

第 11 次身心障礙福利機構實地評鑑

機構編號：3-05

評鑑日期：112 年 07 月 03 日

受評機構名稱：臺北市政府社會局委託中華民國腦性麻痺協會經營管理臺北市三玉啟能中心

一、機構簡介

臺北市三玉啟能中心於 107 年 3 月 1 日成立，為身心障礙全日型的住宿生活照顧機構，核定服務人數 70 人。

(一) 服務對象：設籍臺北市 6 個月以上，年滿 18-65 歲並領有政府核發之第一類、第七類或第一類合併第七類重度以上身心障礙手冊或證明之人士。

(二) 服務內容：

1. 生活照顧服務：生活服務員提供個人衛生、飲食、起居、單位整理等生活支持服務照顧與協助。
2. 復健與休閒生活安排：教保員提供個別化支持、生活功能復健與休閒娛樂等活動。
3. 專業治療：聘請專業團隊提供職能、物理、戲劇等專業治療。
4. 護理保健服務：護理人員提供身體及精神狀況評估、給藥治療、健康管理與健康促進、衛生教育、心理支持等服務。
5. 社工服務：社工人員提供社會資源連結、家庭需求評估與諮商、權益維護及心理支持等服務。

二、委員意見與建議

(一) 優點

◎專業組別：行政組織及經營管理

1. 無

◎專業組別：會計及財務管理

1. 人員的辛苦還是有被肯定。

◎專業組別：環境設施及安全維護

1. 無

◎專業組別：專業服務

1. 設有專業團隊合作辦法，且有教保人員、醫護人員和治療人員之編制。
2. 專業人員積極改善專業團隊服務流程並自我增能。

◎專業組別：權益保障

1. 無

(二) 應改進事項

◎專業組別：行政組織及經營管理

1. 1102. 針對工作會議追蹤事項未列管考。
2. 1103. 服務人數未達八成。
3. 1104. 新進人員體檢報告超過三個月或體檢報告僅離到職日兩天提供，員工兩年一次體檢。
4. 1105. 人員流動率高新人須落實執行。
5. 1106-1. 部分月份人數不足。
6. 1106-2. 部分月份人數不足。
7. 1106-3. 部分月份人數不足。
8. 1106-4. 部分月份人數不足。
9. 1107. 未將身權法第 75 條對象列入通報流程。
10. 6101. 訂有辦法但無實際執行佐證資料及改進意見未納入下年度。
11. 6202. 僅部分有改善。

◎專業組別：會計及財務管理

1. 會計制度科目分類與會計制度不符，捐贈收據與捐贈明細表與帳表不一致。

◎專業組別：環境設施及安全維護

1. 除了遴用合格的防火管理人，應明訂防火管理的事項、規定與負責執行的人員，方為制度，請加強。
2. 自主用電設備檢查的方式和紀錄表，應修正改進。
3. 應進行防火及避難安全風險自主檢核，而後針對機構特性，擬定疏散策略，緊急應變計畫；緊急應變計畫應明確規範應變工作事項及人員編組，任務分工。
4. 應按不同情境擬定火災緊急應變演練的腳本，並據以實施演練，演練紀錄應加強整理。
5. 緊急避難平面圖張貼的方向須相對應於看圖者的方向，應加強安排工作人員的防救災教育訓練。
6. 機具及儀器設備的管理維護辦法不完整，應補強。
7. 污物處理辦法應按感染管控的目的，做補充和修正；污物處理室內應完整備置所需使用的器具。

◎專業組別：專業服務

1. 4102. 雖已有數個評估工具，但是評估工具的實用目的、時機和結果使用宜再確認，宜訂定符合個案能力或現況的評估工具。
2. 4201. 雖有專業團隊合作模式（辦法）並有教保人員、治療師、護理人員等相關專業，惟專業團隊合作僅限於非正式交流。另外，未設有督導機制，雖有外部專業人員指導，但未建立定期督導機制。
3. 4202. 活動器材數量少，且個案能自行使用活動器材少。
4. 4203. 有個案行為支持之相關表單且有部分落實，惟後續處理追蹤機制未完全落實。

5. 4204-A. 作息以團體活動為主，體能與休閒活動較單一。
6. 4205. 空間寬敞，惟空間使用可再靈活規劃，另外，人力規劃可再彈性調整。
7. 4301. 定期健檢後續追蹤僅 110 年以後較核實完成，以前年度未落實。
8. 4303. 個別化飲食，特殊生理如痛風服務對象，實際服務中未有控管紀錄。
9. 4305. 意外傷害事件 106-107 年明顯未落實，接續事件雖有統計分析，然並未形成改善建議，僅個別討論。
10. 4401. 社區資源結合適應活動，想法規劃較不足。
11. 4402. 訪視評估需求未落實，家庭服務面向不足。
12. 4403. 親職教育活動紀錄檢討不完整。

◎專業組別：權益保障

1. 5101.
 - (1)支持服務對象參與決定缺乏紀錄佐證；建議支持參與應在日常生活各事項目中進行，支持服務對象在活動選擇、電影選擇、小夜活動選擇等服務，應留有服務紀錄，且紀錄中應載明支持的提供方式及結果。
 - (2)建議應有服務對象自治組織的成立，並訂定辦法及提供支持，且應定期辦理會議。
2. 5102.
 - (1)個案資料借閱辦法過於簡略，對於資料查閱的方式及權限與查閱資料的保管及使用方式等未有明確的文字規範，建議單位應重新檢視辦法，充實相關規定。
 - (2)監視器使用管理辦法及監視錄影系統管理辦法如果目的都在維護服務對象權益，建議可以重新整理彙整成一份辦法，以避免發生規定間的扞格。
3. 5103. 工作獎勵金不是薪水，辦法不宜出現月薪字眼；另重要的是支持自主，單位服務對象能參與有作業者少於 1/4，建議獎勵辦法不宜只有考量提供獎勵金，而要思考獎勵制度的設計，以支持服務對象盡可能參與日常生活活動當中，達促進自主的目標。

(三) 其他建議事項

◎專業組別：行政組織及經營管理

1. 機構評鑑資料需了解指標內涵準備檔冊，以利委員查閱。

◎專業組別：會計及財務管理

1. 個別報表金額應事先過濾互相勾稽。

◎專業組別：環境設施及安全維護

1. 冷凍冷藏設備的溫度檢查紀錄方式不佳，宜改進。

◎專業組別：專業服務

1. 個別化服務計畫：宜依據現行執行情形來建立個別化服務計畫辦法或流程，另外建議訂定明確家長期待之落實機制。
2. 評估工具：宜訂定符合個案能力或現況的評估工具。

3. 團隊合作：團隊合作之辦法宜具體指出專業合作的次數、頻率、方式，或是合作的時機。另外建議訂定內外督導機制並落實。
4. 活動及器材：活動器材數量宜增加，並且提昇個案使用活動器材的機會及時間。宜規劃符合服務對象個人需求之課程並適時調整。
5. 空間規劃：部分空間規劃可考量服務對象使用的便利性。
6. 工作人員流動幅度大，相關服務易有中斷，人員維繫首要之事。

◎專業組別：權益保障

1. 5101. 支持服務對象參與要更有彈性及設計，要先跳脫被能力限制的迷思，生活的參與在每一天當中都有無數次的機會，從建立認知的連結開始，提供更多探索的機會，才能影響服務對象的參與改變，服務紀錄中要載明支持目標及策略與支持結果。
2. 5103. 服務對象個人物品及使用的狀況可以透過影像照片來為佐證，也可以實地查訪的時候進行說明，都是可以在評鑑時做為佐證呈現的方式。
3. 5104.
 - (1)建議要擴大服務對象參與，不要依能力限制了參與的機會；服務使用者代表可以由服務對象來票選。
 - (2)權委會的紀錄應有確認前次執行追蹤的部份，建議可以列表載明議題時間、決議、決議的執行摘要、決定，讓議程簡捷但能有重點。
4. 5105. 建議滿意度結果分析及檢討改善作為可列入定期向權委會及家長會報告的事項，以回應家長屬期待。
5. 5106. 建議受監護宣告之服務對象在召開 ISP 會議前可以通知市府監護人派員出席參與。