

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

工 作 手 冊

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

目錄

- 1.工作人員角色職責職掌
- 2.工作守則
- 3.重要工作流程與辦法

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

工作人員角色職責職掌

主任

1. 依機構理念工作目標，訂定機構發展策略及工作方針。
2. 負責機構之經營管理：訂定機構年度各項計劃、預算、研討、工作手冊，督導考核工作人員。
3. 計劃執行並評值工作人員之在職教育進修，使照護技術標準化，提升照護品質。
4. 監控評估機構之照護品質。
5. 督導機構內外之溝通與協調，維護安全之照護環境，營造和樂之工作氣氛，並鼓勵員工士氣，提升至最優質境界。
6. 預防及處理機構內之意外事件。
7. 監測各項醫療設備衛材之正確使用維修及藥品耗材備品管理。
8. 促進機構內外各項活動之有效推動。
9. 代表機構列席內外會議及報告業務成效。
10. 督導工作人員交班，以瞭解機構各班動態。
11. 排班分配工作以維持正常運作及秩序，不得有員工怠惰之行為。
12. 按規定提報各項報表與紀錄。
13. 指定職務代理人，以掌握機構動態，並呈負責人核准。
14. 每月主持工作人員之工作檢討會，並將會議紀錄呈報相關單位備查。
15. 負責機構對外形象建立，將本機構之政策、目標，介紹給社會大眾，增加其對機構信賴程度，並提昇機構形象。
16. 督促服務團隊執行行銷及企劃活動，有效分配資源，並保證服務團隊的工作質量。
17. 負責監督公關項目的計劃和實施，使公關項目能在預算的時間和費用內完成。
18. 積極拓展客源及開發機構業務；與客戶進行緊密的業務聯絡和溝通。
19. 解決住民與家屬申訴、爭議排解、危機預防及處理。
20. 和住民做好溝通，並與內部員工意識溝通。
21. 強化機構內的服務品質，應邀至各單位宣導及講演，使住民至醫院診療時能受到尊重與關懷。
22. 宣導及安排演講，舉凡各類活動、藝文活動、健康講座及公益活動。
23. 重要來賓接待。

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

出納/行政/總務人員

1. 人事之任免、待遇、福利、保險、訓練等相關業務。
2. 所有款項之收支與給付事宜。
3. 文書工作—收文、發文、交寄公文信件、公文歸檔、調卷。
4. 保管及營繕，消耗及非消耗品、財物之保管、發放、維護及管理。
5. 銀行業務處理。負責（建築、裝修、水電、空調、電梯、附屬設備）整建工程之規劃設計、訪價、招標、簽約、監工、驗收，依據政府採購法及相關法令規定辦理以提供良好之醫療環境。
6. 負責護理之家給水、配電、氣體、電信、廢棄物、消防安全系統工程之裝設與維護以確保系統正常運作。
7. 機構設備安全管理監控。

會計

1. 年度預算、決算與會計報告。
2. 各項經費之核銷。
3. 個人所得稅扣繳業務。
4. 財務稽核。

廚工

1. 採買及保管、盤點食材
2. 烹煮餐點
3. 廚房環境清潔
- 4.

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

護理人員

1. 接受主任之工作指導排班及交班事項。
2. 依三班工作常規，確實執行護理工作及交班。
3. 維護機構內之環境安全工作秩序清潔及安靜。
4. 正確使用醫療設備，不當損壞應負賠償責任。
5. 接受機構內外之在職教育，以提升照護品質。
6. 與個案家屬維持良好之醫病關係。
7. 與工作人員有效溝通，維持良性互動。
8. 督導照顧服務員確實執行照護工作。
9. 協助指導新進工作人員，促使照護品質符合機構之照護標準。
10. 參與機構內之相關會議及活動。
11. 依照機構訂定照護技術，確實執行以達成照護品質之標準化。
12. 預防院民意外事件之發生，遇緊急狀況立即報告主任，並有效妥善處理。
13. 擬訂個案之照護計劃，是供護理諮詢，陪同巡診醫師查房並報告個案病況。
14. 遵照機構訂定之管理規章。
15. 交接班須提前 15 分鐘到本機構準備，以利交班事宜。

照顧服務員

1. 接受主任、護理人員之工作指導排班與督導。
2. 依各班工作常規，確實執行照護工作及交班。
3. 接受在職訓練並遵循機構訂定之照護技術，以達成照護技術之標準化。
4. 維持機構環境之安全清潔安靜，提供住民舒適之照護環境。
5. 與住民家屬維持良好的互動關係。
6. 遵守機構訂定之管理規章及工作倫理。
7. 正確使用機構醫療設備，不當操作致損壞應負賠償責任。
8. 預防住民意外事件發生，遇緊急狀況應立即報告護理人員。
9. 參加每月工作人員之工作檢討會。
10. 有關會議活動，不得推諉。

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

巡診醫師

依「護理機構設置標準」中規定：護理機構對其服務對象應於收案後 1 個月內醫師完成予以診察及評估工作，其後依個案需求，每一個月至少由醫師再予診察一次。醫師於機構之角色，主要乃支援機構之醫療服務，並提供醫療諮詢，其工作內容包括：

1. 評估個案，入住適合性。
2. 新入住服務對象於 1 個月內完成診察及評估工作。
3. 每 3 個月至少診察與重整醫囑一次。
4. 提供醫療諮詢。
5. 評估個案之轉介。

營養師(兼任)

1. 秉承各機構主管及負責人督導執行其職責。
2. 參與個案的照護研討，擬定個案整體的照護計劃執行記錄。
3. 制定營養師評估及膳食供應作業標準。
4. 制定營養工作及飲食手冊。
5. 參與各護理機構業務發展計劃推展與執行。
6. 參與專業團體，接受院內外職教育，提升專業角色及自我成長。
7. 參與長期照護相關的教學與研究。
8. 緊急或特殊事件之處理。
9. 統計分析相關資料。
10. 其他臨時交辦事項。

社工(兼任)

1. 秉承各機構主管或負責人之督導執行及記錄。
2. 參與個案的照護研討，擬定個案整體性的照護計劃執行及記錄。
3. 參與各護理機構的業務計劃推展與執行。
4. 參與專業團體接受院內外職教育，提升專業角色及自我成長。
5. 參與長期照護業務之研究與發展。
6. 緊急與特殊事件之處理。
7. 其他臨時交辦事項。

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

藥師

5. 定期評估住民使用藥物情形，包括藥物管理、監測給藥作業流程、藥物交互作用，並作改善建議。
6. 參與個案討論，配合照護計畫提供個案藥物使用的改善建議。
7. 制定藥物管理之規範。
8. 填寫完善藥物評估記錄。
9. 定期予醫護人員藥物衛教與在職教育。

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

工作守則

第一章 總則

第一條：目的

為明確規定勞資雙方之權利義務，健全現代經營制度，使全體員工齊心協力，共謀事業發展，確使全體員工在工作與管理上有所遵循，特定本管理規章。

第二條：適用對象

本規章適用對象為本中心的專職員工。

第三條：

本規章分為總則、紀律與守則、聘僱與職訓、例假日、休假、請假、薪資與獎金、獎懲與考核、辭職與資遣、福利措施...等

第四條：

本規章係參照相關法規，配合經營政策研擬而成，如因法規更改或依本中心發展之實際需要，其內容條文可以修訂並經核准後公佈實施。

第二章 紀律與守則

一、紀律

- 1.員工應依規定時間上下班，並親自打卡(不可代打卡)。
- 2.員工應誠實遵守訂定規章並服從主管的指揮與調度。
- 3.不可以與住民或家屬發生金錢借貸往來。
- 4.凡足以影響本中心的聲譽，得向主管報告不得有任何隱瞞。
- 5.務必堅守廉潔操守，不得利用職務上的關係，私下接受住民或家屬的餽贈、金錢、佣金及其他不當利益。
- 6.員工對一切財務應加以保護，不得浪費，使用公物如因故損壞，致不堪使用時，應折舊賠償。
- 7.員工對於有關公司之機密事項不得對外洩露。
- 8.本機構嚴禁員工在工作環境(住民起居區、房間內、交誼廳)與住民共同進餐，禁止工作時(服務住民時)飲食，且禁止取用住民私人的食物或物品。

二、守則

- 1.須按機構規定穿著，並注意儀容整潔。
- 2.需有敬業的態度與職業道德。
- 3.隨時保持工作耐心及笑容。
- 4.確實執行交辦事項，不得藉故拖延或草率了事。

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

- 5.同事之間應和諧相處，不可以挑撥影響機構團隊士氣。
- 6.隨時注意言行舉止，以維護專業形象。

第三章聘僱與職訓

- 1.本中心以能力、經驗、學識、操守、工作態度為錄用條件。
- 2.新進員工得先予試用三個月，期滿表現優良者正式錄用。
- 3.試用期間態度不良，品行欠佳，本中心隨時停止適用。
- 4.一經錄用須詳填人事資料並附相關資料證明。
- 5.員工須接受本中心交辦之工作並遵從主管調度。
- 6.凡有下列情形者不得任用：
 - 身體虛弱或有傳染疾病者
 - 有虧損公款者
 - 經通緝在案者
 - 吸毒或其他代用品者
- 7.員工訓練之實施方式如下：
 - 內訓部份：集中於本中心或其他地點。
 - 外訓部份：選派人員參加各專業訓練課程。
 - 為增加專業素養，提升照顧上品質，院內、院外在再在職教育應踴躍參加。

第四章給假

一、請事假

員工應故必須請事假者、應事先辦妥請假手續、未經核准不得擅離職守、如遇緊急或臨時意外事故、無法事前請假、須於事後辦理請假手續。

二、普通傷病假

因傷害或疾病因素需請假休養，得以請病假。一年內合計不超過三十日內，支給（底薪）半薪。（三日內需附醫院診斷書證明）。

三、事假

因私事必需本人於前三天親自處理經主管核准，得以請事假，不支薪及無全勤。

四、公傷病假

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

員工因職業災害而致殘廢、傷害或疾病者，其治療休養期間給予公傷病假。

五、婚假

一、員工結婚應於一週前檢附喜帖證明，提出婚假申請，呈報主管核准以利排班。

二、婚嫁給假標準

服務滿一年以上者給予婚嫁八日

〈需於結婚日前後一次休完〉請假期間不扣薪資

六、分娩假

女性員工檢具醫生診斷書或出生證明得申請分娩假，其給假標率如下：

(一) 分娩假：服務滿一年以上，予產假八週，不扣薪。

(二) 流產假：妊娠 3 個月以上含國定假日及例假日予假 4 星期

妊娠 2 個月以上未滿 3 個月含國定假日及例假日予假 1 星期

以上分娩假及流產假到職未滿 6 個月薪資減半〈含國

定假日及例假日〉。

七、公假

凡因公受訓或後備軍人短期召集，合於公假規定者檢具證明文件申請核准

復，依法給予公假。註：男性兵役籤及點召請公假，依實際需要小時計。

八、喪假

(一) 父母、配偶、子女、喪亡者給喪假八日(含例假日)。

(二) 祖父母或配偶喪亡者，給予喪假六日。

(三) 外祖父母或兄弟姊妹喪亡者，給予喪假三日。

(四) 喪假申請可分次，其適用時間應於出殯當日請畢。

九、特休假

(一) 服務滿一年者以上未滿三年，給予七天特休假。

(二) 服務滿三年者以上未滿五年，給予十天特休假。

(三) 服務滿五年者以上未滿十年，給予十四天特休假。

(四) 服務滿十年以上，每一年加一日加至三十日為止。

第五章薪資與獎金

一、薪資

1.員工薪資採每月發放制，隔月初十日為發放日，工作人員按其能力、學經歷、工作性質等，核

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

定薪資發放。

2.薪資分(1)本薪(2)工作津貼(3)夜班津貼 (指護理人員) (4)職務加給(5)全勤獎金。

3.所有薪均以月薪或日薪、時薪計算。

4.上班不滿半個月，以日薪計。

6.員工薪資調整依考績(包括操守、工作態度及表現... 等) 年資、職位之調整為依據，採非公開性調整。

7.依法令辦理勞工保險及健康保險及 6%薪資提撥

二、獎金

1.獎金分類(1)年終考績獎金

2.獎金計算：年終考績獎金：考核成績達 90 分以上為甲等，發給獎金 3000 元整；考核成績達 80 分以上為乙等，發給獎金 1000 元整

第六章出勤

第一條：本機構上班時間為兩班制，白班為 08:00-20:00；夜班為 20:00-08:00，為瞭解住民狀況，皆需以上班前半小時進行交接班工作，准予上班前提早簽到，嚴禁下班後延遲簽到。

第二條：員工上下班均需親自打卡或簽到，不得委託他人代簽或代打，如有代簽、代打之事情發生，發現一次罰金 50 元，三次則扣除全勤獎金。

第三條：未請假而無故缺勤者，視同曠職論。

第四條：曠職一日扣全薪二日。

第七章工作時間及供餐、用餐時間_(102.06.01 增修)

1. 本機構上班時間為兩班制，早班為 08:00-20:00；夜班為 20:00-08:00；每日工作時間 8 小時；加班 1.5 小時，早班照服員工作時間內 08:00-09:00 兩班輪流享用早餐，每班半小時；12:00-13:00 兩班輪流享用午餐，每班半小時；12:30-14:30 為午休時間，每班一小時；19:00-20:00 兩班輪流享用晚餐，每班半小時，20:00 下班。夜班照服員工作時間為 20:00-08:00；20:00-21:00 兩班輪流享用晚餐，每班半小時；00:00-01:00 兩班輪流享用宵夜，每班半小時；00:30-02:30 為輪流休息時間，每班一小時；07:00-08:00 兩班輪流享用早餐，每班半小時，08:00 下班。

2. 配膳人員工作為早班制 06:30-07:30 為協助早餐配膳工作，07:30-09:00 為休息時間，09:00-11:30 為協助住民洗澡及午餐之配膳工作，12:00-12:30 為享用午餐時間。12:30-13:30 為午睡時間，19:00-19:30 為享用晚餐時間。

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

3. 供餐、用餐時間: (一) 住民供餐、用餐時間: 1. 早餐 7:30-08:00 2. 午餐 11:30-12:00 3. 晚餐 17:30-18:00 (二) 員工供餐、用餐時間: 早班 1. 早餐 08:00-09:00 2. 12:00-13:00 3. 19:00-20:00。 夜班 1. 晚餐 20:00-21:00 2. 宵夜 00:00-01:00 3. 早餐 07:00-08:00。

第八章解職與移交

- 一、員工解職分為免職、辭職與留職停薪。
- 二、員工有下列事情者，應予免職（免職者，永不錄用）
 - 1. 違反工作規章，情節重大者。
 - 2. 擅離職守擔誤工作，其情節重大者。
 - 3. 私下經營或兼任與本院相關業務者。
 - 4. 洩漏本院機密致本院遭受損失者。
 - 5. 連續曠職二日，辭職未提辭呈未辦離職手續者。
 - 6. 散播謠言、挑撥同事間情成、不忠、偷竊、說謊、查明屬實者。
- 三、凡員工因病痛、或其他原因自行請辭者，視為辭職，需遵守下列事項：
 - 1. 員工辭職需 30 天前提出辭呈，經核准配合交接。
 - 2. 辭職提出報備後，連守規章，恪守職責。
 - 3. 未經交班逕行離職者，致機構住民安全遭受危及，依法追訴賠償不得支領薪資。
- 四、留職停薪：
 - 1. 因特殊事故須留職停薪，經由主任申請核准者。
 - 2. 留職停薪期間，年資不予計算。
- 五、移交：
 - 1. 員工離職須繳回所有經管之物品，若有毀損或遺失者，應照價賠償
 - 2. 與新接任職務者，移交職務內容，並詳列工作說明應辦、待辦、未辦之事項。

第九章福利措施

- 為促進同仁感情，激發工作效率，團結一致，特訂定本福利事項。
- 1. 本所於三節發給員工禮品或禮金。
 - 2. 凡現職員工之直系親屬就住，享有照護費九折優待。

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

- 3.員工婚喪喜慶，依年資考量給予禮金、奠儀或禮品。
- 4.本機構提供員工勞健保及 6 %提撥金。
- 5.護理師、護士常年會費每人壹仟元由機構支付。
- 6.工作服裝滿一年提供 1 套。
- 7.年終獎金發放依年終考核及年資視機構營運財務發放。
- 8.每年舉辦員工生日聚會。

第十章員工申訴辦法

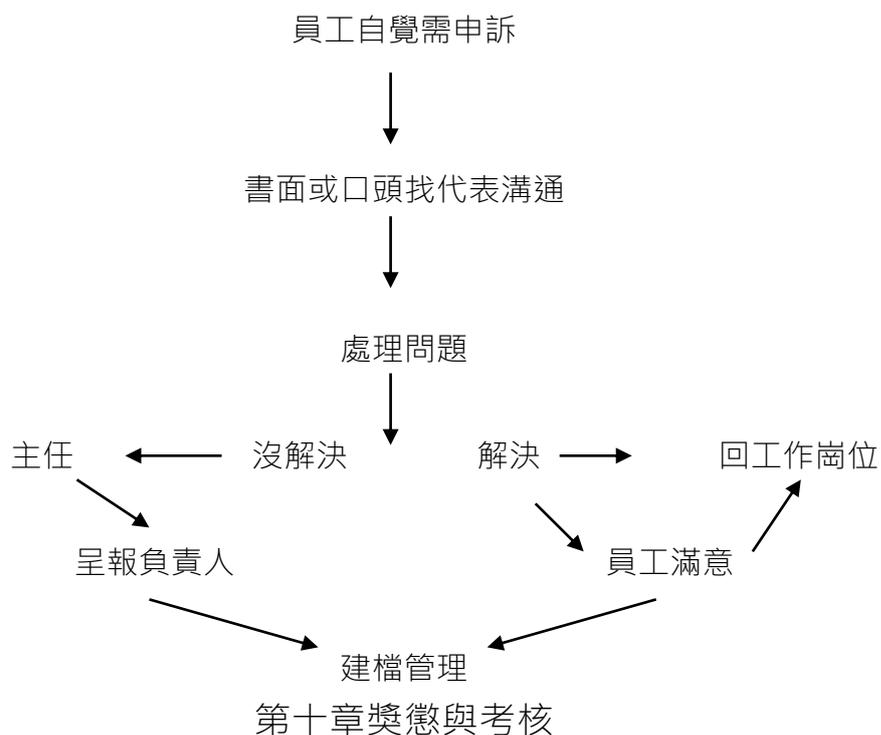
目的：

- 1.即時了解內部管理問題。
- 2.提高內部工作人員穩定性。
- 3.促進工作人員服務熱忱。

辦法：

設立員工申訴電話、信箱管道、流程、單張。

填寫申訴單事件處理：報告入檔—做為人事管理之依據



新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

一、獎勵事項

(一)員工有下列情形者，由主管酌情簽報獎勵。

- 1.對擔任工作有特殊表現優異者或特殊貢獻者。
- 2.對於足以傷害機構權益情事，事先舉發或防止免於損失者。
- 3.遇事臨機應付措施得當或奮勇，救護保全生命財產者。
- 4.對經營提供建議經採納實施復有具體成就者。
- 5.積極主動參與各項活動並有具體優良表現者。

(二)懲戒事項一員工若不當情事得依情況之輕重予以警告、記過或革職之處分。

- 1.怠慢職務屢勸不聽或散佈謠言者。
- 2.品行不端有損本院信譽者。
- 3.對主管威脅或不尊重之行為者。
- 4.工作疏忽致機構財務上或業務上受損者。
- 5.違反機構管理規章及其他規定者。
- 6.因工作疏失致住民受傷，經查明為蓄意。

(三)獎懲制度

第一條 員工平時考核，其獎懲分為下列幾種

一、獎勵：1.嘉獎 (500 元)。2.記功 (1000 元)。4.記大功 (1500 元)。

二、懲罰

- 1、申誡 (口頭告誡)。
- 2、記過 (和除當月全勤獎)。
- 3、記大過 (視事件輕重或革職)。

第二條 員工有下列事績之一者，予以嘉獎：

- 一、技術熟練工作績效優異者。
- 二、工作勤奮，任勞任怨，能適時完成任務者。
- 三、操守廉潔，品行端正足資表揚者。
- 四、維護團體榮譽，熱心服務，有具體事蹟者。
- 五、提高工作效率，增加生產者。
- 六、有其他功績，足為其他員工之楷模者。

第三條 員工有下列事績之一者，予以記功：

- 一、建議改進業務流程或管理制度，提出具體方案，經採納施行確具成效者。

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

- 二、愛惜公物，愛惜物料或對廢物利用有具體成效者。
- 三、舉發違規或損害機構利益之案件，經查證屬實者。
- 四、降低成本，實施品質管制卓具成效者。
- 五、提高工作效率，增加業務能力頗具成效者。
- 六、當選模範員工或著有其他較大功績者。
- 七、遇有災變，勇於負責，並處置得宜者。

第四條 員工有下列事績之一者，予以記大功：

- 一、維護機構安全，冒險執行任務，確有實際功蹟者。
- 二、維護機構重大利益，竭盡全力，避免重大損失者。
- 三、挽救意外災害奮勇搶救，因而使機構免於重大損失者。
- 四、著有其他重大功績，足為其他員工楷模者。

第五條 員工有下列情事之一經查證屬實者，得予申誡

- 一、工作情形怠惰或方式錯誤屢經糾正仍不改正者。
- 二、行為不檢屢經告誡仍不悔改者。
- 三、工作時間內擅離崗位或疏忽致影響公務或機構聲譽，情節輕微者。
- 四、在工作場所穿著不合規定屢經糾正仍不遵守者。
- 五、浪費公物損失材料，情節輕微者。
- 六、工作不力，未盡職責或積壓文件，致工作延誤時效者。

第六條 員工有下列情事之一經查證屬實者，得予記過：

- 一、因人為疏忽致損耗機器、工具、原料、產品或其他之機構物品，使機構遭受損害者。
- 二、機構規定照顧流程無法在定期內完成，且未告知主管處理，致住民權利受損。
- 三、怠忽職責擅離崗位，影響工作氣氛或同仁工作士氣者。
- 四、有擅自帶外人進入宿舍未報備者。
- 五、妨害工作場所安寧秩序或公共安全衛生屢經告誡仍不修正者。
- 六、投機取巧隱瞞矇蔽謀取非分利益者。
- 七、散播不當官論，致影響工作氣氛或同仁工作士氣者。

第七條 員工有下列情事之一經查證屬實者，得予記大過：

- 一、攜帶具有傷害器具等危險物品擬進入工作場所者。
- 二、自行塗改上下班卡或託人打卡及代人打卡屢勸不聽者。
- 三、對同仁惡意、誣告、偽證製造事端破壞勞資關係者。
- 四、遺失重要文件、機件、物件或工具者，致使機構蒙受損失者。

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

- 五、擅自變更工作方法致使機構蒙受重大損失者。
- 六、拒絕或違抗主管人員合理指揮，經多次勸導仍不聽從，致使機構蒙受損失者。
- 七、工作時間睡覺未盡到職責者。
- 八、違反安全衛生規定，致機構蒙受損失者。
- 九、造謠生事或過失洩漏業務機密，致機構蒙受損失者。
- 十、一年內無故曠工積滿二十日者。
- 十一、機器、車輛、儀器及具有技術性之工具，非經使用人許可擅自操作而導致損壞者，或使用人擅自准許其他人員操作而導致損壞者(損壞部份並應負賠償)
- 十二、對住民施暴，加罰 5000 元，且自動離職，並依家屬提出要求負責適當之賠償或刑法。
- 十三、確有性騷擾事件

第八條 員工功過抵銷之規定如下(限同一年內)：

- 一、嘉獎乙次與申誡乙次抵銷。
- 二、記功乙次或嘉獎三次，得抵銷記過乙次或申誡三次。
- 三、記大功乙次或記功三次，得抵銷大過乙次或記過三次

重要工作流程與辦法

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

一、住民入住及退住(轉出/結案)機構辦法及流程

第一條:本辦法依據新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)規定訂定之(以下簡稱本機構)。

第二條:本機構收容住民為全日托，共有 49 個床位(含隔離房)。

第三條:凡有法定傳染病、精神疾病(有暴力攻擊行為)、癲癇及開放性肺結核等疾病，本機構不予收托。

第四條:本機構收托時間，全日托二十四小時。

第五條:申請程序本人、親屬(或代理人)→本機構

第六條:入住本機構規定如下：本機構入住行政業務由護理人員負責，於入住前必須告知健康狀況及提出醫生檢查證明，如有隱瞞患有第三條規定等疾病，應退住本機構。

(一)確認體檢項目是否完成：

1.胸部 X 光(肺結核)、2.糞便(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲)

3.尿液、4.生化及血液常規 5. B 型肝炎表面抗原

若有上列傳染性疾病，需先至醫療院所治療後再予以評估。

(二)確認進住行政流程是否完成：

1.受照護人於進住時，至少應檢具以下資料—

(1) 受照護人身分證影本

(2) 殘障手冊或重大傷病卡影本

(3) 之前曾就醫之醫院的診斷證明書

(4) 身體檢查表

(5) 低收入戶證明(自費者免附

其家屬則應檢具身分證影本及印章至機構辦理入住事宜。

2.入住時需填寫契約書、基本資料及相關切結書、同意書。

3.公費進住者：

(1) 若是全額補助，則不需繳交照護費，其照護費由機構向其縣市政府申請。

(2) 若非全額補助，其照護費除機構向其縣市政府申請所核定金額外，需另繳交補助之差額(如：補助 3/4，則需繳交 1/4 之差額)。

4.自費進住者：

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

(1) 於入住時，繳交第一個月照護費，日後每月 10 日為繳費期限日。

(2) 自費收費標準，依機構規定辦理。

5.進住時應自備之物品：

(1) 個人衣物。

(2) 個人需使用之物品，如刮鬍刀,慣用保溫杯等...

(3) 個人目前服用之藥物。

(4) 其他。

6.給予住民或家屬環境介紹及住民權益說明。

7.本機構收費標準如附件所示。

(1)照護費用不包括雜項費用、個人用品及因急重病轉送醫院治療所需。

第七條：住民健康評估業務由護理人員負責-

(1)迎接家屬及住民。

(2)給予住房環境及相關人員介紹。

(3)確認入住檢驗報告是否完成。

(4)瞭解住民藥物及回診時間。

(5)給予身心靈及護理健康評估。

(6)點收住民藥物、衣物及其他用品。

第八條：住民生活照顧業務由照服員負責-

(1)迎接住民。

(2)給予同寢住民介紹。

(3)整理擺放住民衣物及其他用品。

第九條：退住本機構規定如下：

一、本機構退住業務在病歷結案部分由護理人員負責，費用結清部分由行政人員負責，床位整理部分由照服員負責，於退住前必須事先告知，以利機構人員準備退住手續及通報主管，於收托期間欲退本機構，須提前申請。本機構 24 小時(含夜間)均可辦理退住手續。

二、退住流程說明：

(一)住民及家屬提出退住需求，其原因以住民身體狀況或家屬意願為機構判斷退住原因之依據。其原因如下-

1.轉介急性醫院治療

2.轉介長照機構

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

3.死亡

4.自行返家照顧

5.聘僱外勞返家照顧

(二)轉介急性醫院或長照機構：護理人員通知機構主任及家屬後，準備轉介摘要、住院衣物或文件，並連絡合約救護車送往其他醫院或長照機構，入住三天後與住民家屬確認是否保留床位，如願保留床位，則由機構護理人員負責住民病情之追蹤；若不保留則協助辦理退住之手續。

(三)死亡：護理人員通知機構主任後，聯絡住民家屬協助住民後事處理，確認是否有指定的葬儀社或可送往機構特約的葬儀社協助住民後事之處理，並以住民死亡日為退住日期，容許家屬一個月內辦理退住之手續。

(四)自行返家照顧(家屬/外勞)：護理人員通知通知機構主任後，由相關人員協助辦理退住之手續。

第十條：本機構退費標準如下：

所繳照護費-(照護費 x 居住天數/30)。

第十一條：本辦法經負責人同意及衛生主管機關核定後實施，修正時亦同。

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

住民一般及緊急就醫辦法

102.01.08制訂 110.11修訂

一、目的

為使本機構於發生住民一般及緊急就醫時，能依釐定之程序與應變編組有效處理應變，以使事件影響降至最低，特訂定本作業辦法。

二、就醫流程

住民有緊急送醫需求如:意識改變、病情緊急改變、外傷等...

①聯絡救護車:緊急傷病住民之接送就醫服務應送至急救責任醫院或就近適當醫院。但病情特殊，必要時得應傷病患住民本人或其隨從家屬要求送至其指定醫院。

前往醫院:馬偕醫院

②通知家屬:通知主要聯絡人到醫院會合

③準備住民:

(1)氧氣筒、急救車至床旁

(2)注意住民身體保暖

(3)住民單位等待

(4)合宜穿著

④準備資料(護理人員)

(1)、健保IC卡、身份證影本

(2)、轉診單(含基本資料、用藥紀錄、管路日期、機構聯絡電話)

(3)、上次住院病歷摘要或診斷書

⑤準備用品(照服員)

(1)、簡易保暖衣物

(2)、簡單尿布及看護墊、管灌器具

(3)、衛生紙或濕紙巾

⑥確定住院:準備住院清潔用品(尿布、看護墊、臉盆、毛巾、漱口水、牙刷或口腔清潔棒、濕紙巾、衛生紙、沐浴乳、洗髮精、乳液)

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

三、緊急就醫流程圖

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型) 住民緊急轉送急性醫院流程

102.01.08制訂 110.11.09修訂

* 住民病情變化

護理人員評估處理後，症狀是否改善

不

是

1. 評估意識、監測生命徵象。
2. 通知家屬並解釋原因。
3. 備妥就醫之相關資料及用物。
4. 填寫轉介單
5. 連絡救護車送住民至急診

陪同人員須沿路觀察意識、呼吸和病情變化

至急診掛號、護理人員六班

急診醫師評估
住民是否重要

否

是

保留床位或退住
追急診抽血檢驗值及

留院觀察後由家屬或機構送回

1. 於隔離房密切觀察症狀改善情形。

準備資料及用物

- 1、健保 IC 卡、身份證影本
- 2、轉介單 (含基本資料、用藥紀錄、管路日期、機構聯絡電話)
- 3、上次住院病歷摘要或診斷書(視情況)
- 4、視情況準備住民清潔用品 (尿布、看護墊、臉盆、

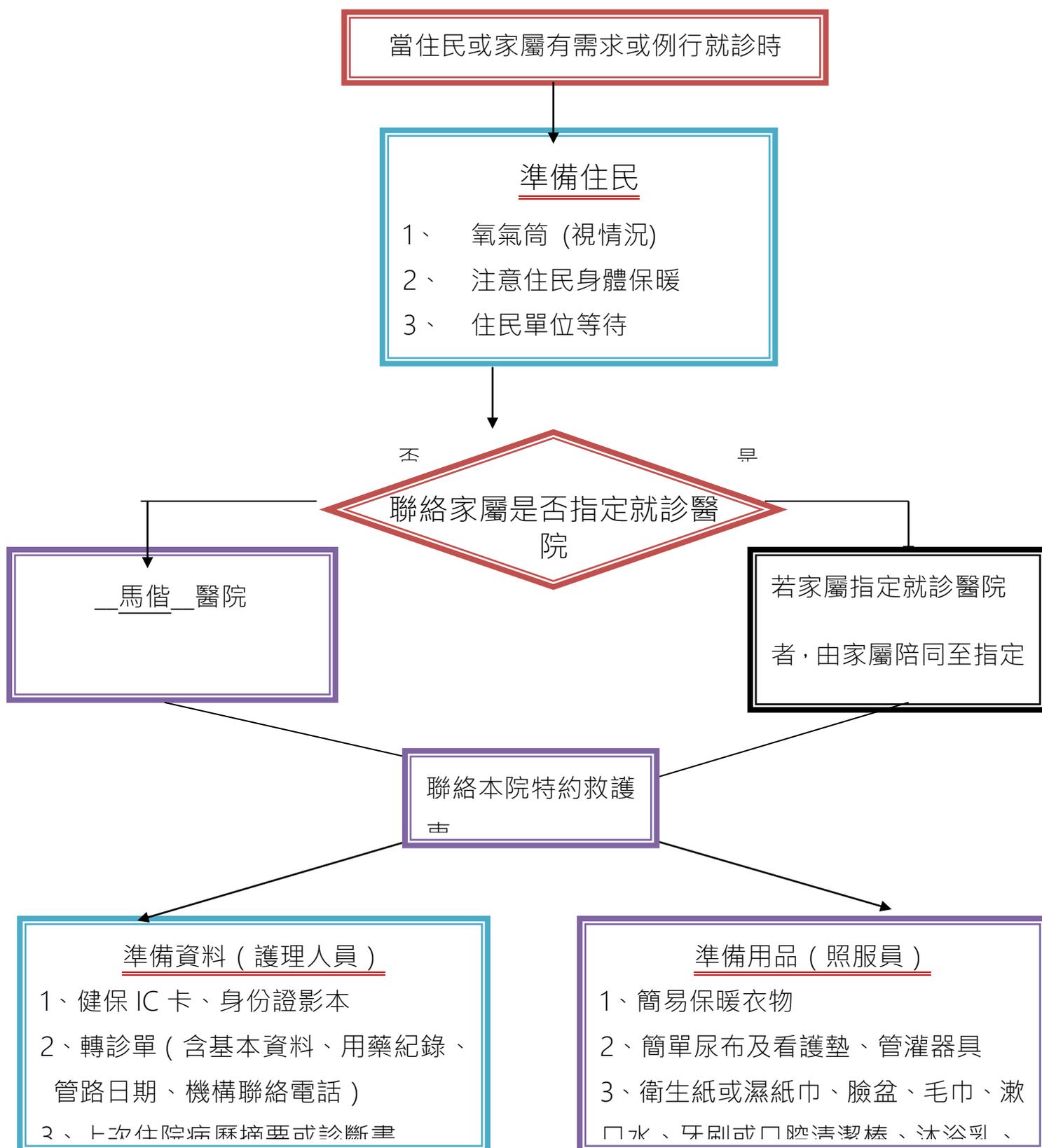
* 住民病情變化轉急診之適應症：

1. 發燒 38.5°C 以上。
2. 胃反抽 coffee ground 50~100CC 兩次或 200CC 一次且血壓下降。
3. 胃反抽有鮮血。
4. 持續抽筋。
5. 呼吸暫停。
6. 血壓低於 90/60 mmHg 以下有休克症狀。
7. 血壓大於 180~190/100 mmHg，且服 prn 降壓藥後 1 小時仍未降低。
8. 連續嘔吐或拉肚子，給予 Kaopectin

新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂

一般就醫流程圖



新北市私立長勤老人長期照顧中心(養護型)

103.05.15 制訂 110.11 修訂