

113 年度嘉義市「社區式團體家屋長期照顧服務機構」督導考核基準

一、經營管理效能(共 5 項，共 30 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	行政作業及服務品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並且定期修訂工作手冊及行政管理規定。 手冊內容應明列團體家屋機構組織架構、各單位及人員業務執掌、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)等資料。 訂有行政管理辦法，如開案/收案、轉介、暫停服務、結案標準及相關處理流程，並向服務對象/家屬說明。 定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議，與會人員應包含實際執行服務工作人員及管理人員，會議討論應包含提升服務品質及工作改 	<ol style="list-style-type: none"> 文件檢閱、現場訪談 檢視工作手冊內容，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、主要提供之社區式長照服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、安全看顧作業規範(預防跌倒、哽噎等)。 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。 檢閱服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等。 檢視每次會議是否有針對提升服務品質及工作改善做議題討論。 檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤 	<p>A完全符合(8分) B大部分符合(6.8分) 至少4項完全符合，1項不完整 C部分符合(5.6分) 至少符合3項，2項不完整 D少部分符合(2.4分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)</p>	8	<p>本項所稱工作人員包含專任/兼職長照人員、行政人員等。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務。 定期檢視服務提供情形，並持續追蹤服務品質改善與提升情形。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
		善等內容。 5. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度，確實執行並留有相關紀錄。	管考制度之落實(管考項目具連貫性)。				
A2	接受主管機關平時查核缺失改善	1. 督考期間接受主管機關平時查核缺失改善辦理情形(包含消防、建管、勞工等主管機關)。 2. 最近一次評鑑建議改善事項。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 與地方主管機關確認機構督考期間接受查核改善情形。 2. 瞭解督考期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	A 完全符合(8分) 改善情形達100% B 大部分符合(6.8分) 改善情形達 $\geq 75\%$, <100% C 部分符合(5.6分) 改善情形達 $\geq 50\%$, <75% D 少部分符合(2.4分) 改善情形達 $\geq 25\%$, <50% E 完全不符合(0分)	8	1. 由縣市政府提供查核缺失項目。 2. 以表格呈現改善作法。	協助主管機關持續管理。
A3	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	1. 實際參與行政與照顧品質管理。 2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。 3. 確實落實並留有紀錄。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 業務負責人親自簡報與詢答，非由業務負責人親自簡報與詢答，該指標為完全不符合，以0分計。 2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度。 3. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表...)	A 完全符合(6分) B 大部分符合(4.2分) 至少2項完全符合，1項不完整 C 少部分符合(2.4分) 只符合1項，2項不完整 D 完全不符合(0分)	6		了解負責人確實參與機構管理。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A4	工作人員定期接受健康檢查	<p>1. 新進工作人員到職前3個月內應提供體檢文件，體檢項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B型肝炎抗原抗體報告，且留有紀錄，廚工及供膳人員除上述檢查項目外，另須A型肝炎、傷寒(糞便)及寄生蟲檢查。</p> <p>2. 在職工作人員每年應接受體檢，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。</p> <p>3. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。</p>	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。</p> <p>3. 新進人員健檢日期應於到職前3個月內完成。</p> <p>4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。</p>	<p>A完全符合(4分)</p> <p>B大部分符合(2.8分)</p> <p>至少2項完全符合，1項不完整</p> <p>C少部分符合(1.6分)</p> <p>只符合1項，2項不完整</p> <p>D完全不符合(0分)</p>	4	<p>1. 本項所稱工作人員包含專任/兼職長照人員、行政人員等。</p> <p>2. 提供工作人員名冊及到職日。</p>	<p>1. 係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機構感染管制措施指引」工作人員健康管理及勞動部「勞工安全衛生法」第十條規定之勞工健康檢查項目。</p> <p>2. 提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A5	新進工作人員 職前訓練	<p>1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。</p> <p>2. 新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等，且有相關訓練紀錄。</p> <p>3. 對於新進人員訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</p>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 檢閱教育訓練相關課程內容。</p> <p>2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。</p>	<p>A 完全符合(4分)</p> <p>B 大部分符合(2.8分)</p> <p>至少2項完全符合，1項不完整</p> <p>C 少部分符合(1.6分)</p> <p>只符合1項，2項不完整</p> <p>D 完全不符合(0分)</p>	4		機構透過職前訓練協助新進工作人員盡早熟悉工作內容，以提供專業服務，並符合職業安全衛生法保障工作者安全及健康之意旨。

二、專業照護品質(共 6 項，共 38 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	服務提供過程 感染預防、處理 及監測	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定感染管制手冊、服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)檢討並有改善方案且有紀錄。 2. 服務對象體溫每日至少測量 1 次，且有紀錄。 3. 感染情形，皆有監測紀錄，且感染事件依規定通報處理，並有紀錄。 4. 落實實施手部衛生作業。 5. 鼓勵服務對象與工作人員配合政策施打相關疫苗並做施打紀錄名冊。 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱感染預防評估措施、處理辦法及流程，與相關會議檢討紀錄。 2. 檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少 1 次及有否異常。 3. 訪談長照人員是否熟悉通報作業流程。 4. 檢閱感染事件發生之紀錄。 5. 現場檢測長照人員(含兼職人員等所有人員)是否會正確洗手。 6. 檢視機構鼓勵服務對象與工作人員施打相關預防性疫苗之措施。 	<p>A 完全符合(8分) B 大部分符合(6.8分) 至少 4 項完全符合，1 項不完整 C 部分符合(5.6分) 至少符合 3 項，2 項不完整 D 少部分符合(2.4分) 只符合 2 項，3 項不完整 E 完全不符合(0分)</p>	8	本項所稱工作人員包含專任/兼職長照人員、行政人員等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 係參酌衛福部疾病管制署「人口密集機構感染管制措施指引」。 2. 提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務及環境。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B2	意外事件、緊急事件(含緊急送醫)處理與預防	<ol style="list-style-type: none"> 訂有符合機構特性之緊急或意外事件處理辦法及流程。 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱緊急或意外事件處理流程。 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。 檢閱事件發生之紀錄。 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。 	<p>A完全符合(8分)</p> <p>B大部分符合(6.8分)</p> <p>至少3項完全符合，1項不完整</p> <p>C部分符合(5.6分)</p> <p>至少符合2項，2項不完整</p> <p>D少部分符合(2.4分)</p> <p>只符合1項，3項不完整</p> <p>E完全不符合(0分)</p>	8	意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。	發生意外或緊急事件時，機構確實執行處理程序及紀錄，以保障機構權益，並維護服務對象安全。
B3	服務對象團體或社區活動辦理	<ol style="list-style-type: none"> 辦理符合服務對象需求之個別、團體、社區活動，涵蓋動態、靜態或輔療活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 每月至少辦理1次團體或社區活動並有紀錄。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。 訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。 	<p>A完全符合(4分)</p> <p>B部分符合(2.8分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	4		為預防服務對象功能退化，鼓勵其參與各類型活動，以強化長照機構之功能性。
B4	提供照顧者(關係人)支持性服務	<ol style="list-style-type: none"> 發展並執行與照顧者(關係人)主動聯繫之具體做法(如聯絡本、座談會、電子通訊軟體等)。 每年至少辦理1次以上符合有助照顧者支持性之活動，並留有相關紀錄。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄。 訪談長照人員機構與照顧者(關係人)聯繫之作法，並檢閱相關聯繫紀錄。 	<p>A完全符合(6分)</p> <p>B部分符合(4.2分)</p> <p>C完全不符合(0分)</p>	6	機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄，如：影音紀錄或照片。	利於照顧者(關係人)確實了解機構所提供之長照服務及服務對象之實際情況。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B5	維持自我照顧能力	<ol style="list-style-type: none"> 依服務對象需求安排日常活動及提供其他生活照顧服務，如提供自立支援、協助購物或服藥提醒等。 落實增加服務對象自我照顧能力之措施，確實執行並有紀錄。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。 檢視服務對象之照顧紀錄。 	<p>A完全符合(6分) B部分符合(4.2分) C完全不符合(0分)</p>	6	自我照顧能力之措施：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、如廁等。	透過協助服務對象提升或維持自我照顧能力，以健全長照服務機構之服務提供。
B6	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> 每位長照人員每年均接受至少 20 小時之失智照顧及長期照顧相關知能繼續教育(須為長照積分認證)，其中應包含原住民族、多元族群文化敏感度及能力等，並留有紀錄。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容及紀錄。 檢視機構長照人員之急救訓練證明文件。如為新進人員，應於進用起 3 個月內取得。 	<p>A完全符合(3分) 達成率100% B部分符合(2.1分) 達成率>=80%,<100% C完全不符合(0分) 達成率<80%</p>	3	<ol style="list-style-type: none"> 長照人員包含專任及兼職人員。 達成率以完成20小時教育訓練時數之人數百分比計算。 訓練課程需搭配AED訓練課程。 	<ol style="list-style-type: none"> 提升長照人員專業知能，持續提升機構所提供之長照服務品質。 係參酌「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」第九條規定之項目。
		<ol style="list-style-type: none"> 每位照顧服務員應完成失智症照顧服務 20 小時訓練課程及身心障礙支持服務核心課程，且有完訓證明。 	<ol style="list-style-type: none"> 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 機構長照人員急救證明有效期於任職期間不可中斷。 	<p>A完全符合(1.5分) B部分符合(1.05分) C完全不符合(0分)</p>	1.5		
		<ol style="list-style-type: none"> 每位長照人員具有接受CPR(含AED)或CPCR(含AED)或BLS訓練(含AED)有效期之完訓文件證明。 	<ol style="list-style-type: none"> 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 	<p>A完全符合(1.5分) B部分符合(1.05分) C完全不符合(0分)</p>	1.5		
		<ol style="list-style-type: none"> 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。 					

三、安全環境設備(共 6 項，共 22 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C1	廚房及用餐環境、清潔衛生	<ol style="list-style-type: none"> 廚房應配置食物之貯藏、冷藏(凍)、烹煮(或加熱)與配膳及餐具清潔之設備。 廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 	<p>■文件檢閱、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。 設施設備可滿足服務對象之需求係強調用餐環境之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。 	<p>A完全符合(2分) B大部分符合(1.7分) 至少2項完全符合，1項不完整 C部分符合(1.4分) 至少符合1項，2項不完整 D少部分符合(0.6分) 只符合1項，或3項不完整 E完全不符合(0分)</p>	2	<p>若由中央廚房提供餐食且位於不同地點，請備供應廠商契約等其他書面相關佐證文件。</p>	<p>確保提供服務對象衛生、清潔及符合需求的用餐環境性。</p>
C2	緊急呼叫系統運作	<ol style="list-style-type: none"> 浴室、廁所之緊急呼叫設備功能正常。 有人按鈴，服務人員能立即反應處理。 緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。 	<p>■現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 現場察看機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備設置情形，並注意不可與浴室或廁所內之燈具同一迴路，可於關燈後測試是否仍能動作正常。 現場測試機構內浴室及廁所之緊急呼叫設備之功能及反應處理情形。 	<p>A完全符合(4分) B大部分符合(2.8分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(1.6分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)</p>	4	<p>「基準說明 1」涉及設置標準，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 依據《長期照顧服務機構設立標準》。 確保緊急事件處理運作正常。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C3	餐飲衛生	食物檢體留存(整份或每樣食物 200 公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。	■文件檢閱、現場察看 檢視食物檢體留存情形。	A 完全符合(4 分) B 完全不符合(0 分)	4	1. 涉及設置標準，各縣市政府可斟酌實際情況納入此項共識基準。 2. 食物檢體亦可以 100 公克之形式留存。	依據《長期照顧服務機構設立標準》、《食品中毒採樣操作手冊及《食品良好衛生規範準則》。
C4	機構環境清潔及病媒防治措施	1. 機構內外環境清潔，且無異味。 2. 每 3 個月機構內外環境消毒 1 次並有紀錄。 3. 有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。委外病媒防治業執行病媒、害蟲防治或殺菌消毒，並有佐證文件。	■文件檢閱、現場察看 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。 2. 實地察看內外環境及設施。 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。	A 完全符合(4分) B 大部分符合(2.8分) 至少2項完全符合，1項不完整 C 少部分符合(1.6分) 只符合1項，2項不完整 D 完全不符合(0分)	4	「基準說明 2」若未	1. 確保機構環境清潔與蟲害防治，提升長照機構環境品質。 2. 依據《病媒防治業管理辦法》。
C5	具有急救物品	1. 備有簡易急救箱，且定期檢視物品效期並有定期檢查管理紀錄。 2. 每位長照人員會操作。	■現場察看 1. 檢視簡易急救箱內含物品是否均在使用效期內。 2. 現場訪談及瞭解長照人員操作情形。	A 完全符合(4分) B 部分符合(2.8分) C 完全不符合(0分)	4	1. 必要物品(如清單)。 2. 建議物品：AED、甦醒球、口呼吸道、鼻咽呼吸道、面罩、咬合器、聽診器等。	確保機構能因應日常及緊急事件處理。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C6	機構飲用供水設備安全及清潔	<ol style="list-style-type: none"> 設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。 自來水經飲用水設備處理後水質，每3個月檢測水質之大腸桿菌群；非用自來水者，其水源應加測硝酸鹽氮及砷，且備有紀錄。 使用包裝水者，須符有效期限。使用盛裝水者，須檢附水質檢驗合格證明。 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。 飲水機使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定每3個月更換1次濾芯。 	<p>■文件檢閱、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。 有使用包裝水者察看標示是否過期(包裝飲用水以瓶外標示使用期限為準。)及儲存狀況。 如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。 	<p>A完全符合(4分) B大部分符合(3.4分) 至少4項完全符合，1項不完整 C部分符合(2.8分) 至少符合3項，2項不完整 D少部分符合(1.2分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)</p>	4		依據《飲用水管理條例》、《飲用水連續供水固定設備使用及維護管理辦法》。

四、個案權益保障(共 2 項，共 10 分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約	<ol style="list-style-type: none"> 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 契約應給予至少 5 天的審閱期。 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之保密。 	<p>■文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視契約相關資料。 訪談機構業務負責人或委託人及服務對象有關契約內容事項。 檢視單位向主關機關核備收費標準之相關文件。 	<p>A完全符合(5分) B大部分符合(3.5分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(2分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)</p>	5		<ol style="list-style-type: none"> 保障服務對象消費權益。 契約應給予至少 5 天的審閱期，若因使用者有急迫需求，無法遵行審閱期之規範，需確認簽約者已充分了解契約內容，審閱無誤。
D2	意見反應/申訴機制的訂定與處理	<ol style="list-style-type: none"> 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。 設置多元的意見反映/申訴管道，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 接獲意見反映/申訴確實依流程規定處理並留有紀錄。 	<p>■文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視申訴辦法及流程。 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 訪談家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。 	<p>A完全符合(5分) B大部分符合(3.5分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(2分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)</p>	5		提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。

五、加減分項目(共3項，共-分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
E1	政策推動配合度	1.每年應針對服務對象及其家屬宣導「病人自主權利法」、「預立醫療決定」等相關政策，並留有紀錄。 2.機構服務對象簽署「預立醫療決定」人數達10%以上。	■文件檢閱、現場訪談 1.檢視機構宣導辦理情形。 2.檢閱相關佐證資料。	A：每年辦理相關宣導，並留有紀錄者，加0.5分 A：簽署達20%以上者，加2分 B：簽署達10%以上者，加1分	2.5		
E2	參與市政活動	1.配合出席參與主管機關辦理之相關大型活動。 2.積極參與活動計畫之執行。	■文件檢閱、現場訪談 1.與地方主管機關確認機構評鑑期間活動配合狀況。 2.檢閱評鑑期間活動計畫執行相關佐證資料。	A：出席且參與執行活動者，加1分 B：僅出席活動者，加0.5分 C：未參與者，倒扣2分	-		
E3	機構安全設施	服務對象活動區域鋪設安全吸震地板。	■文件檢閱、現場訪談 檢閱相關佐證資料。	A：有鋪設安全吸震地板，加1分	1		