

連江縣衛生局住宿式長期照顧機構照顧品質查核輔導機制

114.09.15 訂定

壹、 依據

- 一、 長期照顧服務法第 39 條。
- 二、 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 31 條。
- 三、 長期照顧服務機構設立標準。
- 四、 機構住宿式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項。

貳、 目的

為提升本縣住宿式長照機構經營管理效能、強化專業照護服務之品質及維護本縣長照使用者權益，藉由不預先通知查核機制，確認執行狀況及提升服務品質，故訂定此品質查核管理機制。

參、 查核機制

- 一、 查核對象：本縣設立之住宿式服務類長照機構及含住宿式長照機構之綜合式服務類長照機構。
- 二、 執行期間：每年 1 月 1 日至 12 月 31 日。
- 三、 查核項目：
 - (一) 人力配置及人員訓練。
 - (二) 權益保障、契約、陳情申訴、服務滿意度及服務紀錄。
 - (三) 膳食管理、營運管理及個案管理服務使用情形。
 - (四) 公共安全與設施。
 - (五) 性侵害及性騷擾防治流程及機制。
 - (六) 公共意外責任險。
 - (七) 其他法規規定項目。

四、 執行方式

- (一) 每年對設立之住宿式服務類長照機構及含住宿式長照機構

之綜合式服務類長照機構機構辦理無預警跨局處(民政社會處社福科、勞工科、衛生局、工務處、消防局等)聯合稽查至少1次，針對服務執行情形(含服務情形、行政管理等事務)透過實地查核、書面資料查閱及相關人員訪談進行查核，並備有紀錄。

- (二) 查核結果如有缺失事項者，後續依法裁處，並請機構限期改善及函復改善情形。
- (三) 機構如未回復或屆期未改善，依相關法規及契約規範辦理後續措施。
- (四) 後續將針對查核結果有缺失事項者，加強輔導查核並留有紀錄。

肆、 輔導機制

- 一、 每年定期辦理聯繫會報，傳達機構最新規定並於會議回復各機構於實務上所遇到之問題或提議，即時解決機構所遇問題。
- 二、 每年安排各領域專家學者，針對各領域(如管理、護理、社工、公安等)需加強之機構進行輔導，使機構了解改進的方向。
- 三、 每年定期辦理教育訓練，邀請專家學者提供良好觀念予各機構，使機構確認自身得加強之處。

伍、 本機制奉核通過，公告後實施，修正時亦同。