115年度臺南市一般護理之家督導考核

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
A1 行政制度及人員管理(3項)							
A1.1	機構負責人實際管理行政作業與照護品質	確保一般護理之家負責人名實相符，其專任於該機構服務，且為實際於該機構執行行政管理與維護照護品質之人。	1. 機構負責人專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。(註：如有無法加保勞保等情形，請提供職災保險相關證明。)	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供負責人於此機構在任期間之投保資料。 2.機構須提供完整之資料，如系統匯出下載之資料。 3.若為軍公教身分，提供相關資料如軍保、公保亦可認列。	A.完全符合 B.符合其中3項。 C.符合其中2項。 D.符合其中1項。 E.完全不符合。		
			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。	衛生局依實際出席情形審查。			
			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。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供現職負責人受訓證明，亦可提供護理人員繼續教育積分或長照積分類別認定。 2.資料檢核114年之上課證明。			
			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(如親自規劃年度計畫、主持品質管理檢討會議、意外或緊急事件處理檢討會議、家屬說明會、勞資會議等之紀錄)。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供負責人親自主持會議之會議紀錄。 2.機構須提供規劃年度計畫、主持品質管理檢討會議、意外或緊急事件處理檢討會議、家屬說明會、勞資會議等上述5項會議最近1次之會議紀錄(視訊會議亦可)。 3.檢核114年定期(依機構管理辦法)召開之會議紀錄。			

115年度臺南市一般護理之家督導考核

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
A1.2	專任人員配置及急救訓練情形	確保機構人力充足，其編制人員數足以安排勞工規定休假數，且具備基本急救能力。	1. 護理人員設置及資格符合相關法規。	以既有資料審查	A.完全符合。 B.符合基準第1、2、3項及基準第4、5、6其中2項。 C.符合基準第1、2、3項及基準第4、5、6其中1項。 D、符合基準第1、2、3項。 E.未達基準第1或第2或第3項。		
			2. 照顧服務員設置及資格符合相關法規。				
			3. 社會工作人員設置及資格符合相關法規。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構上傳社工人員之合約、長照系統報備支援紀錄等佐證。			
			4. 最近3年內專任工作人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。	以既有資料審查			
			5. 現職每位護理人員、照顧服務員、營養師、藥師、復健治療師及社工人員，具有CPR或CPCR或BLS急救訓練證照，且在效期內。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構上傳訓練證明清冊。 2.機構上傳訓練證照以1人1張為主，需有開課單位用印證明。 3.機構上傳人員名冊(含護理人員、照顧服務員、其他跨專業人員)。 4.委員檢視工作人員相關資料是否符合基準要求。 5.須具有至少CPR或CPCR或BLS急救訓練證照。			
			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。	以既有資料審查			

115年度臺南市一般護理之家督導考核

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
A1.3	意外或緊急事件處理流程及執行情形	確保機構工作人員具備意外或緊急事件預防、處理及檢討改善能力。	1. 工作人員含護理人員、照顧服務員及社工人員，應完成意外或緊急事件預防及處理(含緊急就醫)之教育訓練，每年至少1小時。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供訓練證明清冊或辦理機構內員工訓練之整體紀錄(如課表、簽到表、課程講義、照片等缺一不可)。 2.機構提供訓練清冊需包含專兼任工作人員之姓名、職稱、課程名稱、時數、日期。 3.資料檢核114年之上課證明(含線上及實體課程)。	A.完全符合。 B.符合其中1項且另一項部分符合。 C.符合其中1項。 E.完全不符合。		
			2. 對意外或緊急事件進行檢討、分析，提出具體改善措施，有後續處理紀錄。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供1份檢討改善及後續處理紀錄。 2.此基準說明檢核重點為針對意外或緊急事件： (1) 進行檢討、分析(需提出真因分析)。 (2) 提出具體改善措施。 (3) 有後續處理紀錄。			

115年度臺南市一般護理之家督導考核

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
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	降低機構住民感染事件及群聚感染之風險，保障住民及工作人員之健康。.	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，每年至少4小時。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供符合辦課單位之訓練證明清冊，或辦理機構內員工訓練之整體紀錄(如課表、簽到表、課程講義、照片缺一不可)。 2.資料檢閱114年至少4小時(含線上及實體課程)。	A.完全符合。 B.符合其中5項。 C.符合其中4項。 D.符合其中3項。 E.符合項目未達3項。		
			2. 對傳染病或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。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供檢討改善及後續追蹤紀錄。 2.此基準說明檢核重點為針對傳染病或群聚感染事件： (1) 進行檢討、分析(需提出真因分析，即為傳染病或群聚感染事件發生之確切原因)。 (2) 提出具體改善措施。 (3) 有後續處理紀錄。			
			3.訂有新興傳染病疫情或群聚感染事件發生之應變計畫，每年至少檢視修訂1次。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供新興傳染病疫情或群聚感染事件發生之應變計畫(含修訂版次紀錄)。 2.資料檢閱以114年應變計畫為主。			
			4.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。名冊涵蓋服務對象與工作人員。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供全部人員流感疫苗預防接種名冊與未施打者之原因及記錄(如拒施打同意書、醫師診斷等)。 2.預防接種名冊依規定須包含：施打住民及工作人員名單、醫師評估簽章、施打疫苗批號、施打機構官印。 3.資料檢閱114年施打名冊。			
			5.具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。	**機構事前提供佐證資料** 機構提供鼓勵接種策略說明。			
			6.符合公費流感疫苗接種資格之服務對象與工作人員，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）。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供接種率計算說明。 2.流感疫苗接種率為服務對象與工作人員兩者皆達80%。			

115年度臺南市一般護理之家督導考核

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
			※試評 7.各項感染管制措施之執行細節，經機構自辦稽核或主管機關查核通過，已符合疾病管制署「長期照護矯正機關（構）感染管制查核基準」要求，範圍包括下列項目：(1)工作人員健康管理；(2)服務對象健康管理；(3)疫苗接種情形；(4)工作人員感染管制教育訓練；(5)環境清潔及病媒防治；(6)防疫機制之建置；(7)隔離空間設置及使用；(8)醫療照護執行情形；(9)工作人員及服務對象感染預防、處理及監測。 註：一般護理之家可另至疾病管制署網站（https://www.cdc.gov.tw）首頁/傳染病與防疫專題/長期照顧機構感染管制/例行性查核作業，查詢下載「長期照護矯正機關（構）感染管制查核基準」內容。	**機構事前提供佐證資料** 1. 機構提供自辦稽核或主管機關查核通過報告資料，以查核最近一年度資料為主。 2. 住宿機構強化感染管制獎勵計畫及感控查核之公文或報告皆可認列			

115年度臺南市一般護理之家督導考核

A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
A2.2	推動安寧緩和療護及病人醫療自主權	保障住民醫療自主權及接受選擇安寧緩和療護之權利。	1.工作人員含護理人員及社工人員應完成安寧緩和療護及病人自主權利法之教育訓練。	**機構事前提供佐證資料** 機構提供訓練證明清冊，教育訓練至少1小時(含線上及實體課程)。	A.完全符合。 B.符合其中1項、另1項部分。 C.符合其中1項。 D.部分符合其中1項。 E.完全不符合。		
			2.對住民或家屬提供安寧緩和療護、病人自主權利法相關資訊，有實際作法，且有實際案例。	**機構事前提供佐證資料** 機構提供實際作法(標準作業流程、宣導方式等)及至少1個實際案例(非單純僅照片資料，需備作法說明、意願書等)			
			※試評 3.照顧服務員應完成安寧緩和療護及病人自主權利法之教育訓練。	**機構事前提供佐證資料** 機構提供訓練證明清冊，教育訓練至少1小時(含線上及實體課程)。			

115年度臺南市一般護理之家督導考核

B、 專業服務與生活照顧

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
B 專業服務與生活照顧(3項)							
B1	住民服務需求評估及確實依評估結果執行照護計畫	提供以人為中心的照顧服務，每一位住民均由專業照顧團隊依照護理過程共同擬定符合住民需求之照護計畫。	1. 護理人員應完成全人評估之教育訓練。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構上傳訓練證明清冊。 2.護理人員須完成全人評估教育訓練，機構內或機構外訓練均可： (1) 課程主題：周全性評估、高齡護理評估、全人評估皆可。 (2) 內訓課程：曾經上過有護理人員繼續教育積分或長照積分之的全人評估課程回機構教導其他人員(提供原課程學分、課表、簽到表、講義等課程資料)。 (3) 外訓課程：辦課單位不限，但須登錄護理人員繼續教育積分或長照積分。	A.完全符合。 B.符合第1,2,3,4項。 C.符合第1,2,3項。 D.符合第1,2項。 E.完全不符合。		
			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。	**實地查看及現場訪談** 1.抽閱檢視至少三位服務對象病歷紀錄相關文件。 2.抽選原則： (1)最新入住個案。 (2)入住超過1年以上個案。 (3)有發生意外或品質事件(如跌倒、感染等)之個案。 3.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……等護理需要。 4.全人評估項目以衛生福利部「護理之家照護管理系統」之14項為基礎。 5..檢閱服務對象病歷保存情形。			
			3. 入住評估後，每3個月至少1次整體性評估；包括定期再次評估，或服務對象狀況改變時再次評估。				
			4. 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。				

115年度臺南市一般護理之家督導考核

B、 專業服務與生活照顧

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
			5. 需適時進行住民(含新入住)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。				

115年度臺南市一般護理之家督導考核

B、 專業服務與生活照顧

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
B2	提供住民整合性照顧，並定期檢討執行成效	確保機構護理人員具有整合跨專業團隊意見與執行能力，以人為中心對住民提供適切之跨專業服務與活動。	1. 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)。 2. 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。 3. 訂有辦理各類文康活動或團體工作年度計畫，每月至少辦理1次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，並留有個別或團體觀察紀錄。 4. 訂有協助及鼓勵個案預防或延緩失能之相關規範，並視個案需求由跨團隊共同擬定及執行照顧計畫。 5. 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。	**機構事前提供佐證資料** B2.3 1.機構提供活動紀錄。 2.此基準說明檢核重點： (1) 依住民需求(如失能、失智、個案興趣)規劃辦理個別或團體活動(活動計畫)。 (2) 留有活動紀錄(照片或住民回饋)。 (3) 資料檢核以114年度活動成果及115年度活動計畫為主。 **實地查看及現場訪談** 1.檢閱 (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)。 (2)藥品(包)盛裝上有清楚標示姓名及服務時間及劑量。 (3)檢視專業人員之建議，是否落實照顧服務並留有相關病歷紀錄。 2.訪談各類專業人員 (1)訪談專業人員轉介照會之作法。 (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。 (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。 (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。	A.完全符合 B.符合其中4項。 C.符合其中3項。 D.符合其中2項。 E.符合其中1項或完全不符合。		

115年度臺南市一般護理之家督導考核

B、 專業服務與生活照顧

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
B3	訂有品質監測指標，並定期檢討執行成效	透過品質指標之訂定、監測、檢討及改善措施之執行，確保機構有自我提升照護品質之能力。	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。 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...)，確實執行，並持續關注改善措施之成效與影響。 3. 定期召開單位品質會議，依監測結果修訂年度閾值。	**機構提供佐證資料(B3.1、B3.2、B3.3)** **實地查看及現場訪談(B3.2)** 1.機構提供品質指標檢討改善資料，包含： (1) 品質指標監測作業辦法。 (2) 上傳6項指標、其中1項超過閾值之檢討改善。若無超過 閾值須挑選其中1項進行現況說明。 (3) 每月進行品質指標個案逐案檢討分析。 (4) 每季進行檢討改善。 (5) 每年進行統計分析及閾值修訂。 (6) 閾值設定及改善措施如有參考實證、文獻、標竿等。 2.委員於現場透過實際個案品質事件分析資料，評核機構品管實施的落實情形，並予以必要之輔導。 3.提供相關指標監測資料，佐證相關實行作為。	A.完全符合。 B.符合第1、2項且第3項部分合。 C.符合第1項且第2項部分符合。 D.符合第1項。 E.完全不符合。		

115年度臺南市一般護理之家督導考核

C、環境設施與安全維護

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
C 環境設施與安全維護(4項)							
C1	災害緊急應變計畫及作業程序符合機構及住需要並落實演練	確保機構了解自身面對災害之特性與風險，並能依其特性及風險作適當災害預防、應變規劃，於平時演練熟悉應變方式，檢討計畫內容是否符合機構特性與需求。	1. 對於火災、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災害緊急應變計畫與作業程序。 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。 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。 4. 每半年應實施災害緊急應變演練2次，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。	**機構事前提供佐證資料** 1.災害緊急應變計畫與作業程序 2.114年上下半年各2次(合計至少4次)災害緊急應變演練資料，包含：演練腳本、演練紀錄、檢討會議與檢討修正方案。 **實地查看及現場訪談** 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。 (4)修訂紀錄、日期頁數附於次頁。 (5)當年度修改部分請反紅字體。 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，上述資料及相片須標日期。 3.每1季演練1次，若採消防局自衛消防編組成果報告，需同時具有C1.4之演練之腳本、過程、演練後之風險辨識檢討會議及檢討修正方案。 4.盤點相鄰場所風險訂出相應對策。	A.完全符合。 B.符合其中3項。 C.符合其中2項。 D.符合其中1項。 E.完全不符合。		

115年度臺南市一般護理之家督導考核

C、環境設施與安全維護

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
C2	疏散避難系統及等待救援空間設置	確保機構避難動線暢通，且各樓層皆有相對安全區域可供水平避難。	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。 2. 逃生路徑為雙向(其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑)。 3. 設置無避難障礙之逃生路徑，防火門應保持關閉，或能與煙感應器連動或其他方法控制之自動關閉裝置而關閉，且不需鑰匙即可從各側開啟進入。 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)。	**<u>實地查看及現場訪談</u>** 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。 2.「消防搶救辨識圖」需與機構空間配置現況相符。 3.「消防搶救辨識圖」須明確標示等待救援空間(色塊)、梯間命名(如A梯、B梯或甲梯、乙梯)。 4.「消防搶救辨識圖」內須明確標示等待救援空間。 5..等待救援空間規範: (1)空間構造:以不燃材料建造，出入為防火門 (2)設置排煙設備或足夠面積之排煙開口。 (3)消防救助可及性	A.完全符合。 B.符合其中3項。 C.符合其中2項。 D.符合其中1項。 E.完全不符合。		

115年度臺南市一般護理之家督導考核

C、環境設施與安全維護

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
C3	定合機構及住民需要之疏散策略及持續照顧作業程序，並落以險通為主之緊急應變教育訓練	確保機構緊急避難疏散策略顧及住民之持續照顧作業，降低災害及應變過程對住民之危害。	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。 2. 防火管理人須全程參與臺南市政府衛生局辦理之研習課程。 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。 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。 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。	**<u>衛生局以既有資料審查</u>** C3.2以114年度辦理之環境安全教育訓練出席情形審查 **<u>實地查看及現場訪談</u>** 1.「逃生避難平面圖」須涵蓋樓梯及疏散路徑，並標示張貼點(位置點)之位置。 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)。 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。 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性。	A.完全符合。 B.符合其中4項。 C.符合其中3項。 D.符合其中1項或2項。 E.完全不符合。		

115年度臺南市一般護理之家督導考核

C、環境設施與安全維護

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
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	確保機構落實風險辨識及風險溝通，能針對大夜班時段發生火災之不利情境確實執行緊急應變作業，以維護住民及	1. 訂有符合機構特性及災害風險辨識，且合理可行之災害情境與應變；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。 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： (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。 (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圍、合宜疏散策略及持續性雙向的即時通報與指揮作業。 (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。	**機構事前提供佐證資料** (1)請提供3個不同樓層/住房空間套用演練腳本，提供委員現場隨機抽選設定腳本。 (2)演練採模擬住民，請參閱衛生福利部「114年災害情境緊急應變災害模擬及測試作業流程」。 **實地查看及現場訪談** 1.現場演練，綜合評量其效能。 2.演練人員應以經常性輪值大夜班人力為原則。 3.火警受信總機、廣播主機或119火災通報裝置不在護理之家立案範圍者，情境式演練過程中上述3項設備能正常運作，並達到火場訊息傳遞之目的。 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。	A.完全符合。 B.符合D，且符合第2項(2)-(4)其中2 項。 C.符合D，且符合第2項(2)-(4)其中1 項。 D.符合1項，及2項(1)。 E.完全不符合。		

115年度臺南市一般護理之家督導考核

C、環境設施與安全維護

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
	通，並依情境實地抽測演練	工作人員安全，並減少機構災損。	(4) 整體情境式演練測試，演練人員應有確認起火位置之明確方法及互相通報支援人力之工具，以確保住民安全；並有考量住民行動特性之水平疏散方式，將起火寢室及波及寢室疏散至相對安全之等待救援空間，以維護持續照顧品質。				
			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： (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。 (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。 (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。 (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。 (5) 未操作或不會操作關鍵必要之公共安全設施及設備。 (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，或演練過程有非參演人員進行其他協助行為。			

115年度臺南市一般護理之家督導考核

D、特別事項

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評
D 特別事項(3項)							
D1	創新或配合政策執行	鼓勵機構發展創新服務項目及配合政府相關政策之推廣，提升照顧品質並促進機構永續發展。	1. 配合(參與)政府其他政策或試辦等相關計畫。如：取得環境部或各地環保局核發之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。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構須提供室內空氣品質自主管理標章佐證資料，或主動公開揭露室內空氣品質監測結果，如請第三方單位檢測需公開張貼檢測報告 2.其他配合政府政策或試辦計畫，如有領取獎勵金或補助金之計畫不列入加分(如感染管制獎勵計畫、住宿機構照顧品質獎勵計畫、住宿式機構照顧服務員進階培訓獎勵計畫等)。	A.完全符合。 C.符合其中1項。 E.完全不符合。		
			2. 主動創新成效具體。如：人力留任、實證應用、國內外交流或參訪等。	**機構事前提供佐證資料**			

115年度臺南市一般護理之家督導考核

D、特別事項

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評
D2	強化住民口腔健康照護	鼓勵機構落實協助及指導住民日常口腔清潔衛生照顧，並提供有牙科診療需求住民之牙科診療服務連結，提升機構住民口腔健康。	1. 落實住民每日口腔健康照護，包括長期臥床、留置鼻胃管住民之口腔清潔等。	**實地查看及現場訪談** 1.機構提供住民口腔健康照護紀錄資料，委員核對與照護紀錄一致性(至少早晚執行口腔照護各一次)。 2.委員實地檢核口腔護理照護標準技術。	A.完全符合。 C.部分符合。 E.完全不符合。		
			2. 建立住民牙科診療之社區資源；對於住民有接受牙科治療需求者，協助轉介或連結。全程應與本基準 B1 及 B2 連續性照護之過程（需求評估、照護計畫、記錄、評值）結合。	**實地查看及現場訪談** 機構提供牙科就醫之機制與標準作業流程及1位持續性就醫住民之紀錄。			

115年度臺南市一般護理之家督導考核

D、特別事項

項目	基準	基準目的	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評
D3	其他重大異常情事（扣分項）（※試評）	促使機構於照護與管理過程中持續關心住民與工作人員之安全、健康與尊嚴，並對未涵蓋於既有基準之重大異常情事提供評核依據。	※下列為**試評**（本年度免計分，列為未來年度評鑑） 若評鑑過程中發現有影響住民或工作人員安全（safety）、健康與福祉（health and wellbeing）或尊嚴（dignity）之重大異常情事，且該情事無法歸屬於其他評鑑基準項目者，應依本項另予記錄，並視情節予以扣分。				

115年度臺南市一般護理之家督導考核

本市指標

項目	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
本市指標A類(7項)						
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。	**實地查看及現場訪談** 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。	A.改善情形達100%。 B.改善情形達75%以上，未達100%。 C.改善情形達50%以上，未達75%。 D.改善情形達25%，未達50%。 E.完全未改善。		

115年度臺南市一般護理之家督導考核

本市指標

項目	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
A3.2	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)、感染管制(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，其中感染管制至少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。 6. 機構內辦理教育訓練應有評值。 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。 8. 機構人員除外籍照服員外，每人每年外訓總時數至少10小時。	**實地查看及現場訪談** （請機構先提供受訓工作人員訓練總表） 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.急救訓練(含外籍照服員)時數包含於在職教育訓練時數中。 4.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。 5.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。	A.完全符合。 B.符合其中6項。 C.符合其中5項。 D.符合其中4項。 E.符合低於3項。		

115年度臺南市一般護理之家督導考核

本市指標

項目	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
A3.3	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，且契約書不應有不得記載的事項。 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。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供空白契約(需含最新一次核定之收費標準表)、與家屬簽訂完成之契約、更換重簽之契約 2.檢視契約資料。契約應核章完整。 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。 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。 6.機構變更負責人，須重新簽訂契約。 7.安置及保護個案仍需簽契約書。 8.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。	A.完全符合。 B.符合第1,2,3項。 C.符合第1,2項。 D.符合第1項。 E.完全不符合。		
A3.4	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。	**機構事前提供佐證資料** 1.機構提供公共意外責任險、火險等之投保證明。 2.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。	A.完全符合。 B.符合第1,2,3項。 C.符合第1,2項。 D.符合第1項。 E.完全不符合。		

115年度臺南市一般護理之家督導考核

本市指標

項目	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
A3.5	自殺防治業務	1. 訂有自殺通報辦法、流程。 2. 若有自殺高風險個案，需有評估、加強關懷並留有紀錄。	**機構事前提供佐證資料** 機構提供自殺防治流程，以及是否落實自殺高風險個案評估、追蹤關懷及通報流程之紀錄。	A.完全符合。 C.部分符合。 E.完全不符合。		
A3.6	進階照顧服務員	進階照顧服務員除照顧服務外，鼓勵其輔助住宿機構內之防火管理人工作及協助緊急應變工作。	**實地查看及現場訪談** 1. 進階照服員應實際擔任常態性排班輪值 2. 輔助機構內之感染管制人員、防火管理人工作及協助緊急應變工作，並輔導機構其他照服員落實感控、防火及緊急應變工作，並留有相關具體佐證。	**加分指標** A.符合加1分。 E.不符合(未加分)。		
A3.7	衛生局政策配合度	配合衛生局政策 （如期每月5日前護產人員暨機構管理資訊系統及護理之家照護管理系統填報、繳交資料、教育訓練指定對象出席率等）	衛生局依實際出席、配合度審查。	**扣分指標** A.不扣分。 C.扣1分。 E.扣2分。		
本市指標B類(1項)						
B4	機構配合疾病管制署政策，加入子計畫三-長照機構加強型結核病防治計畫。	與疾病管制署潛伏結核感染治療指定醫療院所簽約，並由該醫療院所函知衛生局「長照機構加強型結核病防治計畫」醫療院所申請表。	衛生局依結核病追蹤管理系統長照機構照護院所審核通過清冊。	**加分指標** A.符合(加1.5分) E.不符合(未加分)		
本市指標C類(2項)						
C3.1	每年填具「護理機構防火及避難安全風險自主檢核表」及訂有機構用電安全管理規範。	檢視115年之「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」。	**實地查看及現場訪談** 確認機構之表單，以及實地之用電管理情形	A.完全符合。 C.符合部分。 E.完全不符合。		

115年度臺南市一般護理之家督導考核

本市指標

項目	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	委員建議	機構自評分數
C5	公共安全設施設備之維護管理與應用	1. 機構住房偵煙式探測器數量佔機構住房火警探測器設備之比例達80%以上。 機構應有相關寢室隔間與樓板密接整修維護管理追蹤紀錄，預防新施作工程之孔洞，再次貫穿區劃。 3. 機構訂有或實施對撒水設備日常巡檢措施並有紀錄，以確保設施為正常可運作之狀態。	**<u>實地查看及現場訪談</u>** 1. 現場抽測人員對於撒水設備末端查驗管、制水閥之認知。 2. 目視壓力表指示值，制水閥「開、關」之標示及位置應保持正常。 3. 查閱消防檢修申報書及消防設備自行檢查表。 4.隨機抽測寢室隔間置頂與樓板密接	A.完全符合。 B.符合其中2項。 C.符合其中1項。 E.完全不符合。		

◎食品衛生查核指標_115 年

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	評分
食品衛生	廚房衛生(機構自設或伙食外訂)	**A.自設廚房** 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：(佔50%，其中2小項不符，判定完全不符) （1）廚房安全衛生標準程序書（含廚房環境稽核表）。 （2）設施設備及容器具衛生管理程序書（含凍藏溫度紀錄表）。 （3）食材儲存管理（含食材管理方式及標示）程序書（含每日菜餚明細含所用原料管理（每日菜餚有變更應有紀錄）、食材進貨（來源）資料管理、食材驗收、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)。 （4）生鮮食材操作衛生標準。 （5）清潔劑使用標準程序書（含清潔劑管理表）。 （6）垃圾及廚餘處理管理標準程序書（含廚餘量紀錄表）。 2.工作人員：(佔 30%，其中 2 小項不符，判定完全不符) （1）須每年體檢一次(內含傷寒、手部皮膚檢查及 A 肝抗原及抗體等)並有紀錄。 （2）持證(中餐烹調技術士、西餐烹調技術士或食 物製備技術士)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（護家自聘無須符合，委外須達 75%）。 （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。 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）。(佔 10%) 4.食物檢體留存(整份至少 200 公克或每樣食物至少 50 公克)分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。(佔 10%) **※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.供膳外包** 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。(佔 20%) 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）。（佔 20%） 3.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。（佔 20%） 4.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(中餐烹調技術士、西餐烹調技術士或食 物製備技術士)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。(佔 30%) 5.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(整份至少 200 公克或每樣食物至少 50 公克)分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。(佔 10%)	**A.自設廚房** D.69%以下。 C.70%。 B.80%。 A.90~100%。 **B.供膳外包** D.69%以下。 C.70%。 B.80%。 A.90~100%。	機構自評 / 委員評分 **委員建議:**

◎ **勞工權益查核指標(職安健康處)_115 年版本**

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分
勞工	勞動條件符合法令情形	1. 達最低工資。	審閱書面資料 現場實務查核	機構自評 (免自評) / 委員評分 委員建議:
		2. 工資應全額直接給付。	審閱書面資料 現場實務查核	機構自評 (免自評) / 委員評分 委員建議:
		3. 置備勞工工資清冊。	審閱書面資料 現場實務查核	機構自評 (免自評) / 委員評分 委員建議:
		4. 置備勞工出勤紀錄。	審閱書面資料 現場實務查核	機構自評 (免自評) / 委員評分 委員建議:

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分
		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	機構自評 (免自評) 委員評分 委員建議:
		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	機構自評 (免自評) 委員評分 委員建議:
		7. 特休與特休未休工資結算。	審閱書面資料 現場實務查核	機構自評 (免自評) 委員評分 委員建議:
		8. 輪班更換班次之休息時間。	審閱書面資料 現場實務查核	機構自評 (免自評) 委員評分 委員建議:

建築安全及無障礙設施設備查核指標_115 年版本

指標	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	評分	備註
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。	機構自評 (免自評) / 委員評分 委員建議：	工務局
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。	機構自評 (免自評) / 委員評分 委員建議：	工務局
		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。	機構自評 (免自評) / 委員評分 委員建議：	工務局
		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) 4.	現場查核	E.任一項不符合。 A.符合。	機構自評 (免自評) / 委員評分 委員建議：	

指標	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	評分	備註
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工務局核發之無障礙設施及設備合格公文，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。 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。	機構自評 (免自評) / 委員評分 委員建議：	工務局

消防安全查核指標_115 年

指標	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	評分	備註
消防1	消防安全設備維護保養、檢修申報及管理情形	1. 每半年檢修申報一次，並備有 3 年內申報完整紀錄。 2. 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。 3. 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。	審閱書面資料及現場實務查核。(可配合消防防護計畫書-每月消防安全設備自行檢查一同檢視)。	E.完全不符合。 D.符合 1,2 項。 C.符合 1,2,3 項。 A.完全符合。	機構自評 / (免自評)　委員評分 委員建議：	消防局
消防2	防焰規制	1.窗簾、地毯、布幕及隔簾等均屬防焰材質並附有防焰標示。		A..完全符合。 (含未設置符合) B.完全不符合。	機構自評 / (免自評)　委員評分 委員建議：	

指標	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	評分	備註
消防3	符合防火管理制度執行情形	1. 是否依規定遴用防火管理人。 2. 防火管理人每 3 年至少應接受講習訓練 1 次。 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）。 4. 依計畫每月(日)至少實施 1 次防火避難設施自行檢查。 5. 依計畫每月至少實施 1 次消防安全設備自行檢查。 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。 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，並備有相關演練檢討報告或會議紀錄。 8. 防災應變之教育訓練。 9. 用火、用電之監督管理，有無管理維護機制。 10. 防止縱火措施。 11. 場所之位置圖、逃生避難圖及平面圖。 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。(續下頁)	審閱書面資料 現場實務查核	E.完全不符合。 C.部份符合。 A.完全符合。	機構自評 (免自評) / 委員評分 委員建議：	消防局

指標	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	評分	備註
		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。 14. 遇有增建、改建、修建、室內裝修施工時，致影響原有系統式消防安全設備功能時，另定消防防護計畫之情形。				