫章及立契約人</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視契約資料，契約應<u>核章完整</u>。</li> <li>與機構業務負責人及服務對象會談有關契約內容事項。</li> <li>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者並簽署契約，以保障服務使用者之權益。</li> <li><b>直轄市、縣市政府委託安置個案<u>無需契約審閱期</u>。</b></li> <li>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。</li> <li><b><u>機構變更負責人，須重新簽訂契約</u>。</b></li> <li>安置及保護個案<u>仍需</u>簽契約書。</li> </ol>	<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>

# 護理之家定型化契約不得記載事項

保證金：乙方應於訂立契約時，一次繳足保證金新台幣\_\_\_\_元（最高不得逾二個月長期照護費）予甲方，甲方應以機構名義於金融機構設立專戶儲存保證金並將專戶影本交付乙方收執。

- 一、約定拋棄契約審閱權。
- 二、約定保證金數額超過護理之家定型化契約範本第三條規定。
- 三、約定長期照護費數額超過直轄市或縣（市）主管機關核定之護理之家收費標準。
- 四、約定「長期照護費以週計費」、「未超過半月以半月計」及「超過半月以全月計費」，或其他類似收費方式。
- 五、約定發生急、重、傷病、死亡或其他緊急突發事故時情事，與護理之家無關。
- 六、約定無立遺囑者，其遺體及其遺留財物得依護理之家其所慣例處理之。
- 七、任意要求住民或委託人負擔非因可歸責於住民所衍生之費用。
- 八、約定扣抵保證金達一定數額時，護理之家得逕為終止契約。
- 九、特約排除甲方故意或重大過失之責任。
- 十、特約住民遷出護理之家後遺留之物品，護理之家得任意處理之。
- 十一、其他違反法律強制、禁止規定或違反誠信原則而顯失公平之約定。

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A4.3	住民或家屬申訴意見反映辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>意見反映及申訴處理流程(含申訴管道)，應<u>張貼於機構明顯處，且明確告知服務對象及家屬</u>。</li> <li>設置<u>合適</u>的意見反映/申訴管道。</li> <li><u>有專人處理意見反映及申訴案件，申訴處理結果應回覆申訴者，並有紀錄</u>。</li> <li><u>每年分析意見反映及申訴案件</u>，留有紀錄及追蹤。</li> </ol>	<p>文件檢閱、實地察看、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視意見反應及申訴處理流程。</li> <li>實地觀察意見反映/申訴管道設置情形。</li> <li>請教住民對於申訴事件處理流程是否清楚。</li> </ol>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合其中1項。</p> <p>C.符合其中2項。</p> <p>B.符合其中3項。</p> <p>A.完全符合。</p>

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
A4.4	尊重居民 信仰情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 尊重居民宗教信仰。</li> <li>2. 服務對象擁有<u>自行決定</u>參與宗教活動的機會。</li> <li>3. 有提供靈性關懷服務，並有服務紀錄。</li> <li>4. 設有簡易宗教設施，<u>並可讓居民使用</u>。</li> </ol>	文件檢閱、實地察看、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個別靈性關懷服務紀錄。</li> <li>2. 訪問機構居民。</li> </ol>	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。

靈性關懷服務指護家提供居民及家屬全人、全程、全家、全隊的醫療照護、護理評估及照護、社工的社會、心理、經濟協助，及靈性關懷人員的心靈陪伴和志工及其他人員的協助，幫助居民身心靈平安、家屬無愧，緩和悲傷。服務內容包含提供心靈陪伴、協助申請補助、關懷臨終者及家屬的哀傷、提供喪葬事宜資訊、機構人員提供個案輔導討論紀錄。



## D. 創新改革

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
D1	創新或配合政策執行	<p>1. 配合(參與)政府其他政策或試辦等相關計畫。例如，<u>取得行政院環境保護署室內空氣品質自主管理標章，或主動公開揭露室內空氣品質監測結果、經衛生福利部疾病管制署列為愛滋感染者照護示範機構或友善機構，或有實際收住愛滋感染者等。</u></p> <p>2. <u>創新作為具成效具體</u>。例如，人力留任、實證應用、國內外交流或參訪等。</p>	<p>現場訪談、文件檢閱</p> <p>1. 與負責人員現場會談。</p> <p>2. 配合(參與)政策或試辦等相關計畫由<u>所有督考委員認定</u>。</p>	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合其中1項。</p> <p>B.符合其中1項，另一項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>

有檢測辦法、工具及記錄

同111 N.H.A. D1

# 最後叮嚀

- 詳讀督考基準，參加督考基準說明會且用心聽。
- 督考資料準備區間為110/1/1-110/12/31。
- 作業辦法及流程務必定期修訂，辦法、流程、執行結果、檢討機制需要互為呼應。
- 說、寫、做一致；執行結果的佐證資料(含照片)應齊全；基準說明中應呈現之資料務必呈現；平日資料蒐集要扎實：凡走過必留下痕跡。
- 數據資料定期檢討、統計分析、異常檢討、提出改善。
- 督考資料送出前，業務負責人應做最後確認。
- 簡報者自己做簡報(素雅、大方)，多說、少念，多練習避免怯場，且10分鐘結束。
- 機構督考/評鑑，機構人員自己做。



# 最後叮嚀...cont.

- 督考當日不開放其他機構觀摩學習，非受督考機構人員請勿參與，亦不得代替受督考機構發言。
- 為使督考作業公平、公開進行，所有資料將依實地督考當天現場檢視為主，不接受事後補送資料文件。
- 督考當日屬非公開活動，機構全程禁止錄影、拍照及錄音。
- 為使督考作業更臻完善，局端工作人員將於實地督考時錄音與拍照，作為提供日後會議查證調閱之用。

謝謝聆聽！祝 貴機構督考順利

