



臺北市政府衛生局

115年度住宿機構(一般護理之家暨住宿式 長照機構)照顧品質獎勵計畫查核

受評機構說明會

主辦單位 | 臺北市政府衛生局

承接單位 | 台灣長期照護專業協會

主 持 人 | 臺北市政府衛生局

台灣長期照護專業協會 張志明理事長

會議日期 | 115年9月10日(星期四)

議程

時間	課程名稱	主持人
12:45-13:00	報到	台灣長期照護專業協會
13:00-13:05	主席致詞	臺北市府衛生局 台灣長期照護專業協會
13:05-13:50	計畫內容、行政作業事項 及指標說明	台灣長期照護專業協會
13:50-14:00	Q&A	臺北市府衛生局 台灣長期照護專業協會

主席致詞

計畫說明

獎勵標準

- 計畫執行期間，符合品質指標之機構，依住宿機構床數規模及達成指標項目分別給予獎勵
- 「指標一、機構災害緊急應變計畫(EOP)」列為必選指標及必要達成項目，需達成後才可依指標二至指標七之達標項目分別給予獎勵。

各類機構規模獎勵經費標準

說明			住宿機構照顧品質指標獎勵經費標準（單位：萬元）																	小計 (每家機構 每年至多獎勵 費用)
			指標1 機構緊急災害 應變 (必選 指標)	指標2 個別化 支持計畫ISP 執行	指標 3 建構照顧資訊 系統 (3.1及3.2合計 至多獎助2年， 並僅能擇一申 請)		指標 4 智慧輔助照顧科技 運用(每家機構每年 至多獎助3項，每項 至多獎助2年)					指標 5 強化人員管理			指標 6 加強專業知能			指標7 維護 服務 對象 權益		
					(1) 自行建 置或租 用系統	(2) 僅使用 本部資 系統配 合上傳	(1) 行 動感 知	(2) 移 動支 援	(3) 照 護支 援	(4) 排 泄支 援	(5) 入 浴支 援	(1) 優 化工 作人 員設 置	(2) 工 作制 度訂 定執 行	(3) 訂 定晉 階久 任制 度	(1) 服 務對 象權 益維 護課 程	(2) 吞嚥 及進 食照 顧技 巧	(3) 口 腔保 健教 育訓 練			
機構 規模	第一類	49 床以下	15	5	30	15	18	8	5	8	5	3	3	3	2	2	2	2	101	
	第二類	50-75 床	15	5	40	20	28	15	7	15	7	5	5	5	5	5	5	2	150	
	第三類	76-99 床	15	5	50	25	32	24	8	24	8	8	8	8	8	8	8	2	200	
	第四類	100-149 床	17	5	50	25	34	26	8	26	8	10	10	10	10	10	10	2	220	
	第五類	150 床以上	19	5	50	25	34	26	8	26	8	13	13	13	13	13	13	2	240	

退場機制

(一)申請之住宿機構有以下情形之一者，無法取得當年度獎勵並終止資格。

1.經主管機關查證有違反遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害住民權益情事且處分在案的機構。

*備註：獎勵期間有違反老人福利法第48條第1項第1款或第3款有其他重大情事，足以影響服務對象身心健康所列情形，且經主管機關依老人福利法第48條第1項規定處罰有案者。

2.獎勵期間機構違反長期照顧服務機構、老福機構、護理機構、身障機構設立標準，經限期改善仍未改善並處罰有案者。

(二)申請本計畫獎勵期間之機構評鑑相關規定：於獎勵期間**當年度(115年度)**如評鑑不合格(或丙、丁等)，當年度即不予獎勵並終止資格；機構經評鑑複評通過，自**次年度(116年度)**起始得提出申請。

(三)機構接受查核所提供之文件或資料，有虛偽不實者，無法取得當年度獎勵並終止資格，如已取得當年度之獎勵則予以追回。

查核作業說明

查核期程

- 115年10月1日起至115年10月30日止

資料檢視期

- 115年1月1日至115年10月30日，具延續性之相關資料不應中斷，將查閱至查核當日

查核作業說明

查核團隊

- 環安委員1名、護理委員2名、臺北市政府衛生局1名及台灣長期照護專業協會1名

查核流程

- 原則每場次安排90分
- 時間依序為9時至10時30分；11時至12時30分；13時30分至15時；15時30分至17時。
- 若當日因故需提前或延後抵達機構，將提前電話通知。

■ 實地查核流程表

工作項目	時間	主持人	說明
預備會議	3分鐘	查核委員召集人 (機構人員請迴避)	1. 各查核委員互相溝通，達成查核共識。 2. 確認程序及查核委員之分工。
介紹機構相關人員、查核委員及陪評人員	2分鐘	建議由主任(院長)進行 查核委員召集人	1. 機構主任(院長)介紹出席工作人員。 2. 查核委員召集人介紹各查核委員及主管機關代表。
實地查核、書面資料查閱與人員訪談	60分鐘	查核委員 機構相關工作人員 主管機關代表	1. 由受評機構帶領查核委員訪視各有關設施、一般作業情形。 2. 請機構依查核項目表順序備妥相關資料，委員針對每一項查核項目進行查閱及評核。 3. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。
查核小組討論及意見撰寫	10分鐘	查核委員召集人 (機構人員請迴避)	1. 必要時，請陪同人員報告及交換意見。 2. 委員整理資料。 3. 查核委員先行討論初步查核結果及建議事項，必要時，並得由查核委員召集人協調，以達共識。
綜合座談	15分鐘	查核委員召集人	1. 查核委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議 2. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認查核結果 3. 機構可針對查核項目及結果提出說明。

查核作業說明

繳交資料

- 請於9月24日前繳交**附件四「指標4-智能輔助照顧科技說明」**
自填表電子檔案至業務承辦電子信箱
yeeee6729@gmail.com

查核作業說明

查核補件

- 補件期限**自查核當日結束兩周(14個日曆天)內須完成補件**。
- 僅限指標【5.3】新進本國籍專任照顧服務人員補件資料(如：薪資證明)，補件期限至當年度11月30日前。
- 補件文件繳交：
 - (1)11月13日(含)之前，請提供相關資料或佐證資料之電子檔，傳送至台灣長期照護專業協會業務承辦電子信箱yeeee6729@gmail.com
 - (2)11月14日起請交至臺北市政府衛生局：
 - 一般護理之家：李督導，電話：02-27208889*7084
 - 住宿式長照機構：鄭衛生稽查員，電話：02-27208889*7081

查核作業說明

指標分工

指標編號	指標名稱	查核委員
一	機構災害緊急應變計畫(EOP) 必選指標	消防建管委員
二	個別化支持計畫(下稱ISP)執行	護理委員
三	建構照顧資訊系統	衛生局人員
四	智慧輔助照顧科技應用	護理委員
五	強化人員管理	1. 護理委員 2. 消防建管委員檢視【5.2】(3)外籍看護 工住宿處所之建管消防安全部分。
六	加強專業知能	衛生局人員
七	維護服務對象權益	護理委員

查核當日注意事項 (1/2)

- 1 請受評機構事先依查核基準、指標順序準備資料，相關資料依各組分工項目依序陳列，以利查核流程順暢。
- 2 請提供機構前2年委員建議及機構回應處理進度予委員。
- 3 為避免干擾及影響公正性，查核前不公布委員名單，請受評機構勿來電詢問；查核當日由行政組委員擔任召集人，介紹查核委員。
- 4 查核現場除飲用水之外，請勿準備點心、致贈委員紀念品及交換名片，並請勿於查核時與委員討論個人或機構後續合作等事宜。

查核當日注意事項 (2/2)

- 5 查核當日全程禁止錄音、錄影。
- 6 若發生突發事件，將參考突發事件處理原則，供委員決定查核作業之進行。
- 7 查核當日若遇颱風或其他不可抗拒之災害，致臺北市主管機關發佈停止上班，則取消當日查核行程，另再擇期辦理；若委員所在地縣市主管機關發佈停止上班，由台灣長期照護專業協會先行協調負責同項目之委員，協調未果則取消當日查核行程，另再擇期辦理。

查核後注意事項

- 當日查核結束後，將發放線上滿意度調查表之QR-CODE連結予受評機構，請協助於一週內完成填寫。

聯繫窗口

- 台灣長期照護專業協會：林專案助理
電話：02-25565880分機23
E-mail：yeeee6729@gmail.com
- 臺北市政府衛生局：
 - 一般護理之家：李督導，電話：02-27208889*7084
 - 住宿式長照機構：鄭衛生稽查員，電話：02-27208889*7081

指標說明

指標一.機構災害緊急應變計畫(EOP)

審閱書面資料、現場實務觀察評估

1. 災害緊急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。
 - 4) 機構應提交機構緊急災害應變計畫、演練腳本、演練之相關紀錄、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。
2. 檢視機構落實演練操作使用及教育訓練辦理情形。
3. 檢視進階住宿機構照服員實際執行防火管理人工作及協助緊急應變工作之情形。

指標一.機構災害緊急應變計畫(EOP)

環安

評核方式／操作說明

4. 若聘有進階住宿機構照服員，請提供聘用人員名單，並併同該員防火管理人受訓證明及提供實際執行輔佐防火管理人工作及協助緊急應變工作等佐證資料(例如:日常用電安全或是防火避難消防設備的協助檢查、協助安排應變演練撰寫腳本等，需提出相關的證明，例如:有蓋章或有簽到單等)。
5. 請機構請提供機構平面圖。

提醒事項

- 若機構聘有進階住宿機構照服員，請提供聘用人員名單，並併同該員防火管理人受訓證明及提供實際執行輔佐防火管理人工作及協助緊急應變
- 工作等佐證資料，例如:日常用電安全或是防火避難消防設備的協助檢查、協助安排應變演練撰寫腳本等，需提出相關的證明，例如:有蓋章或者是有簽到單等)，另有關防火管理人等資格證照非指標審查應備文件，可列入建議事項，以鼓勵該類人員取得，並提升自我專業。
- 須因應機構特性提出之應變演練
- 建議機構針對前二年委員評核提出之建議併同申請文件提出回應表說明，以符合品質逐步提昇

指標二.個別化支持計畫(下稱ISP)執行

護理

【老福機構、一般護理之家、精神護理之家及住宿式長照機構適用】

指標說明

1. 機構設有「提升自主照顧能力支援工作小組」，以個案為中心，辦理三方共識會談，與服務對象及家屬共同研商擬定ISP，並留有紀錄。
2. 工作流程(含護理人員、本國及外國籍照顧服務員、社會工作人員等)訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略，並納入支持自主生活能力之照顧精神。
3. 落實增加服務對象自我照顧能力及提升照顧品質之措施，例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、坐姿訓練、自行移動、自行如廁、減少約束等，確實執行並有紀錄。
4. 對有復能潛能之服務對象設有返家計畫，確實執行並有紀錄(排除個人照顧安排意願，或經社工評估，家庭支持系統無法照顧之服務對象)。
5. 辦理年度成果發表會，以至少一案為例，向機構內工作人員分享執行成效，得聯合其他機構共同辦理。
6. 自114年起，將調整增加工作小組組成專業別，除護理人員、社工人員、照顧服務人員外，應有其他醫事人員共同協助擬定ISP。

提醒事項

- 針對有喘息個案，建議以照護是否達成預期成效為撰寫重點，並具體說明個案於接受服務期間之改善情形、照顧目標達成程度，以及家屬照顧負荷減輕等實際成果，以利呈現服務效益。

指標二.個別化支持計畫(下稱ISP)執行

護理

【老福機構、一般護理之家、精神護理之家及住宿式長照機構適用】

指標說明

1. 機構設有「提升自主照顧能力支援工作小組」，以個案為中心，辦理三方共識會談，與服務對象及家屬共同研商擬定ISP，並留有紀錄。
2. 工作流程(含護理人員、本國及外國籍照顧服務員、社會工作人員等)訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略，並納入支持自主生活能力之照顧精神。
3. 落實增加服務對象自我照顧能力及提升照顧品質之措施，例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、坐姿訓練、自行移動、自行如廁、減少約束等，確實執行並有紀錄。
4. 對有復能潛能之服務對象設有返家計畫，確實執行並有紀錄(排除個人照顧安排意願，或經社工評估，家庭支持系統無法照顧之服務對象)。
5. 辦理年度成果發表會，以至少一案為例，向機構內工作人員分享執行成效，得聯合其他機構共同辦理。
6. 自114年起，將調整增加工作小組組成專業別，除護理人員、社工人員、照顧服務人員外，應有其他醫事人員共同協助擬定ISP。

提醒事項

- 針對有喘息個案，建議以照護是否達成預期成效為撰寫重點，並具體說明個案於接受服務期間之改善情形、照顧目標達成程度，以及家屬照顧負荷減輕等實際成果，以利呈現服務效益。

指標二.個別化支持計畫(下稱ISP)執行

護理

【身障機構適用】

指標說明

1. 機構設有跨專業工作小組(至少含社會工作人員、教保員、生活服務員、護理人員及其他專業人員)，定期辦理專業知能交流，與服務對象或家屬共同研商擬定ISP，落實執行並留有紀錄。
2. 機構使用「情緒行為照顧負荷分級表」篩檢全機構內個案，並納入ISP提供支持措施。
3. ISP支持面向應包括：社會人際、居家生活、休閒生活、社區生活、健康維護、工作技能...等。
4. 訂有ISP執行流程、需求評估、服務目標(含長短期目標)、支持策略、定期評量及檢討(含期中及期末)，必要時須適時修正。
5. 服務對象轉銜至社區式服務，確實執行並有紀錄。
6. 辦理年度成果發表會，以至少一案為例，向機構內工作人員分享執行成效，得聯合其他機構共同辦理。

指標二.個別化支持計畫(下稱ISP)執行

護理

操作說明 評核方式

文件檢閱、實地查看、現場訪談

- 1-1.檢視「提升自主照顧能力支援工作-小組」組成專業別及名單。
- 1-2.檢視三方共識會談紀錄(內容包括共同研商擬訂ISP、簽到表及討論紀錄)，至少3例。
- 2-1.檢視「協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略」。
- 2-2.上述辦法或策略須針對「增進自我照顧能力之項目提出具體執行措施」，如:增進行走、沐浴、進食...等。
- 3-1.檢視「增加服務對象自我照顧能力」照顧服務紀錄，至少3份。
- 3-2.現場訪視個案實際狀況與訓練過程紀錄一致。

指標二.個別化支持計畫(下稱ISP)執行

護理

操作說明 評核方式

4-1.檢視有復健潛能之服務對象返家名單、計畫及執行紀錄，至少1例(建議可以喘息或短住個案為收案對象)。

5-1.檢視年度成果發表會活動成果(內容包括議程、個案成果資料、簽到單、活動照片等)。

5-2.成果發表會辦理方式不拘。

6. 檢視「提升自主照顧能力支援工作-小組」人員職責及服務流程。

提醒事項

1. 須協助個案返家後與居家式長照機構或社區式長照機構等長照資源進行連結。
2. 若住民因原先為獨居等不宜返家之個案需明確說明。

指標三.建構照顧資訊系統

衛生局

指標說明

1. 鼓勵機構依本部公告之資料格式及交換頻率自行建置、租用或使用衛福部資訊系統紀錄照顧相關資訊，減少工作人員書面謄寫資料，並配合於衛福部指定系統自行登打或介接資料至本計畫指定系統資料欄位(如機構基本資料、服務人員名冊、住民資訊等)，且應配合本部調整欄位需求。
2. 依衛福部指定頻率上傳資料並定期進行系統資訊維護，以達資料正確性。
3. 每機構申請本項指標【3.1】及【3.2】擇一獎勵，合計至多獎助2年。
【3.1】機構自行建置或租用資訊系統，並配合介接資料至本部資訊系統。
【3.2】僅使用衛福部資訊系統配合登打本計畫指定資料，獎勵經費為本項50%。

指標三.建構照顧資訊系統

衛生局

評核方式／操作說明

系統及書面文件檢閱、系統資料介接數據驗證

1. 各類機構串接衛福部指定系統說明如下：
 - (1)老福機構：「長照機構暨長照人員管理資訊系統之老人福利機構管理子系統」。
 - (2)身障機構：「全國身心障礙福利資訊整合平台」。
 - (3)一般護理之家、精神護理之家及住宿式長照機構：「長照機構暨長照人員管理資訊系統」，或依衛福部指定系統上傳所需資料。
2. 本計畫指定資料規格詳參附件(有關指定資料規格包含機構基本資料、服務人員名冊、住民資訊收集等欄位)。

指標四. 智慧輔助照顧科技應用

1. 機構應視服務對象特性，運用下列智慧輔助照顧科技，藉由無侵害個人隱私權之方式，回饋監測情形至機構自行建置或租用之資訊系統，並透過數據分析提供提醒或即時警告通知，協助工作人員進行監測，以提供安全照顧環境：
2. 依下列項目提供獎勵：
 - 【4.1】行動感知智慧輔助科技：結合物聯網與人工智慧技術，與整體環境整合，協助使用者進行各種日常生活活動，含離床、跌倒、走失等監測功能或24小時安全與健康自動巡房輔助照顧科技、智慧床墊。
 - 【4.2】移動支援智慧輔助科技：結合資通訊、感測與機電等先進技術，提升高齡者獨立生活與社會參與的能力，如健康促進復能訓練功能、自動翻身輔助照顧科技。
 - 【4.3】照護支援智慧輔助科技：如久臥監測、可即時監測及收集個案移動情形。
 - 【4.4】排泄支援智慧輔助科技：如排泄物處理、尿量監測、排泄監測。

指標四. 智慧輔助照顧科技應用

【4.5】入浴支援智慧輔助科技：如自動沐浴輔助照顧科技。

註1：智慧輔助科技須搭配機構自行建置或租用之資訊系統，若機構未具備資訊系統，則不能申請本項獎勵費用。

註2：若該項智慧輔助科技符合2種以上功能，請依產品或服務功能比例較高者擇一項目申請。

3. 本項指標科技應用情形，申請第一年應涵蓋機構獎勵規模達50%，申請第二年起應涵蓋機構獎勵規模達80%，每機構每年至多獎助3項智慧輔助照顧科技，每項至多獎助2年，已申請過之項目不得重複申請。
4. 為了解機構規劃，請機構於計畫書中說明具體辦理措施並載明於計畫申請表中。
5. 機構每年就智慧照顧科技應用系統等設備辦理員工在職訓練及檢視實際運用情形：
 - (1)機構每年就智慧照顧科技應用系統等設備辦理員工在職訓練，並能實際操作。
 - (2)檢視機構相關運用情形，如ISP、服務對象照顧服務紀錄等。

指標四. 智慧輔助照顧科技應用

- 【4.1】行動感知智慧輔助科技：結合物聯網與人工智慧技術，與整體環境整合，協助使用者進行各種日常生活活動，含離床、跌倒、走失等監測功能或24小時安全與健康自動巡房輔助照顧科技、智慧床墊。
- 【4.2】移動支援智慧輔助科技：結合資通訊、感測與機電等先進技術，提升高齡者獨立生活與社會參與的能力，如健康促進復能訓練功能、自動翻身輔助照顧科技。
- 【4.3】照護支援智慧輔助科技：如久臥監測、可即時監測及收集個案移動情形。
- 【4.4】排泄支援智慧輔助科技：如排泄物處理、尿量監測、排泄監測。
- 【4.5】入浴支援智慧輔助科技：如自動沐浴輔助照顧科技。

註1：智慧輔助科技須搭配機構自行建置或租用之資訊系統，若機構未具備資訊系統，則不能申請本項獎勵費用。

註2：若該項智慧輔助科技符合2種以上功能，請依產品或服務功能比例較高者擇一項目申請。

指標四. 智慧輔助照顧科技應用

操作說明
評核方式

審閱書面資料、實地查看

- 1-1.為了解機構規劃，請機構於計畫書中載明各年度具體辦理措施及申請科技輔具類型，經地方政府審查評估通過後始得核定；縣市政府每年進行查核時，應檢視機構有無符合其計畫內容。
- 1-2.檢視機構住民功能屬分析資料，包括身體功能、認知功能.....等。且分析資料須能佐證機申請之【智慧輔助照顧科技設施設備符合個案需求】。
2. 檢視【智慧輔助照顧科技設施設備】
3. 現場檢視及請工作人員實際操作(至少抽檢1本國籍1外籍工作人員)。

指標四. 智慧輔助照顧科技應用

操作說明
評核方式

4. 書面說明資料:資料內容包括:設備名稱、類別、採購方式、設備廠商、設備簡介、實際運用說明、使用涵蓋率、效益等(如附表1)
5. 檢視機構相關運用情形, 如專業人員評估紀錄、意外事件紀錄單、服務對象照顧服務紀錄等。了解機構購入相關設施設備後之運用情形, 檢閱機構教育訓練紀錄。

提醒事項

- 請提供機構申請指標4 之相關文件, 內容須包括:設備名稱、類別、採購方式、設備廠商、設備簡介、實際運用說明、使用涵蓋率、效益等文件

指標四. 智慧輔助照顧科技涵蓋率計算

項目	涵蓋率規模		安全規格
	分子	分母	
【4.1】行動感知智慧輔助科技：結合物聯網與人工智慧技術，與整體環境整合，協助使用者進行各種日常生活活動，含離床、跌倒、走失等監測功能或24小時安全與健康自動巡房輔助照顧科技、智慧床墊。	設備總數	住宿機構申請本計畫時之實際需使用設備之住民人數	智慧輔助科技項目基於產品使用安全考量，除須符合【4.1】至【4.5】各項目內容外，另建議可符合下列安全規格條件為原則： (一)具備有效日期內中央主管機關醫療器材許可證字號/登錄字號、符合國家標準或其他具等同性質國際標準之性能規格要求，並應檢附相關證明文件、資料或地方政府備查證明資料、文件或為經濟部中小及新創企業署照護機構專區之「創新照護產品及服務名錄」之產品 https://www.spp.org.tw/spp/care/product_index/1。 (二)資訊通信安全規範： 1.應用程式（APP）以「通過第三方公正單位檢測，並符合行動APP規範應施檢驗級別，以符資訊安全；若APP有更新，亦需再經檢測以符規範」為原則。 2. 行動APP規範應施檢驗級別： A.「L1」行動應用程式：無需使用者身分鑑別之應用程式。B.「L2」行動應用程式：需使用者身分鑑別之應用程式。C.「L3」行動應用程式：含有交易行為之應用程式。
【4.2】移動支援智慧輔助科技：結合資通訊、感測與機電等先進技術，提升高齡者獨立生活與社會參與的能力，如健康促進復能訓練功能、自動翻身輔助照顧科技。	設備總數或當年度該設備可服務的住民人數		
【4.3】照護支援智慧輔助科技：如久臥監測、可即時監測及收集個案移動情形。	設備總數或當年度該設備可服務的住民人數		
【4.4】排泄支援智慧輔助科技：如排泄物處理、尿量監測、排泄監測。	設備總數須達5台以上即符合本項指標	長期臥床且有壓傷或排泄功能異常之人數達10人以上	
【4.5】入浴支援智慧輔助科技：如自動沐浴輔助照顧科技。	當年度該設備可服務的住民人數	【同4.1-4.3】	

指標五.強化人員管理

1. 【5.1】優化工作人員設置情形

- 1) 照顧服務人員(含照顧服務員或生活服務員)設置及資格符合相關法規，且本國籍服務人員人數大於外籍服務人員。本國籍服務人員包含專任護理人員及專任照顧服務人員等可提供直接照顧服務之人員(不包括行政、社工人員)；外籍照顧服務人員係指依「就業服務法第46條第1項第9款」受聘之機構看護工。
- 2) 失智專責機構聘僱專任照顧服務員人數優於相關法規。

2. 【5.2】工作人員相關制度訂定及執行情形

- 1) 訂定工作手冊，且落實定期因應機構需求修正，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。
- 2) 訂定工作人員權益相關制度，應包括以下項目：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、勞健保之辦理及身心健康維護措施等，確實依據制度執行，並有佐證資料。
- 3) 機構對於外籍看護工有食宿之規劃(失智型專責機構免評)，且應提供外籍看護工每年20小時之繼續教育課程(含至少 4 小時消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度課程)，完訓率應達100%，訓練方式除自行辦訓外，得結合其他機構共同辦理。

【5.3】新進本國籍專任照顧服務人員(含照顧服務員或生活服務員)固定薪資不得低於3萬元，機構並應訂定工作人員薪資晉階久任制度，依工作人員年資及績效辦理晉階考核，將薪資及考核規定納入人事規章。。

指標五.強化人員管理

系統資料檢閱、系統資料介接數據驗證、實地查看

1. 檢視工作人員名冊及相關證明與資格。
2. 檢視「長照機構暨長照人員管理資訊系統」、「長照機構暨長照人員管理資訊系統中老人福利機構管理子系統」、「全國身心障礙福利資訊整合平台」之服務人員名冊，與勞健保資料庫進行資料串接驗證。
3. 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)。
4. 核對排班表及照顧紀錄等資料。
5. 檢視工作手冊及權益相關制度內容：
 - (1)定期檢視修正。
 - (2)危險物品由機構自行定義（建議區分為機構自身危險物品、住民危險物品），並應有檢查辦法及檢查紀錄。檢查紀錄應包含機構樓層及寢室與檢查人員。
 - (3)薪資給付制度必須明確，訂有公開透明的給付標準。
 - (4)機構必須自行訂定「非職災撫恤制度」（團險理賠亦可認定），不能只寫依勞基法或勞工職業災害及保護法辦理。

指標五.強化人員管理

6. 實際查看外籍看護工食宿照顧設施，並詢問外籍員工食宿待遇。
 - (1)應符合「外國人生活照顧服務計畫書」裁量基準規定。
 - (2)居住面積每人應有3.6平方公尺以上，應有個人床鋪及衣物櫃，並符合安全、衛生。
 - (3)應注重個人隱私及尊重其宗教禁忌。
 - (4)檢視外籍看護工空間是否有設置探測器、滅火器、避難通道及用電安全等佐證資料。
 - (5)以外國人易懂文字，訂定住宿管理規則、生活須知、環境介紹及設備使用說明。
7. 檢視外籍看護工繼續教育之課程內容及時數(請製表並檢附佐證資料):
 - (1)繼續教育課程應有長期照顧服務人員繼續教育積分。
 - (2)每年20小時之計算區間，依外籍看護工之長照人員證有效期間（起始月份）為準。
 - (3)消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度之課程時數，其積分合計大於或等於4點，且每項不得為0。
8. 檢視當年度「新進」本國籍專任照顧服務員之固定薪資，包含本薪及「按月給付」之津貼，如夜班津貼、證照加給等(以勞保投保薪資為準)。當年度若無新進本國籍照顧服務員，5.3項目不予獎勵。

指標五.強化人員管理

護理

環安

評核方式／操作說明

9. 申請5.3獎勵之機構，檢視工作人員權益相關制度或人事規章，是否訂有**工作人員薪資晉階久任制度（依年資及績效辦理晉階考核）**。
- 10.直轄市、縣(市)政府可不定期進行查核，獎勵期間機構聘用人員設置及資格如有違反長期照顧服務機構、老人福利機構、護理機構、身心障礙機構設立標準之機構，本指標不予獎勵。
- 11.**請機構提供外籍看護工名單。**

指標五.強化人員管理

護理 環安

提醒事項

- 指標5.1：
 - (1)本計畫之外籍看護工之定義係依就業服務法第46 條第1 項第9 款規定家庭幫傭、機構看護及家庭看護工作。
 - (2)中階技術機構看護工係依就業服務法第46 條第1 項第11 款規定其他因工作性質特殊，國內缺乏該項人才，在業務上確有聘僱外國人從事工作之必要，經中央主管機關專案核定者，則不列入。
 - (3)請機構提供外籍看護工名單。
 - (4)委外服務員若為本國籍專任照顧人員，可列入本國籍服務人員之人數。
- 指標5.2：檢視機構對於外籍看護工有食宿之規劃，除依據外國人生活照顧服務計畫書「裁量基準規定外，並檢視外籍看護工居住空間是否有設置探測器、滅火器、避難通道及用電安全等佐證資料。
- 指標5.3：
 - (1)新進本國籍專任照顧服務人員(含照顧服務員或生活服務員)固定薪資不得低於新臺幣 3 萬元整。內容包含:本薪與按月給付之固定津貼及獎金，如危險津貼、交通費、膳食費、按月發放之工作(生產、績效、業績)獎金及全勤獎金等
 - (2)不含加班費、值班費、非按月發放之工作(生產、績效、業績)獎金、年終獎金、員工酬勞(含股票紅利及現金紅利)、端午、中秋或其他節慶獎金、差旅費、誤餐費、補發調薪差額等。

指標六.加強專業知能

衛生局

指標說明(1/2)

1. 機構工作人員應完成相關繼續教育訓練，課程需取得長照人員繼續教育積分認證(本指標教育訓練僅採計112年之後訓練課程)，教育訓練項目如下：
 - (1) 【6.1】服務對象權益維護(含老人保護、身心障礙者保護或愛滋病患相關照護)課程。
 - (2) 【6.2】吞嚥及進食照顧技巧。
 - (3) 【6.3】口腔保健教育訓練，教育訓練項目需符合下列任一項：
 - A. 選讀「長期照顧專業人員數位學習平台」-「口腔保健及口腔功能維持」線上學習課程，完成測驗並取得積分。
 - B. 參與牙醫師公會舉辦已獲長照積分認可單位審認之「長照口腔照護研習課程」，並取得積分。
 - C. 參與衛福部或各地方政府衛生局辦理已獲長照積分認可單位審認之「住宿式機構口腔照護教育訓練」，並取得積分。
 - D. 身障機構自辦口腔照護相關課程，講師須符合口腔照護專業人員或相關種子教師資格。
2. 各年度人員累計完訓人數達成率如下：
 - (1) 113年度:至少60%人員完訓。
 - (2) 114年度:至少70%人員完訓。
 - (3) 115年度:至少80%人員完訓。
 - (4) 116年度:至少90%人員完訓。

指標六.加強專業知能

衛生局

指標說明(2/2)

註1:各年度人員累計完訓人數達成率公式:分子為當年度10月31日完成教育訓練之在職工作人員數;分母為當年度10月31日之在職工作人員總數。

註2:身障機構依身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法第18條規定,落實身心障礙者服務人員每年應接受至少20小時身心障礙福利服務相關課程之在職訓練;上開3項在職訓練依身心障礙者服務人員在職訓練注意事項辦理。

註3:機構工作人員,係指可直接提供機構服務對象之工作人員,包含專任及兼任護理人員、照顧服務人員(含本/外國籍照顧服務員、生活服務員、教保員、訓練員)、社工人員、業務負責人(含主任)。

指標六.加強專業知能

衛生局

系統資料介接數據驗證

評核方式／操作說明

1. 檢閱人員參與相關課程之項目、內容與紀錄。
2. 老人福利機構、一般護理之家、精神護理之家及依長服法設立之長照機構數據統計至各年度10月31日止，經本部「長照人員繼續教育積分系統」驗證計算，如於截止日前上開系統尚未列計該學習時數，機構應提供相關證明供地方政府核對。
3. 機構工作人員，係指可直接提供機構服務對象之工作人員，包含專任及兼任護理人員、照顧服務人員(含本/外國籍照顧服務員、生活服務員、教保員、訓練員)、社工人員、業務負責人(含主任)。
4. 身障機構依身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法第18條規定，落實身心障礙者服務人員每年應接受至少20小時身心障礙福利服務相關課程之在職訓練；上開3項在職訓練依身心障礙者服務人員在職訓練注意事項辦理。
5. 符合「完成」教育訓練條件，計算公式：工作人員教育訓練完成比率%=(當年度10月31日完成教育訓練之在職工作人員數)/(分母為當年度10月31日之在職工作人員總數)*100%

指標六.加強專業知能

衛生局

提醒事項(1/2)

- ◆ 訓練日期(需有長照積分): 112年1月1日至115年10月31日
- ◆ 115年完訓率應達80%
- ◆ 分子分母: 依當年度10月31日完訓人數

應備文件:

提供115年至查核當日在職且可直接提供機構服務對象之工作人員名冊, 包含 專任及兼任護理人員、照顧服務人員(含本、外國籍照顧服務員)、生活服務員、教保員、訓練員、社工人員、業務負責人(含主任)。

(以下依各申請項目檢核)

指標六.加強專業知能

衛生局

提醒事項(1/2)

【6.1】服務對象權益維護（含老人保護、身心障礙者保護及愛滋病患相關照護）課程

提供長照人員繼續教育積分相關科目通過證明文件(115年須包含以上3項課程)

提供完訓達成率統計資料：分子(完訓人員數)/分母(在職工作人員數)*100%

【6.2】吞嚥及進食照顧技巧

提供長照人員繼續教育積分相關科目通過證明文件

提供完訓達成率統計資料：分子(完訓人員數)/分母(在職工作人員數)*100%

【6.3】口腔保健教育訓練

提供長照人員繼續教育積分相關科目通過證明文件

提供完訓達成率統計資料：分子(完訓人員數)/分母(在職工作人員數)*100%

指標七.維護服務對象權益

護理

指標說明

1. 主動增能服務對象對自己權益的認識。
2. 鼓勵服務對象表達自我權益事項，機構設有相關處理機制，且有受理及採納服務對象意見之具體事實。
3. 設有保護服務對象隱私機制，如提供服務對象使用資訊工具時可提供保護隱私之具體措施。
4. 支持服務對象於居住空間擺設及日常生活能依自己的選擇，有具體事實。
5. 活動設計多元，尊重服務對象活動的選擇，並提供適當支持，有具體事實。

指標七.維護服務對象權益

護理

評核方式／操作說明

審閱書面資料、實地查看

1. 檢視或現場察看機構提供或公開張貼維護服務對象權益相關資訊，如入住契約內容、權益維護相關海報。抽閱服務對象ISP、服務/支持計畫會議等相關文件。
- 2-1. 檢視支持服務對象參與決策之相關文件或記錄，例如ISP或推動安寧緩和療護及病人醫療自主權，例如:DNR簽立、預立醫囑、討論照顧計畫...等。
- 2-2. 檢視「服務對象意見反映及申訴處理辦法」及當年度處理事件紀錄。
- 3-1. 檢視「保護服務對象隱私機制」，包括肖像權、個人資料保護、有無設置監看設備、提供照顧服務時服務對象身體隱私之尊重，及提供服務對象使用資訊工具時，對其他住民隱私之保護，例如:提供單獨空間視訊或使用隔簾或屏風。

指標七.維護服務對象權益

護理

評核方式／操作說明

4. 現場察看服務對象居住空間及個人物品之擺設情形。
- 5-1. 檢視辦理團體或社區活動年度計畫，內容多元涵蓋動態及靜態活動，且有鼓勵服務對象參與之策略。
- 5-2. 檢視當年度每月至少辦理1次團體或社區活動之紀錄。

謝謝 預祝查核順利