

104 年度自行研究成果報告

題目：改善榮家服務品質以提升評鑑成績

年度：104

編號：5

單位：中彰榮譽國民之家

研究人員：黃秀雲

104 年度自行研究成果報告摘要表

研 究 題 目	改善榮家服務品質以提升評鑑成績
研究單位及人員	中彰榮譽國民之家 黃秀雲
研 究 期 程	104 年 1 月至 104 年 12 月
內 容 摘 要	
<p>一、研究緣起與目的</p> <p>本研究的目的是為提升榮家的服務品質與評鑑成績，特採取二手資料分析法，整理榮家因應評鑑需要改善服務品質的重要項目，提出準備評鑑工作的建議，以供各榮家及國軍退除役官兵輔導委員會執行榮民就養業務的參考。</p> <p>二、研究方法與過程</p> <p>本研究採用內容分析法，以黃秀雲（2015）研究所建構的老人長期照顧機構之服務品質管理系統有七個系統面向及二十個系統項目為參考架構，依系統項目之整體權重排序分別整理評鑑委員建議改進及輔導事項，並指出衛生福利部 2016 年老人福利機構評鑑標準之相對評鑑指標，整理出重點之改進改進及輔導事項，俾輔導會及榮家在有限的資源下，能有效能及效率提升評鑑成績。另外，以中彰榮家為例，整理出各項準備評鑑工作。</p> <p>三、研究發現與建議</p> <p>研究發現，服務品質改善的重點，在硬體方面，著重在環境設施設備檢修改善、消防安全管理。在軟體方面，著重在服務審查與監督、宣導溝通、個別化服務、跨專業整合照顧、績效評值、合約規範與履約管理及在職教育訓練等。所屬的系統項目以「監督、測量、分析與評價」，「利益相關方之需求與期望滿足」，「顧客溝通」，「策略與方針溝通」，「服務過程的策劃與控制」等系統項目居多。並以中彰榮家準備評鑑工作為例，建議榮家採取籌劃評鑑階段、執行評鑑準備工作、整理受評各項狀況三個階段作準備。最後，依據研究發現，分別對輔導會及榮家提出建議。</p>	

目次

第一章 緒論	3
第一節 研究緣起	3
第二節 研究目的	4
第二章 相關文獻	4
第一節 老人長期照顧機構服務品質管理系統	5
第二節 內容分析法	7
第三章 改善榮家服務品質以提升評鑑成績	8
第一節 提升服務品質與評鑑改善建議	8
第二節 以評鑑為鏡改善服務之道	24
第四章 結論與建議	29
第一節 結論	29
第二節 建議	30
參考文獻	31
附錄	32

改善榮家服務品質以提升評鑑成績

第一章 緒論

第一節 研究緣起

國軍退除役官兵輔導委員會所屬各榮譽國民之家之設置及照顧對象，係依據「國軍退除役官兵輔導條例」相關規定設置，與衛生福利部所管轄的公、私立安養、養護、長期照顧機構，在法源、制度、性質及主要安置對象等有所不同，惟對於老人的服務照顧品質仍應秉持相同的標準。2015年6月3日公布的長期照顧服務法對於此有一明確的規範，於該法第六十三條規定，榮家、附設專為退除役官兵及併同安置眷屬提供長照服務之長照機構均應依本法規定辦理。因此，榮家服務人力配置、專業照顧服務及環境設施標準等亦應參照老人福利法、老人福利機構設立標準等相關規範作評鑑，與衛生福利部所管轄的公、私立的老人安置機構有相同的評鑑要求，期待提升機構的照顧服品質。

國軍退除役官兵輔導委員會自2002年起參考衛生福利部對臺閩地區公私立安養機構評鑑項目及方式，邀請社會福利及長期照顧相關領域之學者專家擔任評鑑委員，對各榮譽國民之家實施評鑑，同時每年輔訪時針對評鑑之缺點及建議事項作督考，迄2014年計辦理五次評鑑，近十餘年來，各榮譽國民之家在硬體的環境設施，軟體的照顧服務，均已有顯著進步（楊培珊、鄭讚源、黃松林，2009；國軍退除役官兵輔導委員會，2014）。

基於國軍退除役官兵輔導委員會2014年所辦理所屬各榮譽國民之家的評鑑採用衛生福利部2013年老人福利機構的評鑑指標與方式，預計2017年亦採用衛生福利部2016年老人福利機構的評鑑指標與方式，且榮家多曾通過ISO9001認證，建立服務品質管理系統。為提升評鑑成績，可透過強化本身的服務管理系統改善服務品質，及規劃執行評鑑準備工作，畢竟其功。

本研究的目的是為提升榮家的服務品質與評鑑成績，特採取二手資料分析法，整理榮家因應評鑑需要改善服務品質的重要項目，提出準備評鑑工作的建議，以供各榮家及國軍退除役官兵輔導委員會執行榮民就養業務的參考。

第二節 研究目的

本研究目的為：

- 一、分析出榮家因應評鑑需要改善服務品質的重要項目。
- 二、研擬榮家參加評鑑的執行作業建議。

第二章 相關文獻

第一節 老人長期照顧機構服務品質管理系統

台灣雖訂有老人福利法規、老人福利機構設立標準及評鑑規定，然而未訂定老人照顧服務標準，台灣地區老人長期照顧機構須採取何種標準、基準以作為本身建構、發展適合的服務品質管理系統以提供顧客所信賴的服務，有關於老人長期照顧機構的服務品質管理系統方面之研究，僅有黃秀雲（2015）引用責任照顧組織（Accountability Care Organization）實務模式的概念、「ISO9004：2009 版-管理組織的持續成功」實踐方法，採取實用主義（pragmatism）哲學觀點，以「機構管理者」與「專家」的角度切入，運用網絡層級分析法（Analytic Network Process），針對 2013 年接受衛生福利部評鑑且床位數 50 床以上的私立老人長期照顧機構作研究，從組織結構上建構老人長期照顧機構的服務品質改善管理系統之實務模式。

該研究所提出之機構服務品質管理系統之所有面向權重及系統項目整體權重排序如表 1，依權重的大小，在系統面向部分，較重要的前三名面向為整合性照顧模式、顧客為中心、風險管理；在系統項目部分，較重要的前三名項目為監督、測量、分析與評價，利益相關方之需求與期望滿足，改進、創新與學習。另外，經調查 2013 年接受衛生福利部評鑑且床位數 50 床以上的私立老人長期照顧機構，得知評鑑成績甲等以上的機構比乙等的機構具有較多的服務品質管理系統之系統面向及項目，顯示具有該服務品質管理系統的系統面向與項目之機構，其評鑑成績亦相對較好。

表 1 機構服務品質管理系統之所有面向下系統項目整體權重排序表

系統面向及 必需項目	面向 權重	項目	項目 權重	整體 權重	整體權 重排序
1. 顧客為中心	0.183	1-1 服務審查與監測	0.239	0.044	9
		1-2 顧客溝通	0.261	0.048	7
2. 責信過程	0.134	2-1 服務過程的策劃與控制	0.278	0.037	6
		2-2 服務過程的職責和授權	0.222	0.030	12
3. 風險管理	0.136	3-1 組織環境監測	0.195	0.027	13
		3-2 預防措施	0.305	0.041	10
4. 整合性照顧模式	0.185	4-1 組織環境分析	0.248	0.046	8
		4-2 服務過程的策劃與控制	0.252	0.047	
5. 連結給付體系	0.11	5-1 供應方與夥伴關係建立	0.168	0.018	19
		5-2 財務資源管理	0.162	0.018	11
		5-3 保險或福利給付	0.169	0.019	18
6. 資源管理	0.15	6-1 資源規劃與確保	0.113	0.017	20
		6-2 財務資源管理	0.107	0.016	
		6-3 人力資源管理	0.153	0.023	16
		6-4 工作環境	0.127	0.019	17
7. 績效管理	0.102	7-1 內部稽核	0.247	0.025	15
		7-2 矯正措施	0.253	0.026	14
各系統所必需的系 統項目		監督、測量、分析與評價	0.126	0.126	1
		改進、創新與學習	0.098	0.098	3
		品質政策與目標訂定	0.086	0.086	5
		策略與方針溝通	0.091	0.091	4
		利益相關方之需求與期望滿足	0.099	0.099	2

註：各個面向權重、項目權重及整體權重的總計皆為1。

資料來源：黃秀雲（2015）。建構服務品質管理系統之研究-以老人長期照顧機構為例（p.102）。

第二節 內容分析法

內容分析是一種客觀性、系統性及數量化敘述傳播內容的一種研究方法，因此具備客觀化、系統化、數量化及明顯化的研究特性（盧麗淑，2007）。採用內容分析法之主題作為界定所要分類文件的基本單位，通常適用於較長且複雜的句子，必須分割成主題的形式，而具有共同主題的段落也必須重複出現，含有歧異的片語需要以人工加以辨認。這種編碼的方式有助於保存重要的資訊，且可區分上一句與下一句的訊息，可得到更詳盡的細節，也可進行更審慎的比較，但比較花時間與和精力（林義男，1989；盧麗淑，2007）。

內容分析法的編碼可分為顯性內容及隱性內容兩種方式，其中顯性內容的編碼指的是顯而易見、表面的內容、較接近標準化問卷的使用，而隱性內容編碼則為研究者將資料中隱含的內涵，予以編碼，不必然依賴文字出現的次數（張祐綾，2007）。在信效度的部分，由於為人工編碼，不同的編碼者可能有不同編碼標準，尤其是對於歧異片語的判斷，且編碼者很容易疲勞，持續進行編碼工作很容易產生錯誤（林義男，1989）；由於能保存重要資訊並進而分析資料，符合研究目的與研究主題，有助於發現資料中的事實，獲得較高的研究效度。

本研究的編碼方式兼採顯性內容及隱性內容兩種方式，希保有合理的效度與信度。對2014年評鑑委員之建議改進及輔導事項作內容分析，依照編碼之主題出現的次數，出現次數較多者則列為重點之建議改進及輔導事項。

第三章 改善榮家服務品質以提升評鑑成績

本研究採取內容分析法，首先以黃秀雲（2015）研究所建構的老人長期照顧機構之服務品質管理系統為主軸，整理國軍退除役官兵輔導委員會 2014 年所辦理所屬各榮譽國民之家評鑑報告中評鑑委員建議，及衛生福利部 2016 年老人福利機構評鑑標準，分析出榮家因應評鑑需要改善服務品質的重要項目；其次，為提升榮家評鑑成績，以中彰榮家參加 2014 年評鑑的準備經驗，研擬榮家參加評鑑的執行作業建議，供各榮譽國民之家及國軍退除役官兵輔導委員會改善榮家服務品質，提升評鑑成績。

第一節 提升服務品質與評鑑改善建議

黃秀雲（2015）研究所建構的老人長期照顧機構之服務品質管理系統有七個系統面向及二十個系統項目，其中系統面向包括：（一）以顧客為中心，（二）責信過程，（三）風險管理，（四）整合性照顧模式，（五）連結給付體系，（六）資源管理，（七）績效管理，每個系統面向包含二至四個系統項目，其中有五個系統項目為各系統面向所必需的項目。本節將依系統項目之整體權重排序分別整理評鑑委員建議、衛生福利部 2016 年老人福利機構評鑑標準，參考系統權重指出榮家之服務品質改善的重點項目。

一、機構服務品質管理系統之內涵

（一）各系統面向所必需的項目

各系統面向所必需的項目包括「監督、測量、分析與評價」、「改進、創新與學習」、「品質政策與目標訂定」、「策略與方針溝通」及「利益相關方之需求與期望滿足」。分述如后：1. 「監督、測量、分析與評價」系統項目係指機構為能持續成功，所採取的監督、測量、分析與評價的措施與過程（例如：顧客滿意度調查、服務對象資料管理與統計分析、服務績效自評）。2. 「改進、創新與學習」系統項目係指。3. 「品質政策與目標訂定」系統項目係指機構訂定適當且符合機構目的之品質政策及可量測的目標（例如：品質政策為提供卓越的服務給顧客、目標為零缺點的服務）。4. 「策略與方針溝通」系統項目係指機構為使策略與方針能有效傳達給員工、顧客及外部相關人員，所採取有效之措施（例如：定期召開服務品質會議）。5. 「利益相關方之需求與期望滿足」系統項目係指機構為滿足顧客、員工、供應方及社會的需求與期望，所採取的廣

泛措施（例如：住民需求評估、申訴處理、簽訂合約）。

（二）以顧客為中心

「顧客為中心」系統面向係指以顧客為中心提供其所需之整合性照顧服務，對所界定的人口群之所有的成本和照顧品質負責，促使顧客能獲得滿意的服務。此系統面向包含「服務審查與監測」及「顧客溝通」兩個系統項目，其中「服務審查與監測」系統項目係指機構運用適當的方法對品質改善管理系統之過程進行審查及適時監測之措施（例如：有專業督導制、顧客滿意調查、缺失改善監測等）。「顧客溝通」系統項目係指機構為服務顧客所安排及實施各項有效溝通之措施（例如：家屬聯繫與座談會、服務資訊公告、合約簽署及執行的溝通協調等）。

（三）責信過程

「責信過程」系統面向係指為促使服務對象選擇停留在機構所屬的照顧體系中，機構提供服務品質的承諾，採取一致且穩定的操作服務程序與體系，強調標準化、完整及持續地提供照顧服務。此系統面向包含「服務過程的策劃與控制」及「服務過程的職責和授權」兩個系統項目，其中「服務過程的策劃與控制」系統項目係指機構為滿足顧客及利益相關方之需求及期望，提供服務時所採取的管理措施（例如：訂定與修正服務計畫、工作說明書、服務紀錄、照顧管理等）。「服務過程的職責和授權」系統項目係指機構明訂及確保負責人及員工在提供服務過程中之權力與職責（例如：工作人員資格、作業規範與程序等）。

（四）風險管理

「風險管理」系統面向係指機構為有效監測、控制環境中各種風險及潛在影響，防止缺失產生及降低風險，所採取有效預防及降低風險之管理措施。此系統面向包含「組織環境監測」及「預防措施」兩個系統項目，「組織環境監測」系統項目係指機構採取有效監測環境中各種風險及潛在影響之措施（例如：市場發展預測、法律法規要求、風險分析與因應、資源與資訊分析等）。「預防措施」系統項目係指機構為防止缺失產生及降低風險，所採取有效預防及降低風險之措施（例如：意外或緊急事件處理辦法、安全保險等）。

（五）整合性照顧模式

「整合性照顧模式」系統面向係指機構提供照顧管理、協調、整合和服務對象主導之照顧模式，管理所有照顧的連續性，及負責服務對象的照顧品質及成本。此系統面向包含「組織環境分析」及「服務過程的策劃與控制」兩個系統項目，其中「組織環境分析」系統項目係指機構採取有效評估及分析照顧服務環境變化之措施（例如：照顧產業市場分析、現存與潛在問題分析、整合性

照顧服務檢討等)。「服務過程的策劃與控制」系統項目係指機構為滿足顧客及利益相關方之需求及期望，提供服務時所採取的管理措施(例如：訂定與修正服務計畫、工作說明書、服務紀錄、照顧管理等)。

(六) 連結給付體系

「連結給付體系」系統面向係指機構須具有市場價值與能連結願意支付機構或顧客的保險金、福利津貼等誘因和獎賞的體系，例如：保險體系、政府部門、企業、非營利組織或成為照顧計畫的一份子。此系統面向包含「供應方與夥伴關係建立」、「財務資源管理」及「保險或福利給付」三個系統項目。分述如后：1.「供應方與夥伴關係建立」系統項目係指機構為提供整合性照顧，與各種跨專業與組織之供應方建立夥伴關係時所採取之措施(例如：供應夥伴的資訊與資源提供，利益共享損失分擔等)。2.「財務資源管理」系統項目係指機構為確保機構當前及未來所需的財務資源，所取有效分配及運用財務資源之措施(例如：財產管理、財務管理、財務報告等)。3.「保險或福利給付」系統項目係指機構為提供供應方及顧客有效財務利益與照顧品質，所採取連結及獲得保險或福利給付之措施(例如：保險給付、政府救助、津貼補助等)。

(七) 資源管理

「資源管理」系統面向係指機構為有效獲得及運用作為實現組織短期和長期目標所需的內部與外部資源，所採取規劃、提供、確保、分配、維護及運用等管理措施。此系統面向包含「資源規劃與確保」、「財務資源管理」、「人力資源管理」及「工作環境」四個系統項目。分述如后：1.「資源規劃與確保」系統項目係指。2.「財務資源管理」系統項目係指機構為確保機構當前及未來所需的財務資源，所取有效分配及運用財務資源之措施(例如：財產管理、財務管理、財務報告等)。3.「人力資源管理」系統項目係指機構促使員工能勝任其工作與全力投入，所採取人力發展規劃與管理之措施(例如：具共享的願景與價值、教育訓練、員工激勵等)。4.「工作環境」系統項目係指機構為確保達成服務要求所需之持續成功的工作環境，所提供及採取的管理措施(例如：創造有效的工作方法、安全衛生、性侵害及性騷擾防治等)。

(八) 績效管理

「績效管理」系統面向係指重視以證據為基礎的服務結果之財務成本管理與品質管理，管理所有照顧的連續性，採取稽核及矯正措施，避免資源浪費，消除服務缺失。此系統面向包含「內部稽核」及「矯正措施」兩個系統項目，其中「內部稽核」系統項目係指機構為衡量其管理體系能符合所要求的情況，所採取規劃與執行之內部稽核措施(例如：選擇及確認關鍵績效指標、稽核計畫與紀錄、自我評估等)。「矯正措施」系統項目係指機構為消除不符合事項之原因，所採取有效之措施(例如：服務缺失分析、改善措施等)。

二、服務品質管理系統與評鑑項目

榮家的持續成功經營需以「顧客為中心」提供滿意的服務，並考量在組織環境中的組織、顧客及相關利益團體之利益、成本、風險，透過程序管理之系統方式，以促成高績效與永續經營之目的。評鑑的目的係為提升榮家的服務品質，透過每三年一次的外部專家學者所組成的評鑑委員給予評鑑成績與改善建議，榮家為提升評鑑成績通常依評鑑標準落實執行評鑑項目與評鑑委員意見。故為提高榮家改善品質與提升評鑑成績的效能與效率，依系統項目之整體權重排序分別整理評鑑委員建議，希整理出榮家實際執行的重點項目。

由表 2，得知機構服務品質管理系統中，依內容分析的結果，2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項的總計排序，次數總數最多的前五大系統項目有「監督、測量、分析與評價」，「利益相關方之需求與期望滿足」，「顧客溝通」，「策略與方針溝通」，「服務過程的策劃與控制」等系統項目，列為服務品質改善重點，其中「監督、測量、分析與評價」，「利益相關方之需求與期望滿足」及「策略與方針溝通」屬於「各系統面向所必須的項目」，「顧客溝通」為「以顧客為中心」系統面向，「服務過程的策劃與控制」為「責信過程」及「整合照顧模式」系統面向。

2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項屬於服務品質改善管理系統的重點項目說明的如下：

- (一) 監督、測量、分析與評價系統項目（權重 0.126）：計 28 項建議改進及輔導事項，次數最多的前三項為環境設施設備檢修改善（12 次）、消防安全管理（10 次）、服務審查與監督（7 次）
- (二) 利益相關方之需求與期望滿足系統項目（權重 0.099）：計 26 項建議改進及輔導事項，次數最多的前三項為個別化服務（5 次）、宣導溝通（4 次）、跨專業整合照顧（4 次）人力配置（4 次）、消防安全管理（4 次）。
- (三) 顧客溝通系統項目（權重 0.048）：計 18 項建議改進及輔導事項，次數最多的前三項為宣導溝通（12 次）、感染控制（6 次）、環境設施及設備清潔（6 次）。
- (四) 策略與方針溝通系統項目（權重 0.091）：計 16 項建議改進及輔導事項，次數最多的前四項為宣導溝通（7 次）、環境設施及設備清潔（5 次）、個別化服務（4 次）、合約規範與履約管理（4 次）。
- (五) 服務過程的策劃與控制系統項目（權重 0.048）：計 16 項建議改進及輔導事項，次數最多的前五項為個別化服務（5 次）、消防安全管理（5 次）、標準作業流程（4 次）、跨專業整合照顧（4 次）、個案紀錄標準化（4 次）。

將各系統項目之 2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項的次數之總計作為

加權，以顯示重要性，服務品質改善重點的前十一個項目為消防安全管理(63)、服務審查與監督(44)、宣導溝通(41)、環境設施設備檢修改善(40)、環境設施及設備清潔(34)、個別化服務(33)、績效評值(33)、跨專業整合照顧(26)、合約規範與履約管理(25)、在職教育訓練(25)、災害緊急避難作業(25)。

另外，2014年評鑑委員建議改進及輔導事項，評鑑委員提到五次以上者有消防安全管理(13)、宣導溝通(10)、服務審查與監督(8)、環境設施設備檢修改善(8)、人力配置(7)、在職教育訓練(7)、環境設施及設備清潔(7)、績效評值(7)、感染控制(6)、個別化服務(5)、缺失改善(5)等十一項。所屬的系統項目仍以「監督、測量、分析與評價」，「利益相關方之需求與期望滿足」，「顧客溝通」，「策略與方針溝通」，「服務過程的策劃與控制」等系統項目居多。

除此之外，為因應長照服務法施行，準備未來長照保險法通過實施，張淑卿委員、陳桂美委員期許榮家能強化工作人員關懷本質與長期照護理念，建構以榮民為核心的全人照顧高齡友善社區，重視健康管理融入三段五級照顧模式，穩定及培訓照顧人力，以利未來與衛生福利部長照政策接軌(國軍退除役官兵輔導委員會，2014)。

綜言之，服務品質改善的重點項目，在硬體方面，著重在環境設施設備檢修改善、消防安全管理。在軟體方面，著重在服務審查與監督、宣導溝通、個別化服務、跨專業整合照顧、績效評值、合約規範與履約管理及在職教育訓練等。未來，榮家要朝向以榮民為核心的全人照顧高齡友善社區發展，執行長照政策。

表 2 機構服務品質管理系統與 2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項對照表

編號	系統項目及整體權重	2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
1	監督、測量、分析與評價 (0.126)	1. 二-4. 主管機關督察 2、缺失改善 1 2. 二-3. 個案評估 1、個別化服務 1、跨專業整合照顧 1 3. 二-4 個案紀錄標準化 2 4. 二-6. 人力配置 2、勞動條件 1、服務審查與監督 1 5. 二-7. 績效評值 3： 6. 二-9. 預防性照護 1、個案評估 1、服務對象參與照顧決策 1 7. 二-10. 服務審查與監督 1	計 28 項 1. 環境設施設備檢修改善為 12 次 2. 消防安全管理為 10 次 3. 服務審查與監督為 7 次 4. 績效評值、環境設施及設備清潔各為 6 次 5. 跨專業整合照顧、個

編號	系統項目及 整體權重	2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
		8. 二-11 服務審查與監督 1、個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 9. 二-12 個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 10. 二-13. 整體性品質管理監督機制 1、原因 分析 1、缺失改善 1 11. 二-15. 績效評值 1、原因分析 1 12. 二-16. 專業知能 1、環境設施設備檢修改 善 4、服務審查與監督 2、在職教育訓練 1 13. 二-17. 合約規範與履約管理 1 14. 二-18. 合約規範與履約管理 1、跨專業整 合照顧 1、績效評值 1 15. 三-2. 環境設施設備檢修改善 1 16. 三-3. 環境設施設備檢修改善 2、環境設 施及設備清潔 1 17. 三-4. 環境設施設備檢修改善 1、消防安 全 2 18. 三-5. 環境設施及設備清潔 3 19. 三- 8. 合約規範與履約管理 1、服務審查 與監督 1、績效評值 1、感染控制 1 20. 三-9. 環境設施及設備清潔 2 21. 三-10. 廢棄物處理 4、服務審查與監督 1 22. 三-11. 環境設施設備檢修改善 1、消防安 全管理 1 23. 三-12. 環境設施設備檢修改善 2、消防安 全管理 1 24. 三-13. 消防安全管理 3、環境設施設備檢 修改善 1 25. 14. 消防安全管理 3、宣導溝通 1 26. 四-2. 申訴處理 2、宣導溝通 1 27. 五-1. 缺失改善 1 28. 五-3. 創新措施執行 1	案紀錄標準化、廢棄 物處理各為 4 次 6. 缺失改善、合約規範 與履約管理各為 3 次 7. 主管機關督察、個案 評估、人力配置、原 因分析、宣導溝通、 申訴處理各 2 次 8. 個別化服務、勞動條 件、預防性照護、服 務對象參與照顧決 策、整體性品質管理 監督機制、專業知 能、在職教育訓練、 感染控制、創新措施 執行各為 1 次
2	利益相關方 之需求與期 望滿足 (0.099)	1. 一-3. 捐款專戶管理 1、捐款運用結報 2 2. 一-4. 主管機關督察 2、缺失改善 1 3. 一-5. 個人隱私保障 1、服務審查與監督 1、追蹤管制 1	計 26 項 1. 個別化服務 5 次 2. 宣導溝通、跨專業整 合照顧、人力配置、

編號	系統項目及 整體權重	2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
		4. 一-6. 專業知能 1、在職教育訓練 1 5. 1. 一-7. 宣導溝通 1 追蹤管制 1 6. 二-3. 個案評估 1、個別化服務 1、跨專業整合照顧 1 7. 二-5. 人力配置 2、勞動條件 1 8. 二-6. 人力配置 2、勞動條件 1、服務審查與監督 1 9. 二-8. 整體全區全人照顧 1、健康管理 1、自我照顧能力促進 1 10. 二-9. 個人化裝扮 1、預防性照護 1、個案評估 1、服務對象參與照顧決策 1、在職教育訓練 1 11. 二-11. 服務審查與監督 1、個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 12. 二-12. 個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 13. 二-14. 專業知能 1、整合專業資源 1、整體全區全人照顧 1、健康管理 1、在職教育訓練 14. 二-15. 績效評值 1、原因分析 1 15. 二-17. 服務對象參與照顧決策 1、個別化服務 2、合約規範與履約管理 1 16. 二-18. 個別化服務 2、合約規範與履約管理 1、跨專業整合照顧 1、績效評值 1 17. 三-1. 建築物用途變更 1 18. 三-2. 環境設施設備檢修改善 1 19. 三-5. 環境設施及設備清潔 3 20. 三-7. 宣導溝通 1 21. 三-8. 合約規範與履約管理 1 22. 三-12. 環境設施設備檢修改善 2、消防安全管理 1 23. 三-14. 消防安全管理 3、宣導溝通 1 24. 四-2. 申訴處理 2、宣導溝通 1 25. 五-1. 缺失改善 1 26. 創新措施執行 1、績效評值 1	消防安全管理各為 4 次 3. 服務審查與監督、在職教育訓練、績效評值、合約規範與履約管理、環境設施設備檢修改善、環境設施及設備清潔各為 3 次 4. 捐款運用結報、主管機關督察、缺失改善、追蹤管制、專業知能、個案評估、勞動條件、整體全區全人照顧、健康管理、服務對象參與照顧決策、個案紀錄標準化、申訴處理各為 2 次 5. 專款專戶管理、個人隱私保障、自我照顧能力促進、個人化裝扮、預防性照護、原因分析、建築物用途變更、創新措施執行各為 1 次
3	改進、創新	1. 一-4. 主管機關督察、缺失改善 1	計 13 項

編號	系統項目及 整體權重	2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
	與學習 (0.098)	2. 一-6. 專業知能 1、在職教育訓練 1 3. 一-8. 定期健檢 3、缺失改善 1 4. 二-1. 資訊系統使用權限 1、缺失改善 1 5. 二-8. 整體全區全人照顧 1、自我照顧能力促進 1 6. 二-9. 預防性照護 1、服務對象參與照顧決策 1、在職教育訓練 1 7. 二-10. 人力不足 1、專業知能 1、服務審查與監督 1、在職教育訓練 1 8. 二-14. 專業知能 1、整合專業資源 1、整體全區全人照顧 1、健康管理 1、在職教育訓練 9. 二-16. 專業知能 1、服務審查與監督 2、在職教育訓練 1、感染控制 5 10. 三-15. 消防安全管理 3、在職教育訓練 1 11. 四-1. 缺失改善 1 12. 四-2. 創新措施執行 2、在職教育訓練 1 13. 四-3. 創新措施執行 1、績效評值 1	1. 在職教育訓練為 7 次 2. 感染控制為 5 次 3. 缺失改善、專業知能各為 4 次 4. 定期健檢、服務審查與監督、消防安全管理各為 3 次 5. 整體全區全人照顧為 2 次 6. 主管機關督察、資訊系統使用權限、自我照顧能力促進、預防性照護、服務對象參與照顧決策、人力不足、整合專業資源、健康管理、績效評值各 1 次
4	策略與方針 溝通 (0.091)	1. 一-2 標準作業流程 1、宣導溝通 1 2. 一-7. 宣導溝通 1、追蹤管制 1 3. 二-9. 預防性照護 1、個案評估 1、服務對象參與照顧決策 1、在職教育訓練 1 4. 二-11. 服務審查與監督 1、個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 5. 二-12. 個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 6. 二-16. 宣導溝通 1、感染控制 1 7. 二-17. 服務對象參與照顧決策 1、個別化服務 2、合約規範與履約管理 1 8. 二-18. 個別化服務 2、合約規範與履約管理 1、跨專業整合照顧 1 9. 三-5. 環境設施及設備清潔 3 10. 三-7. 環境設施設備檢修改善 2、宣導溝通 1 11. 三-8. 合約規範與履約管理 1、服務審查與監督 1	計 16 項 1. 宣導溝通為 7 次 2. 環境設施及設備清潔為 5 次 3. 個別化服務、合約規範與履約管理各 4 次 4. 跨專業整合照顧、消防安全管理、災害緊急避難作業各為 3 次 5. 標準作業流程、服務對象參與照顧決策、在職教育訓練、服務審查與監督、個案紀錄標準化、環境設施設備檢修改善、申訴處理各為 2 次 6. 追蹤管制、預防性照護、個案評估、感染

編號	系統項目及整體權重	2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
		12. 三-9. 環境設施及設備清潔 2 13. 三-15. 消防安全管理 3、在職教育訓練 1 14. 三-16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作業 3 15. 四-1. 宣導溝通 2：加強靈性關懷及臨終照顧之宣導文宣收集，並放置於明顯處讓工作同仁及住民或親人均可閱讀。 16. 四-2. 申訴處理 2、宣導溝通 1	控制各為 1 次
5	品質政策與目標訂定 (0.086)	1. 二-8. 整體全區全人照顧 1、健康管理 1、自我照顧能力促進 1 2. 二-14. 專業知能 1、整合專業資源 1、整體全區全人照顧 1 3. 二-15. 績效評值 1、原因分析 1	計 2 項 1. 整體全區全人照顧為 1 次 2. 健康管理、自我照顧能力促進、專業知能、整合專業資源、績效評值、原因分析各為 1 次
6	服務過程的策劃與控制 (0.084)	1. 一-1. 標準作業流程 2 2. 一-2 標準作業流程 1、宣導溝通 1 3. 一-3 捐款專戶管理 1、捐款運用結報 2 4. 二-1. 資訊系統使用權限 1、缺失改善 1 5. 二-3 個案評估 1、個別化服務 1、跨專業整合照顧 1 6. 二-4. 個案紀錄標準化 2 7. 二-8. 整體全區全人照顧 1、健康管理 1、自我照顧能力促進 1 8. 二-11. 服務審查與監督 1、個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 9. 二-12. 個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 10. 二-14. 專業知能 1、整合專業資源 1、整體全區全人照顧 1、健康管理 1、在職教育訓練 1 11. 二-17. 服務對象參與照顧決策 1、個別化服務 2、合約規範與履約管理 1 12. 二-18. 個別化服務 2、合約規範與履約管理 1、跨專業整合照顧 1、績效評值 1	計 16 項 1. 個別化服務、消防安全管理各為 5 次 2. 標準作業流程、跨專業整合照顧、個案紀錄標準化各為 4 次 3. 災害緊急避難作業為 3 次 4. 宣導溝通、捐款運用結報、整體全區全人照顧、健康管理、在職教育訓練、合約規範與履約管理、申訴處理各為 2 次 5. 捐款專戶管理、資訊系統使用權限、缺失改善、個案評估、自我照顧能力促進、服務審查與監督、專業知能、整合專業資

編號	系統項目及 整體權重	2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
		13. 三-13. 消防安全管理 2、環境設施設備檢 修改善 1 14. 三-15. 消防安全管理 3、在職教育訓練 1 15. 三-16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作 業 3 16. 四-2. 申訴處理 2、宣導溝通 1	源、服務對象參與照 顧決策、績效評值、 環境設施設備檢修改 善各為 1 次
7	顧客溝通 (0.048)	1. 一-7. 宣導溝通 1 追蹤管制 1 2. 一- 2. 標準作業流程 1、宣導溝通 1 3. 一-7. 宣導溝通 1、追蹤管制 1 4. 二-3. 個案評估 1、個別化服務 1、跨專業 整合照顧 1 5. 二-9. 個人化裝扮 1、預防性照護 1、個案 評估 1、服務對象參與照顧決策 1、在職 教育訓練 1 6. 二-11. 服務審查與監督 1、個案紀錄標準 化 1、跨專業整合照顧 1 7. 二-12. 個案紀錄標準化 1、跨專業整合照 顧 1 8. 二-16. 專業知能 1、環境設施設備檢修改 善 4、服務審查與監督 2、在職教育訓練 1、宣導溝通 1、感染控制 5 9. 二-17. 服務對象參與照顧決策 1、個別化 服務 2、合約規範與履約管理 1 10. 二-18. 個別化服務 2、合約規範與履約管 理 1、跨專業整合照顧 1、績效評值 1 10. 三-5. 環境設施及設備清潔 3、宣導溝通 1 11. 三-7. 宣導溝通 1 12. 三-8. 環境設施及設備清潔 1、合約規範 與履約管理 1、服務審查與監督及監督 1、績效評值 1、感染控制 1 13. 三-9. 環境設施及設備清潔 2、宣導溝通 1 14. 三-14. 消防安全管理 3、宣導溝通 1 15. 三-16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作 業 3、宣導溝通 1 16. 四-1. 宣導溝通 2 17. 四-2. 申訴處理 2、宣導溝通 1	計 18 項 1. 宣導溝通為 12 次 2. 感染控制、環境設施 及設備清潔各為 6 次 3. 個別化服務為 5 次 4. 跨專業整合照顧、服 務審查與監督各為 4 次 5. 合約規範與履約管 理、績效評值、消防 安全管理各為 3 次 6. 追蹤管制、標準作業 流程、個案評估、服 務對象參與照顧決 策、在職教育訓練、 個案紀錄標準化、申 訴處理各為 2 次 7. 個人化裝扮、預防性 照護、專業知能、環 境設施設備檢修改 善、創新措施執行各 為 1 次

編號	系統項目及整體權重	2014年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
		18. 五-3. 創新措施執行 1、績效評值 1、宣導溝通 1	
8	組織環境分析 (0.046)	1. 一-8. 整體全區全人照顧 1、健康管理 1、自我照顧能力促進 1 2. 二-14. 專業知能 1、整合專業資源 1、整體全區全人照顧 1、健康管理 1、在職教育訓練 1	計 2 項 1. 整體全區全人照顧、健康管理各為 2 次 2. 自我照顧能力促進、專業知能、整合專業資源、績效評值各為 1 次
9	服務審查與監測 (0.044)	1. 一-3 捐款專戶管理 1、捐款運用結報 2 3. 二-3 個案評估 1、個別化服務 1、跨專業整合照顧 1 4. 二-6. 服務審查與監督 1 5. 二-10. 服務審查與監督 1 6. 二-11. 服務審查與監督 1、個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 7. 二-13. 整體性品質管理監督機制 1、原因分析 1、缺失改善 1 8. 二-14. 專業知能 1、整合專業資源 1、整體全區全人照顧 1、健康管理 1、在職教育訓練 1 9. 二-16. 服務審查與監督 2 10. 二-17. 服務對象參與照顧決策 1、個別化服務 2、合約規範與履約管理 1 11. 二-18. 個別化服務 2、合約規範與履約管理 1、跨專業整合照顧 1、績效評值 1 12. 三-8. 服務審查與監督 1 13. 三-10. 服務審查與監督 1 14. 三-13. 消防安全管理 2、環境設施設備檢修改善 1 15. 三-15. 消防安全管理 3、在職教育訓練 1 16. 四-2. 申訴處理 2、宣導溝通 1	計 11 項 1. 服務審查與監督為 7 次 2. 個別化服務、消防安全管理各為 5 次 3. 跨專業整合照顧為 3 次 4. 捐款運用結報、在職教育訓練、合約規範與履約管理、申訴處理各為 2 次 5. 捐款專戶管理、個案評估、個案紀錄標準化、整體性品質管理監督機制、原因分析、缺失改善、專業知能、整合專業資源、整體全區全人照顧、健康管理、服務對象參與照顧決策、績效評值、環境設施設備檢修改善、宣導溝通各 1 次
10	預防措施 (0.041)	1. 一-2 標準作業流程 1、宣導溝通 1 2. 二-8. 整體全區全人照顧 1、健康管理 1、自我照顧能力促進 1 3. 二-9. 預防性照護 1、個案評估 1、服務對	計 13 項 1. 環境設施設備檢修改善、消防安全管理各為 9 次

編號	系統項目及整體權重	2014年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
		象參與照顧決策 1 4. 二-13. 整體性品質管理監督機制 1、原因分析 1、缺失改善 1 5. 二-14. 專業知能 1、整合專業資源 1、整體全區全人照顧 1、健康管理 1、在職教育訓練 1 4. 二-16. 專業知能 1、環境設施設備檢修改善 4、服務審查與監督 2、在職教育訓練 1、宣導溝通 1、感染控制 5 5. 三-2. 環境設施設備檢修改善 1 6. 三-3. 環境設施設備檢修改善 2、環境設施及設備清潔 1 7. 三-4. 環境設施設備檢修改善 1、消防安全 2 8. 三-6. 緊急呼叫系統設置 2 9. 三-10. 廢棄物處理 4、服務審查與監督 1 10. 三-11. 環境設施設備檢修改善 1、消防安全管理 1 11. 三-14. 消防安全管理 3、宣導溝通 1 12. 三-15. 消防安全管理 3、在職教育訓練 1 13. 三-16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作業 3	2. 感染控制為 5 次 3. 廢棄物處理為 4 次 4. 宣導溝通、在職教育訓練、服務審查與監督、災害緊急避難作業各為 3 次 5. 標準作業流程、整體全區全人照顧、健康管理、專業知能、緊急呼叫系統設置各為 2 次 6. 自我照顧能力促進、預防性照護、個案評估、服務對象參與照顧決策、整體性品質管理監督機制、原因分析、缺失改善、整合專業資源、環境設施及設備清潔各為 1 次
11	財務資源管理 (0.034)	1. 一-3. 捐款專戶管理 1、捐款運用結報 2 2. 五-3. 創新措施執行 1、績效評值 1、宣導溝通 1	計 2 項 1. 捐款運用結報為 2 次 2. 捐款專戶管理、創新措施執行、績效評值、宣導溝通各為 1 次
12	服務過程的職責和授權 (0.030)	1. 一-1. 標準作業流程 2 2. 一-2 標準作業流程 1、宣導溝通 1 3. 二-1. 資訊系統使用權限 1 4. 二-2. 資訊系統使用權限 1、人力工作負荷 1、個人隱私保障 1 5. 二-7. 人力配置 3、績效評值 3 6. 二-17. 服務對象參與照顧決策 1、個別化服務 2、合約規範與履約管理 1	計 6 項 1. 績效評值為 5 次 2. 標準作業流程、個別化服務各為 4 次 3. 人力配置、合約規範與履約管理、災害緊急避難作業各為 3 次 4. 宣導溝通、資訊系統

編號	系統項目及整體權重	2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
		7. 二-18 個別化服務 2、合約規範與履約管理 1、跨專業整合照顧 1、績效評值 1 8. 三-8. 環境設施及設備清潔 1、合約規範與履約管理 1、服務審查與監督及監督 1、績效評值 1、感染控制 1 6. 三-16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作業 3、宣導溝通 1	使用權限各為 2 次 5. 人力工作負荷、個人隱私保障、服務對象參與照顧決策、跨專業整合照顧、環境設施及設備清潔、服務審查與監督、感染控制各為 1 次
13	組織環境監測 (0.027)	1. 一-1. 標準作業流程 2 2. 二-1. 資訊系統使用權限 1、缺失改善 1 3. 二-2. 資訊系統使用權限 1、人力工作負荷 1、個人隱私保障 1： 4. 二-13. 整體性品質管理監督機制 1、原因分析 1、缺失改善 1 5. 二-15. 績效評值 1、原因分析 1 6. 三-4. 環境設施設備檢修改善 1、消防安全 2、環境設施及設備清潔 1 7. 三-8. 環境設施及設備清潔 1、合約規範與履約管理 1、服務審查與監督及監督 1、績效評值 1、感染控制 1 8. 三-11. 環境設施設備檢修改善 1、消防安全管理 1 9. 三-13. 消防安全管理 3、環境設施設備檢修改善 1 10. 三-16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作業 3	計 10 項 1. 消防安全管理為 6 次。 2. 標準作業流程、環境設施設備檢修改善各為 3 次。 3. 資訊系統使用權限、缺失改善、原因分析、績效評值及環境設施及設備清潔各為 2 次。 4. 人力工作負荷、個人隱私保障、整體性品質管理監督機制、合約規範與履約管理、服務審查與監督、感染控制及災害緊急避難作業各為 1 次。
14	矯正措施 (0.026)	1. 一-4. 主管機關督察、缺失改善 1 2. 一-5. 個人隱私保障 1、服務審查與監督 1、追蹤管制 1 3. 二-9. 個人化裝扮 1、預防性照護 1、個案評估 1、服務對象參與照顧決策 1 4. 二-13. 整體性品質管理監督機制 1、原因分析 1、缺失改善 1 5. 三-3. 環境設施設備檢修改善 2、環境設施及設備清潔 1 6. 三-4. 環境設施設備檢修改善 1、消防安全	10 項 1. 消防安全管理為 7 次。 2. 環境設施及設備清潔為 5 次。 3. 環境設施設備檢修改善為 4 次。 4. 宣導溝通為 3 次。 5. 缺失改善、申訴處理各為 2 次。

編號	系統項目及整體權重	2014年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
		2. 環境設施及設備清潔 1 7. 三-5. 環境設施及設備清潔 3、宣導溝通 1 8. 三-13. 消防安全管理 2、環境設施設備檢修改善 1 9. 三-14. 消防安全管理 3、宣導溝通 1 10. 四-2. 申訴處理 2、宣導溝通 1	6. 主管機關督察、個人隱私保障、服務審查與監督、追蹤管制、個人化裝扮、預防性照護、個案評估、服務對象參與照顧決策、整體性品質管理監督機制、原因分析各為 1 次。
15	內部稽核 (0.025)	1. 一-3. 捐款專戶管理 1、捐款運用結報 2 2. 一-5. 個人隱私保障 1、服務審查與監督 1、追蹤管制 1 3. 一-7. 宣導溝通 1、追蹤管制 1 4. 二-6. 人力配置 2、勞動條件 1、服務審查與監督 1 5. 二-10. 人力不足 1、專業知能 1、服務審查與監督 1、在職教育訓練 1 6. 二-11. 服務審查與監督 1、個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 7. 二-13. 整體性品質管理監督機制 1、原因分析 1、缺失改善 1 8. 二-15. 績效評值 1、原因分析 1 9. 三-2. 環境設施設備檢修改善 1 10. 三-4. 環境設施設備檢修改善 1、消防安全 2、環境設施及設備清潔 1 11. 三-8. 合約規範與履約管理 1、服務審查與監督 1、績效評值 1 12. 三-9. 環境設施及設備清潔 2	計 12 項 1. 服務審查與監督為 5 次。 2. 環境設施及設備清潔為 3 次。 3. 捐款運用結報、追蹤管制、人力配置、原因分析、績效評值、環境設施設備檢修改善、消防安全管理各為 2 次。 4. 捐款專戶管理、個人隱私保障、宣導溝通、勞動條件、人力不足、專業知能、在職教育訓練、個案紀錄標準化、跨專業整合照顧、整體性品質管理監督機制、缺失改善、合約規範與履約管理各為 1 次。
16	人力資源管理 (0.023)	1. 一-8. 定期健檢 3 2. 二-2. 資訊系統使用權限 1、人力工作負荷 1、個人隱私保障 1 3. 二-5. 人力配置 2、勞動條件 1 4. 二-6. 人力配置 2、勞動條件 1、服務審查與監督 1	計 6 項 1. 人力配置為 7 次。 2. 定期健檢及績效評值各為 3 次。 3. 勞動條件及服務審查與監督各為 2 次。

編號	系統項目及 整體權重	2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
		5. 二-7. 人力配置 3、績效評值 3： 6. 二-10. 人力不足 1、專業知能 1、服務審查與監督 1、在職教育訓練 1	4. 資訊系統使用權限、人力工作負荷、個人隱私保障、人力不足、專業知能、在職教育訓練各為 1 次。
17	工作環境 (0.019)	1. 一-7. 宣導溝通 1 追蹤管制 1 2. 一-8. 定期健檢 3、缺失改善 1 3. 二-5. 人力配置 2、勞動條件 1 4. 二-6. 人力配置 2、勞動條件 1、服務審查與監督 1 5. 二-11. 服務審查與監督 1、個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1 6. 三-4. 環境設施設備檢修改善 1、消防安全 2、環境設施及設備清潔 1 7. 三-11. 環境設施設備檢修改善 1、消防安全管理 1 8. 三-14. 消防安全管理 3、宣導溝通 1 9. 三-16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作業 3	計 9 項 1. 消防安全管理為 6 次。 2. 人力配置為 4 次。 3. 定期健檢、災害緊急避難作業各為 3 次。 4. 宣導溝通、勞動條件、服務審查與監督、環境設施設備檢修改善各為 2 次。 5. 追蹤管制、缺失改善、個案紀錄標準化、跨專業整合照顧、環境設施、設備清潔及標準作業流程各為 1 次。
18	保險或福利 給付 (0.019)	無	計 0 項
19	供應方與夥伴關係建立 (0.018)	1. 一-2. 標準作業流程 1、宣導溝通 1 2. 二-6. 人力配置 2、勞動條件 1、服務審查與監督 1 3. 二-14. 專業知能 1、整合專業資源 1、整體全區全人照顧 1、健康管理 1、在職教育訓練 4. 二-16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作業 3 5. 二-17. 服務對象參與照顧決策 1、個別化服務 2、合約規範與履約管理 1 6. 二-18. 個別化服務 2、合約規範與履約管理 1、跨專業整合照顧 1、績效評值 1	計 8 項 1. 災害緊急避難作業為 6 次。 2. 個別化服務為 4 次。 3. 標準作業流程、合約規範與履約管理各為 3 次。 4. 人力配置、服務審查與監督、績效評值各為 2 次。 5. 宣導溝通、勞動條件、專業知能、整合

編號	系統項目及整體權重	2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項、次數	服務品質改善重點項目
		7. 三-8. 環境設施及設備清潔 1、合約規範與履約管理 1、服務審查與監督及監督 1、績效評值 1、感染控制 1 8. 三-16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作業 3	專業資源、整體全區全人照顧、健康管理、在職教育訓練、服務對象參與照顧決策、跨專業整合照顧、環境設施及設備清潔、感染控制各為 1 次。
20	資源規劃與確保 (0.017)	1. 一-3. 捐款專戶管理 1、捐款運用結報 2 2. 三-16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作業 3 3. 五-3. 創新措施執行 1、績效評值 1	計 3 項 1. 災害緊急避難作業為 3 次。 2. 捐款運用結報為 2 次。 3. 捐款專戶管理、標準作業流程、創新措施執行、績效評值各為 1 次。

註：2014 年評鑑委員建議改進及輔導事項及其相對的老人福利機構評鑑指標詳見附錄。

第二節 以評鑑為鏡改善服務之道

榮家為達提升評鑑成績的目的，應以建制完整的服務品質管理系統為根本，從組織系統面、過程面、文化面作變革。為有效及效率地達到提升評鑑成績的目標，首先要瞭解榮家本身的優缺點，針對評鑑委員所提的建議改進及輔導事項去做，同時要瞭解評鑑委員對整個榮家的建議，逐步規劃去執行，在平日工作中去落實評鑑要求。以下的如何落實評鑑的途徑是參考中彰榮家的作法，該榮家是輔導會 2014 年評鑑總成績的第一名，權益保障、改進創新兩個單向的第一名，其作法可為其他榮加的借鏡。

一、籌劃評鑑階段

(一) 瞭解機構評鑑規定及標準

1. 瞭解評鑑規定及標準之發展趨勢：基於榮家評鑑規定通常比照衛生福利部（原內政部）老人福利機構的評鑑規定及標準，輔導會通常於衛生福利部公布後始公告評鑑規定，故需時常向輔導會承辦組室詢問榮家評鑑規定發展趨勢，並瞭解衛生福利部的評鑑規定及標準執行狀況。
2. 收集評鑑規定及標準相關資料：收集衛生福利部及輔導會歷次公佈的評鑑規定及標準相關資料、上次的評鑑總報告、衛生福利部的教育訓練講義（網路登載）、績優機構的資料，供團隊參考及作準備。

(二) 協調團隊分工

依據輔導會 2011 年下半年公佈安養機構評鑑標準（長照機構評鑑整合基準）後，本家立即召開團隊會議，會議中討論各項評鑑項目的任務分工與協調，各組室依任務分工分別進行準備，由各組室主管負責督考。其中最重要的是各組室間有含括於同一項目如何掌握主從關係，相關組室間必需彼此分工合作，作好組室間的協調與一致的作為。

(三) 上次評鑑缺失檢討與改進

依據上次評鑑缺失作檢討與改進工作，每項評鑑缺失皆列案管制改善進度與追蹤改善結果，每項缺失改善皆備有書面資料與佐證，簽請主任核准後結案。另外，對於改善設施設備類部分，則訂計畫申請預算以為實施，同時邀請地方主管機關協助指導並確認改善結果符合相關法令。

二、執行評鑑準備工作

(一) 分工執行評鑑準備工作

1. 各組室依據評鑑項目及標準，訂定業務執行規定及計畫，並視法規修正及業務需要適時修正。

2. 每項法規及業務計畫皆作陳核與函頒或公告，備有完整書面紀錄。
3. 評鑑卷夾、卷夾背條、隔頁標籤及相關文具統一採購，規定呈現評鑑卷夾的格式及顏色。
4. 依據評鑑規定執行業務，各組室主管督導業務承辦人員確實執行，執行紀錄備有計畫（規定）、成果及佐證資料，存於評鑑卷夾。
5. 各組室主管隨時抽查評鑑卷夾，指導所屬改進。

（二）管制準備評鑑工作

1. 訂定評鑑準備工作的執行目標：由主任召集全體員工討論執行目標及進度，確立目標及完成期程。
2. 確定統一管控及追蹤組室：界定評鑑統一管控及追蹤的組室，由負責組室制訂評鑑準備工作進度，依進度管控及追蹤各組室執行狀況。
3. 訂定及修正工作手冊及行政管理規定：各組室依據評鑑規定製作及修正工作手冊及行政管理規定並修正之，其中行政管理規定需經簽核與（或）函頒。
4. 追蹤進度：配合工作會報、服務品質會議及內部控制，管制各組室執行進度。
5. 回饋及修正：各組室隨時依據新修正規定、稽核及督考結果，修改缺失及調整作法。
6. 報告：配合工作會報由各組室作業務專題報告，確認業務執行及改善工作品質。

（三）配合督考改善缺失

1. 配合輔導會年度督考準備評鑑工作，於督考前檢視督考項目及評鑑規定項目作準備，本家的呈現希望能讓督考人員所看、所聽及測試的結果能符合規定。
2. 於督考時多請教督考人員，將工作上的問題請教督考人員，並請督考人員告知所看到其他機構的優點。
3. 依據督考的缺點作改善，同時請教其他績優機構指導及分享經驗，並管制改善的結果。

（四）加強員工及榮民教育訓練

1. 邀請績優機構至本家作經驗分享：邀請衛生福利部彰化老人養護中心主任至本家分享評鑑經驗，另外本家主任亦至中區老人之家參加南區老人之家主任所作的評鑑經驗分享。全體員工從衛生福利部績優機構的經驗中作學習與改進目前的工作。
2. 至績優機構觀摩學習：接洽衛生福利部與輔導會評鑑出的績優機構觀摩，各組室派員前往學習及回榮家分享心得，擇優點落實於工作中。
3. 邀請評鑑委員蒞臨指導：自 2011 年起即邀請歷年來曾擔任衛生福利部、輔導會之評鑑委員至本家擔任講座，實施員工訓練及指導評鑑準備。
4. 辦理全體職員工及榮民教育訓練：依照評鑑規定規劃員工（含委外人員）

訓練及榮民講座(含實地演練)，邀請學者專家及主管機關人員至本家授課及實地演練，增加員工及榮民相關知能，以達到宣導及促成全體人員共識之效果。

(五) 依評鑑規定準備評鑑報告及受評資料

1. 評鑑報告：依據評鑑規定準備報告，請教評鑑委員指導呈現的格式與內容及參考衛生福利部績優機構的評鑑報告，規定本家評鑑報告格式及內容，依任務分工彙整及製成評鑑報告。
2. 受評資料：依評鑑項目區分評鑑卷夾及佐證資料，區分主卷及附卷，資料依項目及年度排序。
3. 評鑑簡報：依評鑑規定及評鑑項目製作簡報，站在評鑑委員的立場呈現評鑑簡報的內容，俾評鑑委員能在最短的時間瞭解本家及博得好印象，獲取評鑑佳績。

(六) 規劃及執行受評工作

1. 籌劃受評工作

- (1) 規劃受評工作：規劃試評及評鑑工作，邀請試評委員及準備受評工作，頒發受評計畫及召集全體員工開會討論及宣佈相關規定，各組室依任務分工作準備，由主任、副主任及秘書督導各組室執行狀況。
- (2) 演練受評：依當天評鑑規定及流程規劃評鑑路線、場地及相關人員，各組室依任務分工作分組演練，由主任、副主任及秘書督導及確認各組室演練成果(含書面資料及實際操作演練)；主任需作簡報演練。
- (3) 檢討缺失及修正：每次督考及實勘皆作檢討缺失並管制修正結果。

2. 執行受評工作：

- (1) 書面資料(含自評表、審查摘要、簡報、機構簡介、刊物)：按照評鑑規定的項目擺放，並製作桌牌，方便評鑑委員與工作人員查看或找尋及辨識。
- (2) 受評人員：由機關首長接待，業務承辦人員及相關人員務必出席；依評鑑委員評比項目安排陪同人員；陪檢人員依照評鑑項目配合實際評鑑路線及場地、評鑑資料「主動報告」；每個人(員工及榮民)說、做及資料務必一致。
- (3) 場地與設備：事先準備好場地與所需要的東西，包含簡報、單槍投影或筆記型電腦、簡報筆、錄音機等，每位評鑑委員一份茶水及點心。
- (4) 口頭簡報：注意時間的掌握；由榮家主任報告最恰當，不宜臨時換人，不熟悉的亦不要擔任；簡報內容包含前言、機構簡介、該次評鑑內容、自我檢討、未來展望等。
- (5) 時間掌握：掌握整個評鑑時間，並預作評鑑委員早到或遲到之因應。

- (6)其他因素：考量環境及場地整齊及避免受干擾；留下評鑑委員連絡方式；廁所清潔方便使用；掌握榮民狀況等；雨天或天氣過於躁熱之因應；餐食準備；停車問題；發生意外的因應。

三、整理受評各項狀況：

將評鑑委員意見、實際發生的各種狀況作整理，檢討改進，並列入紀錄，俾準備下次的評鑑工作。

四、以權益保障、改進創新類為例作說明

(一) 權益保障類

1. 服務理念：「以榮民為主」，提供「以顧客為中心」的服務。
2. 依據：輔導會「營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則」及相關規定。
3. 需因應的問題與困難：
 - (1) 顧客及家屬訴求：榮民及家屬對榮家的照顧服務要求日益增多，在榮家有限的設備設施、人力、財力下，必需提供多元的服務以回應多樣與變動的需求。
 - (2) 法規變動影響服務措施：因應國軍退除役官兵部分供給制安置就養作業規定及收費標準等相關規定修正，需修改契約、生活公約、調整收費及相關服務措施。

二、策略與途徑

- (一) 理念：顧客是服務品質的決定者。
- (二) 策略與途徑

1. 重視榮民參與、即時有效回應：對於榮民及家屬的各項要求、建議及申訴等意見，服務團隊立即作瞭解與溝通，由房戶長及榮民參與決策，研擬解決與改善方案，作具體回應，並透過服務團隊訪視、房戶長會議、榮民座談會及各項集會，跟榮民宣導及溝通，必要時由主任、副主任跟榮民或（和）家屬當面、電話作說明及溝通。例如：依榮民建議調整用餐時間、副主任以電話向不滿意本家服務的家屬作說明及溝通。
2. 依法規變動調整服務規定及措施：各項服務規定及措施皆依法規執行及修正，涉及榮民的部分，皆向住民宣導及隨時於訪視服務時向榮民說明。例如：修改契約及生活公約並公告；由服務幹部及榮民自治幹部開會討論及決議違反生活公約之處置，取得榮民認同。
3. 掌握需求調整服務：實施榮民服務需求及滿意度調查、彙整榮民建議，據以規劃及調整服務措施。例如：依榮民需求開設樂齡學習課程、辦理榮民自強活動。
4. 加強服務知能：依據榮民照顧服務需求、訓練及服務法規及當今服務新潮流，規劃服務團隊人員的訓練，增加照顧服務知識與技巧。例如：規劃機構常見意外(含內部危機)事件之處理與應對、照顧服務相關法律基

本認識、長期照顧服務的發展趨勢等相關課程，本家職員工及委外人員參訓，以提升服務品質。

5. 促進榮民終身學習與自我實現：因應照顧服務時代潮流及榮民需求，辦理講座與樂齡課程，邀請學者、專家至本家授課，傳授長期照顧新知，鼓勵榮民及家屬參加，共同學習與成長。例如：辦理臨終關懷與安寧照護講座，邀請服務團隊、榮民及家屬共同參與及討論，推行「四全照顧」；鼓勵榮民參家樂齡學習，學習及發揮自己的專長，在才藝競賽、公開場合展示學習成果及才能。

(二) 改進創新類

1. 理念：依據規範、顧客需求、機構特性及社會變遷潮流，實施改進及創新，提供責信照顧 (accountability care) 的服務。
2. 改進部分：依據上次評鑑缺失作改進，視缺失項目分別由相關主管組室及本家作改善確認。
3. 創新部分：
 - (1) 創新的背景：須說明現況、問題與作需求分析，例如：由督考的缺失而作改善創新的作為。
 - (2) 創新的目的：明確訂定具體、明確、可達成、可測量的目的與目標，對於榮家、榮民及相關人員的益處與影響。
 - (3) 書面資料：創新作法內容包括實施策略 (請註明創新措施的類型)、實施對象、實施時間及地點、承辦 (協辦) 組室或人員、具體作法、實施效益及成效等，準備簽 (函)、執行成果、佐證資料 (照片或實物) 及相關刊物發表之文章。

第四章 結論與建議

第一節 結論

榮家以提供榮民照顧為主要任務，經營榮家需要考量成本、績效與品質，欲長期永續經營需要衡酌環境的機會與威脅、機構的優缺點，擘劃發展的遠景，訂定執行的策略與計畫，全體員工落實執行，使榮民及其親友感受到溫馨與優質的服務。評鑑僅是對榮家定期的檢驗，以督促榮家持續不斷追求進步，秉持自我砥礪及追求卓越的態度及原則，榮家永續發展獲得社會的認可及信賴才是永恆不變的定律。

一、重點服務品質改善項目

研究發現，服務品質改善的重點，在硬體方面，著重在環境設施設備檢修改善、消防安全管理。在軟體方面，著重在服務審查與監督、宣導溝通、個別化服務、跨專業整合照顧、績效評估、合約規範與履約管理及在職教育訓練等。未來榮家要朝向以榮民為核心的全人照顧高齡友善社區發展，執行長照政策。

二、提升評鑑成績的途徑

- (一) 籌劃評鑑階段：瞭解機構評鑑規定及標準、協調團隊分工、上次評鑑缺失檢討與改進。
- (二) 執行評鑑準備工作：分工執行評鑑工作、管制準備評鑑工作、配合督考改善缺失、加強員工及榮民教育訓練、依評鑑規定準備評鑑報告及受評資料、規劃及執行受評工作。
- (三) 整理受評各項狀況：將評鑑委員意見、實際發生的各種狀況作整理，檢討改進，並列入紀錄，俾準備下次的評鑑工作。

第二節 建議

- 一、建議輔導會於 2014 年評鑑後，參照法規、本次評鑑經驗及榮家特性，儘速召集榮家及評鑑委員研訂下一次新的評鑑標準及公布。
- 二、建議輔導會早日公佈評鑑規定及標準，明訂區分適用期間及不同的標準，明確依照評鑑規範要求及督導榮家，以使榮家有所依循，有助於引導榮家提升服務品質，避免浪費人力及相關資源。
- 三、建議輔導會依據評鑑委員的建議及配合行政院高齡社會白皮書、長照計畫，訂定改善所屬榮家服務品質的中長程計畫，編列預算逐年用於改善各榮家的設施、設備、人力及服務措施。
- 四、建議各榮家自行設置諮詢顧問或委員會，聘請專家學者或評鑑委員提供榮家專業的指導及督考，如：建管消防主管機關承辦人、績優機構人員、評鑑委員，重視榮家與相關單位的溝通，榮家本身的員工、與榮民眷之間的宣導溝通工作。
- 五、建議各榮家應重視研考工作，因應行政院高齡社會白皮書頒布、長照政策執行，依據組織環境分析及監測的結果，訂定榮家的願景、政策與目標及營運計畫，重視顧客溝通工作，加強人員在職教育訓練，推展整體全區全人照顧服務。
- 六、建議各榮家關注服務品質改善的重點項目、評鑑委員對榮家本身的建議改進及輔導事項著手改善，尤其是評鑑一級指標必須優先辦理。

參考文獻

- 林義男、陳淳文譯 (1989)。內容分析法導論 (Basic content analysis)。臺北：巨流。
- 國軍退除役官兵輔導委員會 (2014)。103 年度榮譽國民之家評鑑報告。
- 黃秀雲 (2015)。建構服務品質管理系統之研究—以老人長期照顧機構為例。台中：東海大學社會工作系博士論文。
- 楊培珊、鄭讚源、黃松林 (2009)。「榮譽國民之家」組織文化革新：由慈善安置到專業服務。社區發展季刊，125，162-176。
- 盧麗淑 (2007)。第四章內容分析法，載於管倖生等 (編著)，設計研究方法 (第二版，頁 53-73)。台北：全華。
- 張祐綾 (2007)。第十五章分析現存的紀錄資料：質性與量性的方法，載於陳若平、張祐綾等 (譯) 社會工作研究法。台北：五南。

附錄

評鑑委員之建議改進及輔導事項與編碼表

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
一、行政組織與經營管理（蘇台齡委員）	<p>1. 均能落實執行輔導會訂發各項服務照顧及內部管理規定，並參照老人福利法等相關規範與評鑑指標基準，備妥書面資料受檢。</p> <p>2. 已訂定工作手冊，並自101年起每年修正1次；103年配合組改依榮家類型、官職等與辦事細則各組室職掌，於工作手冊首篇章節，即修正組織架構及各單位人員職掌，符合規定。</p> <p>3. 近3年各榮家推動業務及執行服務照顧，無論新進服務、伙食、個案輔導、社會參與、文康活動、預防保健、門診就醫、失能（智）養護及美化家區等，穩定踏實，由意外事件遞減可印證。</p> <p>4. 均依就養安置辦法、全部（部分）供給制作業規定、各機構聯繫外住榮民進（退）</p>	<p>1. 標準作業流程 2: 部分榮家工作手冊仍分散於各組室，未能整合裝訂完整版本，以致查閱重要工作流程，必須於各組室工作逐項找尋；另標準作業流程所引用之法規，未能配合修正，顯示承辦人員與主管不重視標準作業程序，服務照顧品質實難以提升。</p> <p>2. 標準作業流程 1、宣導溝通 1: 有關緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話等資料，少數榮家僅列內部單位或總值日聯繫電話，下班及假日若發生緊急事件，工作人員於第一時間內無法立即與鄰近警政、消防、衛生及醫療單位聯繫，請求支援與協助，有待改進。</p> <p>3. 捐款專戶管理 1、捐款運用結報 2: 對於各界之捐款，少數榮家雖以財政部核定代理國庫專戶存款，惟未分戶列帳管理（與所收自費安養護費用併列）；另年度內如3節收受加菜、慰問等具時效性捐贈現金，未能即時報輔導會核備，或雖報會但存入專戶移至隔年方支用；請各榮家</p>	<p>A1.1 工作手冊及行政管理規定。</p> <p>A1.3 定期召開服務品質會議及其辦理情形</p> <p>A1.10 意外或緊急事件處理情形</p> <p>C2.4 訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練（一級）</p> <p>A1.6 收受捐贈財物之使用及徵信情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
	<p>住作業規定及榮家床位運用要點等相關規定，執行就養榮民出入榮家作業，無重大違規收容案件，績效良好。</p> <p>5. 各榮家主任（首長）都符合指標基準—經主管機關認定符合資格者之規定。</p> <p>6. 經查，各榮家均以實際安養及失能（智）養護人數配置與進用社會工作人員；依職務歸系社會行政職系共 211 員，其中社會工作計 85 員；每所榮家均有 2 位以上社工師，共計 47 位；尚有 27 位輔導員補修學分，社工人力設置符合規定，值得肯定。</p> <p>7. 均參照老人福利機構設立標準規定，以實際安養及失能（智）養護人數配置與進用護理人員；經查，護理師 126 人（缺 2），護士 38 人（缺 1），護理人員共 164 人，分別具有護理師（146）及護士（18）證照；惟因養護者生活自理能力缺損或有 2 管護理需求服務，</p>	<p>對外界之捐款（現金部分），應確依運用規定辦理，並以當年度完成支用與結報為原則。</p> <p>4. 主管機關督察、缺失改善 1：過去 3 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形，各榮家除列入消防、建管及勞工主管機關查核情形，亦應將本會業管處及責任榮分院年度督導情形納入。</p> <p>5. 個人隱私保障 1、服務審查與監督 1、追蹤管制 1：各榮家每年處理公文量約 9 萬餘件，近 2.5 年（101-103.1-6）共約近 24 萬餘件（445 件/月/榮家）；檢閱書面資料顯示，有關陳情案等公文處理，因涉及個人隱私與權益保障，應確依個人資料保護法相關規定，妥慎處理。另通報屬臨時與特急事件，每年平均約 200 件，抽查顯示，仍有部分榮家共計 14 件未依規定陳（補陳）閱首長或延遲 3 至 4 天始簽辦；請各榮家重視通報之處理，並列入追蹤管制案件。</p> <p>6. 專業知能 1、在職教育訓練 1：未來，榮家面對轉型及長照法公布施行後，必須附設長照機構等之政策走向，主任除具備一般行政職務歷練，應不斷在職進修，在既</p>	<p>A1.7 過去 3 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形</p> <p>A1.8 機構文書、文件處理及保管情形</p> <p>D6 服務對(家屬)申訴意見反應辦理情形</p> <p>A2.1 業務負責人設置情形（一級）</p> <p>A2.10 新進工作人員職前訓練情形</p> <p>A2.11 在職教育訓練計畫訂定及辦理情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
	<p>護理人員參照長照機構配置，且必須於夜間值班，以編制表護理人員額度實無法因應，故由該會年度預算於勞力外包項目編列經費支應。103年度共計委外護理人員149人，符合設置標準。</p> <p>8. 參照老人福利機構設立標準配置照顧服務員，優先遴選經訓練且取得結業證書之工級人員擔任，不足員額則採委外方式，並與廠商採開口合約，視安養及失能（智）養護人數進用；103年工級人員636人擔任照服員，委外1,056人，配置人數與資格均符合規定，並未聘外籍看護工。</p> <p>9. 已訂定年度員工在職訓練實施計畫，並參照老人福利服務專業人員資格及訓練辦法及老人福利機構院長（主任）社會工作人員照顧服務員在職訓練注意事項，實施主任（首長）、社工、護理人員及照服員每年20小時在職訓練；另</p>	<p>有領導統御與經營管理的厚實基礎上，方能配合政策、社會變遷、民眾觀感及榮民（眷）需求等方面，增進專業知能，調整心態，創新服務作為，造福榮民（眷）及社會弱勢。</p> <p>7. 宣導溝通 1、追蹤管制 1：各榮家均依務人員相關法規，執行工作人員權益保障事宜；近3年共計有10件申訴、1件關懷案件，其中考績4件；懲處、陞遷、資遣、差假及退休各1件，承辦人員均循既定程序為員工辦理申復，尚無重大違法情事；惟員工（或榮民）具名或不具名陳情案件仍未間斷，顯示榮家各級主管（官）與服務人員無論領導統御、服務態度及處事過程等，仍有精進空間。</p> <p>8. 定期健檢 3、缺失改善 1：工作人員定期接受健檢事，於100評鑑時，各榮家均未依指標項目辦理，而列入建議改進事項；檢視書面資料，101年度因無預算，故未全面實施；102年由本會下授員工健康檢查費用，除委外人員（含供膳廚工）由合約廠商辦理外，餘均依規定項目完成健檢。惟103年受限預算，無經費專案核撥，榮家應於年度相關業務費項下檢討支</p>	<p>A2.7 工作人員權益相關制度訂定及執行情形</p> <p>A2.9 工作人員定期接受健康檢查情形</p> <p>E1 前次評鑑建議事項改善情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
	<p>新進人員職前訓練共191人。以上均符合規定。</p> <p>10. 依衛福部所訂食品良好衛生規範及輔導會榮家膳食管理作業要點等規定，榮民膳食供應均以委外方式辦理，並成立榮民膳食管理會，落實執行；經查，委外廚工共171人，領有乙級與丙級以上餐飲技術士執照，分別為2人及86人，且每年至少接受8小時營養及衛生之教育訓練，並檢附佐證資料，符合規定。</p>	<p>應，少數榮家以無經費為由，仍未依規定全面執行或僅對第一線服務人員實施；請相關榮家盡速依規定辦理，並就健檢結果異常項目者，實施追蹤管制。</p>	
<p>二、生活照顧與專業服務（龍紀萱、張淑卿與陳桂美</p>	<p>1. 社工服務方面，社工人員(社工師)與輔導員均主動積極展現其專業性，加以輔導會相關業管處重視與行政系統的支援，整個榮家呈現無比的熱情與活力，相當值得鼓勵與肯定。</p> <p>2. 在個案服務作法，依規定建置個案管理系統且隨時更新，以便掌握個案的動態與瞭解相關基本資料；資訊化建置與管理相當完善。</p>	<p>1. 資訊系統使用權限 1、缺失改善 1:個案管理資訊系統修改的功能應設限，目前工作人員輸入個人密碼進入個管系統內，即可自行修改任何一筆個案紀錄的資料，其中亦包括非自己所屬的個案，且不會顯現修改紀錄；希輔導會能夠全面改善個管系統，當初在解決建置與設計上缺失。</p> <p>2. 資訊系統使用權限 1、人力工作負荷 1、個人隱私保障 1:目前社工員(社工師)或輔導員、堂長均負擔相當繁重的行政工作，導致執行個案工</p>	<p>B1.2 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形(二級)</p> <p>A2.2 社會工作人員設置情形(一級)</p> <p>B1.2 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形(二級)</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
委員)	<p>3. 針對個案有計畫地辦理各類文康活動或團體工作，包括動態、靜態或個別、團體、社區活動，且紀錄豐富完整。</p> <p>4. 社區資源聯結及運用的情形更是值得讚賞，不僅引進多元化的社區資源，甚至開放榮家供社區民眾使用，並讓榮民走出榮家從被照顧者轉換成幫助或關心弱勢民眾的積極主動之角色，充分激發榮民的潛能亦達肯定自我的意義。</p> <p>5. 有關生活輔具及休閒育樂/體適能之設施設備部份，均依據個別需求提供，並相當多元且充足。</p> <p>6. 護理人員、照顧服務員多數與榮民長輩熟悉度高，態度認真投入。</p> <p>7. 尊重榮民長輩個別需求，佈置個別化畫室或依原住民特殊文化需求佈置，營造更貼近長輩生活照顧環境。</p> <p>8. 護理站與急救設施設備齊備；提供緊急送</p>	<p>作的時間被壓縮，甚至出現由其他工作人員代替堂長輸入個案管理系統資料之作為，若不改進，將違反使用權限的規範以及造成個案資料外洩之疑慮，以及避免為榮民進行輔導協助解決問題的專業功能，無法盡情發揮。</p> <p>3. 個案評估 1、個別化服務 1、跨專業整合照顧 1:個案的需求與狀況相當多元且複雜，應加強跨專業整合照顧之合作機制，並期許定期評估個案狀況，依據不同需求，提供適切之專業服務。</p> <p>4. 個案紀錄標準化 2:個案紀錄內容之專業性與品質，尚有努力的空間，包括家系圖與生態圖的繪製、個案評估與處遇等；此外，個案紀錄的存檔與保存，宜有標準一致的作為。</p> <p>5. 人力配置 2、勞動條件 1:護理人力及照顧服務人力人數雖達老人福利機構評鑑人數標準，但各各榮家目前護理人力多由正職護理人員白班下班後留值夜班(on call)，與法定的值班(在單位上班)不符。榮家幅員廣大，多數榮家長輩多重疾病非計畫性住院率高，全區晚上僅一至兩個護理人員值班，人力過於精簡且緊急救護可近性較差；建議應整體思考合理的</p>	<p>B1.1 個案服務計畫與評值及管理情形(二級)</p> <p>B1.5 跨專業整合照護執行情形</p> <p>B1.1 個案服務計畫與評值及管理情形(二級)</p> <p>A2.3 護理人員設置情形(一級)</p> <p>A2.5 照顧服務員設置情形(一級)</p> <p>A2.7 工作人員權益相關制度訂定及執行情形</p> <p>A2.8 工作人員勞動條件符合法令情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
	<p>醫服務落實。</p> <p>9. 能針對長輩健康檢查結果追蹤並針對異常者執行個別保健、藥物與營養衛教、鼓勵運動等具體作為。</p> <p>10. 落實榮民與員工的預防性疫苗注射，未施打者之原因皆留有紀錄。</p> <p>11. 提供多元衛生保健及健康生活方式的衛教課程，提升榮民健康衛生相關知能，並備有完整佐證資料可稽。</p> <p>12. 抽檢榮家照服員管灌技術及認知正確。</p> <p>13. 訂有榮民感染預防評估措施、處理辦法及流程，大多數榮家能確實執行，並針對感染案件有逐案分析、檢討及改善，相關感染住民監測紀錄完整。</p> <p>14. 均訂定非計畫性體重改變處理辦法及流程，大多數榮家能確實執行，並針對非計畫性體重改變案件，有逐案及定期分析，檢討及改善，備有監測紀錄可稽。</p> <p>15. 提供榮民至少 2 星</p>	<p>基層照顧人力配置，強化基層照顧者合理勞動條件，以防劣幣逐良幣的效應。</p> <p>6. 人力配置 2、勞動條件 1、服務審查與監督 1: 榮家護理人力分為正職與外包兩種，正職人力因為公務人員流動較低，與老人互動相當好，外包者多為年輕經驗較不足的護理人員，因著薪資結構僅能上白班，且流動性大，無法與長輩建立合理的專業關係，不利護理照護工作的推展；導致正式護理人員長期面臨白天上班夜間值班，不合理的專業環境與條件，且不易有效掌握監督照服員與委外護理人員照顧品質，另委外護理人員因薪資福利差異，流動大，加以管理督導體制未完整建立，形成兩者間照顧品質落差大。建議重新思考整體照顧體制下人員合理管理與督導機制，強化工作者團隊合作能力，提升照顧品質與合作度。</p> <p>7. 人力配置 3、績效評值 3: 各榮家保健組多有醫療診所設立，有固定醫師與自聘藥師協助藥物管理，並與鄰近榮民分院合作；然部分榮家醫師多以門診為主，對榮民長輩健康管理定期巡診落實度較不足；部分藥師對榮民用藥管理提供實際藥物諮詢評</p>	<p>A1.11 機構服務績效自評情形</p> <p>A2.3 護理人員設置情形(一級)</p> <p>A2.5 照顧服務員設置情形(一級)</p> <p>A2.7 工作人員權益相關制度訂定及執行情形</p> <p>A2.8 工作人員勞動條件符合法令情形</p> <p>B1.5 跨專業整合照護執行情形</p> <p>A1.11 機構服務績效自評情形</p> <p>B1.5 跨專業整合照護執行情形</p> <p>B2.1 提供服務對象例行及必要之醫療服務情形</p> <p>B2.4 提供服務對象藥事服務情形</p> <p>B2.5 服務對象跌倒預防、處理及監測情形</p> <p>B2.14 服務對象健康檢查及健康管理情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
	<p>期之循環菜單，且與每日餐食相符，每週均提供至少1次快樂餐，其中大多數榮家之膳食及菜單服務擬定均符合規定。</p> <p>16. 大多數榮家均提供個別化餐食服務，食物質地符合服務對象之生理需求，且依規定進行膳食滿意度調查，落實改進服務。</p>	<p>估亦不足及未對特定用藥有全面分析與掌握；另物理治療師則有多所榮家未常態聘任，無法發揮生活復健專業效能，如協助老人肢體運動與跌倒預防。建議應加強各專業人力投入全家區榮民長輩健康管理照顧的頻率與效能，部分未聘有專任物理治療師或職能治療師機構應長期特約相關專業人員，協助長輩生活復健與預防性機能強化工作。</p> <p>8. 整體全區全人照顧 1、健康管理 1、自我照顧能力促進 1：目前榮家照顧體制部分的照顧觀點仍停留在疾病的照顧與管理，缺乏整體全區全人自我健康管理的概念。建議宜加強工作人員協助長輩提升自我照顧能力。</p> <p>9. 個人化裝扮 1、預防性照護 1、個案評估 1、服務對象參與照顧決策 1、在職教育訓練 1：失智症專區長輩不宜穿制式統一制服，缺乏個人個別化打扮尊重同時亦可能造成個案混亂。安養區長輩缺乏預防性照護策略與措施，且個案評估較多身體疾病方面，較少心理層面與行為問</p>	<p>B3.5 提供重度失能臥床服務對象日常活動情形</p> <p>B3.6 提供服務對象自我照顧能力之協助與促進情形</p> <p>A2.10 新進工作人員職前訓練情形</p> <p>A2.11 在職教育訓練計畫訂定及辦理情形</p> <p>B2.14 服務對象健康檢查及健康管理情形</p> <p>B3.5 提供重度失能臥床服務對象日常活動情形</p> <p>B3.6 提供服務對象自我照顧能力之協助與促進情形</p> <p>A2.10 新進工作人員職前訓練情形</p> <p>A2.11 在職教育訓練計畫訂定及辦理情形</p> <p>B1.1 個案服務計畫與評值及管理情形（二級）</p> <p>B2.14 服務對象健康檢查及健康管理情形</p> <p>B3.4 提供服務對象清潔服務情形(含身體、寢具及衣物)</p> <p>B3.6 提供服務對象自我照顧能</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
		<p>題評估與處理，與對象或家屬共同討論的機制建構未周全。榮家應加強全體工作者長期照護與老人人性社會化照顧理念，降低不必要的醫療就醫行為與處置。</p> <p>10. 人力不足 1、專業知能 1、服務審查與監督 1、在職教育訓練 1:部分榮家照服人力不足，且相關照顧技巧仍待加強。護理與服務人員對正確約束認知評估、監測與執行正確性普遍不足，造成仍有不當的約束；且普遍在長輩皮膚照護、疼痛照護與口腔照護知能亦不足。應加強實務工作者相關教育，提升其照護知能。</p> <p>11. 服務審查與監督 1、個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1:部分榮家服務對象之相關紀錄(如意外、定期評估、緊急送醫、品質事件…)，配合行政作業，有多種版本表單必須陳核上級查閱，造成工作人員文書作業繁雜，增加負荷。應整合內部管理合理交班機制，減少不必要行政程序及庶務性工作。</p> <p>12. 個案紀錄標準化 1、跨專業整合照顧 1:各榮家對個案照護評估、計畫作為及執行服務措施等，一致性較弱，專</p>	<p>力之協助與促進情形</p> <p>A2.5 照顧服務員設置情形（一級）</p> <p>A2.11 在職教育訓練計畫訂定及辦理情形</p> <p>B2.6 服務對象壓瘡預防、處理及監測情形</p> <p>B2.7 服務對象疼痛偵測與處置情形</p> <p>B2.8 服務對象約束處理及監測情形</p> <p>B2.12 提供移除鼻胃管之增進照護計畫及執行情形</p> <p>A1.8 機構文書、文件處理及保管情形</p> <p>B1.1 個案服務計畫與評值及管理情形（二級）</p> <p>B1.2 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形（二級）</p> <p>B1.1 個案服務計畫與評值及管理情形（二級）</p> <p>B1.2 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形（二級）</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
		<p>業照顧紀錄分散置放，如醫師巡診、營養師評估及社工輔導等紀錄，分別存於不同檔案，無法從一份個案資料中完整了解各專業整體樣貌與互動機制。應整合各專業（醫護、社工），每份個案應留存完整所有專業紀錄。</p> <p>13. 整體性品質管理監督機制 1、原因分析 1、缺失改善 1： 在服務品質管理方面，各榮家仍多以評鑑指標進行評（稽）核，未依實際狀況擬定合宜標準，缺乏整體性品質管理監督規劃，另分析多仍存於個別登錄計算，缺乏真因分析與PDCA改善方案。應有具體且整體性的品質管理計畫，明確從結構面、過程面與結果面進行整個榮家照護體系的品質管理監督，而非僅護理人員的六項品質指標。</p> <p>14. 專業知能 1、整合專業資源 1、整體全區全人照顧 1、健康管理 1、在職教育訓練： 隨時代變遷，榮家對高齡榮民長輩照顧觀念亦應調整；近年來榮家經營者已自許為老人福利專業照顧管理者，實為一大進步。未來，應融入長期照護之專業思維，重視基層人力穩定，導向關懷性服務，視病猶親的將榮家長輩當自家長輩體恤與照顧。</p>	<p>B1.3 機構資訊化建置及管理情形</p> <p>B1.5 跨專業整合照護執行情形</p> <p>A1.1 工作手冊及行政管理規定。</p> <p>A1.3 定期召開服務品質會議及其辦理情形</p> <p>A1.11 機構服務績效自評情形</p> <p>B1.2 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形（二級）</p> <p>A2.10 新進工作人員職前訓練情形</p> <p>A2.11 在職教育訓練計畫訂定及辦理情形</p> <p>B1.1 個案服務計畫與評值及管理情形（二級）</p> <p>B1.5 跨專業整合照護執行情形</p> <p>B1.6 社區資源聯結及運用情形</p> <p>B2.1 提供服務對象例行及必要之醫療服務情形</p> <p>B2.14 服務對象健康檢查及健康管理情形</p> <p>B3.6 提供服務對象自我照顧能</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
		<p>另每位長輩的整體健康管理並非僅停留在疾病管理，應更積極將每位長輩的健康管理融入三段五級照顧模式，結合現有榮院醫療資源，對區域榮民採分級友善管理，從預防性失能及限制殘障多元著力，發揮以榮民為核心的全人關懷照顧，建構榮家為高齡友善社區。</p> <p>15. 績效評值 1、原因分析 1：多數榮家在護理照顧計畫雖列出目標與計畫，但多未能依目標對執行項目逐一做評值，及對個案護理問題作根本原因分析(Root Cause Analysis RCA)確認，以致問題持續及使照顧計畫流於形式，無法彰顯成效與影響養護照顧品質。應依照照顧目標將執行項目做評值調整。</p> <p>16. 專業知能 1、環境設施設備檢修改善 4、服務審查與監督 2、在職教育訓練 1、宣導溝通 1、感染控制 5：抽檢部分榮家照服員雖有感控正確認知，惟於照護住民後，戴手套仍碰觸窗簾、門把及水龍頭等不當作法，已違反清潔、消毒及感控滅菌等相關規定。建議安養護區護理(工作)站及住房，應使用加蓋垃圾桶；養護區病房、公共區域公廁及餐廳洗手台，放置肥皂及備有擦(烘)手設施</p>	<p>力之協助與促進情形</p> <p>D7 尊重服務對象信仰情形</p> <p>A1.11 機構服務績效自評情形</p> <p>B1.1 個案服務計畫與評值及管理情形(二級)</p> <p>B1.2 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形(二級)</p> <p>A2.5 照顧服務員設置情形(一級)</p> <p>A2.11 在職教育訓練計畫訂定及辦理情形</p> <p>B2.2 防疫機制建置情形(二級)</p> <p>B2.9 服務對象感染預防、處理及監測情形</p> <p>C1.7 餐廳設備、環境清潔衛生情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
		<p>(備)或擦手紙，並於餐廳外張貼衛生宣導警語；公共扶手應每日做好清潔與消毒工作；另強化工作人員感染控制之教育訓練，並定期抽測，以提升照顧品質及感控知能。</p> <p>17. 服務對象參與照顧決策 1、個別化服務 2、合約規範與履約管理 1:快樂餐準備部分榮家快樂餐採準備很多餐點供住民選擇模式辦理，並非依住民個人偏好自由選擇產生。建議可採以個別及團體提供快樂餐之模式及決策程序，滿足住民多樣化食物的服務方式及精神需求；或於委外伙食合約，律定及強化提供住民個別化營養評估，以完備及符合住民客製化飲食需求。</p> <p>18. 個別化服務 2、合約規範與履約管理 1、跨專業整合照顧 1、績效評值 1：由於榮家並未配置營養師，住民營養評估與飲食供應，依賴委外承商辦理，有關住民疾病(腎臟病、痛風、高血壓...等)飲食，僅就一般少油、少鹽及少糖原則採一致模式提供。應擴大住民高發生率疾病類別之差異伙食需求規劃與提供；另落實飲食照護計畫，將營養計畫、血液生化檢查(驗)及護理措施及紀錄相互</p>	<p>B4.1 服務對象膳食及菜單擬定情形</p> <p>B4.2 提供個別化飲食情形</p> <p>B4.3 服務對象營養評估及紀錄情形</p> <p>B4.4 管灌服務對象餵食情形</p> <p>D11 辦理服務滿意度調查情形</p> <p>B1.5 跨專業整合照護執行情形</p> <p>B2.14 服務對象健康檢查及健康管理情形</p> <p>B4.1 服務對象膳食及菜單擬定情形</p> <p>B4.2 提供個別化飲食情形</p> <p>B4.3 服務對象營養評估及紀錄情形</p> <p>B4.4 管灌服務對象餵食情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
		配合，定期評值追蹤及修正。	
三、環境設施與安全維護（洪信一、陳佩瑜、陳桂美與蘇台齡委員）	<p>1. 由於榮家為公務機關，在環境設施與安全維護方面，自89年度起至103年度止，擬訂榮家總體營造中程計畫，逐年編列預算改善榮家榮民生活設施等；房舍總樓地板面積、寢室樓地板面積及服務對象日常活動場所面積均符合規定，且寢室建築物均領有使用執照；符合老人福利機構設立標準及評鑑指標之規範，特別予以高度肯定。</p> <p>2. 各榮家將技術工級人員編成勤務班（如水電、木工及鍋爐），並具備相關專業證照，就家區建物、設施及設備等定（不定）期實施維修與保養；故榮家員工及榮民使用之設施均屬堪用。</p> <p>3. 各榮家交通設備多數均由公務預算購置，如首長座車、行政用車、救護車及復康巴士，榮民捐贈交通車及救護車等亦列單位財產（極少租賃）；抽</p>	<p>1. 建築物用途變更 1:各榮家應再核對其區內建築物使用執照登記之用途，尤其參照老福法相關規範設置供作長期照顧機構中之長期照護或失智類型，其建築物使用面積大於500平方公尺者，如與使用執照登載之用途不同時，需申請辦理「建築物用途」變更（未達為H1類、以上為F1類）。</p> <p>2. 環境設施設備檢修改善 1:有關無障礙設施之相關規定，由各榮家提供書面資料顯示，寢室之建築物，早於64年間即有取得建造執照者，不同時期興建之建築物，其設置之無障礙設施之依據之規範亦不同，請各榮家確依內政部101年11月16日修正發布「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」規定，檢視無障礙設備及設施設置，不符項目依規範予以改善。</p> <p>3. 環境設施設備檢修改善 2、環境設施及設備清潔 1:部分榮家於家區仍置放已損壞鏽蝕座椅，休閒涼亭座椅過於髒亂、寢室浴廁水龍頭或淋浴管線漏水、電源差座蓋板鬆脫、寢室扶手螺絲鬆脫及消防栓面板嚴重鏽蝕等；上述雖不致影響榮民生活與安</p>	<p>A1.7 過去3年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形</p> <p>C1.1 機構房舍總樓地板面積及使用現況符合法規情形（一級）</p> <p>C1.2 房舍及設備之維護與堪用情形</p> <p>A1.7 過去3年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形</p> <p>C1.1 機構房舍總樓地板面積及使用現況符合法規情形（一級）</p> <p>C1.2 房舍及設備之維護與堪用情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
	<p>檢 17 輛救護車、19 輛行政車（1 輛國防部贈送大型交通車）及 2 輛復康巴士，共 38 輛；車內各項配備、乘客險及指派專門負責保管與定期保養、維修有紀錄。另部分榮家行政車雖置小型急救包，但於榮民旅遊等任務時，陪伴護理人員自備大型急救袋，確保榮民旅遊安全，值得肯定。</p> <p>4. 各榮家伙食供應均採委外方式辦理，故餐廳及廚房內部管理亦由廠商負責；無論集中用餐或分散至各堂隊用餐，均已採自助餐方式供應，便利性、設施設備等均能滿足榮民需求，對行動不便者，則請替代役或志工協助置放餐盤於餐桌；失能養護榮民無需離開其生活群或照護單元，均能規劃設置用餐空間；部分餐廳與廚房相連，設置塑膠防蚊蠅簾或氣動玻璃門，與廚房區隔，確保餐廳空氣品質。</p> <p>5. 寢室及浴廁緊急呼叫</p>	<p>全，但魔鬼藏在細節裡，請相關榮家能加強各類建物及設備等維修工作，除保持堪用外，更應加強清潔與後續保修工作。</p> <p>4. 環境設施設備檢修改善 1、消防安全 2:交通車輛配置與保養，尚有值得注意處，無論任何車輛每具滅火器均應裝掛定期檢查紀錄，俾確實掌握藥粉使用情形；有 1 部行政車，滅火器藥粉已過期，未及時更新；1 部藥粉過期雖已更新，然舊有過期標示未及時撕除；另請榮家於行政車每趟任務返回後應及時清理，以確保車內整潔。</p> <p>5. 環境設施及設備清潔 3、宣導溝通 1:餐廳設施與環境尚有幾點值得注意處，餐廳用餐桌椅勿置放榮民個人餐具與毛巾，應購置餐具櫃置放或柔性勸導榮民攜回，確保餐廳環境整潔與衛生品質；每日清潔紀錄公布於明顯處所，讓榮民能感受清潔用餐環境；少數榮家餐廳兼娛樂休閒功能，應加強環境整潔與維護。</p> <p>6. 緊急呼叫系統設置 2:緊急呼叫系統設置方面，尚有少數榮家位置不符，安養堂寢室未全面裝緊急呼叫鈴；另部分榮家安養護榮民寢室無障礙坡道，應於兩端加裝求</p>	<p>C1.6 交通設備配置及保養情形</p> <p>C1.7 餐廳設備、環境清潔衛生情形</p> <p>C1.8 日常活動空間(如閱覽區、活動區、會客區)及設施、設備設置情形</p> <p>C1.9 寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形(一級)</p> <p>C1.10 無障礙通路設置情形(二級)</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
	<p>系統設置情形，因本項為一級指標，且攸關住民安全，故各榮家均甚為重視；經現地察看，本項目多數榮家均符合規定，並抽查測試按緊急呼叫鈴，服務人員均能立即反應處理；部分2至3所榮家無障礙坡道則以無線方式設置「求（協）助鈴」，值得肯定。</p> <p>6. 各榮家均未全面禁菸或設置符合規定之吸菸室，故評核時係依菸害防制法（第15、16條）規定辦理。現場察看，辦公場所及榮民寢室全面禁菸，並依規定於入口處設置明顯禁菸標示；戶外吸菸區，不得設於必經之處，多數榮家均符合規定；另幅員較大之榮家，尚建立導引標示，用心作法，值得肯定。</p> <p>7. 有關無障礙設施及安全維護部分，各榮家之老舊建築均依年度計畫完成或陸續改善，新建築亦規劃了友善環境的空間；並依規定辦理建築物公</p>	<p>（協）助鈴，以確保身障或年邁體衰榮民行的安全；以上均請相關榮家改進。</p> <p>7. 宣導溝通 1: 部分榮家於行政大樓或老舊榮舍進門口所設置禁菸標示，太小不明顯，或以臨時性貼紙護備後用繩索綁於門口，或於進門內部張貼牆上等；另3所榮家戶外吸菸區設於必經之處，以上不符榮家均請改進。</p> <p>8. 環境設施及設備清潔 1、合約規範與履約管理 1、服務審查與監督及監督 1、績效評值 1、感染控制 1: 各榮家廚房清潔衛生等內部管理，均委外辦理，其內控稽核機制，應以加強履約管理為主，定期抽查廚房各項作業，紀錄備查，以確保食材及供餐品質。另每餐供應之食物檢體應用較小容器獨立(分別)盛裝，以便於追溯污染來源及符合抽樣目的。</p> <p>9. 環境設施及設備清潔 2、宣導溝通 1: 飲用水設備管理上，應每月定期將各飲水機檢查保養紀錄備查；另每季定期執行之大腸桿菌群檢驗報告結果證明，張貼於飲用水設備明顯處，以符「飲用水連續水固定備使用及維護管理辦法」相關規定。</p> <p>10. 廢棄物處理 4、服務審查與監督 1: 各榮家事業廢棄物處</p>	<p>A1.1 工作手冊及行政管理規定</p> <p>A2.12 廚工及供膳人員領照及接受教育訓練情形</p> <p>C1.14 廚房清潔衛生情形</p> <p>C3.6 機構飲用供水設備安全及清潔情形</p> <p>C3.5 事業廢棄物處理情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
	<p>共安全檢查簽證申報，維持避難逃生路經通暢，</p> <p>8. 各榮家污物處理、事業廢棄物處理、隔離空間設置與使用及輸送之動線路徑、機構飲用供水設備及水塔清洗等，均符合規定。</p> <p>9. 在安全維護4項一級指標，其中消防及防火管理部分，各榮家經歷過往4次評鑑，均已達一定水準，且為提升消防及災害應變已採積極作為，如各堂指派多名員工參加防火管理訓練，更換消防安全設備維修執行不力公司及對歷年評鑑或每年地方消防主管機關定期查核缺失，及時改善；已落實消防安全知識與能力至基層實務面。另依所訂定之災害(風災、水災及地震等)緊急應變措施及處理之計畫，辦理週、月、半年疏散實作演練，提升避難引導效率。以上作為，確保住民人身安全，值得肯定。</p>	<p>理貯存冰箱，其溫度應定期檢測，確保溫度低於5度C；若高於5度C以上，相關貯存物應以1日為限；最外層明顯處標示廢棄物名稱、產生廢棄物之事業名稱、貯存日期、重量、清除處理機構名稱及區別有害事業廢棄物特性之標誌外，感染性廢棄物另應標示貯存溫度；冰箱亦應上鎖，以防止外不肖人員擅自取得。</p> <p>11. 環境設施設備檢修改善 1、消防安全管理 1:各榮家建築物公共安全檢查簽證申報、避難逃生路徑及災害(風災、水災及地震等)緊急應變措施及處理情形等3項，雖均已達標準，但仍有1所榮家未完成建築物公共安全檢查簽證申報，主要係「內部裝修材料」項不符規定，已請提改善計畫，依程序辦理。</p> <p>12. 環境設施設備檢修改善 2、消防安全管理 1:有關「內部裝修材」係材料之耐燃等級須符合規定，除必須附耐燃證明文件外，後續使用涉及有建築法令規定之室內裝修行為者，亦需提室內裝修之許可文件；各榮家建築物如涉及有室內裝修管理辦法第3條之規定者，應循既定程序申請許可。</p>	<p>A1.10 意外或緊急事件處理情形</p> <p>C2.1 建築物公共安全檢查簽證申報情形(一級)</p> <p>C2.2 消防安全設備設置、檢修申報及管理情形(一級)</p> <p>C2.3 疏散避難逃生系統設置情形(一級)</p> <p>C2.4 訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練(一級)</p> <p>C2.1 建築物公共安全檢查簽證申報情形(一級)</p> <p>C2.2 消防安全設備設置、檢修申報及管理情形(一級)</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
		<p>13. 消防安全管理 3、環境設施設備檢修改善 1:在消防安全仍待加強計有：部分榮家火警受信總機開關未定位，請務必確保相關開關動作定位；部分場所有一位置設置2套之消防栓箱及手動報警機，應加強使用與管理；檢修申報、消防安全檢查註記之消防安全設備不符規定項目及內容，應立即辦理缺失維護，提高消防安全設備改善成效。</p> <p>14. 消防安全管理 3、宣導溝通 1:在防火管理方面仍應注意改進有：部分場所窗簾或地毯之防焰標示脫落或未見；另有住民基於隱私等因素，自行裝設大片窗簾，請確認安全無慮或加強勸導防焰情形；部分榮家自炊廚房，應注意用火用電周遭乾淨整潔與不堆置可燃物、個人抽菸及入冬時伙鍋與電暖器使用等。以上均請加強宣導並增加關懷訪視次數。</p> <p>15. 消防安全管理 3、在職教育訓練 1:有鑑於近年來國內外安養護機構，意外事故多發生於夜間，照顧人力相對少，且住民處於休息狀態致警覺性較低，故各榮家應持續加強夜(晚)間及假日之自衛消防編組與實務演練。另</p>	<p>A1.1 工作手冊及行政管理規定</p> <p>C2.2 消防安全設備設置、檢修申報及管理情形（一級）</p> <p>C2.2 消防安全設備設置、檢修申報及管理情形（一級）</p> <p>A1.10 意外或緊急事件處理情形</p> <p>C2.1 建築物公共安全檢查簽證申報情形（一級）</p> <p>C2.2 消防安全設備設置、檢修申報及管理情形（一級）</p> <p>C2.3 疏散避難逃生系統設置情形（一級）</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
		<p>失智專區，因進出及門窗設計有安全管制，應於消防實作演練著重避難引導，使員工熟悉避難動線門窗開啟及人員引導之順暢。另自衛消防編組名冊，請隨人員異動及時更新緊急聯絡電話等資料，另家區若有工程施工，應製作施工防護計畫書。</p> <p>16. 標準作業流程 1、災害緊急避難作業 3：災害應變作為，災害潛勢圖應清晰列印、詳細分析潛勢狀況、定期更新並納入作業規範，榮家周邊之村里簡易避難疏散圖，一併詳細製作（如未標示榮家位置），放大張貼於明顯處所；疏散撤離作業流程，應依榮家安養護各種狀況（人、事、時、地、物）等，實際情形詳加規劃；緊急避難包之準備，應階段性逐步規劃補充。</p>	<p>C2.4 訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練（一級）</p> <p>C2.4 訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練（一級）</p>
四、權益保障（蔡芳文委員）	<p>1. 不論是書面資料的完整性，或日常生活照顧實務面的「食、衣、住、行、育、樂、醫療」等服務，均已落實在榮民長輩的權益上；另輔導會對榮家中程計劃整體政策面的投入，總言之，本項權益保障的工作確實是值得肯定與讚賞。</p> <p>2. 生活公約除資料完整</p>	<p>1. 宣導溝通 2：加強靈性關懷及臨終照顧之宣導文宣收集，並放置於明顯處讓工作同仁及住民或親人均可閱讀。</p> <p>2. 申訴處理 2、宣導溝通 1：應將住民書面申訴或口頭申訴意見，均列入紀錄。並將工作團隊已執行或決議但未能執行事項，在最短時間內公告處置情形，且進行分析，將結果對員工說明或宣導，以減少同樣事件再發生的機</p>	<p>D7 尊重服務對象信仰情形</p> <p>A1.3 定期召開服務品質會議及其辦理情形</p> <p>D6 服務對(家屬)申訴意見反應辦理情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
	<p>外，公告之字體大，位置也非常明顯。</p> <p>3. 居家情境與平等使用空間設置，具人性化的生活空間與環境。</p>	<p>率。</p>	
<p>五、 改 進 及 創 新（各 委 員、龍 紀 萱 委 員 總 評）</p>	<p>1. 部分榮家 100 年評鑑建議事項逐項列出具體改進情形，並佐以照片印證，量化顯示成效，值得肯定。</p> <p>2. 各項為提升榮民生活品質或改善專業服務效能的創新措施，更是令人感動；如從保障榮民的權益及安全維護，如協助渠等申請中低收入戶老人生活津貼，防撞電梯設計，養護榮民尿壺使用等，生活上的食、衣、住、行、育、樂及醫療保健的改善，到懷舊團體與圓夢計畫的執行，甚至環境的改造與變革等，都為榮民們的生活增添積極正向的一面。</p> <p>3. 護理照護過程常研發照顧小技巧有多項小創意產生，提昇長輩自我照顧協助與促進能力。</p> <p>4. 將服務亮點亦納入創新措施，如老兵與追</p>	<p>1. 缺失改善 1：多數榮家對 100 年評鑑建議改進及輔導事項，並未逐項將近 3 年具體之改進情形列出，僅提出 103 年內之改進情形，凸顯不重視每 3 年 1 次之評鑑總結報告與委員意見。</p> <p>2. 創新措施執行 2、在職教育訓練 1：各榮家對創新業務相當用心，提出 10 餘項作法，經書面資料審閱，多屬例行性或延續 100 年評鑑總結報告資料所提出之作法；各榮家應深入思考或赴其他老人福利機構觀摩學習，提出創新模式、策略及研發或於刊物發表專業文章等，以符評鑑指標基準之評分標準。</p> <p>3. 創新措施執行 1、績效評值 1：各項創新措施應有計畫或預算來源，經行政程序簽奉首長核定後，落實執行，告一段落，應就員工意願與榮民滿意度實施問卷調查，瞭解成效，以作為後續常態及擴散（推廣）至其他作法之依據。</p>	<p>A1.11 機構服務績效自評情形 E1 前次評鑑建議事項改善情形</p> <p>A1.11 機構服務績效自評情形 A2.11 在職教育訓練計畫訂定及辦理情形 E1 前次評鑑建議事項改善情形 E2 創新措施及執行情形</p> <p>A1.4 業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形 A1.11 機構服務績效自評情形 D11 辦理服務滿意度調查情形 E2 創新措施及執行情形</p>

評鑑項目	機構優點	建議改進及輔導事項之編碼	建議改進及輔導事項對應之2015年老人福利機構評鑑標準
	兵少年生命傳承及產學合作，國小學生至榮家親訪榮民口述歷史並上網登錄，銀髮長輩懷舊藝術彩色人生，個人電器 PAT 檢測，索瑪立方體裝炭遊戲及數項服務照顧作法，頗具巧思，若能將成效具體呈現，值得推廣至各榮家。		

註 1：「建議改進及輔導事項之編碼」欄位之粗體字是研究者對評鑑委員建議改進及輔導事項之內容編碼與同類編碼出現的次數。

註 2：由於機構執行的各項照顧服務措施通常會涉及多項資源及流程，故對應的評鑑標準非單一，為落實改進事項，本文整理出可能的對應評鑑標準。

資料來源：國軍退除役官兵輔導委員會（2014）。103 年度國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家評鑑報告，12-23 頁。