

臺北市府衛生局 109 年度居家護理機構督導考核紀錄表

機構名稱：

A、行政管理 30%

代碼	基準	考核結果	操作說明	評核方式	機構應備資料
A1 (4)	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1. 專任。 2. 機構投保勞健保。 3. 提撥勞退金。 4. 機構人員投保意外險。	文件檢閱	1.業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形之具體陳述。 2.投保勞健保及提撥勞退金明細之紙本資料。 3.機構人員投保意外險保單證明一份(公立機構若團保無法提供證明，需另敘明)。
A2 (3)	年度計畫之擬定與執行情形	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1. 依照社區特色及服務對象需求訂定年度計畫。 2. 依年度計畫落實執行並留有紀錄。 3. 每年定期檢視與修正計畫。	文件檢閱	1. 108 及 109 年度工作計畫。 2. 108 年度工作成果(含定期檢視及修正計畫)。
A3 (4)	工作手冊及行政規範	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1. 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 2. 手冊內容應明列服務單位組織架構、人員配置及工作職掌、工作人員權益、工作流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話等資料。 3. 行政管理規定執行與現況相符合。 4. 至少每年 1 次審閱或修訂工作手冊及相關表單。	文件檢閱	1.工作手冊紙本目錄，並註明文件版本， 2.檢附工作手冊電子檔。

代碼	基準	考核結果	操作說明	評核方式	機構應備資料
A4 (2)	器材維護與管理	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1. 設有專人管理與維護醫材及儀器設備。 2. 有定期盤點、維修、保養及校正紀錄一份。(擇一項儀器)	文件檢閱	1.年度儀器、設備維護管理計劃。 2.儀器盤點、維修、保養及校正紀錄一份。 (擇一項儀器)
A5 (3)	訂有服務對象個案管理資料	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1. 訂有個案紀錄之管理辦法，包含保存、釋出、書寫及銷毀機制等作業標準。 2. 相關紀錄至少保存七年。 3. 以照片及相關文字說明佐證保存紀錄之設備及場所，應具有防火及防水之功能及有專人負責。	文件檢閱	1.個案紀錄之管理辦法。 2.以照片及相關文字說明佐證保存紀錄之設備及場所，具有防火及防水之功能及有專人負責。
A6 (6)	訂有居家訪視人員安全管理辦法	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1.檢閱機構是否訂有訪視人員安全管理辦法及緊急事件處理作業規範(至少應包括交通事故、人身安全等)。 2.居家訪視人員安全管理辦法有定期審閱及修訂。 3.居家護理人員安全管理辦法其內容有提及所提供之防護設備應適當，如：至少配備有口哨（若無口哨，應有其他替代防護配備）、手機（具有公務手機或電話費補助）等(1 分)，及機構提供防護措施方式（如必要時雙人陪同訪視、派遣公務車…等）。 4.有接受安全防衛實務訓練課程。	文件檢閱	1.居家訪視人員安全管理辦法及緊急事件處理作業規範。 2.居家訪視人員安全防衛實務訓練課程年度彙總表。
A7 (3)	服務人員教育訓練情形	有新進人員： <input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1 項，且符	1. 訂有職前與在職訓練年度計畫。 2. 新進人員在 1 個月內完成至少 16 小時之職前訓練(內容包括勞工安全教育、感染控制、性別平	文件檢閱	1.職前與在職訓練年度計畫。 2.職前訓練課程表。 3.新進人員及在職人員教育訓練彙總表。

代碼	基準	考核結果	操作說明	評核方式	機構應備資料
		合 2,3 其中 1 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。 無新進人員： <input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> A.符合第 1,3 項。	等、實務操作等)。 3. 服務人員(含機構負責人)長照相關訓練每年至少 20 小時(其中應至少包含長照、感控、身心障礙者、安寧療護、失智...等相關課程)。		
A8 (5)	個案發生意外或緊急事件處理情形	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1. 訂有個案緊急及意外事件處理辦法。 2. 發生時依辦法執行，並有處理過程之紀錄。 3. 對發生之事件有分析報告、檢討。 4. 有改善措施及追蹤紀錄。	文件檢閱	1. 個案緊急及意外事件處理辦法。 2. 年度緊急及意外事件彙總表。 3. 檢附一份緊急及意外事件之檢討改善紀錄。

B、專業服務及健康生活照顧 50%

代碼	基準	考核結果	操作說明	評核方式	機構應備資料
B1 (5)	訂定開案/收案、轉介與結案作業標準	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1. 訂定開案/收案、轉介、結案標準及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介或結案之過程。 3. 訂有後續追蹤機制並確實執行。 4. 轉介或結案紀錄完整。	文件檢閱	1.開案/收案、轉介、結案標準及處理流程。 2.案家及機構病歷至少各一本影本(內容須含括新收案評估、照護計畫、轉介及死亡追蹤相關紀錄)。(無服務機構個案則免附機構個案病歷)
B2 (10)	服務對象評估及照顧計畫	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1.對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。 2.依評估結果確立問題及訂定照顧計畫(需於評估後 7 個工作天內完成)。 3.至少每 4 個月評估一次或依服務對象需要評估。 4.落實追蹤照顧計畫並確實執行。	文件檢閱	案家及機構病歷至少各一本影本(內容須含括新收案評估、照護計畫、轉介及死亡追蹤相關紀錄)。
B3 (10)	機構服務之個案在宅案與機構案比例	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> <u>C.在宅案小於機構案，在宅案與機構案比例較前一年成長 5%以上。</u> <input type="checkbox"/> B.在宅等於機構。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	機構服務之在宅案大於機構案。	文件檢閱	1.機構服務之個案在宅案與機構案比例年度報表。

代碼	基準	考核結果	操作說明	評核方式	機構應備資料
B4 (5)	指導個案用藥安全	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2,3 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3,4 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1.訂有藥物諮詢作業標準。 2.提供予案家藥物安全指導衛教單張。 3.檢閱居家個案用藥安全指導紀錄。 4.諮詢醫師或藥師之紀錄。 5.醫師或藥師提供意見之後續追蹤紀錄。	文件檢閱	1.藥物諮詢作業標準。 2.居家個案用藥安全指導紀錄一份。
B5 (5)	執行侵入性照護措施	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1.訂有換藥、抽痰、換管路等侵入性技術之照護標準作業。 2.定期稽核侵入性照護技術之正確性，依稽核結果，有檢討改善措施。	文件檢閱	1.侵入性照護技術稽核年度計劃。 2.侵入性照護技術稽核表一份。 3.108 年度稽核結果及檢討改善措施。
B6 (10)	執行服務品管指標	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1.自訂至少兩項服務品管指標。 2.訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行。 3.指標異常案件應進行逐案及定期分析。 4.檢討問題並擬有 <u>具體</u> 改善方案。	文件檢閱	1.檢附兩項服務品管指標監測計劃、執行成果及檢討改善措施。
B7 (5)	推動安寧照護	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1.檢閱機構是否備有可提供安寧照護之醫院名冊及安寧宣導單張。 2.機構轉介安寧個案之紀錄與名冊紀錄完整。	文件檢閱	1.機構轉介安寧之彙總名冊。 2.機構轉介安寧個案之紀錄一份。

C、感染管制與預防 10%

代碼	基準	考核結果	操作說明	評核方式	機構應備資料
C1 (6)	訂定服務單位 感染管制作業 手冊	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1. 內容至少包含傳染病、肺結核、疥瘡、嚴重特殊傳染性肺炎(含防疫物資及個人防護措施)等訪視作業標準、手部衛生之作業標準。 2. 訪視包用品之處理符合感控規定，且有定期監測及管理紀錄(含廢棄物處理)。 3. 以照片圖示訪視包、清潔區及汙染區，以及相關手部衛生紀錄。 手冊宜定期(至少每年)更新。	文件檢閱	1. 感染管制作業手冊紙本目錄，並註明文件版本。 2. 檢附感染管制作業手冊電子檔。 3. 防疫物資安全存量管理標準及庫存管理狀況定期查核表。 4. 訪視包用品監測及管理紀錄。(至少一個月) 5. 以照片圖示訪視包、清潔區及汙染區。 6. 手部衛生監測年度稽核彙總表。
C2 (2)	服務人員定期 接受健康檢查 情形	有新進人員： <input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合其中 1 項。 <input type="checkbox"/> B.符合其中 2 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。 無新進人員： <input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 2 項。 <input type="checkbox"/> A.符合第 2,3 項。	1. 新進服務人員健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及 B 型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職服務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. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。	文件檢閱	1. 將工作人員健康檢查製表，並標註是否正常。 2. 如有檢查異常值之項目，檢附追蹤輔導紀錄一份。
C3 (2)	服務人員接受 疫苗注射情形	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1. 服務人員有注射疫苗。 2. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。 3. 具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。	文件檢閱	1. 108 年度流感疫苗預防接種名冊。 2. 鼓勵服務人員接種流感疫苗之策略。

D、服務對象權益保障 10%

代碼	基準	考核結果	操作說明	評核方式	機構應備資料
D1 (5)	服務契約簽訂情形	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2 項，且符合第 3 項 3 款以上。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1.與案家簽訂契約書。 2.契約書訂有審閱期。 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。	文件檢閱	契約書實例影印本一份。
D2 (5)	個人資料管理與保密性	<input type="checkbox"/> E.完全不符合。 <input type="checkbox"/> D.符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C.符合第 1,2 項。 <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3 項。 <input type="checkbox"/> A.完全符合。	1.訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定，包含肖像權同意書、借閱規定)。 2.依規定並落實執行。 3.服務對象資料有妥善保管設備。 4.服務對象資料電腦化者設有權限。	文件檢閱	個人資料管理與保密性作業規範。

考核人員簽章：_____

受評人員簽章：_____