**112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**

1. **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 | 1. 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。
2. 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、哽嗆等)等資料。
3. 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。
4. 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。
 | **■**文件檢閱、現場訪談1. 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、哽嗆等)。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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(管考項目具連貫性)。
 | 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) | 8 | 本項所稱工作人員包含專任/兼職長照人員、行政人員等。 | 1. 藉由建立專業服務之工作手冊，落實專業服務。
2. 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。
 |
| 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>=75%,<100%**C部分符合(5.6分)**改善情形達>=50%,<75%**D少部分符合(2.4分)**改善情形達>=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。 |
| A4 | 工作人員定期接受健康檢查 | 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。
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。
3. 針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。
 | **■**文件檢閱、現場訪談1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。
2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。
3. 新進人員健檢日期應於到職前3個月內完成。
4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。
 | A完全符合(2分)B大部分符合(1.4分)**至少2項完全符合，1項不完整**C少部分符合(0.8分)**只符合1項，2項不完整**D完全不符合(0分) | 2 | 1. 本項所稱工作人員包含專任/兼職長照人員、行政人員等。
2. 提供工作人員名冊及到職日。
 | 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。2.提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。 |
| A5 | 新進工作人員職前訓練 | 1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後1個月內完成。
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。
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。
 | **■**文件檢閱、現場訪談1. 檢閱教育訓練相關課程內容。
2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。
 | A完全符合(2分)B大部分符合(1.4分)**至少2項完全符合，1項不完整**C少部分符合(0.8分)**只符合1項，2項不完整**D完全不符合(0分) | 2 |  | 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。 |

1. **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 | 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。
 | **■**文件檢閱、現場訪談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。
 | 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) | 8 | 本項所稱工作人員包含專任/兼職長照人員、行政人員等。 | 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。 |
| B2 | 意外事件、緊急事件(含緊急送醫)處理與預防 | 1. 訂有符合機構特性之緊急或意外事件處理辦法及流程。
2. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。
3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。
4. 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。
 | **■**文件檢閱、現場訪談1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。
2. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。
3. 檢閱事件發生之紀錄。
4. 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。
 | A完全符合(8分)B大部分符合(6.8分)**至少3項完全符合，1項不完整**C部分符合(5.6分)**至少符合2項，2項不完整**D少部分符合(2.4分)**只符合1項，3項不完整**E完全不符合(0分) | 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 | 1. 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。
2. 每月至少辦理1次團體或社區活動並有紀錄。
 | **■**文件檢閱、現場訪談1. 檢閱機構之社區相關服務網絡與交流紀錄等。
2. 訪談長照人員是否有鼓勵服務對象參與。
3. 訪談服務對象是否有參與團體或社區活動。
 | A完全符合(4分)B部分符合(2.8分)C完全不符合(0分) | 4 | 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。 | 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 | 1. 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)。
2. 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。
 | **■**文件檢閱、現場訪談1. 檢閱機構辦理有助照顧者支持性之活動紀錄。
2. 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。
 | A完全符合(6分)B部分符合(4.2分)C完全不符合(0分) | 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。 |
| B5 | 維持自我照顧能力 | 1. 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。
2. 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。
 | **■**文件檢閱、現場訪談1. 檢視機構鼓勵服務對象具體策略相關佐證資料。
2. 檢視服務對象之照顧紀錄。
3. 訪談服務對象日常活動之安排情形。
 | A完全符合(6分)B部分符合(4.2分)C完全不符合(0分) | 6 | 1.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。2.評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。 | 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 | 1. 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)，並留有紀錄**。**
2. 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。
3. 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。
4. 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。
5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。
 | **■**文件檢閱、現場訪談1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容及紀錄。
2. 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。
3. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。
4. 機構長照人員急救證明有效期於任職期間不可中斷。
5. 訪談業務負責人機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。
 | A完全符合(6分)B大部分符合(5.1分)**符合第1,2,3,4項**C部分符合(4.2分)**符合第1,2,3項**D少部分符合(1.8分)**只符合第1,2項**E完全不符合(0分) | 6 | 1. 長照人員包含專任及兼職人員。
2. 訓練課程需搭配AED訓練課程。
 | 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。 |

1. **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 | 1. 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。
2. 廚房及用餐環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。
3. 用餐的設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。
 | **■**文件檢閱、現場察看1. 檢視廚房及用餐環境定期清掃及消毒紀錄。
2. 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。
 | 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) | 2 | 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。 | 確保提供服務對象衛生、清潔及符合需求的用餐環境性。 |
| C2 | 緊急呼叫系統運作 | 1. 浴室、廁所之緊急呼叫設備功能正常。
2. 有人按鈴，服務人員能立即反應處理。
3. 緊急呼叫設備，設置位置符合服務對象需求。
 | **■**現場察看1. 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。。
2. 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。
 | 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。 | 1. 依據《長期照顧服務機構設立標準》。
2. 確保緊急事件處理運作正常。
 |
| 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. 食物檢體亦可以每樣菜色拚組達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」若未委外者則不適用。 | 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。 |
| C6 | 機構飲用供水設備安全及清潔 | 1. 設有水塔者，應每半年清洗1次並有紀錄。
2. 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。
3. 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。
4. 飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。
5. 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。
 | **■**文件檢閱、現場察看1. 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。
2. 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。
3. 如使用熱水瓶者，應有清潔紀錄。
 | 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) | 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》。 |

1. **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 | 1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。
2. 契約應給予至少5天的審閱期。
3. 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。
 | **■**文件檢閱、現場訪談1. 檢視契約相關資料。
2. 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。
 | 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) | 5 | 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。 | 保障服務對象消費權益。 |
| D2 | 意見反應/申訴機制的訂定與處理 | 1. 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。
2. 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。
3. 接獲意見反映/申訴確實依流程規定處理並留有紀錄。
 | **■**文件檢閱、現場訪談、現場察看1. 檢視申訴辦法及流程。
2. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。
3. 訪談家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。
 | 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) | 5 |  | 提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。 |