

112年度臺南市政府社會局

「住宿式服務機構（老人福利機構）品質提升卓越計畫」

評核說明



執行單位：臺南市政府社會局



作業說明(1/4)

各項品質指標查核

管理類4項【1、3、4.2.1、4.2.2】

公安類3項【2.1、2.2、2.4】

社工類2項【4.2.3、4.3】

照顧類2項【4.4、4.5】

現場請依【行政管理、公共安全、社工服務、照顧品質】分四類擺放資料

作業說明(2/4)

書面輔導及審查

配合事項及應備文件：

- 1、應於本局所訂期限內函報資料（以郵戳為憑郵寄或親送）
- 2、需接受本局輔導及評核
- 3、須依限函報品質指標自主檢查表(依類別共4份)及相關佐證資料
- 4、請依類別分開擺放資料，請勿將全部評核資料裝訂成一冊。
- 5、資料檢視範圍：自112年1月1日起至112年6月30日止

**品質指標4.2.1聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形、4.3服務對象或社區活動辦理情形及4.4提升服務對象自我照顧能力之促進等評核方式提及之紀錄，惠請各類機構依以下規定提供本局評核：

公設民營、財團法人老人福利機構及私立小型老人福利機構：請至少檢附5位住民資料

作業說明(3/4)



實地查看及訪談

- 配合事項及應備文件：

- 1、查核當日現場應備有受評書面資料及補正文件
- 2、依查核指標事先準備相關資料並依照指標順序標示及排列清楚，另請安排工作人員對應委員以利資料檢視與說明
- 3、對應人員：負責人/主任、護理長/感控專責人員/主責護理人員、本籍與外籍照顧服務人員、社工人員及防火管理人員

作業說明(4/4)



實地查看及訪談

• 配合事項及應備文件：

- 1、指標4.2.1聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形、4.3服務對象或社區活動辦理情形及4.4提升服務對象自我照顧能力之促進等評核方式提及之紀錄，實地查看訪談針對上述指標，現場至少抽查2位住民資料。
- 2、資料檢視範圍：自112年1月1日起至112年6月30日止(部分內容依實務需求彈性調整)
- 3、實地查核期程：自112年9月至11月期間辦理(依本局另行公告之時間為準)

行政管理(1/4)

112年度修訂基準說明

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
I	配合主管機關填報系統資料	<p>1.於「長照機構暨長照人員管理資訊系統」、「長照機構暨長照人員管理資訊系統中老人福利機構管理子系統」建置機構基本資料、住民名冊、服務人員名冊。</p> <p>2.每月定期進行系統資訊維護，以達資料正確性。</p>	<p>系統資料檢閱 現場訪談</p> <p>1.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>2.與負責人員現場會談及操作。</p>	<p>1.每月之工作人員名冊及每月異動名冊，倘無人員異動則無須檢附異動名冊。</p> <p>2.112年1-6月報送社會局之住民名冊。</p>	<p>同評核方式/說明</p> <p>1.檢核系統內容應與現行工作人員及住民名冊相符。</p> <p>2.查看書面資料及補正文件。</p>

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
3	達到適當日常活動空間	<p>1.日常活動空間每人需達一定面積，規定如下： 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。</p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱、實地查看、現場訪談</p> <p>1.依設置標準規定者，請主管機關提供機構立案及最新之平面圖，察看機構現況與原立案圖面是否符合；若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。</p> <p>2.上述以外者以平面圖對照及實地丈量。</p> <p>3.考量既有住宿式服務機構進行空間改善較為耗時且涉及空間、硬體調整，為引導機構達成指標，針對110年現行日常活動空間未達基準者，採分年改善措施，說明如下： (1)機構應將110-111年底改善完成之各年度具體改善措施詳實載明於計畫申請表。 (2)機構110-111年應按上開自提具體改善措施完成各年度改善作業，俾利111年底符合基準。 (3)直轄市、縣(市)政府每年進行查核，110年底依機構自提具體改善措施進行查核，111年底至112年則依基準查。 (4)111年底至112年經查核符合基準，即達成指標。如經查核未符合基準，即未達成指標，無法取得當年度獎勵並終止資格。</p> <p>4.倘現行日常活動空間已達基準之機構，計畫申請表則毋須載明110-111年各年度之具體改善措施。</p>	<p>1.機構提供立案、最新現況之平面圖及現場照片，平面圖請備註日常活動空間面積，並計算該面積是否達基準說明標準之規定。</p> <p>★提供平面圖應與函報本局一致。</p>	<p>同評核方式/說明</p> <p>1.由機構負責人/業務負責人依平面圖說明機構活動空間。</p> <p>2.查看書面資料及補正文件</p>

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
4.2.1	聘用工作人員(含專任兼任人員)設置情形	<p>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。</p> <p>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，其聘用人數應符合外國人從事就業服務法第四十六條第一項第八款至第十一款工作資格及審查標準規定，且隨時保持本國籍照顧服務員至少一人上班。</p> <p>3.老人失智照顧機構不得聘僱外籍看護工。</p> <p>4.社會工作人員設置及資格符合相關法規。</p> <p>5.負責膳食廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。</p> <p>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。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1.檢視工作人員名冊及相關證明與資格。</p> <p>2.護理人員 (1)專任聘用人數符合機構設置標準規定，須完成執業登錄。 (2)核對護理人員排班表及護理紀錄等資料。</p> <p>3.照顧服務員 (1)專任聘用人數符合機構設置標準規定，本籍照顧服務員應有國民身分證者(外配及陸配有居留證明即可)。 (2)全數照顧服務員人數以實際工作人員數計算。 (3)核對排班表及照顧紀錄等資料。</p> <p>4.社會工作人員： 核對社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。</p> <p>5.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或與機構簽訂之合約。 (3)核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。</p>	<p>1.工作人員名冊及相關證明與資格。</p> <p>2.護理人員排班表及護理紀錄。</p> <p>3.照服員排班表及照護紀錄。</p> <p>4.社工員服務簽到紀錄及個案紀錄。</p> <p>5.兼任(特約)專業人員核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約、排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。</p>	<p>同評核方式/說明</p> <p>1.現場訪談值班工作人員，倘違反老人福利機構設立標準本項不予通過。</p> <p>2.查看書面資料及補正文件。</p>

備註:基準說明、評核說明等提及之社會工作人員包含特約社工員，若聘有特約社工員，應檢附兼任(特約)所須文件。

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
4.2.2	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3.確實依據制度執行，並有佐證資料。</p> <p>4.至少每年1次修訂工作手冊及相關制度。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>1.檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。</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>3.工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。</p> <p>4.身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操...等。</p>	<p>工作手冊及權益相關制度內容(其內容需涵蓋基準說明1及2，且至少每年修訂1次)</p>	<p>同評核方式/說明</p> <p>1.現場訪談至少2位工作人員說明於機構工作職責、申訴等相關權益制度。</p> <p>2.實地查看前應至少修訂1次工作人員手冊。</p> <p>3.查看書面資料及補正文件</p>

備註:本項訪談工作人員以本國籍人員為受訪對象。

改善公共安全(1/4)

查核期間109-112年

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
2.1	訂定符合機構特性及需要之緊急災害(EOP)應變計畫及作業程序	<p>1.對於<u>火災</u>、<u>風災</u>、<u>水災</u>、<u>地震</u>及<u>停電</u>等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序。</p> <p>2.訂有<u>防火及避難安全風險自主檢核計畫</u>，落實執行並有紀錄。</p>	<p>審閱書面資料 現場實務觀察評估 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：</p> <p>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。</p> <p>2.明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。</p> <p>3.備有日夜間火災應變計畫。</p>	<p>1.檢附符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序(緊急災害含火災、風災、水災、地震及停電；機構必要且可行之計畫與重點作業程序及項目需含評核方式所列3項目)。</p> <p>2.檢附[長期照顧機構用電設備檢測紀錄總表]、[長期照顧機構用電設備檢測自主檢查紀錄表]、[長期照顧機構防火及避難安全風險項目自主檢核表]</p> <p>3.建築物防火避難設施與設備安全檢查申報書</p> <p>4.消防防護計畫書</p>	<p>同評核方式/說明</p> <p>1.現場查看機構環境與所定計畫之可行性。</p> <p>2.訪談至少2位工作人員說明各樓層住民疏散運送等策略、緊急災害應變計畫內容及119火災通報操作。</p> <p>3.查看書面資料及補正文件</p>

改善公共安全(2/4)

查核期間110-112年

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
2.2	落實緊急災害應變演練	每年應實施緊急災害應變演練至少2次，包括「複合式緊急災害應變演練」及「夜間火災情境緊急應變演練」各1次，兩次演練應均有工作人員及服務對象參與，其中「夜間火災情境緊急應變演練」應符合機構及住民特性、夜間人力等情境，作為實地演練腳本，演練過程應全盤分析、溝通及辨識機構風險，並有演練後檢討與風險註記，轉化為工作人員之風險教育，做為機構日常管理及災害風險演練常模。	審閱書面資料 現場實務觀察評估 1.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。	1.緊急災害應變計畫。 2.緊急災害演練腳本。 3.緊急災害演練之相關紀錄(含照片)。 4.緊急災害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)。 ★緊急災害應變演練至少2次，包括「複合式緊急災害應變演練」及「夜間火災情境緊急應變演練」各1次 ★演練腳本符合機構及住民特性、夜間人力等情境	同評核方式/說明 1.訪談至少2位工作人員說明演練情形及實際操作消防設備使用等。 2.於查核前至少完成1次演練，未及於查核完成之類型，彈性認列受評機構提供前一年度演練紀錄，並說明本年度演練時間。 3.查看書面資料及補正文件

改善公共安全(3/4)

此項指標
112年不適評

查核期間109-111年

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
2.3	配合改善公共安全設施設備補助計畫之進度	參與或受有「獎勵私立小型老人及身心障礙福利機構改善公共安全設施設備費」補助之機構，將一併檢視執行進度及設施設備使用情形。	文件檢閱 實地查看 1.受補助機構設施設備改善進度。 2.設施設備之維護及檢修。	1.核定函、核定表及「獎勵私立小型老人及身心障礙福利機構改善公共安全設施設備費」申請計畫。 2.受補助機構設施改善執行進度及照片。 3.檢附消防安全設備檢修申報書	同評核方式/說明 1.查看書面資料及補正文件

改善公共安全(4/4)

112年
新增指標

查核期間112年

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
2.4	提供建築物公共安全及消防安全申報證明文件	1.依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報，並有完整審查合格證明文件。 2.依規定辦理消防安全設備檢修申報，並有完成消防安全設備檢修申報紀錄。	文件檢閱 實地查看 1.建築物公共安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符，並提供完整之建築物公共安全檢查簽證申報審查合格證明文件。 2.提供完整之消防安全設備檢修申報紀錄。	1.完整之建築物公共安全檢查簽證申報審查合格證明文件。 2.提供完整之消防安全設備檢修申報紀錄	同評核方式/說明 1.查看書面資料及補正文件

社工服務(1/2)

112年度修訂指標項目名稱

查核期間109-112年

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
4.2.3	外籍看護 工食宿照 顧	對於外籍看護工有食 宿之規劃	文件檢閱 現場訪談 1.現場檢閱針對外籍看 護工之食宿規劃。 2.與外籍看護工進行實 地會談	外籍看護工食宿規劃 (含書面、照片等)	同評核方式/說明 1.現場訪談至少2位外 籍看護工，說明食宿 情形等。 2.查看書面資料及補 正文件 ★訪談之外籍工作人 員若無法以中文或英 文溝通，請受評機構 提供口譯員或請機構 其他精通中文之外籍 看護工協助。

社工服務(2/2)

查核期間109-112年

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
4.3	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，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。</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.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...)，且應評值團體活動對服務對象的助益。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.檢視社交、活動辦理紀錄。</p> <p>2.請教服務對象參與社交、活動之情形。</p> <p>3.檢視參與成員之個別評估紀錄。</p> <p>4.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，本項指標得由縣市政府審酌實際情形彈性認定。</p>	<p>1.各類文康活動及團體工作年度計畫</p> <p>2.參與成員之個別評估紀錄</p> <p>3.每月至少辦理1次團體或社區活動，並有紀錄，且應評值團體活動對服務對象的助益。</p> <p>★(動、靜態活動，可配合節慶，唯節慶活動不得超過全年活動的二分之一)</p> <p>★年度計畫書應包含(經費預算、甘特圖等內容)</p>	<p>同評核方式/說明</p> <p>1.現場訪談至少3位住民了解活動參與情形</p> <p>2.訪談社工人員說明年度計畫辦理情形</p> <p>3.查看書面資料及補正文件</p>

照顧品質提升(1/5)

此項指標
112年不適評

查核期間109-111年

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
4.1.1	長照機構 手部衛生 指標	<p>1.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隨身攜帶。</p> <p>2.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%。</p> <p>3.工作人員係指直接照顧服務對象之工作人員。</p>	<p>實地查看</p> <p>1.實地稽核單位內酒精性乾洗手設備設置情形。</p> <p>2.機構定期提報之酒精性乾洗手設備完整率資料。</p> <p>3.計算公式： (1)工作人員隨身攜帶酒精性乾洗手液比率% = (隨身攜帶功能正常的乾洗手液設備之工作人員數/實地稽核機構內工作人員數)*100% (2)固定式酒精性乾洗手設備完整率% = $\left[\frac{\text{設置有功能正常的乾洗手液設備之護理站數} + \text{工作車數} + \text{寢室數}}{\text{實地稽核機構內護理站數} + \text{工作車數} + \text{寢室數}} \right] * 100\%$</p>	<p>檢附每月(1-6月)計算固定式酒精性乾洗手或工作人員隨身攜帶酒精性乾洗手液比率，表單中須說明每月查核日期、應設置數量、實際查核數量、完整率等內容。</p>	<p>同評核方式/說明</p> <p>★平面圖上標示固定式酒精性乾洗手設備位置及數量或隨身攜帶式乾洗手液人員及數量需提供名冊以便查檢。</p>

照顧品質提升(2/5)

此項指標
112年不適評

查核期間109-111年

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
4.1.2	長照機構工作人員感染管制教育訓練指標	<p>1.在職員工每年應接受至少4小時感染管制課程。</p> <p>2.專責人員每年應接受至少8小時感染管制課程。</p> <p>3.在職員工及專責人員感染管制教育訓練達100%。</p> <p>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。</p> <p>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>	<p>實地查看</p> <p>1.檢閱人員參與相關課程之項目、內容及紀錄</p> <p>2.符合「完成」教育訓練條件： (1)在職人員：選讀「e等公務員+學習平臺」 「長期照護機構感染管制數位學習課程」，自5大類課程中挑選4大類，每1類至少選1堂課完成學習並取得證書，才算符合。 (2)專責人員：選讀「e等公務員+學習平臺」之「長期照護機構感染管制數位學習課程」，自5大類課程中每1類至少選1堂課，完成學習共8堂課並取得證書，才算符合。</p> <p>3.「長期照護機構感染管制數位學習課程」課程分為以下5大類： (1)「感染管制及實務」。 (2)「手部衛生」。 (3)「手部衛生與臨床照護實境示範」。 (4)「服務對象相關照護實務」或「環境、設施、設備及衣物被單等清潔消毒」 (5)「傳染病、群聚感染與醫療照護相關感染預防、監測、通報、調查及處理或「機關(構)及場所常見感染與傳染病」。</p> <p>4.計算公式： (1)在職員工教育訓練完成比率%=(完成教育訓練之在職工作人員數/工作人員總數)*100% (2)專責人員教育訓練完成比率%=(完成教育訓練之專責人員數/專責人員總數)*100%</p>	<p>1.提供112年度在職員工(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)感染管制訓練課程名冊，內容包含人員類別、職稱、姓名、感控5大領域課程主題及時數、證書。</p> <p>2.感染管制教育訓練完成率。</p> <p>3.其他依基準說明或評核方式內容提供之佐證資料。</p>	<p>同評核方式/說明</p> <p>1.查看書面資料及補正文件</p>

照顧品質提升(3/5)

查核期間110-111年

此項指標
112年不適評

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
4.1.3	長照機構流感疫苗接種指標	<p>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)</p> <p>2.「不適合接種」指經評估具接種禁忌症不適合接種。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.依各地方政府通知製作符合公費流感疫苗接種對象名冊，並紀錄接種情形，未接種者應註明原因。</p> <p>2.應接種數(A)： 符合公費流感疫苗接種之對象，包括(a)工作人員與(b)服務對象。</p> <p>3.接種數(B)：實際接受流感疫苗接種之人數。</p> <p>4.接種完成率(%)= $\lceil B / (A - \text{不適合接種人數}) \rceil * 100\%$。</p> <p>5.以前一個流感流行期(前一年10月1日起至當年度3月30日止)的接種完成率計算</p>	<p>1.公費流感疫苗接種對象名冊，需有接種醫療院所及醫師核章、醫師評估、疫苗批號，以及未接種者須有不施打疫苗同意書(含原因)。</p> <p>2.疫苗接種率計算</p>	<p>同評核方式/說明</p> <p>1.查看書面資料及補正文件</p>

照顧品質提升(4/5)

112年度修訂基準說明

查核期間110-112年

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
4.4	提升服務對象自我照顧能力之促進	<p>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，納入支持自立之照顧精神。</p> <p>2.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，並納入支持自立之照顧精神，例如機構環境氛圍是否有鼓勵與方便自主活動的設計等。</p> <p>3.提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教</p> <p>4.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。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1.檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 2.檢視服務對象之照護紀錄。</p>	<p>1.協助及鼓勵住民增進自我照顧能力之辦法或策略。</p> <p>2.提供住民衛生保健及健康生活方式等衛教或活動執行紀錄。</p> <p>3.增進住民自我照顧能力之照護紀錄，包含評估、訓練計畫、執行成效等內容。</p> <p>4.其他依基準說明或評核方式內容提供之佐證資料</p>	<p>同評核方式/說明</p> <p>1.訪談至少2位工作人員說明支持自立執行人員執行情形。 2.查看書面資料及補正文件。</p>

備註:評核方式提及照護紀錄，應提供鼓勵服務對象增進自我照顧能力及自立支援精神之紀錄

照顧品質提升(4/5)

查核期間111-112年

編號	指標項目	基準說明	評核方式/操作說明	書面應備之資料	實地查看訪談
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。4.訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。5.送醫前視需要提供必要之急救措施。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。7.緊急就醫服務之紀錄完整。8.與家屬即時連繫之紀錄。	<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。4.檢視緊急送醫流程。(包含檢視緊急送醫辦法、流程以及機構醫療資源網絡。)5.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)。6.檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。7.請教工作人員緊急送醫時之處理情形。	<ol style="list-style-type: none">1.特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務合約。2.提供醫師診療紀錄，包含例行診療、即時處理住民健康問題等。3.緊急送醫辦法及流程，以及機構醫療資源網絡。4.特約救護車相關證明(含車輛定期保養、人員訓練證明等)。5.住民送醫前提供必要急救處理紀錄、緊急就醫服務之紀錄、家屬聯繫紀錄。6.其他依基準說明或評核方式內容提供之佐證資料。	<p>同評核方式/說明</p> <ol style="list-style-type: none">1.現場訪談工作人員緊急送醫時之處理情形及訪談服務對象巡診情形。2.查看書面資料及補正文件

感謝

The image features the Chinese characters '感謝' (Thank you) in a stylized, rounded pink font. The characters are surrounded by six yellow, four-pointed stars arranged in a circular pattern. The background is white, with a black wavy border on the left and a gold vertical bar on the right.