

# 國軍退除役官兵輔導委員會八德榮譽國民之家 提升政府服務效能執行計畫

## 壹、計畫依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國軍退除役官兵輔導委員會 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。

## 貳、計畫目標：

- 一、從在職訓練及集會溝通等方式，建立共識及共行；並藉由平時貼近照顧，與住民建立親情互動情感，進而取得信任，融入本家。
- 二、建立優質專業的服務文化，營造溫馨祥和的頤養環境，是本家永續發展之不二法門，尤應將文化改造列為優先推動要務，並持之以恆的建立及養成優質的服務習性，務使住民對本家產生「有回家的感受，有尊嚴的頤養」之認同感。
- 三、家區工作及服務文化改造首應從各級主管及職員工做起，亦即從「人心」著手，以下列指標，持恆凝聚共識，進而共同推行：
  - (一) 以人性化的服務態度，取代威權領導的管理方式。
  - (二) 以家庭化的生活照顧，營造溫馨祥和的頤養環境。
  - (三) 以專業化的醫療照護，提昇榮家頤養的功能品質。
  - (四) 以公園化的經營規劃，建構優質生活的環境空間。
  - (五) 以社區化的交流活動，充實豐富住民的精神生活。
  - (六) 以親情化的貼身關懷，適時解決榮民的疑難困惑。
  - (七) 以宗教人的慈悲胸懷，養成誠懇負責的服務態度。
  - (八) 以共榮辱的團隊精神，開創整體進步的機構效益。

參、實施對象：本家全體職員工

肆、業務範圍：行政管理、社工、護理、建管、消防。

## 伍、計畫內容：

項次	實施要領	具體作法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重	1. 訂有工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。	每年 1 月底前

服務特性差異化	2. 手冊內容載明本家組織架構、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。	
	1. 訂有本家服務績效自評計畫或辦法。 2. 每年依計畫或辦法確實執行。	每月 12 月底前
	1. 訂有服務對象入出本家相關辦法，內容包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等，並有定期修訂。 2. 有專人辦理服務對象入出本家之業務並確實依據辦法執行。	每月 12 月底前
	訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。	每月 12 月底前
	聘任之護理人員人數符合老人福利機構設立標準規定。	每月 12 月底前
	1. 聘用照顧服務員人數及人員資格符合法規規定。 2. 每位照顧服務員確實執行照顧服務工作。	每月 12 月底前
	新進工作人員接受 16 小時(含以上)職前訓練，訓練內容包括整體環境介紹、勞工安全衛生教育(至少 3 小時)、感染控制(至少 4 小時)、緊急事件處理及實地操作等。	每月 12 月底前
	訂定員工在職教育訓練計畫(包括機構內部訓練及機構外部訓練辦法)，訓練的內容包括：專業服務、服務對象安全、服務對象權益、急救、意外傷害、性別議題、性侵害或性騷擾防治、感染管制及危機管理、緊急事件處理等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。	每月 12 月底前

	新進服務對象於入住 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	每月 12 月底前
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建物現況與使用執照登載用途相符。</li> <li>2. 房舍總樓地板面積符合老人福利機構設置標準規定。</li> <li>3. 寢室樓地板面積符合老人福利機構設置標準規定。</li> <li>4. 住民日常活動場所面積符合老人福利機構設置標準規定。</li> </ol>	每月 12 月底前
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有建物及各項設備之維護作業規範。</li> <li>2. 房舍、室內傢俱及設備(含機電、水電及教育訓練等相關設備)均堪用。</li> <li>3. 房舍、室內傢俱及各項設備定期維護(修)且有紀錄。</li> </ol>	每月 12 月底前
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 寢室設施符合老人福利機構設置標準及相關法規。</li> <li>2. 寢室有自然採光及照明設備，通風佳，無異味。</li> <li>3. 服務對象可依不同溫度需求安裝調整冷暖之設施。</li> <li>4. 配置可調整光度之照明燈具。</li> </ol>	每月 12 月底前
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公共空間有良好採光及照明設備。</li> <li>2. 公共空間通風佳，無異味。</li> <li>3. 未靠窗之公共空間，有充足人工照明。</li> <li>4. 未靠窗之公共空間，有充足空調設備。</li> </ol>	每月 12 月底前
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。</li> </ol>	每月 12 月底前

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 餐廳之設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。</li> <li>3. 設置區位符合便利性。</li> <li>4. 餐廳環境美化。</li> </ol>	
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>2. 對出現適應不良服務對象之輔導及處理，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。</li> </ol>	每月 12 月底前
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每位服務對象均有完整的營養評估及計畫，並存於服務對象個人照顧紀錄中。</li> <li>2. 每位服務對象每月追蹤測量體重 1 次，並有紀錄。</li> <li>3. 對營養指標異常之服務對象，有營養師介入之改善措施，且定期評值追蹤及修正飲食照護計畫。</li> </ol>	每月 12 月底前
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>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)。</li> <li>3. 有電視、音響、影音及其他適當之康樂設備。</li> <li>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。</li> </ol>	每月 12 月底前
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對服務對象需求提供個別化之餐具，如易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等，並落實提供服務對象</li> </ol>	每月 12 月底前

		<p>合宜之餐具。</p> <p>2. 用餐餐具，非全為不鏽鋼材質，除特殊情形外，不使用免洗餐具。</p> <p>3. 有私人餐具、飲用水用具。</p>	
		<p>1. 日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性。</p> <p>2. 日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。</p> <p>3. 每週至少一次清潔環境，且有紀錄。</p> <p>4. 具其他用途者皆符合相關規定。</p>	每月 12 月底前
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<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，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，鼓勵服務對象參與。</p> <p>3. 每月辦理 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>	每月 12 月底前
		<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，皆有相關文件(如簽到單、活動相片、活動紀錄)。</p> <p>3. 每季 1 次(含以上)與家屬(親友)電訪或會談了解其需要提供支</p>	每月 12 月底前

		<p>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)皆留有紀錄。</p>	
		<p>1. 聘有特約醫師，配合輔導會醫療體系及緊急後送服務。</p> <p>2. 新入住服務對象於1個月內完成醫師診察及評估工作，且有紀錄。</p> <p>3. 每3個月診察(巡診)，且有完整診察紀錄。</p> <p>4. 能即時處理服務對象健康問題，且有完整紀錄。</p> <p>5. 依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。</p>	<p>每月12月底前</p>
		<p>1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。</p> <p>2. 契約內容完備(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。</p> <p>3. 契約給予服務對象至少5天的審閱期。</p> <p>4. 當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時，即時更換契約。</p>	<p>每月12月底前</p>

四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。</li> <li>3. 各項活動均留有紀錄及相片。</li> <li>4. 有三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等)。</li> </ol>	每月 12 月底前
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有住民轉介或照會之條件、流程、表單等機制，並確與社區醫療體系或輔導會三級醫療體系結合。</li> <li>2. 依住民個案需求，確實轉介或會醫療團隊或其他專業(如社工、法律顧問等)，且有紀錄。</li> <li>3. 每 3 個月召開專業聯繫會或個案討論會(至少 3 種不同領域人員參與)，引進社區資源，並有紀錄。</li> </ol>	每月 12 月底前
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期(每 3 個月)召開內部服務品質相關會議，包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。</li> <li>2. 會議決議事項有執行及追蹤管考制度。</li> </ol>	每月 12 月底前
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有網路通訊設施及連線設備。</li> <li>2. 本家全球資訊網介紹服務內容(含收費標準)。</li> <li>3. 訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。</li> <li>4. 有服務對象管理系統，並隨時更新內容。</li> </ol>	每月 12 月底前

		<p>5. 有專人維護。</p>	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務對象體溫每日測量1次，工作人員體溫每週測量1次，有完整紀錄，並依「人口密集機構傳染病防治及監視作業注意事項」規定按時上網登載。</li> <li>2. 呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件應訂有作業流程及通報辦法且依規定按時通報。配置洗手設施及實施手部衛生作業。</li> <li>3. 制定感染管制手冊確實執行並定期更新。</li> </ol>	每月12月底前
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有緊急及意外事件處理辦法。</li> <li>2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員熟悉相關流程。</li> <li>3. 發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。</li> <li>4. 對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</li> </ol>	每月12月底前
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。</li> <li>2. 送醫前視需要提供必要之急救措施。</li> <li>3. 備有緊急送醫之交通工具。</li> <li>4. 緊急就醫服務之紀錄完整。</li> <li>5. 與家屬即時連繫之紀錄。</li> </ol>	每月12月底前
		<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 設置合適的意見箱。</li> <li>3. 明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。</li> <li>4. 有專人處理申訴案件，並定期分析，留有紀錄。</li> </ol>	每月12月底前

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年辦理1次(含以上)不具名滿意度調查。</li> <li>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。</li> <li>3. 有調查分析報告。</li> <li>4. 依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施。</li> </ol>	每月12月底前
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 收受捐贈財物之使用及徵信設有專戶儲存並按指定用途專款專用，並開立正式收據。</li> <li>2. 每季於本家全球資訊網對外公開徵信。</li> <li>3. 每季將受捐贈財物使用情形公開徵信，並將相關資料報主管機關備查。</li> </ol>	每月12月底前
		<p>配合主管機關業務輔導之需，填製或提供各項報表、業務資料，且應符合下列標準：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依主管機關要求填報相關之統計資料、員工異動資料或財務應申報之資料。</li> <li>2. 資料完整正確清晰。</li> <li>3. 資料及時更新。</li> </ol>	每月12月底前
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有生活公約或權益規範。</li> <li>2. 生活公約或權益規範公告於本家家部及各堂公告欄。</li> <li>3. 清楚告知服務對象(家屬)相關規定，並有紀錄。</li> <li>4. 對違反公約個案有召開住民自治幹部會議且有紀錄。</li> </ol>	每月12月底前
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對衛生福利部或輔導會評鑑之改進事項擬訂具體改進措施。</li> <li>2. 確實執行，並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</li> </ol>	每月12月底前

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有創新模式、策略或連結方式。</li> <li>2. 上述創新措施具有成效。</li> </ol>	每月 12 月底前
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合桃園市政府成立社區關懷據點。</li> <li>2. 因應國家政策發展情勢(如長照 2.0 政策)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服务措施。</li> </ol>	每月 12 月底前

## 陸、實施要領

### 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

- (一) 就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
- (二) 檢視服務流程，提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
- (三) 強化本家職員工的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高退除役官兵、眷屬及民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。
- (四) 因應本家業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。

### 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- (一) 運用各類座談時機廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。
- (二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。
- (三) 依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。
- (四) 建立住民及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低住民及民眾抱怨頻率。
- (五) 與地區新聞媒體建立良好互動，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

### 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一) 運用資訊網路促進內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。
- (二) 衡酌服務工作實際需要，配合輔導會網頁線上通用服務(如線上預約參觀)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。
- (三) 推動內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，如定期召開組室會議，提供完善整合服務。
- (四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。
- (五) 檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
- (六) 建置多元化資訊參與管道，如全球資訊網、首長信箱、Fb等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。

### 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一) 因應服務對象屬性差異，對一般民眾提供適性服務，運用低廉合理收費，創造最佳服務品質。
- (二) 配合榮民服務處及地區性之關懷據點，加強服務，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
- (三) 考量服務對象年紀及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。
- (四) 相關網站或網頁配合輔導會設計網頁，提供多樣性檢索及連結，遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。
- (五) 運用輔導會三級醫療體系及社區醫院功能，持續強化住民及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。

### 五、開放政策透明度，優化管理創新

- (一) 提供安全友善資料開放空間，擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。
- (二) 促進住民及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三) 檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政流程，聚焦各核心業務(如老人機構評鑑)，推動創新、有感的服务

務照顧工作。

#### 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一) 因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，結合衛生福利部與地方政府預劃合作建置便民、利民的服務措施。
- (二) 與時俱進於法規授權範圍內，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。
- (三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決住民就養與服務照顧等窒礙問題。
- (四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。

#### 柒、推動做法

- 一、本計畫之整體規劃、協調聯繫事項，由秘書室辦理。
- 二、本計畫實施要項各工作推動，依本家「106 年服務績效自評計畫」之管理類、護理類、社工類、建管類等各項分組辦理。
- 三、每年 1 月底前，由首長帶領全體同仁參與，依據上年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解住民與民眾之期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。
- 四、各分組請於完成期限，依規定陳報執行結果，由承辦專員綜整列管。
- 五、基於「例外管理」原則，本家將例行作業和變異較小的部分，由基層職員工來處理；而變異較大、責任較重者，由組室主管以上負責處理。
- 六、執行進度由秘書室於定期（家務會議）及不定期會議中提報。

#### 捌、辦理期程

- 一、輔導會相關計畫函頒後，本家於 2 個月內完成「提升政府服務效能執行計畫」訂定。
- 二、每年 1 月底前，應檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」（詳附件），公開於本家網站。
- 三、各子項進度期程，應配合衛生福利部老人福利機構之年度評鑑之評鑑指標之指定期程辦理。

## 玖、預期成效

- 一、落實貫徹「以住民為主」服務理念，運用專業人力提供專業化、精緻化的服務，使安養、養護住民感受「家」的溫馨與親切，能有尊嚴的頤養天年，同時吸引進住意願。
- 二、結合衛生福利部老人福利機構之年度評鑑之評鑑指標，逐一達成各項指標項目，以形塑本家為專業照顧服務機構形象。
- 三、透過各項研習訓練，鼓勵同仁學習新知新觀念，灌輸積極主動服務理念，提出創意服務，以提升工作效率、本家形象及服務品質。
- 四、加強推動作業流程簡化、透明化，並利用現代化設備，力求服務自動化，縮短申辦等候時間。
- 五、追求完善的服務環境，符合民眾需求的申辦動向，提供安全、整潔、舒適的洽公場所。
- 六、經由陳情、溝通、意見調查表、問卷調查及宣導，廣納民意，以民意為改進服務措施之導向，與民眾建立顧客關係。
- 七、善用社會資源，擴大服務層面，並利用資訊科技推動網路服務，兼顧電子網路參與之多樣性與安全性，增進服務效能。

## 八德榮譽國民之家提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實施要領	具體作法	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	1. 訂有工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 2. 手冊內容載明本家組織架構、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。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 符合第1項 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
		1. 訂有本家服務績效自評計畫或辦法。 2. 每年依計畫或辦法確實執行。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 符合第1項 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
		1. 訂有服務對象入出本家相關辦法，內容包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等，並有定期修訂。 2. 有專人辦理服務對象入出本家之業務並確實依據辦法執行。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 符合第1項 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
		訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
		聘任之護理人員人數符合老人福利機構設立標準規定。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
		1. 聘用照顧服務員人數及人員資格符合法規規定。 2. 每位照顧服務員確實執行照顧服務工作。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 符合第1項 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
		新進工作人員接受 16 小時(含以上)職前訓練，訓練內容包括整體環境介紹、勞工安全衛生教	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 A. <input type="checkbox"/> 完全符合

	育(至少 3 小時)、感染控制(至少 4 小時)、緊急事件處理及實地操作等。	
	訂定員工在職教育訓練計畫(包括機構內部訓練及機構外部訓練辦法),訓練的內容包括:專業服務、服務對象安全、服務對象權益、急救、意外傷害、性別議題、性侵害或性騷擾防治、感染管制及危機管理、緊急事件處理等議題,依服務對象及工作人員需求安排相關課程。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
	新進服務對象於入住 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	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建物現況與使用執照登載用途相符。</li> <li>2. 房舍總樓地板面積符合老人福利機構設置標準規定。</li> <li>3. 寢室樓地板面積符合老人福利機構設置標準規定。</li> <li>4. 住民日常活動場所面積符合老人福利機構設置標準規定。</li> </ol>	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項 C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項 B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 3 項 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有建物及各項設備之維護作業規範。</li> <li>2. 房舍、室內傢俱及設備(含機電、水電及教育訓練等相關設備)均堪用。</li> <li>3. 房舍、室內傢俱及各項設備定期維護(修)且有紀錄。</li> </ol>	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項 C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項 B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 且第 3 項部分符合。 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 寢室設施符合老人福利機構設置標準及相關法規。</li> <li>2. 寢室有自然採光及照明設</li> </ol>	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項 C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項

		<p>備，通風佳，無異味。</p> <p>3. 服務對象可依不同溫度需求安裝調整冷暖之設施。</p> <p>4. 配置可調整光度之照明燈具。</p>	<p>B. <input type="checkbox"/>符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>
		<p>1. 公共空間有良好採光及照明設備。</p> <p>2. 公共空間通風佳，無異味。</p> <p>3. 未靠窗之公共空間，有充足人工照明。</p> <p>4. 未靠窗之公共空間，有充足空調設備。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/>符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/>符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/>符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>
		<p>1. 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。</p> <p>2. 餐廳之設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。</p> <p>3. 設置區位符合便利性。</p> <p>4. 餐廳環境美化。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/>符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/>符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/>符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<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，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>E. <input type="checkbox"/>完全不符合</p> <p>C. <input type="checkbox"/>符合第 1 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>
		<p>1. 每位服務對象均有完整的營養評估及計畫，並存於服務對象個人照顧紀錄中。</p> <p>2. 每位服務對象每月追蹤測量體重 1 次，並有紀錄。</p> <p>3. 對營養指標異常之服務對象，有營養師介入之改善措施，且定期評值追蹤及修正</p>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/>符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/>符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/>符合第 1, 2, 且第 3 項部分符合。</p> <p>A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>

		<p>飲食照護計畫。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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)。</li> <li>有電視、音響、影音及其他適當之康樂設備。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合  D. <input type="checkbox"/>符合第1項  C. <input type="checkbox"/>符合第1,2項  B. <input type="checkbox"/>符合第1,2,3項  A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>針對服務對象需求提供個別化之餐具，如易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等，並落實提供服務對象合宜之餐具。</li> <li>用餐餐具，非全為不鏽鋼材質，除特殊情形外，不使用免洗餐具。</li> <li>有私人餐具、飲用水用具。</li> </ol>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合  D. <input type="checkbox"/>符合第1項  C. <input type="checkbox"/>符合第1,2項  B. <input type="checkbox"/>符合第1,2,且第3項部分符合。  A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性。</li> <li>日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。</li> <li>每週至少一次清潔環境，且有紀錄。</li> <li>具其他用途者皆符合相關規定。</li> </ol>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合  D. <input type="checkbox"/>符合第1項  C. <input type="checkbox"/>符合第1,2項  B. <input type="checkbox"/>符合第1,2,3項  A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，符合服務對象需求。</li> <li>2. 有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動，鼓勵服務對象參與。</li> <li>3. 每月辦理 1 次團體或社區活動並有紀錄。</li> <li>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)。</li> </ol>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 每年辦理 2 次以上符合主題之親屬教育或家屬座談會或聯誼活動，皆有相關文件(如簽到單、活動相片、活動紀錄)。</li> <li>3. 每季 1 次(含以上)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。</li> <li>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)皆留有紀錄。</li> </ol>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 聘有特約醫師，配合輔導會醫療體系及緊急後送服務。</li> <li>2. 新入住服務對象於 1 個月內完成醫師診察及評估工作，且有紀錄。</li> <li>3. 每 3 個月診察(巡診)，且有完整診察紀錄。</li> <li>4. 能即時處理服務對象健康問</li> </ol>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>

		<p>題，且有完整紀錄。</p> <p>5. 依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。</p>	
		<p>1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。</p> <p>2. 契約內容完備(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。</p> <p>3. 契約給予服務對象至少 5 天的審閱期。</p> <p>4. 當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時，即時更換契約。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<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. 有三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等)。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有住民轉介或照會之條件、流程、表單等機制，並確與社區醫療體系或輔導會三級醫療體系結合。</li> <li>2. 依住民個案需求，確實轉介或會醫療團隊或其他專業（如社工、法律顧問等），且有紀錄。</li> <li>3. 每 3 個月召開專業聯繫會或個案討論會（至少 3 種不同領域人員參與），引進社區資源，並有紀錄。</li> </ol>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 且第 3 項部分符合。</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>
五	開放政府 透明治 理，優化 機關管理 創新	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期(每 3 個月)召開內部服務品質相關會議，包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。</li> <li>2. 會議決議事項有執行及追蹤管考制度。</li> </ol>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有網路通訊設施及連線設備。</li> <li>2. 本家全球資訊網介紹服務內容(含收費標準)。</li> <li>3. 訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。</li> <li>4. 有服務對象管理系統，並隨時更新內容。</li> <li>5. 有專人維護。</li> </ol>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務對象體溫每日測量 1 次，工作人員體溫每週測量 1 次，有完整紀錄，並依「人口密集機構傳染病防治及監視作業注意事項」規定按時上網登載。</li> </ol>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 且第 3 項部分符合。</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>

		<p>2. 呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件應訂有作業流程及通報辦法且依規定按時通報。配置洗手設施及實施手部衛生作業。</p> <p>3. 制定感染管制手冊確實執行並定期更新。</p>	
		<p>1. 訂有緊急及意外事件處理辦法。</p> <p>2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員熟悉相關流程。</p> <p>3. 發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。</p> <p>4. 對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<p>1. 訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。</p> <p>2. 送醫前視需要提供必要之急救措施。</p> <p>3. 備有緊急送醫之交通工具。</p> <p>4. 緊急就醫服務之紀錄完整。</p> <p>5. 與家屬即時連繫之紀錄。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<p>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。</p> <p>2. 設置合適的意見箱。</p> <p>3. 明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。</p> <p>4. 有專人處理申訴案件，並定期分析，留有紀錄。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項</p> <p>C. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2 項</p> <p>B. <input type="checkbox"/> 符合第 1, 2, 3 項</p> <p>A. <input type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<p>1. 每年辦理 1 次(含以上)不具</p>	<p>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合</p>

		<p>名滿意度調查。</p> <p>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。</p> <p>3. 有調查分析報告。</p> <p>4. 依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施。</p>	<p>D. <input type="checkbox"/>符合第1項</p> <p>C. <input type="checkbox"/>符合第1,2項</p> <p>B. <input type="checkbox"/>符合第1,2,3項</p> <p>A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>
		<p>1. 收受捐贈財物之使用及徵信設有專戶儲存並按指定用途專款專用，並開立正式收據。</p> <p>2. 每季於本家全球資訊網對外公開徵信。</p> <p>3. 每季將受捐贈財物使用情形公開徵信，並將相關資料報主管機關備查。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/>符合第1項</p> <p>C. <input type="checkbox"/>符合第1,2項</p> <p>B. <input type="checkbox"/>符合第1,2,且第3項部分符合。</p> <p>A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>
		<p>配合主管機關業務輔導之需，填製或提供各項報表、業務資料，且應符合下列標準：</p> <p>1. 依主管機關要求填報相關之統計資料、員工異動資料或財務應申報之資料。</p> <p>2. 資料完整正確清晰。</p> <p>3. 資料及時更新。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/>符合第1項部分符合</p> <p>C. <input type="checkbox"/>符合第1項</p> <p>B. <input type="checkbox"/>符合第1,2,項</p> <p>A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>
		<p>1. 訂有生活公約或權益規範。</p> <p>2. 生活公約或權益規範公告於本家家部及各堂公告欄。</p> <p>3. 清楚告知服務對象(家屬)相關規定，並有紀錄。</p> <p>4. 對違反公約個案有召開住民自治幹部會議且有紀錄。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合</p> <p>D. <input type="checkbox"/>符合第1項</p> <p>C. <input type="checkbox"/>符合第1,2項</p> <p>B. <input type="checkbox"/>符合第1,2,3項</p> <p>A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻	<p>1. 針對衛生福利部或輔導會評鑑之改進事項擬訂具體改進措施。</p> <p>2. 確實執行，並有成效或說明</p>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合</p> <p>C. <input type="checkbox"/>符合第1項</p> <p>A. <input type="checkbox"/>完全符合</p>

服務	無法達成改善目標之原因。	
	1. 具有創新模式、策略或連結方式。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合
	2. 上述創新措施具有成效。	C. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項 A. <input type="checkbox"/> 完全符合
	1. 配合桃園市政府成立社區關懷據點。	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合
2. 因應國家政策發展情勢(如長照 2.0 政策)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服務措施。	C. <input type="checkbox"/> 符合第 1 項 A. <input type="checkbox"/> 完全符合	