

107年度

精神護理之家評鑑說明會

講師：陳正宗顧問醫師
高雄市立凱旋醫院

1. 資料表填寫說明
2. 基準及評量項目說明(含Q&A)
 - A. 經營管理效能
 - C. 安全維護及設施設備
 - D. 個案權益保障

大綱

- 精神護理之家評鑑資料表填寫說明
- 精神護理之家基準及評量項目說明

➤ 基準面向

- A.經營管理效能
- C.安全為護及設施設備
- D.個案權益保障

➤ 106年委員評量共識

➤ Q&A

資料表填寫說明

資料表填寫重點

- ❑ 請機構依**實際狀況填寫**，避免委員查證時有不一致之情形，如資料送出至評鑑當日，**資料表內容有修正，可於機構簡報時段說明補正**
- ❑ 填報資料務必依資料表內的計算方式填寫，送出去前請再檢查；表格中相關統計數據如**無數值，請填「0」**
- ❑ 人力配置如有**負責人或專管人員兼任之情形**，請注意**勿重覆填寫**，尤其**時數**部分
- ❑ 同一年基本上住民**人數的計算均以不重複**為原則
- ❑ 貴機構曾舉辦之活動建議詳實書寫，如：時間、地點、合辦單位及參與人數等

資料表填寫說明

【填表注意事項】

填表注意事項：

- 1.除專有名詞、數字外，請用中文書寫。
- 2.敘述內容請至少以「12 號字」繕寫，行距為「單行間距」。
- 3.「○」為單選選項，「□」為複選選項。
- 4.填報資料範圍為 103 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日。

註：依「護理人員法」第 23 條，護理人員執行業務時，應製作紀錄，前
員執業之機構保存 7 年。另依「護理機構分類設置標準」第 6 條，
之家機構，對於轉診及醫師每次診察之病歷摘要，應連同護理紀錄
於逾保存期限紀錄，其銷燬方式應確保內容無洩漏之虞。機構因故
錄應交由承接者依規定保存，無承接者至少應繼續保存 6 個月以上，始得銷燬。

*填表人：

填表日期：107 年 月 日

*負責人：

填報資料範圍修改為4年
(103/1/1~106/12/31)

若為新設立機構(變更負責人亦
同)，資料請自開業日起填寫~

資料表填寫說明

【機構基本資料】

一、機構基本資料（資料填寫內容，以填表當日為主）

1. 機構代碼（10碼）：_____
2. 機構名稱：_____
3. 機構地址：_____市（縣）_____區（鄉鎮市）_____路（街）_____段
_____巷_____弄_____號_____樓之_____
4. 機構電話：（_____）_____分機_____
傳真號碼：_____
5. 網頁網址：_____
6. 負責人姓名：_____
7. 聯絡人姓名：_____
聯絡人電話：_____
8. 機構屬性：
 1. ☐1-1公立 ☐1-2財團法人 1-3私立(☐個人 ☐其他法人)
 2. ☐2-1醫院附設 ☐2-2診所附設 ☐2-3獨立型態
9. 機構開業日期：_____年_____月_____日(註:以開業執照中最早之日期填表)
最近一次參加精神護理之家評鑑：_____年度

10. 服務量：

- (1) 衛生局核可床數_____床，實際_____床。
- (2) 身分別：身心障礙者日間照顧與住宿式照顧_____人
全自費：_____床，其他：_____床。

11. 硬體及設備基本資料。

- (1) 總樓地板面積_____平方公尺，平均每床_____平方公尺。
- (2) 建築物所有權：☐自有 ☐租賃 ☐部份自有、租賃☐其他_____
- (3) 機構所在位置：☐住宅區 ☐商業區 ☐工業區 ☐文教區 ☐保護區
(風景區、農業用地) ☐其他_____

12. 機構內除住房外之空間設施有哪些？（可複選）

- ☐護理站 ☐醫療室 ☐會談室 ☐物理治療室
☐職能治療室 ☐餐廳 ☐廚房 ☐多功能活動室
☐公共浴室 ☐其它_____

13. 住房型式

	含單獨浴室及 廁所間數	只含廁所 間數	不含浴廁 間數	小計
單人房				
雙人房				
三人房				
六人房				

**參考機構開業登記執照，並
依實際狀況完成資料填寫**

資料表填寫說明

【機構人力配置】

二、機構人力配置（資料填寫內容，以申請評鑑

1.三班實際排班人數（最少人數~最多人數）：

	護理人員	照顧服務員
白 班一	~	~
小夜班一	~	~
大夜班一	~	~

註：機構人力配置說明：機構白班人力含護理人員、照顧服務員，計入明定職責在護理之家之輔助人員，如駐衛警。

本大項，以填寫當月資料為主

2.機構人力配置表¹：

人員別		人數及時數			配置比例
		專任人數	兼任人數	每人每週兼任時數(小時/週)	
護理人員	護理師				總人床比，1人：_____床 (請以「1位護理人員：照護幾床住民」方式呈現)
	護士				
照顧服務員					a.本籍：_____人 b.外籍：_____人 b1.會說國語：_____人 b2.不會說國語：_____人 總人床比，1人：_____床 (請以「1位照顧服務員：照護幾床住民」方式呈現)
社會工作人員					社會工作人員每週工作總時數 ² ：_____時/週
職能治療人員	職能治療師				職能治療人員每週工作總時數 ² ：_____時/週
	職能治療生				
臨床心理師					臨床心理師每週工作總時數 ² ：_____時/週
其他人員	精神科醫師				
	非精神科醫師				
	物理治療師				
	物理治療生				
	營養師				
	行政人員				
	廚工				a.本籍：_____人 a1.取得丙級證照：_____人 b.外籍：_____人 b1.取得丙級證照：_____人
	其他人員(請說明)：				

資料表填寫說明

【業務資料】

三、業務資料（如機構填報資料起迄月份不同者，請註明）

項目		103 年	104 年	105 年	106 年	備註
期間						
A.全年總服務	人日					
B.全年總服務	人次					
	人數					
C.全年新收案	人次					
	人數					
D.全年結案	人次					
	人數					
D-1 返家生活	人次					
	比率					
D-2 轉介至適當機構	人次					
	比率					
D-3 精神疾病症狀惡化住院	人次					
	比率					
D-4 死亡	人次					
	比率					
D-5 失蹤	人次					
	比率					
E.全年異動 (未結案者)	人次					
	人數					
E-1 精神疾病症狀惡化住院	人次					
	比率					
E-2 身體疾病住院	人次					
	比率					
E-3 其他人次	人次					
	比率					

1. 全年總服務人日 = 每日住院人數總和。

2. 全年總服務人次、人數：

(1) 全年總服務 **人次** = 前1年最後1日在機構人數 + 每月新入住人次累計 (**同1住民可重複計算**)。

(2) 全年總服務 **人數** = 全年總服務人次 - 同1人重複入住之人次 (**即同1人多次進出只計算1次**)。

3. 全年新收案人數、全年結案人數、全年異動人數 = 當年每月 (新入住、結案、異動) 人數之累計 (同1住民若2次以上進出，不重複計算，只算1次)。

4. 全年新收案人次、全年結案人次、全年異動人次 = 當年每月 (新入住、結案、異動) 人次之累計，同1住民可重複計算。

5. 結案原因比率 = 全年該原因結案人次 / 全年結案總人次 × 100% (以%表示)。

6. 全年異動原因比率 = 全年該原因異動人次 / 全年異動總人次 × 100% (以%表示)

資料表填寫說明

【住民資料】

四、住民資料（資料填寫內容，以填表當日計算）

1. 住民年齡及性別人數統計

項目 性別	30歲以下	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61-70歲	71-80歲	81歲以上	合計
男								
女								

2. 依巴氏量表評估貴機構收治個案之日常活動能力：

分數	0~20分	21~60分	61~90分	91~99分	100分
	完全依賴	嚴重依賴	中度依賴	輕度依賴	完全獨立
人數					

3. 貴機構收治個案之主要疾病診斷別（如未包含於以下五項診斷別之項目請自行新增）：

	ICD-10-CM前三碼	疾病名稱	人數
1	F03.90	老年期及初老年期器質性精神病態	
2	F06.8	其他器質性精神病態	
3	F20.9	思覺失調症	
4	F39	情感性精神病	
5	F23	妄想狀態	

4. 貴機構收治個案之身心障礙等級：

		輕度

因應國家政策，修改為ICD-10，
依實際狀況完成資料填寫

5. 各項住民統計資料

項 目		103 年	104 年	105 年	106 年
居住時間	1 年以下				
	1 年以上未滿 3 年				
	3 年以上未滿 5 年				
	5 年以上				
學歷	小學及以下				
	國中				
	高中職				
	大專				
	研究所以上				
	不詳				
婚姻	未婚				
	已婚				
	喪偶				
	離婚				
	其他				

註：本項住民統計資料，於住民「白天活動」欄位—以住民全年總參與人次計算，其餘「居住時間」、「學歷」、「婚姻」欄位，則以全年總人數計算之。

6. 貴機構收治個案需特別護理之人數：

類別	人數	備註
(1) 鼻胃管留置		a. 其中同時 2 管留置：____人
(2) 導尿管留置		b. 同時 3 管留置：____人
(3) 氣切套管留置		註：留置時間≥2 週。
(4) 洗腎		
(5) 壓瘡護理		
(6) 其他傷口護理		
(7) 需約束		

類別	人數	備註
(8) 其他特殊照護（請說明）：		
合計	共____人	

資料表填寫說明

【異常事件處理】

五、異常事件處理

項目 \ 期間	103
傷害行為事件	
跌倒事件	
治安事件	
公共意外事件	
醫療照護事件	
非計畫性體重減輕事件	
藥物事件	
不預期心跳停止事件	
群聚感染	
性騷擾	
性侵害	
其他	
合計	

1. 傷害行為事件：如言語衝突、身體攻擊、自殺/企圖自殺、自傷等件。
2. 跌倒事件：因意外跌落至地面或其他平面。
3. 治安事件：如偷竊、騷擾、誘拐、侵犯、他殺事件、失聯、不當性行為、酗酒或藥物濫用、賭博。
4. 公共意外事件：機構建築物、通道、其他工作物、天災、有害物質外洩等相關之事件（受影響對象廣泛，不只侷限一人）。
5. 醫療照護事件：醫療、治療及照護措施相關異常事件。
6. 非計畫性體重減輕事件：住民30天內體重非計畫性減輕5%以上的件數。
(非計畫性體重減輕比率公式：入住超過30天且體重減輕5%以上的住民數/入住超過30天(含)的住民數*100%)。
7. 藥物事件：與給藥過程相關之異常事件。
8. 不預期心跳停止事件：非原疾病病程可預期之心跳停止事件。
9. 群聚感染：2人以上（含2人）出現疑似傳染病症狀(含疥瘡)，有人、時、地關聯性，判定為疑似群聚感染且有擴散之虞。
10. 性騷擾：係指性侵害犯罪以外之罪，對他人實施違反其意願行為而與性或性別有關之交換式性騷擾或敵意環境性騷擾之行為。
11. 性侵害：指以暴力、脅迫、恐嚇等違反當事人意願之方式性交，或性交以外其他足以滿足其性慾的猥褻行為。係指依據刑法第10條稱性交者，謂非基於正當目的所為之下列性侵入行為：
 - (1) 以性器進入他人之性器、肛門或口腔，或使之接合之行為。
 - (2) 以性器以外之其他身體部位或器物進入他人之性器、肛門，或使之接合之行為。

資料表填寫說明

【日常生活照顧活動、護理評估】

六、日常生活照顧活動

1. 請列舉提供之活動團體服務(如:A儀容修飾、B生活適應、C獨立生活功能、D社交技巧、E自我肯定、F壓力處理、G休閒娛樂、H復健/體適能訓練活動、I口腔衛生、J其他等):可複選

☐靜態¹:_____

☐動態²:_____

，並機構檢附「填表日當週活動時間表」(請置放資料表最後一頁)。

註1、2:請填寫所提供之活動團體服務之選項代碼，例如:提供「儀容修飾」請填「A」。

2. 個別化飲食的提供

不同質地的飲食:☐軟質☐流質☐剝碎

個別化飲食:☐高血壓飲食☐糖尿病飲食☐治療飲食 (可複選)

七、護理評估

項目	第一季	第二季(含)以後
護理評估	每_____週1次	每_____月1次
護理評估	每_____週1次	每_____月1次

依實際狀況完成資料填寫



章節配分與條文分類統計

基準面向	一般項目	可選項目	一 級必要 項目	二級加強 項目	小計
A.經營管理效能	8	0	2	0	10
B.專業照護品質	20	6	1	3	30
C.安全維護及 設施設備	0	0	2	0	2
D.個案權益保障	1	0	0	0	1
合計	29	6	5	3	43

A、經營管理效能 (10條)

A1.1定期召開服務品質會議及其辦理情形

基準說明	評分標準
1. 定期（至少每3個月）召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。 2. 會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。 3. 財團法人或社團法人機構除上述2款外，並應有董、監事會議，並符合下列相關規定： (1)董、監事會議，應依組織章程規定期間定期召開會議。 (2)有關會議前及會議後相關資料之核備依主管機關規定辦理。 (3)議題具體表達機構重要經營方針。	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項且第2項部分符合（財團法人或社團法人機構尚須符合第3項）。 A.完全符合（財團法人或社團法人機構尚須符合第3項）。
	評核方式/操作說明 文件檢閱 1. 檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實。 2. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。 現場訪談 與工作人員會談。

A1.2過去四年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形及前次評鑑建議事項改善情形(1/2)

基準說明	評分標準
1. 過去四年接受目的事業主管機關查核結果（包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關）。 2. 前次評鑑建議事項改善情形 (1)針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施。 (2)確實執行，並有成效或說明無法達成改善目標之原因。	E.完全未改善。 D.改善情形達25%以上。 C.改善情形達60%以上。 B.改善情形達75%以上。 A.改善情形達100%。 評核方式/操作說明 <u>文件檢閱</u> 1. 檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實。 2. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。 <u>現場訪談</u> 與工作人員會談。
備註	
屬新設立（不含原址原單位變更負責人）、首次接受評鑑或上次評鑑未有建議事項之機構，本項基準說明第2點免評。	

A1.2過去四年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形及前次評鑑建議事項改善情形(2/2)

106年委員評量共識

1. 基準說明1「過去四年接受目的事業主管機關查核結果（包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關）」，於實地查證時，以查核機構、主管機關提供之相關資料及事證為原則。
2. 前次評鑑「建議事項」改善情形：包含評鑑委員提供受評機構之「建議事項」、「改善事項」及「綜合意見」。

A1.3機構內性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形

基準說明	評分標準
1. 訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程（含通報流程、轉介）。若有發生相關事件均有處理過程記錄。 2. 訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形，以預防此類事件發生。 3. 工作人員清楚處理流程。	E.完全不符合。 D.符合第1項，且第2項部分符合。 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。
	評核方式/操作說明 <u>文件檢閱</u> 1. 檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)，記錄需有負責人核章。 2. 檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3. 對象包括住民之間、工作人員間、工作人員與住民間或家屬與工作人員間等；另如機構聘有外勞，也應有適用該國語言之版本。 <u>現場訪談</u> 現場分別與負責人與工作人員會談。

A2.1業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形

一級必要項目

基準說明	評分標準
1. 資格符合相關法規規定。 2. 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。 3. 實際參與行政與照護品質管理。	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。
	評核方式/操作說明
	<u>文件檢閱</u> 業務負責人係指機構負責人。 <u>現場訪談</u> 與業務負責人(主任或主要管理者)現場訪談。

A2.2聘用工作人員（含專任、兼任人員）設置情形(1/5)

一級必要項目

基準說明	評分標準
1. 護理人員設置情形 (1)聘任人數符合機構設置標準規定。 (2)護理人員完成執業登錄。 (3)全日均應有護理人員上班。(非on call) (4)最近4年內護理人員之聘用無違規紀錄（違規紀錄請直轄市、縣（市）政府提供）。 2. 照顧服務員設置情形 (1)所聘照顧服務員/生活服務員人數及人員資格符合法規規定。 (2)照顧服務員以本國籍為原則，確實執行照顧服務工作，並熟悉照顧之實務操作。 3. 社會工作人員設置情形 (1)聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定。 (2)兼任人員之資格及服務人數符合規定。 4. 兼任（特約）專業人員設置情形 (1)有合格且符合機構設置標準之專業人員。 (2)兼任（特約）之專業人員依法完成支援報備程序。	E.完全不符合。 D.符合部分第1,2,3,4項(1)內容。 C.符合第1項(1)~(3)內容並符合第2, 3,4項之(1)內容並。 B.符合C，且符合1,2(2),3內容。 A.完全符合。

A2.2聘用工作人員（含專任、兼任人員）設置情形(2/5)

一級必要項目

評核方式/操作說明-1

現場訪談

文件檢閱

1. 檢核各類工作人員名冊及其資格。

(1)護理人員查核注意事項：

- A.若有收住兩管（胃管、尿管）之住民者，每15床至少應有1人。
- B.核對排班表、護理紀錄及照護紀錄等資料。

(2)照護服務員查核注意事項：

- A.核對排班表及照護紀錄等資料。
- B.本籍照服員應有國民身分證者。（外配及陸配有居留證明即可）
- C.現場抽測實務操作。
- D.「全數照顧服務員」人數以實際工作人員人數計算。

(3)社會工作人員查核注意事項：

- A.核對機構社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄，惟機構如無兼任社工人員，第3項(2)視同符合。
- B.兼任社工（師）員應向原任職單位報備且有同意證明。
- C.以個人身分兼任之社工（師）應於機構投保勞保；兼任人員應與兼職機構簽有合約。

A2.2聘用工作人員（含專任、兼任人員）設置情形(3/5)

一級必要項目

評核方式/操作說明-2

(4)兼任（特約）專業人員查核注意事項：

- A. 核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。
- B. 具有主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約。
- C. 須視業務需要置下列4類人員中之2類專業人員包括：
 - a. 精神科醫師提供機構巡診。
 - b. 物理治療師（生）：提供住民物理治療服務或轉介諮詢。
 - c. 營養師：住民有營養問題，應有營養諮詢服務。
 - d. 一般科/家醫科醫師提供機構巡診。
- D. 200床以上精神護理之家，另需設置以下人力：
 - a. 應有職能治療人員1人，且其中至少1名為職能治療師。
 - b. 每200床應有臨床心理師1人。
- E. 未滿200床精神護理之家，另需設置以下人力：
 - a. 應有兼任之職能治療人員1人。且每20床每週服務時數至少應有4小時。
 - b. 應有兼任之臨床心理師1人。且每20床每週服務時數至少應有4小時。兼任專業人員並依法完成支援報備程序。

(5)醫院（診所）附設型態的護理之家，物理治療師、職能治療師仍需要報備。

(6)專兼任專業人員應有到勤紀錄。

A2.2聘用工作人員（含專任、兼任人員）設置情形(4/5)

一級必要項目

106年委員評量共識-1

1. 床數及人力比以衛生局執業登記開放總床數及總人力進行計算。
2. 所需照護人力計算至小數點後一位，無條件進位至整數位。
3. 依據「護理人員法」第19條規定，護理機構應置負責資深護理人員1人，對其機構護理業務，負督導責任，其資格條件由中央主管機關定之。私立護理機構由前項資深護理人員設置者，以其申請人為負責人。故該負責人應為護理人員且有執業登記於該機構，並計為護理人力。」
4. 24小時均有護理人員於機構內上班，不得以電話On-Call方式替代，其人員設置須符合「護理機構設置標準」之規範。
5. 醫院附設護理之家，其護理人員於醫院上班而非精神科護理之家上班視為不符合1(3)規定。
6. 評核方式/操作說明之1(1)A，護理之家分單位照護者，其人力得分單位計算。
7. 照顧服務員係指完成訓練取得照顧服務證明者。
8. 所需照護人力計算至小數點後一位，無條件進位至整數位。

A2.2聘用工作人員（含專任、兼任人員）設置情形(5/5)

一級必要項目

106年委員評量共識-2

9. 社會工作人員於【100床以上機構適用】超過100床者，每超過1床數得依未滿100床之基準計算兼任人力。
10. 職能治療師人員設置於【200床以上機構適用】超過200床者，每超過1床數得依未滿200床之基準計算兼任人力。
11. 臨床心理師於【200床以上機構適用】超過200床者，每超過1床數得依未滿200床之基準計算兼任人力。
12. 機構視業務需要專任或特約專業人員，評核內容以專業人員之照護紀錄為主，簽到紀錄僅供參考。
13. 評核方式/操作說明之1、(4)、C、a，所提巡診紀錄，視住民病情需要，提供巡診紀錄，並非提供全院住民之巡診記錄。
14. 評核方式/操作說明之1、(4)、C、b，若機構將住民轉介至外面之一般物理治療所接受物理治療亦符合。

A3.1工作人員權益相關制度訂定及執行情形

基準說明	評核方式/操作說明
1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、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。 2. 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，以及訂定住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩者之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 3. 確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。	文件檢閱 1. 檢視工作手冊內容。 2. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容，其為僱用30人以上之機構之工作規則應報勞工主管機關核備之文件。 3. 家屬會客時防火衛教之紀錄。 現場訪談 1. 請工作人員說明在機構中現有之申訴、福利、教育訓練、晉用原則及薪資等規定。 2. 請工作人員說明如何執行各項工作及本身之職責。
評分標準	106年委員評量共識
E.完全不符合。 D.第1、2項部分符合。 C.符合第1、2項。 B.符合C且第3項部分符合。 A.完全符合。	有固定申訴管道為主要評量原則（如e-mail及意見信箱等）。

A3.2工作人員定期接受健康檢查情形

基準說明	評核方式/操作說明
1. 新進工作人員健康檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液及糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲）且有紀錄，及B型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職工作人員每年接受健康檢查，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。 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）及寄生蟲檢查。 4. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導計畫。	文件檢閱 1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2. 不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感控要求。 3. 工作人員包括自行聘用及外包之人力。 4. 依據衛生福利部疾病管制署公告之人口密集機構感染管制措施指引辦理。 5. 新進人員健檢日期應於到職前完成。
評分標準 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。	106年委員評量共識 新進員工應於晉用前完成健康檢查，惟健康檢查報告須為晉用前三個月內取得。

A4.1工作人員(含廚工)職前及在職訓練計畫訂定及辦理情形(1/3)

基準說明	評分標準
1. 新進工作人員至少接受16小時職前訓練，並應於到職後1個月內完成。 2. 依機構發展方向與服務內涵訂定員工在職教育訓練計畫（包括機構內部訓練及機構外部訓練辦法），每位工作人員均每年至少接受20小時(內含感染管制至少4小時，其中廚工及供膳人員每年至少接受8小時營養及衛生教育之教育內容)。 3. 每年每位護理人員及照顧服務員，具有接受CPR訓練有效期之完訓文件證明。 4. 負責人、照顧服務員及外籍照顧服務員接受防救災教育(含意外災害緊急處理)。	- E.完全不符合。 - D.第1、2項部分符合。 - C.符合第1、2項。 - B.符合C,且第3 項部分符合。 - A.完全符合。
	評核方式/操作說明-1 <u>文件檢閱</u> 1. 檢閱辦理繼續教育之項目(含新進工作人員職前訓練)、內容及紀錄。 2. 檢閱機構新進人員之適任性考核資料。 3. 檢閱新進工作人員職前訓練紀錄，訓練內容應包括整體環境介紹、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。

A4.1工作人員(含廚工)職前及在職訓練計畫訂定及辦理情形(2/3)

評核方式/操作說明-2

文件檢閱

4. 在職教育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。
5. 繼續教育參考衛生福利部護理人員執業登記及繼續教育辦法。
6. 工作人員係醫師、護理人員、物理治療師(生)、職能治療師(生)、營養師、藥師(生)、社工師(員)、照顧服務員、等。
7. 檢閱機構廚工：
 - (1)是否具有丙級以上餐飲技術士執照。
 - (2)檢閱機構廚工每年接受營養及衛生相關教育訓練紀錄。
 - (3)若膳食委外辦理，則外包廠商之廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。
8. 檢閱機構所提供之負責人、照顧服務員及外籍照護服務員接受防救災教育(含意外災害緊急處理)之佐證資料。

A4.1工作人員(含廚工)職前及在職訓練計畫訂定及辦理情形(3/3)

106年委員評量共識

1. 新進工作人員未滿一年者，繼續教育時數規定依比例計算。
2. 各類工作人員參與課程之相關證明（包含上課日期、辦理單位、課程主題、時數及地點、上課證明或講義）。
3. 辦理機構內課程之資料（包含辦理日期、辦理單位、課程主題、時數及上課地點、講義及參與人員之簽到單）。
4. 機構內工作人員有1人未符合每年20小時即視為「不符合」。

A5服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形

基準說明	評分標準
1. 管理系統者明確訂定各使用者之權限，確保服務對象資料不外洩。 2. 訂有服務對象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、借用標準及流程）。 3. 對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析。 4. 統計分析結果，有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考。	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。
	評核方式/操作說明 <u>文件檢閱</u> 1. 檢閱服務對象資料之統計及分析相關文任。 2. 檢閱機構個案資料管理系統之保密性。 <u>現場訪談</u> 與負責人員現場會談及操作。

A6創新或特色措施具有成效並公開分享

基準說明	評核方式/操作說明
1. 具有創新模式、策略或連結方式。 2. 上述創新措施具有成效。	文件檢閱 1. 現場察閱創新措施。 2. 創新包含服務模式、服務策略、專業資源策略或連結方式，以評鑑年度範圍內各項以提升住民生活品質、社區融合(含防災社區計畫及參與防災演練)為目的之創新服務內容。
評分標準	現場訪談
E.不完全符合C之要求。 C.符合第1項。 A.完全符合。	與負責人員現場會談。

C、安全維護及設施設備 (2條)

C1.1疏散避難系統及等待救援空間設置

一級必要項目

基準說明	評分標準
1. 設置無障礙設施之逃生路徑，及應能連動火警探測器自動釋放關閉，且不需鑰匙可雙向開啟之防火門。 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），並主要逃生出入口處有具閃滅或音聲引導功能之出口標示燈設備。 3. 樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等周圍1.5公尺內保持暢通無阻礙物。 4. 設有足夠救援空間。	E.完全不符合。 D.符合第1,2項。 C.符合第1,2,3項。 B.符合C且第4項部分符和。 A.完全符合。
	評核方式/操作說明 文件檢閱 檢閱消防安全設備檢查合格文件、自衛消防編組訓練紀錄，且不需鑰匙可雙向開啟之防火門。 實地察看與測試 察看機構平面配置圖、逃生避難圖且有雙向逃生路徑應懸掛於明顯適當位置。 現場訪談 與負責人員現場會談及操作。

C1.2訂定符合機構住民及需要之緊急災害(EOP)持續運作計畫及作業程序，並落實演練(1/2)

一級必要項目

基準說明	評分標準
- 對於火災、風災、水災、地震等緊急災害，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。 - 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。 - 機構避難平面圖示應明顯適當，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。 - 應每年實施緊急災害應變演練2次，包括複合型緊急災害應變演練一次及夜間演練一次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。	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。
	評核方式/操作說明-1
	文件檢閱 - 現場察閱機構相關EOP作業計劃緊急應變辦法及流程與每半年演練之紀錄(照片)。 - 可比照火災之消防演練辦理相關編組與訓練課程。 - 演練人員應包含機構負責人、防火管理人、照顧服務員及外籍照顧服務員(若機構聘有)，並將外籍照顧服務員納入任務編組(夜間值班人員需參與)。

預計於108年正式施行：

- 機構應設置電氣技術人員或委託用電設備維護業者定期檢驗機構內部用電設備並有紀錄。



C1.2訂定符合機構住民及需要之緊急災害(EOP)持續運作計畫及作業程序，並落實演練(2/2)

一級必要項目

評核方式/操作說明-2

實地察看與測試

1. 災害情境緊急應變模擬演練及測試。
2. 確認人員熟悉通報、避難疏散及滅火等應變作為。

D、個案權益保障 (1條)

D1尊重服務對象信仰情形

基準說明	評分標準
1. 尊重服務對象宗教信仰。 2. 服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。 3. 有提供靈性關懷服務。 4. 設有簡易宗教設施。	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。
	評核方式/操作說明
	<u>文件檢閱</u> 檢視個別靈性關懷服務紀錄。 <u>實地察看</u> <u>現場訪談</u> 訪問機構服務對象。

感謝聆聽
敬請指教