

110年度住宿式服務機構品質提升卓越計畫品質指標 自主檢查表暨輔導查核評分表

機構名稱：

機構地址：

聯絡電話：

負責人：_____（請簽名）

院長(主任)：_____（請簽名）

填表人(含職稱)：_____（請簽名）

填表日期：_____年_____月_____日

（機構圖記）

住宿式服務機構品質提升卓越計畫品質指標自主檢查表暨輔導查核表

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
1	配合主管 機關填報 系統資料	109-112 年	1. 於「長照機構 暨長照人員管 理資訊系統」 建置機構基本 資料、住民名 冊、服務人員 名冊。 2. 每月定期進行 系統資訊維護 以達資料正確 性。	系統資料檢閱 現場訪談 1. 檢核上傳資料之 完整性、正確性 ，及資料之更新 維護頻率。 2. 與負責人員現場 會談及操作。 3. 為應嚴重特殊傳 染性肺炎疫情， 110年度之現場 訪談得改為以書 面或系統資料進 行評核。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 簡要說明：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：
2. 改善公共安全							
2.1	訂定符合 機構特性 及需要之 緊急災害 (EOP) 應 變計畫及	109-112 年	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 害特性之緊急	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	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 簡要說明：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
	作業程序		災害應變計畫與作業程序。 2. 訂有防火及避難安全風險自主檢核計畫，落實執行並有紀錄。	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. 為應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，110年度之現場實務觀察評估得改為以書面資料進行評核。			

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
2.2	落實緊急災害應變演練	110-112年	<p>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</p>	<p>審閱書面資料 現場實務觀察評估</p> <p>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。</p> <p>2. 為應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，110年度之現場實務觀察評估得改為以書面資料進行評核。</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>簡要說明：</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>委員意見：</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>委員意見：</p>

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
			，做為機構日常管理及災害風險演練常模。				
2.3	配合改善公共安全設施設備補助計畫之進度	109-112年	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。 3. 為應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，110年度之實地查看得改為以文件檢閱進行評核，並附照片佐證。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 簡要說明：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：
3	達到適當日常活動空間	109、111年底至112年	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	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1. 依設置標準規定者，請主管機關提供機構立案及			

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
			<p>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>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：</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>簡要說明：</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>委員意見：</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>委員意見：</p>

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
				<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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年則依基準查核。</p>			

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
				<p>(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>5. 為應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，110年度之實地查看及現場訪談得改為以文件檢閱進行評核，並附平面圖及現場</p>			

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
				照片等為佐證資料。			
4. 照顧品質提升							
4.1 感染管制指標							
4.1.1	長照機構 手部衛生 指標	109-112 年	<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</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%。</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>簡要說明：</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>委員意見：</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>委員意見：</p>

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
			<p>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>(2) 固定式酒精性乾洗手設備完整率 $\% = \left[\frac{\text{設置有功能正常的乾洗手液設備之護理站數} + \text{工作車數} + \text{寢室數}}{\text{實地稽核機構內護理站數} + \text{工作車數} + \text{寢室數}} \right] \times 100\%$</p> <p>4. 為應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，110年度之實地查看得改為以文件檢閱進行評核，酒精性乾洗手設備需附照片佐證。</p>			

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
4.1.2	長照機構 工作人員 感染管制 教育訓練 指標	109-112 年	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. 在職員工及專責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	實地查看 1. 檢閱人員參與相關課程之項目、內容及紀錄。 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」之「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	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 簡要說明：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
			<p>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>」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：</p> <p>(1) 「感染管制及實務」。</p> <p>(2) 「手部衛生」。</p> <p>(3) 「手部衛生與臨床照護實境示範」。</p>			

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
				<p>(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」。</p> <p>(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：</p> <p>(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)</p>			

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
				<p>*100%。</p> <p>(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>5. 為應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，110年度之實地查看得改為以文件檢閱進行評核。</p>			
4.1.3	長照機構 流感疫苗 接種指標	110-112 年	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	<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><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否</p> <p>簡要說明：</p>	<p><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否</p> <p>委員意見：</p>	<p><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否</p> <p>委員意見：</p>

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
			<p>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>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(%) = $\left[\frac{B}{A - \text{不適合接種人數}} \right] * 100\%$。</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>			

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
4.2 落實人事管理制度							
4.2.1	聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形	109-112年	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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，其人數不超過全數照顧服務員 1/2，且隨時保持本國籍照顧服務員至少一人上班(精神護理之家設置標 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視工作人員名冊及相關證明與資格。 2. 護理人員 <ol style="list-style-type: none"> (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。 3. 照顧服務員 <ol style="list-style-type: none"> (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 	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 簡要說明：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
			<p>準內所定照顧服務員配置人力，以聘僱本國籍人員為限)。</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>員人數以實際工作人數計算。</p> <p>(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：</p> <p>(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。</p> <p>(2)兼任(特約)之專業人員具有主管機關核定支援報備之公</p>			

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
				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。 6. 為應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，110年度之現場訪談得改為以文件檢閱進行評核。			
4.2.2	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	109-112年	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	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。 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	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 簡要說明：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
			<p>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>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>5. 為應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，110年度之現場訪談得改為以文件檢閱進行評核。</p>			

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
4.2.3	外籍看護 食宿照顧	109-112 年	對於外籍看護有 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。 3. 為應嚴重特殊傳 染性肺炎疫情， 110年度之現場 訪談得改為以文 件檢閱進行評核 。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 簡要說明：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：
4.3	服務對象 團體或社 區活動辦 理情形	109-112 年	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。 2. 有專人負責或	文件檢閱 現場訪談 1. 檢視社交、活 動辦理紀錄。 2. 請教服務對象 參與社交、活 動之情形。 3. 檢視參與成員 之個別評估紀 錄。 4. 如機構為配合政	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 簡要說明：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 委員意見：

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
			<p>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、活動照片...等),且應評值團體活動對服務對象的助益。</p>	<p>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>5. 為應嚴重特殊傳染性肺炎疫情,110年度之現場訪談得改為以文件檢閱進行評核。</p>			
4.4	提升服務對象自我照顧能力之促進或完成擬訂	110-112年	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	<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</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>簡要說明:</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>委員意見:</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>委員意見:</p>

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
	個別化支持計畫(ISP)/支持計畫		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。	策略。 2. 檢視服務對象之照護紀錄。 3. 為應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，110年度之實地查看及現場訪談得改為以文件檢閱進行評核。			
4.5	醫療照顧服務	111-112年	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	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。 2. 檢閱至少5位服	雖為111-112年查核指標，仍請機構先行評估說明是否符合 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 簡要說明：		

編號	指標項目	查核期間	基準說明	評核方式/ 操作說明	是否符合並請 具體簡要說明	輔導評分	查核評分
			<p>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>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>			

