新北市政府社會局委託辦理 111 暨 112 年度老人福利機構評鑑指標

機構類型： □養護型　□長期照護型

機構屬性： 私立小型

機構名稱： _____

評鑑委員： _____

委員類別：□管理　□護理 A　□護理 B　■社工　□環安

填表人(含職稱)： _____

填表日期：____年____月____日

機構關防

機構
負責人
用印

新北市 111 暨 112 年度委託辦理老人福利機構評鑑指標

社工組指標『B2-B8、B27、B30(九項)、D1-D9(九項)、E1-E3(三項)，共 21 項』

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	評分		委員意見
							機構	委員	
二級加強項目	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、擬定照護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。		□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	
	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。	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	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。	管理系統以衛生福利部社會及家庭署照顧服務管理資訊系統為主。	□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
			4.有專人維護。	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 face book 等方便民眾公開搜尋及瀏覽者。					
	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，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。		□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	
	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	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。		□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
				括照顧服務員)。 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。		□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	
	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	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	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，以指標公告日後之資料為主。	□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
			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。	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。					
	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	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，以指標公告日後之資料為主。	□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
			其需要(無家屬之服務對象除外)，提供支持服務並有紀錄。						
	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.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。 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。 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。 4.提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。 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。 6.有電視、音響、影音等適當之康樂設備，以及適當的	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 2.檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 3.檢視服務對象之照護紀錄。 4.檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。 5.請教服務對象日常如何使用各類輔具。 6.請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。	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。		□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
			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。						
	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。		□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
二級加強項目	D1	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	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。 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)。 3.對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析，並配合衛生福利部政策上傳照顧服務資料，且隨時更新內容。 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。	基本資料檢閱 現場訪談 1.與負責人員現場會談及操作。 2.檢閱服務對象資料之統計及分析相關文件。 3.檢閱機構個案資料管理系統之保密性。	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。	衛生福利部社會及家庭署照顧服務管理資訊系統為主。	□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	
	D2	與入住委託人訂立契約情形	1.應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2.契約應給予服務對象至少5天的審閱期。 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	文件檢閱 現場訪談 1.檢視契約資料。契約應核章完整。 2.與機構主任(院長)及服務對象會談有關契約內容事項。 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	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 □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
			不得記載之事項。 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。	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。 4.直轄市、縣市政府委託安置個案無需契約審閱期。 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。 6.緊急安置及保護個案無需簽契約書。					
	D3	服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形	1.訂有服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項。 2.前項注意事項應清楚告知服務對象及家屬並有紀錄，且於明顯處公告。 3.若有違反注意事項，應有處理或調整，並有紀錄。 4.依服務對象或家屬的狀況	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1.訪問服務對象有關生活注意事項內容。 2.如機構無違反注意事項個案，則視同	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。	□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
			或反應適時處理或調整。	符合基準說明第3項。					
	D4	服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形	1.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。 2.設置合適的意見反應/申訴管道。 3.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。 4.每年分析意見反應及申訴案件，留有紀錄及追蹤。	文件檢閱實地察看現場訪談 1.檢視意見反應及申訴處理流程。 2.實地觀察意見反應/申訴管道設置情形。 3.請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	有關基準說明第3項「申訴處理結果回覆申訴者，並有紀錄」及第4項「每年分析」部分，以指標公告日後之為資料為主；指標公告日前，有關申訴案件為「定期分析」。	□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	
	D5	尊重服務對象信仰情形	1.尊重服務對象宗教信仰。 2.服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。 3.有提供靈性關懷服務，並有服務紀錄。 4.設有簡易宗教設施，並可	文件檢閱實地察看現場訪談 1.檢視個別靈性關懷服務紀錄。 2.訪問機構服務對象。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	有關基準說明第3項「服務紀錄」部分，以指標公告日後之資料為主。	□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
			讓服務對象使用。						
二級加強項目	D6	居家情境佈置情形	1.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。 2.個人空間隱私之維護，監視器未設置於服務對象寢室及浴廁內。 3.床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。 4.允許服務對象可攜帶個人物品，佈置自己的空間環境，且不危及公共安全。	實地察看 1.現場察看服務對象之個人物品擺放情形。 2.現場察看機構個人空間是否具隱私性。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。		□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	
	D7	服務對象財物管理及死亡遺產處理情形	1.訂有服務對象財物管理(如退休金或零用金代墊、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。 2.清楚告知服務對象及家屬相關規定並有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構提供財產管理之資訊、編組、執行(保管、提領、發還)及稽核等紀錄、相關文件表單。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1項，且第2項部分符合。 B.符合第1、2項。 A.完全符合。		□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
			3.有專人協助處理且有紀錄。	2.現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。 3.機構的角色主要是提供相關資訊與協助，並非實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。 4.無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視： (1)親屬關係建立及服務對象生前筆跡、書信等資料之完整性。 (2)查察遺產管理作業各項流程是否完整與如期辦理。					

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	評分		委員意見
							機構	委員	
	D8	提供緩和醫療及臨終照護措施	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。 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。 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。 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。 5.協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄	現場訪談 文件檢閱 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。 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。 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。	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。	1.有關基準說明第1項至第3項以指標公告日後之資料為主。 2.有關基準說明第3項部分，若無實際案例，視為符合。	□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
	D9	辦理服務滿意度調查情形	1.每年至少辦理1次不具名滿意度調查。 2.滿意度調查包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。 3.有調查分析報告。 4.依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱調查問卷及改善方案內容。 2.與家屬或服務對象訪談。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1、2項。 B.符合第1、2、3項。 A.完全符合。		□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	

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	評分		委員意見
							機構	委員	
	E1 管理組委員主責評分	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.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。	第 1 次接受衛生福利部評鑑者，以機構接受地方政府最近 1 次評鑑之建議改善事項為主；亦未曾接受地方政府評鑑者，本項不適用。	□E □D □C □B □A	□E □D □C □B □A	
	E2 管理組委員主責評分	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)、特殊族群創新照護服務模式、配合(參與)政策或試辦等相關計畫(獨力倡導、協助安置住民及防災演練等)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.防火管理制度依法進行每年2次訓練中，至少包含1次演練及驗證。 4.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，			

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	評分		委員意見
							機構	委員	
						且有演練之腳本、過程、演練後之檢討會議及檢討修正方案。 5.收治照護愛滋感染者且符合以下3項： (1)訂有相關標準作業流程(SOP)。 (2)設有基礎設備及人員訓練 (3)實際收治個案。			
	E3 管理組委員主責評分	評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。 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。 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。	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。			