

# 衛生福利部桃園療養院

於慰慈

品質管理工具與實務

20181109



的過法維  
 構行關康  
 機執相健  
 核、(、  
 檢冊護管  
 為手維保  
 。作的務  
 中工益財  
 規的權、  
 常據員由  
 的依學自  
 健務、入  
 復業討出  
 日行檢、  
 每執與道。  
 於員計管討  
 植人統訴檢  
 深分析申則  
 應工分與原  
 進從的達的  
 精，果表  
 的效成見  
 質績健意依  
 品健復、均  
 務復、導、  
 服與錄宣)  
 健能紀的等  
 復功能令護

評核項目	評核結果	評核說明
2.4活動妥善 規劃並定期 修正	A B C D E	<p>目的：機構能依住民需求提供個別及團體復健活動並落實及定期修正，已達成正向之復元結果。</p> <p>A：符合B，且成效良好。 <b>Action</b></p> <p>B：符合C，且結合運用社區資源提供各項活動。 <b>Do</b></p> <p>C：依住民復健目標達成狀況，適度修正計畫，並調整復健活動內容。 <b>Check</b></p> <p>D：依據2.1「復健評估」結果： 1. 活動安排符合不同功能住民之需求。 2. 有各項團體活動計畫書。 <b>Plan</b></p> <p>E：部分符合C之要求。</p> <p>F：完全不符合C之要求。</p>

評核項目	評核結果	評核說明
3.1 訂有工作手冊，並落實執行	A C E	<p>目的：<b>Plan</b> <b>Action</b></p> <p>機構應訂有工作手冊，說明業務內容與工作流程，供員工據以執行，以確保服務品質。</p> <p>A：符合C，且工作手冊詳盡完整並定期檢討及修正。</p> <p>C：訂有適切的工作手冊，並落實執行。</p> <p>E：不完全符合C之要求。</p> <p><b>Do</b> <b>Check</b></p>

評核項目	評核結果	評核說明
<p>3.2 訂定適當收案標準，並落實執行</p>	<p>A C E</p>	<p>目的： 機構應依社區復健理念及所持經營理念，訂定收案標準，並落實執行。</p> <p>A：符合C，且訂有收案評估及檢討改善機制。</p> <p>C：訂定適當收案標準且落實執行。</p> <p>E：不完全符合C之要求。</p> <p>Plan      Action      Check      Do</p>

評核項目	評核結果	評核說明
3.3 訂定適當結案標準，並落實執行	A B C D E	<p>目的： 機構應依社區復健理念，訂定適當結案標準，並落實執行。</p> <p>A：符合B，且4年內有20%以上住民功能進步，並結案回歸社區生活。</p> <p>B：符合C，且4年內有10%以上住民經復健後功能進步，回歸社區生活且為家屬接受，有就學、就業成功案例。</p> <p>C：依據結案標準確實執行，並備有結案記錄。</p> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：完全不符合C之要求。</p>



評核項目	評核結果	評核說明
3.4 紀錄完整 並妥善管理	A B C D E	<p>目的： 紀錄應完整並妥善管理，以了解住民復健情形。</p> <p>A：符合B，且定期有量與質的審查。 B：符合C，且紀錄完整詳實。</p> <p>C： 1. 紀錄應統整各專業之資料以呈現住民之復健情形。 2. 訂有個案紀錄管理辦法，且落實執行。 3. 具保密性措施。</p> <p>D：部分符合C之要求。 E：完全不符合C之要求。</p>

Action

Check

Plan

Do

評核項目	評核結果	評核說明
3.5 適切的復健基金管理	A C E	<p>目的： 機構應針對具有產值之工作訓練制訂合宜管理機制，以保障住民權益。</p> <p>A：符合C，且至少3個月召開1次會議，可針對會議決議追蹤處理及檢討。</p> <p>C： 1. 訂有復健基金管理要點，且成立管理委員會或小組，有住民代表參加。 2. 復健基金應全數運用於住民所需，其中90%應列為工作獎勵，並按月發放。 3. 應有獨立的收支明細表並每月公告。</p> <p>E：不完全符合C之要求。</p>



評核項目	評核結果	評核說明
<p>3.9 訂定處理緊急醫療及異常事件流程，並落實執行</p>	<p>A B C D E</p>	<p>目的：            機構應訂定並落實處理緊急醫療及異常事件流程，確保以安全為中心之社區復健。            A：符合B，且採取適當的預防及改善措施。            B：符合C，且有定期檢討及統計分析。            C：            1. 依據各類緊急醫療及異常事件之不同特性，訂定適切之處理作業流程，並落實執行。            2. 有工作人員急救訓練紀錄。            3. 應協助疑似感染傳染病者盡速就醫，且應配帶口罩、手套（視需要），做好個人防護，並有紀錄。            D：部分符合C之要求。            E：完全不符合C之要求。</p>

Action

Check

Plan

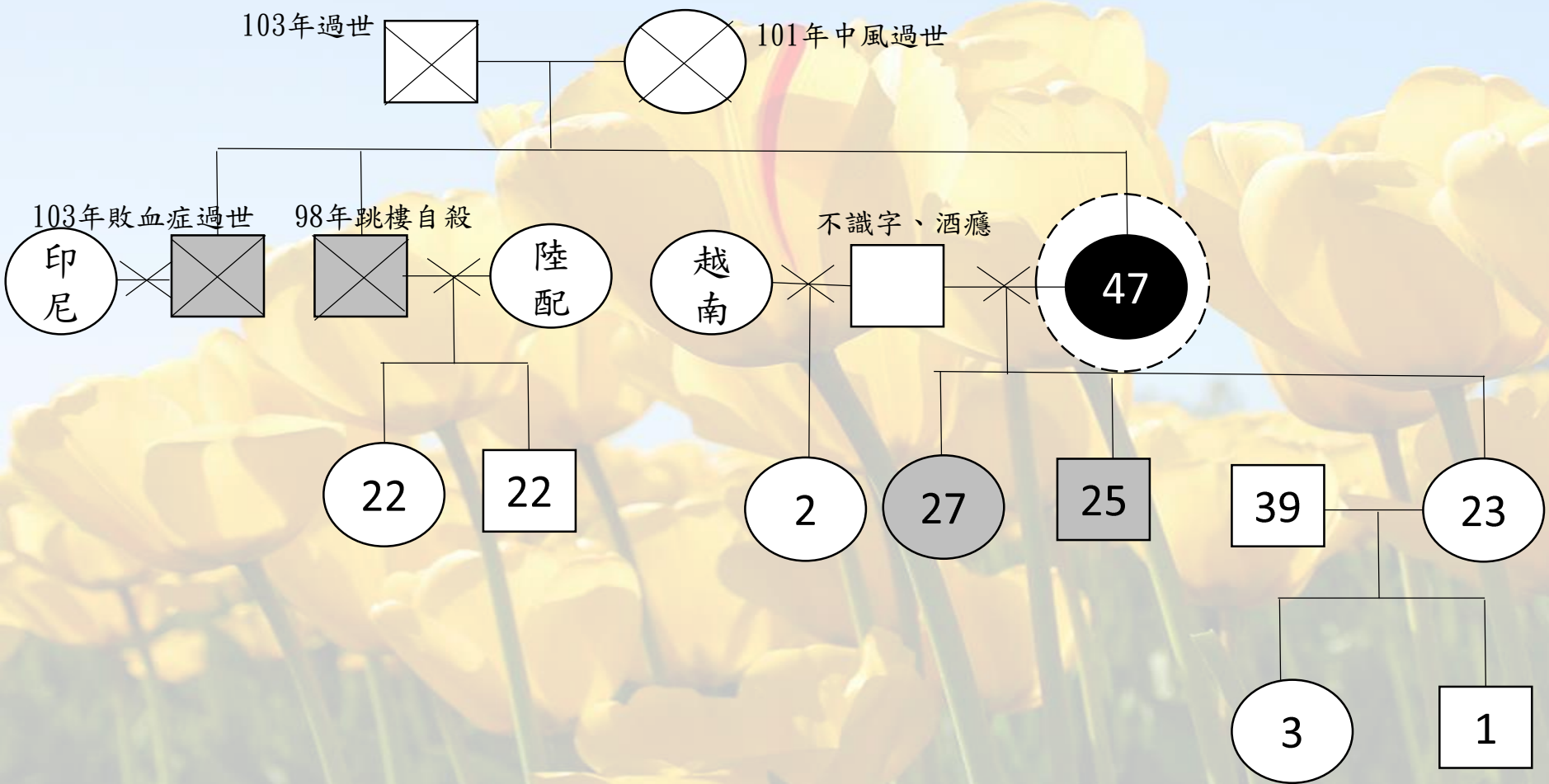
Do

評核項目	評核結果	評核說明
<p>3.10 建立機構緊急應變管理機制並落實執行</p>	<p>A C E Plan Do</p>	<p>目的： 建構安全環境、訂定緊急應變機制並定期進行災害演練是降低機構因天然或人為意外造成危害的基本措施，且應落實執行。</p> <p>A：符合C，且依據演練檢討結果，修正緊急災害應變計畫及作業程序內容，以符合實際需要。</p> <p>C： 1. 依據緊急災害應變措施及檢查辦法，對於火災、風災、水災、地震等緊急災害，訂有符合機構特性與危機管理的緊急災害應變措施計畫及作業程序。 2. 有定期消防、天然災害演習及逃生訓練（備有紀錄）。 3. 應依機構夜間人力配置數辦理夜間演練，並備有紀錄。</p> <p>E：不完全符合C之要求。</p>

評核項目	評核結果	評核說明
3.11 維護 居民出入 自由	A C E	<p>目的： 機構應採開放式管理並有適當管理機制，以維護住 民安全權益。</p> <p>A：符合C，且有評估與訓練居民持有鑰匙之機制。</p> <p>C：機構應採開放式管理，不應以任何設施設備， 限制居民出入自由，但可有適當的管理機制，如： 外出報備或登記機制。</p> <p>E：不完全符合C之要求。</p>

評核項目	評核結果	評核說明
3. 12 召開品質管理相關會議	A B C D E	<p>目的： 機構應召開品質管理相關會議，以維護服務品質。</p> <p>A：符合B，且成效良好。</p> <p>B：符合C，且有追蹤及檢討改善措施。</p> <p>C： 1. 每月定期召開1次，且紀錄內容完整。 2. 專業人員（含兼任人員）有參與品質管理相關會議。</p> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：完全不符合C之要求。</p>

評核項目	評核結果	評核說明
<p>3.13 執行住 民及家屬滿 意度調查</p>	<p>Plan</p> <p>A B C D E</p>	<p>目的： 執行滿意度調查的目的，係透過定期收集住民與家屬對於機構服務、復健活動、設施設備等之意見，據以提升服務品質。</p> <p>A：符合B，且有具體成效。</p> <p>B：符合C，且有後續處理措施及紀錄。</p> <p>C：每年至少進行1次住民及家屬滿意度調查，且有統計分析並將結果周知住民。</p> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：完全不符合C之要求。</p> <p>Action</p> <p>Check</p> <p>Do</p>





- Plan計畫：保護房子大作戰-案女兒、案女婿的騷擾，擋人財路。



• Do行動：

1. 諮詢律師

(1)如何處理，擔心隨便找的律師會與案女婿串通，讓個案損失更大

(2)確認個案是否簽了賣房子委託書

2. 諮詢督導

(1)個案安全(2)工作人員安全-蒐證(3)智總：法扶基金會(4)銀行：以房養老

3. 社會局身障資源中心 - 法扶基金會

監護宣告：社會局

輔助宣告

4. 法扶基金會-義憤填膺的律師

(1)可以告案女兒、案女婿趁個案住院時詐欺

(2)確認房子仍在個案名下，未贈予未賣出

(3)地政先做預告性宣告

(4)辦理印鑑證明並收好

• Check檢討：

1. 找法律扶助基金會、若指派監護人，很可能還是指派唯一未生

病之案女連個案簽名都不用了

2


3





- Action執行：檢討修正前面的行動，決定個案要往哪個方向去？



A photograph of a field of yellow tulips under a clear blue sky. The tulips are in various stages of bloom, with some showing a pinkish-red stripe on their petals. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

謝謝聆聽