

# 109年度住宿式服務機構品質提升卓越計畫

## 照顧品質提升-落實人事管理制度

主講人：楊士明

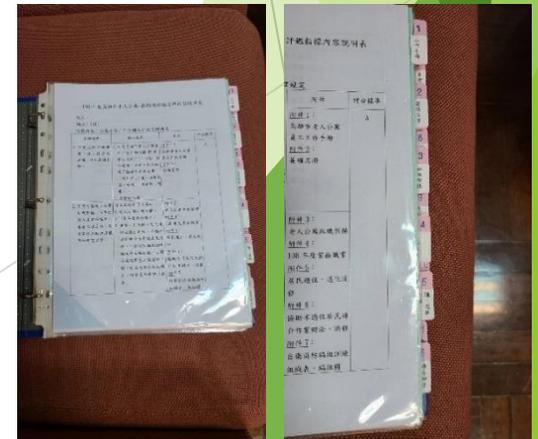
109年12月2日

## 資料準備(1/2)

1. 評鑑指標各項次分配給各組負責同仁，共同討論準備方向，主任帶領同仁詳細研讀各評鑑指標(包含指標內容、基準說明、評核方式/操作說明、應檢附資料、備註等)。
2. 工欲善其事必先利其器—資料夾、目錄、透明內頁、隔頁紙。
3. 當年資料依大項、項次標示清楚。

## 資料準備(2/2)

4. 建立總表，俾利委員在最短時間內瞭解及找到答案。
5. 每個基準說明(子題)清楚呈現。
6. 利用側標輔助資料找尋；側標除數字外，建議加上關鍵字，俾利評鑑委員審閱。
7. 透過每個月服務品質會議追蹤各組準備進度。



## 4.2.1 聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形(1/2)

基準說明	應檢附資料	備註
<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。</p> <p>2. 照顧服務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。</p> <p>3. 老人失智照顧機構不得聘僱外籍看護工。</p>	<p>1. 提供11月份專任人員及兼任(特約)人員之排班表、服務簽到紀錄等相關資料</p> <p>2. 提供專任人員之主管機關核備公文</p> <p>3. 提供兼任(特約)人員具主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約</p> <p>4. 負責膳食廚工應檢附丙級以上餐飲技術士執照</p>	<p>查核期間 109-112年</p>

## 4.2.1 聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形(2/2)

基準說明	應檢附資料	備註
<p>4. 社會工作人員設置及資格符合相關法規。</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>5. 提供專任人員照護紀錄，以下項目各選5位住民：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) 護理紀錄</li><li>(2) 照顧服務員照顧紀錄</li><li>(3) 社工個案輔導紀錄</li></ul> <p>6. 提供兼任(特約)人員照護紀錄，有聘用者檢附，以下項目各選5位住民：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) 社工個案輔導紀錄</li><li>(2) 營養師照護紀錄</li><li>(3) 物理治療師(生)照護紀錄</li><li>(4) 職能治療師(生)照護紀錄</li><li>(5) 醫師照護紀錄</li></ul>	

## A9護理人員設置情形

基準說明	評核方式/操作說明	備註
1. 聘任人數符合機構設置標準規定。 2. 護理人員完成執業登錄。 3. 全日均應有護理人員上班。 4. 最近4年內護理人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。	1. 檢視工作人員名冊及相關證明；工作人員為專任並於機構投保勞健保。 2. 核對排班表、護理紀錄及照護紀錄等資料。 3. 護理人員係檢視4年內之配置狀況。  資料準備： ▶過去4年聘用之護理人員名冊與學經歷、證照、執業登錄等證明，以及主管機關核備函。 ▶服務紀錄與勞健保與勞退證明。	1. 長照型、養護型、失智型及安養型-隨時至少1人。 2. 公立及財團法人配置比例： 長照型-1:15 養護型-1:20 失智型-1:20

## A11照顧服務員設置情形

基準說明	評核方式/操作說明	備註
<p>1. 所聘照顧服務員人數及人員資格符合法規規定。若聘有外籍看護工，其人數不超過全數照顧服務員1/2。</p> <p>2. 每位照顧服務員確實執行照顧服務工作，並熟悉照顧之實務操作。</p>	<p>1. 檢視工作人員名冊及相關證明。</p> <p>2. 核對排班表及照護紀錄等資料。</p> <p>3. 本國籍照服員應有國民身分證。(外配及陸配持有效居留證)</p> <p>4. 現場瞭解實務操作。</p> <p>5. 基準說明1. 「全數照顧服務員」人數以實際工作人員數計算。</p> <p>6. 照顧服務人員係檢視4年內之配置狀況。</p> <p>資料準備： ➤主管機關核備函。</p>	<p>公立及財團法人機構配置比例：</p> <p>長照型 日間1:5 夜間1:15</p> <p>養護型 日間1:8 夜間:1:25</p> <p>失智型 日間1:3 夜間1:15</p> <p>安養型 日間1:15 夜間1:35</p>

## A8社會工作人員設置情形

基準說明	評核方式/操作說明	備註
<p>1. 聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定。</p> <p>2. 兼任人員之資格及服務人數符合規定。</p>	<p>1. 檢核工作人員名冊及其資格。</p> <p>2. 核對機構社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。</p> <p>3. 機構如無兼任社工人員，則視同符合基準說明第2項。</p> <p>4. 兼任社工(師)員應向原任職單位報備且有同意證明，且於機構投保勞保。</p> <p>5. 以個人身分兼任之社工(師)員應於機構投保勞保；兼任人員應與兼職機構簽有合約；另財團法人老人福利機構兼任社工人員每週至少須提供服務16小時；小型養護型機構每週至少須提供服務8小時。</p> <p>6. 社工人員係檢視4年內之配置狀況。</p>	<p>1. 公立及財團法人機構配置比例： 長照型 1:100、 養護型 1:100、 失智型 1:100、 安養 1:80</p> <p>2. 49人以下者，以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少應提供2天以上之服務。</p>

## A15廚工及供膳人員領照及接受教育訓練情形

基準說明	評核方式/操作說明	備註
<p>1. 負責膳食廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。</p> <p>2. 每年至少接受8小時營養及衛生之教育訓練。</p>	<p>1. 檢閱機構廚工是否具有丙級以上餐飲技術士執照。</p> <p>2. 檢閱機構廚工每年接受營養及衛生相關教育訓練紀錄。</p> <p>3. 廚工及供膳人員每年8小時營養及衛生之教育訓練係指接受外部(如餐飲工會等)之訓練。</p> <p>4. 老人福利機構膳食不可外包。</p>	<p>資料準備：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤廚工之證照。</li><li>➤廚工及供膳人員之教育訓練證明。</li></ul>

## A10兼任(特約)專業人員設置情形

基準說明	評核方式/操作說明	備註
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 有合格且符合機構設置標準之專業人員。</li><li>2. 兼任(特約)之專業人員依法完成支援報備程序。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 檢視工作人員名冊及各類專業人員相關證明。</li><li>2. 核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。</li><li>3. 機構兼任(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。</li><li>4. 兼任人員包括營養師、物理治療師(生)、職能治療師(生)、醫師等(依各類機構設置標準規定)。</li><li>5. 兼任專業人員應有到勤紀錄。</li></ol>	

## 4.2.2 工作人員權益相關制度訂定及執行情形

基準說明	應檢附資料	備註
<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。</li><li>3. 確實依據制度執行，並有佐證資料。</li><li>4. 至少每年1次修訂工作手冊及相關制度。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 員工工作手冊</li><li>2. 工作人員權益制度</li></ol>	查核期間 109-112年

# A1 工作人員權益相關制度訂定及執行情形

基準說明	評核方式/操作說明	備註
<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。</li> <li>確實依據制度執行，並有佐證資料。</li> <li>至少每年1次修訂工作手冊及相關制度。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。</li> <li>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。</li> <li>工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。</li> <li>身心健康維護措施係指如聚餐旅遊、紓壓講座、健康操...等。</li> </ol> <p>資料準備：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤員工須知道手冊內容、何時使用，以及權益相關制度。</li> <li>➤手冊內容修訂對照表，並有相關之佐證會議紀錄。</li> <li>➤準備一份紙本文件。</li> </ul>	

## 4.2.3 外籍看護食宿照顧

基準說明	應檢附資料	備註
對於外籍看護有食宿之規劃	1. 外籍看護食宿規劃資料 2. 外籍看護宿舍照片 (至少8張)	查核期間 109-112年

感謝聆聽

敬請來賓指教

