

107 年度臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑指標

(評鑑內容為 104 年 7 月起至 107 年 6 月止執行情形)

機構類型： 養護型 長期照護型

機構屬性： 私立小型

機構名稱： _____

評鑑委員： _____

委員類別： 行政 護理 A 護理 B 社工 環安

評鑑日期： 107 年 _____ 月 _____ 日

107 年度臺北市老人安養暨長期照顧福利機構評鑑指標

(私立小型機構：評鑑內容為 104 年 7 月起至 107 年 6 月止執行情形)

B、生活照顧及專業服務(計 37 項)(占評分總分 40%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
B1 社工服務(8 項)								
二級 加強 項目	B1.1 社護	個案服務 計畫與評 值及管理 情形	1.新進服務對象應於入住 72 小時內完成個別化服務,包括身體、心理及社會需求評估等。 2.至少每 3 個月(安養機構 6 個月)或依服務對象需要評估服務對象身體、心理、社會、認知及活動功能。 3.執行服務措施與照顧計畫一致,並每半年至少 1 次依評估結果與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。 4.建立每位服務對象的資料檔(應包含基本資料、個案照顧服務計畫及個案紀錄),並依規定年限妥善保存。 5.依相關法令及規定制定個案資料調閱辦法,並有相關調閱紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.抽閱檢視至少 5 位服務對象個案服務計畫等相關文件。 2.請教社會工作人員如何針對服務對象需求擬定處遇計畫及連結資源。 3.請教護理人員如何進行護理評估、擬定照護計畫及評估結果並持續進行修訂。 4.請教各類專業人員如何針對服務對象需求進行評估、擬定照護計畫及評估結果並持續進行修訂。	E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2 項且符合第 3,4,5 項其中 1 項。 B.符合第 1,2 項且符合第 3,4,5 項其中 2 項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
二級 加強 項目	B1.2 社	服務對象 個案資料 管理、統 計分析與 應用及保 密情形	<p>1.管理系統者明確訂定各使用者之權限，確保服務對象資料不外洩。</p> <p>2.訂有服務對象管理系統之管理辦法(參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、借用標準及流程)。</p> <p>3.對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析。</p> <p>4.統計分析結果，有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考。</p>	<p>基本資料檢閱 現場訪談</p> <p>1.與負責人員現場會談及操作。</p> <p>2.檢閱服務對象資料之統計及分析相關文件。</p> <p>3.檢閱機構個案資料管理系統之保密性。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合其中1項。</p> <p>C.符合其中2項。</p> <p>B.符合其中3項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>管理系統以衛生福利部社會及家庭署照顧服務管理資訊系統使用為必要檢視系統，亦得包含機構自行添購及建置之系統。</p>
	B1.3 社	機構資訊 化建置及 管理情形	<p>1.有網路通訊設施及連線設備。</p> <p>2.有服務單位網頁介紹服務內容(含收費標準)。</p> <p>3.訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。</p> <p>4.有服務對象管理系統，並隨時更新內容。</p> <p>5.有專人維護。</p>	<p>文件檢閱 實地察看</p> <p>1.檢閱資訊使用管理規範及資訊安全管理規範。</p> <p>2.請工作人員實際操作電腦，以確定是否有密碼系統及權限別。</p> <p>3.機構網頁可包括部落格及 facebook 等方便民眾公開搜尋及瀏覽者。</p>	<p>E.符合未達2項。</p> <p>D.符合其中2項。</p> <p>C.符合其中3項。</p> <p>B.符合其中4項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>有關基準說明第3項，以104年11月17日後之資料為主。另管理系統以衛生福利部社會及家庭署照顧服務管理資訊系統使用為必要檢視系統，亦得包含機構自行添購及建置之系統。</p>

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
	B1.4 社	服務對象適應輔導或支持措施	<p>1.訂有服務對象適應輔導或支持措施(含環境、人員、權利及義務之解說)。</p> <p>2.對出現適應不良服務對象之輔導及處理，應有完整紀錄，若出現嚴重適應不良之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處。</p> <p>3.有專責人員負責。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.第1項部分符合。</p> <p>C.符合第1項，且第2項部分符合。</p> <p>B.符合第1,2項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	
	B1.5 社	跨專業整合照護執行情形	<p>1.訂有轉介或照會之條件、流程、表單等機制。</p> <p>2.依個案需求，確實轉介或照會醫療團隊或其他專業，且有紀錄。</p> <p>3.每3個月召開專業聯繫會報或個案討論會(至少3種不同領域人員參與)並有紀錄。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1.抽閱檢視至少5位服務對象之個案服務紀錄。</p> <p>2.請教工作人員轉介照會之作法。</p> <p>3.跨專業人員包含專任及兼任人員(亦包括照服員)。</p> <p>4.檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合其中1項。</p> <p>C.符合其中2項</p> <p>B.符合其中2項，且其他部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
	B1.6 社	服務對象團體或社區活動辦理情形	<p>1.訂有辦理各類文康活動或團體工作年度計畫，內容多元，涵蓋動態及靜態活動，並符合服務對象需求。</p> <p>2.有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。</p> <p>3.每月至少辦理 1 次團體或社區活動並有紀錄。</p> <p>4.配合節慶有相關計畫或活動方案並確實執行，並有紀錄(含相片)。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1.檢視社交、活動辦理紀錄。</p> <p>2.請教服務對象參與社交、活動之情形。</p> <p>3.檢視參與成員之個別評估紀錄。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合其中 1 項。</p> <p>C.符合其中 2 項。</p> <p>B.符合其中 3 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	
	B1.7 社	社區資源聯結及運用情形	<p>1.訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區交流或宣導服務之策略。</p> <p>2.接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。</p> <p>3.各項活動均留有紀錄及相片。</p> <p>4.建立 3 處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志</p>	<p>文件檢閱</p> <p>實地察看</p> <p>現場訪談</p> <p>1.檢視機構之社區相關服務網絡。</p> <p>2.檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。</p> <p>3.社區提供之設施設備。</p> <p>4.訪談機構內服務對象是</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合其中 1 項。</p> <p>C.符合其中 2 項。</p> <p>B.符合其中 3 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
			工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等)。	否有參與社區活動。				
	B1.8 社	與家屬(親友)互動及提供服務情形	<p>1.每年對親屬訂有教育活動及座談會之計畫及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。</p> <p>2.每年至少辦理 2 次以上符合主題之親屬教育或家屬座談會或聯誼活動，並留有相關文件(如簽到單、活動相片、活動紀錄)。</p> <p>3.每季至少 1 次與家屬(親友)電訪或會談了解其需要提供支持服務並有紀錄。</p> <p>4.家屬與服務對象互動(如家屬探訪或服務對象外出與家屬聚會)須留有紀錄。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢閱親友探視作業規範、鼓勵親友探訪的策略。</p> <p>2.檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。</p> <p>3.檢閱機構親屬座談會及親屬教育活動辦理紀錄。</p> <p>4.檢閱家屬與服務對象互動紀錄。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合其中 1 項。</p> <p>C.符合其中 2 項。</p> <p>B.符合其中 3 項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
B3 生活照顧與輔具服務(7項)								
	B3.7 社	服務對象生活輔助器具及休閒娛樂/體能活動設施設備情形	<p>1.應依服務對象個別需求提供進食、穿脫衣服、盥洗清潔、行動、如廁等生活輔助器具。</p> <p>2.相關輔具提供適切且考量安全性(如輪椅有個別化需求等特殊配備，且煞車功能良好，大小適合個別人體尺寸)。</p> <p>3.有電視、音響、影音及其他適當之康樂設備。</p> <p>4.有適當的書報類、棋奕類、美勞類、運動健身類等設備及器材，且落實使用並有相關紀錄。</p>	<p>實地察看 現場訪談</p> <p>1.請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。</p> <p>2.訪問機構服務對象。於機構實地觀察各類生活輔助器具、休閒及體能活動之設施設備。</p> <p>3.檢閱休閒娛樂/體能活動設施設備之紀錄。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合其中1項。</p> <p>C.符合其中2項。</p> <p>B.符合其中3項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	
B4 膳食服務(5項)								
	B4.5 社	依服務對象個別需要提供適宜餐具及容器情形	<p>1.備有配合服務對象個別化之餐具，如缺口杯、易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等，並落實提供服務對象合宜之餐具。</p> <p>2.機構用餐餐具，非全為不</p>	<p>實地察看 現場訪談</p> <p>1.實地察看服務對象供食情形，有個別化餐具、杯子。</p> <p>2.機構可使用不鏽鋼餐具，</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項。</p> <p>C.符合第1,2項。</p> <p>B.符合第1,2項，且第3項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>D. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
			<p>鍍鋼材質，除特殊情形外，不應使用免洗餐具。</p> <p>3.有私人餐具、飲用水用具。</p>	<p>但不能全部都是。</p> <p>3.每位服務對象有私人餐具、飲用水工具，並有明確標示。</p>				

D、權益保障(計 12 項)(占評分總分 13%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
	D1 社	服務對象 保證金儲 存情形	1.訂有服務對象保證金管理 作業。 2.有專戶儲存。 3.保證金收支正常。 4.公立機構應依其主管機關 規定辦理。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視服務對象保證金專 戶儲存佐證文件。 2.與機構主任(院長)會談有 關服務對象保證金收支 情形。 3.保證金金額與委託契約 書須一致。 4.公立機構依相關規定辦 理者視為符合。	E.完全不符合。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2 項,且第 3 項部分符合。 A.完全符合(符合第 1,2,3 項)。	E. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	無收保證金之機構,本項 不適用。
	D2 社	服務單位 辦理安全 保險事項 情形	1.投保公共意外責任險。 2.公共意外責任險保險範圍 及額度符合規定。 3.定期更換投保契約且未中 斷。 4.另有投保火災等減輕服務 單位風險負擔之保險。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視機構投保佐證文件。 2.與機構主任(院長)會談有 關機構投保情形。 3.其他減輕機構風險負擔 之保險,包括火險、地震 險等。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3 項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	依老人福利法第 39 條之 規定,老人福利機構應投 保公共意外責任險。 依老人福利機構投保公共 意外責任保險保險範圍及 保險金額規定暨臺北市消 費場所強制投保公共意外 責任險實施辦法: 1.許可設立規模為收容老 人 100 人以下者: (1)每一個人身體傷亡: 新臺幣 3 百萬元。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
								(2)每一事故身體傷亡：新臺幣 2 千萬元。 (3)每一事故財產損失：新臺幣 2 百萬元。 (4)保險期間總保險金額：新臺幣 3 千 4 百萬元。 2. 許可設立規模為收容老人 101 人以上者： (1) 每一個人身體傷亡：新臺幣 3 百萬元。 (2)每一事故身體傷亡：新臺幣 4 千萬元。 (3)每一事故財產損失：新臺幣 2 百萬元。 (4)保險期間總保險金額：5 千 4 百萬元。
	D3	與入住委託人訂立契約情形	1.應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2.契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準及雙方之權利義務)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視契約資料。契約應核章完整且內容不得違反應記載及不得記載事項。 2.與機構主任(院長)及服務對象會談有關契約內容事項。 3.縣(市)政府委託安置個案	E. 完全不符合。 D. 符合第 1 項。 C. 符合第 1,2 項。 B. 符合第 1,2,3 項。 A. 完全符合。	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	契約內容如有修改處，須由立約雙方核章。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
			3.契約應給予服務對象至少5天的審閱期。 4.當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。	無需契約審閱期。 4.公費服務對象應備有縣市政府委託安置契約書；契約書應涵蓋定型化契約範本，其內容均能含括定型化契約範本及其附件所規範者，未能涵括其權利及義務則應另立契約。 5.緊急安置及保護個案無需簽契約書。				
	D4 社	收費標準 訂定情形	1.收費標準依規定報主管機關。 2.確實依標準收費。 3.未經核准，不得另立名目收費。 4.收費項目及標準應公告於服務單位明顯處。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1.察看機構公告之收費標準與報主管機關是否相符。 2.查看是否公告於明顯處。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	
	D5 社	生活公約 或權益規 範訂定情 形	1.服務單位訂有生活公約或權益規範。 2.生活公約或權益規範應公告於服務單位明顯處。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1.察看機構張貼生活公約或權益規範。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	生活公約主要內容為提醒住民住於機構須配合之事項，家屬探視注意事項須知可另訂，且皆須考量是否符合住民權益與友善

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
			3.清楚告知服務對象(家屬)相關規定，並有紀錄。 4.對違反公約個案有召開會議且有紀錄。	2.訪問服務對象有關機構之生活公約或權益規範內容。 3.檢閱機構召開違反公約個案之會議紀錄。 4.如機構無違反公約個案，則視同符合基準說明第4項。				性。
	D6	服務對(家屬)申訴意見反應處理情形	1.訂有意見反應及申訴處理辦法、流程，並張貼於機構明顯處。 2.設置合適的意見箱。 3.明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。 4.有專人處理申訴案件，並定期分析，留有紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視申訴辦法。 2.實地觀察意見箱設置情形。 3.請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	
	D7	尊重服務對象信仰情形	1.尊重服務對象宗教信仰。 2.服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。 3.有提供靈性關懷服務。 4.設有簡易宗教設施。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視個別靈性關懷服務紀錄。 2.訪問機構服務對象。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	有關基準說明第4項，宗教設施位置適當並具體可供住民使用。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
二級加強項目	D8 社	居家情境佈置情形	1.個人空間隱私之維護，床與床之間應有圍簾或屏風。 2.個人空間隱私之維護，監視器未設置於服務對象寢室及浴廁內。 3.床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。 4.允許服務對象可攜帶個人物品。 5.允許服務對象佈置自己的空間環境。	實地察看 1.現場察看服務對象之個人物品擺放情形。 2.現場察看機構個人空間是否具隱私性。	E.符合未達2項。 D.符合其中2項。 C.符合其中3項。 B.符合其中4項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	
	D9 社	服務對象財物管理及死亡遺產處理情形	1.訂有服務對象財物管理(如退休金管理、信託管理、重要財物保管、死亡遺產處理等)辦法。 2.清楚告知服務對象(家屬)相關規定並有紀錄。 3.有專人協助處理且有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構提供財產管理之資訊、編組、執行(保管、提領、發還)及稽核等紀錄、相關文件表單。 2.現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。 3.機構的角色主要是提供相關資訊與協助，並非實	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1項，且第2項部分符合。 B.符合第1,2項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
				<p>際管理或直接處理服務對象財務，如果服務對象有需要，機構有提供相關服務資訊或協助之紀錄，如服務對象無此需求時，在契約、工作手冊或相關資料中提供服務的資訊即算。</p> <p>4.單身、無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視： (1)親屬關係建立及服務對象生前筆跡、書信等資料之完整性。 (2)查察遺產管理作業各項流程是否完整與如期辦理。</p>				
	D10	提供服務對象臨終關懷照顧及協助處理喪葬事宜情形	<p>1.提供服務對象或家屬臨終關懷相關資訊。</p> <p>2.訂有臨終關懷服務對象手冊並確實執行。</p> <p>3.協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.檢閱機構提供臨終關懷資訊、文件、手冊，包括契約、工作手冊及相關資料等。</p> <p>2.檢閱機構與服務對象或</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>C.符合其中1項。</p> <p>B.符合其中2項。</p> <p>A.完全符合。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	<p>E. <input type="checkbox"/></p> <p>C. <input type="checkbox"/></p> <p>B. <input type="checkbox"/></p> <p>A. <input type="checkbox"/></p>	機構須訂立符合機構可行的臨終關懷服務(含往生前、中、後)，不能僅提供安寧病房的服務辦法，服務人員非僅只社工，也需要有跨專業合作。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
				家屬討論、協助安排處理及輔導等之紀錄。 3.現場訪談提供臨終關懷之人員，了解熟悉作業程度及辦理情形。				
	D11 社	辦理服務滿意度調查情形	1.每年至少辦理1次不具名滿意度調查。 2.滿意度調查包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。 3.有調查分析報告。 4.依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱調查問卷及改善方案內容。 2.與家屬或服務對象訪談。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> D. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	調查內容須說明調查對象(如住或家屬)、調查時間、調查方式，始為完整之調查。
	D12 社	平等使用生活空間與設備情形	服務對象與工作人員共同使用生活空間與設備，並無區分。	現場實務觀察評估，必要時與工作人員、服務對象或家長(屬)晤談。 ※生活空間係指餐廳、公共衛浴、休閒等處所。	E.完全不符合。 C.部分符合。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	

E、改進創新(計 2 項)(占評分總分 2%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
	E2 社	創新措施及執行情形	1.具有創新模式、策略或連結方式。 2.上述創新措施具有成效。	文件檢閱 現場訪談 1.與負責人員現場會談。 2.現場察閱創新措施。 3.創新包含服務模式、服務策略、專業資源策略或連結方式。 4.創新措施亦包括機構獲獎、研發創新、相關刊物發表之文章等。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	

F、加分題(額外增加總分 3%) -合計 3 項(僅私立小型機構適用)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	自評	委員評分	備註
	F1 社	收容低收、政府轉介個案及其他歇業機構轉介住民情形	1.收容低收入戶、中低收入戶、政府轉介個案及其他歇業機構轉介住民，達核准床位數之 1/5 以上。 2.協助無家屬低收入戶或特殊經濟弱勢住民之資源連結(如轉介長照床、連結民間資源補足差額或耗材費用等)。 3.協助本市收容夜間或假日緊急安置。	文件檢閱 現場訪談 1.與負責人員現場會談。 2.現場檢閱相關措施證明文件。	E.完全不符合。 C.符合其中 1 項。 B.符合其中 2 項。 A.完全符合。	E. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	E. <input type="checkbox"/> C. <input type="checkbox"/> B. <input type="checkbox"/> A. <input type="checkbox"/>	1.政府轉介個案係指由本市社福中心、老服中心、本市浩然敬老院及家防中心)或其他單位轉介安置之長者。 2.轉介個案於入住時須年滿 65 歲。