

# 112年 榮譽國民之家評鑑報告

112年榮譽國民之家評鑑報告



溫馨如親家庭化

開放共融社會化

照顧服務智能化

營造榮家專業優質環境



國軍退除役官兵輔導委員會 編印



中華民國112年12月  
國軍退除役官兵輔導委員會 編印

# 112 年國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家評鑑報告

## 目 錄

壹、前言.....	1
貳、評鑑過程.....	2
參、評鑑成績.....	10
肆、委員指標分項建議.....	13
【經營管理效能】—管理類.....	13
【個案權益保障】—社工類.....	17
【專業照護品質】—護理類.....	21
【安全環境設備】—消防類、建管類.....	31
伍、各榮家優點與建議改進及輔導事項.....	37
陸、結語.....	98
◎附件 112 年國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮譽國民 之家評鑑實施計畫 .....	101

# 112 年國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家評鑑報告

## 壹、前言

國軍退除役官兵輔導委員會（以下稱本會）所屬各榮譽國民之家（以下稱各榮家），係依據「國軍退除役官兵輔導條例」相關規定設置，並安置符合就養條件之退除役官兵，與衛生福利部（以下稱衛福部）所屬公、私立老人福利機構，在法源、制度、性質及主要收置對象等，有所不同；惟照顧對象的權益、榮家設施設備及服務照顧品質，應與公私立機構齊一標準。爰此，本會參採衛生福利部社會及家庭署 110 年度老人福利機構評鑑因應 COVID-19 疫情延後辦理實施計畫指標，結合內部相關規定及榮家實況，辦理 112 年度榮家評鑑，期能保障住民權益，促進所屬榮家整體業務發展，進而提昇服務水準，確保住民在機構內得到良好之服務品質與人性化照顧。

各榮家從筭路藍縷的順應時代需求草創，歷經 60 多年來的改隸、轉型及功能調整，榮家的成長過程，見證了政府基於憲法增修條文第 10 條第 9 項明定：「國家應尊重軍人對社會之貢獻，並對其退伍除役後之就學、就業、就醫、就養予以保障。」隨著社會的發展，榮家承擔及提供了絕大多數單身年邁榮民，一個最佳頤養天年的場所；同時因為時空轉變，榮民就養安置需求漸有不同，經迭次調整服務照顧功能，自早年以單身就養住宿需求為主，隨渠等年歲增長，體能衰退，調整至今兼具安養及失能、失智養護等多功能福利服務機構現況。更伴隨著國內人口高齡化趨勢，各榮家積極因應未來需求，建構更完善的長照服務網。

輔導會配合政府長照政策推動，逐次提升榮家功能及擴大收置對象，自 91 年起即主動與前內政部社會司協商，參照全國老人福利機構評鑑實施計畫，採一致性指標與基準及聘請外部評鑑委員，辦理本會所屬榮家評鑑作業，其後陸續於 94、97、100、103 年及 106 每 3 年辦理 1 次。108 年「老人福利機構評鑑及獎勵辦法」調整為

每 4 年辦理 1 次評鑑，本會比照調整訂於 110 年評鑑。惟 110 年、111 年因新冠肺炎疫情影響，為免榮家分散防疫量能，順延至本(112)年已是第 7 次評鑑作業。歷次評鑑均針對評鑑總結意見及委員之建議改進與輔導事項，敦請各榮家逐年提出改進情形，近十餘年來，無論硬體設施與軟體照顧品質，均有明顯進步，亦引進新的服務照顧思維及智慧長照產品，終能與社福政策與走向一致，無縫接軌。

本次評鑑，自 112 年 7 月 21 日至 10 月 6 日止，依序對 16 所榮家實施現地訪查，各評鑑委員在炎夏酷熱的天候及緊湊行程下，發揮專業所長採客觀的標準協助本會對 16 所榮家進行評鑑，謹表由衷感謝。以下謹就評鑑過程、評鑑成績、委員指標分項意見、各榮家優點與建議改進及輔導事項、結語等，分別敘明。

## 貳、評鑑過程

### 一、評鑑小組

為使評鑑工作順利推動，本會成立評鑑小組，召集人由吳副主任委員志揚擔任，就養養護處周處長興國擔任副召集人，評鑑委員係由衛福部社家署所提供各類別委員名單中遴選。梁亞文（國立臺中科技大學老人服務事業管理系教授）為管理類委員；龍紀萱（國立臺南護理專科學校老人服務事業科副教授）、林昱宏（國立臺北護理健康大學健康事業管理系所講師）為社工類委員；李莉（財團法人新北市私立雙連安養中心品質總監及臺灣長期照護專業協會常務監事）、紀夙芬（長庚醫療財團法人桃園長庚紀念醫院護理部督導）為護理類委員；內政部消防署郭貞君擔任消防類委員，管理類委員則由榮家所在地縣市政府建管單位指派專人（雲林場次則由前內政部建築研究所工程技術組組長陳建忠委員），每場次共 6 人參與評鑑作業（管理 1、社工 1、護理 2、建管及消防各 1）。名單如附表：

## 本會 112 年榮譽國民之家評鑑小組名單

職稱	姓名	服務單位	備註
一、本會代表			
正召集人	吳志揚	輔導會副主任委員	
副召集人	周興國	輔導會就養養護處處長	
副召集人	賀 華	輔導會就養養護處副處長	
二、管理類領域學者專家			
委員	梁亞文	國立臺中科技大學老人服務事業管理系教授	
三、社工領域學者專家			
委員	龍紀萱	國立臺南護理專科學校老人服務事業科副教授	103、106 年評鑑委員
委員	林昱宏	國立臺北護理健康大學健康事業管理系所講師	
四、護理專業學者專家			
委員	李莉	財團法人新北市私立雙連安養中心品質總監及臺灣長期照護專業協會常務監事	
委員	紀夙芬	長庚醫療財團法人桃園長庚紀念醫院護理部督導	
五、建管、消防業務之專家			
委員	郭貞君	內政部消防署科長	
委員	陳建忠	前內政部建築研究所工程技術組組長	
委員		各縣市建管單位人員	

## 二、評鑑對象

計板橋、臺北、桃園、八德、新竹、中彰、彰化、雲林、白河、佳里、臺南、岡山、高雄、屏東、花蓮、馬蘭共 16 所榮家。

## 三、評鑑期程

自 112 年 7 月 21 日至 10 月 6 日止。

評鑑行程表

順序	時間	受評機構
1	7 月 21 日 (五) 0900-1200	臺北榮家
	7 月 21 日 (五) 1330-1630	板橋榮家
2	8 月 03 日 (五) 0900-1200	中彰榮家
	8 月 03 日 (五) 1340-1640	彰化榮家
3	8 月 15 日 (二) 0830-1130	雲林榮家
4	8 月 24 日 (四) 1330-1630	馬蘭榮家
	8 月 25 日 (五) 0900-1200	花蓮榮家
5	9 月 01 日 (三) 0830-1130	新竹榮家
6	9 月 07 日 (四) 0900-1200	岡山榮家
	9 月 07 日 (四) 1400-1700	臺南榮家
7	9 月 08 日 (五) 0900-1200	佳里榮家
	9 月 08 日 (五) 1400-1700	白河榮家
8	9 月 27 日 (三) 0800-1100	屏東榮家
	9 月 27 日 (三) 1330-1630	高雄榮家
9	10 月 06 日 (五) 0900-1200	桃園榮家
	10 月 06 日 (五) 1330-1630	八德榮家

#### 四、評鑑指標

評鑑指標整合分有 5 大面向、74 項基準，分別為：

- (一)經營管理效能：計有 15 項指標，占總分 20%。
- (二)專業照護品質：計有 31 項指標，占總分 40%。
- (三)安全環境設備：計有 16 項指標，占總分 25%。
- (四)個案權益保障：計有 9 項指標，占總分 13%。
- (五)服務改進創新：計有 3 項指標，占總分 2%。

#### 五、評鑑分工

112 年本會所屬榮家評鑑項目分工表

評 鑑 項 目	委 員	備 註
壹、經營管理效能（占總分 20%）		
管理類 A1. 工作人員權益相關制度訂定及執行情形 A2. 入出機構之管理 A3. 業務計畫及營運(或政策) 方針之擬訂與執行情形 A4. 過去 4 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形 A5. 機構內性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形 A6. 危機或緊急事件風險管理情形 A7. 業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形 A8. 社會工作人員設置情形 A9. 護理人員設置情形 A10. 兼任(特約)專業人員設置情形 A11. 照顧服務員設置情形 A12. 工作人員勞動條件符合法令情形 A13. 新進工作人員職前訓練情形 A14. 在職教育訓練計畫訂定及辦理情形 A15. 廚工及供膳人員領照及接受教育訓練情形	梁亞文委員 紀夙芬委員 (A11)	

貳、專業照護品質（占總分 40%）		
B1. 定期召開服務品質會議及其辦理情形 B21. 工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形	梁亞文委員	
護理類 A B2. 個案服務計畫與評值及管理情形 B9. 提供服務對象例行及必要之醫療服務情形 B11. 服務對象處方藥品安全管理情形 B12. 提供服務對象藥事服務情形 B13. 服務對象跌倒預防、處理及監測情形 B14. 服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形 B15. 服務對象疼痛偵測與處置情形 B16. 服務對象約束處理及監測情形 B21. 工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形 B22. 侵入性照護之執行情形 B23. 提供緊急送醫服務情形 B25. 提供服務對象日常活動情形 B26. 提供服務對象清潔(含身體、寢具及衣物) 及翻身拍背服務情形 B27. 提升服務對象自我照顧能力之促進及相關輔具運用情形	李莉委員	
護理類 B A11. 照顧服務員設置情形 B2. 個案服務計畫與評值及管理情形 B10. 防疫機制建置情形 B17. 服務對象感染預防、處理及監測情形 B18. 服務對象非計畫性住院處理及監測情形 B19. 服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形 B20. 提供管路移除(鼻胃管及導尿管等)之增進照護計畫及執行情形 B24. 服務對象及工作人員接受疫苗注射情形 B28. 服務對象膳食及菜單擬定情形	紀夙芬委員	

B29. 提供個別化飲食情形 B31. 管灌服務對象餵食情形		
B2. 個案服務計畫與評值及管理情形 B3. 機構資訊化建置及管理情形 B4. 服務對象適應輔導或支持措施 B5. 跨專業整合照護執行情形 B6. 服務對象團隊或社區活動辦理情形 B7. 社區資源聯結及運用情形 B8. 與家屬互動及提供服務情形 B27. 提升服務對象自我照顧能力之促進及相關輔具運用情形 B30. 依服務對象個別需要提供適宜餐具及容器情形	龍紀萱委員 林昱宏委員	每一場次 一人
參、安全環境設備（占總分 25%）		
C1. 公共空間及寢室空間採光、照明及通風設備情形 C2. 儲藏設施設置情形 C3. 日常活動空間(如餐廳、閱覽區、活動區、會客區)及設施、設備設置情形 C4. 寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形 C9. 機構使用、建築物防火避難設施與設備安全檢查簽證申報及消防安全設備維護、檢修申報及防火管理情形	梁亞文委員	
C15. 護理站設施設備設置情形	李莉委員	
C7. 餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形 C8. 污物、事業廢棄物處理及環境病媒、蟲害防治情形 C13. 隔離空間設置及使用情形 C14. 設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形 C16. 機構飲用供水設備安全及清潔情形	紀夙芬委員	
建管類 C5. 升降機(電梯) 設置情形 C6. 無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形 C9. 機構使用、建築物防火避難設施與設備安全檢查	建管委員	

簽證申報及消防安全設備維護、檢修申報及防火管理情形 C10. 疏散避難系統及等待救援空間設置		
消防類 C9. 機構使用、建築物防火避難設施與設備安全檢查 簽證申報及消防安全設備維護、檢修申報及防火管理情形 C10. 疏散避難系統及等待救援空間設置 C11. 訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫 (Emergency Operation Plan, EOP) 及作業程序，並落實演練 C12. 訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧人力之緊急應變能力	郭貞君委員	
肆、個案權益保障（占總分 13%）		
D1. 個案服務計畫與評值及管理情形 D2. 與入住委託人訂立契約情形 D3. 服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形 D4. 服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形 D5. 尊重服務對象信仰情形 D6. 居家情境佈置情形 D7. 服務對象財物管理及死亡遺產處理情形 D8. 提供緩和醫療及臨終照護措施 D9. 辦理服務滿意度調查情形	龍紀萱委員 林昱宏委員	每場次一人
伍、服務改進創新（占總分 2%）	全體評鑑委員共評	由管理類委員主責

## 六、評鑑方式

本會組成評鑑小組（每次 6 位委員組成），採審閱書面資料、現場察看與訪談工作人員方式進行實地評鑑，予以評計分數。

112 年 2 月 2 日本會函頒 112 年所屬榮家評鑑實施計畫，並於 2 月 15 日函請內政部營建署、消防署推派適當人選擔任建管及消防委

員，然營建署改採函請各縣市政府配合建築安全檢查評鑑作業方式派員隨同，4月中旬確認委員名單、預劃行程，5月19日召開「112年度榮譽國民之家評鑑共識會議」，由吳副主任委員志揚主持，邀集各榮家首長及有關人員，說明各項評鑑指標重點、作業要領及填報相關自評表報會。正式評鑑於7~10月間實施。

## 七、現地評鑑

由於榮家遍布全國各地，且各委員公、私務繁忙，兼及其他機構評鑑期程，在多次協調及委員全力配合下，始訂定周全之評鑑行程表。期間天氣炎熱，偶有急降大雨，行程緊湊，備極辛勞，對各委員能排除萬難，全程參與，使評鑑工作依計畫順利圓滿完成，特別表達肯定與感謝。

各榮家配合提報精簡扼要10分鐘簡報，及陳列詳盡之書面資料提供審閱，現地察看確實掌握動線，訪談與業務相關之工作人員，共約120分鐘，再舉行25至30分鐘綜合座談等，由召集委員主持，榮家主任、副主任及幹部、同仁們共同參與。各委員於座談會中，先表達所評核項目之優點，再基於鼓勵榮家精益求精之客觀原則，提出具體改進建議及輔導事項，作為各榮家提升服務照顧品質精進方向。

各榮家評鑑程序表如下：

112年榮家評鑑程序表

工作項目	時間	主持人	說明
預備會議	5分鐘	評鑑小組召集人	1. 各評鑑委員互相溝通，達成評鑑共識。 2. 確認程序、重點及評鑑委員之分工。 3. 評鑑工作執行小組針對本次評鑑重要事項進行說明。
介紹機構	5分鐘	機構負責人	1. 機構負責人介紹出席工作人員。

相關人員及評鑑委員		評鑑小組召集人	2. 評鑑小組召集人介紹各評鑑委員。
機構簡報	10 分鐘	機構負責人	由機構首長進行簡報，親自報告，並就機構創新作為及前次評鑑改善情形扼要報告，以利委員瞭解現況及辦理績效。
實地查核及書面資料查閱	120 分鐘 (評鑑委員得視機構實際情況彈性調整訪評時間)	機構工作人員 輔導會代表 評鑑委員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由受評機構帶領評鑑委員訪視各有關設施、一般作業情形。</li> <li>2. 請機構依評鑑項目表順序備妥相關資料，委員針對每一項評鑑項目查閱相關資料，以對每一項目作評等。</li> <li>3. 若委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。</li> </ol>
評鑑小組討論	15 分鐘	評鑑小組召集人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評鑑委員先行商談初步評鑑結果(含不適評項目)，並由召集人協調達成共識。</li> <li>2. 討論評鑑結果及建議事項。</li> </ol>
綜合座談	25 分鐘	評鑑小組召集人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評鑑委員與受評機構進行意見交換，提出初步建議。</li> <li>2. 可即時請受評機構補充相關資料，以使委員確認試評結果。</li> <li>3. 機構可針對評鑑項目有爭議之處提出說明。</li> </ol>

備註：1. 以上評鑑時間，評鑑委員得視機構實際狀況彈性調整。

2. 上午場次以 9:00 至 12:00；下午場次 14:00 至 17:00 為原則。

### 參、評鑑成績

16 所榮家評鑑總成績達「優等」或「甲等」前 3 名，首長及有功人員予以獎勵，並頒發獎牌；評鑑結果列為丙（低於 60 分以下）、丁等者，相對予以懲處。

11月10日召開評鑑成績審查會議，由周處長興國主持，除社工類龍委員以線上方式參與外，餘各類委員皆與會審議。除評核總分外，依榮家評鑑計畫中計分方式及評等原則，指標基準項目，一級必要項目：共計10項，其中C9未達「A」、C10未達「B」者，不得列為優等及甲等機構。除上述指標外，一級必要項目有3項未達「A」者，不得列為優等機構；4項以上未達「A」者，則不得列為甲等以上機構。二級指標共計9項，3項以上未達到「A」者，則不得列為優等機構。經委員公正、客觀及秉持就事論事精神，熱烈討論後，獲致以下結論：

一、榮家評鑑結果，以等第方式公布，並據以辦理議獎。

二、評鑑成績(如附表)：

(一)優等：中彰。

(二)甲等：彰化、臺北、板橋、岡山、臺南、雲林、高雄、佳里、桃園、白河、新竹、馬蘭、八德、花蓮、屏東等15所榮家。

附表

本會 112 年榮家評鑑成績一覽表

機構名稱	等第	機構名稱	等第
板橋榮家	甲	白河榮家	甲
臺北榮家	甲	佳里榮家	甲
桃園榮家	甲	臺南榮家	甲
八德榮家	甲	高雄榮家	甲
新竹榮家	甲	岡山榮家	甲
中彰榮家	優	屏東榮家	甲
彰化榮家	甲	花蓮榮家	甲
雲林榮家	甲	馬蘭榮家	甲

## 肆、委員指標分項建議

### 【經營管理效能】

評鑑委員 梁亞文

#### 一、前言

本項目為五大評鑑面向第一大項「經營管理效能」，內容包含 15 項指標，占配分 20%。15 項指標包含一級指標及二級指標，其中「入出機構之管理」為二級指標；「業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理」、「社會工作人員設置」、「護理人員設置」及「照顧服務員設置情形」為一級指標。

經營管理效能指標負責委員，另需檢視第二大項「專業照護品質」中的 2 項指標、第三大項「安全環境設備」中的 5 項指標。「安全環境設備」指標中的「寢室設施、採光、照明及通風設備情形」屬二級指標；一級必要指標則有「寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形」。經營管理效能委員尚需與建管、消防委員共評「機構使用、建築物防火避難設施與設備安全檢查簽證申報及消防安全設備維護、檢修申報及防火管理情形」二小項。

最後，全部委員共評「服務改進創新」項目(占評分總分 2%)，包括「前次評鑑建議事項改善情形」與「創新或配合政策執行」之評分，管理類委員依據討論結果再予以給分。

本人前二年參與榮家評鑑輔導，112 年至榮家進行實地評鑑，擔任經營管理效能委員。比較 110-111 年的輔導資料及 113 年的評鑑資料，感受榮家同仁殫心竭慮為長輩服務與服務成果資料準備上的用心及辛勞，明顯感受榮家三年來在行政管理及專業服務的進步。

以下針對實地訪查過程中的書面資料、工作人員訪談及現場所見，分別提出整體優點、建議改進事項及未來期許，分述如後：

#### 二、整體優點

(一)工作人員態度親切，文件整理資料齊全。榮家評鑑為 4 年 1 次，

各榮家整備各指標的書面資料相當用心，每一指標項目均有專責人員協助回應及佐證資料的查找。

- (二)家區廣大、環境優美、花木扶疏，房舍整體狀況維持佳。各榮家歷史悠久，除少數新建房舍外，餘房舍均歷史悠久，惟各榮家房舍、家區環境維持狀況佳，並逐年編列預算改善硬體設施，部分過於擁擠的房舍也進行調整，使榮民長輩居住環境大大提升。
- (三)各類專業人員人力配比均符合規定。各榮家編制護理、社工等專業人力，並依據安養、養護及失智配置照顧服務員，其中醫師、藥師、護理及社工人員等均為編制內人員，透過各專業人力，建立跨專業團隊，提供榮民長輩最適切的照顧。
- (四)各榮家結合許多社會資源辦理各項創新，並辦理長者圓夢計畫，如帶領長輩出遊/參訪、辦理展覽以及運用學生資源與專長繪製住民生命圖像，增添房舍佈置活潑度；另，結合資源辦理團體輔導，建立支持系統防範自殺憾事發生，實具意義。

### 三、建議及改進事項

#### (一)經營管理效能

1. 各榮家皆編訂了工作手冊及行政管理規定，但因人員異動，可加強落實每位員工對工作手冊及行政管理規定的瞭解與運用。
2. 業務計畫及營運（或政策）方針之擬訂與執行情形部分，有關短中長程工作營運計畫，建議要先對前一年度執行結果進行檢討，再據以提出下一年度之年度營運計劃。此外，短中長程營運計畫目標應有連貫性，且目標與執行策略應能互相呼應，再佐以甘特圖或進度表，掌握各工作項目執行狀況，隨時調整。
3. 意外事件或緊急事件處理情形各年應做好分析報告，建議加強意外與緊急事件的紀錄、統計與改進措施，可區分每月、

季、年之整體榮家意外事件之統計。意外事件的紀錄對機構非常重要，應確實瞭解發生的原因，並落實改善及強化改進措施。

4. 工作人員健康檢查異常者之追蹤管理不宜侷限於「提醒回診或就醫」，建議可善用榮家環境優勢，透過適當的制度化、組織化作為，鼓勵同仁以「健康促進」方式提升健康。
5. 新進人員職前訓練及員工教育訓練等(尤其是委外人員)，建議透過教育訓練統計總表，落實於日常，以利管理及追蹤。另，疫情已降級，員工教育訓練必須回歸實體課程。
6. 評鑑資料的分工，可能一個指標由多位同仁共同負責，需留意指標資料的彙整，避免出現資料「不收斂」、現場無人回應的窘境。

## (二)安全環境設備

1. 餐廳強化美化及通風：榮家因住民眾多，使用餐廳者眾，宜增進餐廳環境的美化，增加用餐氛圍；另非用餐時間，建議加強餐廳的對流、通風，避免產生異味。
2. 空間異味管理：公共空間及住房應隨時保持清潔、留意異味源，以維護住民身心健康。異味管理對收容年長者的機構非常的重要，也是參訪者的第一印象，故房舍、公共空間都要保持空氣流通、避免異味產生。
3. 儲藏室應注意通風並保持布單類/尿片備品的乾燥：儲藏室應注意溫濕度及通風，避免儲藏室異味產生；另對存放儲藏室布單類/尿片備品除有存放品的明細(物品清單)，俾利瞭解物品使用狀況及庫存情形，布單類/尿片備品可有簡易適當的隔絕，避免布單類物品潮濕、發霉、蒙塵。
4. 緊急呼叫系統設備完善，工作人員聞鈴聲後之前往關懷即時性可再提升。另，公共浴廁內緊急呼叫鈴之按鈴或拉繩無短路或生鏽，以維其正常運作。

### (三)改進及創新

1. 榮家評鑑為 4 年 1 次，相關創新措施應載明辦理年份，俾利認定是否為本次評鑑之創新措施；另建議有關前次評鑑及創新項目可另列成冊，俾利所有委員討論及評分。
2. 榮家導入許多資源辦理各項創新作為，除說明創新服務內容外，建議加強創新作為成效的呈現，避免淪為行銷亮點。

### 四、未來的期許

三年來，本人參與榮家評鑑輔導及實地評鑑，深刻感受到榮家持續的蛻化及進步，榮家逐年透過進用專業人力、整建房舍、引進社會資源等積極作為，在在可見榮家的旺盛企圖心。

本年的榮家評鑑相較 110-111 年的輔導，榮家不僅提供了住民更友善、對長者更有尊嚴的照顧環境，並持續推動資源共享，把榮家的資源分享出去，例如，幼兒園的成立、失智園區的設置等，均有助提升社區民眾對榮家更多的認識、更親近榮家，使榮家的服務照顧不再侷限於服務榮民，善盡了更多的社會責任。

## 【個案權益保障】—社工類

評鑑委員 龍紀萱、林昱宏

### 一、前言

本項目為五大評鑑項目的第四大項「個案權益保障」部分，16所榮家分由2位社工委員負責評鑑，配分比例占總分13%。社工委員負責18項指標：包括「專業照護品質」項目，自B2至B8及B27、B30共計9小項，其中B2「個案服務計畫與評值及管理情形」為二級指標，由社工與護理委員共評，社工委員主評。此外，尚有「個案權益保障」的D1「服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形」至D9「辦理服務滿意度調查情形」共9小項指標，合計社工類委員共評18項指標。。

歷經112年7月至9月全國16所榮家實地評鑑，整體而言，書面資料檔案之彙整相當完整，社工人員（社工師）與輔導員均主動積極展現其專業性，再加上會裡面長官重視與行政系統的支援，整個榮家呈現無比的熱情與活力，這些都相當值得鼓勵與肯定。以下針對112年榮家評鑑社工委員負責的部分分別說明之，首先，是值得稱許與鼓勵之處，其次，建議改進或思考之處，最後，對未來的期許。

### 二、整體優點

- (一)首先，在整個實地評鑑過程中，工作人員展現積極與熱忱且對於住民熟悉度高、互動性佳，尤其是各榮家的社工人員，領有高考社會工作師證照比例相當高，且直接服務技巧純熟，服務品質相當值得肯定。
- (二)輔導會裡提供強大的行政與資訊系統的支持，使得全國各榮家的資訊化建置與管理相當完善，工作人員落實使用系統，填報相關數據確實，也能增進臨床服務品質提升。
- (三)針對個案有計畫地辦理各類宗教、文康活動或團體工作，包括動態、靜態或個別、團體、社區活動以及配合節慶的活動等，

且紀錄豐富完整，藉以提升住民的生活品質。

- (四)社區資源聯結及運用的情形更是值得讚賞，不僅長期引進多元化的社區資源，甚至開放榮家場地、設施供社區民眾使用，達友善家園之理念；並讓住民走出榮家，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。
- (五)各榮家積極收住自費個案及活化空間，配合在地縣市政府照顧需求，開辦相關長期照顧服務，破除過往民間對於榮家固有的概念，與社區共融，善盡社會責任，這是相當值得鼓勵與肯定的。
- (六)各榮家環境優美、各有特色，善用空地做開心農場、園藝活動等活化空間，促進長者身心健康，並積極結合社區樂齡學習資源、辦理社區關懷據點服務等，使榮家長輩能與社區接觸，持續學習新事物，促進人際交流與社會參與。
- (七)服務單位依規定辦理安全保險事宜，且資料完整無缺漏。

### 三、建議改進事項

- (一)在「個案服務計畫與評值及管理情形」與「跨專業整合照護執行情形」的部分，建議宜針對服務對象需要進行評估，且涵蓋身體、心理、社會、認知及活動功能等層面，並至少每3個月（安養機構6個月）或依服務對象需要，而再重新評估乙次。特別要提醒的是，各類專業人員應特別著重於如何針對服務對象之需求進行評估，尤其是團隊成員應要共識來擬定照護計畫，且落實執行於臨床服務中，最後要依據定期評值結果持續修訂照顧計畫。跨專業團隊合作成效就是上述達成的核心，無論是團隊要用轉介或照會，皆應依團隊實際運作狀況擬定條件與流程等機制；召開個案討論會，宜依會議決議落實執行於服務對象的日常生活中。
- (二)在住宿式機構的服務措施中宜與家屬保持協同照顧，並提供家

屬或親友支持性服務是近幾年相當受到重視的議題。因此建議每3個月與家屬聯繫，了解其需求，並提供支持性服務；另外，也可以透過這些需求評估與協助經驗，提供設計符合家屬需求的家屬教育計畫，架構協同照顧服務措施，讓服務對象的親友在長期照護的漫漫長路中，感受到我們照顧團隊的細心、貼心與安心服務。

- (三)有關個案紀錄內容的專業性與品質仍有努力的空間，此外，建議在服務對象的資料建檔與歸檔保存，宜有標準且一致性之作法。
- (四)有關「與入住委託人訂立契約情形」方面，建議契約簽署宜給予服務對象或家屬至少5天的審閱期，如遇契約書有跨頁情形，需加蓋騎縫章，建議各榮家全面檢視契約。
- (五)有關「服務對象財物管理及死亡遺產處理情形」方面，這部分是涵蓋：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，另建議宜清楚告知服務對象與家屬上述之相關規定，並留有紀錄。
- (六)建議加強住民公共空間居家化的佈置，公告及活動看板宜活潑化，增加現實導向的活動及裝置，並加強書報雜誌之多元性。
- (七)有關服務對象（家屬）申訴意見反應辦理情形，申訴類別可作進一步分析，作為行政改善參考依據，並持續追蹤改善成效；滿意度調查情形統計資料完善，但在建議部分可更具體及創意，因榮家區分許多堂隊（類型），若能有各堂的統計，將有助改善各堂服務品質。
- (八)部分榮家的社工人員用心開創團體及個別化的服務或方案，值得其他榮家參考。可透過相互交流觀摩，相互切磋，提升榮家內的創意發想及活動。

#### 四、對未來的期許

本次有幸參與榮民之家的評鑑業務，對於輔導會長官的重視與

各榮家主任、工作人員全力以赴的態度和作為，印象深刻並大為感動。尤其，從第一線工作人員用心的服務過程裡，顯見重視住民的個別差異、滿足其需求，處處展現專業的巧思，更將住民的潛能與專長發揮出來；不僅獲得自我滿足、亦將小愛化為大愛、再將愛傳播出去，讓外界對榮民與榮家的印象大為改觀。近年各榮家各開放場地、設施及床位等資源與民共享，使社區民眾亦能運用榮家資源，更親近榮家。我們期許好還要更好，相信藉著榮家地理環境與空間房舍的優勢，結合「醫養合一」的特色，再加上工作人員團結熱情的動力，定能在臺灣高齡化社會的歷史中佔有一席之地。面對與因應臺灣高齡社會的變革與長照 2.0 的推展，期許各榮家都要奮力迎戰，發揮自身的優勢，在這重要時刻不要缺席。

## 【專業照護品質】—護理類

評鑑委員 李莉、紀夙芬

### 一、前言

110-111 年擔任榮家護理類輔導委員，112 年擔任榮家護理類評鑑委員，由二位護理委員經歷二年輔導，並於第三年正式進行評鑑，相同的委員以同樣的評核標準評核，相信評核結果的一致性足夠的。

護理類評鑑委員，負責之評鑑項目橫跨第一大項「經營管理效能」的 A11、第二大項「專業照護品質」和第三大項「安全環境設備」護理類指標，涵蓋之指標共計 30 項，其中有二項一級必要指標、四項二級加強指標；一級必要指標包括：A11 照顧服務員設置情形、C15 護理站設施設備設置情形；二級加強指標包括：B2 個案服務計畫與評值及管理情形、B10 防疫機制建置情形、C7 餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形、C16 機構飲用供水設備安全及清潔情形。每場次由兩位護理委員分為 A、B 兩組評核，二位護理組委員每年交互評核 A、B 指標，相互審核及追蹤 106 年評鑑委員意見及 110-111 年榮家執行委員輔導意見修訂之成效。

從二年的輔導及一年的評鑑結果，可以看到各榮家硬體的修繕、照顧資訊的研發、照顧模式的精進、文件整理的簡化，都有顯著的改變，委員給予的意見，榮家都盡努力達成。並積極建置失智照顧專區，提供失智長者專業的照顧環境；發展老少共融幼兒園的設立，不僅提供員工子女就近就讀照顧，更增加長者與幼童的溫馨互動的機會。

從輔導會主委對榮家的期許與支持，到各榮家主任與第一線同仁共同努力落實執行下，讓我們榮家的照顧服務品質能與一般老福機構有競爭力及創新力，如此努力的成果是值得與同儕分享，並成為標竿學習的單位。以下針對本次評鑑結果，提供護理照顧服務在日常化照顧服務之重點及注意事項，提供榮家建議改進之

參考。

## 二、整體優點

- (一)多數榮家之護理師具團隊合作精神，能在組長的領導下進行跨專業合作，提供住民專業照顧服務。
- (二)各專業人員對受照顧者狀況熟稔，尤其護理人員做事認真踏實、態度積極，因此可顯見其專業度和用心，有助於機構整體照顧品質之提升。
- (三)各榮家之照顧人數眾多，對每年占床率和住民流動狀況之檢討相當注重，可顯見其對機構經營之積極性。
- (四)大部分的榮家均能針對往年榮家評鑑結果，針對委員意見擬訂適切改善計畫，進而發展符合榮家特性之妥善措施，裨益機構中之受照顧者。
- (五)各榮家在創新措施的思考和執行上，能盡力滿足機構受照顧者之需求，以求長者在人生最後階段發展生命意義，達靈性之安適；此安寧善舉讓機構不再是等待死亡的地方，而是另一個新生活的起點，令人為之動容。

## 三、建議改進及輔導事項

### (一)經營管理效能—A11 照顧服務員設置情形

本指標由護理委員與管理類委員共評，管理類委員主責評分，除人力須符合法規外，亦應確保照顧服務員之生活照顧技術執行之正確性，包含手部衛生、鼻胃管灌食、翻身擺位等技術。

### (二)專業照護品質

#### 1. B2 個案服務計畫與評值及管理情形

- (1)個案照顧計畫應符合個案實際需求。常見照護計畫與實際個案現場的照顧問題不一致，如：個案有現存的健康問題壓傷，但並未訂定照顧計畫；如：評估結果呈現有憂鬱傾向，但未訂定照顧計畫或進行轉介。
- (2)每季身心社會功能評估，仍應完成完整的周全性評估。常見榮家每季身心社會功能評估僅完成部分功能性評估，並未針對身體功能進行評估，如：呼吸系統、腸胃系統、泌尿系統……等進行身體評估。另在營養評估部分亦未見有

營養師之專業深入評估，對於有營養照護異常之個案評估與照顧計畫更顯不足。

- (3) 住民健康問題宜有評估結果佐證。常見訂定的健康問題，並無評估結果佐證，如：有訂定跌倒高風險照顧計畫，但跌倒高風險評估結果非跌倒高風險。
- (4) 照護計畫的評值需要依照訂定之目標進行評值。常出現的問題是評值的紀錄內容與訂定的照護目標不一致。
- (5) 照護計畫目標的訂定應具體並可評值。如：目標訂定「情緒能平穩」，無法清楚呈現何為情緒平穩？建議目標可修訂為：①個案能主動參加活動②個案找家人降至 1 次/日(1 次/周)③個案不會敲門要回家……等，具體並可評值的內容。
- (6) 與服務對象或家屬共同討論照顧計畫。建議應列出照顧計畫的內容，並記錄說明者及家屬，並非一定需要家屬簽名，於護理紀錄即時呈現也是呈現執行之一種作法。
- (7) 需加強跨專業評估橫向聯繫討論，以利擬定照護計畫。常見跨專業評估結果無後續追蹤機制，建議轉介或跨專業定期評估，應有護理人員審閱簽章並記錄專業團隊建議的後續處理結果。

## 2. B10 防疫機制建置情形

- (1) 呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件之作業流程及通報辦法應能符合機構實務做法，達說、寫、做一致。
- (2) 機構洗手設施之設置應注意完整性與功能性，如擦手紙之設置、乾洗手液效期之標示與管理。
- (3) 實施手部衛生作業應擴及整體照顧團隊成員，包含行政人員、各職類醫事人員、廚工、清潔人員及外包廠商及其人力等。
- (4) 機構內餐廳、廚房、護理站或住民居住單元內之相關食物，均應監控有效日期食用，以維安全。
- (5) 機構應督導確認外包廠商之手部衛生、餐廚作業等教育訓練內容，以確保各項技術或執行作業符合機構感染管制基準及需求，並應介入相關檢核作業，以負品質監控之責。
- (6) 疾病管制署之「長期照護機構感染管制手冊」及「人口密集機構感染管制措施指引」均屬參考資料，不能直接全面套用。機構應依據機構之實務需求與限制訂定個別化之感染管制手冊，並確實執行以達說、寫、做一致。

### 3. B13、B14、B16、 B17、B18、B19 服務對象跌倒、壓力性損傷、約束、感染、非計畫性住院、非計畫性體重改變預防、處理及監測情形

- (1) 訂定的品質指標作業規範與實際執行現況須一致。常見榮家的品質指標統計計算公式已改版，但作業規範仍未修訂。
- (2) 統計公式分子分母收案應確認正確性。如：人日數、人數、件數……。常見分子分母收案是錯誤的。
- (3) 應確認品質指標監測名稱的正確性。如：跌倒發生密度寫成跌倒發生率、約束發生密度寫成約束率……。
- (4) 檢討改善應提出具體之個別性改善策略。常見策略多為原則性的說明，如：落實每 2 小時翻身拍背，但如何落實？如何監督？應提出具體說明。
- (5) 應加強品質指標分析後的檢討改善，並能確認真因，才能提出具體之改善措施。檢討改善的格式沒有規定一定要用 PDCA 的格式書寫，但若使用 PDCA 的格式書寫就需要依照 PDCA 所規定的書寫格式書寫，目前多數榮家對 PDCA 書寫格式及運用手法仍需加強。
- (6) 跌倒指標監測應為百分比，非千分比。
- (7) 降低約束的具體措施應加強減約束之替代措施。約束收案對象應納入輪椅安全帶，非以使用時間長短來評估。
- (8) 非計畫體重改變之個案應建立連續追蹤比較，以及時介入相關照顧措施，並應落實由專業營養師介入深度評估並擬訂個別化之營養照顧計畫，且注意與實際提供餐食應一致。
- (9) 建議品質指標應以各堂隊監控結果為基礎，進而區分安養、養護、失智的分析再整合成榮家整體的統計結果，以分層分析了解各指標之成果，並依群組織特性差異擬定介入措施，有助具體改善。
- (10) 應依照住民照護區域區分不同品質指標的閾值，較易進行分析檢討，如安養、養護、失智區跌倒閾值應不同，但安

養、養護、失智平均閾值即為榮家整體跌倒指標閾值。其餘品質指標閾值類推。

#### 4. B15 服務對象疼痛偵測與處理情形

- (1) 疼痛評估工具的使用，應符合個案現況，如：量尺量表(0-10)、臉譜量表、疼痛觀察評估量表。常見護理人員不熟悉各類疼痛評估工具的操作使用。
- (2) 護理人員應熟悉照護系統疼痛評估操作。常見護理人員不清楚疼痛評估之系統操作。
- (3) 疼痛評估作業規範應符合實際執行現況。常見實際執行之疼痛評估作業、流程與紀錄，與榮家訂定之疼痛評估作業規範不一致。

#### 5. B20 提供管路移除(鼻胃管及導尿管等)之增進照護計畫及執行情形

- (1) 管路移除訓練作業規範，應與實際執行現況一致。常見實際執行現況與作業規範不一致，如：作業規範說明成功移除導尿管定義為，移除導尿管後餘尿小於 100CC，且 5 日內未再重新放置存留導尿管，但實際做法並未監測餘尿量。
- (2) 移除管路個案應有完整逐案服務過程紀錄，如：移除鼻胃管後每餐進食狀況紀錄，每餐進食紀錄內容應包括：每餐進食時間；進食量、進食總類、進食質地、是否有噎咳情形……等。而移除導尿管後，需有每次解尿及定時給水照顧之紀錄。內容應包括：排尿時間、排尿量、自解量、餘尿量(定期監測即可)、導尿量、解尿後是否有尿意感、飲水時間、飲水量……等。
- (3) 建議移除管路個案之每餐進食紀錄、每次排尿紀錄，應另有專門表單紀錄，比較容易觀察及評估進步或退步情形。

#### 6. B21 工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形

- (1) 住民健康檢查異常結果應有持續追蹤及管理。建議可將住民檢查結果列表，列出異常結果及醫師判讀後之建議，並紀錄後續追蹤情形。
- (2) 住民體檢報告需要有醫師判讀後並提出體檢後之追蹤建

議，並非由委外檢驗單位提供檢查報告後由護理人員自行評估後須追蹤。

#### 7. B22 侵入性照護之執行情形

- (1) 護理技術操作手冊，應列出護理人員會操作的技術項目，並規劃年度護理技術監測的項目。常見未列的護理技術有胰島素注射、血糖監測、鼻胃管置入、導尿管置入、甘油球浣腸……等。
- (2) 侵入性照護技術定期監測，應進行監測結果分析檢討。常見只有監測資料呈現，未進行檢討改善。

#### 8. B25 提供服務對象日常活動情形

- (1) 重症臥床個案之 ROM 運動應由物理或職能治療評估後訂定 ROM 計畫。目前榮家若未聘請物理或職能治療師，建議可請合約榮院以門診方式，請復健科醫師協助評估提供重症臥床個案之 ROM 運動之建議。
- (2) 工作人員協助住民每日簡易被動運動 ROM，應有紀錄呈現，且應呈現運動項目及頻率，如左手腕、20 次/早晚，左手肘 20 次/早晚。常見情形為只有簽名，沒有呈現運動項目，建議運動項目及頻率可依照物理或職能治療評估建議列表呈現。

#### 9. B26 提供服務對象清潔(含身體、寢具及衣物)及翻身拍背服務情形

- (1) 應加強翻身擺位照護技術之訓練。常見翻身擺位姿勢不正確，如擺位肢體不適當、關節空隙無支拖、約束及尿管固定情形，未配合翻身位置予以調整，如翻左側，但尿袋綁於右側床欄，容易拉扯到；翻左側，但約束帶綁於右側床欄，身體未維持功能位置，肢體容易拉扯受傷。
- (2) 應增加適當的支拖枕，如翻身支拖枕數量不足、支拖枕使用不恰當(大小、形狀、軟硬)。

#### 10. B27 提升服務對象自我照顧能力之促進及相關輔具運用情形

- (1) 在執行提升個案自我照顧功能前，應先訂定完整的【提升

個案自我照顧功能作業規範】，項目可以提升生活照顧方面為主，如：洗臉、沐浴、刷牙、進食、如廁、移位……等。

- (2) 每項提升個案自我照顧功能項目，均應提出完整的作業規範流程，如：提升洗臉能力作業規範、提升刷牙能力作業規範。提供執行者及新進同仁們參考及學習的指引。
- (3) 作業規範書寫項目可包括：一、目的，二、對象，三、使用輔具，四、執行措施與注意事項，五、評值與紀錄，六、相關表單。
- (4) 建議榮家應針對住民進行輔具評估，了解住民輔具需求，才能操作輔具運用於提升自我照顧技巧。

#### 11. B28 服務對象膳食及菜單擬定情形

- (1) 宜落實執行由專任或特約營養師擬定菜單，並確認實務供餐應與菜單一致。如遇有物資捐獻，應與營養師討論修訂菜單，非直接做為烹煮食材。
- (2) 宜釐清機構快樂餐之意涵，非與加菜或每日多元供餐類別取代；機構之快樂餐執行作業宜建立基準，以作為行政管理與外包供餐執行之依循，佐人員異動時能如常運作。

#### 12. B29 提供個別化飲食情形

- (1) 營養指標異常之個案，應有專業營養師介入分析並提出個別化改善措施，且定期評值追蹤。如為非計畫性體重改變收案之個案，應注意評估分析與改善措施之一致性，並建立跨團隊照顧計畫執行與監控。
- (2) 膳食滿意度調查應建立機構執行作業基準，以作為行政管理例行執行之依循，佐人員異動時能如常運作，並能持續追蹤改善與提升。
- (3) 膳食滿意度調查工具宜定期修正以符實務品質監控與提升之指引，調查成果應能具體量化，以客觀評量服務成果及改善與否？

#### 13. B31. 管灌服務對象餵食情形

- (1) 管灌個案應有個別之灌食空針，使用過程須符合衛生清潔

原則，勿直接放置於床旁桌或工作檯面上。使用後肢灌食空針應個別清潔與存放，勿集體進行清潔與存放，避免交叉感染。

- (2) 照顧服務員執行灌食技術必須正確且與機構設定之操作技術作業內容一致，包含：姿勢擺位、管路位置確認、回抽、空針高度正確、流速適當與個案之互動等。

## (二) 安全環境設備

### 1. C7 餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形

- (1) 機構應落實執行廚房各項作業標準，包含每日設施設備之清潔、檢查及留有紀錄，勿超前完成核簽或遺漏，亦應顧及與每日出勤人員執行之一致性，非整月都是同一人執行，以佐符合勞基法出勤證明。
- (2) 乾貨、冷凍及冷藏食材之設備，應有完整溫度監控管理與紀錄，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。
- (3) 食物檢體留存需正確，包含重量、分開裝盛，標示日期及餐次，且與菜單吻合。

### 2. C8 污物、事業廢棄物處理及環境病媒、蟲害防治情形

- (1) 廢棄物儲存空間與設備宜兼具感染管制原則，如：垃圾桶應加蓋處理，定點存放應有明確之標示，並依廢棄物清理法之規範正確執行廢棄物分類。另醫療廢棄物之儲存地點，宜注意安全管理，污物與廢棄物處理地點亦應設有洗手設備，以落實手部衛生之執行。
- (2) 機構除例行之蚊蟲害防治措施及設施外，如機構有受周遭環境影響，應追究其相關因素，提出具體改善策略及追蹤成效。

### 3. C13 隔離空間設置及使用情形

- (1) 隔離室之設置應與機構設置平面圖一致，並依其基準執行相關設備與管理辦法監控，如：空間在立案面積內，具獨立空調、衛浴設備及緊急呼叫設備，位置符合感染管制相關規定。

- (2) 機構應設有明確隔離室使用與管理規範，並落實依基準執行收治與照護作業，如：使用對象條件、隔離照護類別，且留有使用紀錄佐證。
- (3) 機構之各類隔離措施標準應符合實務需求，包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、住民轉換之消毒等作業流程。
- (4) 隔離室裡之相關儀器設備、清潔用具應獨立使用與管理，且人員均能知悉正確執行。

#### 4. C14. 設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形

- (1) 機構應以機構整體服務作業擬定設備、儀器定期維護保養，及人員操作訓練辦法；非侷限在醫療職類人員及醫療設備，舉凡涉及個案生活照顧之相關設備、儀器均應列入管理監控範圍。如：餐廳廚房設備、護理站醫療及食物冰箱、溫度調節設備等。
- (2) 專責單位應有效監控機構內各儀器設備之清潔維護或定期校正之執行，並有紀錄可佐證。
- (3) 應落實進行每年度例行性之儀器設備教育訓練計畫，包含：在職人員、新進人員、新購或汰換設備，並有相關課程進行佐證資料。

#### 5. C16 機構飲用供水設備安全及清潔情形

- (1) 各項應定期執行清潔保養作業均需依序陳列佐證，不可逾期超過應執行週期之 7 天。
- (2) 水質檢測採檢點，應注意入水口與出水口之差異，僅採檢中央過濾端水質送檢，有可能未能發現管路傳送路徑中有破損等異常水質之情形。
- (3) 機構應落實執行飲水機之每月定期檢查保養，透過走動式管理稽核確保每一機台均有定期清潔與更換濾芯紀錄。

### 四、對未來的期許

- (一) 為落實臥床住民每日簡易被動式肢體活動須依據物理/職能治療師的專業評估，建議榮家能規劃物理或職能專業的加入。

- (二)為落實住民之營養照顧需求，需要營養師的專業評估與計畫擬定，建議榮家能規劃營養師專業的加入。
- (三)過多的檢討改善不見真因分析，應依據現場狀況判斷事件發生的真正肇因，逐案分析則指藉由多例個案事件歸納最主要發生原因，並據以檢討改善策略，防範類案再生。
- (四)品質指標收案定義、公式、指標名稱(發生密度、發生率)目前不太一致，有以舊指標但是採新收案方式，或採新名稱，卻以舊收案方式的情形，建議需要整體規劃統一。
- (五)為監控與提升榮家整體品質指標監控，建議可規劃相關課程、統籌及檢討各榮家品質監控結果分布，擬定各指標共同監控閾值，建立提升獎勵機制，期全面持續提升。
- (六)每日生命徵象監測並非只監測體溫，建議體溫、脈搏、呼吸、血壓、疼痛，應納入每日住民生命徵象之監測項目。
- (七)提升自我照顧能力，是近三年長照機構品質提升計畫的輔導重點，重視自我照顧功能之促進，建議榮家應加強住民輔具需求評估，舉凡食、衣、住、行、沐浴、行動等輔具，才能落實自我照顧能力的提升。
- (八)應加強跨專業整合，增加包含藥師、營養師等專業評估項目，以建構完善的個案服務計畫。
- (九)疼痛偵測與處置情形，初階是納入生命徵象評估，但特殊個案須有深度評估，惟目前系統上沒有相關表單，建議增修以利護理人員執行。
- (十)管路移除部分，鼻胃管的餵食應每一餐都應有紀錄，導尿管則是每一次解尿都須有紀錄，建議日常的照護表單納入系統資訊化。
- (十一)建議與資訊單位討論各專業評估結果如何導入跨專業整合議題的表單設計，將評鑑指標落實於日常管理。

## 【安全環境設備】—消防類、建管類

評鑑委員 郭貞君、陳建忠

### 一、前言

本項目為 112 年榮民之家評鑑指標五大項中之第三項，包括：C9 機構使用、建築物防火避難設施與設備安全檢查簽證申報及消防安全設備維護、檢修申報及防火管理情形(一級指標)與建管類、管理類委員共評，消防類委員主責評分；C10 疏散避難系統及等待救援空間設置(一級指標)與建管類委員共評，建管類委員主責評分；C11 訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫(Emergency Operation Plan, EOP)及作業程序，並落實演練(一級指標)與建管類委員共評，消防類委員主責評分；C12 訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧人力之緊急應變能力(一級指標)計 4 項。

榮民之家使用性質與老人福利機構相當，主要係收容避難弱勢長者，若果發生火災等災害，其避難引導、安全防護、災害搶救及緊急救護，對榮家同仁及消防人員皆是嚴峻挑戰，本項評鑑猶如把脈健檢，希望有助提升榮家安全環境體質以消災解厄。歷經 112 年 7 月下旬至 10 月上旬全國 16 所榮家實地評鑑，感謝輔導會長官高度重視與行政體系鼎力支持，也感謝榮家同仁在資料整備與陪評之辛勞及用心。以下謹依本次評鑑所見，說明整體優點、建議改進事項及對未來的期許。

### 二、整體優點

- (一) 整個實地評鑑過程中，各榮家工作團隊莫不展現積極熱忱，體現用心戮力守護榮家消防安全。
- (二) 多數榮家養護堂設有無障礙坡道，具備疏散避難有利條件。
- (三) 衷心感佩標竿榮家高層重視消防安全環境設備，推動硬體層面火警自動警報設備功能之提升並善用該等設備功能結合軟體層面自衛消防編組演練，顯著提升家區消防安全體質文化；亦樂

見首長重視防災應變消防安全，創設防災聯合大會考(兵推模擬聯合演練)，致力厚植家區防災文化，堪為表率。

- (四)時有令人讚賞的創新作法，如將逃生避難圖放大作為兵棋推演圖，並張貼於適當處所，便利自衛消防編組寓兵推於日常。
- (五)在安全維護部分，依規定辦理建築物公共安全檢查簽證申報，維持避難逃生路徑通暢等。

### 三、建議改進及輔導事項

#### (一)硬體設備設施層面

##### 1. 防火門

###### (1)不當使用

常時關閉式防火門卻常時開啟。

###### (2)未維護保養

- a. 常時開放式防火門無法由偵煙探測器連動關閉。
- b. 常時開放式防火門經連動，其關閉動作遲緩，火災時恐無法及時阻擋煙流。
- c. 防火門無法密合關閉。

###### (3)標示錯誤

如「常時開放式防火門」誤標示為「常時關閉式防火門」；「防火捲門」誤標示為「消防(鐵捲)門」；「防火捲門開關」誤標示為「防煙閘門開關」。

##### 2. 避難路徑

- (1)部分家區外圍陽台避難路徑通暢，惟雨後路滑，須注意避難通行安全。
- (2)避難路徑上之門，如通往無障礙坡道之門，建議改為外推，往避難方向開啟，以符合逃生動線。

##### 3. 消防安全設備

###### (1)通則：需即時維護，保持應有效能。

消防安全不容空窗期。消防安全設備之維護係為確保該等設備保持應有之警報、滅火、避難引導及消防搶救上必要

效能，有其防範突發火災狀況迫切需求性及法規強制性，不宜視同日常採購受機關預算及採購一般流程限制，建議考量將消防安全設備維護需求之採購，編制獨立預算科目以為因應。

## (2) 警報設備

a. 設置位置：火警受信總機及緊急廣播設備操作裝置，應設置於值日室等經常有人之處所，以利災時及時善用火警受信總機掌握火災訊息並運用緊急廣播設備通報應變。

b. 功能：緊急廣播設備應具有下列語音廣播功能。

(a) 由手動啟動裝置或緊急電話啟動時，應直接進行火警廣播請人員避難。

(b) 由火警探測器自動連動啟動時，進行二階段語音廣播：先播報火警探測器動作，靜候指示之語音，待現場人員確認或未於一定時間內確認或受信總機再接受火災信號時，隨即進行火警廣播請人員避難。且若經確認無發生火災或已無火災狀況，應有事先設定之非火警廣播語音。

## (3) 滅火設備

抽查制水閥發現有呈關閉狀態者，須立即查明原因並儘速修復，以確保自動撒水設備能隨時待命發揮滅火效能。

## 4. 防焰物品

窗簾及隔簾請確認採用防焰物品。

## (二) 軟體防火管理層面

### 1. 減災整備

#### (1) 日常用電用火管理及縱火防制

鑑於近年老人福利機構火災起火原因以電氣因素居多，其次為遺留火種及縱火，家區除需嚴格管制抽菸、燃香、點燭行為，尚需嚴加防範縱火，用電尤請務必做到「五不一

沒有」，用電不超過負載、電源插座不用不插、插頭不潮溼汙損、電線不綑綁折損、電器周圍不放可燃物、沒有安全標章的電器不使用。特別提醒：

- a. 部分寢室之電風扇老舊，為防範電氣火災，該等老舊電器用品宜予更新。
- b. 延長線應使用經檢驗合格附加商品安全標章之產品，惟合格產品固然具有過載保護裝置，然該裝置在多次啟動後，會因損耗而逐漸喪失過載保護功能，是以即便使用合格延長線仍須避免過載，其過載保護裝置如經多次啟動，該延長線宜予汰換。

### (2) 逃生避難圖資可用性

- a. 設置位置：逃生避難圖請設置於出入口容易看到之處，且尺寸適當，足以發揮其指引功能。
- b. 形式：各家區逃生避難圖須標示現在位置，且逃生避難圖所指示設施、疏散方向及現在位置應遵守地圖安裝地點之實際方向，例如：該圖所示特定安全梯在建築物右側位置，該梯就應在用圖人視角之右側位置。
- c. 內容：請勿遺漏標註等待救援空間之所在。

### (3) 自衛消防編組人員當責性

- a. 編組成員：職司火災事故現場第一時間之應變處置，應由常駐該區之人員(如照顧服務員)擔任為宜。
- b. 編組表設置位置：於值班台附近張貼自衛消防編組表，以資提醒成員所承擔任務，並強化火災應變演練。
- c. 編組表形式：自衛消防編組表應註明日夜班別，且人員名牌宜採活動式，以利靈活符合每天當班情形。
- d. 提示事項：自衛消防編組火災通報內容提示表，宜設置在明顯處以利應變時使用。日間及夜間火災應變流程圖尺寸宜予放大以利提醒及運用。

## 2. 應變演練

### (1) 依火災風險辨識不利情境

宜辨識家區火災風險情境，採取適切減災措施，並時而變換不同之不利情境實施自衛消防編組演練，以多方強化編組成員應變能力。

### (2) 硬體與軟體並重

a. 期許榮家採取減災措施如提升火警自動警報設備及室內消防栓設備功能之餘，也請結合自衛消防編組演練，以熟稔善用該等設備，實質提升家區消防安全。

b. 抽查通報用對講機發現有失能者，請常時確保其在堪用狀態，以免緊急時延誤通報時機。

### (3) 緊急召回機制

其演練宜結合自衛消防編組緊急應變演練實施，以收整體成效。

### (4) 防堵應變盲點

a. 抽測照顧服務員之應變作為有良莠不齊情形，請視情形個別輔導強化應變能力，以免形成防災應變隱患。

b. 儲藏室、雜物間等上鎖區域，通報班及滅火班宜熟悉其鑰匙所在及開啟方式，以利萬一該等區域起火時之初期滅火。

(5) 落實檢討策進：自衛消防編組演練成果檢討結論(紀錄)建請明列缺失事項，以利策進。

## (三) 建築物公共安全維護

1. 各榮家均能依規定，辦理建築物公共安全檢查簽證申請，仍請注意檢查之結果，如有需改善事項應儘速完成改善，如涉預算經費甚鉅，建議分年辦理，並從可立即改善之項目分階段辦理。

2. 各家區之防火門，有因未維護保養，致未能發揮其功能，因生鏽未能開啟或閉合，故請注意保養維護，並定期檢查功能

是否正常，尤以設置之常時關閉式防火門。

#### 四、未來的期許

為維護公共安全，建築及消防法規固然對硬體層面防火避難設施與消防安全設備之設置及維護以及軟體層面防火管理之實施有所規範，惟基於安全、經濟、合理之衡平考量，法規始終僅是最低標準，恪守法規也僅是保障安全最低門檻。家區防災應變竟其功，永保安康之樞紐，端在自主性防災意識之深植及防災文化之普及，自主辨識評估火災等災害風險，採取關鍵可行之減災措施，量身打造本家安全環境。以建構安全環境為基礎，厚植防災知能應變能量，如果蔚為運動或風潮，成為榮家團隊之細胞記憶、習慣性反射動作，則面對災害用兵之法，無恃其不來，恃吾有以待之；無恃其不攻，恃吾有所不可攻也。願與榮家同仁共勉之！

## 伍、各榮家優點與建議改進及輔導事項

### 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：板橋榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 7 月 21 日

<p>機構沿革 及概況</p>	<p>成立於民國 58 年 11 月 1 日，占地 4.62 公頃，原隸屬臺北市政府。民國 69 年 12 月 5 日奉令改隸輔導會，正式定名為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會板橋榮譽國民之家」，自 70 年 7 月 1 日生效。102 年 11 月 1 日配合行政院組織改造，更名為「國軍退除役官兵輔導委員會板橋榮譽國民之家」，並持續推動服務照顧榮民之責任。</p> <p>主要任務以安置因戰（公）傷病失去工作能力，經鑑定合於就養規定者及年滿 61 足歲，未支領退休俸，且無工作能力，生活無著之單身榮民，採公費就養安置，給予生活照顧、權益維護、醫療保健、亡故善後處理等，使榮民在舒適快樂的環境下頤養天年。</p> <p>本家核定公費安養 267 床、公費夫妻 11 床、公費養護 222 床，公費失智 53 床，計 553 床、自費安養 19 床、自費夫妻 89 床、自費養護 65 床，自費失智 31 床，計 204 床，一般民眾安養 8 床、一般民眾養護 3 床，一般民眾失智 16 床，計 27 床，總計核定 784 床；實際收容公費安養 257 人、公費夫妻 11 床、公費養護 158 人、公費失智 37 床，自費安養 20 人、自費夫妻 81 床、自費養護 65 人，自費失智 34 床、一般民眾安養 7 床、一般民眾養護 3 床、一般民眾失智 10 床，占床率為 87.1%。</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、主計室、人事室及政風室，現有職員 48 人、工級員工 10 人，委外護理 23、照顧服務員 183 人、水電 2 人、警衛 8 人。</p>
---------------------	---

<p><b>機構優點</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作人員積極說明，對業務掌握度佳。</li> <li>2. 輔導組的團隊成員積極認真與住民互動良好且熟悉度高。</li> <li>3. 針對多元化社區資源除定期盤點更新之外，並主動聯繫資源，且將資源區分運用之強弱，以利有效連結運用。</li> <li>4. 高層重視消防安全環境設備，戮力提升消防設備之功能。</li> <li>5. 消防類資料之準備有用心。</li> </ol>
<p><b>評鑑項目</b></p>	<p><b>建議事項</b></p>
<p>經營管理效能</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 建議增訂人員申訴制度及流程。</li> <li>2. A3 年度業務計畫所訂之目標值不宜一成不變；另，應依目標值訂定明確的執行策略。</li> <li>3. A5 建議性侵害申訴表宜有對應執行通報之機制。</li> <li>4. A6 建議增加強降雨及極端氣候的危機處理計畫；另，請依所選定之各類型意外事件擬訂第一時間、第一線工作人員應處之方式。</li> <li>5. A10 兼任(特約)專業人員簽到、簽退時間與支援報備時間不一致。</li> <li>6. A13 新進人員回饋表之簽核者宜應由主辦單位來審閱新進人員對榮家所提供新進人員教育訓練內容、方式、時數之回饋意見。</li> <li>7. A14 現職工作人員在職教育訓練時數未盡完整(部分人員時數不符規定)。</li> </ol>
<p>專業照護品質</p>	<p>整體建議：跌倒統計單位建議改為百分比，較易與長照單位進行比較。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. B1 服務品質會議宜有明確的討論議題。</li> <li>2. B2(1)建議宜每半年至少一次依評估結果與服務對象或家屬共同討論照顧計畫。(2)照護計畫的評值宜依照訂定之目標進行評值。(3)團隊評估結果應有後續追蹤處理。(4)個案照護計畫宜符合實際所需，目標訂定與措施宜有期程及個別化。</li> <li>3. B10 乾式洗手液之效期宜完整監控及更新。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. B13、B14、B16 建議加強檢討改善確認真因，才能提出具體之改善措施。</li> <li>5. B17、B18、B19(1)宜提升逐案/定期分析之手法，尋得真因，以提出具體對策。(2)宜建置 SPC 管制圖分析機構品管監控閾值之合宜性。</li> <li>6. B21 工作人員健康檢查結果異常者之追蹤管理可不侷限於回診之提醒。</li> <li>7. B25 重症臥床個案之 ROM 運動應由物理或職能治療評估後訂定 ROM 計畫。</li> <li>8. B31 灌食高度宜依基準正確執行。</li> </ol>
安全環境設備	<p>整體建議：提升火警自動警報設備及室內消防栓設備功能之餘，也請結合自衛消防編組演練，以熟稔善用該等設備，實質提升家區消防安全。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. C2 儲藏室應隨時上鎖。</li> <li>2. C7(1)食物檢體留存宜完整執行。(2)進貨物品宜全面進行日期標示。(3)食物檢體留存工具宜注意密合度之完整性。</li> <li>3. C8 宜提升垃圾分類執行正確性。</li> <li>4. C9 查祥和樓公安申報提具改善項目未再行申報，應儘速完成申報。</li> <li>5. C10 有關祥和樓因管理需求設置磁扣鎖，但仍應以逃生考量檢討改善。</li> <li>6. C11 尚缺地震緊急災害應變計畫與作業程序。</li> <li>7. C14 宜提升各類儀器設備清潔保養之執行率。</li> </ol>
個案權益保障	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D1(1)雖已修改肖像權同意書之內容，建議宜釐清個人資料之收集與肖像權之各項目，以利內容之完整性。(2)宜訂定肖像權借用標準及流程。</li> <li>2. D3 雖訂有生活公約及家屬來訪注意事項，建議應清楚告知服務對象及家屬並留有紀錄，且於明顯處公告。</li> <li>3. D4 雖訂有意見反應及申訴處理流程並張貼於明顯處，建議宜明確告知服務對象及家屬。</li> </ol>

	<p>4. D5 佛堂及基督宗教的設施，進入時有高低差，請思考如何改善。</p> <p>5. D7 雖訂有服務對象財物管理辦法，宜思考須讓服務對象及家屬知道相關規定並留有紀錄。</p> <p>6. D9 雖依規定進行滿意度調查，但僅針對安養堂實施，建議宜再思考實際操作作法，且如何依據調查分析及檢討，提出改善之措施。</p>
服務改進創新	榮莒案之推動執行具有成效。



消防類委員實地查核



社工類委員閱卷詢問

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：臺北榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 7 月 21 日

<b>機構沿革 及概況</b>	<p>本榮家之前身為反共義士輔導中心，民國四十三年韓戰歸國反共義士一萬四千餘人，由台灣省政府收容，在桃園虎頭山成立反共義士生產輔導所從事農牧生產工作，政府為專責照顧，於六十年七月一日改隸行政院國軍退除役官兵輔導委員會。六十四年為擴大安置退除役年邁反共義士，遷建臺北縣三峽鎮白雞山現址，毗鄰關帝廟，為旌其義節，命名為「忠義山莊」。為順應時代潮流，民國八十三年九月奉令將「反共義士輔導中心」與土城之「大陸榮胞輔導中心」合併，改制為「臺北榮譽國民之家」，總占地面積約 33.41 公頃。</p> <p>本家核定；公費安養 346 床、公費養護 172 床、公費失智 32 床、自費安養 38 床、自費養護 90 床、自費失智 16 床。實際收容；公費安養 196 床、公費養護 164 床、公費失智 28 床、自費安養 26 床、自費養護 75 床、自費失智 13 床，占床率為 71.87%，另自費一般民眾核定 24 床，入住 14 床。</p> <p>自 102 年組改後，榮家名稱變更為「國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮譽國民之家」，家本部設主任及副主任(2 人)；下設輔導、保健、秘書、人事、政風、主計等六個組室，現有職員 50 人、工級員工 9 人，委外護理 11 人、照顧服務員 128 人、水電 3 人、警衛 5 人、駕駛 4 人、廚工 17 人、清潔 6 人、鍋爐 1 人。</p>
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 環境怡人，空氣清淨有助長輩頤養。</li> <li>2. 工作人員積極認真且與住民互動良好。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<p>整體建議：資料之呈現宜依指標及基準說明呈現。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 建議員工申訴制度內應有表單可納入作業辦法中(可以附件方式呈現);建議緊急事件求助與通報應加強第一</li> </ol>

	<p>時間、第一位目擊者之現場反應作為。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. A3 建議短、中、長程業務計畫之目標應考量連貫性(非指每年之例行計畫目標)。</li> <li>3. A5 通報表單應以榮家為主體設計。</li> <li>4. A6 建議補充說明榮家選擇三大類危機或緊急事件之考量；建議天然災害之類型可再補充急降雨及極端氣候二種類。</li> <li>5. A10 建議兼任(特約)人員之簽到、簽出紀錄時間應與支援報備時間相符。</li> <li>6. A11 照服員手部衛生、灌食處理認知正確性宜提升。</li> <li>7. A14 護理人員及照服員之有效完訓證明未完整。</li> </ol>
專業照護品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B2(1)家系圖之繪製宜再加強。(2)執行服務措施與照顧計畫宜一致，並每半年至少一次依評估結果與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。(3)照護計畫評值應依照護理目標評值。(4)個案照護計畫之擬定應與現有健康問題一致。(5)健康照護計畫宜符合實務需求，並能提升橫向連結。</li> <li>2. B10(1)手部衛生執行未正確，設備開瓶效期與管理不一致，宜提升。(2)隔離室之清潔用具宜與一般區分開使用及放置。(3)手部衛生監測宜含各團隊成員。</li> <li>3. B13(1)跌倒統計建議改為百分比。(2)檢討改善宜加強真因的分析。</li> <li>4. B14、B16 檢討改善宜加強真因分析。</li> <li>5. B17、B18 宜提升逐案/定期分析之真因分析，以提出具體之個別性改善策略。</li> <li>6. B22 護理技術操作建議增加胰島素注射及血糖監測。</li> <li>7. B25 臥床住民建議應由物理治療或職能治療評估每位住民 ROM 運動的規劃。</li> <li>8. B27 建議自我照顧功能項目可增加生活照顧方面，如：洗臉、沐浴、刷牙等。</li> <li>9. B29 供餐滿意度缺失檢討宜即時且具呈現改善作為及成</li> </ol>

	<p>果。</p> <p>10. B31(1)宜提升灌食處置之認知(消化不良住民之處理)。 (2)宜具體提出特殊管灌(天然食材)之限制醫囑。</p>
安全環境設備	<p>整體建議：養護一區火警受信總機設在男賓止步之女性休息室，違反該受信總機應設置在值日室等經常有人駐守場所之規定，仍請儘速改善。</p> <p>1. C7 冰箱管理宜提升正確性：(1)生熟食分開冰存。(2)過期食品。(3)食品包裝不完整。(4)溫度監控宜落實(刻印章、都-18度、同一人員)。(5)食物檢體留存不完整。</p> <p>2. C8(1)資源回收區宜整頓定位及管理監控。(2)垃圾分類正確性宜提升。</p> <p>3. C14 宜提升相關儀器設備定期清潔保養之落實性，並建立檢核完成率機制。</p> <p>4. C11 尚缺停電緊急應變計畫與作業程序以及防火及避難安全風險自主檢核計畫。</p>
個案權益保障	<p>整體建議：(1)建議重新檢視相關規定辦法各工作人員均為最新版，以及內容為「榮民」之字眼恐不適用非榮民使用。(2)若有廢紙之使用，宜留意隱私性議題。</p> <p>1. D1 (1)肖像權同意書已有更新，宜確定提供住民或家屬簽署時為最新版本(2)雖針對服務對象管理系統之資料進行統計分析，建議宜依據統計分析結果，提出因應或改善之措施，以作為內部改善品質之參考。</p> <p>2. D2 (1)入住委託契約書與相關附件，宜確認完整性、簽署日期，並且一式二份均蓋上騎縫章。(2)有關約束同意書的放置是否合宜，請與會裡討論。(3)建議再確認入住委託契約書的簽署流程，宜有一致確認的做法。</p> <p>3. D3 宜確認提供服務對象及家屬簽署之注意事項為最新版。</p>
服務改進創新	<p>智能照顧之推動有成效。</p>

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：桃園榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 10 月 6 日

<b>機構沿革 及概況</b>	<p>桃園榮譽國民之家成立於民國 63 年 4 月 8 日，占地 7.84 公頃，時隸臺北市政府，71 年 7 月 1 日改隸退輔會，正名桃園榮譽國民之家。102 年 11 月 1 日配合行政院組織改造更名為「國軍退除役官兵輔導委員會桃園榮譽國民之家」。</p> <p>本家核定公費安養 345 床、公費養護 202 床、自費安養 71 床、自費養護 137 床，實際收容公費安養 290 人、公費養護 159 人、自費安養 35 人、自費養護 107 人，占床率為 78.2 %。</p> <p>於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、主計機構及人事機構，現有職員 49 人、工級員工 13 人，委外護理 20、照顧服務員 165 人、水電 1 人、警衛 6 人。</p>
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極投入各項資源進行各項軟硬體設備改善。</li> <li>2. 各堂皆設有無障礙升降設備並逐步汰舊換新，值得嘉許。</li> <li>3. 桃榮創意性服務多元且具榮民文化，有助榮民頤養。</li> <li>4. 工作團隊積極熱忱，用心提升榮家生活環境及服務品質。</li> <li>5. 博愛堂及仁愛堂設有無障礙坡道，有利疏散避難。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 危險物品檢查辦法可再加入將重要節日前後之檢查頻率；另，危險物品之定期檢查須落實。</li> <li>2. A2「出」機構之作業辦法及流程須再依「出」之各種情況，分訂辦法及流程。</li> <li>3. A3 短、中、長程目標應有連貫性，且目標與執行策略應能互為呼應。</li> <li>4. A5 建議增訂榮家之性侵害紀錄單。</li> <li>5. A6 建議依所選定之各類危機或緊急事件類型分訂適用現場第一時間工作人員現場處理之作業辦法及流程。</li> </ol>

	<p>6. A13 新進人員適任性考核方式可再修訂，使其能反映新進人員與工作或榮家之適合度。另，新進人員課程科目宜再調整。</p> <p>7. A14 111 年部分人員每年應有之教育訓練時數未達基準說明 2 之標準。</p>
專業照護品質	<p>1. B2(1)照顧計畫的評值應依所訂之目標內容評值。(2)照顧計畫的擬定應依照評估結果。(3)個案照顧計畫宜能符合實際需求，並有具體且個別化之目標與措施。(4)建議加強跨專業評估結果討論，以利擬定照護計畫，據以執行。</p> <p>2. B5 建議加強跨專業整合照護。</p> <p>3. B10(1)宜落實提升手部衛生設備(擦手紙)之完整性及技術正確性(含五時機)。(2)宜提升食物冰箱效期安全控管以提升安全性。</p> <p>4. B14 宜加強檢討改善之原因分析，提出符合原因之改善措施。</p> <p>5. B16 約束指標監測項目建議應符合作業規範，收案定義為「約束發生密度」(目前為約束盛行率)。</p> <p>6. B17、B18、B19(1)宜持續提升逐案/定期分析手法，確認真因，並能提出具體改善對策。(2)宜加強收案個管之個案管理與追蹤，以有效監控。</p> <p>7. B20 宜修擬逐案服務紀錄之完整性與正確性，並建立 NG 移除條件與具體評量指標。</p> <p>8. B21 工作人員健檢異常者之追蹤及健康管理可不侷限限於「提醒回診/就醫」，可朝健康促進方向思考、推動。</p> <p>9. B25 宜針對有復健需求之個案備 PT 或 ST 協助評估每日 ROM 的規劃及輔具需求評估。</p> <p>10. B29 宜落實呈現滿意度調查結果之缺失分析，並提出具體改善，且有持續追蹤機制。</p> <p>11. B31 宜提升管灌技術之正確性(洗手時機、高度)。</p>
安全環境設備	<p>整體建議：(1)博愛堂：A. 部分寢室之電風扇老舊，為防範電氣火災，建議輔導住民予以更新。B. 餐廳之常開式防火門</p>

	<p>故障，請儘速維修。C. 自衛消防編組表人員名牌建議採活動式，以利靈活符合每天當班情形，並提醒成員所承擔任務。D. 逃生避難圖所載「消防(鐵捲)門」請修正為「防火門」。(2) 享福堂之「防火捲門開關」誤標示為「防煙閘門開關」，請予修正。(3) 友愛堂：A. 逃生避難圖請設置於出入口容易看到之處。B. 榮舍寢室之門逐批改採防火門並驗收中，惟部分滑動式防火門無法全幅打開恐影響推床避難逃生，猶須妥予改善。C. 隔簾請確認採用防焰物品。D. 消防安全不容空窗期，消防安全設備之維護係為確保該等設備保持應有之警報、滅火、避難引導及消防搶救上必要效能，有其防範突發火災狀況迫切需求性及法規強制性，不宜視同日常採購受機關預算及採購一般流程限制，建議考量將消防安全設備維護需求之採購，編制獨立預算科目以為因應。</p> <p>1. C6(1) 敬業堂一樓無障礙廁所橫拉門開啟到底後應保留 3~5cm 避免夾手。(2) 浴廁共用部分，無障礙浴室請加裝牆面扶手(敬業堂)。(3) 鏡面底端距地板面不得大於 90cm，鏡面高度應在 90cm 以上，提醒注意。</p> <p>2. C8 宜建置儲存空間之遮蔽設備及有蓋容器及標示，以提升感染管控有效性。</p> <p>3. C13 宜落實管控隔離室，以能設置一床為基準原則。</p> <p>4. C14(1) 宜明訂例行性年度教育訓練計畫，並能增列非醫療設備類之相關電器設備列管及定期監控。(2) 宜將血糖機納入定期校正品項。</p>
個案權益保障	<p>1. D1 建議宜依系統統計分析結果，有內部改善品質的具體因應。</p> <p>2. D2 建議注意契約確實核章，以及不需約束的服務對象不宜先簽同意書。</p> <p>3. D6 建議加強注意個人空間隱私之維護。</p>
服務改進創新	<p>1. 創新服務宜有成效分析，做為後續改進參考。</p> <p>2. 創新服務多元且具榮民文化，整合運用資源與科技，轉化理念為服務模式。</p>

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：八德榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 10 月 6 日

<b>機構沿革 及概況</b>	<p>八德榮譽國民之家成立於民國 46 年 1 月 16 日，家區占地 4.926529 公頃，原名為「山崎榮譽國民之家」，民國 61 年 11 月改為「新竹講習所」，民國 83 年 9 月 1 日核定為「八德榮民自費安養中心」，民國 102 年 11 月 1 日組改定名為「八德榮譽國民之家」，收住未安置公費就養，有能力負擔費用之榮民；因應榮民養護需求，增設自費養護專區，安置自費養護榮民，擴大政府長照 2.0 政策，開放一般民眾入住。</p> <p>本家核定安置計 626 床，包括：自費安養榮民 290 人、公費安養榮民 52 人、自費安養一般民眾 102 人、自費養護 32 人、公費養護 1 人、民眾養護 1 人、自費夫婦安養 120 人、公費夫婦安養 18 人、民眾夫婦安養 10 人。現安置住民計有：自費安養榮民 191 人、公費安養榮民 59 人、自費安養一般民眾 107 人、自費養護 34 人、自費夫婦安養 62 人、公費夫婦安養 18 人，合計安置人數計 471 人，佔床率為 75.24 %。</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人及輔導組、秘書室、保健組、人事管理員及主計員，編制 40 人，現有職員 35 人，工級 2 人，委外直接服務老人之照顧服務員 98 人，另委外伙食、警衛勤務、環境維護、水電、駕駛及護理師等人員 41 人。</p>
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各棟物均設置無障礙升降設備，相關保養紀錄完善。</li> <li>2. 積極投入各項資源改善各項軟硬體設備。</li> <li>3. 工作團隊努力、用心改善提升榮家消防安全。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 建設增/修訂危險物品檢查辦法。</li> <li>2. A3 短、中、長程計畫目標應有連貫性，各年度目標與執行</li> </ol>

	<p>策略應互相呼應。</p> <p>3. A5 建議增訂榮家性騷、性侵通報(紀錄)單,供通報者使用。</p> <p>4. A6 建議增訂「短即時強降雨」、「極端氣候」之危機應變計畫。</p> <p>5. A13 新進人員適任性考核表內容可再修訂,俾益評核者陳述對新進人員之評核。</p> <p>6. A14 部分人員之年度教育訓練內容未完全符合基準說明 1;另,建議急救訓練有效期間(起/迄)宜考量未能即時銜接之風險。</p>
專業照護品質	<p>1. B2 (1)個案照顧計畫宜符合住民實際需求,並有個別化之目標與措施。(2)住民健康問題宜有評估結果佐證。(3)定期評值成效宜符合訂定之照護目標進行評值。(4)建議加強跨專業間之橫向溝通討論。(5)建議宜定期評估並留有紀錄,加強橫向聯繫,以利擬定照護計畫。</p> <p>2. B5 建議加強跨專業整合照護服務。</p> <p>3. B8(1)每次家屬教育宜進行機構防災、公共安全議題,非僅機構防災業務報告。(2)建議每季至少 1 次提供支持服務。</p> <p>4. B10(1)手部衛生設備完整性(擦手紙)宜提升。(2)整體環境多處有壁癌情形。(3)廚房乾貨處存區有蒼蠅情形,且為供餐滿意度缺失項目,宜積極改善。</p> <p>5. B13、B14 宜加強檢討改善之真因分析,提出符合真因之改善措施。</p> <p>6. B16 宜加強減約束之替代措施。</p> <p>7. B17、B18、B19 宜持續提升逐案/定期分析手法,確認真因,並能提出具體改善對策。</p> <p>8. B21 建議健康檢查異常者之追蹤及健康管理可朝「健康促進」方向思考,更可與住民活動連結,不侷限於「提醒回診/就醫」。</p> <p>9. B25 建議有復健需求個案宜由物理治療師評估每日</p>

	<p>ROM 活動，並提供工作人員執行建議。</p> <p>10. B27 建議宜針對住民進行輔具評估了解住民輔具需求。</p> <p>11. B29(1)膳食滿意度調查對象宜考量分佈比例，以為客觀(如養護品抽樣 2 人/38 人)。(2)建議深度分析各堂隊之成果與差異，以具體進行改善。(3)營養異常個案之營養深度評估與照護計畫宜能即時，並符合實務需求與提供。</p>
<p>安全環境設備</p>	<p>整體建議：(1)防火避難設施自行檢查紀錄表及消防安全設備自行檢查紀錄表各於 1 張表內以單一欄位打圈表示全家區檢查結果，消防安全設備自行檢查紀錄表並缺少註記欄位，難以分別註記各堂檢查及處置情形。請就養護堂及安養各堂分立上開檢查紀錄表並增設註記欄位以利落實檢查。(2)養護堂：A. 逃生避難圖所指示疏散方向及現在位置應遵守地圖安裝地點之實際方向，例如：該圖所示特定安全梯在建築物右側位置，該梯就應在用圖人視角之右側位置。B. 日間及夜間火災應變流程圖以及火災通報內容，建議予以放大以利提醒及運用。(3)二堂及三堂之自衛消防編組表人員名牌建議採活動式，以利靈活符合每天當班情形，並提醒成員所承擔任務。(4)三堂 5 樓逃生避難圖設置於樓梯階梯旁，不利運用，請予改善。</p> <p>1. C2 儲藏室牆壁有滲水。</p> <p>2. C5(1)各項無障礙設施改善細節及尺寸請參據「建築物無障礙設施設計規範」(2)無障礙各項引導標誌建議加強，尤其是六部電梯方位及方向。</p> <p>3. C8 廢棄物儲存空間宜落實有完整遮蔽物、有蓋容器，以防止環境病媒蚊孳生。</p> <p>4. C11 尚缺防火及避難安全風險自主檢核計畫。</p> <p>5. C14(1)宜將體重計納入定期校正品項。(2)宜以機構照護整體需求，增列其他與住民照顧安全相關設備為定期清潔、保養、校正及教育訓練品項。</p>

個案權益保障	<p>1. D1 (1)服務對象系統資料宜保持隨時更新。(2)統計分析結果，宜有內部品質改善的具體因應。</p> <p>2. D2 建議契約宜全面檢視，填寫內容與核章。</p>
服務改進創新	



消防類委員實地查核



社工類委員實地查核

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：新竹榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 9 月 1 日

<p><b>機構沿革 及概況</b></p>	<p>新竹榮譽國民之家成立於民國 42 年 4 月 28 日，占地 3.11 公頃，原由臺灣省政府籌組成立，國防部總政治部業務督導，43 年 11 月 1 日移由行政院國軍退除役官兵輔導委員會督導業務，70 年 7 月 1 日改稱「行政院國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家」，102 年 6 月立法院三讀通過「組織法」並於民國 102 年 11 月 1 日生效，本榮家更名為「國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家」，一開始任務為安置老弱傷殘退除役官兵為主，隨著榮民凋零且社會長照資源需求，榮家配合國家政策逐步轉型，包括擴大服務對象開放民眾入住、提供以住民為中心貼心完善照顧等。</p> <p>本家核定公費安養 242 床、公費養護 119 床、自費安養 132 床、自費養護 81 床，實際收容公費安養 163 人、公費養護 102 人、自費安養 104 人、自費養護 66 人，占床率為 75.8 %。</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、主計機構及人事機構，現有職員 39 人、工級員工 11 人，委外護理 15 人、委外照顧服務員 113 人、委外駕駛 3 人、委外警衛 6 人、委外清潔 5 人、委外鍋爐 1 人、委外水電 1 人、委外廚工 11 人。</p> <p>本榮家全體服務團隊秉承「服務負責為榮民；團結合作為榮家」的核心目標，致力在醫療照護、服務照顧、多元活動、安全友善設施及經營管理等各方面與時俱進，再創新猷。</p>
<p><b>機構優點</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 養護堂設有無障礙坡道，有利疏散避難。</li> <li>2. 建築物公共安全申報定時辦理。</li> <li>3. 無障礙設備完善。</li> <li>4. 建築物依原核准圖使用。</li> </ol>

	5. 空間尺寸足。
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<p>整體建議：嵩瑞樓二樓樓梯出口、廁所旁邊牆壁「破洞」宜解決。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A2 建議補訂住民「出機構」對象為一般民間機構之作業流程。</li> <li>2. A3 建議依榮家狀況及中、長程計畫之目標分訂各年度之年度計畫；另，中長程計畫目標與各年度目標應有連貫性。</li> <li>3. A5 建議性侵害之紀錄單應以機構為主體訂定之。</li> <li>4. A6 建議依所選之意外事件類型，分訂各類型中所涵括之各種狀況作業流程；另，建議增訂「短即時強降雨」、「極端氣候」之作業辦法及流程。</li> <li>5. A13 新進人員適任性考核之內容與方式需修訂。</li> <li>6. A14 在職人員教育訓練之佐證資料未完整(上課科目不完整)未完全符合基準說明 1 之內容。</li> </ol>
專業照護品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B1 會議紀錄之格式需再修訂，包含對上次會議決議事項之追蹤、臨時動議。</li> <li>2. B2(1)照護計畫評值應配合照顧目標評值。(2)宜加強團隊間之評估討論共同擬定照護計畫。(3)建議加強服務計畫宜依評估結果擬定，並據以執行。(4)照護計畫內容宜與實際提供一致。</li> <li>3. B3 因有使用衛福部機構管理系統，宜納入規範。</li> <li>4. B4 建議加強跨專業合作服務對象的情緒關懷服務。</li> <li>5. B5 建議加強跨專業整合服務。</li> <li>6. B6、B7 建議紀錄宜依指標要求繕寫。</li> <li>7. B8(1)建議家屬教育宜有年度計畫。(2)紀錄宜依指標要求。(3)對家屬了解其需要，提供支援性服務。</li> <li>8. B10(1)手部衛生教育訓練及稽核宜落實推動於跨團隊。(2)乾洗手液宜落實正確標示。(3)食物、冰箱食物宜注意效期之管理，提升安全。</li> </ol>

	<p>9. B17、B18、B19 品質指標逐案/定期分析已能找到真因，宜持續提升改善措施之具體內容。</p> <p>10. B21(1)宜加強住民定期健檢之後續追蹤。(2)建議對健檢異常者之追蹤及健康管理，不侷限於回診提醒，可朝向健康促進方向思考。</p> <p>11. B25 建議住民之復健規劃，應有物理治療定期評估並有進展紀錄。</p> <p>12. B27 建議予以再提升服務對象自我照顧能力之促進。</p> <p>13. B29(1)供餐滿意度調查宜正確執行分析，以具體客觀評量，並作為未來持續改善方向。(2)宜落實執行缺失改善之執行成效追蹤。(3)營養指標異常個案宜即時介入，並能深度分析以擬訂照護計畫。</p>
安全環境設備	<p>整體建議：(1)部分使用火源設施自行檢查記錄表，檢查結果漏未註明符合或不符合；部分自衛消防編組訓練計畫提報表之提報人及實施者漏未簽章，均請強化內部分層負責檢核。(2)緊急廣播設備應改善使具有下列語音廣播功能：A. 由手動啟動裝置或緊急電話啟動時，應直接進行火警廣播請人員避難。B. 由火警探測器自動連動啟動時，進行二階段語音廣播：先播報火警探測器動作，靜候指示之語音，待現場人員確認或未於一定時間內確認或受信總機再接受火災信號時，再隨即進行火警廣播請人員避難。且若經確認無發生火災或已無火災狀況，應有事先設定之非火警廣播語音。(3)各家區之逃生避難圖之位向請勿拘泥指北端朝上，地圖中指示方向及現在位置應遵守地圖安裝地點之實際方向，例如：地圖中所示特定安全梯在建築物右側位置，其應在實際建築物之右側。(4)養護堂：A. 抽查 3 樓通報用對講機發現其失能，請常時確保其在堪用狀態，以免緊急時延誤通報時效。B. 抽查房號 312 之防火門緊急時關不緊，請妥予維修改善。(5)安養堂：A. 建請於值班台附近設置自衛消防編組表，以資提醒成員所承擔任務。B. 安養二堂之制水閥呈關閉狀態，請儘速查明妥處，以確保自動撒水設備滅火效能。(6)求助</p>

	<p>鈴宜定時檢查其功能是否正常。(7)住民女性增加，建請無障礙廁所，視情況獨立設置。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. C2 儲藏室應隨時上鎖，且內部物品應擺放整齊、標示清楚。</li> <li>2. C4 緊急呼叫系統復歸功能需留意。</li> <li>3. C6(1)求助鈴尺寸、位置請再確認。(2)無障礙小便器之突出端距地面高度不得大於 38 公分，請確認。</li> <li>4. C7(1)注意食物檢體保存方式，避免湯汁外滲交互混雜在一起。(2)乾貨儲存空間，清洗地板進水情形宜改善，提升溫度管控及員工進出安全。</li> <li>5. C8 建議專業廢棄物處理空間之容器及落地可檢討修正，提升管理效能。</li> <li>6. C9(1)機構每月自主檢查紀錄單無法辨識檢查之區域，請再修訂。(2)建議每半年一次用電設備檢驗，宜與該檢驗維護業者簽訂契約，以保權益。</li> <li>7. C10 常閉式防火門請維持常時關閉。</li> <li>8. C11 尚缺防火及避難安全風險自主檢核計畫。</li> <li>9. C15 宜提升機構各類儀器設備之教育訓練計畫擬訂與執行。</li> <li>10. C16 宜建立外包廠商執行每月保養紀錄之正確性與完整性。</li> </ol>
個案權益保障	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D1 統計分析結果，宜有品質改善的具體因應。</li> <li>2. D3 建議生活注意事項及家屬來訪注意事項宜依實際狀況及服務對象的反應調整訂定。</li> <li>3. D6 床位旁建議宜有圍簾及床頭櫃。</li> </ol>
服務改進創新	

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：中彰榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 8 月 3 日

### 機構沿革 及概況

先總統 蔣公為使退伍官兵離營後，能獲得生活的保障，進而運用其人力資源，繼續貢獻社會促進經濟發展，於民國 54 年設置「彰化就業訓練中心」，占地 6.23 公頃，以收容退役失業軍官施以技能訓練，輔導就業為任務。隨退除役官兵年歲漸長，體能智力衰退，不宜技能訓練及就業安置，民國 62 年 12 月奉命停止技能訓練作業，轉為安養機構，收容 55 歲至 61 歲，體弱無力謀生之退除役官兵，予以安置照顧。至 78 年初，再奉命籌辦榮民自費安養，以照顧單身在台、支領退俸之老年榮民袍澤，自 83 年 9 月 1 日起核定更名為「彰化榮民自費安養中心」。102 年 11 月 1 日組織改造，更名為「中彰榮譽國民之家」，為擴大輔導會資源共享及銜接政府長照 2.0 政策，輔導會所屬榮家自 106 年 2 月 15 日起，開放餘裕床位，提供 65 歲以上民眾自費申請入住。

本家核定公費安養 93 床、公費養護 7 床、自費安養 220 床、自費養護 23 床，實際收容公費安養 90 人、公費養護 7 人、自費安養 163 人、自費養護 22 人，占床率為 82.22%。

本家於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、主計及人事，現有職員 33 人、工級員工 3 人，委外護理 7 人、照顧服務員 64 人、水電 5 人、警衛 5 人。

本家以「成為一個能提升長者健康、尊嚴與參與的友善、安全療癒的榮家。」為願景，以「安心、尊榮的照顧，創新、卓越的服務」為服務理念，貫徹「醫養合一」政策，由主任率醫師、護理師、物理治療師、社工師、照服員及相關行政人員組成跨專業團隊，提供連續性、綜合性、適切性的長期照顧服務，持續精進改善服務品質，並以家庭化、社會化及智能化為發展目標，營造本家為全人照顧的高齡友善社區。

	<p>歷年經營績效卓著，屢獲績效評比優等及各項認證，近年來榮獲 ISO9001 榮民就醫管理程序服務品質認證，衛生福利部安心場所、高齡友善照護機構再認證、輔導會 109 年安養機構辦理全部供給制安置就養案件稽核評比第四組第 1 名、110 年輔導會榮譽國民之家評鑑輔導團體績效第三名、110 年兼辦政風績效評比優等及 111 年輔導會榮譽國民之家評鑑輔導團體績效第三名之殊榮。</p>
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 創新作為呈現實施成效。</li> <li>2. 有確實定期辦理公安申報、維護改善設施設備、人員清楚各項設施。</li> <li>3. 工作團隊積極與認真，與住民互動良好且熟悉度高。</li> <li>4. 工作團隊整理書面檔案完整且架構清楚，且擺放相關佐證資料。</li> <li>5. 針對之前評鑑與輔導缺失暨建議事項均逐項改善。</li> <li>6. 家區多設有兩方向之戶外等待救援空間，消防救助可及性佳。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<p>整體建議：資料之呈現宜依指標及基準說明呈現。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A3 年度業務計畫目標與執行策略間應能互相呼應，並訂有各目標之 KPI 值。</li> <li>2. A5 性騷、性侵之紀錄單(通報單)應以榮家為本體制訂，以符合現況。</li> <li>3. A6 未說明選擇三類危機或緊急事件撰寫計畫書之原因；另，未依所選事件類型分訂作業辦法以及流程。</li> <li>4. A7 建議會議紀錄內容加入「上次會議決議事項追蹤」、「臨時動議」、「討論主題」。</li> <li>5. A10 兼任(特約)人員之支援報備時間與簽到、簽出時間之落差不宜太大。另，現場之支援報備佐證資料應完整呈現評鑑時間。</li> <li>6. A13 新進人員之適任性考核與回饋應分開，且不宜過度簡化。新人回饋內容應針對職前訓練之內容是否有效、</li> </ol>

	<p>易瞭解等不同方向予以評定。</p> <p>7. A14 現場未完整呈現評鑑期間之所有人員在職教育訓練佐證資料；另，人員教育訓練課程未完全符合基準要求。</p>
專業照護品質	<p>整體建議：若各項計畫、辦理以及附表有更新，宜存放最新版本。</p> <p>1. B2(1)照護計畫的評值應依照照護目標。(2)照護目標的訂定應具體。(3)個案服務評估、照護計畫宜符合實務需求、目標、措施宜符合個別化。</p> <p>2. B10(1)宜提升機構全員手部衛生稽核作業(2)宜注意手部衛生設備(擦手紙)之完整性(3)食物檢體留存宜注意密封完整，以免湯汁外漏混雜，確保留存之目的。</p> <p>3. B15 疼痛評估分類應符合疼痛評估工具之分數，才能有一致性，如增加疼痛評估工具之量尺量表(0-10)及臉譜量表。</p> <p>4. B17、B18、B19 宜持續提升逐案/定期分析之手法確認真因，以提出具體改善對策。</p> <p>5. B21 工作人員體檢異常者之追蹤及管理不應單由委外健檢醫院進行。</p> <p>6. B29(1)宜持續提升供餐滿意度之分析手法，以客觀評量成效(2)宜提升營養指標異常個案之評估、介入處置及追蹤。</p>
安全環境設備	<p>整體建議：(1)陪評人應熟悉受評業務。(2)仁愛二戶常開式防火門未能連動偵煙探測器而關閉，請儘速修復。(3)自衛消防編組表，請依實際情形重整，並以醒目方式呈現以提醒成員所承擔任務。(4)滅火班宜加強演練，提升操作滅火器及消防栓設備之熟練度。</p> <p>1. C9 防火管理人未依法遴用管理或監督層次人員，請予改善。</p>
個案權益保障	<p>1. D1 建議宜針對服務對象管理系統進行統計分析，並依系統分析結果，提出具體因應或改善措施，以作為內部改善品質之參考。</p>

服務改進創新

給藥提醒操作/作法具成效。



召集委員主持評鑑會議



護理類委員實地查核護理站

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：彰化榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 8 月 3 日

<b>機構沿革 及概況</b>	<p>彰化榮譽國民之家成立於民國 62 年 11 月 1 日，占地 6.18 公頃，原為空軍田中療養分院，職司榮民眷就養養護工作，為輔導會管轄之安養機構，主要任務以安置因戰（公）傷病失去工作能力，經鑑定及審查合於就養規定及年滿 61 足歲之榮民，給予住宿型生活、醫療服務照顧等，並可併同配偶或父母安置，使年長者在安適尊嚴的環境下頤養天年。</p> <p>本家核定公費安養 206 床、公費養護 131 床、自費安養 85 床、自費養護 85 床。實際收容公費安養 151 人、公費養護 100 人、自費安養 60 人、自費養護 78 人，占床率為 76.7 %。</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、主計室、人事室及政風室，現有職員 43 人、工級員工 23 人，委外護理 13 人、照顧服務員 118 人、水電 2 人、警衛 5 人、清潔 5 人、駕駛 6 人及廚工 10 人。</p>
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作團隊積極認真，對住民熟悉度高且互動良好。</li> <li>2. 連結多元化資源，值得讚許。</li> <li>3. 針對之前評鑑與輔導建議事項，已盡力改善。</li> <li>4. 建物公安申報、昇降設備都有定期申請、保養，資料齊全。</li> <li>5. 高層重視消防安全環境設備，副家主任親力親為，領軍推動硬體層面火警自動警報設備功能之提升並善用該等設備功能結合軟體層面自衛消防編組演練，顯著提升家區消防安全體質文化。</li> <li>6. 建築設計善用山坡地形，造就兩層建築物而能兩方向均循避難層逃生之優勢。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>

<p>經營管理效能</p>	<p>整體建議：資料之呈現宜依指標及基準說明呈現。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 建議危險物品檢查紀錄宜標示清楚之位置；另，申訴制度應有向公部門之申訴管道。</li> <li>2. A2 建議「出」機構之作業辦法與流程依「出」機構之多種情形分訂辦法與流程。</li> <li>3. A3 年度業務計畫目標與執行策略應能互相呼應。</li> <li>4. A5 建議性騷、性侵之紀錄單(通報單)應以榮家為主體設計。</li> <li>5. A6 建議依所選定三大類危機或緊急事件各類型分訂作業辦法與流程。</li> <li>6. A13 建議新進人員適任性考核可由與其互動較為頻繁或其單位主管以文字敘述新進人員與榮家之適合度。</li> <li>7. A14 在職教育訓練總表及佐證未完整呈現。</li> </ol>
<p>專業照護品質</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B2(1)照護計畫之評值應依照照護目標且目標之訂定應具體可行。(2)個案照護計畫宜依實務需求修訂，並能具有個別化之目標與照護措施。</li> <li>2. B3(1)建議資訊系統之帳號密碼不宜直接帶入。(2)使用公共區域之電腦或多人共用電腦時，使用資訊系統之後，宜立即登出系統。</li> <li>3. B5 雖訂有轉介或照會之機制，並定期召開個案討論會，建議加強落實於照顧服務之中。</li> <li>4. B10(1)居住單元食物用冰箱宜建立處理機制，杜絕過期食品之進食。(2)宜依實務持續修訂感管手冊(含家屬探訪)，提升完整性。</li> <li>5. B13 加強檢討改善之真因分析。</li> <li>6. B17、B18、B19 宜持續提升逐案/定期分析之手法，以確認真因，提出具體改善策略。</li> <li>7. B21 住民年度體檢結果應由醫師協助判讀及提出後續醫療處置建議。</li> <li>8. B22 建議侵入性照護技術應列冊並增加鼻胃管放置及存留導尿管放置、末梢血糖監測。</li> </ol>

	<p>9. B27 可規劃養護住民提升自我照顧能力之項目，如日常生活照顧、洗臉、刷牙、沐浴、如廁等。</p> <p>10. B28 宜建立快樂餐之服務作業方式及規範。</p> <p>11. B29 營養異常或移除管路住民之照會作業，宜即時介入並提出具體營養照護計畫。</p>
安全環境設備	<p>整體建議：(1)文件偶有表頭誤植或缺漏情形，請強化內部分層負責檢核。(2)地區地震簡易疏散避難圖，建議予以放大，以利發揮其指引功能。</p> <p>1. C3 力行堂(22-24 戶)三樓、二樓避難示意圖有誤，請再確認等待救援空間。</p> <p>2. C7 宜落實且正確執行生、熟食分區儲存及標示。</p> <p>3. C8 宜持續監控提升廢棄物分類之正確性。</p>
個案權益保障	<p>整體建議：(1)確保資料更新時工作人員使用時為最新版本。(2)建議重新檢視各項規定、辦法及流程均為最新版本。</p> <p>1. D1 雖針對服務對象管理系統之資料進行統計分析，建議加強呈現具體因應或改善措施，以利追蹤作為內部改善品質之參考。</p> <p>2. D2 建議入住委託契約書宜給予服務對象至少 5 天的審閱期，不宜出現塗改之現象。</p> <p>3. D8 雖訂有已簽訂 DNR 及未簽訂 DNR 的處理作業流程，建議宜符合實際運作狀況。</p> <p>4. D9 雖依規定辦理滿意度調查且進行分析，惟能夠填寫或回應滿意度調查之住民數量仍不多，建議可增加針對家屬進行滿意度調查，以利提升服務品質。</p>
服務改進創新	給藥提醒操作/作法具成效。

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：雲林榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 8 月 15 日

<b>機構沿革 及概況</b>	<p>成立於民國 46 年 5 月 2 日，家區占地 6.96 公頃，原隸屬台灣省社會處，民國 70 年 7 月 1 日改隸行政院國軍退除役官兵輔導委員會。102 年 11 月 01 日，配合組改名稱修正為「國軍退除役官兵輔導委員會雲林榮譽國民之家」迄今。服務對象原以公費安置未享有退休俸或生活補助費年老、傷殘、無謀生能力之退除役官兵，83 年 3 月 1 日，因應社會需求，開辦支領退休俸榮民自費安養與養護的服務。106 年 2 月 15 日，基於資源共享，收容一般民眾自費安養與養護。</p> <p>本家核定公費安養 31 床、公費養護 125 床、自費安養 25 床、自費養護 265 床，實際收容公費安養 27 人、公費養護 87 人、自費安養 19 人、自費養護 198 人，占床率為 74.22 %。</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、主計機構及人事機構，現有職員 38 人、工級員工 11 人，委外護理 21 人、照顧服務員 106 人、水電 2 人、清潔工 6 人、廚工 7 人、警衛 6 人、駕駛 5 人。</p>
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作人員說明清楚、學習能力高，資料準備完整。</li> <li>2. 本次檢視書面、資料完整有序，現場避難逃生動線清晰，樓梯間周遭均能淨空，並由同仁增補具有防滑性標線，提昇警示性。</li> <li>3. 防火管理人(秘書室主任)用心積極提升消防安全環境設備。</li> <li>4. 家區防火避難條件佳。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 建議緊急事件作業辦法及流程應依事件類型分訂之，並著重現場第一線工作人員應有之作為。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. A2「出」機構之作業辦法與流程需考量各種「出」之原因不同而有後續流程。</li> <li>3. A3 年度業務計畫之目標應考量中、長程目標，並有連貫性。</li> <li>4. A5 建議性侵害之通報單應以機構為主體修訂之。</li> <li>5. A6 請依各所選定之危機或緊急事件各類型，分訂作業辦法及流程；另，天然災害可再增訂「短即時」、「強降雨」及「極端氣候」。</li> <li>6. A13 新進人員職前訓練之適任性考核可再修訂，由與新進人員互動密切之人員予以考核。</li> <li>7. A14 部分委外人員之在職訓練時數未達規定之時數。</li> </ol>
專業照護品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B1 會議應有討論主題，不侷限於宣布事項。</li> <li>2. B2(1)每季身心社會功能評估建議仍應進行周全性評估。(2)建議加強照顧計畫依評估並落實執行。(3)個案照顧計畫擬定目標、措施宜符合個案期程與個別性。</li> <li>3. B3 系統管理建議注意更新內容。</li> <li>4. B5 建議加強跨專業整合。</li> <li>5. B8 建議家屬教育之年度計畫宜加強，另注意每位服務對象之家屬，每季至少 1 次了解其需要，提供支持性服務。</li> <li>6. B10(1)手部衛生設備宜依實務動線完整設置(居住單元浴廁、工作車等)，以提升完整性。(2)感管手冊宜依 CDC 指引依機構實務持續修訂。</li> <li>7. B13、B14 定期每季、每年之檢討改善應針對該季及該年整體跌倒事件進行分析，非針對當年超過閾值之月份進行檢討。</li> <li>8. B17、B18、B19 宜持續提升品質指標逐案/定期分析手法，確認真因以提出具體改善對策。</li> <li>9. B19 宜提升個案改善措施之內容。</li> <li>10. B20(1)宜持續修訂管路移除訓練作業規範，提升完整性及正確性(含成功移除定義)。(2)逐案服務紀錄宜修訂，以符合客觀及完整。</li> </ol>

	<p>11. B21 新進工作人員應有 B 型肝炎抗原抗體報告。</p> <p>12. B23 緊急就醫處理紀錄應紀錄送醫前的即時處理。</p> <p>13. B25 重症臥床個案建議經物理或職能治療師評估後應提出每日 ROM 之規劃。</p> <p>14. B27(1)提升自我照顧能力之辦法、策略、建議應提出提升項目個別性的策略及做法，如進食、沐浴、行動等。 (2)建議加強服務對象自我照顧。</p> <p>15. B29 宜修訂滿意度調查分析之統計方法以客觀評量，並能有缺失改善追蹤機制。</p> <p>16. B31 宜持續監控提升灌食技術正確性。</p>
安全環境設備	<p>整體建議：(1)非缺失事項，惟為落實建築管理事項，業主(榮家)除對委託者要求提供場所合格證明外，宜請提供備考書圖文件及檢查書表。(2)緊急召回機制宜結合自衛消防編組緊急應變演練實施，以收整體成效(2)自衛消防編組表人員名牌建議採活動式，以利靈活符合每天當班情形，並提醒成員所承擔任務。(3)逃生避難圖請註明等待救援空間之所在(4)忠孝堂將逃生避難圖放大作為兵棋推演圖，並張貼於適當處所以利自衛消防編組日常推演操練，作法殊值嘉許並推廣至養護大樓其他家區。</p> <p>1. C1 住房空間不宜有「整箱」之耗品。</p> <p>2. C5 建議往後向檢查機構要求提供檢查表。</p> <p>3. C9 建議往後委託檢查人辦理檢查，所附現況簡圖宜請提供清晰可閱圖說，供業主存管。</p> <p>4. C14 宜將輪椅等生活照顧儀器設備納入例行教育訓練內容。</p>
個案權益保障	<p>1. D1 建議統計分析結果，宜有內部品質改善之具體因應。</p> <p>2. D8 建議加強緩和醫療服務。</p>
服務改進創新	<p>E2 執行自立支援計畫、進行住民體適能運動，建議可呈現執行成效。</p>

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：白河榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 9 月 8 日

<b>機構沿革 及概況</b>	<p>本榮家前身為嘉義榮民醫院所屬仙草分院，於 52 年 7 月 16 日更名成立台灣省白河榮譽國民之家籌備處，69 年 12 月 11 日修正國軍退除役官兵輔導條例第 17 條規定「安置就養之機構定名為榮譽國民之家」正式定名為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會白河榮譽國民之家」，自民國 70 年 7 月 1 日生效，102 年 11 月 1 日配合政府組織再造，更名為國軍退除役官兵輔導委員會白河榮譽國民之家迄今。</p> <p>本家核定公費安養 156 床、公費養護 93 床、自費安養 109 床、自費養護 146 床，實際收容公費安養 100 人、公費養護 64 人、自費安養 74 人、自費養護 97 人，占床率為 66.47 %。</p> <p>本家於家主任下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、主計及人事，現有職員 38 人、工級員工 16 人，委外護理 9 人、照顧服務員 83 人、水電(鍋爐)3 人、警衛 5 人、駕駛 4 人。</p>
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 松柏樓設有無障礙坡道，有利疏散避難。</li> <li>2. 工作團隊成員積極認真，對服務對象熟悉度高且互助良好。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 住民家屬申訴制度需有第二次申訴及向外申訴之管道。</li> <li>2. A3 短、中、長程計畫之目標需有連貫性，並有與目標呼應之策略。</li> <li>3. A5 性侵害之通報紀錄單需以機構為主體修訂之。</li> <li>4. A6 建議各類型意外之作業辦法及流程需以事發現場第一目擊者之應有作為訂定之。</li> <li>5. A11 照服員翻身擺位、鼻胃管灌食技術宜加強提升正確性。</li> </ol>

	<p>6. A13 新進人員職前訓練內容題需符合基準說明 1 之主題及時數。人員適任性考核可再修訂，使其符合適任性考核目的。</p> <p>7. A14 評鑑期間部分委員人員在職教育訓練時數未達基準說明 2。</p>
專業照護品質	<p>1. B2 (1)照護計畫評值宜依照照顧目標評值。(2)宜加強團隊間之橫向溝通及討論，共同擬定住民之照顧計畫。(3)照顧問題應落實身、心、社會功能評估，才能依據評估結果擬訂照顧計畫。(4)個案照顧計畫宜符合個案實際需要，並能連結團隊共同擬訂與執行，提高一致性。</p> <p>2. B10(1)宜提升手部衛生設備之完整性(缺擦手紙)及執行洗手之正確性。(2)宜介入食物、冰箱效期之管理及設備清潔維護。(3)感管手冊宜依機構實際作業持續修訂，以為執行指引。</p> <p>3. B13 宜加強檢討改善之真因分析。</p> <p>4. B15 宜加強減少約束的改善措施，如：約束替代方案的執行。</p> <p>5. B17、B18、B19 品質管理指標宜落實執行逐案/定期分析，探究導因並依導因擬訂改善對策與目標，且進行追蹤。</p> <p>6. B20 宜持續修訂管路移除執行過程紀錄之格式與期程，以佐完整性。</p> <p>7. B21 建議針對健康檢查異常工作人員之追蹤及健康管理，不侷限於「提醒回診」，可朝健康促進作為思考。</p> <p>8. B26 宜加強翻身擺位照護技術之訓練。</p> <p>9. B27 宜定期評估住民的輔具需求，但應包含食、衣、住、行、淋浴……的輔具需求評估。</p> <p>10. B29(1)營養異常個案宜即時介入深度評估，並提出具體照顧計畫及評值。(2)供餐滿意度宜進一步分析各堂之差異，確認改善需求及持續追蹤評值。</p> <p>11. B31 宜注意灌食技術執行之清潔工作台面維護。(2)宜加</p>

	<p>強提升灌食技術之正確性(反扭空氣注入、高度、手部衛生、沖水、清洗空針)。</p>
安全環境設備	<p>整體建議：(1) 1. 自衛消防編組演練成果檢討結論(紀錄)建請明列缺失事項，以利策進。(2)自衛消防編組表日間及夜間班表分立且格式相異，建請予以整合，並張貼於各層值班台附近，以資提醒成員所承擔任務。(3)抽測照顧服務員之應變作為有明顯良莠不齊情形，請視情形個別輔導並強化自衛消防編組應變演練。(4)松柏樓屋頂水箱制水閥被關掉，請查明原因並儘速維修。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. C4 請檢視各空間緊急呼叫鈴之拉繩是否銹蝕。</li> <li>2. C7(1)宜落實執行餐廳/冰箱溫度每日檢查。(2)清潔檢核時間點宜調整為下班前，並落實執行。(3)食材宜落實執行生、熟食分區冰藏處理。</li> <li>3. C8 污物處理相關設備(清潔用具、漂白水)放置宜修正動線與地點，以提升作業流程順暢度與安全處理。</li> <li>4. C13 宜落實執行使用後環境清消，並有完整手部衛生設備(擦手紙)。</li> <li>5. C14 (1)宜制訂機構年度儀器設備教育訓練計畫。(2)宜擴增例行性儀器設備定期清潔保養品項範圍，確保各部門設備之監控與管理。</li> </ol>
個案權益保障	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B7 雖訂有社區資源聯結及運用相關計畫，建議宜增加鼓勵，協助服務對象參與社區交流或宣導服務之策略。</li> <li>2. D1 雖針對服務對象管理系統之資料進行統計分析，建議宜依據統計分析結果提出具體因應或改善措施，以作為內部改善品質之參考。</li> <li>3. D4(1)雖將意見反應及申訴處理流程張貼於機構明顯處且明確告知服務對象及家屬，建議相關處理表格宜再思考合宜性。(2)建議宜每年分析意見反應及申訴案件，留有紀錄及追蹤。</li> <li>4. D5 建議宜思考於養護區設有簡易宗教設施，並可讓服務對象使用。</li> </ol>

	<p>5. D8 建議宜訂有已簽訂 DNR 及未簽訂 DNR 的處理作業流程。</p> <p>6. D9 雖然每半年針對 1/3 服務對象抽樣辦理滿意度調查，建議宜留意是否有服務對象從未被調查到。</p>
服務改進創新	



召集委員主持評鑑會議



護理類委員實地查核護理站

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：佳里榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 9 月 8 日

<p>機構沿革 及概況</p>	<p>佳里榮譽國民之家於民國 70 年 9 月 15 日成立籌組小組，72 年 4 月 1 日正式成立，家區面積達 8.9 公頃，後於 85 年 10 月收住將級榮民，88 年 2 月起兼收女性公費榮民，然因地處臺南市偏郊，公共交通不便，周遭生活機能不足，已非多數安養、養護榮民選項，住民人數逐漸減少，行政院遂於 101 年 1 月核定轉型為「失智照顧教研專區」，本家及調整服務認知、精進照護作為，與臺北、臺中、高雄榮總組成失智教研跨專業團隊，以生活單元照護方式，提供失智症長輩照護服務，創國內失智照顧先驅；另基於「連續照護」及「在地老化」理念，保留失能養護及女性公費與男性自費榮民安養服務，更於 106 年 2 月配合輔導會擴大資源共享政策，提供 65 歲以上一般民眾照顧服務。</p> <p>佳里榮家失智照顧教研專區的最大特色，是採單元是照顧模式，如家人般親切陪伴。整個廣大家區就是生活區，並將非藥物療法融入日常生活元素中，期使進程達到「減少抗精神藥物使用」、「減少精神行為症狀」、「降低照顧壓力與成本」、「提供連續性照顧」等計畫目標，進而達成終極目標「營造失智症長者溫馨尊嚴的家」。</p> <p>本家核定安養 28 床、失能養護 68 床及失智養護 132 床；實際收容安養住民 16 人、失能養護住民 38 人、失智養護住民 80 人及市政府低收入住民 6 人，占床率為 61.40%。</p> <p>本家原為丙種編制，自 80 年至 90 年間，因行政院組織精簡及員額縮編，改制核定為丁種榮家。本家於主任、副主任，下設輔導組、保健組、秘書室、人事管理員及主計員，現有職員 30 人、工級員工 13 人，委外 105 人（護理 8 人、照顧服務員 73 人、水電 2 人、警衛 5 人、駕駛 4 人、清潔 5</p>
---------------------	---

	人、鍋爐 1 人及廚工 7 人)。
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 承辦人員努力改善提升榮家消防安全。</li> <li>2. 頤養大樓設有無障礙坡道，有利疏散避難。</li> <li>3. 工作團隊人員熱情且對服務對象熟悉度高且互動良好。</li> <li>4. 輔導組團隊針對過去輔導評鑑之意見均盡力改善。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<p>整體建議：人力招募、留任之措施宜有新作為；人員對緊急呼叫鈴之敏感度可再提高。建議增訂「短即時強降雨」、「極端氣候」之緊急應變計畫。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 住民家屬申訴制度需有第二次申訴及向外申訴之管道。</li> <li>2. A3 短、中、長程計畫之目標應有連貫性，並有與目標呼應之策略。</li> <li>3. A5 性侵通報單應以機構為主體設計。</li> <li>4. A6 建議依機構特性選擇三類危機或緊急事件，並依各類之不同狀況分訂作業辦法及流程。</li> <li>5. A9 實際現有工作人力未達編制護理人力之標準(現有 11 位，編制人力為 15 位)(符合現有實際床數)。</li> <li>6. A11 資料檢閱期間之實際工作之照服員人數未完全符合編制人數(符合現有實際使用床數)。</li> <li>7. A13 建議新進人員職前訓練之「授課者」予以呈現。</li> <li>8. A14 現場未見歷年委外人員在職教育訓練完整成果。</li> </ol>
專業照護品質	<p>整體建議：(1)建議品質指標應區分安養、養護、失智的分析再整合或機構整體的統計結果。(2)失智區個案失能程度過高，宜進行失智專區的照顧分級。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. B1 建議會議之討論主題宜明確呈現。</li> <li>2. B2(1)照顧計畫的擬訂應依照定期身、心、社會功能評估結果訂定，並依照住民現有健康問題優先訂定。(2)照顧計畫的評值應參考訂定之照顧目標進行評值。(3)宜加強團隊間之橫向溝通討論。(4)個案照顧計畫宜能符合個案</li> </ol>

	<p>實際需求與執行，並能與跨團隊一致。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. B10(1)宜檢討修正住民單元手部衛生設備之完整性，以提升實務執行之落實性。(2)護理站食物冰箱宜注意有效期之監控與管理。(3)手部衛生稽核表宜修訂，提升各職類監測內容之正確性及客觀性。(4)感管手冊內容宜持續修訂為佳里榮家之實際作業內容。</li> <li>4. B13 宜加強真因分析，才能提出符合真因之改善措施。</li> <li>5. B17、B18、B19 品質指標逐案/定期分析，宜能落實探究導因，以提出具體改善對策及評值。</li> <li>6. B21 建議恢復疫情前推動同仁健康促進管理之作為。</li> <li>7. B22 侵入性照護技術審核後應有檢討改善措施及紀錄。</li> <li>8. B27 建議宜定期評估住民輔具的需求，以提升自我照顧能力的提升。</li> <li>9. B29 供餐滿意度調查收案人數宜具有效性(僅 3 人)，並能客觀分析與檢討，並列入例行性追蹤。</li> </ol>
<p>安全環境設備</p>	<p>整體建議：(1)頤養大樓 2 樓及 3 樓之常開式防火門無法由偵煙探測器連動關閉，應儘速改善。又 3 樓之常開式防火門開啟時有 1 扇門無法全開，請予維修；2 樓之常開式防火門左右兩側所鄰接固定式玻璃門，建議予以拆除。(2)自衛消防編組演練成果檢討結論(紀錄)建請明列缺失事項，以利策進。(3)現行各區之自衛消防編組成員，通報班由總值日擔任，滅火班由秘書室人員擔任，僅避難引導班由該區之照顧服務員擔任，惟通報班及滅火班職司火災事故現場第一時間之應變處置，應由常駐該區之人員(如照顧服務員)擔任為宜，建請重予整編、於值班台附近張貼自衛消防編組表，並進行火災應變演練。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. C4 人員未察覺緊急呼叫鈴響聲，敏感度不足；另，工作站之緊急呼叫鈴響聲太小，且螢幕之顯示與按鈴當日(時)不一，請確認。</li> <li>2. C7(1)餐廳冰箱設備查核執行人員宜與班表一致，佐例行執行之落實性。(2)乾貨儲存區溫濕度宜依基準落實</li> </ol>

	<p>溫控與即時改善(濕度每日&gt;76%滴水)。(3)冰藏冰箱有漏水情形。</p> <p>3. C11 尚缺明文完備之人力調度及緊急召回機制，明確訂定之疏散運送順序與策略。</p> <p>4. C14(1)宜建立年度儀器設備教育訓練計畫。(2)宜增列生活照顧相關設備為例行檢測及清潔維護範圍，確保設備安全。</p>
個案權益保障	<p>1. D1 雖針對服務對象管理系統之資料進行統計分析，但每季進行一次，似乎無法看出趨勢或變化，建議宜依據統計分析結果，提出具體因應或改善措施，以作為內部改善品質之參考。</p> <p>2. D3 雖訂有家屬來訪/視訊注意事項，建議宜再思考內容之完整性。</p> <p>3. D4(1)雖訂有服務對象及家屬意見反應/申訴處理流程，建議宜依據流程處理與表單填寫。(2)雖有專人處理，建議宜留有針對處理結果與回復之完整紀錄。(3)建議宜有每年分析及追蹤紀錄。</p> <p>4. D8 建議宜訂有已簽訂 DNR 及未簽訂 DNR 的處理作業流程。</p> <p>5. D9 雖規定辦理滿意度調查且依據調查結果進行分析及檢討，建議提出之改善措施宜具體且有追蹤。</p>
服務改進創新	



建管、消防類委員閱卷



社工類委員就資料詢問社工人員

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：臺南榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 9 月 7 日

<b>機構沿革 及概況</b>	<p>本家成立於民國 42 年 4 月 7 日，定名為『台灣省臺南榮譽國民之家』，設主任與教導、總務、習藝、保健組及主計員、人事管理員，負責退除役榮民安養之任務，並於 4 月 28 日正式辦理收容作業。後續因應業務需要，自 44 年至 62 年間，曾先後多次調整組織架構，民國 70 年 7 月 1 日改隸行政院，更名為『行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺南榮譽國民之家』，102 年 11 月 1 日配合政府組織再造，更名為『國軍退除役官兵輔導委員會臺南榮譽國民之家』。</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、人事管理員及主計員等單位，現有職員 38 員(編制 38 員)、工級 14 員，另事務勞力委外 119 員(委外護理師 14 人、照顧服務員 81 人、水電 1 人、警衛 6 人、清潔 4 人、駕駛 5 人、廚工 8 人)及替代役男 2 員，合計 175 員。編組信義、長春、博愛、仁愛 4 個榮民堂，核定床位 388 床，並自 106 年元月份起開放一般民眾自費入住 43 床，現有住民 313 員(榮民 270 員、一般民眾 43 員)，平均年齡 80.88 歲(百歲人瑞 3 員)。另本家將賡續依據輔導會政策推展家庭化、社會化及智能化計畫等，並配合長期照顧服務法的實施，賡續滾動修正工作手冊，將管理制度、輔導服務、醫療保健等工作納入常規執行，並不斷檢討精進服務照顧措施，朝向多元化思維規畫，傳承創新、永續發展。</p>
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作團隊積極熱情，對服務對象熟悉高且互動良好。</li> <li>2. 工作團隊針對搬遷事宜進行相關規劃與準備工作，值得肯定</li> <li>3. 工作團隊積極熱忱，用心守護榮家消防安全。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>

經營管理效能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 住民申訴作業法應有第二次申訴及向公部門申訴之機制。</li> <li>2. A2「出」機構之作業辦法及流程未依各種狀況分訂。</li> <li>3. A3 短、中、長計畫目標應有連貫性。</li> <li>4. A5 建議修訂性侵通報(紀錄)單，使其符合機構需求。</li> <li>5. A6 建議依所選定之各類型危機或緊急事件類型，分訂作業辦法及流程。</li> <li>6. A13 新進人員職前訓練內容未符合基準說明 1；另，適任性考核可修訂，使其符合機構需求。</li> <li>7. A14 現場未提供在職(委外)人員歷年教育訓練紀錄。</li> </ol>
專業照護品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B2(1)住民健康問題應依照住民身、心、社會功能評估結果訂定。(2)照顧問題的評值應依照照顧目標予以評值。(3)團隊評估建議應加強橫向溝通討論。(4)雖制定個案資料調閱辦法，建議宜檢視與實際運作之吻合性。(5)個案照顧計畫宜能符合實務需求，並能有個別化之照護措施。(6)宜提升跨團隊整合之照護計畫擬訂與執行。</li> <li>2. B10(1)手部衛生正確性宜再注意。(2)手部衛生稽核對象宜擴及各職類人員(含委外廠商)。</li> <li>3. B13 宜加強檢討改善之真因分析，提出符合原因之改善措施。</li> <li>4. B17、B18、B19 品質指標逐案/定期分析宜依據真因擬訂對應之改善對策，並進行客觀評量。</li> <li>5. B20 宜修訂管路移除訓練照護指引及相關紀錄表單，以提升正確性及紀錄完整性。</li> <li>6. B21(1)定期健康檢查結果應由醫師判讀並提出後續追蹤建議且有追蹤結果紀錄。(2)建議對健檢結果異常者之追蹤及健康管理不侷限「提醒回診」。</li> <li>7. B25 重症個案宜由物理治療或職能治療評估提出簡易 ROM 規劃。</li> <li>8. B27 提升自我照顧能力宜加強住民輔具評估，提供適合的自我照顧能力的輔具。</li> </ol>

	9. B29 宜深入具體分析各堂隊之滿意度分佈情形，並提出相關改善措施及進行具體追蹤。
安全環境設備	<p>整體建議：(1)就評鑑表各考評項目，建請均能提具完整資料以利審查。(2)建請各堂均於值班台附近張貼自衛消防編組表，以資提醒成員所承擔任務，並強化火災應變演練。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. C7 食物檢體宜依基準正確留存達 200g，並注意避免湯汁混淆，以確保留存之目的。</li> <li>2. C8 事業廢棄處理宜落實正確執行容器加蓋、定位及標示作業。</li> <li>3. C12 抽測現場照服員應變作為，發現有不知自己在自衛消防編組中之角色職責情形，請於值班台附近張貼自衛消防編組成員列表，並強化火災應變演練。</li> <li>4. C13 建議注意防護設備數量之正確性。</li> <li>5. C14 機構儀器設備清潔保養宜擴及其他生活照顧設備，提升機構安全。</li> </ol>
個案權益保障	<p>整體建議：(1)若個案遇有特殊狀況，召開個案研討會，情緒關懷輔導或意見反應等，建議宜同時放入個案系統或資料檔案夾中。(2)雖各堂或堂長有不同風格或作業模式，建議輔導組可以討論共同一致之作業模式與資料存取，擺放共同性。(3)即將搬遷，建議宜留意相關作業、規範及辦法是否符合新家區使用，且公告之資料為最新版本。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. D2(1)建議宜留意契約簽訂宜給予服務對象至少 5 天審閱期。</li> <li>2. D9(1)雖依規定辦理服務滿意度調查，且進行結果分析，建議依結果進行的分析及檢討，能夠提出改善措施，後續亦能追蹤改善之狀況。</li> </ol>
服務改進創新	

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：高雄榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 9 月 27 日

<b>機構沿革 及概況</b>	<p>本家 49 年 1 月 18 日創立於台北瑞芳，前身為「臺北榮民就業訓練中心」，64 年 9 月 1 日遷至台南烏山頭，更名為「臺南就業訓練中心」；83 年 9 月 1 日改制為「臺南榮民自費安養中心」，89 年 12 月 21 日再遷建現址並更名為「楠梓榮民自費安養中心」，102 年 11 月 1 日配合退輔會組改，更名為「高雄榮譽國民之家」；家區占地 6.5804 公頃，收容公、自費安養榮民，緊鄰捷運、高鐵左營站，交通便捷，周邊醫院、商圈等林立，生活機能健全。</p> <p>本家核定公費安養 134 床、公費養護 15 床、自費安養 257 床、自費養護 60 床，實際收容公費安養○人、公費養護○人、自費安養○人、自費養護○人，占床率為○%。</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、主計室及人事室，現有職員 34 人、工級員工 4 人，委外護理 11、照顧服務員 84 人、水電 4 人、警衛 5 人。</p>
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 承辦人員努力改善提升榮家消防安全。</li> <li>2. 榮舍設有無障礙坡道，有利疏散避難。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. A1 危險物品檢查頻率可納入重大節日前後。</li> <li>4. A2 「出」機構之作業辦法及流程可再分訂，使其詳細。</li> <li>5. A3 建議年度計畫可先對前一年之執行結果進行檢討後，再據以訂定下一年度之年度計畫。</li> <li>6. A5 性騷擾事件之紀錄單可再修訂，使其適合使用。</li> <li>7. A6 建議增訂「短即時強降雨」、「極端氣候」之危機處理計畫。</li> <li>8. A13 適任性考核內容及方式可再修訂。</li> <li>9. A14 現場呈現之佐證資料不完整，無法完整提供工作人員每年教育訓練結果；另，部分人員未具效期內之 CPR 證明。</li> </ol>
專業照護品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B1 會議內容宜有與該會議目的相關之討論議題。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. B2(1)宜加強團隊評估橫向溝通討論。(2)評值應符合照顧目標訂定之項目評值。(3)個案照護計畫之相關措施宜符合實際需求與執行，以提升完整性。(4)建議強化評估深度以擬定照護計畫，並據以執行。</li> <li>3. B5 建議加強跨專業整合照護。</li> <li>4. B9 宜加強醫療巡診住民身體評估之正確性。</li> <li>5. B10(1)手部衛生設備完整性與動線(擦手紙)宜能符合臨床可近性。(2)宜再加強手部衛生五時機之落實。(3)宜提升乾洗手液之效期正確及完整標示。</li> <li>6. B13、B14 宜加強定期檢討改善之真因分析，並提出符合原因之改善措施。</li> <li>7. B17、B18、B19 宜持續提升逐案/定期分析手法，取得真因以提出具體改善策略。</li> <li>8. B20(1)宜修訂作業流程，增加管路移除之持續照顧活動及紀錄。(2)宜擬修訂具體成效評量指標基準。</li> <li>9. B21 工作人員健檢異常者之追蹤及健康管理不侷限於「提醒回診」，可朝「健康促進」方向思考。</li> <li>10. B22 宜加強侵入性照護技術之擬訂改善。</li> <li>11. B25 宜加強重症臥床住民物理治療或職能治療評估之每日 ROM 活動。</li> <li>12. B27 宜加強住民定期輔具需求評估。</li> <li>13. B28 宜釐清快樂餐之定義與精神，並能具體呈現於供餐菜單排程中。</li> <li>14. B29 宜調整膳食滿意度調查作業，對象需含養護住民、統計方法與分析手法，並能依缺失提出具體改善策略，且進行持續追蹤。</li> </ol>
安全環境設備	<p>整體建議：(1) 消防安全設備請常時維護，保持應有效能。(2) 養護區設在最高樓層(4樓)，顯著增加住民逃生避難風險，建請移設地面層。(3) 中央通廊作為等待救援空間，其通往無障礙坡道之門，建議改為外推，往避難方向開啟，以符合逃生動線。(4) 自衛消防編組表所列人員應符合每天當</p>

	<p>班情形，以資提醒成員所承擔任務。(5) 請變換不同火災情境、強化自衛消防編組應變演練。</p> <p>1. C8(1)宜調整廢棄物置放區之標示及正確分類之執行。(2) 垃圾桶宜落實加蓋，防止環境污染。</p> <p>2. C14 宜以機構整體照護運作下規劃增列完善的相關電器、儀器設備保養、維護及教育訓練，如復健設備、廚房餐廳設備。</p> <p>3. C16 未有完整 4 年定期每 3 個月更換濾心之執行紀錄。</p>
個案權益保障	1. D7 建議宜依實際保管服務對象之財物，擬定管理辦法，並據以執行。
服務改進創新	



管理、社工類委員審卷



護理類委員實地查核照護技巧

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：岡山榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 9 月 7 日

<p>機構沿革 及概況</p>	<p>壹、沿革</p> <p>岡山榮家成立於民國 48 年 7 月 1 日，初隸台灣省社會處，由輔導會督導業務，核定安置榮民 1 千人；主要任務為安置因戰(公)傷殘或年邁貧困無依之國軍退除役官兵。</p> <p>70 年改隸輔導會，從就業、安養調整增加養護、失智照服任務。83 年 9 月興建育愛堂三層樓房(輕癱)暨 A、B、C 三棟平房(重癱)，成立輕、重癱養護區；87 年 6 月遵照老人福利機構設立標準修正規定，整修輕、重癱房舍隔間；84 年 2 月興建怡園，專責照護失智榮民，另於 88 年 7 月擴建，提升改善照顧失智榮民居住空間與生活品質。93 年 10 月執行「家區環境總體營造中程計畫」工程，整建安養床為雙人套房 600 床。96 年 10 月 2 日完工進住，提供安全、舒適、溫馨之居家環境。98 年執行「安養機構功能調整及資源共享設施環境總體營造工程中程計畫」，新建失智床 100 床，100 年 8 月 19 日完工進住。102 年 11 月 01 日組織再造，更銜為「國軍退除役官兵輔導委員會岡山榮譽國民之家」。106 年正式開放收住榮民夫妻併同安置、女性榮民、榮民遺眷，乃至社會一般民眾自費申請入住等對象，逐步轉型成為多元化銀髮樂園。</p> <p>貳、概況</p> <p>一、組織人力</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、秘書組、保健組室、主計機構及人事機構，現有職員 47 人、工級員工 17 人，委外護理 22 人、照顧服務員 182 人、水電 3 人、警衛 6 人。</p> <p>本家核定公費安養 371 床、公費養護 222 床、自費安養</p>
---------------------	--

129 床、自費養護 121 床，實際收容公費安養 244 人、公費養護 197 人、自費安養 84 人、自費養護 104 人，占床率為 74.61%。

## 二、榮民生活設施安全維護：

(一)總床位數 843 床，安養堂 500 床，養護堂 343 床(單人 100 間、雙人 252 間、3 人 1 間、4 人 31 間、5 人 20 間、6 人 2 間，計 406 間)，個人隱私及獨立生活空間均符「老人福利機構設立標準」規範；榮住民房舍以緩坡道連貫，並備有電梯，營造溫馨祥和之頤養環境，目前安置榮住民均齡為 82.31 歲(百歲人瑞 7 人)，高於國人平均餘命。

(二)每週、每月、每半年實施消防安全檢測及演練，均依消防法規辦理，112 年創新策劃「災害防救聯合會考暨安全講習」，各堂隊採團體競賽模式進行大會考，寓教於樂並加深第一線照服人員熟稔自衛消防編組任務、設備操作及相關災防專業知識，維護家區榮住民生活安全。110 年 12 月 27 日通過自衛消防演練認證，營造樂齡安全環境。

## 三、榮民生活輔導照顧：

(一)各堂設置交誼廳、棋藝與牌藝區、卡拉 OK，及書報與電視，休憩設施(備)周全。為滿足榮住民宗教信仰寄託，建有基督教堂、天主教堂、佛堂等獨立場所，內部陳設一應俱全。

(二)與榮住民親屬保持溝通聯繫，提供個案照護詳實、最新訊息，分享榮住民照顧經驗，完善家庭支持系統，倡導共照理念。

(三)針對甫出院、染疫康復、罹患癌症、身心用藥、情緒起伏、負面意念及臨終關懷之榮住民，列入輔導個案，訂定照顧服務計畫，執行個別化處遇服務及追蹤關懷。

(四)訂頒年度團康活動實施要點，各堂每日規劃榮民靜態、動態活動，提升榮民體能健康及精神生活。

(五)才藝競賽：

每年規劃辦理 2 次(上、下半年)，將平日各項文康活動以競賽方式呈現，增添活動趣味，並邀請鄰近團體、外住榮民眷及社區民眾共同參與，透過活動競賽交流，體驗榮家生活實況，亦讓榮住民們喜愛的活動有舞台發揮。

四、醫療保健服務：

(一)每週一至週五白天有內科或家醫科門診；另高雄榮總及靜和醫院身心科醫師於每週二支援身心科門診，服務照顧住民及社區民眾，共享醫療資源，發揮敦親睦鄰精神。

(二)每週一、三、五本家復健中心，由高雄榮民總醫院台南分院復健科醫師，由本家自聘物理治療師提供榮住民及職員工專業復健醫療服務，以延緩失能，使住民長輩獲得良好照護。

(三)每週一、二、三、五上午，提供就診專車接送榮住民至高雄榮總就醫，指派專人隨車協助看診服務。行動不便及失能住民，以復康巴士載送，亦由專人隨車陪同。

(四)緊急醫療照護，全天候 24 小時有救護車及醫護人員值勤，提供緊急狀況時必要之措施及轉院事宜。

(五)提供住民衛生保健服務，每月各堂隊辦理一次「主題性衛教宣導」，且計畫內容視狀況調整。

(六)COVID-19 新冠肺炎熱感染管制作為：

1. 重點處置原則：強化應變計畫、主動發覺、加強溝通、落實防疫及會客管理，以杜絕傳染源。

2. 應處作為：

(1)減少後送及至醫院就診，勸導避免至擁擠之公共場所，降低感染之可能性。

(2)每周召開防疫會議，隨時掌握最新疫情發展，並提出精進相關措施；落實家區全面消毒、勤洗手、戴口罩、每日二次測量體溫等防範作為。

(3)家區各公共場所、戶外環境擴大加強消毒作業。

(4) COVID-19 疫苗注射：住民接種率第一劑 92.3%、第二

	<p>劑 90.7%、第三劑 87.7%、第四劑 74.7%、第五劑 45.5%；工作人員接種率第一劑 99.4%、第二劑 99.4%、第三劑 98.6%、第四劑 89.9%、第五劑 51.9%。</p> <p>(七)預防登革熱：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各堂及各組室每日執行登革熱防範巡檢，並做紀錄。</li> <li>2. 承辦人員每周稽核，通知限期改善。</li> <li>3. 每季進行登革熱環境消毒一次。</li> </ol> <p>五、資源運用與聯結：</p> <p>(一)與鄰近鳳雄社區發展協會合作，提供本家多功能教室、文康中心、槌球場及宗教等場地、公園及綠地，讓社區榮民（眷）、民眾共享。保健組開放門診服務，使附近社區民眾能就近獲得高品質的就醫服務。</p> <p>(二)主動提供周遭弱勢民眾及獨居榮民（眷）愛心便當，每月約 830 人次，並定期電話關懷榮家鄰近安招、鳳雄及南燕社區之無依或獨居老人及榮民，每月約 110 人次，樹立敦親睦鄰風範，共創良善的鄰里關係。</p> <p>(三)開放家區力行環境資源共享，支持全民國防，於 112 年 6 月開放家區場地協助高雄市後備第一旅辦理為期 2 週的教育召集任務，全力配合協助相關行政工作，例如：場地借用、水電設備整備及動線規劃等。</p> <p>六、資源共享：</p> <p>(一)高雄市政府社會局向本家撥用原幼稚園土地 5752.7 平方公尺，興建「無障礙之家附設燕巢家園(北區分院)」完成。</p> <p>(二)與義大醫學院簽訂青銀共居及產學合作意向書。</p> <p>(三)與樹德科技大學依簽署的合作意向書共同開展「青銀共居」及「社工方案實習」。</p>
<p>機構優點</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作團隊熱心且對服務對象熟悉高，且互動良好。</li> <li>2. 於實地訪評時，輔導組團隊之準備與引導相當用心。</li> <li>3. 首長重視防災應變消防安全，創設防災聯合大會考(兵推模擬聯合演練)，致力厚植家區防災文化。</li> </ol>

	4. 家區防火避難條件佳。
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 住民申訴制度、流程需有第二次申訴及對外申訴之機制；新進人員教育訓練需依指標 B 之內容訂定。</li> <li>2. A2 「出」機構之作業辦法及流程需加強因身體狀況改變轉至民間機構之流程。</li> <li>3. A3 短、中、長程計畫目標應有連貫性，且目標與執行策略應能呼應。</li> <li>4. A5 性侵害之通報紀錄單應以機構為主體修訂。</li> <li>5. A6 各類選定之意外事件應以現場事件發生當下，現場人員應有之作為訂定。另，建議增訂「短即時強降雨」、「極端氣候」之作業辦法及流程。</li> <li>6. A10 兼任(特約)人員簽到、簽退時間與支援報備時間不一。</li> <li>7. A13 新進人員職前訓練內容時數應符合基準說明 1；適任性考核之內容需再修訂，使其裨益機構用人。</li> <li>8. A14 現場提供之人員在職教育訓練結果(委外人員)未盡完整。</li> </ol>
專業照護品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B1 建議會議紀錄中之「議題討論」需明確。</li> <li>2. B2(1)住民身體評估應落實完整性，如部份住民未評估到皮膚是有損傷的。(2)應加強定期進行照顧計畫的評值，部份住民未每月評值。(3)宜加強團隊間共同評估結果之討論。(4)照顧計畫的擬定應與評估結果相符合。(5)個案照顧計畫與措施宜符合實際需求，並具個別化。(6)宜加強團隊整合，共同擬訂與執行照護計畫。</li> <li>3. B10 宜提升手部衛生護理與稽核對象群組及正確性。</li> <li>4. B13 宜加強跌倒真因分析才能提出符合真因之改善措施。</li> <li>5. B16(1)宜加強減約束及替代性約束之改善措施，降低約束發生密度。(2)約束發生密度作業規範定義與實際統計</li> </ol>

	<p>不符合，建議應確認。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. B17、B18、B19 品質指標之逐案/定期分析，宜持續提升依據真因擬訂具體改善策略。</li> <li>7. B20 宜修訂管路移除訓練執行紀錄格式，以提升完整性。</li> <li>8. B21(1)建議健檢結果異常之追蹤及健康管理不侷限於提醒回診。(2)住民體檢結果宜有醫師進行結果判讀並依據判讀建議項目進行後續追蹤並有紀錄。</li> <li>9. B27 建議針對個案需求進行輔具需求之評估，以利提昇自我照顧能力。</li> <li>10. B29 供餐滿意度調查分析宜深入探討各堂隊之結果，以具體呈現滿意度結果，並提出具體改善對策與追蹤。</li> </ol>
安全環境設備	<p>整體建議：(1)育愛堂：A. 常開式防火門標示為常閉式防火門，需予修正。B. 3 樓常開式防火門經連動，其關閉動作遲緩，恐無法及時阻擋煙流，需予維修改善。C. 外圍陽台避難路徑通暢，惟雨後路滑，須注意避難通行安全。D. 建請於值班台附近張貼自衛消防編組表，以資提醒成員所承擔任務。E. 自衛消防編組通報內容提示表設置位置隱蔽，建議移設至明顯處以利應變時使用。(2)育智堂：</p> <p>雜物間等上鎖區域，通報班及滅火班宜熟悉其鑰匙所在及開啟方式，以利萬一該等區域起火時之初期滅火。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. C11 尚缺停電緊急災害應變計畫，緊急召回機制以及防火及避難安全風險自主檢核計畫。</li> <li>2. C14(1)儀器設備保養、清潔管理作業範圍宜擴及各職類，非僅醫療照顧、消防檢測。(2)宜注意設備保養、清潔執行之落實性。</li> </ol>
個案權益保障	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D1 雖針對服務對象管理系統之資料進行統計分析，建議宜加強統計分析結果有具體因應或改善措施，以為內部改善品質參考。</li> <li>2. D2(1)建議宜落實契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。(2)建議契約書宜蓋騎縫章。</li> <li>3. D4 雖針對服務對象或家屬申訴意見反應進行處理並留有</li> </ol>

	<p>紀錄，建議宜加強每年分析意見反應及申訴案件，並留有紀錄及追蹤。</p> <p>4. D9(1)雖每年至少辦理 1 次不具名滿意度調查，但區分不同組，建議宜思考如何合作整合。(2)建議宜依根據調查結果分析及檢討，並提出改善措施。</p>
服務改進創新	



管理類委員詢問書面資料



護理類委員實地查核

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：屏東榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 9 月 27 日

<p>機構沿革 及概況</p>	<p>屏東榮家成立於民國 42 年 4 月 28 日，成立是日奉令接收第一批退除役士官兵，當時家址設於屏東市民生路 1 號，隸屬於臺灣省政府。後因進住榮民日漸增多，榮舍不足，乃於民國 68 年奉准遷移至現址－屏東縣內埔鄉建興村 100 號。並於民國 70 年 7 月 1 日改隸屬於退輔會，正式定名為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會屏東榮譽國民之家」，102 年 11 月 1 日組織改造更名為「國軍退除役官兵輔導委員會屏東榮譽國民之家」。占地 18.889 公頃，以安置衰老、痼疾、殘障無工作能力之士官兵，使之能頤養天年，以示崇功報德。</p> <p>本家床位數幾經修正，主要異動歷程如下：民 96 年 8 月 16 日本家釋出資源，提供仁愛堂，以 OT 方式，委由萬安基金會經營 100 床，收容中低收入併身心障礙民眾。民國 100 年 7 月 13 日忘我園區揭幕啟用，成為南部第一個專責照顧失智長者園區，且與屏東縣政府簽訂備忘錄，提供 35 床與縣政府，收容年滿 65 歲罹患失智症之中低收入民眾。另遇有天然災害時，提供 30 床做為災民緊急安置用。民國 107 年 10 月調整床位數，輔導會核定本家安置床位數總計 474 床，分別為公費安養床 64 床、公費失能養護床 111 床、公費失智養護床 36 床、自費安養床 44 床、自費失能養護 155 床、自費失智養護 64 床、自費夫婦床 30 床。目前收容公費安養 48 人、公費養護 102 人、自費安養 25 人、自費養護 123 人、公費失智 22 人、自費失智 45 人、合計 365 人，收容率為 77.00%。</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人，及秘書室、輔導組、保健組、主計、人事；計職員 40 人，工友 13 人，合共 53 人；</p>
---------------------	--

	另委外照服員 92 人、護理 22 員、駕駛 4 員、警衛 5 員、水電 2 員、鍋爐 1 員、清潔 8 員、廚工 10 員。
<b>機構優點</b>	各堂均設有無障礙坡道，有利疏散避難。
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 建議危險物品檢查辦法中，檢查頻率可納入重大節慶前後，因該時機來訪親朋較多，且住民情緒波動可能較大。</li> <li>2. A3 年度計畫目標與執行策略需呼應。</li> <li>3. A6 擬定之危機或緊急事件處理辦法與流程需以現場第一時間在場工作人員應有作為，訂定作業流程。</li> <li>4. A13 新進人員適任性考核內容需修訂。</li> <li>5. A14 部分人員在職教育訓練時數未符基準說明 2。另，機構內教育訓練需有評值。</li> </ol>
專業照護品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B2(1)建議加強評估的深度，以利擬定照護計畫，並據以執行。(2)照護計畫的評值宜符合訂定之目標評值。(3)團隊評估建議宜加強橫向溝通及討論。(4)個案照護計畫宜能符合實際需求。</li> <li>2. B5 建議加強跨專業整合照護執行。</li> <li>3. B7 建議紀錄要依指標格式繕寫，另資料網絡宜定期盤整、更新。</li> <li>4. B10(1)手部衛生技術正確性宜再提升。(2)乾洗手標示宜落實執行。(3)感管手冊宜依機構實務作業修訂。</li> <li>5. B13(1)作業規範宜更新，與收案一致。(2)每半年定期分析檢討宜有半年數據的平均數再進行分析。</li> <li>6. B14(1)作業規範宜更新，與收案一致。(2)每季定期分析檢討宜有每季數據的平均數再進行分析。</li> <li>7. B16 每季定期分析檢討，建議宜有每季的平均數據，再進行分析。</li> <li>8. B17、B18、B19 宜正確執行逐案/定期分析，並能提出真</li> </ol>

	<p>因與改善，以為持續改善。</p> <p>9. B20 管路移除作業標準可再修訂移除時機與移除後之持續照護評量基準，以為評值是否有具體成效。</p> <p>10. B21 建議針對工作人員健檢異常者之追蹤及管理不侷限於「提醒回診」，可朝健康促進方向思考。</p> <p>11. B24 宜建置除宣導以外之其他鼓勵策略。</p> <p>12. B25 建議臥床個案應有物理治療或職能治療所進行每日ROM活動的評估及規劃。</p> <p>13. B27 建議宜加強住民定期輔具需求評估，提升自我照顧能力之輔助。</p> <p>14. B29(1)宜加強營養異常個案照會後之即時介入方案追蹤。(2)宜調整供餐滿意度之調查分析方法，以具體呈現優缺點，並能提出具體之改善策略及有效追蹤評值。</p>
安全環境設備	<p>整體建議：(1) 各家區逃生避難圖須標示現在位置，且逃生避難圖所指示疏散方向及現在位置應遵守地圖安裝地點之實際方向，例如：該圖所示特定安全梯在建築物右側位置，該梯就應在用圖人視角之右側位置。(2) 忘我園區之火警自動警報設備之受信總機故障，請儘速修復。又園區入口請張貼逃生避難圖。(3) 請注意延長線之使用情形，避免過載。(4) 抽測照顧服務員之應變作為有良莠不齊情形，請視情形個別輔導並強化其應變能力。</p> <p>1. C2 尿片(開封後)需留意防潮。</p> <p>2. C8 宜落實執行廢棄物處理空間及設備之完整性，含標示及分類正確性，容器加蓋。</p> <p>3. C11 尚缺明文災害應變之適當人力調度及緊急召回機制以及明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。</p> <p>4. C13 宜落實執行監控隔離室以一床為原則。</p> <p>5. C14 宜建置以機構為整體運作之相關儀器設備清潔保養與教育訓練，並備有完整執行紀錄，含生活照顧輔具、餐廳廚房、復健儀器等。</p>
個案權益保障	<p>1. D1 建議宜依據統計分析結果，提出具體因應或改善措</p>

	<p>施，並作為內部改善品質參考。</p> <p>2. D8 建議相關流程宜彙整。</p>
服務改進創新	



護理類委員考核照護技巧



榮家主任評鑑簡報報告

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：花蓮榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 8 月 25 日

<b>機構沿革 及概況</b>	<p>花蓮榮譽國民之家成立於民國 42 年 5 月 29 日，占地 9.06 公頃，原名為「花蓮榮譽國民之家」，隸屬於臺灣省政府，70 年 7 月 1 日依據「國軍退除役官兵輔導條例」改隸輔導會，正式命名為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會花蓮榮譽國民之家」，主要任務為安置因戰（公）傷殘或年老無依之退除役官兵，102 年 11 月 1 日配合行政院組織改造，更名為「國軍退除役官兵輔導委員會花蓮榮譽國民之家」。</p> <p>本家核定公費安養 198 床、公費養護 76 床、自費安養 33 床、自費養護 76 床，實際收容公費安養 180 人、公費養護 62 人、自費安養 18 人、自費養護 56 人，占床率為 78.51 %。</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、主計及人事，現有職員 41 人、工級員工 20 人，委外護理 10 人、照顧服務員 67 人、水電 2 人、警衛 5 人。</p>
<b>機構優點</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 環境怡人，住民對所提供之照顧滿意度高。</li> <li>2. 工作團隊積極熱忱，用心投入守護榮家消防安全。</li> <li>3. 怡心堂具有無障礙坡道，有利疏散避難。</li> </ol>
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
<b>經營管理效能</b>	<p>整體建議：人員遞補之時效可再提升，避免業務銜接出現落差。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 申訴制度應有處置未滿意時，向其他主管單位之申訴管道。</li> <li>2. A2 出機構之作業流程可再依不同狀況分訂。</li> <li>3. A3 年度業務計畫目標應與中、長程計畫目標有連貫性，再據以訂定執行策略、期程管控。</li> <li>4. A5 性騷、性侵之處理辦法、流程、紀錄表單需分開訂定。</li> </ol>

	<p>5. A6 建議補充說明所選三大危機或緊急事件之考量依據；另，需依各大類之危機或緊急事件不同狀況，分訂作業辦法及流程，並需以事發現場工作人員應有作為之角度修訂；最後建議補訂「短即時強降雨」、「極端氣候」之作業辦法與流程於「天然災害」中。</p> <p>6. A13 新進人員適任性考核請修訂，使其適用於人員適任性之目的。</p> <p>7. A14 部分人員之在職教育訓練未符合基準說明 1、2 之要求。委外人員之教育訓練要求亦需符合指標要求。</p>
<p>專業照護品質</p>	<p>整體建議：若各項計畫、辦理以及附表有更新，宜存放最新版本。</p> <p>1. B1 會議需有議題討論。</p> <p>2. B2(1)宜加強團隊評估之橫向溝通討論。(2)個案照護計畫擬定應加強現有健康問題之訂定。(3)評值應依照目標擬定，且目標應具體可評估。(4)個案照護計畫宜依實需求及重要性擬訂，強化跨團隊整合並定期評值。(5)建議加強評估的正確性與完整性，據以擬定照護計畫，並據以執行。</p> <p>3. B5 建議加強跨專業整合照護。</p> <p>4. B6、B7 建議紀錄依指揮要求繕寫。</p> <p>5. B8(1)建議宜有家屬教育年度計畫。(2)紀錄宜依指標繕寫。(3)要有每季至少 1 次每位服務對象家屬有提供支持性服務。</p> <p>6. B10(1)機構感染管制手冊內容宜依實際作業持續修訂，提升正確性與完整性(2)乾洗手效期標示落實性宜提升。</p> <p>7. B13(1)跌倒統計單位應為百分比，較易與同儕比較，且作業規範訂為百分比。(2)仍應加強檢討改善之真因分析。</p> <p>8. B16(1)約束收案對象應納入輪椅安全帶，非以使用時間長短來評估。(2)仍應加強檢討改善之真因分析。</p> <p>9. B17、B18、B19 品質管理指標宜持續提升逐案/定期分析</p>

	<p>之手法，依照原因將改善措施納入照護計畫執行。</p> <p>10. B20 宜調整管路移除照護之逐案服務作業流程，並留有完整之紀錄。</p> <p>11. B21 現場佐證之工作人員健康檢查報告未有醫師核章。</p> <p>12. B22 建議加入鼻胃管及導尿管置入之技術並定期稽核。</p> <p>13. B27(1)宜加強養護住民之自我照顧能力增進之計畫。(2)建議加強提升服務對象自我照顧能力。</p> <p>14. B29(1)供餐滿意度調查宜呈現客觀數據，以佐具體評量。(2)宜落實執行缺失原因分析，並提出具體改善。</p>
<p>安全環境設備</p>	<p>整體建議：(1)緊急召回機制建議增加層次。(2)向當地消防機關所提報「災害防救演練計畫(或成果)」請修正並採用消防法令用語「自衛消防編組訓練計畫(或成果)」。(3)怡心樓之火警受信總機建議移設於常時有人之值班台。(4)就被服儲藏室等上鎖區域，通報班及滅火班宜熟悉其鑰匙所在及開啟方式，以利萬一該等區域起火時之初期滅火。(5)松柏堂值班室宜建立常時有人機制以利災時及時善用火警受信總機掌握火災訊息並運用緊急廣播設備通報應變。</p> <p>1. C2 公共儲藏空間之清潔應可再提高；另，建議各物品之擺放需有標示。</p> <p>2. C4 工作人員對緊急鈴之反應可再提高。</p> <p>3. C10 現場尚有部分防火門門弓器不符規定情形。</p> <p>4. C11 尚缺防火及避難安全風險自主檢核計畫。</p> <p>5. C13(1)宜修訂隔離室之使用/照護標準以供臨床執行依據。(2)隔離室宜落實管控一房一床為原則。</p> <p>6. C14 宜落實機構儀器設備操作、保養之年度教育訓練計畫之執行。</p>
<p>個案權益保障</p>	<p>1. D1 建議系統統計分析結果，有內部改善品質的具體因應。</p> <p>4. D2 契約請注意填寫的正確性。</p> <p>5. D4 建議增設意見反應處理流程，分析案件宜可注意可供服務品質改善的可能性。</p> <p>6. D6 建議住民隱私維護，且床位旁有床頭櫃。</p>

	<p>7. D7 財管辦況宜注意照護。</p> <p>8. D8 建議緩和醫療作業，宜加強機構內跨專業團隊合作。</p> <p>9. D9 滿意度調查宜可提出品質改善的措施。</p>
服務改進創新	



管理類委員實地查核



護理類委員書面閱卷

## 112 年榮家評鑑意見表

受評機構：馬蘭榮譽國民之家

評鑑日期：112 年 8 月 24 日

<p><b>機構沿革 及概況</b></p>	<p>馬蘭榮譽國民之家成立於民國 44 年 7 月 1 日，前身為陸軍第 1 臨時教養院，民國 44 年 7 月 1 日成立迄今已逾 60 餘年，佔地 11 公頃，與臺北榮總臺東分院醫療專區相結合，是一處極佳的頤養場所。民國 84 年 7 月 1 日接受內政部委託成立「慎修養護中心」，辦理社會失能老人及身心障礙者機構式養護工作，同時為貫徹政府促參政策於民國 94 年 1 月 1 日採 ROT 方式委外經營。</p> <p>目前本家除提供榮民安養、養護及委外的慎修中心養護外，並設有馬蘭社區關懷據點，是輔導會唯一擁有資源共享的「健康照護園區」。另遵循組織改造精神並結合未來長照服務法之實施，於 102 年 11 月 1 日整併太平榮家後，更名為「國軍退除役官兵輔導委員會馬蘭榮譽國民之家」，成為輔導會臺東地區組織單一之安養護機構。</p> <p>本家核定公費安養 135 床、公費養護 91 床、自費安養 101 床、自費養護 109 床，實際收容公費安養 119 人、公費養護 88 人、自費安養 46 人、自費養護 101 人，占床率為 81.19 %。</p> <p>本家於主任之下設副主任 1 人，及輔導組、保健組、秘書室、主計機構及人事機構，現有職員 51 人、工級員工 26 人，委外護理 13、照顧服務員 93 人、水電 1 人、警衛 5 人。</p>
<p><b>機構優點</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 園區兼具醫療、養護、服務功能，具服務多元特色，可提供整合性的多元長照服務。</li> <li>2. 照服比高，住民可以得到完善服務。</li> <li>3. 持續引進新設備，供住民、長輩使用，例：自動浴缸、SPA。</li> <li>4. 腹地廣，遊園車服務提供參觀者快速了解園區分布。</li> </ol>

	5. 養護堂設有無障礙坡道，有利疏散避難。
<b>評鑑項目</b>	<b>建議事項</b>
經營管理效能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1 危險物品檢查辦法可再加入節慶前後(住民情緒易波動)之檢查。</li> <li>2. A2「出」機構之流程可再詳細一些。</li> <li>3. A3 建議年度業務計畫之目標應與中、長程之目標連貫，且目標應有可對應之執行策略。</li> <li>4. A5 建議增訂性侵之通報單，另，性騷之紀錄單(通報單)可再修訂，使其完備。</li> <li>5. A6 天然災害可再補充「短即時強降雨」、「極端氣候」之作業辦法與流程。另，(5)意外事件之處理辦法及流程應以第一時間之現場工作「應作為」之角度訂定之。</li> <li>6. A10 現場未見兼任人員之支援報備公文及簽到、簽退紀錄。</li> <li>7. A13 新進人員職前訓練之內容、時反應依基準說明 1 之要求實施；另，新進人員適任性考核需再修訂，使其完備。</li> <li>8. A14 部分照服員之在職教育時數不足(111 年)，部分照服員 CPR 證明逾期。</li> </ol>
專業照護品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. B2(1)住民健康問題的擬定應符合住民現有健康問題為主。(2)評值應依照訂定之目標評值且目標應具體可評值。(3)建議加強評估的深度及廣度，據以擬定照護計畫，並據以執行。(4)個案評估正確性宜提升，並能依實務需求擬訂計畫。</li> <li>2. B4 建議有情緒不穩之服務對象宜有因應服務對象需求之處置，並留有紀錄。</li> <li>3. B5 建議加強跨專業整合照護服務。</li> <li>4. B6 建議紀錄宜依指標要求繕寫。</li> <li>5. B7 建議活動紀錄宜依指標要求繕寫。</li> <li>6. B8(1)建議家屬教育年度計畫宜擬定。(2)建議紀錄宜依</li> </ol>

	<p>指標要求繕寫。(3)建議對每位服務對象的家屬進行電訪了解其需要，並提供支持性服務。</p> <p>7. B10 宜落實跨團隊之手部衛生稽核。</p> <p>8. B13(1)跌倒統計作業規範為百分比，但統計為千分比，建議應修訂較易與同儕比較。(2)檢討改善仍應確認真因才能提出符合原因之改善措施。</p> <p>9. B17、B18、B19 品質指標逐案/定期分析手法，宜持續提升，找出真因以擬訂具體改善策略。</p> <p>10. B20(1)宜落實執行移除管路個案之服務過程紀錄，並能注意客觀、具體之持續評量照護驗證紀錄。(2)臨床執行作業與標準宜提升說、寫、做一致。</p> <p>11. B21 工作人員健檢異常者之追蹤不應侷限於提醒回診。</p> <p>12. B22 侵入性護理技術建議應增列鼻胃管置入及導尿管置入技術。</p> <p>13. B27(1)宜定期進行輔具評估及輔具需求，才能達到自我照顧功能的維持或提升。(2)建議宜提升服務對象自我照顧能力。</p> <p>14. B29 營養異常及特殊個案之介入改善宜提升具體化改善措施。</p> <p>15. B30 建議強化跨專業合作服務，讓服務對象合適的進食輔具。</p>
安全環境設備	<p>整體建議：(1)緊急廣播設備仍請儘速改善使具有二階段語音廣播功能。(2)自衛消防編組表所列人員應符合每天當班情形，以資提醒成員所承擔任務。(3)自衛消防編組滅火班宜強化滅火器操作演練。</p> <p>1. C14(1)宜建立機構年度儀器設備教育訓練之計畫與評量。(2)宜落實執行機構生活設備之檢修、功能維護，以確保提供功能及機構安全。</p>
個案權益保障	<p>1. D1 建議統計分析結果，宜有內部品質改善的具體因應。</p> <p>2. D2 建議注意契約的正確性。</p> <p>3. D4 建議可以增設意見反應的處理流程。</p>

	<p>4. D6 建議床位應有圍簾，以維住民隱私。</p> <p>5. D7 建議宜依照護現場，增列財管辦法(例：健保卡)。</p> <p>6. D8 建議加強跨專業團隊緩和醫療服務相關措施。</p> <p>7. D9 建議調查結果宜提出品質改善之措施。</p>
服務改進創新	



護理類委員現場訪談住民



社工類委員實地查核系統操作

## 陸、結語

112 年是榮家歷經 106 年評鑑，110、111 年評鑑輔導後的第 7 次正式評鑑作業，完全由外聘委員就各類組指標對 16 所榮家進行評核，各委員均為各該領域之菁英及其他機構評鑑委員，藉由自身專業，運用各項評鑑指標對榮家進行評核，期能由外聘專家學者客觀角度，審視機構內部長期存在的盲誤與缺失。歷年來的評鑑，皆不在於評核分數的高低，重點在於評鑑委員對每項指標所提出的改善建議，各榮家實應虛心納受，務實改善。隨著各榮家收住對象的多元、擴大，第一線服務人員更應加強服務態度、提升自身專業，並運用跨專業提供個別化的服務照顧，使住民都能感受到服務人員的用心、環境設施的改善，才能體現評鑑的實義。現就本年榮家評鑑總結如下：

### 一、硬體設施

各榮家已逐年編列預算改善老舊設施、設備，惟受限預算，部分硬體設施、消防設施（備）未及於評鑑前改善完畢，本會已在預算額度內撥補預算，先行改善與住民切身之消防設施（備），未改善前仍應加強相關安全防護措施，並加強家區安檢巡視，避免意外發生。另鑑於夜間易發生火災事件，對機構造成重大傷亡，各榮家更應加強任務編組，落實夜間演練。就現有疏散避難空間、動線，逃生避難圖設置點及標示、儲藏空間、緊急求救鈴等，如有待改善事宜，皆一併立即檢討改進；另，加強檢視所在地主管建築機關公安申報查核通知，檢查結果為提具改善計畫書者，應限期改正完竣並再行申報；查核不合格者須依限改善完竣並送請複核；部分建築物之無障礙通路與家區內馬路銜接處，應平順無阻，符合相關法令規定，以維住民行的安全。

藉由本次評鑑，本會亦重新檢視安養養護管理資訊系統優化，朝向護理、社工人員日常操作便利及簡化流程規劃，同時研議與榮

院長照管理資訊系統交流可行性。

在智能照護日益成熟的時代潮流下，榮家也積極與產官學界合作，引進高齡智慧照護設備，以提升優質照顧品質。

## 二、軟體服務

在社工與護理之整合性服務照顧（護）作為上，雖已編制專業人力、建立完整制度，惟尚需加強跨專業之團隊整合，尤須著重以住民實際需求進行評估，建立共識而訂定個別化服務照顧計畫，並依據定期評值結果持續修訂照顧計畫，各榮家均應加強相關評估並落實於日常照顧工作中。

第一線照顧服務員照顧技巧的督導、教育訓練等，更應不斷精進，定期辦理相關研習課程；在社會資源連結上，各榮家雖已結合各級學校、社區、公私單位資源，惟仍應發展出榮家自身特色、創新服務，開放家區資源共享，積極扮演好社區中好鄰居的角色。

目前各榮家均已通過高齡友善健康照護機構認證，顯示各榮家的無障礙設施、服務流程等均能以友善年長住民為出發點並獲肯定。在內住住民平均年齡偏高之前提下，所提供的各項服務照顧，更應以住民需求為優先，培養其自我照顧能力，適當運用各式輔具，讓住民在榮家生活得健康又長壽。另外，部分榮家在失智照顧已發展出自身特色，運用醫療綠色通道、非藥物治療等模式，在 SNQ 認證上獲得肯定及參獎全國性獎項。未來，隨著失智人口增加，各榮家除建置失智床位提供資源共享外，更重要的是失智照顧服務經驗的傳承，提供失智住民專業的服務照顧。

配合國家長照政策推動，榮家除建立社區照顧關懷據點提供各項健康促進服務外，亦配合地方需求及榮家能量，提供日間照顧服務資源，以銜接長照 2.0 各項服務；另因應民意的需求，各榮家均已開放床位提供民眾自費入住，藉由民眾口耳相傳對榮家服務照顧的肯定，使大眾親近榮家、瞭解榮家的歷史，在高齡社會及長照的

需求下，擴大服務對象及多元服務提供，與老福、長照機構接軌，永續榮家發展。

各榮家應運用企業經營管理的精神，同時具備服務業親切柔軟的態度，善用機構優勢及特色，營造優質熱忱的機構文化，據以提升榮家競爭力。

## ◎附件

# 112 年度國軍退除役官兵輔導委員會 所屬榮譽國民之家評鑑實施計畫

### 一、目的：

為保障國軍退除役官兵輔導委員會（以下稱本會）所屬榮譽國民之家（以下稱榮家）住民權益及提升服務照顧品質，督導各榮家加強業務管理等相關事項持續改善與精進，建立優質服務照護環境，特訂定本計畫。

### 二、依據：

參考衛生福利部（以下簡稱衛福部）社會及家庭署 110 年度老人福利機構評鑑因應 COVID-19 疫情延後辦理實施計畫暨本會業務實際需要辦理。

### 三、辦理單位：輔導會。

### 四、評鑑組織：

- （一）正、副召集人分由本會副主任委員、就養養護處處長兼任，其餘委員 6 至 10 人，由本會遴聘衛福部老人福利機構評鑑委員名單內之醫護、管理、社會工作與安全環境之專家學者及具老人福利實務經驗代表組成；其中安全環境相關指標由內政部消防署及營建署代表評核。
- （二）評鑑人員應遵守利益迴避原則，對評鑑工作獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法律另有規定外，不得洩露，以維評鑑之客觀公正。

### 五、評鑑方式：

採實地評鑑方式，包含現場訪視、訪談及資料查閱，由評鑑委員擔任評鑑工作，本會就養養護處負責實地評鑑相關事宜之聯絡、安排及成績、報告之彙編。

### 六、評鑑對象：

本會所屬板橋、臺北、桃園、八德、新竹、中彰、彰化、雲林、白河、佳里、臺南、高雄、岡山、屏東、花蓮、馬蘭等 16 所榮家。

### 七、本計畫實施期間為中華民國 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日，並依下列期程辦理：

- （一）112 年 1 月 1 日至 2 月 28 日策訂本會所屬榮家評鑑計畫、評鑑程序表（如附件 1）及評鑑項目內容。
- （二）112 年 5 月前辦理評鑑委員共識營，並邀請各榮家首長參加研討，檢討評鑑指標適用標準。
- （三）112 年 7 月 1 日至 8 月 31 日請學者專家進行評鑑。

(四) 112 年 9 月 1 日至 11 月 30 日彙編評鑑報告，確定績優機構，辦理獎勵及確定需協助輔導之機構。

(五) 總結報告配合 112 年度第四季安養工作會報辦理。

#### 八、評鑑項目、配分及比重：

(一) 經營管理效能 (20%)。

(二) 專業照護品質 (40%)。

(三) 安全環境設備 (25%)。

(四) 個案權益保障 (13%)。

(五) 服務改進創新 (2%)。

評鑑指標如附件 2。

#### 十、評鑑資料檢視期間：

除另有規定外，以 109 年 1 月 1 日以後資料至實地評鑑當日之資料為主；

新指標項目則以 109 年 2 月 12 日起至實地評鑑當日之資料為主。

#### 十一、評鑑作業程序如下：

(一) 本會成立評鑑小組，參考衛福部評鑑實施計畫等，研訂評鑑實施計畫、評鑑項目內容，辦理獎懲、輔導暨相關事宜。

(二) 本會統籌規劃、協調及執行評鑑工作。原則上每一所機構，委員至少 6 人，包括老人福利相關領域學者、老人福利實務專家，並由業管承辦人員協助委員辦理評鑑工作事宜。參加人員應遵守利益迴避原則，以維評鑑客觀公正。

(三) 評鑑前由本會發所屬榮家評鑑手冊 (含評鑑表) 予受評機構填寫基本資料 (如附件 3)。

(四) 受評機構依評鑑表考評項目填報實際情形並辦理自評，自評時，得對不適評之項目，建議不納入評鑑，並由評鑑委員於實地評鑑時決定之。

(五) 評鑑程序包括簡報、審查書面、參觀機構、訪談業務關係人員、意見交流等。

(六) 實地評鑑時每一受評機構至少由 6 名評鑑委員進行評鑑，並由評鑑委員互推 1 人為召集人，統籌評鑑事宜。

(七) 實地評鑑時，受評機構應派員會同評鑑委員接受評鑑，並提供必要之諮詢、評鑑所需資料與交通支援等。

(八) 評鑑委員對於受評機構之建議意見，應於評鑑時與機構相關人員充分交換意見、確認一級必要項目與二級加強項目未達 A 級之項目，並於二週內研提書面資料 (含機構優缺點、改善意見等) 交承辦單

位彙辦（評鑑意見表如附件 4）。

- (九) 受評機構於接獲評鑑結果時，如有不同意見應於接獲通知 14 日內提出申訴並提供佐證資料由評鑑小組審查，逾期不予受理；申訴以 1 次為限。

## 十二、評鑑等第標準及評等原則：

- (一) 依評鑑項目之評鑑得分乘以其加權比重之總計，按整體總評結果分為下列等第，評分方式如有變更或有疑義時，由評鑑小組決議之：

1. 優等：經評定成績在 90 分以上者。
2. 甲等：經評定成績在 80 分以上，未滿 90 分者。
3. 乙等：經評定成績在 70 分以上，未滿 80 分者。
4. 丙等：經評定成績在 60 分以上，未滿 70 分者。
5. 丁等：經評定成績未滿 60 分者。

- (二) 評鑑計分方式及評等原則及一級與二級項目查核表如附件 5、6。

## 十三、獎懲：

獎勵方式由本會專案辦理，列入機構年度工作績效（團體績效），並頒給獎牌，首長及有功人員核給行政獎勵。

- (一) 獎項：

成績達「優等」或「甲等」以上之前 3 名首長及有功人員予以獎勵，並頒發獎牌。

- (二) 獎勵額度與原則：

1. 「優等」單位首長記功 2 次，主要承辦人 1 人獎勵額度應與首長同等，協辦人員至多 2 人，獎勵額度應低於主要承辦人之額度。
2. 「甲等」單位首長記功 1 次，主要承辦人 1 人獎勵額度應與首長同等，協辦人員至多 2 人，獎勵額度應低於主要承辦人之額度。

- (三) 懲處：

結果列為丙（低於 65 分以下）、丁者，懲處標準如下：

1. 丙等（低於 65 分以下）：首長申誡 1 次，承辦人員及直屬業務主管依權責議處。
2. 丁等：首長申誡 2 次，承辦人員及直屬業務主管依權責議處。

## 十四、輔導：

成績為丙等及丁等者，應明列須改善項目，由本會管制定期輔導改善；對於其應積極改善之事項，管制督導其限期改善，並將改善情形於本會安養機構會報時提報。

## 十五、召開研討會及頒獎：

評鑑結束後於本會所屬安養機構工作會報提出考評結果、檢討與改進遵循方向，並於本會月會辦理頒獎。

十六、經費：

本計畫所需經費由輔導會「榮民安養及養護」基本行政工作維持項下支應。

十七、其他：

本會工作成員差假及差旅費結報，悉依輔導會差勤規定、國內出差旅費報支要點辦理。

## 112 年度榮家評鑑程序表

工作項目	時間	主持人	說明
預備會議	5 分鐘	評鑑小組召集人	1.各委員互相溝通，達成評鑑共識。 2.確認程序、重點及委員之分工。 3.評鑑工作執行小組針對本次評鑑重要事項進行說明。
介紹機構相關人員及評鑑委員	5 分鐘	機構負責人 評鑑小組召集人	1.機構負責人介紹出席工作人員。 2.評鑑小組召集人介紹各評鑑委員。
機構簡報	10 分鐘	機構負責人	由機構首長進行簡報，親自報告，並就機構創新作為及前次評鑑改善情形扼要報告，以利委員瞭解現況及辦理績效。
實地查核及書面資料查閱	120 分鐘 (評鑑委員得視機構實際情況彈性調整訪評時間)	機構工作人員 輔導會代表 評鑑委員	1.由受評機構帶領委員訪視各有關設施、一般作業情形。 2.請機構依評鑑項目表順序備妥相關資料，委員針對每一項評鑑項目查閱相關資料，以對每一項目作評等。 3.若委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。
評鑑小組討論	15 分鐘	評鑑小組召集人	1.委員先行商談初步評鑑結果（含不適評項目），並由召集人協調達成共識。 2.討論評鑑結果及建議事項。
綜合座談	25 分鐘	評鑑小組召集人	1.委員與受評機構進行意見交換，提出初步建議。 2.可即時請受評機構補充相關資料，以使委員確認試評結果。 3.機構可針對評鑑項目有爭議之處提出說明。

備註：1.以上評鑑時間，委員得視機構實際狀況彈性調整。

2.上午場次為 9:00 至 12:00；下午場次為 14:00 至 17:00。

## 112 年度榮家評鑑指標

### A、經營管理效能(計 15 項)(占評分總分 20%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A1	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定工作手冊，內容應明列機構組織架構、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，以及住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢。</li> <li>訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、教育訓練、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。</li> <li>確實依據制度執行，並有佐證資料。</li> <li>至少每年1次修訂工作手冊及相關制度。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。</li> <li>請工作人員說明如何執行各項工作、本身之職責、機構中現有之申訴、福利、教育訓練、進用原則及薪資等規定。</li> <li>工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。</li> <li>身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操...等。</li> </ol>	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。	
二級	A2	入出機構之管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>收容個案類型符合主管機關核定床位收容類型。</li> <li>機構收容人數符合主管機關核定床數。</li> <li>訂有服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等，並有定期修訂。</li> <li>有專人辦理服務對象入出機構之業務並確實依據辦法執行。</li> <li>最近4年無違規收容紀錄。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>「入機構」指入住；「出機構」指退住，退住之情形包含失能或疾病改變、返家、轉介其他機構、往生...等。</li> <li>檢閱入住流程。</li> <li>檢視現場服務對象人數與收容個案類型是否符合主管機關核定之機構類型及人數。</li> <li>與服務對象會談了解其執行情形。</li> <li>向主管機關查詢機構近 4 年內是否有無違規收容紀錄。</li> <li>如有接受地方政府委託安置低(中低)收入戶者，應出示公文或委託契約等文件。</li> </ol>	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2、3 項。 B.符合第 1、2、3、4 項。 A.完全符合。	
	A3	業務計畫及營運(或政策)方針之擬訂與執行情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>應訂定年度業務計畫。</li> <li>各項業務依計畫確實執行，並應有紀錄及具體績效。</li> <li>應訂定短、中長程(3年以上)工作營運發展計畫，並具可行性。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視業務計畫及短、中長程(3年以上)工作營運發展計畫內容及執行情形。</li> <li>現場與主任(院長)會談。</li> <li>年度業務計畫應於前 1 年度訂定。</li> </ol>	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 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	公立機構依主管機關有關規定辦理。
	A4	過去 4 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形	過去 4 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。	<ol style="list-style-type: none"> <li>與主管機關確認機構過去4年接受查核改善情形。</li> <li>過去4年接受目的事業主管機關查核無缺失者，本項以 A 計分。</li> </ol>	E.完全未改善。 D.改善情形達 25 %，未達 50%。 C.改善情形達 50 %以上，未達 75 %。 B.改善情形達 75% 以上，未達 100 %。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
					A.改善情形100%。	
	A5	機構內性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1.訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2.訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 3.工作人員清楚處理流程。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3.現場分別與主任(院長)及工作人員會談。 4.對象包括住民之間、工作人員間、工作人員與住民間或家屬與工作人員間等等；另如機構聘有外勞，也應有適用該國語言之版本。	E.完全不符合。 D.符合第1項，且第2項部分符合。 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。	
	A6	危機或緊急事件風險管理情形	1.訂有機構危機或緊急事件風險管理計畫，機構可視其機構特性或需求選擇3個(含)以上的風險及危機訂定計畫，如：(1)策略風險；(2)營運風險；(3)財務風險；(4)天然災害；(5)意外事件；(6)環境、設施設備安全事故；(7)其他。 2.有明確具體處理程序、措施。 3.事件發生時依計畫確實執行並有處理過程之紀錄。 4.每半年定期對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構危機或緊急事件風險管理計畫。 2.機構可視其機構特性或需求選擇以下3個(含)以上的風險及危機訂定計畫： (1)策略風險：如高階主管、經營者對於機構內外部形式(法人機構、小型單位、護理之家)不清楚，使機構營運策略錯誤。 (2)營運風險：相關法規政策變化(長期照顧服務法、老人福利法、護理人員法、勞動法規、無障礙設施規範等)，使營運風險增加。 (3)財務風險：因機構內部財務問題或外部經濟變動影響，如呆帳、公費延遲撥入、自由資金(基金)不足。 (4)天然災害：地震、風災、水災、土石流等。 (5)意外事件：跌倒、噎到、食物中毒、感染、給錯藥、燒燙傷、急症死亡等。 (6)環境、設施設備安全事故：溺斃、電梯故障、走失、跌倒、瓦斯中毒、火災等。 (7)其他：自殺、自殘、財物失竊、抽菸、打架等。 3.檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 4.檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。 5.與工作人員會談發生事件時之處理方式。 6.與主任(院長)會談是否針對發	E.完全不符合。 D.符合第1、2項。 C.符合第1、2、3項。 B.符合第1、2、3項，且第4項部分符合。 A.完全符合。	有關基準說明第1項及第4項「每半年定期」部分，以指標公告日(109.2.12)後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				生之事件進行分析及檢討。		
一級	A7	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	1.資格符合相關法規規定。 2.完成 level 1 課程。 3.實際參與行政與照護品質管理。	文件檢閱 1.業務負責人在榮譽國民之家係指家主任。 2.資格符合公務人員任用資格或銓審資格。 3.與家主任現場訪談,瞭解其業務參與情形。	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 項,且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	
一級	A8	社會工作人員設置情形	4.聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定。 5.兼任人員之資格及服務人數符合規定。	文件檢閱 現場訪談 1.檢核工作人員名冊及其資格。 2.核對機構社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。 3.機構如無兼任社工人員,則視同符合基準說明第 2 項。 4.兼任社工(師)員應向原任職單位報備且有同意證明,且於機構投保勞保。 5.以個人身分兼任之社工(師)員應於機構投保勞保;兼任人員應與兼職機構簽有合約;另財團法人老人福利機構兼任社工人員每週至少須提供服務 16 小時;小型養護型機構每週至少須提供服務 8 小時。 6.社工人員係檢視 4 年內之配置狀況。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	1.公立及財團法人機構配置比例:長照型 1:100 養護型 1:100 失智型 1:100 安養 1:80 2.49 人以下,以任特約方式辦理,特約方式辦理者,每週至少應提供 2 天以上服務。
一級	A9	護理人員設置情形	1.聘任人數符合機構設置標準規定。 2.護理人員完成執業登錄。 3.全日均應有護理人員上班。 4.最近4年內護理人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及相關證明;工作人員為專任並於機構投保勞健保。 2.核對排班表、護理紀錄及照護紀	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2 項,且第 3 項部分符合。 B.符合第 1、2、3	1.長照型、養護型、失智型及安

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				錄等資料。 3.護理人員係檢視4年內之配置狀況。	項。 A.完全符合。	型- 隨時至少 1 人。 2.公立及財團法人配置比例：長照型-1:15 養護型-1:20 失智型-1:20
	A10	兼任(特約)專業人員設置情形	1.有合格且符合機構設置標準之專業人員。 2.兼任(特約)之專業人員依法完成支援報備程序。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及各類專業人員相關證明。 2.核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。 3.機構兼任(特約)之專業人員具有主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約。 4.兼任人員包括營養師、物理治療師(生)、職能治療師(生)、醫師等(依各類機構設置標準規定)。 5.兼任專業人員應有到勤紀錄。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	
一級	A11	照顧服務員設置情形	1.所聘照顧服務員人數及人員資格符合法規規定。若聘有外籍看護工，其人數不超過全數照顧服務員 1/2。 2.每位照顧服務員確實執行照顧服務工作，並熟悉照顧之實務操作。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及相關證明。 2.核對排班表及照護紀錄等資料。 3.本國籍照服員應有國民身分證者。(外配及陸配持有效居留證) 4.現場瞭解實務操作。 5.基準說明 1.「全數照顧服務員」人數以實際工作人員數計算。 6.照顧服務人員係檢視 4 年內之配置狀況。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	公立及財團法人機構配置比例：長照型日間 1:5 夜間 1:15 養護型日間 1:8 夜間 :1:25 失智型日間 1:3 夜間 1:15 安養型日間 1:15 夜間 1:35
	A12	工作人員勞動條件符合法令情形	1.近 4 年內無違反勞動基準法經處罰之情事。 2.近 4 年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。	文件檢閱 現場訪談 1.與工作人員訪談。 2.詢問主管機關。	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。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			3.近 4 年內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。	3.本項由主管機關配合提供資料。		
	A13	新進工作人員職前訓練情形	<p>1.新進工作人員至少接受 16 小時職前訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、防災概論、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、實地操作及老人保護概念等。</p> <p>2.新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。</p> <p>3.對於訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢閱辦理新進工作人員職前訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現。</p> <p>2.檢閱機構新進人員之適任性考核資料。</p> <p>3.勞工安全衛生教育課程項目包括：</p> <p>(1)作業安全衛生有關法規概要。</p> <p>(2)職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。</p> <p>(3)作業前、中、後之自動檢查。</p> <p>(4)標準作業程序。</p> <p>(5)緊急事故應變處理。</p> <p>(6)消防及急救常識暨演練。</p> <p>(7)其他與勞工作業有關之安全衛生知識。</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>	有關基準說明第 1 項「防災概論、老人保護概念」部分，以指標公告日(109.2.12)後之資料為準。
	A14	在職教育訓練計畫訂定及辦理情形	<p>1.依機構發展方向與服務內涵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)，訓練的內容必須包括：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>2.每位工作人員均每年至少接受 20 小時，其中感染管制至少 4 小時。</p> <p>3.每年每位護理人員及照顧服務員，具有接受急救相關訓練有效期之完訓文件證明。</p> <p>4.定期辦理勞工安全相關在職訓練(例如：作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等)。</p> <p>5.機構內辦理教育訓練應有評值。</p> <p>6.訂有工作人員參與機構外各類教育訓練辦法。</p> <p>7.參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢閱辦理在職教育訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現。</p> <p>2.工作人員係指主任(院長)、社工、護理人員、照顧服務員及其他專任醫事人員。</p> <p>3.任職滿 1 年者至少接受機構外訓練 20 小時;未滿 1 年者按任職月數比例計算。(機構內辦理者，課程經主管機關審查核定並有外部人員參加，或參加符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂附件四「長照服務人員繼續教育之實施方式及積分表」所列實施方式第 1 項之課程，其積分經採認者，均視同機構外訓練。)</p> <p>4.急救相關訓練(含外籍看護工)包含 CPR 或 ACLS，其時數包含於在職教育訓練時數中。</p> <p>5.本次評鑑對員工受訓資料之檢視以評鑑當日仍在職之員工為準。</p> <p>6.醫事人員訓練時數以從醫事系統列印出來之時數，或參加符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂附件四「長照服務人員繼續教育之實施方式及積分表」所列實施方式第 1 項之課程，其積分經採認者為準，其餘均不認列；另護理人員雖已受 6 年 120 小</p>	<p>E.符合未達 4 項。</p> <p>D.符合其中 4 項。</p> <p>C.符合其中 5 項。</p> <p>B.符合其中 6 項。</p> <p>A.完全符合。</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	備註
				時之教育訓練，惟每年仍應有至少 20 小時之在職訓練。		
	A15	廚工及供膳人員領照及接受教育訓練情形	1.負責膳食廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。 2.每年至少接受 8 小時營養及衛生之教育訓練。	文件檢閱 1.檢閱機構廚工是否具有丙級以上餐飲技術士執照。 2.檢閱機構廚工每年接受營養及衛生相關教育訓練紀錄。 3.廚工及供膳人員每年 8 小時營養及衛生之教育訓練係指接受外部(如餐飲工會等)之訓練。 4.老人福利機構膳食不可外包。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	

## B、專業照護品質(計 31 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	備註說明
	B1	定期召開服務品質會議及其辦理情形	1.定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議,應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.會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	文件檢閱 現場訪談 1.與工作人員會談。 2.檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實。 3.檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。	E. 完全不符合。 D. 第 1 項部分符合。 C. 符合第 1 項。 B. 符合第 1 項,且第 2 項部分符合。 A. 完全符合。	
二級	B2	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(含營養)、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,並依規定年限妥善保存。依相關法規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.請教各類專業人員(個管師、社會工作人員、護理人員、其他專業人員)如何針對服務對象需求進行評估、擬定照顧計畫及評值結果並持續進行修訂。 3.檢閱服務對象體重測量紀錄。	E. 完全不符合。 D. 符合第 1、2 項。 C. 符合第 1、2、3 項。 B. 符合第 1、2、3 項,且第 4 項部分符合。 A. 完全符合。	
	B3	機構資訊化建置及管理情形	1.有服務單位網頁介紹服務內容(含收費標準)。 2.訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。 3.有服務對象管理系統,並隨時更新內容。 4.有專人維護。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱資訊使用管理規範及資訊安全管理規範。 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。 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。	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。	管理系統以國軍退役官兵輔導委員會所訂系統為主。
	B4	服務對象適應輔導或支持措施	1.訂有服務對象適應輔導或支持措施(含環境、人員、權利及義務等之解說)。 2.對出現適應不良或情緒不穩之服務對象有輔導關懷及處理,並有完整紀錄,若出現嚴重適應不良或嚴重情緒不穩之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處,上開情形皆有完整紀錄。 3.能確實回應服務對象之需求,並留有紀錄。	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合。 D. 第 1 項部分符合。 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。	
	B5	跨專業整合照護執行情形	1.訂有轉介或照會之條件、流程、表單等機制。 2.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),並有紀錄及追蹤。 3.依服務對象需求,確實轉介或照會醫療團隊或其他專業,且有紀錄及追蹤。	文件檢閱 現場訪談 1.抽閱檢視至少 5 位服務對象之個案服務紀錄。 2.請教工作人員轉介照會之作法。 3.跨專業人員包含專任及兼任人員(亦包括照顧	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 項,且第 3 項部分符合。 A. 完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
				服務員)。 4.檢視專業人員之建議,是否落實於照顧服務中。		
	B6	服務對象團體或社區活動辦理情形	1.訂有符合服務對象需求之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,並有鼓勵服務對象參與之策略。 2.有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動。 3.每月至少辦理1次團體或社區活動(可配合節慶),並有紀錄(內容包含:活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等),且應評值活動對服務對象的助益。)	文件檢閱 現場訪談 1.檢視社交、活動辦理紀錄。 2.請教服務對象參與社交、活動之情形。 3.檢視參與成員之個別評估紀錄。	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2項,且餘1項部分符合。 A.完全符合。	
	B7	社區資源聯結及運用情形	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。 2.接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 3.各項活動均留有紀錄(內容包含:活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等)。 4.建立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、社區關懷據點等資料檔案),並定期盤點、更新。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視機構之社區相關服務網絡。 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。 3.社區提供之設施設備。 4.訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。	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。	有關基準說明第4項「定期盤點更新」部分,以指標公告日(109.2.12)後之資料為主。
	B8	與家屬互動及提供服務情形	1.訂有家屬教育之年度計畫,內容需含機構防災、公共安全議題宣導,及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。 2.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。 3.每年至少辦理2次以上符合主題之家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、活動紀錄(內容包含:活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片...等)。 4.每季至少1次與每位服務對象之家屬電訪或會談了解其需要(無家屬之服務對象除外),提供支持服務並有紀錄。	文件檢閱 1.檢閱家屬探視作業規範、鼓勵家屬探訪的策略。 2.檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。 3.檢閱機構家屬座談會及家屬教育活動辦理紀錄。 4.檢閱家屬與服務對象互動紀錄。	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。	有關基準說明第1項「內容需含機構防災、公共安全議題宣導」部分,以指標公告日(109.2.12)後之資料為主。
	B9	提供服務對象例行及必要之醫療服務情形	1.聘有特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務及緊急後送合約。 2.新入住服務對象須於1個月內完成醫師診察及評估工作,並有醫療診療服務紀錄。 3.每3個月(長期照顧機構每1個	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。 2.抽查檢閱至少5位服務對象醫師評估紀錄。	E.完全不符合。 D.符合第1、2項。 C.符合第1、2、3項。 B.符合第1、2、3、4項。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
			<p>月)診察(巡診)，並有完整診察紀錄。</p> <p>4.能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。</p> <p>5.依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。</p>	3.請教服務對象醫師巡診之情形。	A.完全符合。	
二級	B10	防疫機制建置情形	<p>1.落實服務對象及工作人員體溫每日至少測量 1 次及健康監測，且有完整紀錄，並依「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」規定按時上網登載。</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。</p> <p>3.配置洗手設施及實施手部衛生作業。</p> <p>4.制定感染管制手冊確實執行並定期更新。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談 實地察看</p> <p>1.檢閱通報作業流程。 2.訪談工作人員是否熟悉。 3.檢閱服務對象及工作人員體溫紀錄表，是否每日量測服務對象及工作人員體溫至少 1 次及有否異常。 4.檢閱服務對象體溫通報資料，口述或實際操作電腦。 5.每間寢室有洗手設施包含(乾)洗手液或酒精性消毒液且在效期內。 6.實地察看房間洗手設施。 7.抽測工作人員是否會正確洗手。 8.應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。</p>	<p>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。</p>	有關基準說明第 1 項「工作人員體溫每日至少測量 1 次」，及評核方式/操作說明第 3 項工作人員部分，以指標公告日(109.2.12)後之資料為主。
	B11	服務對象處方藥品安全管理情形	<p>1.藥品依規定儲存區分，且均在有效期限內。</p> <p>2.藥品盛裝上有清楚標示姓名及服用時間及劑量。</p> <p>3.非專業人員不易取得。</p> <p>4.不再使用之管制藥品應送交健保特約藥局或醫療院所回收處理或銷毀。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1.訪談機構服務對象與護理人員藥品使用及管理情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.實地察看藥品儲存情形。 4.檢閱管制藥品回收處理或銷毀紀錄。 5.依據管制藥品管理條例第 24 條規定：「管制藥品應置於業務處所保管；其屬第一級至第三級管制藥品者，並應專設櫥櫃，加鎖儲藏。」</p>	<p>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。</p>	
	B12	提供服務對象藥事服務情形	<p>1.由醫護人員執行處方及給藥，並確實執行三讀五對，且有紀錄。</p> <p>2.每位服務對象有完整之用藥紀錄。</p> <p>3.每 3 個月由藥師提供 1 次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。</p> <p>4.對於服務對象用藥能觀察用藥反應、交互作用及重複用藥，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。</p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談</p> <p>1.訪談機構服務對象與護理人員服務對象藥品使用情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.檢閱藥師提供之藥，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。</p>	<p>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。</p>	
	B13	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	<p>1.訂有服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生跌倒案件應逐案及定期(至少每半年)進行分析，檢討並有改善方案。</p> <p>2.針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。</p>	<p>E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 A.完全符合。</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	備註說明
	B14	服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形	1.訂有服務對象壓力性損傷預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生壓力性損傷案件應逐案及定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。 2.針對服務對象壓力性損傷有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項，且第2項部分符合。 A.完全符合。	安養機構不適用。
	B15	服務對象疼痛偵測與處置情形	1.納入生命徵象評估，含疼痛開始時間、位置、嚴重度、持續時間、緩解及加重因素。 2.訂有符合服務對象年齡及能力之疼痛評估措施、處理辦法及流程。 3.確實執行與記錄疼痛處置與反應。 4.依評值結果修正處置措施。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	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。	
	B16	服務對象約束處理及監測情形	1.訂有服務對象約束處理辦法及流程，並確實執行，如有約束個案應定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。 2.須經醫師診斷或護理人員專業判斷，並有個別化評估。 3.有服務對象、家屬或委託人之同意書(自簽訂日起3個月內有效)；無法定代理人或監護人者，應依主管機關規定為之。 4.約束過程中並應隨時監測且有完整紀錄。 5.無不當之約束。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視相關資料。 2.請教工作人員，如何執行。 3.公費安置且無家屬或法定代理人者由委託之直轄市、縣(市)政府代表簽署同意書。	E.完全不符合。 D.符合第1、2項，且第3項部分符合。 C.符合第1、2、3項，且第4項部分符合。 B.符合第1、2、3、4項，且第5項部分符合。 A.完全符合。	安養機構不適用。
	B17	服務對象感染預防、處理及監測情形	1.有服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)檢討並有改善方案。 2.針對服務對象感染有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項，且第2項部分符合。 A.完全符合。	
	B18	服務對象非計畫性住院處理及監測情形	1.訂有服務對象非計畫性住院處理辦法及流程，並確實執行，如有發生非計畫性住院案件，應逐案及定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。 2.針對非計畫性住院之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項，且第2項部分符合。 A.完全符合。	
	B19	服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形	1.訂有服務對象非計畫性體重改變處理辦法及流程，並確實執行，如有發生非計畫性體重改變案件，應逐案及定期(至少每半年)進行分析、檢討並有改善方案。 2.針對非計畫性體重改變之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.非計畫性體重改變係指30天內體重改變 $\pm 5\%$ 以上。 2.檢視資料。 3.請教工作人員，如何執行。 4.查核每位服務對象每月	E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項，且第2項部分符合。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
				至少追蹤測量體重 1 次，並有紀錄。		
	B20	提供管路移除(鼻胃管及導尿管等)之增進照護計畫及執行情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有完整的管路移除(鼻胃管及導尿管等)作業規範與照護計畫。</li> <li>確實依照照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。</li> <li>執行有效有改善原機能問題。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱機能增進的護理計畫(如進食吞嚥練習、膀胱訓練)。</li> <li>完整的作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。</li> <li>請教工作人員如何執行。</li> </ol>	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 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	<ol style="list-style-type: none"> <li>安養機構不適用。</li> <li>未收容管灌個案者不適用鼻胃管移除指標。</li> <li>未收容導尿管個案者不適用導尿管移除指標。</li> <li>本指標適用對象為經醫師、護理人員或語言治療師等評估為可移除管路者。</li> </ol>
	B21	工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>工作人員到職前及服務對象入住前應完成健康檢查，檢查項目包括胸部 X 光、糞便檢查(阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。新進工作人員還應有 B 型肝炎抗原抗體報告。</li> <li>在職工作人員及服務對象每年接受 1 次健康檢查，至少包括胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。</li> <li>廚工及供膳人員除上述檢查項目外，另須增加 A 型肝炎、傷寒(糞便)及寄生蟲檢查。</li> <li>針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。</li> </ol>	文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。</li> <li>工作人員包括自行聘用、兼職及外包之人力，不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感染管制要求。</li> <li>外籍勞工檢查次數依勞工主管機關規定辦理。</li> <li>以衛生福利部疾病管制署公告之人口密集機構感染管制措施指引為原則：               <ol style="list-style-type: none"> <li>服務對象入住時應有最近 3 個月內胸部 X 光檢驗報告；入住前一週內阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗(以糞便檢體為主)書面報告。未提出書面報告者，應收住於獨立或隔離空間，經採檢確認無傳染之虞後，始能進住一般住房。</li> <li>服務對象每年接受體檢，可配合成人健檢或老人健檢，若無腸道症狀，體檢項目可不包括阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾。</li> <li>由醫院入住之服務對</li> </ol> </li> </ol>	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。	有關評核方式/操作說明第 5 項，以指標公告日(109.2.12)後之資料為準。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
				象，直接從醫院轉入並已做過體檢，惟阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗醫院未驗，若為緊急入住，應先將服務對象隔離，並在病歷內載明原因及補驗日期。 5.新到職工作人員的胸部 X光檢驗報告應為最近3個月內，阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗須在到職前一星期內檢查。		
	B22	侵入性照護之執行情形	1.訂有抽痰、換藥、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程，並由護理人員執行。 2.護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3.定期稽核侵入性照護技術之正確性 4.依稽核結果，有檢討及改善措施。	文件檢閱 現場抽測 現場訪談 1.檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。 2.抽測護理人員正確執行抽痰、換藥、換管路等侵入性照護。(其中一樣即可) 3.訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2、3 項。 B.符合第 1、2、3 項，且第 4 項部分符合。 A.完全符合。	
	B23	提供緊急送醫服務情形	1.訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。 2.送醫前視需要提供必要之急救措施。 3.服務單位備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約。 4.緊急就醫服務之紀錄完整。 5.與家屬即時連繫之紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視緊急送醫流程。 2.特約救護車應備有相關之證明(含車輛定期保養、人員訓練證明等)。 3.檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。 4.請教工作人員緊急送醫時之處理情形。	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2、3 項。 B.符合第 1、2、3、4 項。 A.完全符合。	
	B24	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	1.依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗。未施打疫苗者之原因，留有紀錄。 2.具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。	文件檢閱 檢閱預防性疫苗接種紀錄(疫苗接種清冊應有醫療院所完整核章)。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	
	B25	提供服務對象日常活動情形	1.提供服務對象下床及安全評估，並協助每位可移動服務對象，每天至少下床 2 次，並確實執行且有紀錄；針對意識不清或昏迷的服務對象每天至少下床 1 次。 2.為利服務對象下床活動，應使用符合個別需求及維護身體功能之輔具。 3.照顧者依據物理/職能治療師(生)專業評估，每日提供簡易被動式肢體活動，確實執行並有紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱服務對象下床活動及確保服務對象基本活動之執行紀錄。 2.現場訪談服務對象下床頻率。 3.查看輪椅功能、清潔及是否適合個別服務對象需求並訪談服務對象。 4.服務對象下床活動係避免服務對象發生制動症	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 項，且符合第 3、4 項其中 1 項。 A.完全符合。	安養服務對象不適用。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
			4.依服務對象需求提供規律或有計畫性之感官刺激、認知功能訓練，確實執行並有紀錄。	候群，如果移動服務對象會造成服務對象傷害(例如骨折、顱內壓升高…)，或醫師醫囑不能移動者，則可不下床。		
	B26	提供服務對象清潔(含身體、寢具及衣物)及翻身拍背服務情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.每日整理服務對象之儀容(包括舌苔、口腔異味、鼻子、眼睛之清潔等)，提供足夠及清潔之寢具及衣物，且每週至少洗澡 2 次(夏天每週至少洗澡 3 次)，以保持服務對象服裝、儀容合宜且無異味。</li> <li>2.協助臥床服務對象，至少每 2 小時正確執行翻身拍背，且翻身擺位正確。</li> <li>3.尊重服務對象個人之裝扮，如髮型、衣物配件等。</li> <li>4.紀錄內容與實際操作相符。</li> </ol>	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢視服務對象之洗澡及清潔紀錄。</li> <li>2.檢視機構提供予服務對象之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)是否足夠且整潔。</li> <li>3.現場觀察服務對象之儀容是否有異味及個人衣物是否合宜。</li> <li>4.實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。</li> <li>5.現場訪談服務對象。</li> </ol>	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 項，且符合第 3、4 項其中 1 項。 A.完全符合。	安養服務對象不適用基準 2。
	B27	提升服務對象自我照顧能力之促進及相關輔具運用情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略。</li> <li>2.落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。</li> <li>3.落實依服務對象需要提供各類適切、安全的生活輔具如進食、穿脫衣服、盥洗清潔、行動(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)、如廁等生活輔助器具及支持環境。</li> <li>4.提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。</li> <li>5.提供服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物服務、郵電服務、陪同就醫、服藥提醒等。</li> <li>6.有電視、音響、影音等適當之康樂設備，以及適當的書報類、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>	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。</li> <li>2.檢視機構鼓勵服務對象具體策略。</li> <li>3.檢視服務對象之照護紀錄。</li> <li>4.檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。</li> <li>5.請教服務對象日常如何使用各類輔具。</li> <li>6.請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。</li> </ol>	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2、3 項。 B.符合第 1、2、3 項，且符合第 4 項至第 6 項其中 2 項。 A.完全符合。	
	B28	服務對象膳食及菜單擬定情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.菜單由專任或特約營養師擬定並提供諮詢。</li> <li>2.提供營養、衛生且多變化之菜色，並達營養均衡原則。</li> <li>3.提供至少 2 星期之循環菜單，且與每日餐食相符。</li> </ol>	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢閱菜單等紀錄與文件。</li> <li>2.實地察看供食內容。</li> <li>3.現場訪談服務對象，機構</li> </ol>	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1 項且符合第 2 項至第 4 項其中 1 項。 B.符合第 1 項且符	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
			4.每週至少提供1次快樂餐。	提供多樣化食物的服務方式及頻率。 4.快樂餐主要是讓服務對象依個人偏好自由選擇餐點,並非準備很多餐點供服務對象選擇,不需進行熱量分析。	合第2項至第4項其中2項。 A.完全符合。	
	B29	提供個別化飲食情形	1.依服務對象疾病類別、生理狀況與需求(如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等),設計並提供個別化飲食。 2.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。 3.提供之食物質地應符合服務對象之生理需求,如:一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等。 4.依服務對象生活習慣或宗教因素提供符合個人偏好之食物(如素食者或有禁忌者)。 5.每半年至少1次進行膳食滿意度調查,並將改善意見落實於改進膳食服務。	文件檢閱 實地察看 1.檢視服務對象營養照護紀錄。 2.現場了解服務對象個別化餐食提供情形。	E.完全不符合。 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。	有關基準說明第5項「每半年至少1次」部分,以指標公告日(109.2.12)後之資料為主;指標公告日前為「每年至少2次」。
	B30	依服務對象個別需要提供適宜餐具及容器情形	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。 2.機構用餐餐具,非全為不鏽鋼材質,除特殊情形外,不應使用免洗餐具。 3.有私人餐具、飲用水用具。	實地察看 現場訪談 1.實地察看服務對象供食情形,有個別化餐具、杯子。 2.機構可使用不鏽鋼餐具,但不能全部都是。 3.每位服務對象有私人餐具、飲用水工具,並有明確標示。	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項,且第3項部分符合。 A.完全符合。	
	B31	管灌服務對象餵食情形	1.管灌服務對象有個別之灌食空針,使用過程符合衛生清潔原則。 2.灌食配方成分、份量與溫度適合服務對象個別需要;食物不全是商業配方,每日至少管灌一次自然食材。 3.灌食技術正確(管路位置確認,回抽,空針高度正確,流速適當) 4.灌食時及灌食後注意服務對象需求與感受(姿勢維持如1小時內,頭頸部抬高30至45度;管灌時對服務對象說明或打招呼) 5.無食物或藥物殘留,灌食管路維持暢通。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。 2.實地察看是否有使用個別的空針。 3.管灌飲食可以全部為天然食材,但須注意熱量是否足夠。但不可全為商業配方。 4.果汁算新鮮食材。 5.檢測機構工作人員管灌技術正確性。	E.完全不符合。 D.符合第1、2項。 C.符合第1、2、3項。 B.符合第1、2、3、4項。 A.完全符合。	1.無管灌服務對象不適用。 2.天然食材之果汁並非指商業販售包裝稀釋過後的果汁,必須為攪打的食材。

## C、安全環境設備(計 16 項)(占評分總分 25%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	C1	公共空間及寢室空間採光、照明及通風設備情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.每間寢室都有自然採光及照明設備，且通風佳，無異味。</li> <li>2.公共空間有良好採光及照明設備，且通風佳，無異味。</li> <li>3.可依服務對象不同溫度需求，於寢室提供調整冷暖之設施。</li> <li>4.寢室配置可調整光度之照明燈具。</li> <li>5.未靠窗之公共空間，有充足人工照明。</li> <li>6.未靠窗之公共空間，有充足空調設備。</li> </ol>	<p>實地察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.察看機構公共空間和寢室採光、照明設備及通風性是否合宜。</li> <li>2.公共空間係指寢室以外，服務對象可活動的空間(包含走道)。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>D. 符合第 1、2 項。</li> <li>C. 符合第 1、2 項且符合第 3 項至第 6 項其中 2 項。</li> <li>B. 符合第 1、2 項且符合第 3 項至第 6 項其中 3 項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	
	C2	儲藏設施設置情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.具有輔具及傢俱、個人物品及消耗性物品之儲藏空間。</li> <li>2.易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間，應隨時上鎖。</li> <li>3.儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動撒水頭。</li> <li>4.各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊，定期盤點並有紀錄。</li> </ol>	<p>實地察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.察看機構儲藏空間或設施是否設於機構立案處。</li> <li>2.個人物品及消耗性物品係指被褥、床單及用品雜物。</li> <li>3.易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏設施，依其儲藏方式應有密閉性。</li> <li>4.儲藏空間具分類標示，其物品擺放整齊。</li> <li>5.檢視儲藏設施定期整理紀錄。</li> <li>6.定期係指有固定時間即可。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>D. 符合第 1 項。</li> <li>C. 符合第 1、2 項。</li> <li>B. 符合第 1、2、3 項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	有關基準說明第 3 項係參考 106 榮家評鑑指標 C2.2 消防安全設備設置、檢修申報及管理情形之基準說明第 5 項內容。
	C3	日常活動空間(如餐廳、閱覽區、活動區、會客區)及設施、設備設置情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.餐廳設置區位符合便利性，其設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。</li> <li>2.日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性，且每週至少一次清潔環境，並有紀錄。</li> <li>3.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>4.具其他用途亦須符合相關規定。</li> </ol>	<p>現場察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.現場察看機構交誼空間、餐廳設施設備設置情形。</li> <li>2.檢視定期清掃紀錄。</li> <li>3.訪問服務對象使用情形。</li> <li>4.每樓層均有活動空間。</li> <li>5.具其他用途亦須符合相關規定，如交誼空間做為餐廳使用，須符合餐廳設施之規定，必須具備餐廳該有的餐桌椅可供服務對象用餐。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>D. 符合其中 1 項。</li> <li>C. 符合其中 2 項。</li> <li>B. 符合其中 3 項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	
一級	C4	寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。</li> <li>2.緊急呼叫設備功能正常。</li> <li>3.緊急呼叫設備，設置位置適當。</li> <li>4.有人按鈴，服務人員能立即反應處理。</li> </ol>	<p>現場察看</p> <p>現場察看機構內浴室、廁所及寢室緊急呼叫設備設置情形，並現場測試設備之功能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>D. 符合第 1 項。</li> <li>C. 符合第 1、2 項。</li> <li>B. 符合 1、2、3 項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
二級	C5	升降機(電梯)設置情形	<p>機構內每幢 2 層樓以上建築物應至少設置 1 座無障礙升降機，且該升降機應符合「建築物無障礙設施設計規範」設置之規定：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.升降機門的淨寬度不得小於 90 公分，機廂之深度不得小於 135 公分。</li> <li>2.升降機設有點字之呼叫鈕前方 30 公分處之地板，應作 30 公分×60 公分之不同材質處理。</li> <li>3.升降機前方之輪椅迴轉空間，有直徑 150 公分以上之輪椅迴轉空間。</li> <li>4.點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。</li> <li>5.至少二側設置扶手。</li> <li>6.未設置升降機，但屬專供具行動能力者使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般住民使用之公共空間(如餐廳及集會廳等)，且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數 50% 以上者。</li> </ol>	<p>現場察看</p> <p>未設置升降機，但屬專供具行動能力者使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般住民使用之公共空間(如餐廳及集會廳等)，且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數 50% 以上者視為符合。</p>	<p>E. 不符合。</p> <p>D. 符合其中 3 項。</p> <p>C. 符合其中 4 項。</p> <p>B. 符合其中 5 項。</p> <p>A. 完全符合或符合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或已依經核可之替代計畫改善完成。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。</li> <li>2.「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」，業經內政部於 107 年 4 月 20 日台內營字第 1070805521 號令發布。</li> </ol>
二級	C6	無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形	<p>無障礙浴廁應符合「建築物無障礙設施設計規範」之規定：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。</li> <li>2.設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。</li> <li>3.輪椅之迴轉空間，馬桶之設計與空間足供可自行使用輪椅者橫向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。</li> <li>4.洗臉盆及鏡子。</li> <li>5.多人使用之廁所，應有適當的隔間或門簾。</li> <li>6.至少設置兩處求助鈴。</li> </ol>	<p>現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.97 年 6 月 30 日以前領得建造執照之建築物，已依 85.11.27 修正施行建築技術規則建築設計施工編規定設置或依核定之替代改善計畫改善並提出直轄市、縣(市)政府核可證明。</li> <li>2.97 年 7 月 1 日以後領得建造執照之建築物，依申請建造執照時之內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。</li> <li>3.每幢建物至少設置 1 處無障礙浴廁。</li> <li>4.無障礙廁所及浴室出入口應無高差，若有高差應設置坡道或升降設備。</li> <li>5.無障礙浴室及廁所合併設置者，浴室及廁所皆應有適當隔間(隔簾)，且不可上鎖。</li> </ol>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合其中 3 項。</p> <p>C. 符合其中 4 項。</p> <p>B. 符合其中 5 項。</p> <p>A. 完全符合或符合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或已依經核可之替代計畫改善完成。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。</li> <li>2.「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」，業經內政部於 107 年 4 月 20 日台內營字第 1070805521 號令發布。</li> </ol>
二級	C7	餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.訂有廚房作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄。廚房之設施設備，應符合老人福利機構</li> </ol>	<p>文件檢閱</p> <p>現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢視廚房(或配膳室)、餐廳現場環境、設施設備及每日環境管理紀錄。</li> <li>2.檢視及量秤食物檢體留</li> </ol>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1、2 項。</p> <p>C. 符合第 1、2、3 項且符合第 4 項至第 6 項其中 1 項。</p>	<p>有關基準說明第 4 項「整份或每樣食物 200 公克」部分，以指標公告日(109.2.12)後</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	備註說明
			<p>設立標準規定。</p> <p>2.餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。</p> <p>3.具乾貨、冷凍及冷藏食材之設備，並有定期溫度監控管理與紀錄，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。</p> <p>4.食物檢體留存(整份或每樣食物 200 公克)分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。</p> <p>5.洗碗及洗菜應分槽處理。</p> <p>6.餐廳設置區位符合便利性，其設施設備、動線，可滿足服務對象之需求，且設置區位符合便利性。</p>	<p>存之餐數及重量。</p> <p>3.現場檢視食材儲存設備之保存溫度及分類儲放情形。</p> <p>4.老人福利機構之膳食不可外包。</p> <p>5.檢視餐廳定期清掃及消毒紀錄。</p> <p>6.餐廳設置區位係指失能服務對象能夠在生活群或照護單元內即有用餐空間，而不需離開其生活群或照護單元。</p> <p>7.「定期」意指固定時間即可。</p> <p>8.設施設備可滿足服務對象之需求係強調餐廳之傢俱、通行空間應符合使用輔具者之需求。</p>	<p>B.符合第 1、2、3 項且符合第 4 項至第 6 項其中 2 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	<p>之資料為主，指標公告日前為「整份或每樣食物 100 公克」。</p>
	C8	<p>污物、事業廢棄物處理及環境病媒、蟲害防治情形</p>	<p>1.訂有機構污物處理辦法及流程。</p> <p>2.有獨立之污物處理空間；污物處理及動線，符合感染管制原則。</p> <p>3.機構內外環境清潔且無異味。每 3 個月機構內外環境消毒 1 次並有紀錄。</p> <p>4.備有效期內廢棄物委託處理合約。</p> <p>5.廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理，依廢棄物清理法之規範進行分類。</p> <p>6.有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。</p> <p>7.每半年委外病媒防治業作病媒、害蟲防治，應有佐證文件。</p>	<p>實地察看 文件檢視</p> <p>1.檢視機構污物處理辦法及流程。</p> <p>2.現場察看機構污物處理動線應符合感染管制原則。</p> <p>3.「動線」係指污物袋車通往污物處理空間時避免直接穿越用餐區和備膳之配膳室、廚房等空間。穿越用餐空間係指從用餐空間穿越過去，若是經由鄰近既有連接走道輸送則不屬之。</p> <p>4.實地察看廢棄物處理(分類、儲存、清運等)，並訪談工作人員廢棄物之處理，以確認與機構之事業廢棄物清理計畫一致性。</p> <p>5.若有合作醫院處理廢棄物者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件。</p> <p>6.機構內外環境消毒作業可自行進行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。</p> <p>7.檢閱清掃、消毒、病媒害蟲防治、檢討改進等相關紀錄，若委外進行，請提供合約。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1、2 項。</p> <p>C. 符合第 1、2、3 項，且符合第 4 項至第 7 項其中 2 項。</p> <p>B. 符合第 1、2、3 項，且符合第 4 項至第 7 項其中 3 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	<p>1.有關基準說明第 7 項，以指標公告日 (109.2.12) 後之資料為主；指標公告日前為「委外清潔公司作蚊蟲防治，應有佐證文件」。</p> <p>2.病媒防治業合格名單可在「行政院環境保護署毒物及化學物質局-環境用藥許可證及病媒防治業網路查詢系統」查詢。</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	備註說明
一級	C9	機構使用、建築物防火避難設施與設備安全檢查簽證申報及消防安全設備維護、檢修申報及防火管理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.建物現況與使用執照登載用途相符，並依規定辦理建築物防火避難設施與設備安全檢查簽證申報。現場置有檢查報告書及地方政府核發之審查合格證明文件。</li> <li>2.依規定每半年委託消防設備師或消防設備士，定期檢修消防安全設備，其檢修結果依限報請當地消防機關備查，並備有 4 年內完整申報紀錄。</li> <li>3.建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責。</li> <li>4.擔任防火管理人之人員應符合消防法施行細則第 14 條規定，且由社工、醫事人員、照顧服務員以外之管理或監督層次人員擔任。</li> <li>5.機構應每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。</li> <li>6.機構應每半年一次委託用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。</li> </ol>	<p>文件檢閱 實地查看 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.建築物防火避難設施與設備公共安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符。</li> <li>2.請主管機關提供機構立案及最新之平面圖，察看機構現況與原立案圖面是否符合；若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以公文核備之空間平面圖。</li> <li>3.依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。</li> <li>4.消防安全設備檢修申報情形： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)依規定每半年辦理 1 次檢修申報。</li> <li>(2)有近 4 年各次紀錄。</li> </ol> </li> <li>5.防火管理制度執行情形： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業務。</li> <li>(2)防火管理人遴用及訓練符合規定，具有有效期限內之初訓或複訓合格證書。並有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等 3 項自行檢查表(應有最近 1 年之資料)。</li> <li>(3)自衛消防編組為最新之人員編組情形，且能依員工上班情形，規劃假日、夜間或輪班之應變機制，並有聯絡電話等緊急聯絡方式。</li> <li>(4)依法進行每年 2 次之訓練，至少包含 1 次演練，並有近 4 年各次通報表等佐證資料。</li> <li>(5)抽測自衛消防編組人員 3 人，詢問其對自身職責瞭解情形。</li> </ol> </li> </ol>	<p>E. 完全不符合。 D. 符合第 1、2 項。 C. 符合第 1、2、3 項且符合第 4、5、6 項其中 1 項。 B. 符合第 1、2、3 項且符合第 4 項至第 6 項其中 2 項。 A. 完全符合。</p>	<p>有關基準說明第 4 項，以指標公告日 (109.2.12) 後之資料為主。</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	備註說明
一級	C10	疏散避難系統及等待救援空間設置	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.樓梯間、走道、出入口、防火門應保持暢通無阻礙物。安全梯出入口、防火區劃之防火門出入口等周圍 1.5 公尺地面上以標線明白標示。</li> <li>2.逃生路徑為雙向（其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑）。</li> <li>3.設置逃生路徑之防火門應往避難方向開啟並隨時保持關閉，或能與火警自動警報設備連動而關閉，且不需鑰匙即可雙向開啟。</li> <li>4.設有等待救援空間，並有防排煙設計或有效防排煙功能，或依法設有防火區劃。</li> <li>5.火災時，中央空氣調節系統之電源開關能和火警自動警報設備連動而自動切斷，防止火煙蔓延。</li> </ol>	<p>現場實務觀察評估</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.101 年 12 月 31 日以前領得建造執照之建築物，等待救援空間應具防火區劃及排煙功能，考量限制火災範圍及提高存活率之目標，並須符合以下 3 項： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)空間構造：以不燃材料建造，出入口為防火門。</li> <li>(2)排煙設計：設置防排煙設備或足夠面積之排煙窗。</li> <li>(3)消防救助可及性：應考量有與戶外聯通之窗戶，或消防人員抵達後可自戶外進入救援之空間。</li> </ul> </li> <li>2.102 年 1 月 1 日以後領得建造執照之建築物，依 102 年 1 月 1 日施行後建築技術規則建築設計施工編第 99 條之 1 檢視。</li> <li>3.原則上機構 1 樓不需設置等待救援區，惟若機構本身未能直接通向外部空間途徑時則必須設置。</li> </ol>	<p>E. 完全不符合。 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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.有關基準說明第 2 項逃生路徑部分，如為 100 年 7 月 1 日以前領得建造執照之建築物，如 C9 建築物防火避難設施與設備安全檢查簽證申報情形部分評核為合格者，則視同符合，並建議列為改善事項。</li> <li>2.有關基準說明第 5 項，倘非使用中央空氣系統調節者，則視同符合。</li> </ol>
一級	C11	訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫 (Emergency Operation Plan,EOP)及作業程序，並落實演練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.對於火災、風災、水災、地震及停電等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序。</li> <li>2.完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制。</li> <li>3.訂有防火及避難安全風險自主檢核計畫，落實執行並有紀錄。</li> <li>4.應每年實施緊急災害應變演練 2 次，包括複合型緊急災害應變演練 1 次及夜間演練 1 次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。</li> </ol>	<p>審閱書面資料 現場實務觀察評估</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.緊急災害應變計畫應針對機構可能面臨之災害衝擊，進行風險評估及脆弱度分析後，訂定機構必要且可行之計畫與重點作業程序及項目包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制；</li> <li>(2)明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。</li> <li>(3)備有日夜間火災應變計畫。</li> </ul> </li> <li>2.現場檢閱機構緊急災害應變計畫、演練腳本、演練之相關紀錄(含照片)、演練後之檢討會議紀錄、檢討修正調和後之緊急應變計畫(含修正歷程及重點)等相關資料。</li> </ol>	<p>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。</p>	<p>有關基準說明第 1 項「停電」部分，以指標公告日(109.2.12)後之資料為主。</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	備註說明
一級	C12	訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧人力之緊急應變能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.機構應於各樓層出入口張貼緊急避難平面圖(或逃生圖)，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。</li> <li>2.緊急避難平面圖(或逃生圖)應具比例，且標示所在位置並與機構現場方向、方位符合。</li> <li>3.安排防火管理人、照顧服務員(含外籍看護工)、護理人員、替代役、家屬自聘看護工參與災害風險辨識、溝通及防救災之教育訓練，並落實應變救援能力。</li> </ol>	審閱書面資料 現場實務觀察評估 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.緊急避難平面圖(或逃生圖)須標示張貼點之位置。</li> <li>2.現場檢閱防火管理人、照顧服務員、護理人員、替代役及家屬自聘看護工參與災害風險辨識、溝通及防救災教育訓練之內容及紀錄。</li> <li>3.抽測工作人員操作設施設備及疏散方式或工具等應變情形。</li> </ol>	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 2 項，且餘 1 項部分符合。 A. 完全符合。	有關基準說明第 3 項，以指標公告日(109.2.12)後之資料為準。
	C13	隔離空間設置及使用情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.設有隔離空間且在立案面積內，並具獨立空調、衛浴設備及緊急呼叫設備。</li> <li>2.隔離空間、位置符合感染管制相關規定。</li> <li>3.明確規範隔離空間使用對象。</li> <li>4.訂有各類(應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、住民轉換之消毒等項目)隔離措施標準作業流程，並依服務對象需求提供合宜的隔離照護技術。</li> </ol>	文件檢閱 實地察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢閱隔離空間使用規定。</li> <li>2.察看是否設置隔離空間及其動線。</li> <li>3.隔離空間含在申請的床數中。</li> <li>4.隔離空間適用對象為新入住或出院或疑似感染個案。</li> <li>5.獨立空調、衛浴設備之隔離空間係屬感染管制之基本條件，其輸送之動線路徑須符合感染管制原則。</li> </ol>	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。	
	C14	設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.訂有設備、儀器定期維護之相關作業規定及人員操作訓練辦法。</li> <li>2.廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。</li> <li>3.於購入新設備及平時教育訓練時安排相關設備、儀器操作課程，並有紀錄。</li> <li>4.定期查核各類設備、儀器操作技術，並備有紀錄。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練辦法。</li> <li>2.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練之課程內容與辦理紀錄。</li> <li>3.檢閱機構之儀器有定期校正之紀錄。</li> <li>4.定期查核各類設備、儀器操作技術之紀錄。</li> <li>5.現場訪問及抽測工作人員操作情形。</li> <li>6.設備儀器係指與服務對象照顧有關之床、輪椅、抽痰機、血壓計、製氧機及電器用品等。</li> </ol>	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。	
一級	C15	護理站設施設備設置情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.護理站應有基本急救設備、準備室、護理紀錄櫃、藥品及醫療器材存放櫃、工作台、治療車及洗手設備。</li> <li>2.各項設備定期維護且功能正常，藥品須在效期內。</li> <li>3.每層樓設護理站或簡易護理工作站(機構內至少設有一處護理站)。</li> </ol>	文件檢閱 實地察看 現場訪談測試 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢閱相關檢查保存紀錄。</li> <li>2.現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。</li> <li>3.訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。</li> </ol>	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 項，且第 3 項部分符合。 A. 完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
			<p>※基本急救設備之項目包含：            (1)氧氣；(2)鼻管；(3)人工氣道；(4)氧氣面罩；(5)抽吸設備；(6)喉頭鏡；(7)氣管內管；(8)甦醒袋；(9)常備急救藥品。</p> <p>* 常備急救藥品：            Albuterol(Aminophylline 等支氣管擴張劑)1 瓶、Atropine5 支、Epinephrine(或 Bosmin 等升壓劑)10 支、Sodium bicarbonate5 支、Vena 5 支、Solu-cortef 5 支、50%G/W 3 支、NTG. Tab 數顆。</p>	<p>4.安養機構應至少設置 1 處護理站,其護理站之急救藥物物品項比照救護車裝備標準之「一般急救箱配備項目表」。</p> <p>5.每護理站應至少備有 1 套急救設備。</p> <p>6.簡易護理工作站備有一般急救箱。</p>		
二級	C16	機構飲用供水設備安全及清潔情形	<p>1.自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。</p> <p>2.自來水經飲用水設備處理後水質,每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群,且有檢驗報告。</p> <p>3.非使用自來水者,須經飲用水設備處理,每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群,其水源每 3 個月加測硝酸鹽氮及砷。</p> <p>4.使用包裝用水者(如蒸餾水、礦泉水、海洋水或其他特殊水),需附水質檢驗合格證明,並須在有效期限內,且應置放於陰涼處。</p> <p>5.飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。使用濾芯者,應依產品說明書所備註日期更換濾芯,若無規定,每 3 個月更換一次濾芯。</p>	<p>文件檢閱 實地察看</p> <p>1.檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。</p> <p>2.每 3 個月係指每隔 3 個月內。</p>	<p>E.不符合。 A.完全符合。</p>	

## D、個案權益保障(計 9 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	備註說明
二級	D1	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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)。</li> <li>3.對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析,並配合政策上傳照顧服務資料,且隨時更新內容。</li> <li>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。</li> </ol>	基本資料檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.與負責人員現場會談及操作。</li> <li>2.檢閱服務對象資料之統計及分析相關文件。</li> <li>3.檢閱機構個案資料管理系統之保密性。</li> </ol>	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。	管理系統以國軍退除役官兵輔導委員會安養養護管理資訊系統為主。
	D2	與入住委託人訂立契約情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。</li> <li>2.契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。</li> <li>3.契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道),保障服務對象權益,不得低於定型化契約之內容,且契約書不應有不得記載之事項。</li> <li>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。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢視契約資料。契約應核章完整。</li> <li>2.與機構業務主任(院長)及服務對象會談有關契約內容事項。</li> <li>3.審閱期之訂定屬於消費者保護法規範,惟考量服務對象緊急接受服務之狀況,必要時由機構逐條宣讀告知服務使用者並簽署契約,以保障服務使用者之權益。</li> <li>4.直轄市、縣市政府委託安置個案無需契約審閱期。</li> <li>5.公費服務對象應備有直轄市、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。</li> <li>6.緊急安置及保護個案無需簽契約書。</li> </ol>	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。	
	D3	服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.訂有服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項。</li> <li>2.前項注意事項應清楚告知服務對象及家屬並有紀錄,並於明顯處公告。</li> <li>3.若有違反注意事項,應有處理或調整,並有紀錄。</li> <li>4.依服務對象或家屬的狀況或反應適時處理或調整。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談 現場察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.訪問服務對象有關生活注意事項內容。</li> <li>2.如機構無違反注意事項個案,則視同符合基準說明第 3 項。</li> </ol>	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	服務對象生活注意事項允許服務對象可自由和外界溝通。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	D4	服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>意見反應及申訴處理流程(含申訴管道)，應張貼於機構明顯處，且明確告知服務對象及家屬。</li> <li>設置合適的意見反應/申訴管道。</li> <li>有專人處理意見反應及申訴案件，申訴處理結果應回覆申訴者，並有紀錄。</li> <li>每年分析意見反應及申訴案件，留有紀錄及追蹤。</li> </ol>	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視意見反應及申訴處理流程。</li> <li>實地觀察意見反應/申訴管道設置情形。</li> <li>請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。</li> </ol>	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。	有關基準說明第 3 項「申訴處理結果應回覆申訴者，並有紀錄」及第 4 項「每年分析」部分，以指標公告日(109.2.12)後之資料為主；指標公告日前，有關申訴案件為「定期分析」。
	D5	尊重服務對象信仰情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>尊重服務對象宗教信仰。</li> <li>服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。</li> <li>有提供靈性關懷服務，並有服務紀錄。</li> <li>設有簡易宗教設施，並可讓服務對象使用。</li> </ol>	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>檢視個別靈性關懷服務紀錄。</li> <li>訪問機構服務對象。</li> </ol>	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。	有關基準說明第 3 項「服務紀錄部分，以指標公告日(109.2.12)後之資料為主。
二級	D6	居家情境佈置情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>個人空間隱私之維護，床與床之間應具隔離視線之屏障物，如：圍簾。</li> <li>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。</li> <li>床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。</li> <li>允許服務對象可攜帶個人物品，佈置自己的空間環境，且不危及公共安全。</li> </ol>	實地察看 <ol style="list-style-type: none"> <li>現場察看服務對象之個人物品擺放情形。</li> <li>現場察看機構個人空間是否具隱私性。</li> </ol>	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	
	D7	服務對象財物管理及死亡遺產處理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有服務對象財物管理(如退休金或零用金代墊、代購費用管理、信託管理、重要財物保管、死亡遺產處理等)辦法。</li> <li>清楚告知服務對象及家屬相關規定並有紀錄。</li> <li>有專人協助處理且有紀錄。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。</li> <li>機構的角色主要是提供相關資訊與協助，並非實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。</li> <li>無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視：               <ol style="list-style-type: none"> <li>親屬關係建立及服務對象生前筆跡、書信等資料之完整性。</li> <li>查察遺產管理作業各</li> </ol> </li> </ol>	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。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
				項流程是否完整與如期辦理。		
	D8	提供緩和醫療及臨終照護措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.提供服務對象或家屬安寧緩和醫療(如：不施行心肺復甦術簽立、維生醫療抉擇)或病人自主權利法(如：預立醫療決定、預立醫療照護諮商)相關資訊。</li> <li>2.訂有前述安寧緩和醫療或病人自主權利法相關處理之作業流程規範、步驟，且訂有鼓勵服務對象或家屬針對 DNR 共同討論共識決定的機制。</li> <li>3.訂有已簽訂 DNR 及未簽訂 DNR 的處理作業流程，並有實際案例。</li> <li>4.提供服務對象或家屬臨終照護關懷相關處理流程或手冊。</li> <li>5.協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。</li> </ol>	現場訪談 文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢閱機構提供之緩和醫療、安寧療護或病人自主權利法相關資訊，是否將資訊張貼於明顯處。</li> <li>2.檢閱機構提供之臨終照護或關懷處理作業流程、規範及與家屬共同討論的紀錄。</li> <li>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；並有不施行心肺復甦術或維生醫療註記之實際案例。</li> </ol>	E.完全不符合。 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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.有關基準說明第 1 至第 3 項以指標公告日(109.2.12)後之資料為主。</li> <li>2.有關基準說明第 3 項部分，若無實際案例，視為符合。</li> </ol>
	D9	辦理服務滿意度調查情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.每年至少辦理 1 次不具名滿意度調查。</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>	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢閱調查問卷及改善方案內容。</li> <li>2.與家屬或服務對象訪談。</li> </ol>	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、服務改進創新(計 3 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	備註說明
	E1	前次評鑑建議事項改善情形	1.針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施。 2.確實執行，並有成效或說明無法達成改善目標之原因。	文件檢閱 現場訪談 1.與主任(院長)現場會談。 2.檢閱改善情形之相關文件。 3.檢視各相關建議是否依建議改善。 4.請主任(院長)說明改進內容及成效。	E.改善≤39%。 D.改善介於40~59%。 C.改善介於60~79%。 B.改善介於80~99%。 A.完全改善。	以機構接受最近 1 次(106 年)評鑑之建議改善事項、 <u>110</u> 及 <u>111</u> 年評鑑輔導之委員建議改善意見為主。
	E2	創新或配合政策執行	1.提供具有創新或特色之相關措施，包括：服務對象安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊族群創新照護模式、配合(參與)政策或試辦等相關計畫至少 1 項。 2.前述服務具有具體實蹟(成效)。	現場訪談 文件檢閱 1.與負責人員現場會談。 2.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分 2 分。	配合政策包含但不限以下內容： 1.加入防災社區計畫，並參與防災演練。 2.配合政府辦理防災演練擔任示範觀摩機構。 3.每年實施緊急災害應變演練 4 次，除複合型緊急災害應變演練 1 次及夜間演練 1 次以外，另外 2 次可採桌上模擬討論，並以模擬家屬及服務對象參與，且有演練之腳本、過程、演練後之檢討會議及檢討修正方案。 4.收治照護愛滋感染者且符合以下 3 項： (1)訂有相關作業標準作業流程(SOP)。 (2)設有基礎設備及人員訓練。 (3)實際收治個案。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	E3	評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	<p>評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。</p> <p>違規事項：如於未經許可立案範圍收容、對服務對象不當對待…等及其他經主管機關認定違規事項。</p> <p>重大負面事件：如機構內性侵害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外…等及其他經主管機關認定事件。</p>	現場訪談 文件檢閱	由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，最多扣總分 2 分。	於總分外扣分。

## 112 年度榮家評鑑表(基本資料)

- 一、機構名稱：\_\_\_\_\_ (全稱)
- 二、地址電話：\_\_\_\_縣(市)\_\_\_\_鄉(鎮市區)\_\_\_\_路(街)\_\_\_\_巷\_\_\_\_弄\_\_\_\_號  
樓；聯絡電話：\_\_\_\_\_
- 三、負責人：\_\_\_\_\_
- 四、機構開始營運日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日
- 五、核定床位數：
1. 安養型，計\_\_\_\_床
2. 養護型，計\_\_\_\_床
3. 失智型，計\_\_\_\_床
4. 日照中心，許可證號：\_\_\_\_\_，核定服務人數合計\_\_\_\_床【請  
敘明各類型床位數：失智\_\_\_\_床、失能\_\_\_\_床】
- 六、目前實際收容人數：(以 112 年 5 月 31 日為準)

床位 類型	安養	養護	失智	日照	其他	小計
收容 個案						
公費						
自費						
合計						

## 七、附設服務：(指接受地方政府委託辦理服務者)

1. 居家服務  2. 日間照顧  3. 送餐服務  4. 喘息服務
5. 其他(請說明：\_\_\_\_\_)

八、建築物所有權：

1. 自有(取得日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日)
2. 租賃(租期：\_\_\_\_年，敘明起迄日期自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日，每月租金：\_\_\_\_元)
3. 部分自有，部分租賃(請說明：\_\_\_\_\_)
4. 公有
5. 其他(請說明：\_\_\_\_\_)

九、總樓地板面積\_\_\_\_平方公尺(以主管機關核定資料登錄)；

平均每床\_\_\_\_平方公尺(不含工作人員宿舍及停車場)；

室外庭園面積\_\_\_\_平方公尺

十、寢室總樓地板面積\_\_\_\_平方公尺，平均每床\_\_\_\_平方公尺

十一、房屋型式(複選)：

1. 平房\_\_\_\_棟；
2. 樓房\_\_\_\_棟，整棟建築物最高\_\_\_\_樓
3. 大樓一部分，座落樓層為第\_\_\_\_樓，整建築物共\_\_\_\_樓  
(註：座落樓層以建物所有權狀為主)
4. 其他(請註明)\_\_\_\_\_

十二、住房型式及間數：

型式	單人房	雙人房	三人房	四人房	五人房	六人房	合計
間數							

十三、住民保證金：

- 無
- 有

專戶儲存情形：

無

有，\_\_\_\_\_銀行\_\_\_\_\_專戶，收取\_\_\_\_\_萬元\_\_\_\_\_人，\_\_\_\_\_萬元\_\_\_\_\_人，合計\_\_\_\_\_萬元

十四、人員配置 (以 112 年 5 月 31 日止為準)：

人員職稱	合計	專職	兼職	有證照人數	工作人員與住民比率
合計					
護理人員					
社會工作人員					
本國籍照顧服務員					
物理治療人員					
職能治療人員					
營養師					
醫師					
行政人員					
廚師					
清潔人員					
其他人員(含替代役)					

十五、專職員工留任比(以各該年度 12 月 31 日資料為準)：

年別	當年聘用員工總數(a)	年底員工仍留任人數(b)	留任比b/a*100
109年			
110年			
111年			

註：1. a指當年度聘用專職員工總數，包括行政人員、清潔等，惟安心上工、替代役不算。

2. b指當年度12月31日專職員工留任人數。

### 十六、編制員工離職率：

111年度離職人數\_\_\_\_\_人，年底員工人數\_\_\_\_\_人，離職率  
(離職率=本年內離職人數/年底員工數\*100)；離職人數不含死亡、退休及試用期內離職之新進員工。

### 十七、入住情形(以各該年度12月31日資料為準)：

	核定床數(a)	該年度入住人數(b)	入住率(b/a*100)
109年			
110年			
111年			

註：1. 床數為該年12月31日已核定數，例如109年5月核定床數為35床，109年11月核定擴床為45床，則床位數填寫45床。

2. 入住人數：各該年度12月31日實際入住人數計。

### 十八、接受流感疫苗注射情形(以各該年度12月31日資料為準)：

	住民 人數 (a)	接受注射 住民人數 (b)	住民 注射率 (b/a*100)	工作 人員數 (c)	接受注射 工作人員數 (d)	工作人員 注射率 (d/c*100)
109年						
110年						
111年						

註：床數為該年12月31日已核定數，例如109年5月核定床數為35床，109年11月核定擴床為45床，則床位數填寫45床。

### 十九、住民現況：(至112年5月31日止住民人數計：\_\_\_\_人)

(一) 1. 依巴氏量表評估日常活動能力，各類人數占住民人數比率為：

100分\_\_\_\_人，占\_\_\_\_%；  91-99分\_\_\_\_人，占\_\_\_\_%；

61-90 分\_\_\_人，占\_\_\_%； 21-60 分\_\_\_人，占\_\_\_%；

20 分以下\_\_\_人，占\_\_\_%

2. 使用其他量表評估，請敘明其分類方式及各類人數占住民人數比率，請說明：\_\_\_\_\_)

(二)需特別使用技術性護理個案數：(占住民人數之比率)

1. 僅鼻胃管者\_\_\_人，占\_\_\_%；

2. 僅導尿管者\_\_\_人，占\_\_\_%；

3. 僅胃造瘻口者\_\_\_人，占\_\_\_%；

4. 僅膀胱造瘻口者\_\_\_人，占\_\_\_%；

5. 2 項(含)管路以上者\_\_\_人，占\_\_\_%；(請說明：\_\_\_\_\_)

6. 其他(請說明：\_\_\_\_\_)

(三)需特殊照顧個案數：(占住民人數之比率)

1. 安寧療護(經照會安寧小組確立者)\_\_\_人，占\_\_\_%；

2. 洗腎(包括協助於機構外診所洗腎之住民)\_\_\_人，占\_\_\_%；

3. 其他(請註明) \_\_\_人，占\_\_\_%

二十、監測品質指標：

間 指 標	期	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
	發生率												
跌倒發生密度	109年												
	110年												
	111年												
壓瘡點盛行率	109年												
	110年												
	111年												
身體約束發生密度	109年												
	110年												
	111年												
總感染發生密度	109年												
	110年												
	111年												
非計畫性轉至急性醫院住院比率	109年												
	110年												
	111年												
非計畫性體重減輕比率	109年												
	110年												
	111年												
非計畫性體重增加比率	109年												
	110年												
	111年												

## 機構沿革及概況填寫範例（公立機構）

○○榮譽國民之家

評鑑日期：○○年○○月○○日

負責人：○○○

地址：○○市○○區○○路○○段○○號

電話：○○-○○○○○○○○

機構沿革及概況：

○○榮譽國民之家成立於民國○年○月○日，占地○○公頃，原為○○榮譽國民之家，為因應榮民就業輔導任務需要，於民國○○年○○月改制為○○就業講習所，專司榮民習藝就業輔導。○○年○○月奉行政院核定轉換任務，由○○○○遷至○○○○○現址，辦理榮民自費安養，○○年○○月奉准裁編原講習所，正式成立○○榮民自費安養中心，負責年老無依榮民自費安養工作事宜。○○年○○月○○日奉核改制為○○榮譽國民之家。

本家核定公費安養○○床、公費養護○○床、自費安養○○床、自費養護○○床，實際收容公費安養○○人、公費養護○○人、自費安養○○人、自費養護○○人，占床率為○○%。

本家於主任之下設副主任○人，及○○組、○○組、○○室、主計機構及人事機構，現有職員○○人、工級員工○○人，委外護理○○、照顧服務員○○人、水電○○人、警衛○○人。

(由機構自行以電腦打印 word12 號字，標楷體 A4 橫書，配合公文橫式書寫，年月及數字請用阿拉伯數字填寫，機構概況以實地評鑑當日為基準，並於 112 年 6 月 10 日前將電子檔以電子郵件傳送至輔導會)

## 112 年度榮家評鑑意見表

受評機構：

評鑑日期： 年 月 日

評鑑項目： A 經營管理效能       B 專業照護質品質  
 C 安全環境設備       D 個案權益保障  
 E 服務改進創新

機構優點：

建議事項：

評鑑委員簽名：

註：1.有關「建議項目」係由委員書寫非屬評鑑指標之建議事項；至涉評鑑指標之改善事項，請於「評鑑表（評分表）」所列委員意見欄位填寫。

2.建議事項若為法規所要求，則以「應」陳述之；若為可加強改善，以提升照護品質者，則以「宜」、「建議」、「請」或「加強」等語陳述之。

## 112 年度榮家評鑑計分方式及評等原則

### 一、計分方式

- (一) 每項評鑑輔導指標均為 4 分，得「A」者為 4 分、「B」者為 3 分、「C」者為 2 分、「D」者為 1 分、「E」者為 0 分。
- (二) 各大項之得分為評鑑委員各項評分之加總除以該大項之總分後乘以 100 再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如甲機構 B 大項專業照護品質委員給分為 110 分；該大項總分為 124 分 (31 項×4 分)，則甲機構該大項之實際得分為：  
 $(110 \div 124) \times 100 \times 0.4 = 35.48$
- 另，E 大項服務改進創新之「E2」計分方式，係由評鑑委員共識決，於總分外加分，最多加總分 2 分；「E3」計分方式係採總分外扣分，最多扣總分 2 分。
- (三) 評鑑指標如有不適用者，則以加權計算。例如 B 大項專業照護品質總分 124 分，甲機構不適用項目 12 分，委員給分為 110 分，則實際得分為： $110 / (124 - 12) \times 100 \times 40\% = 39.29$  分。
- (四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

### 二、評等原則

- (一) 評鑑結果列為優等或甲等，除分數須達標準外，亦須同時符合一級必要項目及二級加強項目所需達 A 等級項數之要求。
- (二) 一級必要項目及二級加強項目

名稱	一級必要項目	二級加強項目
定義	1. 攸關機構及住民生命安全之指標。 2. 有關設立標準、相關法規及照顧品質，含設施設備及人力（資格、人數）之指標。	1. 潛在嚴重不利於住民健康安全之狀況。 2. 新近修法通過對機構之要求事項，而尚在改善期或宣導期間，為提醒機構注意而訂之指標。 3. 依以往評鑑結果顯示機構較易忽略、普遍得分較低，惟對維繫機構服務品質有其重要性者，為加強

		機構重視而訂之指標。
指標項目	A7、A8、A9、A11、C4、C9、C10、C11、C12、C15	A2、B2、B10、C5、C6、C7、C16、D1、D6

(三) 一級必要項目共計 10 項，其中 C9 未達「A」、C10 未達「B」者，不得列為優等及甲等機構。除上述指標外，一級必要項目有 3 項未達「A」者，不得列為優等機構；4 項以上未達「A」者，則不得列為甲等以上機構。

(四) 二級加強項目共計 9 項，3 項以上未達「A」者，則不得列為優等機構。

(五) 評鑑項數明細表如下表：

評鑑項目	項數	分數	一級項目	二級項目	備註
總計	74		10	9	
A. 經營管理效能 (占總分20%)	15	60	4	1	一級項目：A7、A8、A9、A11 二級項目：A2
B. 專業照護品質 (占總分40%)	31	124	0	2	二級項目：B2、B10
C. 安全環境設備 (占總分25%)	16	64	6	4	一級項目：C4、C9、C10、C11、C12、C15、 二級項目：C5、C6、C7、C16
D. 個案權益保障 (占總分13%)	9	36	0	2	二級項目：D1、D6
E. 服務改進創新 (占總分2%)	3	4	0	0	其中「E2」指標係採由評鑑委員共識決，於總分外加分，最多加總分 2 分；「E3」指標係採於總分外扣分，最多扣總分 2 分。

## 112 年度榮家評鑑一級與二級項目查核表

受評機構：

評鑑日期：

項目	項次	達 A 級	未達 A 級	簡述未達之原因
A 經營管理效能	※A2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	◎A7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	◎A8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	◎A9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	◎A11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B 專業照護品質	※B2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	※B10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C 安全環境設備	◎C4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	※C5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	※C6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	※C7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	◎C9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	◎C10	達B <input type="checkbox"/>	未達 B級 <input type="checkbox"/>	
	◎C11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	◎C12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	◎C15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	※C16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D 個案權益保障	※D1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	※D6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p>◎一級必要項目未達A等：（        ）項、<input type="checkbox"/>C10未達 B 級</p> <p>※二級加強項目未達A等：（        ）項</p>				

評鑑委員簽名：

機構負責人簽名：

## 附錄 1.

### 老人福利機構設立標準

中華民國 70 年 11 月 30 日台內社字第 58495 號令發布  
中華民國 87 年 6 月 17 日台內社字第 8782311 號、  
衛署醫字第 87032697 號令修正發布  
中華民國 96 年 7 月 30 日內授中社字第 0960714040  
號、衛署照字第 0962801277 號令修正發布  
中華民國 101 年 12 月 3 日內授中社字第  
1015935358 號、衛署照字第 1012800484B 令修正  
發布第 17 條、第 22 條、第 23 條、第 37 條及第  
38 條  
中華民國 110 年 2 月 5 日衛生福利部衛授家字第  
1090800910 號令修正發布全文 38 條  
中華民國 111 年 1 月 13 日衛生福利部衛授家字第  
1100860275 號令修正發布第 3、4、7、10、15、  
26、31~33、36~38 條條文  
中華民國 112 年 6 月 21 日衛生福利部衛授家字第  
1120860452 號令修正發布第 8 條條文

#### 第一章 總 則

- 第 一 條 本標準依老人福利法(以下簡稱本法)第三十四條第二項及第三十六條第五項規定訂定之。
- 第 二 條 本法所定老人福利機構，分類如下：
- 一、長期照顧機構：分為下列三種類型：
    - (一)長期照護型：以罹患長期慢性病，且需要醫護服務之老人為照顧對象。
    - (二)養護型：以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人為照顧對象。
    - (三)失智照顧型：以神經科、精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上、具行動能力，且需受照顧之老人為照顧對象。
  - 二、安養機構：以需他人照顧或無扶養義務親屬或扶養義務親屬無扶養能力，且日常生活能自理之老人為照顧對象。

三、其他老人福利機構：提供老人其他福利服務。

### 第 三 條

老人福利機構之設立，應符合下列規定：

- 一、建築物之設計、構造及設備，符合建築法及其相關法令規定。
- 二、許可設立之樓層最高以地面樓層十樓為限。
- 三、消防安全設備、防火管理、防焰物品及其他消防安全事項，符合消防法及其相關法令規定。
- 四、用地符合土地使用管制相關法令規定。
- 五、飲用水供應充足，並符合飲用水水質標準。
- 六、維持環境整潔及衛生，並有防治病媒及孳生源之適當措施。
- 七、其他法令有規定者，符合該法令規定。

前項第二款規定，於本標準中華民國一百十年二月五日修正施行前已設立及核准籌設者，不適用之。

### 第 四 條

長期照顧機構及安養機構，除依前條規定外，並應具有符合下列規定之設施、設備：

#### 一、寢室：

- (一) 良好通風及充足光線，並有自然採光之窗戶。
- (二) 不得設於地下樓層。
- (三) 設置之床位，每床附有櫥櫃或床頭櫃，並配置緊急呼叫系統；床邊與鄰床之距離，至少八十公分。
- (四) 至少設一扇門，其淨寬度在八十公分以上。
- (五) 二人或多人床位之寢室，備具隔離視線之屏障物。
- (六) 寢室間之隔間高度與樓板密接。
- (七) 有可供直接進入寢室，無須經過其他寢室之走廊。

#### 二、護理站：

- (一) 配置哨子或可攜式擴音器、可保護眼、口、鼻之防煙面罩或濾罐式防煙面罩、指揮棒。
- (二) 二層樓以上之機構，備有無線電及其備用電池。

#### 三、衛浴設備：

- (一) 至少設一扇門，其淨寬度在八十公分以上。
- (二) 屬於多人使用之衛浴設施，有適當之隔間或門簾。
- (三) 照顧區設衛生及沐浴設備，並配置緊急呼叫系統。

(四) 有適合臥床或乘坐輪椅老人使用之衛浴設備。

#### 四、廚房：

(一) 設置食物加熱、貯藏及冷凍設備。

(二) 設置洗滌場所及充足之流動自來水；非自來水源者，應定期檢驗合格，並具洗滌、沖洗及有效殺菌三項功能之餐具洗滌殺菌設施。

(三) 設置排油煙設施或其他適當油煙處理措施。

(四) 設置維持適當空氣壓力及室溫之設施。

#### 五、其他設施、設備：

(一) 照顧區、餐廳、浴廁、走道、樓梯及平臺，設欄杆或扶手之設施；樓梯、走道及浴廁地板，有防滑措施及適當照明設備。

(二) 提供公用電話者，具適合身心障礙或行動不便老人使用之設計。

(三) 設置被褥、床單存放櫃及用品雜物、輪椅或其他物品之儲藏設施。

(四) 緊急照明設備。

前項機構，除本標準另有規定外，得視業務需要，設置社會工作室、物理治療室、職能治療室、宗教聚會所、安寧照護室、緊急觀察室，及配膳、廢棄物處理或其他所需空間與設備。

本標準中華民國一百十年二月五日修正施行前，已設立及經許可籌設尚未完成設立之老人福利機構，其寢室間之隔間高度，得不與樓板密接，但應與天花板密接。第五條老人福利機構設日間照顧設施者，應設有多功能活動室、餐廳、廚房、盥洗衛生設備及午休設施。

日間照顧設施之樓地板面積，平均每人應有十平方公尺以上。前項日間照顧設施設有寢室者，其寢室之樓地板面積，平均每人應有五平方公尺以上。

日間照顧設施之工作人員，依其照顧對象，準用業務性質相同老人福利機構規定設置。

## 第 六 條

本標準關於機構、設施樓地板面積之規定，其停車空間及員工宿舍面積不計算在內；關於寢室樓地板面積之規定，其浴

廁面積不計算在內。

第七條 各級政府設立、辦理財團法人登記及財團法人附設之長期照顧機構或安養機構，其設立規模，以二百人為限。但中華民國九十六年二月二日前已許可立案且營運者，不在此限。

本法第三十六條第二項及第六項所定小型設立長期照顧機構或安養機構，其設立規模，以四十九人為限。

第八條 長期照顧機構及安養機構，應置專任業務負責人一名，綜理機構業務，督導所屬工作人員善盡業務責任；並配置下列工作人員：

- 一、護理人員：負責辦理護理業務及紀錄。
- 二、社會工作人員：負責辦理社會工作業務。
- 三、照顧服務員：負責老人日常生活照顧服務。
- 四、其他與服務相關之專業人員。

前項人員之資格，應依老人福利專業人員資格及訓練相關規定，並於聘任、離職及其他異動後三十日內，報請主管機關備查。

業務負責人因故不能執行業務時，應指定符合業務負責人資格者代理之。代理期間超過三十日者，並應報主管機關備查，其期間不得逾一年。

第一項第一款至第三款所定人員，除本標準另有規定者外，應為專任；第四款人員，得以專任或特約方式辦理。

第一項第二款社會工作人員，每聘僱四人，至少有一人領有社會工作師證書及執業執照；第三款照顧服務員，其屬外籍看護工者，除本標準另有規定外，其人數應依勞動法令相關規定辦理。

## 第二章 長期照顧機構

### 第一節 長期照護型機構

第九條 長期照護型機構樓地板面積，按收容老人人數計算，平均每人應有十六點五平方公尺以上。

第十條 長期照護型機構設施、設備，除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

一、寢室：

- (一) 樓地板面積，平均每人有七平方公尺以上。每一寢室至多設六床。
- (二) 每床有床欄及調節高度之裝置，其床尾與牆壁間之距離至少一公尺。
- (三) 人數五十人以上者，每一寢室設簡易衛生設備。

二、護理站：

- (一) 準備區、工作車。
- (二) 護理紀錄櫃、藥品、醫療器材存放櫃及藥物專用冰箱。
- (三) 急救配備：氧氣、鼻管、人工氣道、氧氣面罩、抽吸設備、喉頭鏡、氣管內管、甦醒袋、常備急救藥品。
- (四) 輪椅。
- (五) 污物或醫療廢棄物收集設備。

三、照護區走道淨寬至少一百四十公分。走道二側有居室者，淨寬至少一百六十公分。

四、日常活動場所：設餐廳、交誼休閒活動等所需之空間與設備，平均每人有四平方公尺以上。但不包括走廊面積。

五、空調設備：其為中央空氣調節系統者，應具有以火警自動警報設備或其他適當方式，連動切斷電源開關功能。

六、發電機或其他發電設備。

七、其他設施：主要走道臺階設有推床或輪椅之專用斜坡道。

本標準中華民國一百十年二月五日修正施行前已設立之老人福利機構，其走廊具日常活動空間功能者，面積得列入日常活動場所計算。但機構有新建、增建或分間牆變更情事者，不適用之。

第十一條

長期照護型機構除院長(主任)外，應依下列規定配置工作人員：

- 一、護理人員：隨時保持至少有一人值班；每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計。設有日間照顧者，每提供二十人之服務量，應增置一人。
- 二、社會工作人員：照顧未滿一百人者，至少置一人；一百人以上者，每一百人應增置一人。但四十九人以下者，以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少

應提供二天以上之服務。

三、照顧服務員：日間每照顧五人應置一人；未滿五人者，以五人計；夜間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

前項機構得視業務需要，置專任或特約醫師、物理治療人員、職能治療人員或營養師。

第十二條 長期照護型機構，對所照顧之老人，應由醫師予以診察；並應依老人照顧需要，至少每個月由醫師診察一次。

第十三條 長期照護型機構，對於轉診及醫師每次診察之病歷摘要，應連同護理紀錄依護理人員法規定妥善保存。  
前項病歷摘要、護理紀錄應指定專人管理。

## 第二節 養護型機構

第十四條 各級政府設立及辦理財團法人登記之養護型機構（以下簡稱公立及財團法人養護型機構）樓地板面積，以收容老人人數計算，平均每人應有十六點五平方公尺以上。  
小型養護型機構，其樓地板面積以收容老人人數計算，平均每人應有十平方公尺以上。

第十五條 公立及財團法人養護型機構設施、設備，除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

- 一、寢室：
  - （一）樓地板面積，平均每人有七平方公尺以上。每一寢室至多設六床。
  - （二）人數五十人以上者，每一寢室設簡易衛生設備。
- 二、護理站：
  - （一）準備區、工作車。
  - （二）護理紀錄櫃、藥品、醫療器材存放櫃及藥物專用冰箱。
  - （三）急救配備。
  - （四）輪椅。
  - （五）污物或醫療廢棄物收集設備。
- 三、日常活動場所：設餐廳、交誼休閒活動等所需之空間及

- 設備，平均每人有四平方公尺以上。但不包括走廊面積。
- 四、空調設備：其為中央空氣調節系統者，應具有以火警自動警報設備或其他適當方式，連動切斷電源開關功能。
- 五、其他設施、設備：污物處理室、洗衣間等空間及設備。

本標準中華民國一百十年二月五日修正施行前已設立之老人福利機構，其走廊具日常活動空間功能者，面積得列入日常活動場所計算。但機構有新建、增建或分間牆變更情事者，不適用之。

第十六條 公立及財團法人養護型機構除院長(主任)外，應依下列規定配置工作人員：

- 一、護理人員：隨時保持至少有一人值班；每照顧二十人應置一人；未滿二十人者，以二十人計。
- 二、社會工作人員：照顧未滿一百人者，至少置一人；一百人以上者，每一百人應增置一人。但四十九人以下者，以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少應提供二天以上之服務。
- 三、照顧服務員：日間每照顧八人應置一人；未滿八人者，以八人計；夜間每照顧二十五人應置一人；未滿二十五人者，以二十五人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

前項機構收容有需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人者，應依第十一條規定配置工作人員。

第一項機構得視業務需要，置行政人員、專任或特約醫師、物理治療人員、職能治療人員、營養師或其他工作人員。

第十七條 小型養護型機構，其設施除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

- 一、寢室：樓地板面積，平均每人應有五平方公尺以上。每一寢室至多設六床。
- 二、護理站：應具護理紀錄櫃、急救配備。
- 三、日常活動場所：應設多功能活動所需之空間及設備。
- 四、廁所：每十六人，至少應設男廁一間及女廁二間；未滿十六人者，以十六人計；每增加十六人，增設男廁一間。

及女廁二間。

依前項第四款增設之廁所得以活動式便盆椅替代。

- 第十八條 小型養護型機構除院長（主任）外，應依下列規定配置工作人員：
- 一、護理人員：隨時保持至少有一人值班；每照顧二十人應置一人；未滿二十人者，以二十人計。
  - 二、照顧服務員：日間每照顧八人應置一人；未滿八人者，以八人計；夜間每照顧二十五人應置一人；未滿二十五人者，以二十五人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

前項機構收容有需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人者，應依第十一條規定配置工作人員。

第一項機構得視業務需要，置專任或特約社會工作人員或其他工作人員。

- 第十九條 養護型機構收容需鼻胃管、導尿管護理服務需求老人者，應報主管機關許可；其人數不得逾原許可設立規模二分之一，並準用第十二條及第十三條規定。

- 第二十條 小型養護型機構辦理財團法人登記者，其樓地板面積、設施及工作人員之配置，準用第十四條第一項、第十五條及第十六條規定。

### 第三節 失智照顧型機構

- 第二十一條 失智照顧型機構樓地板面積，按收容老人人數計算，平均每人應有十六點五平方公尺以上。

- 第二十二條 失智照顧型機構應採單元照顧模式，每一單元服務人數不得超過十六人。

- 第二十三條 失智照顧型機構設施除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

一、寢室：

- （一）樓地板面積，平均每人應有七平方公尺以上。每一寢室不得超過四床；其中四人寢室床數不得逾

單元總床數二分之一，二人或多人以上之寢室應備具明確區隔個人生活空間之屏障物。

(二) 每一寢室應設簡易衛生設備。

(三) 每間寢室之出入口必須與走廊、客廳相通，與其他寢室明確區隔，不得僅以屏風、窗簾等隔開。

二、護理站：應具有準備室、工作臺、治療車、護理紀錄櫃、藥品與醫療器材存放櫃及急救配備。

三、每一單元日常生活基本設施除寢室外，並應設客廳、餐廳、簡易廚房、衛浴設備(盥洗間、浴室及廁所等)及其他必要之設施。

四、日常活動場所：應設交誼休閒活動所需之空間及設備。

五、其他設施：應設污物處理室、洗衣間等空間及設備。

前項機構得視業務需要，設物理治療室、職能治療室、社會服務室、宗教聚會所、安寧照護室或緊急觀察室、配膳、廢棄物焚化等所需空間及設備。

## 第二十四條

失智照顧型機構除院長(主任)外，應依下列規定配置工作人員：

一、護理人員：隨時保持至少有一人值班；每照顧二十人應置一人；未滿二十人者，以二十人計。

二、社會工作人員：照顧未滿一百人者，至少置一人；一百人以上者，每一百人應增置一人。但四十九人以下者，以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少應提供二天以上之服務。

三、照顧服務員：日間每照顧三人應置一人；未滿三人者，以三人計；夜間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計。夜間應置人力得與護理人員合併計算。

前項第三款照顧服務員得以僱用兼職人員為之。但兼職人員不得超過三分之一，且兼職之照顧服務員每週至少應提供十六小時以上服務時間。專任或兼任人員應固定，且不得聘僱外籍看護工。

第一項機構得視業務需要，置行政人員、專任或特約醫師、物理治療人員、職能治療人員、營養師或其他工作人員。

### 第三章 安養機構

第二十五條 各級政府設立及辦理財團法人登記之安養機構（以下簡稱公立及財團法人安養機構）樓地板面積，以收容老人人數計算，平均每人應有二十平方公尺以上。

小型安養機構，其樓地板面積以收容老人人數計算，平均每人應有十平方公尺以上。

第二十六條 公立及財團法人安養機構設施、設備，除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

一、寢室：樓地板面積，平均每人有七平方公尺以上。每一寢室至多設三床。

二、護理站：

（一）準備區、工作車。

（二）護理紀錄櫃、藥品、醫療器材存放櫃及藥物專用冰箱。

（三）急救配備。

（四）污物或醫療廢棄物收集設備。

三、日常活動場所：設餐廳、會客室、閱覽室、休閒、康樂活動室、宗教聚會場所及其他必要設施或設備，其中會客室、閱覽室、休閒、康樂活動室平均每人有六平方公尺以上。但不包括走廊面積。

前項機構得視服務對象需要，設置空調設備；其為中央空氣調節系統者，應具有以火警自動警報設備或其他適當方式，連動切斷電源開關功能。

本標準中華民國一百十年二月五日修正施行前已設立之老人福利機構，其走廊具日常活動空間功能者，面積得列入日常活動場所計算。但機構有新建、增建或分間牆變更情事者，不適用之。

第二十七條 公立及財團法人安養機構除院長(主任)外，應依下列規定配置工作人員：

一、護理人員：隨時保持至少有一人值班。

二、社會工作人員：照顧未滿八十人者，至少置一人；八十

人以上者，每八十人應增置一人。但四十九人以下者，以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少應提供二天以上之服務。

三、照顧服務員：日間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計；夜間每照顧三十五人應置一人；未滿三十五人者，以三十五人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

前項機構得視業務需要，置輔導員、行政人員、專任或特約醫師、職能治療人員、營養師或其他工作人員。

第二十八條 小型安養機構，其設施除符合第四條規定外，並應符合下列規定：

一、寢室：樓地板面積，平均每人應有五平方公尺以上。每一寢室至多設三床。

二、日常活動場所：應設多功能活動所需之空間及設備。

三、其他設備：得視需要設護理紀錄櫃、急救配備等設施。

第二十九條 小型安養機構除主任外，應依下列規定配置工作人員：

一、護理人員：隨時保持至少有一人值班。

二、照顧服務員：日間每照顧十五人應置一人；未滿十五人者，以十五人計；夜間每照顧三十五人應置一人；未滿三十五人者，以三十五人計。夜間應置人力應有本國籍員工執勤，並得與護理人員合併計算。

前項機構得視業務需要，置專任或特約社會工作人員或其他必要人員。

第三十條 小型安養型機構辦理財團法人登記者，其樓地板面積、設施及工作人員之配置，準用第二十五條第一項、第二十六條及第二十七條規定。

#### 第四章 其他老人福利機構

第三十一條 本法中華民國九十六年一月三十一日修正施行前設立之老人文康機構及服務機構，除得提供本法第十七條及第十八條所定居家式及社區式服務外，並得視需要，提供康樂、文藝、技藝、進修與聯誼活動服務及志願服務。

第三十二條 本法中華民國九十六年一月三十一日修正施行前設立之老人文康機構及服務機構，其室內樓地板面積不得少於二百平方公尺，並應具有下列設施、設備：

- 一、辦公室、社會工作室或服務室。
- 二、多功能活動室。
- 三、教室。
- 四、衛生設備。
- 五、其他與服務相關之必要設施、設備。

前項第二款及第三款設施，得視實際情形調整併用；並得視業務需要，設會議室、諮詢室、圖書閱覽室、保健室及其他相關設施。

第一項機構提供餐飲服務者，應設餐廳及廚房。

第三十三條 本法中華民國九十六年一月三十一日修正施行前設立之老人文康機構及服務機構，至少應置下列人員其中一人：

- 一、主任。
- 二、社會工作人員。
- 三、行政人員或服務人員。

前項機構辦理本法第十七條居家式或第十八條社區式服務者，其人力之配置，應依其服務內容，適用長期照顧服務法規及其他醫事相關法規之規定。

## 第五章 附 則

第三十四條 長期照顧機構及安養機構採綜合辦理者，應依下列規定辦理：

- 一、屬分別使用之區域，並有固定隔間、獨立區劃者，其設施及工作人員標準應各依第二章及第三章規定辦理。
- 二、無固定隔間、獨立區劃者，其設施及工作人員應依較高之標準辦理。

前項機構之規模，應依各類標準分別計算；原許可設立機構類型之規模應逾二分之一。

第三十五條 老人福利機構於新設、擴充、遷移時，應依本標準規定辦理。

第三十六條 本法中華民國九十六年一月三十一日修正施行前已依規定向

直轄市、縣（市）政府申請新設、擴充、遷移、復業、負責人變更，而其處理程序尚未終結之案件，得適用本標準八十七年六月十七日修正施行之規定辦理。

第三十七條 本法中華民國九十六年一月三十一日修正施行前已許可立案之老人福利機構，未符合本標準九十六年七月三十日修正施行之規定者，應自本標準上開修正施行之日起五年內完成改善；屆期未完成改善者，依本法規定處理。前條所定之老人福利機構，亦同。

本法中華民國九十六年一月三十一日修正施行前已許可立案之偏遠、離島地區、原住民地區老人福利機構，依本標準九十六年七月三十日修正施行之規定改善有困難者，經專案報直轄市、縣（市）主管機關審查，並經中央主管機關同意後，得免依前項規定辦理。

第三十八條 本標準自發布日施行。

## 老人福利服務專業人員資格及訓練辦法

中華民國 96 年 8 月 7 日內授中社字第 960714119 號令發布  
中華民國 101 年 9 月 28 日台內社字第 1010311230 號令修正發布第六條  
中華民國 106 年 4 月 11 日衛生福利部衛授家字第 1060800272 號令修正發布第 13、14 條條文

第一條 本辦法依老人福利法（以下簡稱本法）第二十條第二項規定訂定之。

第二條 本辦法所定專業人員，包括下列人員：

- 一、社會工作人員。
- 二、照顧服務員。
- 三、居家服務督導員。
- 四、護理人員。
- 五、老人福利機構院長(主任)。

第三條 本法第二十條第二項所定應由專業人員提供服務之一定項目，為本法第十七條第一款至第四款、第八款、第十八條第一款至第六款、第八款至第十款、第十九條第一款至第四款、第六款、第八款及第九款規定之項目。

第四條 社會工作人員應具下列資格之一：

- 一、領有社會工作師證照。
- 二、高等考試或相當高等考試之特種考試以上社會行政職系考試及格。
- 三、普通考試或相當普通考試之特種考試社會行政職系考試及格，並領有照顧服務員訓練結業證明書。
- 四、具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格。

第五條 照顧服務員應具下列資格之一：

- 一、領有照顧服務員訓練結業證明書。
- 二、領有照顧服務員職類技術士證。
- 三、高中(職)以上學校護理、照顧相關科(組)畢業。

老人長期照顧失智照顧型機構照顧服務員除應具前項資格外，並應取得失智症相關訓練證明文件。

第六條 居家服務督導員應具下列資格之一：

- 一、領有社會工作師證照。
- 二、專科以上學校社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧等相關系、所、學位學程、科畢業。
- 三、專科以上學校，非屬社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧相關系、所、學位學程、科畢業，具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格，且具一年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗。
- 四、高中（職）學校護理、老人照顧等相關科、組畢業，且具三年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗。
- 五、曾專職或專任照顧服務員滿五年以上。
- 六、領有居家服務督導員職前訓練結業證明書。

第七條 護理人員應經護理人員考試及格，並領有中央衛生主管機關核發之護理師證書或護士證書。

第八條 老人長期照顧長期照護型機構院長（主任）除符合前條規定外，且其從事臨床護理工作年資應符合下列規定：

- 一、護理師：四年以上。
- 二、護士：七年以上。

第九條 辦理財團法人登記之老人長期照顧養護型與失智照顧型機構及安養機構院長（主任）應具下列資格之一：

- 一、國內公立或已立案之私立大學以上或經教育部承認之國外大學以上社會工作相關學系、所（組）畢業，並具二年以上公、私立社會福利機關（構）工作經驗。
- 二、國內公立或已立案之私立專科以上學校或經教育部承認之國外專科以上學校畢業，領有居家服務員成長訓練結業證明書、照顧服務員訓練結業證明書或曾擔任經中央主管機關評鑑成績甲

等以上之社會福利機構主管職務三年以上，並具四年以上公、私立社會福利機關(構)工作經驗。

三、高等考試或相當高等考試之特種考試以上社會行政職系或社會工作師考試及格，並具二年以上薦任職務或公、私立社會福利機關(構)工作經驗。

四、普通考試或相當普通考試之特種考試社會行政職系考試及格，領有居家服務員成長訓練結業證明書或照顧服務員訓練結業證明書，並具四年以上薦任職務或公、私立社會福利機關(構)工作經驗。

五、符合第七條規定，且其從事臨床護理工作年資符合下列規定：

(一) 護理師：二年以上。

(二) 護士：四年以上。

第十條 未辦理財團法人登記之小型老人長期照顧養護型與失智照顧型機構及安養機構院長(主任)應具下列資格之一：

一、具前條資格。

二、國內公立或已立案之私立專科以上學校或經教育部承認之國外專科以上學校畢業，領有居家服務員成長訓練結業證明書或照顧服務員訓練結業證明書，並具二年以上公、私立社會福利機關(構)工作經驗。

三、高中(職)學校畢業，領有居家服務員成長訓練結業證明書或照顧服務員訓練結業證明書，並具四年以上公、私立社會福利機關(構)工作經驗。

第十一條 公立老人福利機構聘僱臨時專業人員時，應就符合本辦法所定資格者遴任之。

第十二條 社會工作人員、照顧服務員、居家服務督導員及老人福利機構院長(主任)每年應接受至少二十小時在職訓練，訓練內容包括下列課程：

一、老人福利概述。

二、老人照顧服務相關法令。

三、老人照顧服務工作倫理。

四、老人照顧服務內容及工作方法。

五、其他與老人照顧服務相關課程。

前項在職訓練，由主管機關自行、委託或由經主管機關審查核定之機構、團體及學校辦理。訓練成績合格者，訓練主辦單位應發給結業證明文件，並載明訓練課程及時數。

第十三條 老人福利機構已置之人員未符本辦法所定資格者，應自本辦法施行之日起五年內取得資格；屆期未取得資格者，依本法規定辦理。中華民國一百零五年十二月三十一日以前，已依第四條第四款所定資格，於提供老人福利服務之團體、法人、機關（構）、照顧服務勞動合作社或社會工作師事務所擔任社會工作人員者，依專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則第五條第四項規定，自一百零六年一月一日起不具社會工作師應考資格者，僅得於原職繼續服務至離職、調職或轉任為止，不受前項規定之限制。

第十四條 本辦法自發布日施行。

本辦法中華民國一百零六年四月十一日修正發布之條文，自一百零六年一月一日施行。

## 現行機構品質監測指標

### 壹、跌倒指標監測

一、定義：1. 「跌倒」指服務對象因非預期性跌落至地面或其他平面

2. 「傷害」指因跌倒而導致身體部份的組織或功能破壞

二、目的：探討及分析服務對象跌倒的發生率、發生原因及身體傷害程度，以做為預防跌倒再發或減輕跌倒所造成的傷害程度。

三、跌倒發生密度：指服務對象於照顧期間，記錄於相關文件之跌倒事件發生狀況  
公式：

$$\text{跌倒發生密度} = \frac{\text{當月服務對象跌倒件數}}{\text{當月總服務對象總人日數}} \times 100\%$$

四、某一原因造成跌倒之比率：因下述某一原因造成跌倒之比率

(1) 因服務對象健康(疾病或診斷)狀況而造成跌倒：因服務對象健康狀況如昏眩、虛弱等造成跌倒。

(2) 因治療或藥物反應而造成跌倒：因照護處置而造成跌倒。

(3) 因環境中危險因子而造成跌倒：因設備或環境障礙如地板濕滑、地面物品等而造成跌倒。

(4) 因其它因素而造成跌倒：非因上述原因所造成之跌倒。

附註：僅能擇一計算，勿重複計算原因

公式：

$$\text{某一原因造成跌倒之比率} = \frac{\text{因某一原因造成跌倒事件數}}{\text{當月服務對象跌倒件數}} \times 100\%$$

五、跌倒造成傷害的發生率：跌倒事件對服務對象身體造成傷害之比率。

公式：

$$\text{跌倒造成傷害的發生率} = \frac{\text{當月跌倒造成傷害事件數}}{\text{當月服務對象跌倒件數}} \times 100\%$$

六、跌倒傷害嚴重度某級之比率：因跌倒造成之傷害各級嚴重度之比率，傷害級數如下。

傷害級數：

(1) 跌倒傷害嚴重度 1 級：指不需治療或只需稍微治療與觀察之傷害程度，如擦傷、挫傷、不需縫合之小撕裂傷。

(2) 跌倒傷害嚴重度 2 級：指需冰敷、包紮、縫合或夾板之醫療或護理處置，如扭傷、大或深的撕裂傷。

(3) 跌倒傷害嚴重度 3 級：指需醫療處置及會診之傷害程度，如骨折、意識喪失、精神或身體狀態的改變；會嚴重影響服務對象療程及延長服務對象住院天數。

公式：

$$\text{跌倒傷害嚴重度某級之比率} = \frac{\text{當月跌倒傷害嚴重度某級事件數}}{\text{當月服務對象跌倒造成傷害件數}} \times 100\%$$

七、重複跌倒者佔跌倒者之比率：跌倒次數大於一次的服務對象人數，佔有跌倒紀錄人數的比率。

公式

$$\text{重複跌倒者佔跌倒者之比率} = \frac{\text{跌倒次數} > 1 \text{ 次的服務對象人數}}{\text{有紀錄跌倒服務對象人數}} \times 100\%$$

八、注意事項：

1. 跌倒件數係指「有紀錄」的跌倒件數。
2. 同一服務對象在當月發生一次以上之跌倒，以跌倒之次數計算。
3. 因某一原因造成跌倒之比率，僅能擇一最主要造成跌倒的原因計算，勿重複計算。

## 貳、壓瘡指標監測

一、定義：「壓瘡」是指個體局部皮膚，因長時間受到外在持續的壓力或剪力與摩擦力，致使該區的血液與淋巴腺通路阻塞，微血管內血流降低，組織因而缺氧。而血液灌流下降，導致無法有效移除新陳代謝產生的廢物，組織發生酸中毒，血管通透性增加，水腫相繼出現，終令細胞壞死，而產生壓瘡(Maklebust, 1987;Bride, 1993)。

二、目的：收集與估計壓瘡點盛行率並分析原因，以利壓瘡防治。

三、壓瘡點盛行率：某一個特定的時間點有壓瘡人數。(例如每月的某一天)

公式：

$$\text{壓瘡點盛行率} = \frac{\text{測量當日有壓瘡服務對象人數}}{\text{測量當日服務對象總人數}} \times 100\%$$

四、某級數壓瘡點盛行率

壓瘡分類

- (1)第1級壓瘡：皮膚完整且出現發紅(在受壓皮膚下以手指下壓，不會出現蒼白色)。
- (2)第2級壓瘡：皮膚損傷在表皮或真皮，潰瘍呈表淺性，臨床上可看到表皮損傷、水泡、或淺的火山口狀傷口。
- (3)第3級壓瘡：傷口損傷侵入皮下組織，但尚未侵犯筋膜層，臨床上可見深深的火山口狀傷口，且已侵蝕周圍鄰近組織。
- (4)第4級壓瘡：組織完全破壞或壞死至肌肉層、骨骼及支持性的結構(例如肌健或關節囊)等。

公式

$$\text{某級數壓瘡點盛行率} = \frac{\text{測量當日有(一處或多處)某級壓瘡服務對象人數}}{\text{測量當日服務對象總人數}} \times 100\%$$

五、壓瘡發生率(非必要性指標)

定義：指服務對象入住機構後，於居住期間因故發生壓瘡的人次。

公式：

$$\text{壓瘡發生率} = \frac{\text{入住後始發生壓瘡服務對象總人次}}{\text{當月服務對象總人數}} \times 100\%$$

### 參、約束指標監測

一、定義：身體約束(physical restraint)指利用設備或器材於服務對象身上，限制個人在其環境中的活動或接近他們身體的過程。包括：約束帶、約束背心、餐板、手套等使用；不包括床欄及藥物使用。

二、目的：監測機構內服務對象受約束過程中之照護品質，以維護服務對象之基本人權及安全。

三、身體約束發生密度

公式：

$$\text{身體約束發生密度} = \frac{\text{當月受身體約束服務對象總人數}}{\text{當月總服務對象人日數}} \times 100\%$$

四、因某原因而使用身體約束比率

備註：

1. 僅能擇一計算，勿重複計算原因。

2. 某原因包括：預防跌倒、預防自拔管路、預防自傷、行為紊亂、協助治療及其他因素；請依序計算其比率。

公式：

$$\text{因某原因而使用身體約束比率} = \frac{\text{當月因某原因而使用身體約束人數}}{\text{當月受身體約束服務對象總人數}} \times 100\%$$

五、服務對象有多重身體約束(二種以上)比率

公式：

$$\text{多重身體約束(二種以上)比率} = \frac{\text{當月受身體約束二種以上人數}}{\text{當月受身體約束服務對象總人數}} \times 100\%$$

六、約束移除成功率

公式：

$$\text{約束移除成功率} = \frac{\text{當月移除身體約束至少維持 24 小時以上之服務對象人數}}{\text{當月受身體約束服務對象總人數}} \times 100\%$$

七、注意事項：

1. 身體約束：指單次的使用身體約束事件。

2. 不論醫囑的次數或醫囑更新的次數，身體約束事件的計算是以受約束者一開始約束至約束解除為止，受約束者可能在 24 小時內經歷多次的身體約束事件；可能在一次的約束時間持續 24 小時或更長。

3. 短暫的將約束解開以便檢查肢體循環，執行全關節活動、如廁、進食等，皆不能視為約束事件終止。

4. 床欄使用不包括在指標計算中。

5. 化學性的約束不包括在指標計算中。

6. 移除約束成功率，以解除約束時間至少持續一天以上。

7. 服務對象進食時應鼓勵至餐桌進食，減少使用輪椅餐板。排除非因約束理由而約束，如協助進食…等原因。

#### 肆、院內感染指標監測

一、定義：指服務對象入住期間因照護行為造成微生物侵入服務對象體內，或入住期間微生物所造成的感染，但不包括入住即有或潛在的感染。

二、目的：收集機構內感染的發生密度及分析原因，以利應用適當照護措施，減少感染之發生。

三、總感染發生密度：指當月所有監測感染項目的人次總和，占當月服務對象總人日數的比率。

公式

$$\text{總感染發生密度} = \frac{\text{當月總感染人次}}{\text{當月總服務對象總人日數}} \times 1000\%$$

四、呼吸道感染發生密度

公式：

$$\text{呼吸道感染發生密度} = \frac{\text{當月呼吸道感染人次}}{\text{當月服務對象總人日數}} \times 1000\%$$

五、下呼吸道感染發生密度

公式：

$$\text{下呼吸道感染發生密度} = \frac{\text{當月下呼吸道感染人次}}{\text{當月服務對象總人日數}} \times 1000\%$$

六、泌尿道感染發生密度

公式：

$$\text{泌尿道感染發生密度} = \frac{\text{當月泌尿道感染人次}}{\text{當月服務對象總人日數}} \times 1000\%$$

七、使用存留導尿管的泌尿道感染發生密度

公式：

$$\text{使用存留導尿管的泌尿道感染發生密度} = \frac{\text{當月使用存留導尿管的泌尿道感染人次}}{\text{當月使用存留導尿管服務對象總人日數}} \times 1000\%$$

八、未使用存留導尿管的泌尿道感染發生密度

公式：

$$\text{未使用存留導尿管的泌尿道感染發生密度} = \frac{\text{當月未用存留導尿管的泌尿道感染人次}}{\text{當月未用存留導尿管服務對象總人日數}} \times 1000\%$$

九、疥瘡感染發生密度

公式：

$$\text{疥瘡感染發生密度} = \frac{\text{當月疥瘡感染人次}}{\text{當月服務對象總人日數}} \times 1000\%$$

#### 伍、非計畫性轉至急性醫院住院指標監測

一、定義：非計畫性轉至急性醫院住院係指排除無法抗拒的因素後，服務對象非預期

性的住院。

二、目的：1. 探討機構服務對象罹患慢性疾病及潛在之感染問題，以了解長期照護機構服務對象經常反覆住院的原因予以列入品管指標監測之。

2. 探討並分析服務對象非計畫性轉至急性住院照護的原因。

三、入住 72 小時內非計畫性轉至急性醫院住院比率

公式：

$$\text{入住 72 小時內非計畫性轉至急性醫院住院比率} = \frac{\text{入住 72 小時內非計畫性轉至急性醫院住院人次}}{\text{當月新服務對象人次}} \times 100\%$$

四、非計畫性轉至急性醫院住院比率

公式：

$$\text{非計畫性轉至急性醫院住院比率} = \frac{\text{當月非計畫性轉至急性醫院住院人次}}{\text{當月服務對象總人次}} \times 100\%$$

五、因某原因非計畫性轉至急性醫院住院比率

備註：「某原因」指心血管代償機能減退、腸胃道出血、骨折、感染、其他內外科之各項變項，依序列出計算。

公式：

$$\text{因某原因非計畫性轉至急性醫院住院比率} = \frac{\text{因某原因非計畫性轉至急性醫院住院人次}}{\text{當月非計畫性轉至急性醫院住院人次}} \times 100\%$$

六、注意事項：排除癌症末期患者

## 陸、非計畫性體重改變指標監測

一、定義：非營養計畫或藥物使用預期效果，所造成的體重減輕或增加。

二、目的：利用具體量化的資料與記錄，定期追蹤、分析個案體重增加或減少的原因，將有助於機構監測個案非計畫性的體重改變程度，進而藉由營養照護服務、及護理計畫來改善。

三、非計畫性體重減輕比率

公式：

$$\text{非計畫性體重減輕比率} = \frac{\text{入住超過 30 天且體重減輕 5\% 以上的服務對象數}}{\text{入住超過 30 天(含)的服務對象數}} \times 100\%$$

四、非計畫性體重增加比率

公式：

$$\text{非計畫性體重增加比率} = \frac{\text{入住超過 30 天且體重增加 5\% 以上的服務對象數}}{\text{入住超過 30 天(含)的服務對象數}} \times 100\%$$

## 附錄 4.

# 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

中華民國 86 年 8 月 7 日內政部台內營字第 8673436 號函訂定  
發布全文 5 點

中華民國 97 年 5 月 9 日內政部台內營字第 0970803094 號令修  
正發布名稱及全文 7 點；並自 94 年 7 月 3 日生效（原名稱：  
身心障礙者保護法第五十六條第三項已領得建築執照之公共  
建築物無障礙設備與設施提具替代改善計畫作業程序及認定  
原則）

中華民國 101 年 5 月 25 日內政部台內營字第 1010804091  
號令修正「已領得建築執照之公共建築物無障礙設備與設施提  
具替代改善計畫作業程序及認定原則」為「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」，並修正全文

中華民國 101 年 11 月 16 日內政部台內營字第 1010810493 號  
令修正

中華民國 105 年 12 月 15 日內政部台內營字第 1050815170 號  
令修正

中華民國 107 年 4 月 20 日內政部台內營字第 1070805521 號令  
修正第 2 點、第 11 點規定

中華民國 110 年 12 月 30 日內政部台內營字第 1100819199 號令  
修正第 2 點規定

（法規連結：內政部營建署/最新消息/法規公告）

- 一、為使各級目的事業主管機關辦理未符無障礙設備及設施設置規定之建築物改善及核定事項有所遵循，俾符身心障礙者權益保障法第五十七條第三項規定，特訂定本原則。

二、適用之建築物：指建築技術規則（以下簡稱本規則）建築設計施工編第一百七十條所定公共建築物且於本規則中華民國九十七年七月一日修正施行前取得建造執照而未符合其規定者。改善無障礙設施之項目如下表，其優先次序，由當地主管建築機關定之：

建築物使用類組		無障礙設施項目												
		室外通路	避難層坡道及扶手	避難層出入口	室內出入口	室內通路走廊	樓梯	昇降設備	廁所盥洗室	浴室	輪椅觀眾席位	停車空間	無障礙客房	
A類	公共集會類	A-1	1. 戲(劇)院、電影院、演藝場、歌廳、觀覽場。 2. 觀眾席面積在二百平方公尺以上之下列場所：音樂廳、文康中心、社教館、集會堂(場)、社區(村里)活動中心。	√	√	√	√	√	○	√	√	√	√	
			3. 觀眾席面積在二百平方公尺以上之下列場所：體育館(場)及設施。	√	√	√	√	√	○	√	√	√	√	
		A-2	1. 車站(公路、鐵路、大眾捷運)。 2. 候船室、水運客站。 3. 航空站、飛機場大廈。	√	√	√	√	√	√	√	√		√	
B類	商業類	B-2	百貨公司(百貨商場)商場、市場(超級市場、零售市場、攤販集中場)、展覽場(館)、量販店。	√	√	√	√	√	○	√	√		√	
		B-3	1. 小吃街等類似場所。 2. 樓地板面積在三百平方公尺以上之下列場所：餐廳、飲食店、飲料店(無陪侍，提供非酒精飲料服務之場所，包括茶藝館、咖啡店、冰果店及冷飲店等)、飲酒店(無	√	√	√	√	√		○	√			

三、公共建築物因軍事管制、古蹟維護、自然環境因素、建築物構造或設備限制等特殊情形，設置無障礙設備及設施確有困難者，其替代改善計畫，依下列規定辦理：

(一) 公共建築物已依中華民國八十五年十一月二十七日修正施行之本規則建築設計施工編第十章規定設置或核定之替代改善計畫改善者，視同具替代性功能。

(二) 公共建築物未改善者，得依第十一點規定改善之，視同具替代性功能。

前項建築物經當地主管建築機關認定應改善者，應辦理改善。

四、中華民國九十七年七月一日本規則修正施行前已領得建造執照，於施工中尚未領得使用執照之建築物，在程序未終結前，仍得適用原建造執照申請時之本規則規定。

五、第二點建築物之改善，應由當地主管建築機關依轄區實際需求訂定分類、分期、分區執行計畫及期限公告之，建築物所有權人或管理機關負責人，應依第二點之改善項目及內容依限改善並報當地主管建築機關備查。無法依第三點第一項第二款規定改善者，得由建築物所有權人或管理機關負責人依第十二點規定提具替代改善計畫，報經當地主管建築機關審核認可後，依其計畫改善內容及時程辦理。

前項由建築物所有權人或管理機關負責人提具之替代改善計畫，應包括不符規定之項目、原因及替代改善措施與現行規定功能檢討、比較、分析。

六、當地主管建築機關應由相關主管單位、建築師公會、各障礙類別之身心障礙團體並邀請有關之專家學者組設公共建築物無障礙設施改善諮詢及審查小組，辦理下列事項：

(一) 分類、分期、分區改善執行計畫及期限之擬定。

(二) 各類建築物無障礙設施項目優先改善次序之擬定。

(三) 公共建築物替代改善計畫之諮詢及指導。

(四) 公共建築物可否提具替代改善計畫之認定及替代改善計畫之審核。

七、公共建築物無障礙設施改善諮詢及審查小組人員應具備下列資格之一：

(一) 取得內政部營建署於中華民國九十七年七月一日以後委託辦理之公共建築物設置身心障礙者行動與使用之設施及設備勘檢人員培訓講習結業證書。

(二) 曾擔任內政部營建署公共建築物無障礙生活環境業務督導小組委員連續三年以上。

(三) 曾擔任各直轄市、縣(市)政府及特設主管建築機關勘檢小組委員連續三年以上。

(四) 相關專業領域之專家學者。

八、當地主管建築機關對聘任之諮詢及審查小組人員，應辦理至少三個小時之諮詢及審查實務講習，其講習項目如下：

(一) 建築技術規則建築設計施工編第十章、建築物無障礙設施設計規範內容。

(二) 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內容。

(三) 諮詢及審查注意事項(含諮詢及審查錯誤樣態說明)。

(四) 諮詢及審查程序。

(五) 諮詢及審查任務。

(六) 其他相關事項。

九、諮詢及審查小組人員有下列情形之一者，當地主管建築機關得終止聘任：

(一) 執行諮詢及審查案件違反本規則建築設計施工編第十章、建築物無障礙設施設計規範（以下簡稱本規範）或本原則規定。

(二) 其他經當地主管建築機關認定情節重大者。

十、公共建築物依本原則規定改善增設之坡道或昇降機者，得依下列規定辦理：

(一) 不計入建築面積各層樓地板面積。但單獨增設之昇降機間及乘場面積合計不得超過二十平方公尺。

(二) 不受鄰棟間隔、前院、後院及開口距離有關規定之限制。

(三) 不受建築物高度限制。但坡道設有頂蓋其高度不得超過原有建築物高度加三公呎，昇降機間高度不得超過原有建築物加六公尺。

十一、公共建築物設置無障礙設施確有困難者，得於維持行動不便者自主使用之原則下，依下列改善原則辦理。但改善原則未明列者，仍應依本規範辦理改善：

(一) 避難層出入口：

1. 出入口平臺淨寬與出入口同寬，淨深不得小於一百二十公分。

2. 出入口緊鄰騎樓，平臺坡度不得大於四十分之一。

(二) 避難層坡道及扶手：

1. 坡度：坡道因空間受限，坡度得依下表設置，並標示需由人員協助上下坡道之標誌，且應視需要設置服務鈴。

高低差 (公分)	七十五以下	五十以下	三十五以下	二十五以下	二十以下	十二以下	八以下	六以下
坡度	十分之一	九分之一	八分之一	七分之一	六分之一	五分之一	四分之一	三分之一

2. 中間平臺：坡道兩端高差大於七十五公分者，因空間受限，且坡道兩端高差不大於一百二十公分及坡度小於十二分之一者，得不受坡道中間增設平臺之限制。

3. 坡道為路緣坡道，設置扶手會影響直行通路者，無須設置扶手。

4. 無需改善情形：

(1) 防護緣超出扶手投影線。

(2) 扶手端部做防勾撞處理與本規範不符者。

(三) 樓梯：

1. 兩端平臺高差在二十公分以上者，如設置扶手將影響通路順暢者，不須設置扶手

2. 無須改善情況：

- (1) 既有扶手圓形直徑或其他形狀外緣周邊與本規範不符者。
- (2) 因空間受限，扶手水平延伸三十公分會突出走道者。
- (3) 連續樓梯往上之梯級須退一步等無須改善。但內側扶手轉彎處仍須順平。
- (4) 梯階之級高、級深、樓梯平臺等與本規範不符者。

(四) 昇降設備：

1. 機廂尺寸：入口不得小於八十公分，機廂深度不得小於一百十公分
2. 標示：昇降機外部應設置無障礙標誌。現存無障礙標誌與本規範未完全相同者，無須改善。但採用「殘障電梯」或其他不當用詞者，應予改善。
3. 無須改善情況：
  - (1) 昇降機廂內扶手、輪椅乘坐者操作盤與本規範不符者。
  - (2) 未於昇降機入口設置觸覺裝置者。
  - (3) 昇降機呼叫鈕之中心線距地板面一百二十公分以下者。但昇降機呼叫鈕之中心線距地板面大於一百二十公分者，應設置協助使用之輔具或服務鈴。
  - (4) 一般旅館一樓設有無障礙客房，且其他樓層未設有住宿以外之服務性設施、附屬設備者，得免改善昇降設備。

(五) 廁所盥洗室：

1. 無障礙通路：至少應有一條無障礙通路可通達廁所盥洗室，寬度不得小於九十公分，且應考慮開門之操作空間。
2. 門：裝設橫拉門有困難時可用折疊門，門開啟後實際可供進出之淨寬不得小於八十公分。不得使用凹入式、扭轉式(含喇叭鎖)之門把及鎖扣，且有半截式之蝴蝶葉鉸鏈彈簧門應立即拆除。
3. 迴轉空間：直徑不得小於一百二十公分，其中邊緣二十公分範圍內，淨高不得小於六十五公分。
4. 洗面盆符合下列情形之一者，得免於兩側及前方環繞洗面盆設置扶手：
  - (1) 設置檯面式洗面盆。
  - (2) 設置壁掛式洗面盆已於下方加設安全支撐者。
5. 鏡子：鏡面底端與地板面距離大於九十公分者，可設置傾斜鏡面。但須考慮站立者之注視角度。
6. 馬桶：
  - (1) 兩側得採用可動扶手。
  - (2) 沖水控制無須改善，但須考量可操作空間。

(六) 浴室：

1. 無障礙通路：至少應有一條無障礙通路可通達浴室，寬度不得小於九十公分，且應考慮開門之操作空間。
2. 門：裝設橫拉門有困難時可用折疊門，門開啟後實際可供進出之淨寬不得小於八十公分。不得使用凹入式、扭轉式(含喇叭鎖)之門把及鎖扣，且有半截式之蝴蝶葉鉸鏈彈簧門應立即拆除。
3. 既有公共建築物如設有無障礙客房(含廁所盥洗室、浴室)者，則無需另外設置無障礙浴室。

(七) 停車空間：

1. 尺寸：缺乏下車空間者，可以停車位旁之通道作為臨時下車區使用，得不另劃設下車空區。

2. 多幢建築物停車空間依法集中留設者，其無障礙設施之停車位數得依其幢數集中設置之。

3. 無須改善：

(1) 停車格線顏色與本規範不符，但與地面顏色已有明顯對比色者。

(2) 建築物經檢討免設置法定停車空間者，無須設置無障礙停車位。

(八) 無障礙客房：

1. 無障礙通路：至少有一條通路可通達無障礙客房，寬度不得小於九十公分，且應考慮開門之操作空間。

2. 無障礙客房之門不得使用凹入式、扭轉式（含喇叭鎖）之門把及鎖扣，門開啟後實際可供進出之淨寬依下列規定辦理：

(1) 通達無障礙客房之通路淨寬大於一百十公分者，門開啟後實際可供進出之淨寬不得小於八十五公分。

(2) 通達無障礙客房之通路淨寬大於九十公分未達一百十公分者，門開啟後實際可供進出之淨寬不得小於九十公分。

3. 房間內通路不得小於八十公分。

4. 衛浴設備空間：

(1) 門：設置之形式不得受限制，實際可供出入之淨寬不得小於八十公分。不得使用凹入式門把或喇叭鎖，且有半截式之蝴蝶葉鉸鏈彈簧門應立即拆除。

(2) 迴轉空間：直徑不得小於一百二十公分，其中邊緣二十公分範圍內，淨高不得小於六十五公分。

(3) 馬桶：

A. 兩側得採用可動扶手或可拆卸式扶手。

B. 沖水控制無須改善，但須考量可操作空間。

(4) 洗面盆符合下列情形之一者，得免於兩側及前方環繞洗面盆設置扶手：

A. 設置檯面式洗面盆。

B. 設置壁掛式洗面盆已於下方加設安全支撐者。

十二、公共建築物無障礙設施無法依第十一點規定改善者，得於提供支援服務協助之原則下，參照下列替代原則或其他替代方案提具替代改善計畫，報經當地主管建築機關審核認可後，依其計畫改善內容及時程辦理：

(一) 避難層坡道及扶手：建築物避難層主要出入口高低差障礙，受限於建築結構無法退縮且因緊鄰騎樓或人行道，無法設置坡道之空間者，得採以下作法：

1. 可使用活動式斜坡版、設置輪椅升降臺或樓梯附掛式輪椅升降臺等設備，並設有服務鈴，由服務人員提供協助。如仍無法改善者，得設置服務鈴，由服務人員提供協助。

2. 自動感應門前平台與本規範不符者，無須改善。

(二) 昇降設備：

1. 已設置昇降設備，機廂入口未達八十公分或機廂深度未達一百十公分，得以提供可收放式輪椅或設置活動座椅替代。

2. 受限於建築基地及結構無法設置昇降設備者，得採用專人服務，並設置服務鈴。

(三) 廁所盥洗室：

1. 受限於建築基地及結構無法改善者，得以人員引導至適當範圍內之無障礙廁所盥洗室替代。

2. 受限於建築基地及結構無法改善者，得以現有廁所盥洗室替代之，且經人員協助可供乘坐輪椅者使用。
3. 加油（氣）站受限於建築基地、結構或地下設備管線，設置廁所盥洗室確有實際困難者，得採用流動式無障礙廁所盥洗室。

（四）浴室：

1. 受限於建築基地及結構無法改善者，得以人員協助至適當範圍內之無障礙浴室替代。
2. 受限於建築基地及結構無法改善者，得以現有浴室替代之，且經人員協助可供乘坐輪椅者使用。

（五）停車空間：受限於建築基地及結構無法改善者，得以距離建築物出入口適當範圍內身心障礙者專用停車位替代，並於出入口標示該專用停車位位置。如仍無法替代者，得採用專人服務，並設置服務鈴。

（六）無障礙客房：

1. 無障礙通路、客房門開啟後實際可供進出之淨寬、房間內通路、衛浴設備空間受限於建築基地及結構無法改善者，得以提供專用輪椅替代。
2. 無障礙客房內所設衛浴設備空間受限於建築基地及結構無法改善者，得以現有衛浴設備空間替代之，且經人員協助可供乘坐輪椅者使用。
3. 無障礙客房受限於建築基地及結構無法改善者，得以人員協助至建築物坐落基地適當範圍內之無障礙客房住宿。

前項適當範圍，由當地主管建築機關定之。

## 附錄 5.

### 「大型社會福利機構消防防護計畫範例」

(內政部消防署 95 年 6 月 30 日消署預字第 0950500535 號函頒)

(大型機構以收容人數 50 人以上之老人及身心障礙福利機構為例)

#### 目錄

項次暨內容	備 考
壹、總則	
貳、預防管理對策	
參、自衛消防活動	
肆、假日暨夜間之防火管理體制	
伍、地震防救對策	
陸、瓦斯災害緊急處置	
柒、防災教育訓練	
捌、附則	

#### 附表

一、防火管理人(遴用、異動)提報表	
二、(共同)消防防護計畫(製定、變更)提報表	
三、消防防護計畫自行檢查表	
四、自衛消防編組訓練計畫提報表	
五、現有建築物(場所)施工中消防防護計畫提報表	
六、現有建築物(場所)施工中消防防護計畫自行檢查表	

#### 附件

一、火災預防管理編組表	
二、日常火源自行檢查表	
三、防火避難設施自行檢查紀錄表	
四、消防安全設備自行檢查表	
五、自衛消防隊編組表	
六、自衛消防隊裝備一覽表	
七、夜間、假日自衛消防編組表	

附圖

一、(場所名稱)位置圖	
二、(場所名稱)平面圖暨逃生避難圖	

大型社會福利機構消防防護計畫範例  
(以收容人數 50 人以上之老人及身心障礙福利機構為例)  
民國〇〇年〇月〇〇〇日製定

**壹、總則**

一、目的與適用範圍

- 1、目的：本計畫係依消防法第十三條暨同法施行細則第十三條至十六條，規定防火管理之必要事項，以落實預防火災、地震及其他災害之目的，並達到保障人命安全、減輕災害之目標。
- 2、適用範圍：在（**場所名稱**）服務、出入之一切人員都必須遵守。

二、管理權人之職責

- 1、管理權人負有（**場所名稱**）防火管理業務之所有責任。
- 2、選任位於管理或監督層次，且能適當公正地執行防火管理業務權限者之防火管理人，使其推動防火管理業務，並向消防機關申報防火管理人之遴用及解任。
- 3、管理權人應監督、指導防火管理人推動防火管理上必要之業務。
- 4、申報消防防護計畫書。
- 5、防火避難設施及消防安全設備之檢查維護之實施及監督，以及相關設施（備）有缺失時，應儘速改善。
- 6、申報防火管理人之遴用及解任。
- 7、在防火管理人製定或變更消防防護計畫時須給與必要之指示。

三、防火管理人之職責

防火管理人負責此消防防護計畫之製作及實行，並推行下列業務：

- 1、消防防護計畫之製定、檢討及變更。
- 2、實施滅火、通報及避難引導訓練。
- 3、防火避難設施、用火用電設備器具、危險物品設施之檢查實施及監督。
- 4、電氣配線、電氣機器、機械設備之管理及安全確認。
- 5、消防安全設備檢查維護之實施及監督，以及法定檢修之會同檢查。
- 6、施工中消防防護計畫之製作及安全措施之建立。
- 7、火源使用或處理有關之指導及監督。
- 8、收容人員之適當管理及加強進出人員之管制。
- 9、對內部員工、收容院民及相關人員實施防災教育。
- 10、加強夜間消防情境模擬演練。

- 1 1、加強高樓層員工及收容人員之避難引導演練。
- 1 2、加強模擬火災時之水平避難演練。
- 1 3、訓練、要求院內員工應熟練火災時之救災活動。
- 1 4、防火管理業務相關人員之指導及監督。
- 1 5、製定護理人員工作手冊，以加強災害發生時的急救處理。
- 1 6、若機構內收容有視覺及聽覺障礙者，宜加強其標示設備之聲光功能。
- 1 7、加強與鄰近社區之互動關係，以期不甚發生火災時多一分支援與協助。
- 1 8、對管理權人提出建議及請求指示。
- 1 9、保持機構內通道之順暢，防止物品阻礙通路、樓梯。
- 2 0、推動防止縱火之預防措施。
- 2 1、各項防火管理相關書面資料之保管與整理。
- 2 2、其他防火管理上必要之事項。

#### 四、與消防機關之通報聯繫

- 1、防火管理人遴用及異動時，依附表一填寫，三日內向當地消防機關提報。
- 2、消防防護計畫製定及變更後，應依附表二填具「消防防護計畫製定（變更）提報表」，並依附表三檢附「消防防護計畫及消防防護計畫自行檢查表」，向當地消防機關提報。有關消防防護計畫製定後，有下列事項變更時，管理權人（防火管理人）應於3日內向消防機關提報。
  - （1）管理權人或防火管理人之變更。
  - （2）自衛消防編組之大幅或重要變更。
  - （3）建築用途變更、增建、改建等導致消防安全設備之變動時。
- 3、實施滅火、通報、避難訓練時，應於10日前填註附表四向當地消防機關提報，並報告其結果。
- 4、遇有增建、改建、修建、室內裝修施工時，依「製定現有建築物（場所）施工中消防防護計畫指導須知」之規定，於開工（指實際開工日期）3天前，依附表五填具「現有建築物（場所）施工中消防防護計畫提報表」，檢附附表六「現有建築物（場所）施工中消防防護計畫及現有建築物（場所）施工中消防防護計畫自行檢查表」，向當地消防機關提報。
- 5、依法定期限申報消防安全設備檢修結果報告書。

## 五、防火管理委員會

防火管理委員會之設立，可協調不同部門或特性之機構間的防火管理，其包括之內容如下：

- 1、為能適當協調不同部門或特性之機構間防火管理業務之運作，應設置防火對策委員會。
- 2、防火對策委員會由主任委員召集，委員會之成員，由各部門相關職員組成。
- 3、委員會之審議事項包括自衛消防組織的設置及相關裝備，實施滅火、通報、避難引導之相關訓練，相關消防設施的改善強化，火災預防上必要的教育訓練及其他防火管理相關事項。

### 貳、預防管理對策

#### 一、平時火災預防

- 1、本（場所名稱）依消防法規定，係屬應設消防安全設備之（○）類場所，為落實消防安全設備之維護管理，定於每年之○○月，委託（消防設備師／士、○○專業檢修機構等）檢修消防安全設備，並於檢修完成後 15 日內，依規定將檢修結果報請當地消防機關備查。
- 2、為落實平時之火災預防作為，依場所之使用特性、防火避難設施、燃氣設備及消防安全設備之設置等情形，實施預防管理編組，人人皆應負起火災防制之責任。
- 3、火災預防管理組織負責平時火災預防及地震時之防止起火，以防火管理人為中心，（各樓層或指定範圍）分別設置防火負責人，並劃設責任區域，指派火源責任者進行火災防制措施。有關本場所之火災預防管理編組，如附件一。
- 4、防火管理人應定期詢問防火負責人、火源責任者及每一位員工，以落實火災預防措施。
- 5、防火負責人之任務為輔助防火管理人，並指導、監督負責區域內之火源責任者。
- 6、火源責任者之任務如下：
  - （1）輔助防火負責人，擔任指定範圍內之火源管理工作，並負責指定範圍內之防火避難設施、用火用電設備器具、電氣設備、危險物品及消防安全設備等之日常維護管理。
  - （2）地震時用火用電設備器具及住院病患與有關人員之安全確認。
  - （3）依照附件二之「日常火源自行檢查表」、附件三之「防火避難設施自行檢查表」及附件四之「消防安全設備自行檢查表」進行檢

查。

—日常火源自行檢查，應於每日下班時進行。

—<sup>1</sup>日常防火避難設施之自行檢查，每日應檢查二次。

—消防安全設備自行檢查表，每月應檢查乙次（如有相關疑問，可洽檢修人員或機構）。

#### 7、收容人員之管理：

(1) 重症患者、老人、嬰幼兒等緊急時自力避難有困難之人員，應收容於低樓層場所。

(2) 確實進行場所內人員出入之查核，落實掌握緊急時患者、住院人員及相關進出人員之動態，以利火災時，能立即掌握機構內待救援人數及位置等訊息。

(3) 長期療養或暫時住院人員，外出或外宿時，應確認有管理日誌或外出許可書等類似證明文件。

(4) 緊急呼叫鈴位置應設置於院民床邊等易使用處，以利行動不便無法自立行走者，於緊急狀況時，能尋求救助。

#### 8、本（場所名稱）之輪值人員，於假日、夜間，應定時巡邏，確保用火用電安全，並記錄於（工作日誌或交接簿等），俾翌日向防火管理人報告。

### 二、火災預防措施：

#### 1、吸煙及用火等易發生危險行為之規定如下：

(1) 走廊、樓梯間、更衣室、電腦室、電氣機房、危險物品設施之週遭、實驗室及倉庫等嚴禁吸煙。

(2) 除廚房外，任何地點未經允許嚴禁火源。

#### 2、從事下列行為應事先向防火管理人聯絡取得許可後，始得進行：

(1) 指定場所以外之吸煙及火源使用。

(2) 各種用火用電設備器具之設置或變更時。

(3) 各種慶祝活動必須用火用電時。

(4) 危險物品之貯藏、處理，及其種類及數量之變更時。

(5) 進行施工行為時。

#### 3、用火用電之監督管理：

(1) 向防火管理人提出使用焊接或其他用火之作業計畫，在使用用火作業之場所，應配置有滅火器，同時，在指定場所以外的區域，

---

<sup>1</sup> 依消防法施行細則第十五條第一項第二款規定，防火避難設施每月至少檢少一次，本場所為強化場所自身安全自行規定，每日應檢查二次。

亦不可有抽菸、點火等行為，使用危險物時，應經督導之防火管理人許可，對於用火、用電之管理，作業責任者皆應負起相關防火責任。

(2) 向防火管理人提出用火用電使用申請書，並應得到許可，方可使用，用火用電設備器具之使用，應事先檢查，並應確認使用時周遭無易燃物品，使用完畢後，應加以檢查確認其是否處於安全狀況，並置放於適當之安全場所。

4、為確保防火避難設施之機能運作正常，所有出入人員應遵守下列事項：

(1) 安全門等緊急出口、走廊、樓梯間及避難通道等避難設施：

— 不得擺放物品，以避免造成避難障礙。

— 應確保逃生避難時，樓地板無容易滑倒或牽絆避難人員之情形。

— 作為緊急出口之安全門，應容易開啟，並確保走廊及樓梯間之寬度能容納避難人員。

(2) 為防止火災擴大延燒，並確保消防活動能有效進行之防火設施：

— 安全門應經常保持關閉，並避免放置物品導致影響其關閉之情形。

— 安全門周遭不得放置容易延燒之可燃物。

5、本(場所名稱)之位置圖如附圖一，另為確保火災發生時逃生避難之安全，有關各樓層之平面圖及逃生避難圖如附圖二，除張貼於公告欄等顯眼處所外，並應確實轉知場所內每一位人員(含自衛消防編組之成員)，熟悉逃生避難路徑及相關之消防安全設備。

三、施工中消防安全對策之建立：

1、本場所進行施工時，應建立消防安全對策。如進行增建、改建、修建及室內裝修時，應依消防法施行細則第十五條第二項規定製定施工中消防防護計畫，並向當地消防機關申報。

2、上述施工中消防防護計畫之製作，應依據「製定現有建築物(場所)施工中消防防護計畫指導須知」<sup>2</sup>之規定辦理，並於實際開工日3天前，填具附表五「現有建築物(場所)施工中消防防護計畫提報表」，並依附表六檢附「現有建築物(場所)施工中消防防護計畫及現有建築物(場所)施工中消防防護計畫自行檢查表」，提報轄區消防機關。

3、防火管理人於施工時，應注意下列事項：

<sup>2</sup> 參考消防署網站：[http://www.nfa.gov.tw/sys1/sys1\\_10.aspx](http://www.nfa.gov.tw/sys1/sys1_10.aspx)。

(1) 一般注意事項：

- 應對施工現場可能之危害，進行分析評估，並注意強風、地震、粉塵等特殊氣候或施工狀態下可能造成的影響，採取有效之預防措施。
- 應定期及不定期檢查施工現場周遭情形，建立督導及回報機制。
- 應採取增加巡邏次數等強化監視體制之措施。
- 建築物施工場所，如需停止消防安全設備之功能，應採取相關替代防護措施及增配滅火器，並強化滅火、通報等相關安全措施，並嚴禁施工人員吸煙及不當之用火用電。
- 為防止縱火，有關施工器材、設備等，應確實收拾整理，並建立管制機制。
- 施工現場應建立用火用電等火源管理機制，同時對現場人員妥善編組，確保火災發生時，能發揮初期應變之功能。

(2) 進行熔接、熔切、電焊、研磨、熱塑、瀝青等會產生火花之工程作業時，為防止施工作業之火焰或火花飛散、掉落致引起火災，除依前述「一般注意事項」外，應採取下列措施：

- 應避免在可燃物附近作業，但作業時確實無法避開可燃物者，應在可燃物周圍，採用不燃材料、披覆防焰帆布或區劃分隔等防處措施，予以有效隔離。
- 作業前應由施工負責人指定防火負責人及火源責任者，進行施工前安全確認，並加強作業中之監視及作業後之檢查。
- 施工單位在實施熔接、熔切、焊接等會產生火花之作業時，應於週邊備有數具滅火器等滅火設備，俾能隨時應變滅火。
- 各施工場所應由防火責任者，依施工進行情形，定期向施工負責人及防火管理人報告。
- 使用危險物品或易燃物品時，應知會施工負責人及防火管理人，採取加強防護措施。

(3) 施工期間應事先公告及通知有關人員，依下列原則辦理教育訓練：

- 防火防災教育及訓練，必須包括全體員工及施工人員。
- 教育訓練之內容，應包括潛在之危險區域及防處作為、緊急應變程序、通訊聯絡機制、疏散避難路線、消防機具及滅火設備之位置及操作等方法有關之防火管理措施及應變要領。
- 進行教育訓練時，應包含滅火、通報，避難引導、安全防護及

緊急救護等相關事項，且就有關人員予以編組，實際進行模擬演練。

- 有雇用外籍人士時，應一併施予防火防災教育及訓練。
- 施工期間之教育訓練，應於各項工程開工前為之，並應定期實施再教育訓練。

#### 四、縱火防制對策：

##### 1、平時之縱火防制對策：

- 建築基地內、走廊、樓梯間及洗手間等場所，不得放置可燃物。
- 加強對於進出人員之過濾及查核。
- 設置監控設備，並加強死角之巡查機制，同時建立假日、夜間等之巡邏體制。
- 整理並移除場所周邊之可燃物。
- 最後一位離開者，應做好火源管理，並關閉門窗上鎖。
- 落實汽（機）車停放之安全管理。

##### 2、附近發生連續縱火案件時之對策：

- 加強院內行政管理，確切掌控院內員工及院民數量，審慎防範危險人員的動向，防範人為縱火意外發生。
- 加強死角之巡查機制，並強化假日及夜間之巡邏體制。
- 加強宣導員工落實縱火防制工作，並確實要求最後一位離開者，應關閉門窗上鎖。

### 參、自衛消防活動

#### 一、自衛消防編組：

- 1、為確保火災及其他災害發生時，能將損害損失減至最低，故成立自衛消防隊(設於辦公室)。其編組情形及任務如附件五。
- 2、隊長、副隊長及各級幹部的權限及任務：
  - 監督及指揮命令自衛消防隊進行火災、震災等活動之進行，同時與消防編組保持密切連繫，順遂展開救災活動。
  - 副隊長主要為輔助隊長，當隊長不在時，代行其任務。
  - 地區隊長擔任負責地區初期自衛消防活動之指揮工作，隨時與隊長保持密切連繫。
  - 各班班長依其班別，負責滅火、通報、避難引導等相關自衛消防活動。

#### 二、自衛消防活動：

自衛消防活動包括指揮、通報連絡、滅火、避難引導、救護及安全防

護及假日、夜間之活動體制等項目，尤其於夜間上班人員較日間人員少之情形下，應針對夜間消防情境進行模擬演練，以確保收容院民之安全。相關之自衛消防活動如下：

- 1、指揮：應設有指揮人員，同時於大廳前明顯處設置指揮中心，指示自衛消防隊之任務，掌握自衛消防活動之進行。
- 2、通報連絡：通報人員應通知當地消防機關有關機構地址、名稱、目前災害狀況等對外之聯繫，同時亦應負責對內之連絡，包括管理員室、機構內各部門之連絡告知等，通報結束後，應向防火管理人及自衛消防隊長告知通報情形及災害最新狀況。
- 3、初期滅火：主要是以室內消防栓及滅火器進行初期滅火，以撲滅火災於初萌及防止迅速擴大延燒。
- 4、避難引導：發生火災時，避難引導人員應引導起火層之避難者使用與起火處反方向之緊急出口避難，若火勢擴大或滅火行動不順利時，則應引導其至其他安全地方避難，對於高樓層之社會福利機構，應加強此部分之演練，並研擬對策與腹案，使當火災發生時，所有收容院民皆能順利逃生。
- 5、救護：救護中心可與指揮中心設置在同一位置，救護班人員對受傷者應施予緊急醫療，必要時，可與救護中心連絡，派員協助將傷者快速搬運至救護站或迅速送醫，同時應記錄傷者之部門、姓名及受傷狀況，以供查考。

三、自衛消防編組之裝備：如附件六。

四、發生火災時，自衛消防編組人員，應依據附件五所賦予之責任進行自衛消防活動。

#### **肆、假日暨夜間之防火管理體制**

一、為確保夜間及假日之火災預防管理，本場所之值日人員（或保全人員），應定期巡邏各場所，以確保無異常現象。

二、本（**場所名稱**）之夜間及假日之自衛消防編組如附件七，當夜間及假日發生火災時，應採取下列應變作為：

- 1、立即通知消防機關（119），在進行初期滅火之同時，應同時通報建築物內部之出入人員，並依緊急通報系統，聯絡自衛消防隊長及防火管理人。
- 2、與消防機關保持聯繫，將火災情形、延燒狀況等初期火災訊息，隨時提供消防隊掌控，並引導消防人員前往起火地點。

#### **伍、地震防救對策**

一、為防範地震造成之災害，場所內應準備必要之防災用品，防火管理人及

各樓層防火負責人，應透過防災教育告知所有從業人員，進行平時之安全管理時，並一併進行下列事項：

- 1、檢查附屬在建築物之設施如廣告牌、窗框、外壁等及陳列物品有無倒塌、掉落、鬆脫。
- 2、檢查燃氣設備、用火用電設備器具有無防止掉落措施，以及簡易自動滅火裝置、燃料自動停止裝置之動作狀況。
- 3、檢查危險物品有無掉落，傾倒之虞。
- 4、防火管理人應積極參加消防機關或防火團體舉辦之講習會或研討會，同時應隨時對從業人員辦理防火講習或宣導教育。

二、地震發生時應採取下列安全措施：當地震發生時之因應事項，包括火災防止措施、災情收集措施及滅火、避難引導等項目，具體內容如下：

- 1、位於用火用電設備器具周遭之員工，應確實切斷電（火）源，並移除易燃物，當建築物內發生火災，準用自衛消防活動中之滅火活動，採取初期滅火行動，並經火源責任者確認火災狀況後報告防火負責人，由防火負責人回報防火管理人（或指揮據點）。
- 2、全體員工應確認周圍機具、物品等有無掉落及異常狀況，並告知火源責任者轉知防火管理人（或指揮據點）。
- 3、地震發生時，自衛消防編組人員應立即指導病患或家屬等有關人員進行適當之避難行為。

三、地震發生後應採取下列安全措施：

- 1、於用火用電設備器具周遭之員工，應確認電（火）源安全無虞後，方可使用相關設備。
- 2、地震發生後如發生災害，於自身安全無虞下，應依自衛消防編組分工，進行救災。
- 3、如有受傷者，應列入最優先之救援行動，採取必要之緊急救護措施。
- 4、應蒐集相關資料地震資訊，適時通報建築物內部人員，如須採取避難行動，應告知集結地點俾集體前往避難處所。

#### 陸、瓦斯災害緊急處置

- 一、瓦斯洩漏時，應即關閉附近瓦斯開關，並嚴禁火源，同時立即通報瓦斯公司及 119，告知（場所名稱）之瓦斯洩漏位置（或樓層）及有無受傷人員（及人數）。並進行場所內廣播，其廣播範例如下：“這裡是（警衛室），現在於○樓發生瓦斯外洩。請立即關閉瓦斯開關、停止使用用火用電設備器具，並熄滅香煙等火源。各位來賓、家屬及患者請依照本院（所）人員之指示避難。”

二、緊急聯絡電話如下：

單位名稱	電話	單位名稱	電話
○○消防局	119	○○瓦斯公司	(○○)○○○○○○○○
○○警察局	110	單位主管	住宅：(○○)○○○○○○ 公司：(○○)○○○○○○ 行動電話：○○○○○○
○○電力公司	(○○)○○○○○○	○○保全公司	(○○)○○○○○○

柒、防災教育訓練

- 一、為提升防火知識、消防技術及震災之對應措施及宣導關於消防防護計畫之內容，防火管理人及相關職員應進行防火、防災相關教育訓練。同時，防火管理人應積極參加消防機關或防火團體舉辦之講習或研討，同時應隨時對內部員工辦理防火講習會或宣導會。
- 二、實施對象應包含新進人員、正式員工、工讀生、臨時人員、自衛消防編組人員、住院病患及相關人員。
- 三、進行防災教育之重點如下：
  - 1、徹底周知消防防護計畫內容及內部人員之任務。
  - 2、有關火災預防上之遵守事項，以及火災或地震發生時之各項應變要領。
  - 3、其他火災預防上必要之事項。
- 四、有關新進人員、正式員工、工讀生、臨時人員等之教育訓練之實施時期、實施對象及實施次數，依下表進行（住院病患及家屬視實際情形納入辦理）：

對象	時期	次數	實施者		
			防火管理人	防火負責人	火源責任者
新進人員	採用時	乙次	○		
正式員工	○月、○月	每年二次	○		
	早晨集會時機	視需要進行		○	○
工讀生 臨時人員	採用時	乙次	○		
	上班時	視需要進行		○	○

- 五、為強化自衛消防編組之應變能力，有關自衛消防編組人員之教育訓練，將結合員工、病患暨相關人員，每半年至少舉行滅火、通報及避難訓練乙次，且每次訓練之實施不少於四小時。本場所辦理相關訓練之規劃如下：

類	別	實施日期	內 容
部分訓練	通報連絡	○月、○月	假設災害發生時，應採取之通報連絡作為，包含場所內之人員通報及消防機關之通報等。
	滅 火	○月、○月	火災初期滅火要領，及進行滅火器、室內消防栓等之實際放射操作。
	避難引導	○月、○月	假設災害發生時，應採取之應變作為，包含避難指示、避難引導人員之配置及疏散內部收容人員等。
綜合演練		○月、○月	假設災害發生時，應採取之各項應變作為，包含狀況假設、起火地點之確認、通報連絡、初期滅火、形成區劃、避難引導、緊急救護及指揮聯繫等整體之災害初期應變措施等。
備考	<p>1. 部分訓練，係著重於單項動作之操作訓練；而綜合演練，係整合部分訓練進行整體之操作演練。</p> <p>2. 其它訓練演練，將視需要安排時間進行夜間（模擬）訓練、自衛消防隊各班之圖面模擬狀況訓練。</p>		

### 捌、附則

- 一、本計畫自○○年○○月○○日開始實施。
- 二、本計畫製作完成後如有變更時，應即填具附表二報當地消防機關。

管理權人職稱	姓名	簽章

附表一

防火管理人  遵用 (請勾選) 提報表  
 異動

受文者							
主旨		提報本場所防火管理人					
提報人		(簽名或蓋章)					
場所	名稱				電話		
	地址						
	管理權人	姓名			簽名 (或蓋章)		
		住址			身分證 字號		
防火管理人	遵用	姓名			簽名 (或蓋章)		
		身分證字號			出生日期	民國(前) 年 月 日	
		選派年月日			年	月	日
		職稱					
		接受講習機構					
		證書日期	年	月	日	證書文號	
	異動	姓名					
		異動日期			年	月	日
		異動原因					
綜合意見 (消防機關填寫)							

依消防法第十三條之規定辦理。防火管理人如有異動，應併同合格之替換人選，立即向消防機關提報。



附表三

消防防護計畫自行檢查表

依據消防法第 13 條及消防法施行細則第 13 條至第 16 條規定，防火管理人應製定消防防護計畫，並報請消防機關核備。此表係供防火管理人自行檢查，先行確認所製定之消防防護計畫內容是否適當，俟確認內容無誤後，再報請消防機關核備。			
<b>建築物概要</b>			
1. 用途_____			
2. 地上____層、地下____層			
<b>審核項目</b>	<b>審核內容( 確認事項 )</b>	<b>自行檢查</b>	<b>備考</b>
		<b>是</b>	<b>否</b>
<b>1. 管理權人及防火管理人</b>	1. 是否由管理權人決定防火管理人，並向消防機關提報？ 2. 防火管理人是否為管理監督層級之幹部？ 3. 防火管理人是否依法參加講習、持有證書？ 4. 防火管理人是否依法參加每 2 年之複訓？ 5. 消防防護計畫是否由防火管理人製定，並依規定向消防機關提報？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. 自衛消防編組</b>	1. 依法應實施防火管理之場所，其員工在 10 人以上時，至少編成滅火班、通報班及避難引導班？ 2. 自衛消防編組之組織圖是否製定？ 3. 各班之任務分工，是否明確訂定？ 4. 各樓層、各班之負責人及承辦人是否指定？ 5. 自衛消防隊之指揮據點是否確定其設置處所？ 6. 隊長及副隊長等重要幹部不在時，是否建立代理機制，並指定相關之代理人？ 7. 自衛消防編組之訓練計畫是否訂定？ 8. 是否針對自衛消防編組之訓練結果，製定相關報告書？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. 防火避難設施自行檢查</b>	1. 是否能掌握建築物防火避難設施，沒有疏漏？ 2. 各項設施是否已訂定檢查負責人及執行人員？ 3. 是否製訂自行檢查表格及執行期程？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. 消防安全設備維護管理</b>	1. 是否訂定消防安全設備之年度檢修申報計畫，並以此為基準據以實施？ 2. 是否指定專人或委託專業機構，定期檢查消防安全設備？ 3. 是否依檢修申報規定，定期委託檢修專業機構或專技人員，進行消防安全設備之外觀檢查、性能檢查及綜合檢查，並將檢查結果提報消防機關？ 4. 檢查結果確認不完全、缺點之處，是否改善？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. 火災及其它災害發生時之通報連絡、滅火行動及</b>	下列項目是否納入消防防護計畫中？ 1. 通報連絡 (1) 非自衛消防編組人員，發現火災時之通報內容及對象，是否訂定範例？ (2) 當火警自動警報設備之受信總機，顯示火災時，有關	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



審核項目	審核內容(確認事項)	自行檢查 是 否	備考																								
6. 實施通報、滅火及避難訓練	<p>1. 是否每半年進行一次訓練(可參考並填寫下表)?</p> <table border="1" data-bbox="499 349 1086 808"> <thead> <tr> <th>訓練類別</th> <th>實施日期</th> <th>備註</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>滅火訓練</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>通報訓練</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>避難訓練</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>安全防護</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>緊急救護</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>其它</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>綜合</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 是否對每次4小時之訓練製定時間表?  3. 是否訂定訓練負責人員,且確實地進行訓練?  4. 是否有個別訓練及綜合性訓練計畫?  5. 是否製定訓練實施計畫?</p>	訓練類別	實施日期	備註	滅火訓練			通報訓練			避難訓練			安全防護			緊急救護			其它			綜合			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
訓練類別	實施日期	備註																									
滅火訓練																											
通報訓練																											
避難訓練																											
安全防護																											
緊急救護																											
其它																											
綜合																											
7. 防災應變之教育訓練	<p>教育訓練實施計畫,應包含下列內容?</p> <p>1. 訓練師資、授課內容、受訓對象、實施期程是否訂定?  2. 進行教育訓練時,下列課程內容是否適合受訓對象?  (1)消防防護計畫之內容。  (2)人員應遵守事項。  (3)有關火災發生時之處理。  (4)有關地震之處理。  (5)有關防火管理之手冊。  3. 為提昇教育效果,訓練師資應為防火管理人本身或相關之各任務負責人,授課重點如下:  (1)防火管理人授課時,應就所定之消防防護計畫,進行通盤介紹,並就重點項目詳加說明。  (2)其他人員進行授課時,應對日常之火災預防及災害發生時之處理要點等具體事項,詳加說明。</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																									
8. 用火、用電之監督管理	<p>1. 為確保負責區域內之火源、電氣管理等之完善,是否訂定防火負責人及火源負責人?  2. 區域內之負責人,對火源、香煙處理及用火用電等,是否進行確認,並記載於檢查紀錄表?  3. 有無指定吸煙區域,並做好火源管理?</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																									
9. 防止縱火措施	<p>1. 針對能自由出入之場所,是否建立下列對策?  (1)整理、整頓,並除去容易產生死角之走廊、樓梯間、洗手台等之可燃物。  (2)物品之放置管理及雜貨倉庫之上鎖管理等。  (3)對員工或其它出入人員,要求配掛名牌,並強化人員之安全考核與監控。</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																									

審核項目	審核內容(確認事項)	自行檢查		備考
		是	否	
	(4)工作人員(包含臨時工作人員)應明確化,對不法進入者應加強監視。 (5)設置監控攝影設備,以排除死角,並在易縱火場所不定期巡邏,確立監控體制。 (6)內部裝潢、裝飾品等,使用不燃或防焰材質。 2. 上班時間以外,是否建立下列對策? (1)對建築基地或建築內部,實施禁止不當人員進入之防阻措施。 (2)負責火源及最後離開者,進行火源管理及確認上鎖。 (3)假日、夜間等巡邏體制確立,並進行放置可燃物場所之整理、整頓及保管場所之檢討。 (4)鑰匙妥善保管,不放置在出入口週遭等容易取得之處所,並進行保管場所之檢討。 (5)縱火頻繁之季節,是否進行加強巡邏等防處作為。 3. 下列場所之上鎖管理是否依下列注意事項,建立對策? (1)出入口、門窗及停車場之車輛等之上鎖確認機制。 (2)病房等處所等是否於退房後儘早實施上鎖。 (3)各樓層是否建立連絡體制。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. 場所之位置圖、逃生避難圖及平面圖	是否準備簡明易懂之各種圖面標示?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. 其他防災應變上必要事項	1 是否有定期辦理防火管理會議之機制? 2 夜間或重點時段,有無其它強化作為?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(消防機關填寫) 綜合意見				

自行檢查時,如有附表(件)或其它應說明事項,請於備考欄中註明,倘該場所無該欄所列項目,請以“△”註記。

附表四

自衛消防編組訓練計畫提報表

受文者						
主 旨	提報自衛消防編組訓練計畫（如附件）。					
提報人	管理權人：				（簽章）	
實施者	防火管理人：				（簽章）	
場 所	名 稱			電話		
	地 址					
訓 練	日 期					
	內 容	<input type="checkbox"/> 滅火訓練 <input type="checkbox"/> 通報訓練 <input type="checkbox"/> 避難引導訓練 <input type="checkbox"/> 綜合演練				
	種 類	<input type="checkbox"/> 白天人員之訓練 <input type="checkbox"/> 夜間人員之訓練 <input type="checkbox"/> 全體人員之訓練				
	參加人數	_____人	前次訓練日期	民國_____年_____月_____日		
	派員指導	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	消防車支援	<input type="checkbox"/> 需要_____輛 <input type="checkbox"/> 不要		
	其 他					
綜合意見 （消防機關填寫）						

1. 依消防法施行細則第十五條第五項之規定辦理，並應於實際訓練日期十日前，提報消防機關，消防機關於該場所實際進行訓練時，應派員前往查察，以確認業已報請消防機關核備之消防防護計畫，是否依規劃日期進行。
2. 為落實滅火、通報及避難訓練之實施，應結合自衛消防編組進行，故應製定自衛消防編組訓練計畫，由消防機關提供必要之指導。

附表五

現有建築物（場所）施工中消防防護計畫提報表

受 文 者				
主 旨		提報○○○○○○○○場所施工中消防防護計畫（如附件）。		
提 報 人		管理權人： (簽章)		
製 作 人		防火管理人： (簽章)		
場 所	名 稱		電 話	
	地 址			
變 更 日 期		年 月 日	變 更 原 因	
綜 合 意 見 (消防機關填寫)				

請於實際開工日期三日前(如為郵寄，以郵戳為憑)，向消防機關提報。

附表六

現有建築物（場所）施工中消防防護計畫自行檢查表

項 目	自行檢查		備 考
	有	無	
<b>一、施工作業及計畫</b>			
(一) 施工概要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(二) 施工日程表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(三) 施工範圍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(四) 有無消防設備無法動作情形	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(五) 有無避難逃生設備無法動作情形	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(六) 有無使用會產生火源之設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(七) 有無運用危險物品作業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(八) 聯絡人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(九) 緊急聯絡人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(十) 其他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>二、施工中之防火管理</b>			
(一) 預防火災	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(二) 互相聯絡機制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(三) 地震對策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(四) 自衛消防編組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(五) 通報消防機關	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(六) 逃生避難路線	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(七) 防火區劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>三、施工期間，施工人員之教育、訓練及施工中消防防護計畫之宣達</b>			
(一) 防災教育	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(二) 防災訓練	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(三) 告知施工中之消防防護計畫相關事宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>四、其它</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(消防機關填寫) <b>綜合意見</b>			

業者自我檢查時，如有附表或附件，請於備考欄中註明。倘該欄不需設置，請以“△”註記。

附件一

火災預防管理編組表

	防火負責人	火源責任者		
		場所	職稱	姓名
防火管理人 (000)	0樓 (000)			
	0樓 (000)			

一般注意事項

1. 不在出入口、樓梯間及避難通道堆積物品，並瞭解滅火器及室內消防栓等消防安全設備之位置。
2. 安全門周遭，應確保通暢，無妨礙安全間關閉之情形出現。
3. 經常整理用火用電設備之附近環境，不放置易燃物品。
4. 休憩場所及辦公室等處所，最後離開人員，應確實處理火源。
5. 規範員工於指定場所吸煙，並確實處理煙蒂。
6. 吸煙場所之煙灰缸、通道垃圾桶附帶之煙灰缸等處，應盛水以確保煙蒂熄滅。
7. 走廊、樓梯間、茶水間及盥洗室等易成為防火死角之地點，不放置可燃物。
8. 使用危險物品時，應獲得防火管理人之許可。
9. 如場所發生火災（或異常現象）時，應通報防火管理人及一一九，並採取適當之應變行動。
10. 進行建築物內外之整頓清理時，圾垃、紙箱等易燃物品，在規定時間以外，決不放置在戶外。
11. 電氣及瓦斯等用火用電設備（施）關閉開關後，應確保各個房間之安全後上鎖。
12. 火源責任者，應確實管理並負責區域之用火用電安全。
13. 各班之負責人員，應紀錄實際到課人數，並記載於辦公室之公告欄。
14. 其它易發生火災之情形，參考如下：
  - 稀釋劑、塗料等容易造成危險的物品，應禁止攜入。
  - 避難通道不得放置突出之平台、吊架等妨礙通行之物品及設備。
  - 使用明火或攜入危險物品時，應獲得防火管理人之許可。
  - 禁煙場所發現有人吸煙，應立即制止。
  - 場所內如有復健訓練等伴隨用火用電設備使用之情形，員工應加強此場所之巡視，並於使用結束後加強用火用電設備之檢查。
  - 如有異常狀況應立即告知防火管理人。

附件二

日常火源自行檢查表

實施人員		負責區域			檢查月份		
日期	週	實施項目					附記
		用火設備使用情形	電器設備配線	煙蒂處理	下班時火源管理	其它(可燃物管理等)	
1	四						
2	五						
3	六						
4	日						
5	一						
6	二						
7	三						
8	四						
9	五						
10	六						
11	日						
12	一						
13	二						
14	三						
15	四						
16	五						
17	六						
18	日						
19	一						
20	二						
21	三						
22	四						
23	五						
24	六						
25	日						
26	一						
27	二						
28	三						
29	四						
30	五						
31	六						
防火管理人處置情形暨簽章							

備 考：如有異常現象，應立即報告防火管理人。

符號說明：“O” ->符合規定、“V” ->立即改善後符合規定、“X” ->無法使用、損壞或未依規定且無法立即改善。

附件三

防火避難設施自行檢查紀錄表

實施人員		負責區域	
實施日時			
檢 查 重 點		檢查狀況 (處置情形)	檢查狀況 (處置情形)
1、安全門(防火門)之自動關閉器動作正常			
2、防火鐵捲門下之空間無障礙物			
3、樓梯不得以易燃材料裝修			
4、安全門、樓梯、走廊、通道無堆積妨礙避難逃生之物品			
5、安全門無障礙物並保持關閉			
6、安全門常關不上鎖			
7、樓梯間未堆積雜物			
8、避難通道有確保必要之寬度			
9、避難逃生路線圖依規定設在明顯處			
10、其它：			
狀況回報			
防火管理人處置情形暨簽章		管理權人處置情形暨簽章	

備 考：如有異常現象，應立即報告防火管理人。

符號說明：“O” ->符合規定、“V” ->立即改善後符合規定、“X” ->無法使用、損壞或未依規定且無法立即改善。

附件四

消防安全設備自行檢查表

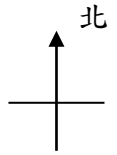
實施人員		負責區域	
設備內容	實施內容	檢查結果	日期
滅火器	1. 放置於固定且便於取用之明顯場所。 2. 安全插梢無脫落或損傷等影響使用之情形。 3. 噴嘴無變形、損傷、老化等影響使用之情形。 4. 壓力指示計之壓力指示值在有效範圍內。 5. 無其他影響滅火器使用之情形（如放置雜物）。		
室內消防栓	1. 消防栓箱門確實關閉，水帶及瞄子之數量正確。 2. 消防栓箱內瞄子及水帶等無變形、損傷等無法使用情形。 3. 紅色幫浦表示燈保持明亮。 4. 無其他明顯影響使用之情形（如放置雜物）。		
撒水設備	1. 無新設隔間、棚架致未在撒水範圍內之情形。 2. 撒水頭無變形及漏水之情形。 3. 送水口無變形及妨礙操作之情形。 4. 制水閥保持開啟，附近並有「制水閥」字樣之標識。 5. 無其他明顯影響使用之情形（如放置雜物）。		
火警自動警報設備	1. 受信總機電壓表在所定之範圍內或電源表示燈保持明亮。 2. 火警探測器無變形、損壞等無法使用之情形。		
火警發信機	1. 按鈕前之保護板，無破損、變形及損壞等影響使用之情形。 2. 無其他明顯影響使用之情形（如放置雜物）。		
緊急廣播設備	實際進行廣播播放測試，確保設備能正常播放。		
避難器具	1. 避難器具之標識，無脫落、污損等影響辨識之情形。 2. 避難器具及其零件，無明顯變形、脫無等影響使用之情形。 3. 避難器具周遭無放置雜物影響其使用之情形。 4. 下降空間暢通無妨礙下降之情形（如設置遮雨棚）。		
標示設備	1. 無內部裝修，致影響辨識之情形。 2. 無標識脫落、變形、損傷或周圍放置雜物等影響辨別之情形。 3. 燈具之光源有保持明亮，無閃爍等影響辨識之情形。		
狀況回報			
防火管理人處置情形暨簽章		管理權人處置情形暨簽章	

備 考：如有異常現象，應立即報告防火管理人。

符號說明：“○” ->符合規定、“V” ->立即改善後符合規定、“X” ->無法使用、損壞或未依規定且無法立即改善。

附圖一

(場所名稱)位置圖



比例：1：600

符號說明：



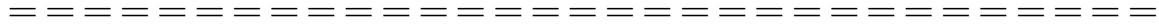
：(場所名稱)

瓦：瓦斯行

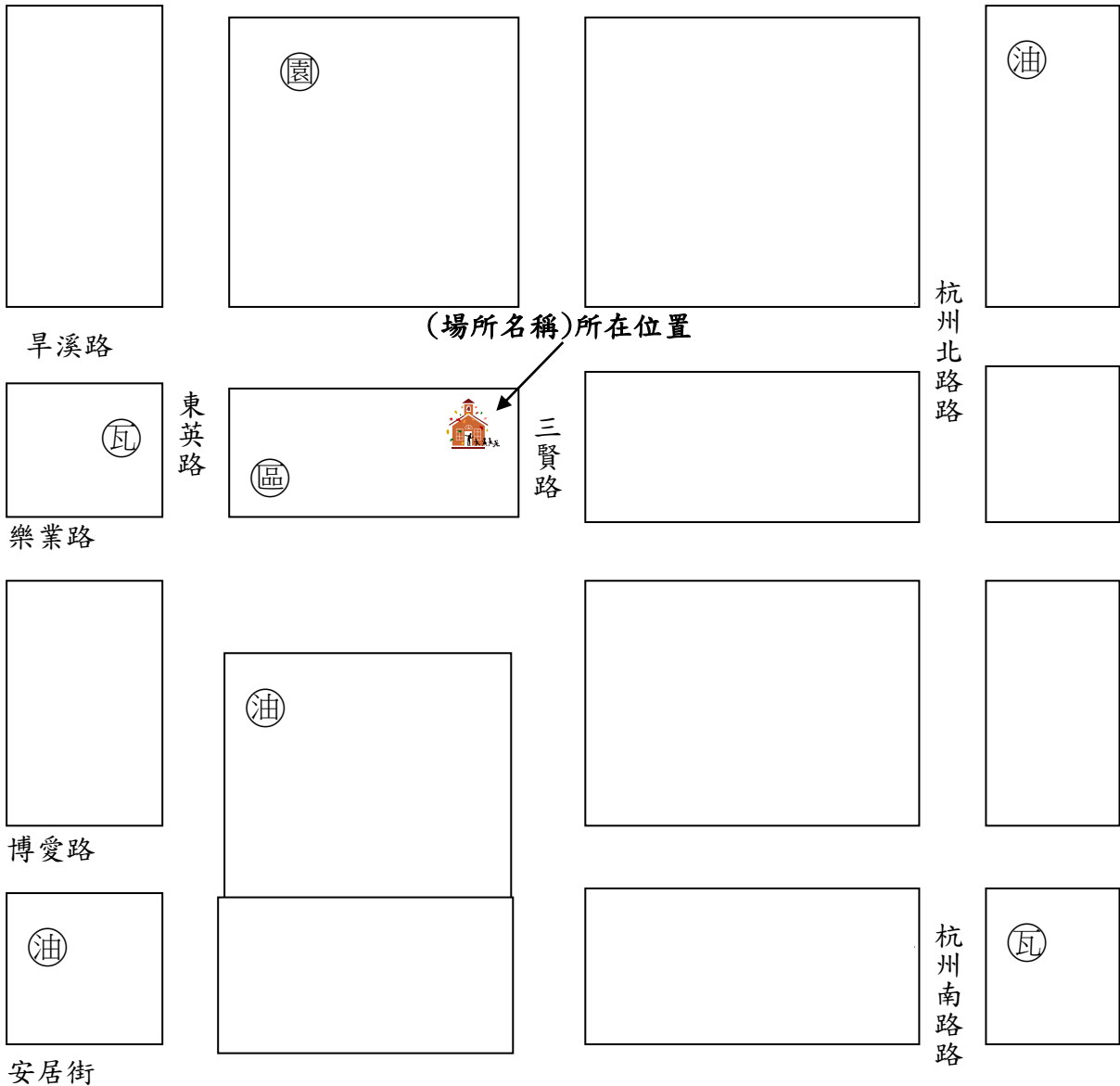
油：加油站

園：公園

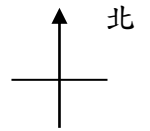
區：區公所



十甲西路 十甲東路




附圖二

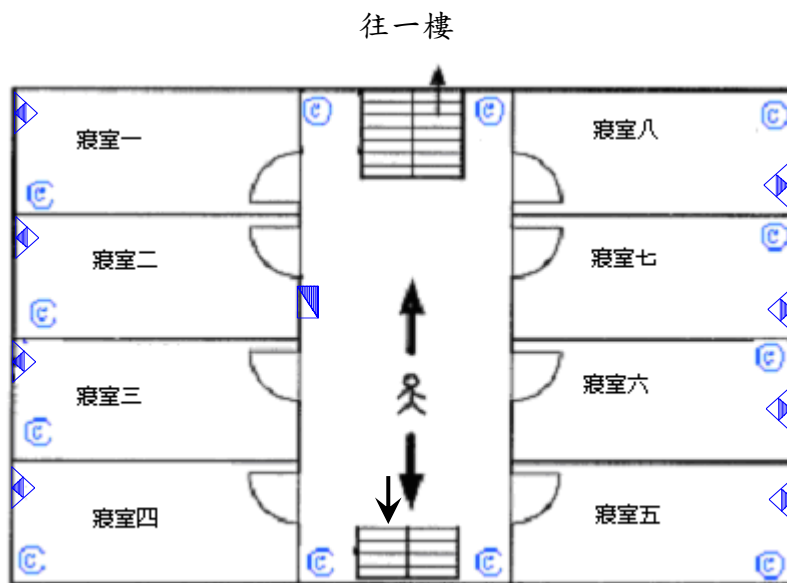
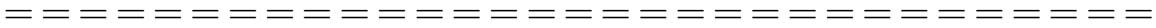


(場所名稱) (二) 樓平面圖暨逃生避難圖

比例：1 比 500

符號說明：

- ：滅火器
- ：室內消防栓
- ：緩降機
- ：樓梯



往一樓

註：平面圖及逃生避難圖可分別繪製，或合併繪製，另實際製作平面圖及逃生避難圖時，每一樓層均應製。



附件六

自衛消防隊裝備一覽表

類別	品名	數量	保管場所	備考
隊用裝備	滅火器(ABC)			
	火 鈎			
	繩索(30 公尺)			
	手提擴音機			
	收 音 機			
	醫 藥 用 品			
	建築物、設備圖說			
個人裝備	消 防 衣			
	安 全 帽			
	警 笛			
	手 電 筒			
	萬 用 鑰 匙			

1. 隊用裝備，應集中置於指揮據點（如警衛室、防災中心等經常有人之處所（如本案之辦公室），由自衛消防隊長保管及管理；個人裝備應由個人自行保管或集中管理。
2. 上述各項裝備，可自行增減。

附件七

夜間、假日自衛消防編組表

值班人員	任 務	人 員	任 務 內 容								
<p>隊 長 000</p> <p>執勤人員 000</p> <p>共 ## 名</p>	指 揮		<p>· 擔任初期消防活動之指揮工作，同時應掌握開始避難之決定、避難人員之確保及災害之狀況。</p> <p style="text-align: center;">重點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 引往起火場所之最短通道。</li> <li>· 引導至進出口。</li> <li>· 引導至緊急用昇降機。</li> <li>· 起火場所、燃燒物體及燃燒範圍。</li> <li>· 有無受困者、受傷者等。</li> </ul>								
	通 報		<p>1. 向消防機關報案並確認已報案。有關報案範例如下：  <u>報案範例</u>                      火災！在○路○段○巷○弄○號○樓                      附近有○○○○○○○○                      在○○樓的○○○燃燒。                      報案人電話：○○○-○○○○</p> <p>2. 向場所內部人員緊急廣播及通報。</p> <p>3. 聯絡有關人員。</p> <p style="text-align: center;">重點</p> <p>瓦斯公司：○○○○-○○○○                      保全公司：○○○○-○○○○                      電力公司：○○○○-○○○○                      公司主管：○○○○-○○○○</p> <p>4. 適當進行場所內廣播，應避免發生驚慌。  <u>緊急廣播例（重複二次以上）</u>                      這裡是（防災中心），現在在○○樓發生火災！○樓及○樓滅火班請立即進行滅火行動。避難引導班請依照配置位置就定位！各層火源責任者請將瓦斯關閉，並採取防止延燒對策。從業人員請讓電梯停在一樓！「各位顧客請依照引導人員之指示避難逃生。」請絕對不要搭乘電梯。</p>								
	滅 火		<p>運用區域內之滅火器、消防栓進行滅火工作。</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;"><u>滅火器</u></td> <td style="text-align: center;"><u>消防栓</u></td> </tr> <tr> <td>①拔安全插銷</td> <td>①按下起動開關</td> </tr> <tr> <td>②噴嘴對準火源</td> <td>②連接延伸水帶</td> </tr> <tr> <td>③用力壓下握把</td> <td>③打開消防栓放水</td> </tr> </table>	<u>滅火器</u>	<u>消防栓</u>	①拔安全插銷	①按下起動開關	②噴嘴對準火源	②連接延伸水帶	③用力壓下握把	③打開消防栓放水
<u>滅火器</u>	<u>消防栓</u>										
①拔安全插銷	①按下起動開關										
②噴嘴對準火源	②連接延伸水帶										
③用力壓下握把	③打開消防栓放水										
	避 難 引 導		<p>1. 大聲指引避難方向，避免發生驚慌。</p> <p>2. 打開緊急出口（安全門等）並確認之。</p> <p>3. 移除妨礙避難之物品。</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">重點</td> <td style="text-align: center;">必要裝備</td> </tr> <tr> <td>通道轉角、樓梯出入口應配置引導人員。</td> <td>· 各居室、避難出口之萬用鑰匙</td> </tr> <tr> <td>以起火層及其上層為優先配置。</td> <td>· 手提擴音機 · 繩索。</td> </tr> <tr> <td></td> <td>· 手電筒。 · 其他必要之器材。</td> </tr> </table> <p>4. 操作避難器具、擔任避難引導。</p> <p>5. 確認所有人員是否已避難，並將結果聯絡自衛消防隊長。</p> <p>6. 關閉防火門、防火鐵捲門、防火閘門。</p> <p>7. 緊急電源之確保、鍋爐等危險設施之停止供給運轉。</p> <p>8. 昇降機、電扶梯之緊急處置。</p>	重點	必要裝備	通道轉角、樓梯出入口應配置引導人員。	· 各居室、避難出口之萬用鑰匙	以起火層及其上層為優先配置。	· 手提擴音機 · 繩索。		· 手電筒。 · 其他必要之器材。
重點	必要裝備										
通道轉角、樓梯出入口應配置引導人員。	· 各居室、避難出口之萬用鑰匙										
以起火層及其上層為優先配置。	· 手提擴音機 · 繩索。										
	· 手電筒。 · 其他必要之器材。										

夜間編組如自衛消防（副）隊長未參與編組，應指定適當層級之人員擔任指揮人員。