

112年度老人福利機構評鑑 暨品質提升卓越計畫說明會

社工類 評鑑暨卓越指標

桃園市政府社會局老人福利科
日期：112年5月8日

綱要 (一)

類別	指標編號	指標內容	備註
卓越指標	4.2.3	外籍看護食宿照顧	
	1	配合主管機關填報系統資料	同評鑑指標B3
	4.3	服務對象團體或社區活動辦理情形	同評鑑指標B6
評鑑指標	B2	個案服務計畫與評值及管理情形	二級加強項目與護理共評
	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	服務對象團體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	與護理A委員共評
	B30	依服務對象個別需要提供適宜餐具及容器情形	

綱要（二）

類別	指標編號	指標內容	備註
評鑑指標	D1	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	二級加強項目 與B3 相關
	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	二級加強項目
	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	



A、經營管理效能

卓越指標

指標編號	指標內容	基準說明	評該內容	備註
4.2.3	外籍看護食宿照顧	對於外籍看護有食宿之規劃	1.工作人員名冊(▲表4-1)	
			2.原始申請外籍看護計畫相關資料	



B、專業照護品質

評鑑指標

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
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。	*與護理委員共評

重點 _ 個案記錄

- ▶ 基本資料：
- ▶ 家系圖及生態圖、疾病史
- ▶ 生命旅程圖：
- ▶ 社心評估資料：認知能力、人格特質、行為情緒、溝通、行動、人際關係、日常生活習慣、健康狀況、財務與保險、社會支持、休閒\娛樂興趣、優點及待加強之處)
- ▶ 環境適應輔導
- ▶ 訪視記錄單：s,o,a,p

評鑑指標

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
	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。	管理系統以衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統子系統為主。



衛生福利部
長照機構暨長照人員
相關管理資訊系統



最新消息 HotNews

系統客服專線：02-7714-3958

系統訊息：長照人員無需登入系統即可查詢積分(長照人員無帳號密碼)，積分查詢流程請參考連結
<https://tinyurl.com/2p966sxs>

系統訊息：若積分查詢時有疑問(查不到積分，時間重疊....等)，請至「長照人員繼續教育注意事項」
 確認處理方法，連結：<https://tinyurl.com/yt8faxdf>

系統登入 Login

帳號

密碼

驗證碼 213764 請輸入驗證碼



衛生福利部
長照機構暨長照人員
相關管理資訊系統

子系統入口

機構管理

包含：OG-機構管理

人員管理

包含：OP-人員管理

老人福利機構管理

包含：SCO-老福舊系統資料
查詢，SC-老福機構管理

卓越指標

指標編號	指標內容	基準說明	評核內容	備註
1	配合主管機關填報系統資料	1. 於「長照機構暨長照人員管理資訊系統」建置機構基本資料、住民名冊、服務人員名冊。 2. 每月定期進行系統資訊維護，以達資料正確性。	於衛生福利部「長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」建置機構基本資料、工作人員名冊、住民名冊。且每月定期進行系統資訊維護，以達資料正確性。	1. 本項指標檢閱老人福利機構管理子系統為主。 2. 附工作人員名冊(▲表4-1)、住民名冊(▲表1-1)。



衛生福利部
長照機構暨長照人員
相關管理資訊系統



最新消息 HotNews

系統客服專線：02-7714-3958

系統訊息：長照人員無需登入系統即可查詢積分(長照人員無帳號密碼)，積分查詢流程請參考連結 <https://tinyurl.com/2p966sxs>

系統訊息：若積分查詢時有疑問(查不到積分，時間重疊....等)，請至「長照人員繼續教育注意事項」確認處理方法，連結：<https://tinyurl.com/yt8faxdf>

系統登入 Login

帳號

密碼

驗證碼

| [忘記密碼?](#)

衛生福利部
長照機構暨長照人員
相關管理資訊系統

子系統入口

機構管理
包含：OG-機構管理

人員管理
包含：OP-人員管理

老人福利機構管理
包含：SCO-老福舊系統資料查詢，SC-老福機構管理

重點提示 _

完整防駭、防毒、資料外洩通報

► 網頁上公告 _ 收費標準

標準收費包含：

例如：多人房的收費標準，雙人房的收費標準，單人房的收費標準
營養費，其他耗材費等

每月除基本收費外可能會增加的費用，如緊急就醫的車資，超出的醫療耗材等
之非用。

► 資訊管理規範及安全管理機制

機構有幾台電腦，每台電腦的功能，有幾套系統，何人管理，電腦網頁資訊更新多久一次，是否固定維護及如何進行，是否有定時備份，如何備份，管理等。

► 電腦維修時，如何處理電腦內之人事資料，個案資訊不會外洩等

評鑑指標

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
	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。	

評鑑指標

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
	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(亦包括照顧服務員)。 4. 檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。	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。	

評鑑指標

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
	B6	服務對象團體或社區活動辦理情形	- 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。 - 有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動。 - 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 - 檢視社交、活動辦理紀錄。 - 請教服務對象參與社交、活動之情形。 - 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。	

卓越指標

指標編號	指標內容	基準說明	評核方式 / 操作說明	備註
4.3	服務對象團體或社區活動辦理情形	1. 訂有辦理各類文康活動或團體工作年度計畫，內容多元涵蓋動態及靜態活動，並符合服務對象需求，且有鼓勵服務對象參與之策略。	1. 訂定文康活動或團體工作年度計畫(含鼓勵服務對象參與之策略)，並有專人負責。	
		2. 有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動。	2. 規劃服務對象參加個別、團體、社區活動清單。	
		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)，且應評值團體活動對服務對象的助益。	3. 團體活動辦理紀錄： (1)活動辦理時間 (2)參加成員 (3)活動內容 (4)活動過程 (5)量與質之評值成果 (6)活動照片	

活動的安排

- ▶ 討論性活動
- ▶ 緬懷活動
- ▶ 教育性的活動
- ▶ 身體鍛煉活動
- ▶ 表演性活動
- ▶ 季節性活動
- ▶ 桌上遊戲

(朱佩蘭，安老與社會工作)

重點提示

► 年度計畫書

目的：

目標：

活動安排的型態：

活動安排的時間表：

每個活動的主要進行的人員分配：

活動後的紀錄：

活動產生的經費預估：

活動後記資料整理：

評鑑指標

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
	B7	社區資源聯結及運用情形	- 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。 - 接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 - 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)。 - 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 - 檢視機構之社區相關服務網絡。 - 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。 - 社區提供之設施設備。 - 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，以指標公告日後之資料為主。

評鑑指標

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
	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，以指標公告日後之資料為主。

評鑑指標

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
	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。	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。	*與護理 A委員共 評

評鑑指標

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
			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。			

重點提示

- ▶ 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

機構要有明文規定的措施及需有辦法。

1. 例如：管灌住民如何訓練拔管，臥床，行動不便住民如何訓練肌力，鼓勵住民下床（一天幾次，一次多久等），多久評估一次身心狀態，安排提供特殊輔具或請家屬提供。
- 2 機構備有：復健器材，學步機等
3. 使用超過幾次，給於什麼獎勵等之措施。
4. 辦法中也要提到相關特殊器材或工具的更新及維修維護等措施。

評鑑指標

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
	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。	



D、個案權益保障

評鑑指標

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
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。  	管理系統以衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統為主。

重點提示 _

當個人資料檔案成為資料之記錄，那麼輸入、儲存、編輯、更正、複製、檢索、刪除、輸出、連結或內部傳送，其安全性為何。

- ▶ 定義：個資含括的範圍
- ▶ 各職類職權為何？
- ▶ 社工於個人電腦之個案資料，機構如何進行管理。
- ▶ 當人員離職時，何時進行權限及信箱的刪除，誰負責等。
- ▶ 肖像權同意書，用途為何，借用標準及流程。

評鑑指標

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
	D2	與入住委託人訂立契約情形	- 應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 - 契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期 - 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。 - 當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。	文件檢閱 現場訪談 - 檢視契約資料。契約應核章完整。 - 與機構主任(院長)及服務對象會談有關契約內容事項。 - 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。 - 直轄市、縣市政府委託安置個案無需契約審閱期。	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。	

評鑑指標

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
				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。		

評鑑指標

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
	D3	服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形	- 訂有服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項。 - 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。 - 若有違反注意事項，應有處理或調整，並有紀錄。 - 依服務對象或家屬的狀況或反應適時處理或調整。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 - 訪問服務對象有關生活注意事項內容 - 如機構無違反注意事項個案，則視同符合基準說明第3項	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。

評鑑指標

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
	D4	服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形	- 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。 - 設置合適的意見反應/申訴管道。 - 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 - 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 - 檢視意見反應及申訴處理流程。 - 實地觀察意見反應/申訴管道設置情形 - 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，以指標公告日後之資料為主；指標公告日前，有關申訴案件為「定期分析」

評鑑指標

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
	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，並可讓服務對象使用。	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。

評鑑指標

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
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。	

評鑑指標

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
	D7	服務對象財物管理及死亡遺產處理情形	- 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。 - 清楚告知服務對象及家屬相關規定並有紀錄。 - 有專人協助處理且有紀錄。	文件檢閱現場訪談 - 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。 - 現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。 - 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。	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。	

評鑑指標

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
				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。		

評鑑指標

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
	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。

評鑑指標

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
	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。	

社工條文重點整理：

- ▶ 聘用外籍看護工：尊重其飲食文化，提供友善的居住環境，提供其語言的工作照顧指引等
- ▶ 個案記錄方面：社工評估並整合護理及其他專業的評估內容訂定未來的照顧計畫，落實執行（PDCA循環概念）。
- ▶ 機構資訊系統：除配合衛福部管理系統，還要注意機構本身系統的安全，管理，及其他專業人員的電腦個資問題的管理。
- ▶ 團體工作的推動：計畫書中需有活動類型，預計執行時間，活動成呈辦人員，產生之經費預算，結合哪些社會資源，鼓勵或獎勵活動參與措施等。
- ▶ 連結社會資源需每年更新，並註明更新日期。
- ▶ 對於家屬方面，社工要有與家屬互動的紀錄，並訂定家屬參與衛教及鼓勵措施。
- ▶ 機構需備有如復健工具，生活輔具及訂定鼓勵，協助增進住民自我照顧的能力策略或辦法。
- ▶ 落實滿意調查，彙整家屬，住民之意見，及分析住民等基本資料，共同檢討分析並提出對住民有益之建議。
- ▶ 環境方面，不僅要注意安全性外，也須留意個人隱私，並尊重住民需求等。
- ▶ 照顧住民需全方位思考如食安，靈性照顧，私人財物安全，提供成長衛教如安寧療護，病人自主權利等資訊。

謝謝聆聽