

## 臺北市「住宿式服務機構品質提升卓越計畫」評核量表-精神護理之家

指標	基準說明	評核方式/操作說明	評分基準	評分
1. 配合主管機關填報系統資料	1. 於長照人員資訊系統或全國身心障礙福利資訊整合平台建置機構基本資料、住民名冊、服務人員名冊 2. 每月定期進行系統資訊維護	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	符合/不符合	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
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)應變計畫及作業程序	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。	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	符合/不符合	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合

<p><b>2.2 落實緊急災害應變演練</b></p>	<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，演練過程應盤析、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，做為機構日常管理及災害風險演練常模。</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，109年度之現場實務觀察評估改為以書面資料進行評核。</p>	<p>符合/不符合</p>	<p><input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合</p>
<p><b>2.3 配合改善公共安全設施設備補助計畫之進度</b></p>	<p>經查本市松德精神護理之家，109年未納入本部補助計畫範疇，本項指標不適用。</p>			
<p><b>3 達到適當日常活動空間</b></p>	<p>1. 日常活動空間每人需達一定面積，規定如下： 精神護理之家：開放床數與每床4.5平方公尺之乘積</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、</p>	<p>文件檢閱 實地查看</p> <p>1. 依設置標準規定者，請主管機關提供機構立案及最新之平面圖，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</p>	<p>符合/不符合</p>	<p><input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合</p>

	休憩設施、日常訓練室、活動室及其他活動空間，不包含走道	以公文核備之空間平面圖。 2. 上述以外者以平面圖對照及實地丈量。		
<b>4. 照顧品質提升</b>				
<b>4.1 感染管制指標</b>				
<b>4.1.1 長照機構手部衛生指標</b>	<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>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：</p> <p>(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>(2) 固定式酒精性乾洗手設備完整率%=[(設置有功能正常的乾洗手液設備之護理站數+工作車數+寢室數)/(實地稽核機構內護理站數+工作車數+寢室數)]*100%</p>	符合/不符合	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合

<p><b>4.1.2 長照機構工作人員感染管制教育訓練指標</b></p>	<p>1. 在職員工每年應接受至少 4 小時感染管制課程</p> <p>2. 專責人員每年應接受至少 8 小時感染管制課程。</p> <p>3. 在職員工及專責人員感染管制教育訓練達 100%。</p> <p>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>實地查看</p> <p>1. 檢閱人員參與相關課程之項目、內容及紀錄</p> <p>2. 符合「完成」教育訓練條件：</p> <p>(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。</p> <p>(2) 專責人員：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> <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</p>	<p>符合/不符合</p>	<p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p>
--	--	---	---------------	--

		<p>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)*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. 實體課程亦可採認。</p>		
4.1.3 長照機構流感疫苗接種指標	<p>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>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>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>	符合/不符合	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合

		<p>4. 接種完成率 (%) = <math>\left[ \frac{B}{A - \text{不適合接種人數}} \right] * 100\%</math>。</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>		
<b>4.2 落實人事管理制度</b>				
<b>4.2.1 聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形</b>	<p>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(身心障礙福利機構依身心障礙福利機構設施及人員配置標準辦理)。</p> <p>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</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視工作人員名冊及相關證明與資格</p> <p>2. 護理人員</p> <p>(1)專任聘用人數符合機構設置標準規定，須完成執業登錄。</p> <p>(2)核對護理人員排班表及護理紀錄等資料。</p> <p>3. 照顧服務員</p> <p>(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)。</p> <p>(2)全數照顧服務員人數以實際工作人員數計算。</p> <p>(3)核對排班表及照顧紀錄等資料。</p>	符合/不符合	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合

	<p>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>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文或與機構簽訂之合約。</p> <p>(3) 核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。</p>		
<p><b>4.2.2 工作人員權益相關制度訂定及執行情形</b></p>	<p>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</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1. 檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。</p> <p>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</p>	符合/不符合	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合

	<p>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>遊、紓壓講座、健康操... 等。</p>		
<b>4.2.3 外籍看護食宿照顧</b>	<p>經查本市松德精神護理之家，未開放聘用外籍看護，本項指標不適用。</p>			
<b>4.3 服務對象團體或社區活動辦理情形</b>	<p>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。</p> <p>2. 有專人負責或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>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1. 檢視社交、活動辦理紀錄。</p> <p>2. 請教服務對象參與社交、活動之情形。</p> <p>3. 檢視參與成員之個別評估紀錄。</p> <p>4. 如機構為配合政府政策或特殊情形(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>符合/不符合</p>	<p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p>



<p>4.4 提升服務對象自我照顧能力之促進或完成擬訂個別化支持計畫(ISP)/支持計畫</p>	<p>詢問衛生福利部表示計畫內容未有精神護理之家，本項指標不適用。</p>		
<p>4.5 醫療照顧服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 聘有特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務。</li> <li>2. 能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。</li> <li>3. 依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。</li> <li>4. 訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。</li> <li>5. 送醫前視需要提供必要之急救措施。</li> <li>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。</li> <li>7. 緊急就醫服務之紀錄完整。</li> <li>8. 與家屬即時連繫之紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。</li> <li>2. 抽查檢閱至少 5 位服務對象醫師評估紀錄。</li> <li>3. 請教服務對象醫師巡診之情形。</li> <li>4. 檢視緊急送醫流程。</li> <li>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)。</li> <li>6. 檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。</li> <li>7. 請教工作人員緊急送醫時之處理情形。</li> </ol>	<p>符合/不符合</p> <p><input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合</p>