

114臺北市老人公寓及住宅續約評鑑指標

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
壹、顧客構面							
一、顧客招納							
A1.1 服務人數 (社工)	A1.1.1 住民住房率	實際入住間數(含已簽約尚未入住者)占總核定間數每月平均比率。	90% 以上	80% 以上 未達90%	65% 以上 未達80%	未達65%	
	A1.1.2 保障弱勢長者 優先入住	弱勢長者入住率。	15% 以上	10% 以上 未達15%	5% 以上 未達10%	未達5%	
A1.2 設施使用 率 (社工)	A1.2.1 提供多樣化活 動，讓住民選 擇活動的參與	1.每週至少5個半天規劃有2種以上活動可供選擇，活動涵蓋動態與靜態。 2.針對住民提供個別化活動之計畫及提供個別及團體活動之機會。 3.團體活動應有活動計畫書及活動評估紀錄。 4.每年至少規劃或連結資源舉辦1次戶外活動。	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合	

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
A1.3 宣導活動 次數 (社工)	A1.3.1 製作簡介、出版刊物(會訊)及辦理活動，介紹各項服務內容及專業知識，以增進家屬、社會人士及相關服務工作人員對住宅(公寓)的認識	<ol style="list-style-type: none"> 1.服務簡介內容完整(包含服務內容及收費標準)，並應與社會局核備之服務內容相符。 2.服務簡介放置櫃台提供民眾參考或主動寄發提供民眾參閱。 3.至少每半年出版會訊或刊物及每年辦理一次活動(如活動設攤、研討會、專業講座等)。 4.有服務單位網頁介紹服務內容(含收費標準)與社會局核備之內容相符。 	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合		子項第3點酌修文字。
二、顧客滿意度								
A2.1 整體顧客 滿意度及 改進措施 (社工)	A2.1.1 辦理服務滿意度調查情形	<ol style="list-style-type: none"> 1.每年辦理2次滿意度調查。 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。 	4項符合	3項符合	2項符合	0項符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
	A2.1.2 與入住住民訂立契約情形	1.應與每位入住住民皆訂立契約(經社會局核備)且內容填列完備。 2.符合衛生福利部(原內政部)安養定型化契約有關審閱期及應記載、不應記載事項之規定。 3.收費標準符合社會局契約規定且額外收費項目作為契約附件。	3項符合			其中1項不符合		
A2.1 整體顧客滿意度及改進措施(社工)	A2.1.3 對新進住民是否提供環境、人員、權利、義務之說明及適應輔導措施	1.訂有新進住民適應輔導措施(含環境認識與權益介紹的流程與辦法) 2.一週內完成每位新進住民環境適應輔導評估(如生理、心理調適輔導及興趣評估)。 3.所有住民皆有後續輔導追蹤紀錄。 4.輔導評估及追蹤紀錄由主	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
		任、護理或社工人員負責。						
	A2.1.4 協助住民增加 互動、適應團 體生活的策略 及相關活動	1.有專人負責並引導各類工作 人員參與，且工作人員會主 動與住民互動。 2.有鼓勵住民、家屬參與團體 互動的方法。 3.有鼓勵住民互動參與之評估 紀錄。	3項符合	2項符合	1項符合	0項符合		
三、顧客投訴								
A3.1 申訴處理 及改善情 形 (社工)	A3.1.1 住民(家屬)申 訴意見反應辦 理情形	1.訂有意見反應及申訴處理辦 法、流程，並張貼於機構明 顯處。 2.於合適處設置意見箱。 3.明確告知住民或家屬申訴管 道及處理流程。 4.專人處理意見反應及申訴案 件，並定期分析，留有紀 錄。 5.社會局人民陳情、檢舉案件 應依時回報改善情形並積極	完全符合	4項符合	1-3項符合	0項符合		

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
		改善。					
四、其他服務品質證明							
A4.1 主管機關 評鑑(督 考)或考核 (行政)	A4.1.1 前次評鑑(督 考)或考核建 議事項執行情 形	1.針對前次評鑑(督考)之建議 事項擬訂具體執行措施。 2.確實執行，並有成效或說明 無法達成目標之原因。	完全符合		第1項符合	第1項不符 合	
	A4.1.2 創新措施及執 行情形	1.具有創新模式、策略或連結 方式。 2.上述創新措施具有成效。	完全符合	訂有2項	訂有1項	0項符合	
	A4.1.3 自殺防治機制 工作建置情形	1.工作人員專業訓練的內容包 括自殺防治知能及教育訓 練。 2.老人住宅(公寓)自殺防治環 境(軟、硬體)管理措施及工 作人員關懷機制。 3.訂有自殺事件通報/轉介機 制與流程。 4.落實相關流程與機制，並配 合網絡合作服務(如：實際	完全符合	訂有2項	訂有1項	0項符合	

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
		接觸個案評估問題及需求，依既有資源先行提供服務/轉介相關資源單位知會個案，避免個案因防衛而拒絕服務/轉介前與受轉介單位討論，合作處遇/轉介資料確保個資與案情正確性)。						
	A4.1.4 提供生命教育及減緩老化作為	1.訂有生命教育計畫(包含長者及工作人員)，開設講座、課程及辦理團體活動，以提升生命意義，防治自殺發生。 2.推動及宣導預立遺囑及安寧緩和條例等項目。 3.定期且持續辦理健康體能促進活動。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		
	A4.1.5 依社會局規定設置監視器作業規範且落實	1.訂定監視錄影設備設置及資訊管理利用規定。 2.經社會局備查，向服務對象宣導且工作人員均熟悉程序	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
	執行	3.落實執行監視器管理，應設有專責人員定期檢查及保養維護設備，並應作成紀錄及妥善保存至少一年。另影音資料，應至少保存三十日，資料之查閱應作成紀錄，不得任意刪除資料。						
貳、內部流程								
一、設施及環境安全維護管理								
B1.1 設施及環境安全管理及維護保養 (環安)	B1.1.1 建物及設施設備定期檢查及維修紀錄規範情形	1.訂定完整之物業管理計畫，並已函報社會局備查。 2.訂定設施設備維護規範並確實執行。 3.具定期檢查及維修紀錄(電梯、機電設備及消防設備每6個月1次，醫療器材、緊急呼叫鈴及冷氣空調每3個月1次)。 4.依契約規定履行善良管理人注意義務維護保管社會局提	完全符合			其中1項不符合		

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
		供之設施設備，如有毀損或滅失，主動負修繕及賠償責任。					
	B1.1.2 住房設施安全 控管	1.定期進行用電安全檢查及維護，並備有紀錄。 2.因應長者需求，提供住房安全之環境及設施。 3.辦理住房設施使用安全說明，並備有紀錄。	完全符合	2項符合	1項符合	第1項 不符合	
	B1.1.3 儲藏設施設置 情形	1.具有輔具或傢俱、個人物品及消耗性物品之儲藏空間。 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。 3.各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊 4.定期盤點並有紀錄。	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項 不符合	
B1.1 設施及環 境安全管	B1.1.4 餐廳設備、環 境清潔衛生情	1.餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 2.餐廳之設施設備、動線，可	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項 不符合	

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
理及維護 保養 (護理)	形	<p>滿足服務對象之需求。</p> <p>3.設置區位符合便利性。</p> <p>4.餐廳環境美化。</p>						
B1.1 設施及環 境安全管 理及維護 保養 (環安)	B1.1.5 消防安全設備 設置、檢修申 報及管理情形	<p>1.最近一年消防主管機關檢查合格並備有證明。</p> <p>2.建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責，操作消防設備無故障且無失效情形。</p> <p>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。</p>	完全符合	2項符合	1項符合	第1項 不符合		第2項現場抽測2-3名工作人員
	B1.1.6 訂定符合單位 特性及需要之 緊急災害應變 計畫及作業程 序，並落實演 練	<p>1.對於火災、風災、水災、地震等緊急災害，訂有符合單位與災害特性之緊急災害應變計畫及作業程序。</p> <p>2.完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當之人力調度及緊急召回機制。</p> <p>3.機構避難平面圖示應明顯適</p>	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項 不符合		

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
		當。 4.應每年實施，緊急災害應變 演練2次。					
二、營運管理流程							
B2.1 營運時間 (社工)	B2.1.1 提供服務時間	依委託經營管理契約規範， 24小時均有人值班及提供服 務	完全符合			不符合	
B2.2 活動舉辦 (社工)	B2.2.1 社區資源聯結 及運用情形	依長者需求，建立3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)，並持 續提供住民服務或活動。	完全符合	引進2處	引進1處	引進0處	
B2.3 服務提供 (護理)	B2.3.1 提供住民自炊 服務	1.設置自炊廚房。 2.廚房設備符合自炊需要(含 冷藏、保溫設備)。 3.訂有自炊管理規範，開放時 間與使用規則符合長者需 要。	每項均符合	2項符合	1項符合	0項符合	
	B2.3.2	1.膳食及菜單由膳食委員會決	每項均符合	3項符合	1-2項符合	0項符合	

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
	提供住民搭伙 餐飲服務	<ul style="list-style-type: none"> 1. 議或營養師擬定。 2. 提供15天的循環菜單。 3. 負責膳食廚工(不得由主任、護理人員、照顧服務員兼任)具丙級以上廚師執照且定期接受健康檢查。 4. 食物檢體冷藏存放48小時。 					
	B2.3.3 提供住民洗衣 服務	<ul style="list-style-type: none"> 1. 設置洗衣房及相關設施設備。 2. 提供大型晾曬空間或烘衣設備。 3. 訂有管理規範，開放時間與使用規則符合長者需要。 	每項均符合	2項符合	1項符合	0項符合	
	B2.3.4 提供住民簡易 保健服務與資 訊	<ul style="list-style-type: none"> 1. 有提供量血壓及體溫服務，並有紀錄。 2. 提供正確之健康保健資訊。 3. 辦理健康促進活動或健康講座。 	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合	
B2.3	B2.3.5	1. 依需求訂定長者自行購買之	每項均符合	2項符合	1項符合	第2項	

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
服務提供 (行政)	自行提供付費 型服務	項目（包含房間清潔、陪同 就醫、代購物品、洗衣、修 繕等服務）。 2.額外收費項目有函報社會局 同意。 3.各項收費計算合理且明訂於 契約書中。				不符合		
	B2.3.6 連結外部資源 提供付費型服 務	1.與外部資源單位簽訂契約 書，且內容完整。 2.提供之服務具多元性。 3.符合住民需求，提供之服務 涉政府補助時，能協助住民 申請。	每項均符合	2項符合	1項符合	0項符合		
B2.4 設施之投 資 (環安)	B2.4.1 具書報、棋 奕、美勞、運 動及影音類等 休閒娛樂及復 健設備	1.有5項以上設備（至少1項為 復健設備）。 2.各項設備可供公共使用或提 供外借服務。 3.定期更新（如書報雜誌）或 維護相關設施。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		
	B2.4.2	除社會局補助及依每年盈餘	完全符合			不符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
	設施設備增購、修繕等	購置設施設備或辦理修繕外，另利用其他資金或資源提供設施設備之增購或修繕等						
B2.5 內部作業 之稽核 (行政)	B2.5.1 工作手冊及行政管理規定	1.訂有工作手冊（紙本或電子檔）供工作人員運用，且工作人員均了解自身工作職責。 2.手冊內容明列機構組織架構、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。 3.行政管理規定執行與現況符合。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		
B2.5 內部作業 之稽核 (社工)	B2.5.2 建立每位住民完整的個案資料並予保密及妥善保存	1.建立每位住民資料檔（包含與住民簽訂之契約書、基本資料、個案照顧服務計畫及個案紀錄）。 2.妥善放置固定地方；依相關	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
	法令及規定訂定個案資料借閱辦法。 3. 住民基本資料隨變動更新； 舊案紀錄至少保存7年。						
B2.5.3 建立與住民溝通管道	1. 定期召開住民討論或溝通相關會議（討論事項包含服務項目、品質提昇及相關改善建議）。 2. 針對住民建議事項回應並公告週知且有後續追蹤機制。	完全符合		1項符合	0項符合		
B2.5.4 住民的需求超出服務範圍時，提供住民適當服務及協助轉介	1. 引進社區照顧資源或提供協助申請輔具服務，延緩長者進住機構時間。 2. 針對服務已不符需求之住民，建立轉介資源資訊並訂有轉介評估程序及辦法。 3. 社工熟悉轉介流程（包含與家屬之溝通及訊息之傳達）、轉介資源，並追蹤後續適應情形。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合		

項目	子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
三、建立危機處理流程							
B3.1 安全監控 及通報 (環安)	B3.1.1 門禁安全與緊急 呼叫系統設置 情形	1.提供24小時門禁安全管理服務，並確實掌握住民動態 2.每床位及浴廁均設置拉鈴式符合住民需求之按鈕式呼叫設備，且設備位置適當及具便利性。 3.緊急呼叫設備功能正常。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合	第2、3項現場抽測
B3.1 安全監控 及通報 (護理)	B3.1.2 住民感染預防、 處理及監測情形	1.訂有住民感染預防評估措施、處理辦法及流程(應含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染等)。 2.專人負責並有住民感染監測紀錄，且紀錄完整。 3.近1年至少有1人參加外部感染管制相關研習課程。	完全符合	2項符合	1項符合	0項符合	
B3.2 意外事件 處理 (社工)	B3.2.1 意外或緊急事 件處理情形	1.訂有「緊急及意外事件處理辦法」。 2.該辦法訂有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員	完全符合	2-4項符合	第5項符合	第1項符合	

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
B4.1 一般業務 及特殊政 策配合度 (行政)	B4.1.1 各項業務資料 繳交及主管機 關交辦事項辦 理情形	<p>1.月報表完整內容均於每月5日前（例假日得延後至第一個上班日）提供社會局。</p> <p>2.季報表及預決算報表均依相關規定函送社會局核備。</p> <p>3.社會局臨時交辦事項能積極配合並協助處理（如緊急安置個案、場地提供、相關資料提供等）。</p> <p>4.配合社會局或本市議會出席相關會議。</p>	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合		
參、學習成長								
一、專業能力								
C1.1 核心員工 人數 (行政)	C1.1.1 人員進用資格 及人數符合契 約書規定	<p>1.依委託契約規定聘有相關人員。</p> <p>2.工作人員到離職均於30日內函報社會局備查在案。</p>	完全符合		符合第1項	0項符合		
C1.2 員工教育 訓練 (護理)	C1.2.1 員工定期接受 健康檢查情形	工作人員每年均接受完善健康檢查，且異常結果訂有追蹤機制【項目包含血液常規及生化、尿液、胸部 X 光、	完全符合		所有員工均受檢查，惟未針對異常結果訂有追	員工未完全受檢		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
		糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲)，非新進員工阿米巴、桿菌性痢疾、寄生蟲、疥瘡、 <u>B型肝炎抗原及抗體可免驗】</u> 。			蹤機制。			
C1.2 員工教育 訓練 (行政)	C1.2.2 員工職前訓練、 在職訓練 及進修情況	1.新進工作人員需接受16小時以上職前訓練(含實際操作訓練)，且授課內容適當。 2.督考考核紀錄完整，且有後續追蹤機制。 3.訂有工作人員參加外部訓練鼓勵機制。 4.工作人員每年至少接受在職訓練20小時(含內、外訓練，且線上課程不超過1/3)。	完全符合	3項符合	1-2項符合	0項符合		
肆、財務構面								
一、權利金、回饋金及財務查核配合度								
D1.1 權利金及 回饋金繳	D1.1.1 權利金、回饋 金繳交情形	依委託契約規定或本局公函通知期限前繳納足額之權利金及回饋金	完全符合			不符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
交 (行政)								
二、營運費率								
D2.1 營運費率 實際訂定 情形 (行政)	D2.1.1 收費標準訂定 情形	1.依社會局同意之收費標準收費，且與住民契約、文件及網站相符。 2.收費標準及項目公告於明顯處。 3.訂有針對弱勢住民優惠措施。 4.提供服務符合住民需求，且能主動協助住民申請。	完全符合	2-3項符合	1項符合	第1項 不符合		收費標準包含住民租金、伙食費、水電費及其他付費型服務
三、財務透明度								
D3.1 財務簽證 品質 (行政)	D3.1.1 財務查核情形	1.預、決算報表均有會計師簽證。 2.配合社會局財務查核，查核結果如有缺失，亦皆依限改善完成	完全符合			不符合		
D3.2 營收控管	D3.2.1 營餘運用情形	1.於每年函報預、決算時，併同詳細載明盈餘使用規劃及	完全符合		符合第1項	第1項不 符合		

項目		子項	完全符合 (3分)	大部分 符合 (2.9-2分)	少部分 符合 (1.9-0.1分)	不符合 (0分)	評分	備註
(行政)		<p>執行情形，且符合委託契約規定。</p> <p>2.設置盈餘儲存專戶，作為營運準備金，且未與其他費用共同使用。</p>						
D3.3 補助經費 執行情形 (行政)	D3.3.1 政府補助款管 理、運用績效 及核銷情形	<p>1.設置專戶管理政府機關獎補助款項。</p> <p>2.獎、補助項目執行率達80%以上。</p> <p>3.獎、補助款均依限完成核銷。</p> <p>4.訂定採購流程或程序並由專人執行，且無明顯或重大缺失。</p>	完全符合	3項符合	1-2項符合	第1項不符合		明顯或重大缺失為違反採購稽核重點40項之內容逾5項。