**地方衛生主管機關督導考核精神護理之家參考項目**

| **級別** | **代碼(**原105年度精神護理之家試評基準代碼**)** | **共識****基準** | **基準說明** | **評核方式/****操作說明** | **評分****標準** | **備註說明** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A、行政組織與經營管理** |  |
| **A1 行政制度(3項)** |  |
|  | A1.2 | 入出機構之管理 | 1. 收容個案類型符合主管機關許可立案時收案類型。
2. 機構收容人數符合主管機關許可立案床數。
3. 訂有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，並有定期修訂。
4. 有專人辦理服務對象入出機構之業務並確實依據辦法執行。
5. 最近3年無違規收容紀錄。
 | 文件檢閱現場訪談1. 檢閱入住流程。
2. 檢視現場服務對象人數與收容個案類型是否符合主管機關許可立案之機構類型。
3. 與服務對象會談了解其執行情形。
4. 與主管機關查詢機構近3年內是否有無違規收容紀錄。
 | E.完全不符合。D.符合第1,2項。C.符合第1,2,3 項。B.符合第1,2,3,4項。A.完全符合。 |  |
|  | A1.4 | 業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形 | 1.應訂定年度業務計畫。2.各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。3.應訂定短、中長程(3年以上)工作營運發展計畫，並具可行性。 | 文件檢閱現場訪談1.檢視業務計畫內容及執行情形。2.現場與負責人會談(若為精神護理之家，應評核負責人是否具正確精神照護理念)。3.年度業務計畫應於前1年度訂定。 | 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。 |  |
|  | A1.5 | 配合主管機關填報各項報表情形 | 機構應配合主管機關業務輔導之需，填製或提供各項報表、業務資料，且應符合下列標準：1. 依主管機關要求填報相關之統計資料、員工異動資料或財務應申報之資料。
2. 資料完整正確清晰。
3. 資料及時更新。
 | 文件檢閱* 1. 各項應填送之報表及業務資料以各主管機關要求項目為準。
	2. 財團或社團法人機構並應依捐助章程擬定業務計畫、年度預決算併工作人員名冊等報主管機關備查。
	3. 由主管機關**亦需**配合提供資料。
	4. 老人福利機構主任、護理人員、社會工作人員、照顧服務原之聘任與異動，於事實發生後30日內報主管機關備查。
 | E.完全不符合。D.第1項部分符合。C.符合第1項。B.符合第1,2項。A.完全符合。 |  |
| **A3 工作人員權益(1項)** |
|  | A3.2 | 工作人員勞動條件符合法令情形  | 1.近**三年**內無違反勞動基準法經處罰之情事。2.近**三年**內無違反性別工作平等法經處罰之情事。3.近**三年**內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。 | 文件檢閱現場訪談1.與工作人員訪談。2.詢問主管機關。 | E.完全不符合。C.符合其中2項。 A.完全符合。 |  |
| **A6 資訊管理(1項)** |
|  | A6.3 | 機構資訊化建置及管理情形 | 1.有網路通訊設施及連線設備。2.有服務單位網頁介紹服務內容(含收費標準)。3.訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。4.有服務對象管理系統，並隨時更新內容。5.有專人維護。 | 文件檢閱實地察看1.檢閱資訊使用管理規範及資訊安全管理規範。2.請工作人員實際操作電腦，以確定是否有密碼系統及權限別。 | E.完全不符合。D.符合第1,2項。C.符合第1,2,3項。 B.符合第1,2,3,4項。A.完全符合。 |  |
| **C、環境設施與安全維護** |  |
| **C1環境安全(9項)** |  |
| 一級必要項目 | C1.1 | 機構房舍總樓地板面積及使用現況符合法規情形 | 1.建物現況與使用執照登載用途相符。2.機構房舍總樓地板面積符合規定。3.寢室樓地板面積符合規定。4.住民日常活動場所面積符合規定。 | 實地察看1.請主管機關提供機構立案時之平面圖，並察看機構現況與原立案圖面是否符合。2.總樓地板面積不含工作人員宿舍及停車空間。3.日常活動場所係指設置餐廳、交誼休閒活動等所需之空間與設備。4.寢室樓地板面積之計算，不包含浴廁面積。 | E.不符合。A.完全符合。 | 一級必要項目 |
|  | C1.3 | 寢室設施、採光、照明及通風設備情形 | 1.寢室設施符合機構設置標準及相關法規。2.寢室有自然採光及照明設備，通風佳，無異味。3.可依服務對象不同温度需求提供調整冷暖之設施。4.配置可調整光度之照明燈具。 | 實地察看1.機構寢室設施包括：不得設於地下樓層、每床有私人櫥櫃、門框與床距達下限以上、床位間有屏障、隔間牆密接天花板、房門具獨立進出通道、床位數在上限內、設有衛生設備等。2.察看機構寢室是否有自然採光及照明設備且通風性，並且無難聞氣味。3.自然採光意指有對外窗戶，具有自然光線射入。 | 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。 |  |
|  | C1.5 | 儲藏設施設置情形 | 1. 具有輔具及傢俱、個人物品及消耗性物品之儲藏空間。
2. 易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間，應隨時上鎖。
3. 各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊。
4. 定期盤點並有紀錄。
 | 實地察看文件檢視1.察看機構儲藏空間或設施是否設於機構立案處。2.個人物品及消耗性物品係指被褥、床單及用品雜物。3.儲藏空間具分類標示，其物品擺放整齊。4.檢視儲藏設施定期整理紀錄。5.定期係指有固定時間即可。 | 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。 |  |
|  | C1.6 | 污物處理空間設置情形 | 1.訂有機構污物處理辦法及流程。2.有獨立之污物處理空間。3.污物處理及動線，符合感染管制原則。 | 實地察看文件檢視1.檢視機構污物處理辦法及流程。2.現場察看機構污物處理動線應符合感控原則。3.「動線」係指污物袋車通往污物處理空間時避免直接穿越用餐區和備膳之配膳室、廚房等空間。 | E.完全不符合。D.符合第1項。C.符合第1項且第2項部分符合B.符合第1,2項。A.完全符合 |  |
|  | C1.7 | 居家情境佈置情形 | 1.個人空間穩私之維護，床與床之間應有圍簾或屏風。2.個人空間穩私之維護，監視器未設置於服務對象寢室及浴廁內。3.床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。4.允許服務對象可攜帶個人物品。5.允許服務對象佈置自己的空間環境。.  | 實地察看* 1. 現場察看服務對象之個人物品擺放情形。
	2. 現場察看機構個人空間是否具隱私性。
	3. 若為精神護理之家，於評核基準第3至5點，尚須注意：

(1)住民居住環境整潔且呈現溫暖、親和的氣氛。(2)活動空間有人性化、家庭化的佈置。 | E.完全不符合。D.符合第1,2項。C.符合第1,2,3項。B.符合第1,2,3,4項。A.完全符合。 |  |
|  | C1.8 | 交通設備配置及保養情形 | A.機構內具交通設備1.車內應備有安全帶、滅火器、急救箱等設備。2.有辦理車輛乘客險。 3.有專人保管，並定期保養、維修且有紀錄。B.具合約單位1.上述1-3項皆須完整。2.與合約單位之合約書，且在有效期內。 | 現場察看文件檢閱1.「專人保管」可由司機或總務人員任之。2.合約書內容完備。3.急救箱以簡易型即可。 | E.完全不符合。D.第1項部分符合。C.符合第1項。B.符合第1,2項。A.完全符合。註：具合約單位除應符合第1至第3項外，另應備在有效期內之合約書，始給A。 |  |
|  | C1.11 | 洗澡設備設置情形 | 1. 公共浴室應有多元洗澡設備之配置。
2. 符合隠密性（有圍簾或適當隔間之設置）。
3. 有維持舒適溫度及保暖之設備。
4. 蓮蓬頭與服務對象人數有一定之比例。（身障機構適用）
 | 現場察看文件檢閱1.現場察看機構洗澡設備設置情形。2.訪問服務對象使用情形。3.洗澡設備之多元化係宜因應不同對象之洗澡需求而有不同形式之洗澡設備，如床浴之洗澡床、淋浴之洗澡椅等。4.若為精神護理之家，須符合以下項目：(1)平均每6人至少一套浴廁。(2)浴廁地面應有防滑措施，馬桶側面及淋浴空間設有扶手。 | E完全不符合。D.第1項部分符合（身障機構應同時符合第4項）。C.符合第1項（身障機構應同時符合第4項）。B.符合第1,2項（身障機構應同時符合第4項）。A.完全符合。 |  |
| 一級必要項目 | C1.16 | 寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形 | 1.浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。2.緊急呼叫設備功能正常。3.緊急呼叫設備，設置位置適當。4.有人按鈴，服務人員能立即反應處理。 | 現場察看1.現場察看機構內浴室、廁所及寢室其緊急呼叫設備設置情形。2.現場測試機構內浴室、廁所及寢室之緊急呼叫設備之功能。 | 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。 |  |
| 二級加強項目 | C1.17 | 廚房清潔衛生情形 | A.自設廚房1.訂有廚房作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄。2.具乾貨、冷凍（-18℃以下）及冷藏（7℃以下）食材之設備，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。3.食物檢體留存(整份或每樣食物100公克) 分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。4.洗碗及洗菜應分槽處理。B.供膳外包1.與供應商訂有合約，且在有效期限內。2.供應商有GHP(食品良好衛生規範)或HACCP(危害分析重要管制點)證明，或有近三年衛生主管機關稽查合格證明。3.供應商之廚師應有每年接受衛生主管機關規定之健康檢查，並有紀錄。4.對供應商之廚房與餐食運送定期檢查，並有追蹤改善措施與紀錄。 | 現場察看1.老人福利機構之膳食不可外包。 | A：自設廚房E.完全不符合。D.符合第1,2項。C.符合第1,2項，且第3項部分符合。B.符合第1,2,3項。A.完全符合。B：供膳外包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。 |  |
| **C、環境設施與安全維護** |
| **C3 衛生防護(3項)** |
|  | C3.1 | 隔離空間設置及使用情形   | 1.設有隔離空間且在立案面積內，並具獨立空調、衛浴設備及緊急呼叫設備。2.隔離空間、位置符合感染控制相關規定。3.明確規範隔離空間使用對象。4.訂有各類 (應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、住民轉換之消毒等項目)隔離措施標準作業流程，並依個案需求提供合宜的隔離照護技術。 | 文件檢閱實地察看1.檢閱隔離室使用規定。2.察看是否設置隔離室及其動線。3.隔離室含在申請的床數中。4.隔離室適用對象為新入住或出院或疑似感染個案。5.隔離室不可以像醫院在SARS期間一樣使用貨櫃屋。6.獨立空調、衛浴設備之隔離室係屬感染控制之基本條件，其輸送之動線路徑需符合感染控制原則。 | 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。 |  |
|  | C3.5 | 事業廢棄物處理情形  | 1.備有環保主管機關核可之廢棄物清理計畫書，及效期內廢棄物委託處理合約。2.依廢棄物清理法之規範進行分類。3.廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理。4.事業廢棄物處理依規定處理並有紀錄可查。 | 文件檢閱實地察看現場訪談1.檢閱廢棄物處理規範、執行紀錄。2.實地察看廢棄物處理（分類、儲存、清運等）。　3.訪談工作人員廢棄物之處理，以確認與機構之事業廢棄物清理計畫一致性。4若有合作醫院處理者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件。 | 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。 |  |
|  | C3.6 | 機構飲用供水設備安全及清潔情形 | 1.自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。每3個月檢測水質之大腸桿菌群，且有檢驗報告。2.非使用自來水者，須經飲用水設備處理，每3個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每隔3個月檢測硝酸鹽氮及砷，設有水塔者，應半年清洗1次，並有紀錄。3.飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。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個月更換一次濾芯。4.使用包裝用水者需附水質檢驗合格證明，且須在有效期限內，並應置放於陰涼處。 | 文件檢閱實地察看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.若為精神護理之家，需有熱水管控機制。 | E.不符合。A.完全符合。 |  |
| **D、權益保障(6項)** |  |
|  | D1 | 服務對象保證金儲存情形  | 1.訂有服務對象保證金管理作業。2.有專戶儲存。3.保證金收支正常。4.公立機構應依其主管機關規定辦理。 | 文件檢閱現場訪談1.檢視服務對象保證金專戶儲存佐證文件。2.訪問機構負責人有關服務對象保證金收支情形。3.保證金金額與委託契約書需一致。4.無收保證金之機構本項不適評。 | E.完全不符合。D.符合第1,2項。C.符合第1,2項且第3項部分符合B.符合第1,2, 3項A.完全符合（非公立機構僅須符合基準1、2、3項）。 |  |
|  | D2 | 服務單位辦理安全保險事項情形  | 1.投保公共意外責任險。2.公共意外責任險保險範圍及額度符合規定。3.定期更換投保契約且未中斷。4.另有投保火災等減輕服務單位風險負擔之保險。 | 文件檢閱現場訪談1.檢視機構投保佐證文件。2.訪問機構負責人有關機構投保情形。 | 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。 |  |
|  | D3 | 與入住委託人訂立契約情形  | 1.應與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）訂立契約。2.契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準及雙方之權利義務)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容。3.契約應給予服務對象至少5天的審閱期。 4.當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。 | 文件檢閱現場訪談* 1. 檢視契約資料。若為精神護理之家，應注意監視設備及約束隔離等事項有無告知敘明
	2. 訪問機構負責人及服務對象有關契約內容事項。若為精神護理之家，得視需要訪問相關人員。
	3. 縣(市)政府委託安置個案無需契約審閱期。
	4. 公費服務對象應備有縣市政府委託安置契約書。
 | 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。 | 榮家公費就養榮民依法安置就養不需簽訂入住契約所以公費就養不試評 |
|  | D4 | 收費標準訂定情形 | 1.收費標準依規定報主管機關，但身心障礙福利機構依主管機關核定標準收費。2.確實依標準收費。3.未經核准，不得另立名目收費。4.收費項目及標準應公告於服務單位明顯處。 | 文件檢閱現場訪談現場察看1.察看機構公告之收費標準與報主管機關相符。 | 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。 |  |
|  | D6 | 服務對象 (家屬)申訴意見反應辦理情形  | 1. 訂有意見反應及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。
2. 設置合適的意見箱。
3. 明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。
4. 有專人處理申訴案件，並定期分析，留有紀錄。
 | 文件檢閱實地察看現場訪談1.檢視申訴辦法。2.實地觀察意見箱設置之情形，若為精神護理之家，宜有主管申訴機關聯絡資訊。3.請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。 | 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。 |  |
|  | D10 | 辦理服務滿意度調查情形  | 1.每年至少辦理一次不具名滿意度調查。2.滿意度調查包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。3.有調查分析報告。4.依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施 | 文件檢閱現場訪談1.檢閱調查問卷及改善方案內容。2.與家屬或服務對象訪談。 | 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。 |  |