

八德榮譽國民之家109年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	<ol style="list-style-type: none"> 訂有工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		<ol style="list-style-type: none"> 訂有本家服務績效自評計畫或辦法。 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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合
		<ol style="list-style-type: none"> 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。 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 checked="" 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 checked="" 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
		<ol style="list-style-type: none"> 聘用照顧服務員人數及人員資格符合法規規定。 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 checked="" 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	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合

		<p>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。</p>	
		<p>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。</p>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/>完全符合</p>
		<p>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</p>	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合 A. <input checked="" type="checkbox"/>完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 建物現況與使用執照登載用途相符。 2. 房舍總樓地板面積符合老人福利機構設置標準規定。 3. 寢室樓地板面積符合老人福利機構設置標準規定。 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。 	<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 checked="" type="checkbox"/>完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有建物及各項設備之維護作業規範。 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。 3. 房舍、室內傢俱及各項設備定期維護(修)且有紀錄。 	<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 checked="" type="checkbox"/>完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 寢室設施符合老人福利機構 	<p>E. <input type="checkbox"/>完全不符合</p>

		<p>設置標準及相關法規。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 寢室有自然採光及照明設備，通風佳，無異味。 3. 服務對象可依不同溫度需求安裝調整冷暖之設施。 4. 配置可調整光度之照明燈具。 	<p>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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 公共空間有良好採光及照明設備。 2. 公共空間通風佳，無異味。 3. 未靠窗之公共空間，有充足人工照明。 4. 未靠窗之公共空間，有充足空調設備。 	<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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2. 餐廳之設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 3. 設置區位符合便利性。 4. 餐廳環境美化。 	<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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
<p>二</p>	<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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)。 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>E. <input type="checkbox"/> 完全不符合 C. <input type="checkbox"/> 符合第1項 A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 每位服務對象每月追蹤測量體重1次，並有紀錄。 	<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</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飲食照護計畫。</p>	<p>分符合。 A. <input checked="" type="checkbox"/>完全符合</p>
		<p>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。 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)。 3. 有電視、音響、影音及其他適當之康樂設備。 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>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 checked="" type="checkbox"/>完全符合</p>
		<p>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合宜之餐具。 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。 3. 有私人餐具、飲用水用具。</p>	<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 checked="" type="checkbox"/>完全符合</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。 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。 3. 每週至少一次清潔環境，且</p>	<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 checked="" type="checkbox"/>完全符合</p>

		<p>有紀錄。</p> <p>4. 具其他用途者皆符合相關規定。</p>	
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>	<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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<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>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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</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，</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>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>項</p> <p>A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合</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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
<p>四</p>	<p>關懷多元對象及城鄉差距,促進社會資源公平使用</p>	<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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 	<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 checked="" 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"> 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。 2. 會議決議事項有執行及追蹤管考制度。 	<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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 有網路通訊設施及連線設備。 2. 本家全球資訊網介紹服務內容(含收費標準)。 3. 訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。 4. 有服務對象管理系統，並隨時更新內容。 5. 有專人維護。 	<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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 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 	<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</p>

		<p>登載。</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>分符合。</p> <p>A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合</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 checked="" 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 checked="" 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</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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>

		期分析，留有紀錄。	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年辦理1次(含以上)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。 	<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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 每季於本家全球資訊網對外公開徵信。 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>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 checked="" 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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 資料完整正確清晰。 3. 資料及時更新。 	<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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有生活公約或權益規範。 2. 生活公約或權益規範公告於本家家部及各堂公告欄。 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住民自治幹部會議且有紀錄。 	<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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
六	掌握社經	1. 針對衛生福利部或輔導會評	E. <input type="checkbox"/> 完全不符合

發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>鑑之改進事項擬訂具體改進措施。</p> <p>2. 確實執行，並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</p>	<p>C. <input type="checkbox"/> 符合第1項</p> <p>A. <input checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
	<p>1. 具有創新模式、策略或連結方式。</p> <p>2. 上述創新措施具有成效。</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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>
	<p>1. 配合桃園市政府成立社區關懷據點。</p> <p>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。</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 checked="" type="checkbox"/> 完全符合</p>