

111 年度臺南市一般護理之家督導考核指標(彙整版)

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

A1 行政制度與人員管理

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
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. 機構負責人專任且於機構投保勞保、健保、提撥勞退金。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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)。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談機構負責人</p> <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. 機構負責人應親自簡報、詢答。</li> </ol>	<p>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</p>	行政組
A1.2	專任人員配置及急救訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 護理人員設置及資格符合相關法規。</li> <li>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。</li> <li>3. 社會工作人員設置及資格符合相關法規。</li> <li>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)。</li> <li>5. 現職每位專兼任護理人員、照顧服務</li> </ol>	<p>現場訪談 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專任工作人員包括：護理人員、照顧服務員、社會工作人員。</li> <li>2. 檢視專任工作人員名冊及相關證明與資格。</li> <li>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。</li> </ol>	<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>	行政組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		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。			
A1.3	緊急及意外事件處理辦法、流程及執行情形	1. 護理人員、照顧服務員及社工人員，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。 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。	文件檢閱 現場訪談 1. 檢閱「緊急及意外事件處理辦法」。 2. 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 3. 與工作人員訪談發生事件時之處理情形。 4. 與負責人員訪談否針對年度內發生之緊急及意外事件進行分析及檢討。	E 完全不符合。 C 符合其中 1 項及另一項部分符合。 B. 符合其中 1 項。 A. 完全符合。	行政組
A2 服務對象管理及權益保障(2項)					
A2.1	防疫機制並落實執行及檢討改善	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。 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。 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。	請疾管科協助提供110年度抽查查核資料	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。	行政組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
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>1. 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>2. 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>3. 訂有上述安寧療護、緩和醫療相關作業辦法流程。</li> <li>4. 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及未簽訂DNR的作業辦法及流程。</li> <li>5. 有DNR實際於健保卡上註記之案例。</li> <li>6. 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>1. 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>2. 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>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之實際案例。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 符合項目低於4項。</li> <li>D. 符合其中4項。</li> <li>C. 符合其中5項。</li> <li>B. 符合其中6項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	行政組
A3 機構應具備之行政管理規範架構					
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。	審查前次評鑑或督導考核缺失改善情形及無法改善原因說明。	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全未改善。</li> <li>D. 改善情形達25%, 未達50%。</li> <li>C. 改善情形達50%以上, 未達75%。</li> <li>B. 改善情形達75%以上, 未達100%。</li> <li>A. 改善情形達100%。</li> </ol>	行政組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
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，並依法完成支援報備程序。	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)、醫師、藥師、社工師等。 (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及與機構簽訂之合約。 (3)核對排班表、服務簽到紀錄、照護紀錄及合約書等資料。	E. 完全不符合 C. 部分符合 A. 完全符合。	行政組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
A3.3	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定員工工作說明書，內容至少包括：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。</li> <li>2. 訂有工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、教育訓練、晉用原則、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。</li> <li>3. 確實依據制度執行，並有佐證資料。</li> <li>4. 至少每年修訂工作手冊及權益相關制度1次。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 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。</li> <li>7. 工作人員每年教育訓練應包含前述第5項內容。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 工作人員勞保不得以農保等其他保險代替。</li> <li>4. 員工身心健康維護措施指聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操..等。</li> <li>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、住民意外緊急處理【如跌倒，外傷，食物中毒，群聚感染等】)。</li> </ol> <p>(1)用電安全應包括：延長線、電器用品及長年長時不斷電輔具等，應定期檢查其線路有無磨損及拉扯，並留有檢查紀錄。 (2)應於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。 (3)訂定住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之關懷及防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 (4)檢閱「緊急及意外事件處理辦法」。 (5)檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。</p>	<p>E. 至少符合其中3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>	行政組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
			<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>		
A3.4	<p>工作人員定期健康檢查及健康管理情形</p>	<p>1. 工作人員到職前應提供體檢文件，體檢項目包括胸部X光、糞便檢查(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。新進工作人員還應有B型肝炎抗原抗體報告。</p> <p>2. 在職工作人員每年接受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。</p> <p>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(糞便檢體)及寄生蟲檢查。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1. 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之核章。</p> <p>2. 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，因該檢查不符合感管要求。</p> <p>3. 外勞檢查次數依勞工主管機關規定辦理。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 至少符合其中2項。</p> <p>C. 符合其中3項</p> <p>B. 符合其中4項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	<p>行政組</p>

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		4. 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。 5. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。			
A3.5	工作人員職前及在職訓練計畫訂定及辦理情形	1. 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，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。 2. 對於職前訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。 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、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。 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	文件檢閱 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。 3. 檢閱機構新進人員之適任性考核資料。 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。 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。 6. 勞工安全衛生教育課程項目包括： (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. 至少符合其中3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。	行政組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		<p>控制至少4小時。負責膳食廚工(含供膳人員)每年至少接受8小時營養及衛生之教育訓練。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 機構內辦理教育訓練應有評值。</p> <p>7. 參與各類機構外教育訓練之人員應提供機構同仁回饋並有書面資料。</p>			
A3.6	住民個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	<p>1. 住民資訊管理系統明確訂定各使用者之權限，確保住民資料不外洩。</p> <p>2. 訂有住民資訊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、借閱標準及流程)。</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. 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。</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>基本資料檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢閱機構住民資料管理系統之保密性，如住民肖像權同意書、住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;具電子病歷系統之機構須訂有住民電子病歷管理規範。</p> <p>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。</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>	<p>E. 至少符合其中2項。</p> <p>D. 符合其中3項。</p> <p>C. 符合其中4項。</p> <p>B. 符合其中5項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	行政組



代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
A3.7	服務對象團體或社區活動辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視各類文康活動或團體工作之年度計畫。</li> <li>檢視各類活動之辦理紀錄。</li> <li>請教服務對象參與各類活動之情形。</li> <li>檢視參與成員之個別評估紀錄。</li> <li>如機構為配合政府政策或特殊情形(例如，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。</li> </ol>	<p>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。</p>	行政組
A3.8	與家屬(親友)互動及提供服務情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>每年對親屬訂有教育活動及座談會之計畫及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。</li> <li>每半年至少辦理1次以上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>每季至少1次與家屬(親友)電訪或會</li> </ol>	<p>實地察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱親友探視作業規範、鼓勵親友探訪的策略。</li> <li>檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。</li> <li>檢閱機構親屬座談會及親屬教育活動辦理紀錄。</li> <li>檢閱家屬與服務對象互動紀錄。</li> </ol>	<p>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。</p>	行政組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		談了解其需要提供支持服務並有紀錄。			
A4.服務對象權益保障					
A4.1	服務單位辦理安全保險事項情形	1. 投保公共意外責任險。 2. 公共意外責任險保險範圍及額度符合規定。 3. 定期更換投保契約且未中斷。 4. 另有投保火災等減輕服務單位風險負擔之保險。	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。 (3) 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。	行政組
A4.2	與入住委託人訂立契約情形	1. 應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2. 契約應給予服務對象至少5天的審閱期。 3. 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	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視契約資料。契約應核章完整。 2. 與機構業務負責人及服務對象會談有關契約內容事項。 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。	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。	行政組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		<p>有不得記載的事項。</p> <p>4. 當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。</p>	<p>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。</p> <p>6. 機構變更負責人，須重新簽訂契約。</p> <p>7. 安置及保護個案仍需簽契約書。</p>		
A4.3	住民或家屬申訴意見反映辦理情形	<p>1. 意見反映及申訴處理流程(含申訴管道)，應張貼於機構明顯處，且明確告知服務對象及家屬。</p> <p>2. 設置合適的意見反映/申訴管道。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 每年分析意見反映及申訴案件，留有紀錄及追蹤。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1. 檢視意見反映及申訴處理流程。</p> <p>2. 實地觀察意見反映/申訴管道設置情形。</p> <p>3. 請教住民對於申訴事件處理流程是否清楚。</p>	<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>	行政組
A4.4	尊重住民信仰情形	<p>1. 尊重住民宗教信仰。</p> <p>2. 服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。</p> <p>3. 有提供靈性關懷服務，並有服務紀錄。</p> <p>4. 設有簡易宗教設施，並可讓住民使用。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1. 個別靈性關懷服務紀錄。</p> <p>2. 訪問機構住民。</p>	<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>	行政組

B、專業照護品質

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
B1	住民服務需求評估及確實依評估結果執行照護計畫	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 護理人員應完成全人評估之教育訓練。</li> <li>2. 依據入住評估作業規範，72 小時完成個案身體（含疼痛）、心理、社會需求與高風險傷害（跌倒、壓力性損傷）等整體性評估，並每三個月再評估。</li> <li>3. 依據個案評估之照護問題，擬定符合個案需求之照護計畫及目標，並定期進行評值及記錄。</li> <li>4. 需適時進行新入住住民適應評估與輔導措施，並追蹤相關措施執行後之成效，進行評值與記錄。</li> <li>5. 依據住民需求適當照會跨專業團隊成員，且整合團隊意見，作出紀錄（含後續如何照護之結論）。</li> </ol>	<p>現場訪談 實地察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 抽閱檢視至少三位服務對象病歷紀錄相關文件。</li> <li>2. 實際觀察三位護理人員進行護理評估、評估工具使用、照護計畫擬定及結果評值方式。前述三位服務對象應分別有抽痰、換藥、換管路之護理需要。</li> <li>3. 檢閱服務對象病歷保存情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>D. 符合第1, 2項。</li> <li>C. 符合第1, 2, 3項。</li> <li>B. 符合第1, 2, 3, 4項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	照護組
B2	提供住民整合性照顧，並定期檢討執行成效。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應追蹤各跨專業團隊（含醫師、藥師、營養師、治療師、社工等）之照會結果與後續措施執行（如用藥調整、個別化飲食、活動指導、適應評估及處遇等）之成效，並落實各項照會後的個案照護執行與記錄。</li> <li>2. 規劃辦理符合住民需求之個別或團體活動，可涵蓋動態、靜態或輔療活動，並留有紀錄。</li> <li>3. 訂有協助及鼓勵個案預防或延緩失能之</li> </ol>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 檢查檢閱檢視至少三位住民之醫師評估紀錄、用藥紀錄、藥師提供之藥物管理或指導紀錄、營養紀錄、評估時間及體重測量紀錄（每位住民每月至少追蹤測量體重1次）、復健紀錄（物理治療或職能治療計畫及工作人員執行紀錄）。</li> <li>(2) 藥品（包）盛裝上有清楚標示姓名及服務時間及劑量。</li> <li>(3) 檢視專業人員之建議，是否落實照顧服務中。</li> </ol> </li> <li>2. 訪談各類專業人員</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>D. 符合第1, 2項。</li> <li>C. 符合第1, 2項且第3項部分符合。</li> <li>B. 符合第1, 2, 3項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	照護組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		<p>相關規範，並視個案需求由跨團隊共同擬定及執行照顧計畫。</p> <p>4. 護理人員定期或依住民需要召開專業聯繫會或個案討論會並有紀錄。</p>	<p>(1)訪談專業人員轉介照會之作法。</p> <p>(2)專業人員：如何針對服務對象需求進行評估、評估工具、擬定照護計畫、評估結果，並持續進行修訂。</p> <p>(3)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，並持續進行修訂。</p> <p>(4)護理人員：對住民藥品使用及管理情形，且非專業人員不易取得藥品。</p>		
B3	訂有品質監測指標，並定期檢討執行成效	<p>1. 訂有品質監測指標：(1)跌倒、(2)壓力性損傷、(3)約束、(4)感染、(5)非計畫性轉急性住院、(6)非計畫性體重改變等。</p> <p>2. 依系統回饋品質指標(每月、每季、每年)統計資料分析，針對超過閾值之指標需提出有效改善措施(如：實證、文獻、標竿...)</p> <p>3. 定期召開單位品質會議，依監測結果修訂年度閾值。</p>	<p>文件檢閱 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>3. 約束住民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</p> <p>4. 非計畫性體重改變係指30天內體重改變±5%以上。</p> <p>5. 定期召開單位品質會議，依監測結果修訂年度閾值資料。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p> <p>C. 符合第1項且第2項部分符合。</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>	照護組
B4	提供護理照護措施之執行情形	<p>1. 訂有抽痰、換藥、換管路等具侵入性之照護標準作業，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>現場訪談 實地察看 文件檢閱</p> <p>1. 照護標準作業，內容包含：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。</p> <p>2. 評核方式與B1同時觀察照護執行情形。</p>	<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。</p> <p>B. 符合第1,2,3項且第4項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	照護組
B5	住民健康檢查及健	<p>1. 住民入住前應提供體檢文件，體檢項</p>	<p>文件檢閱 以疾病管制署公告之人口密</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p>	照護

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
	健康管理情形	<p>目包括胸部X光、糞便(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。</p> <p>2. 住民每年接受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。</p> <p>3. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。</p>	<p>集機構感染制措施指引為原則：</p> <p>(一)針對新進的住民應執行健康評估：</p> <p>1. 評估過去曾經感染過之傳染病病史，包含近3個月內有無因感染症就醫、目前有無發燒(耳溫超過 38°C)、呼吸道症狀、腸胃道症狀、皮膚感染、或其他傳染性疾病徵兆，必要時，應建議住民就醫或安置於獨立或隔離空間。</p> <p>2. 了解入住住民有無多重抗藥性微生物移生或感染及抗生素使用等情形，並依疾病管制署「長期照護機構多重抗藥性微生物(MDRO)感染管制措施指引」提供照護。</p> <p>3. 請申請者提供住民健康檢查報告：</p> <p>(1)若為申請長期入住者：應提出最近3個月內胸部 X 光檢查報告。</p> <p>(2)尚無檢查報告前，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。</p> <p>(3)若為申請機構喘息服務之短期入住者，應提供入住日前6個月內之胸部X光檢查報告。</p> <p>(二)住民每年進行胸部X光檢查，胸部X光片應由醫師判讀，宜與前片做對照。</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>	組
B6	醫療照顧服務	<p>1. 聘有特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務。</p> <p>2. 能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。</p> <p>3. 依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。</p> <p>4. 訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1. 檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。</p> <p>2. 抽查檢閱至少 3 位服務對象醫師評估紀錄。</p> <p>3. 請教服務對象醫師巡診之情形。</p> <p>4. 檢視緊急送醫流程。</p> <p>5. 特約救護車應備有相關之</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1, 2, 3 項。</p> <p>C. 符合第 1, 2, 3, 4 項及部分第 5 項。</p> <p>B. 符合第 1, 2, 3, 4, 5, 6 項及部分 7 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	照護組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		<p>之醫療資源網絡。</p> <p>5. 送醫前視需要提供必要之急救措施。</p> <p>6. 服務單位備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約。</p> <p>7. 緊急就醫服務之紀錄完整。</p> <p>8. 與家屬即時連繫之紀錄。</p>	<p>證明(含車輛定期保養、人員訓練證明等)。</p> <p>6. 檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。</p> <p>7. 請教工作人員緊急送醫時之處理情形。</p>		
B7	工作人員熟悉防疫機制並落實執行及檢討改善	<p>1. 工作人員應熟悉相關傳染病及群聚感染事件之預防、處理流程。</p> <p>2. 傳染病及群聚感染事件檢討、分析及有具體改善措施與追蹤紀錄。</p> <p>3. 明定感染管制、洗手、工作人員及個案體溫監測(含兼職及外包工作人員)與呼吸道傳染病、腸道傳染病、泌尿道傳染疾病、不明原因發燒及群聚感染事件處理之作業標準規範且依規定按時通報。</p> <p>4. 個案體溫每日至少測量1次,工作人員體溫每日至少測量1次,且有完整紀錄,並依「人口密集機構傳染病防治及監視作業注意事項」規定按時上網登載。</p> <p>5. 設有溼洗手設備或乾洗手設備,及適當之隔離室。</p> <p>6. 依法確實通報衛生主管機關相關傳染病或群聚感染事件。</p> <p>7. 落實手部衛生監測並進行檢討分析及追蹤。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1. 檢閱感染作業規範及通報流程、預防性疫苗接種紀錄,及相關會議檢討紀錄。</p> <p>2. 訪談工作人員是否熟悉通報作業流程。</p> <p>3. 檢閱住民體溫紀錄表,是否每日量測住民體溫至少1次及是否異常;檢閱工作人員體溫紀錄表,是否至少每日量測1次。(依110/11/12版「人口密集機構感染管制措施指引」:落實工作人員每日體溫量測及健康狀況監測)</p> <p>4. 檢閱住民體溫通報資料,口述或實際操作電腦,且每週通報1次。倘機構人員出現通報條件所列情形時,應於24小時內進行通報。</p> <p>5. 實地察看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,訪談工作人員是否熟悉上述作業。</p> <p>6. 實地察看隔離室,隔離室需要獨立空間、空調及衛浴設備。</p> <p>7. 檢測工作人員(含兼職人員等所有人員)是否會正確洗手,並檢閱手部稽核紀錄。</p> <p>8. 應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。</p>	<p>E. 符合未達5項。</p> <p>D. 符合其中6項。</p> <p>C. 符合其中7項。</p> <p>B. 符合其中8項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	照護組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		8. 應有增加對家屬或訪客的防疫機制。 9. 制定感染管制手冊確實執行，並定期更新。			
B8	服務對象膳食及菜單擬定並提供個別化飲食	1. 菜單由專任或特約營養師擬定。 2. 提供至少2星期之循環菜單，且菜單達營養均衡原則，並與每日餐食相符。 3. 每週至少提供1次快樂餐，且經個案飲食喜好調查安排。 4. 依個案身體狀況、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)、飲食習慣、咀嚼、吞嚥功能或宗教因素提供個別化飲食。 5. 每半年至少進行1次膳食滿意度調查，並依檢討結果改善膳食服務。	文件檢閱 現場訪談 實地察看 1. 檢閱循環菜單、住民水份供應方式及時機，與膳食滿意度調查等紀錄與文件。 2. 現場訪談工作人員及住民膳食提供情形。 3. 快樂餐主要是讓住民依個人偏好自由選擇餐點，並非準備很多餐點供住民，不需進行熱量分析。 4. 提供之食物質地應符合住民之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等。 5. 實地察看供餐情形及食物檢體存放情形(依食品藥物管理署最新公告規定)。	E. 符合未達2項。 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。	照護組
B9	提供住民清潔(含身體、寢具及衣物)及翻身拍背服務情形	1. 每日整理住民之儀容(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. 尊重住民個人之裝扮，如髮型、衣物配件等。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢視住民之洗澡及清潔紀錄。 2. 檢視機構提供予住民之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)是否足夠且整潔。 3. 現場觀察住民之儀容是否有異味及個人衣物是否合宜。 4. 實地察看住民之擺位與標示時段是否相符。 5. 現場訪談住民。	E. 完全不符合。 D. 符合第1, 2項。 C. 符合第1, 2項，第3項部分符合。 B. 符合第1, 2, 3項。 A. 完全符合。	照護組



代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		4. 紀錄內容與實際操作相符。			
B10	管灌住民餵食情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>管灌住民有個別之灌食空針，使用過程符合衛生清潔原則。</li> <li>灌食配方成分、份量與溫度適合住民個別需要；食物不全是商業配方，每日至少管灌一次自然食材。</li> <li>灌食技術正確(管路位置確認，回抽，空針高度正確，流速適當)。</li> <li>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)。</li> <li>無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。</li> <li>照顧服務員正確執行灌食技術。</li> </ol>	<p>文件檢閱 實地察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱住民飲食紀錄是否給予合宜的治療需要；食物不全是商業配方，每日至少管灌一次自然食材。</li> <li>灌食技術正確(管路位置確認，回抽，空針高度正確，流速適當)。</li> <li>灌食時及灌食後注意住民需求與感受(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)。</li> <li>無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>完全符合。</li> <li>符合第1, 2, 3, 4, 5項。</li> <li>符合第1, 2, 3, 4項。</li> <li>符合第1, 2, 3項。</li> <li>完全不符合。</li> </ol>	照護組
B11	隔離空間設置及使用情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>設有隔離室且在立案面積內，並具獨立空調、衛浴設備及緊急呼叫設備。</li> <li>隔離室、位置符合感染控制相關規定。</li> <li>明確規範隔離室使用對象。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>文件檢閱 實地察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱隔離室使用規定。</li> <li>察看是否設置隔離室及其動線。</li> <li>隔離室含在申請的床數中。</li> <li>隔離室適用對象為新入住、出院返機構或疑似感染個案。</li> <li>隔離室不可以像醫院在SARS期間一樣使用貨櫃屋。</li> <li>獨立空調、衛浴設備之隔離室係屬感染控制之基本條件，其輸送之動線路徑需符合感染控制原則。</li> <li>若礙於空間限制，無法提供獨立之衛浴設備，需使用移動式便盆椅，機構必須訂有標準</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>完全符合。</li> <li>符合第1, 2, 3項。</li> <li>符合第1, 2項。</li> <li>符合第1項。</li> <li>完全不符合。</li> </ol>	照護組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註										
			作業流程，並依流程執行： (1)便盆椅使用後應立即清潔消毒。 (2)排泄物處理及動線應符合感染管制原則，避免交叉感染。												
B12	護理站設施設備設置情形	<p>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。</p> <p>2. 各項設備定期維護且功能正常，藥品須在效期內。</p> <p>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> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">基本急救設備項</th> </tr> <tr> <td>(1) 氧氣面罩</td> <td>(2)</td> </tr> <tr> <td>(3)人工氣道</td> <td>(4)</td> </tr> <tr> <td>(5)抽吸設備</td> <td>(6)</td> </tr> <tr> <td>(2) 氣管內管</td> <td>(3)</td> </tr> </table> <p>(4) 常備急救藥品： Albuterol(Aminophy支氣管擴張劑) 5支、Atropine 5支、Epinephrine(或Bosni壓劑) 10支、bicarbonate 5支、Ver Soluocortef 5支、5支、NTG. Tab 數顆。</p> <p><b>* 緊急應變應勤裝備：</b> (1)哨子或可攜式擴音器(2)可保護眼、口、鼻之防煙面罩或濾罐式防煙面罩(3)指揮棒(4)兩層樓(含)以上之機構應備無線電及其備用電池。(環)</p>	基本急救設備項		(1) 氧氣面罩	(2)	(3)人工氣道	(4)	(5)抽吸設備	(6)	(2) 氣管內管	(3)	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談測試</p> <p>1. 檢閱相關檢查保存記錄。 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. 每護理站應至少備有1套急救設備及緊急應變應勤裝備。 5. 簡易護理工作站備有一般急救箱(比照一般救護車一般急救箱配備)。</p> <p>6. ※依「救護車裝備標準及管理辦法」規定，一般救護車一般急救箱配備如下：(1)含體溫測量器、(2)寬膠帶、(3)紙膠、(4)止血帶、(5)剪刀、(6)優點棉片或優碘液、(7)護目鏡、(8)外科口罩、(9)鑷子(有齒、無齒)、(10)棉棒(大、中、小)、(11)紗布、(12)壓舌板、(13)咬合器、(14)口呼吸道(含各種大小型式五種以上)、(15)鼻咽呼吸道(含各種大小型式五種以上)、(16)瞳孔筆及其備用電源、(17)驅血帶(靜脈注射用)、(18)血壓計、(19)聽診器、(20)彈性紗繃或彈性繃帶(大、中、小)、(21)三角巾、(22)無菌手套、(23)酒精棉片、(24)彎盆、(25)一般垃圾袋及感染性垃圾袋、(26)沖洗用生理食鹽水(500ml)、(27)甦醒球。</p>	<p>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。</p>	照護組
基本急救設備項															
(1) 氧氣面罩	(2)														
(3)人工氣道	(4)														
(5)抽吸設備	(6)														
(2) 氣管內管	(3)														

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
B13	提升服務對象自我照顧能力之促進或完成擬訂個別化支持計畫(ISP)/支持計畫	<p>護理之家：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。</li> <li>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、成功移除管路(鼻胃管、尿管等)、如廁等，確實執行並有紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視機構鼓勵服務對象具體策略。</li> <li>2. 檢視服務對象之照護紀錄。</li> </ol>	<p>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</p>	照護組

C、安全設備與公共安全

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
C1	緊急災害應變計畫及作業程序符合機構及住民需要並落實演練	<p>1. 對於火災(含縱火)、風災、水災、地震及停電等緊急災害，訂有符合機構與災害特性需求之緊急災害應變計畫與作業程序。</p> <p>2. 火災應變計畫應針對大夜班有限人力下無法如白班自衛消防編組分工之事實，提出簡化可行之火災時緊急應變作業事項。</p> <p>3. 火災情境設計應納入縱火及機構之下方樓層或相鄰場所(非機構立案面積場域)起火而可能被波及之火災應變計畫內容。</p> <p>4. 每半年應實施緊急災害應變演練 2 次，其中至少一次由大夜班人員在實際大夜班人數內演練、至少包括複合型緊急災害應變演練一次及夜間火災演練一次，並有演練之腳本、過程、演練後之風險辨識檢討會議及檢討修正方案。</p>	<p>審閱書面資料 現場訪談</p> <p>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。</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>檢視「護理機構防火及避難安全風險自主檢核表」、「長期照顧機構用電設備檢測紀錄表」及「長期照顧機構用電設備檢測自主檢查紀錄表」。</p> <p>3. 今年審視重點:緊急災害應變計畫需有: (1)緊急聯絡網(員工、住民清冊(含行動能力)、公部門及協力機構連絡電話)、 (2)避難平面圖、(3)物資安全存量</p> <p>備註: 1. 住民清冊每月更新，置於每層樓護理站，每位工作人員知悉可及處。 2. 物資安全存量:需有物資盤點表，每月盤點，盤點項目為住民所需(如尿布、罐頭..)及維持機構運作之水、電、油；庫存期視機構所在環境制定。</p>	<p>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。</p>	環境組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
C2	疏散避難系統及等待救援空間設置	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 出入口、走廊、樓梯間及供通行之防火門等動線，應保持暢通無障礙物，機構依避難安全需求，於易被堆積物品之動線作標示或告示。</li> <li>2. 避難逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯及兩條避難逃生路徑)。</li> <li>3. 設置無避難障礙之逃生路徑，防火門應保持關閉，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進入。</li> <li>4. 各樓層設置兩處以上不同方向的等待救援空間，並應於各層出入口、梯間張貼符合比例、方位，可供消防搶救辨識之圖面(應註記現在位置、消防栓箱、等待救援空間等)。</li> </ol>	<p>現場實務觀察評估</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 避難平面圖須明確標示等待救援空間。</li> </ol> <p>審閱書面資料</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 緊急避難圖內須明確標示等待救援空間。</li> <li>2. 等待救援空間4規範: <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 空間構造:以不燃材料建造，出入為防火門</li> <li>(2) 設置排煙設備或足夠面積之排煙開口。</li> <li>(3) 消防救助可及性</li> <li>(4) 面積:需足夠容納該樓層最多住民寢室之空間。</li> </ol> </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>	環境組
C3	訂定符合機構及住民需要之疏散避難策略及持續照顧作業程序，並落實以風險辨識與溝通作業為主之緊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各層應具有二個以上不同避難逃生路徑；大廳、玄關或主要出入口張貼足供內部人員及訪客參考之逃生避難圖。</li> <li>2. 防火管理人須全程參與衛生福利部及臺南市政府衛生局辦理之研習課程。</li> <li>3. 安排機構管理人、防火管理人、護理人員、照顧服務員(含外籍照顧服務</li> </ol>	<p>審閱書面資料</p> <p>現場實務觀察評估</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 避難平面圖示須涵蓋樓梯及疏散路徑，並標示張貼點(位置點)之位置。</li> <li>2. 應有情境式火災風險辨識與溝通作業演練參與情形與演練之教育(含照片、簽到、情境內容與檢討紀錄)。</li> <li>3. 抽測照顧服務員操作設施設備及疏散方式或工具等應變情形。</li> <li>4. 基準說明第4項及第5項之評核方式，須配合C4現場演練，展現其疏散策略之效能與合理</li> </ol>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合其中2項。</p> <p>C. 符合其中3項。</p> <p>B. 符合其中4項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	環境組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
	急應變教育訓練	<p>員)參與災害風險辨識溝通及防火管理種子人員之教育訓練，並落實應變救援能力。</p> <p>4. 明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略，及關照持續照護需求。</p> <p>5. 依火災情境需要及設施、設備與空間配置條件，針對起火樓層、非機構之下方樓層或相鄰場所起火時，訂有水平避難與就地避難之時機、策略與操作方式。</p>	性。		
C4	災害情境緊急應變符合機構需要之情境式火災風險辨識與溝通，並依情境實地抽測演練	<p>1. 訂有符合機構特性，包含風險因子辨識及脆弱度分析，且合理可行；並針對大夜班人力與照明條件等時限性、可及性之應變作為，有另行完成之夜間適用的演練計畫。</p> <p>2. 演練人員(含護理/外籍照顧服務員)應在災害急迫的模擬情境環境下(如起火住房及區劃空間內)，執行以下緊急應變作業：</p> <p>(1) 實際操作機構內因應演練測試所需之防火避難設施、消防安全設備及緊急應勤裝備。</p> <p>(2) 正確啟動自衛消防編組、執行初期緊急應變(RACE)、手提滅火器限縮火災範</p>	<p>1. 現場演練，綜合評量其效能。</p> <p>2. 演練人員應以經常性輪值大夜班人力為原則。</p> <p>3. 火警受信總機不在護理之家立案範圍者，情境式演練過程中使用內線電話通報總機或中控室不通時，應有直接通報119的動作。</p> <p>4. 訪談機構負責人、防火管理人、夜班護理師或照顧服務員等相關人員，有關各項計畫之規劃、流程、檢討與修正的改善方案。</p>	<p>演練計畫事前依衛生局提供的情境式火災風險辨識與溝通作業演練內容(含模擬情境)填寫。</p> <p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合1項，及2項(1)。</p> <p>C. 符合D，且符合第2項(2)-(4)其中1項。</p> <p>B. 符合D，且符合第2項(2)-(4)其中2項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	環境組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		<p>圍、合宜疏散策略及持續性雙向的即時通報與指揮作業。</p> <p>(3) 確認起火空間過程中，應隨手關閉所經過的防火區劃防火門。</p> <p>(4) 整體情境式演練測試，演練人員應有即時溝通確保住民安全及持續照護品質。</p> <p>備註：演練過程若發生以下六點其中的一點，即可被判定為該項演練不合格：</p> <p>(4.1) 判定該人員在夜間火警現場所做的動作，即使認真努力/拼死拼活，但卻會造成住民的重大傷亡。</p> <p>(4.2) 現場指揮官站在火場都不移動，漠視火煙不能控制下的迫害與威脅，自以為可以成功應變。</p> <p>(4.3) 未能評估起火住房內住民人數過多的事實，費盡力氣把其中一/二位住民移往遠處待援空間，忘記關閉避難動線通道上之防火門，而釀成住房內其他住民無法救援，並讓火煙波及侵害住房外空間及其他住民。</p>			

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
		<p>(4.4)應變人員無法正確辨識火場資訊而做出適當的研判，反而一味往可能已被火煙波及區域避難。</p> <p>(4.5)未操作或不曾操作設施及設備。</p> <p>(1)(4.6)由消防承包商操作消防設施或設備，而非由參演人員操作。</p>			
C5	儲藏設施設置情形	<p>1. 具有輔具及傢俱、個人物品及消耗性物品之儲藏空間。</p> <p>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。</p> <p>3. 各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊。</p> <p>4. 定期盤點並有紀錄。</p>	<p>實地察看 文件檢視</p> <p>1. 察看機構儲藏空間或設施是否設於機構立案處。</p> <p>2. 個人物品及消耗性物品係指被褥、床單及用品雜物。</p> <p>3. 儲藏空間具分類標示，其物品擺放整齊。</p> <p>4. 檢視儲藏設施定期整理及盤點紀錄。</p> <p>5. 定期係指有固定時間即可。</p>	<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>	環境組
C6	污物處理情形	<p>1. 訂有機構污物處理辦法及流程。</p> <p>2. 污物處理及動線，符合感染管制原則。</p>	<p>實地察看 文件檢視</p> <p>1. 檢視機構污物處理辦法及流程。</p> <p>2. 現場察看機構污物處理動線應符合感染管制原則，避免直接穿越用餐區和備膳之配膳室、廚房等空間。</p>	<p>D. 完全不符合。</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>	環境組
C7	寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形	<p>1. 浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。</p> <p>2. 緊急呼叫設備功能正常。</p> <p>(1)緊急呼叫設備，設置位置適當。</p> <p>1.(2)有人按鈴，服務人員能立即反應處理。</p>	<p>現場察看</p> <p>1. 現場察看機構內浴室、廁所及寢室其緊急呼叫設備設置情形。</p> <p>2. 現場測試機構內浴室、廁所及寢室之緊急呼叫設備之功能。</p> <p>3. 詢問住民是否會使用緊急呼叫設備。</p>	<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>	環境組
C8	機構環境清潔	<p>1. 對工作人員辦理「防蚊措施」教育訓</p>	<p>文件檢閱 實地察看</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第1項。</p>	環境



代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	備註
	及病媒防治措施情形	<p>練，並每日清掃機構內外環境且無異味，並有紀錄。</p> <p>2. 每3個月機構內外環境消毒1次並有紀錄。</p> <p>3. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。</p> <p>4. 委外清潔公司作蚊蟲害防治，應有佐證文件。</p>	<p>以疾病管制署公告之人口密集機構感染控制措施指引為原則：</p> <p>1. 檢閱清掃、消毒、害蟲防治、檢討改進等相關紀錄。若工作外包，請提供合約。</p> <p>2. 實地察看內外環境及設施。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 工作人員指執行、協助執行或督導環境清潔的人員。</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>	組
C9	機構飲用供水設備安全及清潔情形	<p>自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。</p> <p>每3個月檢測水質之大腸桿菌群，且有檢驗報告。</p>	文件檢閱	<p>E. 不符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>	環境組

#### 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，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。</p>	<p>現場訪談</p> <p>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所有督考委員認定。</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>	行政組

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	
		2. 創新作為具成效具體。例如，人力留任、實證應用、國內外交流或參訪等。			
D2	完成設置自動撒水設備及119火災自動通報裝置	1. 機構已完成設置自動撒水設備（加分項目）。 2. 機構已完成設置119火災通報裝置（未完成者列扣分項目） 3. 已完成設置之自動灑水系統及119火災通報裝置有維修保管紀錄表、納入緊急災害應變計畫中並有實兵演練紀錄。	現場察看 文件檢閱	D. 完全不符合。 C. 符合第2項。 B. 符合第1,2項。 A. 完全符合。	環境組
D3	於「護理機構照護管理系統」填報設置自動灑水裝置及119火災通報裝置完設結果		「護理機構照護管理系統」審核確認	D. 未完全達成。 A. 完全達成。	衛生局
D4	前年度至考核期間之違規及重大負面事件紀錄	1. 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、照護人力不足、對服務對象不當對待…等及其他經主管機關認定違規事項。	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，最多扣加權後總分2分。	衛生局

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	
D5	111 年度 3 月至 111 年度 10 月，配合衛生局於規定期限內回覆及繳交報表、表單。	配合衛生局填報各項資料或函覆情形。	衛生局提供年度機構繳交各類資料催繳紀錄大表。	催繳次數 $\leq$ 5次者，加總分0.5。 催繳次數 $>$ 5次者，扣總分0.5分。 催繳次數 $>$ 10次者，扣總分1分。	衛生局

◎ 食品衛生查核指標

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
食品衛生	廚房衛生(機構自設或伙食外訂)	<p><b>A.自設廚房</b></p> <p>1.依食品良好衛生規範準則訂有廚房衛生操作標準程序書及相關紀錄表單：<u>(佔50%，其中2小項不符，判定完全不符)</u></p> <p>(1) 廚房安全衛生標準程序書(含廚房環境稽核表)。</p> <p>(2) 設施設備及器具衛生管理程序書(含凍藏溫度紀錄表)。</p> <p>(3) 食材儲存管理(含食材管理方式及標示)程序書(含每日菜餚明細料管理、食材進貨(來源)資料管理、食材驗收表單、食材保存紀錄表單、食品添加物管理表)(食材資料須保留5年)。</p> <p>(4) 生鮮食材操作衛生標準。</p> <p>(5) 清潔劑使用標準程序書(含清潔劑管理表)。</p> <p>(6) 垃圾及廚餘處理管理標準程序書(含廚餘紀錄表有紀錄)。</p> <p>2.工作人員：<u>(佔30%，其中2小項不符，判定完全不符)</u></p> <p>(1) 須每年體檢一次(內含胸部X光及A肝抗原及抗體等)並有紀錄。</p> <p>(2) 持證(廚師證)比例須符合中央所定食品業者專門職業或技術證照人員設置及管理辦法。</p> <p>(3) 持證者須有每年參加經認可衛生講習機構衛生講習8小時時數文件。</p> <p>3.定期請辦有(廚師)衛生講習相關公(工、協)會講習之餐飲衛生講師或大專院校食品(餐飲)衛生相關教授依第1項內容協助稽核調製場所衛生紀錄及建議改正文件(每年至少一次)。<u>(佔10%)</u></p> <p>4.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。<u>(佔10%)</u></p> <p><b>※上揭資料及表單須確實填寫，若資料有造假直接判定為D。</b></p> <p><b>B.供膳外包</b></p> <p>1.與供應商訂有合約，內含餐飲安全衛生內容(含食品來源衛生、調製場所衛生、工作人員衛生、運送餐食衛生等)且在有效期限內。<u>(佔20%)</u></p> <p>2.定期請辦有廚師衛生講習相關公(工、協)會講習之餐飲衛生講師或大專院校食品(餐飲)衛生相關教授協助依GHP(食品良好衛生規範準則)或食品安全管制系統(HACCP;危害分析重要管制點)稽核供應商衛生紀錄及建議改正文件(每年至少一次)，及供應商應有近二年衛生主管機關食品良好衛生規範準則稽查合格證明，或持有有效期內餐飲衛生分級評核標章。<u>(佔40%)</u></p> <p>3.供應商之食品工作人員應有每年接受衛生主管機關規定之健康檢查，並有紀錄;持證(廚師證)比例須符合中央所定食品業者專門職業或技術證照人員設置及管理辦法;持證者須有每年參加經認可衛生講習機構衛生講習8小時時數文件。<u>(佔30%)</u></p> <p>4.對供應商之廚房與餐食運送定期檢查，並有追蹤改善措施與紀錄;機構食物檢體留存(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。<u>(佔10%)</u></p>		<p><b>A.自設廚房</b></p> <p>D.69%以下。</p> <p>C.70%。</p> <p>B.80%。</p> <p>A.90~100%。</p> <p><b>B.供膳外包</b></p> <p>D.69%以下。</p> <p>C.70%。</p> <p>B.80%。</p> <p>A.90~100%。</p>

◎ 勞工權益查核指標(勞工局)

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
勞工 1	勞動條件符合法令情形	1. 達基本工資。	審閱書面資料 現場實務查核	E.不符合 A.符合
		2. 工資應全額直接給付。	審閱書面資料 現場實務查核	E.不符合 A.符合
		3. 置備勞工工資清冊。	審閱書面資料 現場實務查核	E.不符合 A.符合
		4. 置備勞工出勤紀錄。	審閱書面資料 現場實務查核	E.不符合 A.符合
		5. 延長勞工之工作時間連同正常工作時間是否符合法定。	審閱書面資料 現場實務查核	E.不符合 A.符合
		6. 勞工之休息日、例假及國定休假日是否符合法定。	審閱書面資料 現場實務查核	E.不符合 A.符合
		7. 特休與特休未休工資結算。	審閱書面資料 現場實務查核	E.不符合 A.符合
		8. 輪班更換班次之休息時間。	審閱書面資料 現場實務查核	E. 不符合 A. 符合

◎ 建築安全及無障礙設施設備查核指標(工務局)

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
工務1	建築物合法使用情形	是否領有建築物使用執照或變更使用執照，且登載類組與現況使用相符(建築物使用類組及變更使用辦法附表二之建築物使用類組使用項目舉例)	審閱書面資料	E.未檢附。 A.符合。
工務2	建築物公共安全檢查申報及現場查核。	1. 是否領有期限內建築物防火避難設施與設備安全檢查報告書及申報結果通知書，查核結果為【查核合格，予以備查】。	審閱書面資料	E.逾期或未檢附。 A.符合。
		2. 符合建築物公共安全檢查簽證及申報辦法第七條之建築物，是否領有耐震能力評估檢查結果通知書或備查公文。	審閱書面資料	E.未檢附。 A.符合。
		3. 公安動態查核項目。(走廊、直通樓梯、安全梯、防火區劃、緊急進口及其他必要項目)	現場查核	E.任一項不符合。 A.符合。
工務3	建築物無障礙設施及設備設置情形	1. 是否領有無障礙設施合格文件。(符合其中一項即為符合) (1) 97年6月30日前領得建造執照建築物需出具 <u>工務局核發之無障礙設施及設備合格公文</u> ，或在工務局列管清冊登載為合格案件。 (2) 97年7月1日後領得建造執照建築物，出具建築物使用執照。 (3) 97年7月1日後建築物變更為一般護理之家並於變更使用執照備註載明依相關規定檢討無障礙設施及設備。	審閱書面資料	E.未檢附。 A.符合。

◎ 消防安全查核指標(消防局)

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
消防 1	消防安全設備設置、檢修申報及管理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 最近一年內消防主管機關檢查合格並備有證明。</li> <li>2. 每半年檢修申報一次，並備有 3 年內申報完整紀錄。</li> <li>3. 窗簾、地毯、布幕及隔簾等均屬防焰材質並附有防焰標示。</li> <li>4. 建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責，操作消防設備無故障且無失效情形。</li> <li>5. 儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動撒水頭。</li> </ol>	審閱書面資料現場實務查核	<p>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。</p>
消防 2	符合防火管理制度執行情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是否依規定遴用防火管理人。</li> <li>2. 防火管理人每 3 年至少應接受講習訓練 1 次。</li> <li>3. 是否依規定製定消防防護計畫（查核計畫內容及相關執行文件）。</li> <li>4. 依計畫每月（日）至少實施 1 次防火避難設施自行檢查。</li> <li>5. 依計畫每月至少實施 1 次消防安全設備自行檢查。</li> <li>6. 火災及其他災害發生時之滅火行動、通報聯絡及避難引導之規劃。</li> <li>7. 每半年至少舉辦 1 次，每次不得少於 4 小時之滅火、通報及避難訓練規劃，並備有相關成果資料。</li> <li>8. 防災應變之教育訓練。</li> <li>9. 用火、用電之監督管理，有無管理維護機制。</li> <li>10. 防止縱火措施。</li> <li>11. 場所之位置圖、逃生避難圖及平面圖。</li> <li>12. 詢問防火管理人或自衛消防編組隊長，對自身任務之執行概況及成員姓名、聯絡電話及回報機制。</li> <li>13. 抽詢自衛消防編組不同班別成員 3 名，有關自衛消防編組成員相關常識之詢答情形。</li> <li>14. 遇有增建、改建、修建、室內裝修施工時，另定消防防護計畫之</li> </ol>	審閱書面資料 現場實務查核	<p>E.完全不符合。  C.部份符合。  A.完全符合。</p>

		情形。		
--	--	-----	--	--

◎ 事業廢棄物查核指標(環境保護局)

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準
環廢1	事業廢棄物處理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 備有環保主管機關核可之廢棄物清理計畫書有期內廢棄物委託處理合約。</li> <li>2. 依廢棄物清理法之規範進行分類。</li> <li>3. 廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理。</li> <li>4. 事業廢棄物處理依規定處理並有紀錄可查。</li> </ol>	審閱書面資料 現場實務查核	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。
環水1	機構飲用水設備安全及清潔情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 飲用水連續供水固定設備（飲用水設備）每月維護保養。</li> <li>2. 每三個月應檢驗（應由環檢所核發許可證之環境檢驗測定機構辦理）。</li> <li>3. 維護保養、檢驗應作成紀錄，懸掛於飲用水設備明顯處，並保存二年備查。</li> </ol>	實地察看 書面審查 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 飲用水連續供水固定設備（飲用水設備）每月維護保養、每三個月檢驗並作成紀錄懸掛於飲用水設備明顯處，保存二年備查。</li> <li>2. 非使用連續供水設備者，本項不適用。</li> </ol>	N/A.本項不適用 E.完全不 符合。 D.符合1項。 C.符合2項。 A.完全符合。