寧園安養院

寧園安養院照護服務手冊

修訂日期：
112 年 10 月 28 日

親愛的家屬平安：

感謝您對寧園安養院（以下簡稱本院）的信賴與支持，選擇本院為您的家人（住民）提供專業照護服務！

為幫助您瞭解本院跨專業團隊服務相關規範，提供「寧園安養院照護服務手冊」，希望透過您與本院的共同合作與協助，提升住民生活品質！

～～ 歡迎您的家人加入寧園大家庭～～

寧園安養院

目錄

第 1 章　機構服務規定
壹、訪視管理……3
貳、醫療及照護管理……3-5
參、住民之社會福利補助權利維護……5-6
肆、退住申請……6
伍、終止契約……6
陸、家屬自備物品及機構設施設備管理……6-7
柒、家屬聯絡部分……7
捌、繳費部分……7
玖、住民及家屬防火及公共安全/住民及家屬防火宣導/危險物品防範…7-11

第 2 章　機構請假規定
壹、機構請假規定……12

第 3 章 入出機構管理作業辦法
壹、服務對象……13
貳、個案來源或轉介……13
參、入住評估機制……13-14
肆、退住處理機制……14-15
伍、入出機構管理作業流程……15
陸、附則……15

第 4 章 住民權益委員會組織章程……25-27

第 5 章 家屬委員會組織設置要點……28-30

第 6 章 意見反應及申訴處理辦法……31-36

第 7 章 家屬索取本院資料之申請須知說明……37-38

住民姓名：　　家屬代表：　　（簽章）
已詳讀「機構服務規定」及「機構請假規定」，並可配合院方規定辦理。
簽章日期：　　年　　月　　日

寧園安養院

修訂日期:112.05.26

第 1 章 機構服務規定

壹、訪視管理：

一、感謝您將家人(以下稱「住民」)委託本院照護，本院 24 小時隨時皆有工作人員為您的家人提供服務，請放心！若您有任何照護上之問題，歡迎於上班時間與本院工作人員聯絡，聯絡窗口請以護理人員、社工為主，謝謝您！

★聯絡電話：總機(03)5979-066、5979-188

(一)松苑(失智區)：分機 201 或 202 護理長或護理人員，
分機 104 松苑主責社工

(二)竹苑(失智區)：分機 301 或 302 護理長或護理人員，
分機 101 竹苑主責社工

(三)樂苑(失智區)：分機 517 或 510 護理長或護理人員，
分機 103 樂苑主責社工

(四)福苑(植物人及重癱卧床區)：分機 601 或 602 護理長或護理人員，
分機 112、103 福苑主責社工

(五)柏苑(精神養護專區)：分機 192 或 193 護理長或護理人員，
分機 112 柏苑主責社工

二、訪視時間：

(一)為尊重住民休息時間及方便本院工作人員可以於您們訪視時，提供諮詢服務，請您們訪視時間以早上 8 點 30 分至 12 點，下午 2 點至 5 點為主，住民一天接受一次探訪為原則；若有特殊身體照護狀況，可與護理人員聯繫。

(二)防疫期間有關本院之探訪規則，依中央政府規定，本院有權制定規範及管理。

貳、醫療及照護管理：

一、食品安全管理

(一)本院住民不需自備三餐飲食及點心皆由本院提供，並有營養師管理，若專業人員評估需要特殊營養補充，本院會主動與家屬溝通及聯繫。

(二)家屬轉交食品：

1. 考量食品安全，以可室溫下存放、無須冷藏、及有食品安全認證等標示之食品為主。
2. 本院住民食品皆須營養師進行評估，請於食品「寄送前」或「親送」前三天，向本院提出食品種類及數量申請，並依據營養師建議進行食品之準備。

二、用藥安全

(一)本院非醫師處方藥物，未經醫師同意，不協助給藥。

(二)由家屬自行領取之藥物，若特殊用藥方式，務必請醫師填寫交班單，本院依醫師指示進行給藥。

三、照顧管理:

(一)本院為安養機構，住民安養期間如有身體不適安排就醫，經醫師醫囑須住院治療，因涉及醫療決策，住院期間之照顧及溝通應由家屬負責，考量家屬有距離、工作等因素無法即時到醫院辦理手續，本院與家屬聯絡後，協助護送至合作醫院，若未遵從醫師醫囑，拒絕住院或未經醫師同意出院者，考量本院有照顧限制，本院有權終止契約請家屬自行帶回或尋找合適機構照顧。

(二)除家屬自行帶看診外，住民有就醫需求(門診及急診)，本院將優先安排合作醫院(仁慈醫院)，就醫形式以醫師到院巡診或護送住民到醫院就醫，由本院協助送就醫者，遇假日、司機休假、司機有重要公務無法協助送醫時，需請家屬協助送醫或護理人員評估依住民狀況，聯絡救護車或計程車到本院接送，若疾病需要前往非合作醫院就醫時，請家屬負責陪同就醫，就醫車費及醫療費用皆由家屬支付。

(三)本院照顧人員依身心障礙福利機構設施及人員配置標準之法令規定辦理，在照顧安全規範，制定有專業服務流程及相關管理措施，以確保住民能在安全的環境中，獲得專業及生活照顧等各項服務，降低意外事件發生。

(四)入住時，本院跨專業團隊進行生理評估、心理評估、家庭功能等評估，為滿足照顧需求將依住民狀況進行調整，例如：跌倒風險評估，依本院跌倒標準處理流程，進行相關安全防護管理，關心住民安全。

(五)因應住民照顧需求，經醫師/護理人員評估，住民病況改變，住民罹患法定傳染疾病(經隔離治療而無效者。)、重大疾病(住民因重大疾病、機能退化或發生其他障礙，或經醫師診治需長期醫療，非本院提

供之服務所能承擔者)或急性精神病者。

本院依住民健康安全，團隊決議調整床位或轉苑區或轉機構等，與家屬聯繫並進行調整。一般社福機構是有轉介、轉銜之轉出服務規範設置，故若服務面無法提供符合住民及家屬服務是可以轉出，本院將盡最大力量提供適切服務，請家屬可以安心及信任本院的服務。

(六)因本院服務對象為長期照顧服務的慢性疾病者，住民活動安排和參將依身體變化個別情況，並依據住民的身心變化及功能限制進行評估及計畫調整，若活動時間遇特殊狀況，將於非活動時間進行彈性調整，活動總時數將不受影響。

(七)院內嚴禁執行推拿、按壓等民俗療法，以維護住民健康安全。

(八)為能掌握住民健康，非合作醫院住院治療，出院時請提供住民出院病歷摘要，以作為合作醫院醫療照顧參考。

參、住民之社會福利補助權利維護：

親愛的家屬，為避免您與住民的權益受到影響，本院提醒您有下列情況時，會影響住民的福利身分別，當資格變更時將連帶影響每月補助之金額多寡，故特此提醒家屬，請您注意有下列情況時，務必先確認是否會影響社會福利補助權益，謝謝您的協助。

一、情境一：戶籍變更：

如住民之戶籍地或戶內人口因特殊原因需進行變更，請**事前**先與本院社工共同討論，以方便確認住民的社會福利補助權益不受影響。

二、情境二：健保投保單位變更

如有需變更，請記得即時加保，以免因有健保欠費，而讓住民健保權益受損；若變更後，請即時完成加保手續，若健保卡遺失或補辦，可先將郵局收執聯寄送予本院社工。

三、情境三：將住民列計報稅之撫養人口：

尤其是非直系親屬或其他關係之親友，若撫養住民，將會使政府審查人口變多，讓住民獲得政府補助金額變少。

四、情境四：依政府規定辦理安養費複查(複查時間為下半年度)：

請務必於政府規定之時間內完成複查辦理，才能獲得政府補助，否則會錯失補助機會，住民有可能因而必須全額自付安養費。

(一)**身心障礙者日間照顧及住宿式照顧費用補助複查：**各縣市規定依各戶籍地公所行文通知家屬。

(二)**低收入戶複查**：每年約 10 月份須重新審查乙次，請至戶籍地公所社會課辦理；若收到低收入戶核可通知，請先通知本院社工。

※上述複查，若於每年 11 月份仍未收到戶籍地公所通知，可主動洽詢戶籍地公所社會課或與本院社工聯絡，瞭解各縣市辦理情形。

五、情境五：身心障礙證明重新鑑定辦理：

(一)在身心障礙證明，有註明「重新鑑定日期」，請於重鑑前 2-3 個月攜帶相關證件(如 2 吋相片 3 張、戶籍謄本或戶口名簿與申請人、代理申請人印章、身分證)前往戶籍地公所社會課領取身心障礙鑑定表。

(二)辦理重新鑑定時間，請規劃 2~3 個月辦理時間，因事關住民申請政府補助權益，建議由家屬親自陪同住民前往醫院辦理為宜；若委請本院辦理，將以合作醫院可協助鑑定之醫師為主；請將鑑定表繳交至本院社工，並請家屬自行追蹤辦理進度，本院無負責辦理期效及辦理過程可能所生變化而產生之補助金額受損賠償。

※以上告知家屬，若未配合將影響您家人的權益，差額由家屬自行負責。

肆、退住申請：

由立契約書人於上班日（週一至週五；上午 8 點至 12 點、下午 1 點至 5 點及週六上午 8 點至 12 點）親自至本院辦理退住手續事宜；本院於假日無協助辦理退住事宜，並請於離院後 1 個月內，完成退住手續辦理，物品請於 1 個月內自行取回，超過 1 個月未取回之物品由本院以廢棄物處理。若未完成退住手續者，物品超過 1 個月未取回之物品亦由本院以廢棄物處理。

伍、終止契約：

※您的家人進住機構後，如有服務身心障礙者契約書第十條第一項各款情形之一，機構得終止契約。

陸、家屬自備物品及機構設施設備管理：

一、入住時，非本院照護需求之物品或貴重及不需要之物品，請勿攜入本院，以免遺失；若有自行攜入本院之貴重物品，本院無負保管責任，敬請見諒。

二、請勿攜帶延長線、電器類用品，以維護本院用電安全；若有照護需求需使用，則請先向護理人員或社工提出申請， 經本院工務組評估符合本院用電安全，方同意使用；若家屬自行私下攜帶而造成災害，損失及法律責任由家屬負責。

三、房間內非自己的物品及設備，請勿擅自移動或帶出或加以破壞，以保持完整。

四、本院住民衣物是由外包廠商協助清洗，會經高溫烘乾，請家屬勿帶高溫烘洗後會縮水或會變形之衣物；如遇衣物遺失，本院會盡力協助聯繫廠商，但無法確保可找回，請家屬勿帶昂貴衣物，本院無負保管責任。

柒、家屬聯絡部分：

一、本院聯繫窗口為立契約書人，並請留下 24 小時皆可聯絡得上的通訊電話，以方便本院於緊急狀況時，可於第一時間與您們保持聯絡。

二、若家屬的通訊方式有變更請主動與本院社工及護理單位進行變更說明。

三、若家屬立契約書人有需出國或近期不便聯絡，請務必致電告知及另安排代理人協助處理住民於本院安養期間之相關事宜。

捌、繳費部分：

一、繳費時間，請於每月三十日前繳交安養相關費用。

二、繳費方式：

□郵局劃撥帳號：18882461，戶名：衛生福利部社會及家庭署寧園安養院並請註明住民安養的苑區、住民姓名、繳費者姓名及聯絡電話。

□銀行轉帳或 ATM 自動提款機，匯款後請告知您帳號後 5 碼

請勾選	銀行名稱	銀行代碼	銀行帳號
□	台灣土地銀行湖口分行	005-0522(ATM005)	052005294355
□	渣打國際商業銀行 湖口分行	052-0133(ATM052)	01220000172689

三、入住時家屬請提供存摺封面影本以確認入帳情形，若有變更請電話聯絡(03)5979-066 分機 102 出納施小姐。

玖、住民及家屬防火/公共安全(詳見住民及家屬防火/危險物品防範宣導)：

一、新進住民入住，以防火宣導單張併同機構服務規定向住民及家屬進行宣導。

二、每年進行 2 次住民及家屬防火衛教宣導，於家屬委員會或家屬座談會或親屬聯誼活動時進行宣導，提升住民及家屬防火觀念。

三、每年上下半年各辦理乙次防災演練及乙次夜間演練，鼓勵並邀請住民及家屬參與，實際聆聽外聘專家教學防火逃生常識、操作消防器材滅火作業及參與防火逃生演練。

四、落實人員防火教育及火警/綜合災害應變訓練：員工訓練包含火警察覺、初期滅火、限制災情(如關門)、火警通報、訊息傳遞及溝通、緊急疏散路線與住民救護、避難引導、避免恐慌等。

五、制定全院及各單位之火災應變計畫，內容包含如何在緊急情況下有效地保護和疏散住民，及熟悉不同情境下之疏散路線。本院為平房式建築疏散以水平避難為主。各單位同仁應進行火災緊急應變編組，瞭解自己在火災時之職掌及責任，並清楚單位、全院之防火指揮官，以及白天和夜晚之緊急應變計畫與聯繫方式（詳見火警應變計畫及作業程序)。

六、針對吸菸住民及精神障礙者尤應加強防範，以減少人為因素引發之火災意外。

寧園安養院

住民及家屬防火宣導

一、本院防火設施(備)及管理：

(一)本院建材及室內裝潢使用防火材料，避免使用易燃材質。建築及空間規劃具有防火、減災功能（例如：空間構造、管道間設計防煙功能、自動撒水系統、警報系統等)。本院建材（例如：天花板、地板、隔間等）使用防火材質外，各類家具及室內裝潢（例如：窗簾、沙發布等）均避免使用易燃材質或使用防焰製品。

(二)本院有符合規定之防火避難設施及滅火設備，並定期檢測，維持有效性。所有防火避難設施及消防安全設備，包含偵煙探測器、滅火器、消防栓、自動撒水系統、排煙裝置、防火門…等，均必須依規定設置，並定期檢測及記錄，確保有效性。火警受信總機連動檢測維持正常狀態。

(三)逃生避難動線如逃生門、逃生通道等應隨時維持通暢。

二、本院制定全院及各單位之火災/綜合災害應變計畫，內容包含如何在緊急情況下有效地保護和疏散住民，及熟悉不同情境下之疏散路線。本院為平房式建築疏散以水平避難為主。各單位同仁皆進行火災緊急應變編組，瞭解自己在火災時之職掌及責任，並清楚單位、全院之防火指揮官，以及白天和夜晚之緊急應變計畫與聯繫方式（詳見火警應變計畫及作業程序)。

三、落實工作同仁防火教育及災害應變訓練：邀請新工消防隊蒞院指導及進行消防在職教育，每年蒞院進行 2 次日間消防演練及 1 次夜間消防演練。

四、本院訂定用電設備、易燃物品及可燃物品之管理，及符合單位特性之用電設備及易燃物品之管理及保養規範。

五、住民及家屬配合防火注意事項：

(一)不當加熱食物或不當操作烘乾機、洗衣機、電風扇等電器，亦可能引起火災，院內操作由工作同仁進行。

(二)家屬請勿私自攜帶電器類用品，以維護用電之安全，若因家屬自行攜帶

之電器類用品造成災害，損失及法律責任由家屬負責。

(三)機構內全面禁止吸菸(限制住民、工作人員、住民家屬、訪客等任何人在機構內吸菸)，針對吸菸住民及精神障礙者尤應加強防範，以減少人為因素引發之火災意外。

(四)限制住民擁有及禁止住民家屬、訪客攜帶小引火源物品至機構之規定。

(五)邀請住民及家屬參與每年進行4次之緊急災害應變演練，包括複合型緊急災害應變演練1次，及夜間演練1次(均含火災演練)，其中2次可採桌上模擬討論，並以模擬住民及家屬參與，且有演練之腳本、過程、演練後之檢討會議及檢討修正方案，實際聆聽外聘專家教學防火逃生常識、操作消防器材滅火作業及參與防火逃生演練。

(六)防火衛教宣導，於家屬委員會或家屬座談會或親屬聯誼活動時進行宣導，提升住民及家屬防火觀念。

寧園安養院

危險物品防範

一、入住時向住民及家屬說明本院禁止攜帶危險物品進入苑區，危險物品認定由本院專業團隊評估。

二、不定期探視關懷，發現於房舍內有危險物品者，立即勸導及保管及登錄於危險物品登錄表，以避免危安情事發生。

三、每日關懷住民時，發現有情緒不穩、有自裁傾向、重度憂鬱或相互衝突者，即刻訪視輔導，關懷並查看有無危險物品。

四、新進住民入住，如於報到發現攜有危險物品者，則請家屬自行帶回處理，如該物品係違反有關槍砲彈藥刀械管制條例、消防公共安全等則通報警、消單位處理。

五、對易燃易爆及化學性有毒物料等危險物品保管，非屬法律列管危險物品者，應立即簽奉核定後銷毀並做成紀錄。

第 2 章 機構請假規定

一、入住後，如有事需申請請假離院外出，請於請假前一週前填寫請假單向護理人員或社工提出請假，並於請假當天，由請假申請者(立契約書人或受委託人)出具本人身分證或附有照片之健保卡正本或駕照提供身分辨識，請假期間之住民人身、行為及財物等安全，由填寫請假單之家屬負責，且返院時應向護理人員銷假，若未依本院規定辦理，如有意外發生，請自行負責。

二、辦理住民請假外出，請由「立契約書人」親自向本院護理人員辦理，如簽約人不克前來，請由立契約書人附「委託書」同意受託人至本院辦理請假手續。

三、住民於醫院就醫或住院治療期間亦同，請以醫師醫囑評估為主，勿自行辦理出院；若經醫師評估可出院，家屬想申請請假，請先返回本院向護理人員申請請假，經護理人員評估合適請假外出，方同意請假外出。

四、為維護住民之健康安全及感控預防管理，如要帶住民出國，先向本院提出請假申請，本院專業團隊將協助進行評估並經批示同意後，家屬再購買機票及辦理出國手續，若住民有身體不適或出國地點為疾管局公告之疫區，將限制申請；若有特殊原因須辦理出國，出國期間之健康等安全，由家屬自行負責，於返國後，有至疾管局公告之疫區，請自行進行居家健康管理2週。

五、防疫期間之請假及探訪規則，依據中央政府相關規定，本院有權制定規範及管理。

住民姓名：　　家屬代表　　(簽章)

已詳讀「機構請假規定」，並可配合院方規定辦理。

簽章日期：　　年　　月　　日

第 3 章 入出機構管理作業辦法

壹、服務對象

依法領有中度以上第 1 類身心障礙證明且 ICD 診斷欄位註記【09】、【10】、【12】者（即植物人、失智症或慢性精神病），或領有第 1 類及第 7 類且 ICD 診斷欄位註記【05、10】之身心障礙證明者。

以上對象，須為無法定傳染疾病(個案患有法定傳染病，經隔離治療而無效者。)、重大疾病(個案因重大疾病、機能退化或發生其他障礙，或經醫師診治需長期醫療，非本院提供之服務所能承擔者)或急性精神病者。

貳、個案來源或轉介

家屬主動洽詢、政府或其它單位轉介。

參、入住評估機制

一、入住申請說明(附件一)。

二、初評通過列入身障系統整合平台等候名單（社工室）：

(一)社工接獲電話諮詢，請家屬提供病歷摘要、說明入住手續及本院服務概況介紹。進行個案及家庭需求評估，符合長照服務對象之高負荷家庭照顧者指標(附件二)之三項以上者優先安排入住事宜。

(二)請家屬向戶籍地之縣市政府申請「需求評估報告核定-適合全日型住宿」，符合條件者列入等候名單。

(三)本院保有入住審查機制，依個案照護需求，符合長照服務對象之高負荷家庭照顧者指標之三項以上者優先安排進行入住安排事宜。

三、入住評估（社工室、護理室）：

(一)邀請家屬陪同個案蒞院參觀，由機構跨專業團隊進行共同評估、有需求者由本院護理人員及社工至案家或醫院評估。

(二)請家屬或主要照顧者入住前提供個案三個月內之體檢報告。

四、入住手續辦理（社工室、護理室、行政組）：

(一)社工通知家屬入住前準備物品(詳見入住須知，附件三)。

(二)入住後請家屬至戶籍所在地公所申請「身心障礙者日間照顧及住宿式照顧費用補助」。

(三)機構入住當天與家屬或住民簽訂服務契約書及相關表單。

(四)開案及填寫相關專業服務表單。

(五)出納向家屬說明應繳安養費方式、管理及內容。

五、適應期評估：

住民自進住機構之日起先行接受本院之住宿服務評估，評估期間不得逾三十日，本院得視住民需要延長。

(一)本院協助住民適應與融合，透過個別化服務計畫擬定與執行，使住民獲得較佳服務。

(二)未能適應本院團體生活或具有攻擊行為，可能危及其他住民及公共安全之住民，經專業團隊評估即通知家屬辦理退住手續。

六、個別化服務計畫(Individualized Support Plan，簡稱 ISP)(社工室、護理室)：

(一)確定入住本院之住民，將依住民身心特性及需要，訂定個別化服務計畫(ISP)，提供妥適之服務，並作定期評估、轉銜及轉介服務。家屬應與本院保持聯繫，並參與個別化服務計畫之訂定。

肆、退住處理機制（附件四）

一、契約終止：

有服務身心障礙者契約書第十條第一項各款情形之一者，本院得終止契約。

二、往生退住：

(一)護理人員或社工立即通知家屬。

(二)護理人員協助家屬開立死亡診斷。

(三)社工提供家屬關懷。

(四)住民辦理後事後，社工聯繫家屬於十四日辦理退住手續，手續辦妥後，護理室物品交接，社工室歸還住民相關證件、印章、文件資料、家屬簽立退住申請單，完成退住後一個月內未領回之物品，由本院處理，申請人不得異議。

(五)社工協助函報戶籍地縣市政府相關單位。

(六)會計、出納，結清住民費用。

三、病況改變轉其他機構(經醫師、護理人員評估)：

(一)病況改變：法定傳染疾病(經隔離治療而無效者。)、重大疾病(住民

因重大疾病、機能退化或發生其他障礙，或經醫師診治需長期醫療，非本院提供之服務所能承擔者）或急性精神病者。

(二)社工提供家屬機構轉介資訊。

(三)社工照會各單位，執行辦理退住手續，由社工聯繫家屬於十四內辦理退住手續，函報戶籍地縣市政府相關單位。手續辦妥後，護理室物品交接，社工室歸還住民相關證件、印章、文件資料、家屬簽立退住申請單，完成退住後一個月內未領回之物品，由本院處理，申請人不得異議。

(四)會計、出納，結清住民費用。

四、住民家屬申請終止契約：

(一)住民家屬應於終止前十四日前提出申請，社工照會各單位，執行辦理退住手續，由社工聯繫家屬於十四日內辦理退住手續，函報戶籍地縣市政府相關單位。手續辦妥後簽立退住申請單，完成退住後一個月內未領回之物品，由本院處理，申請人不得異議。

(二)會計、出納結清住民費用。

伍、入出機構管理作業流程(附件五)。

陸、附則：本辦法經院長核准後公佈實施，並送請住民權益委員會備查，修訂時亦同。

附件一

寧園安養院

（公辦民營）

入住申請說明

申請資格

一、設籍臺灣省各縣市

二、收容對象為失智症、植物人、臥床需照護者及慢性精神病

三、無傳染病及重大疾病

申請流程

一、辦理身心障礙證明鑑定

(一)至戶籍鄉鎮區公所社會課（民政課）請領身心障礙鑑定表

應備文件 ： 戶口名簿、身分證影本、一吋照片 3 張

(二)至精神科或神經內科之公立醫院或地區教學醫院做身心障礙鑑定

二、聯絡安排參觀寧園及會談時間

上班時間 ：

星期一~星期五　8:00～12:00　13:00～17:00

星期六　8:00～12:00

※欲至本院參觀請事先與本院社工室聯繫，預約參觀時間，謝謝！

地址：303 新竹縣湖口鄉鳳山村 12 鄰榮光路 19 號

電話:03-5979066/5979188/5970554 轉 101、103 、104 社工室

傳真:03-5979077

網址：http://www.stjoseph.com.tw

e-mail：stjoseph6@gmail.com

三、至戶籍鄉鎮區公所社會課申請轉介公文

辦理轉介公文應備文件：

1、身心障礙證明　　2、戶籍謄本

3、稅籍資料（國稅局申請）　4、財產清單….等

【若為低收入戶，第 3、4 項或可以低收入證明替代】

※詳情請洽公所承辦人員

四、完成入住體檢（詳見背面）

五、安排入住、契約簽定（並繳交保證金）

六、適應期評估(1~2 個月）

服務項目

1.全日型服務　2.依住民身心特性及需要訂定個別化服務計畫

3.提供食宿、生活自理、健康維護、休閒娛樂、社區融合、技藝陶冶、或其他支持服務。

入住應繳費用（以下需有轉介公文）

類 別	安　養　費	雜　支　費	保證金
失智症中度	17,600 元-政府補助 =家屬自付額	奶粉、尿布、住院醫療、看病醫療等費用，視實際支出情形而定	安養費自付額 2 個月
失智症、其它障別	22,000 元－政府補助 ＝家屬自付額		
慢性精神病患者	21,000 元－政府補助 ＝家屬自付額		
低收入戶	免　繳	同　上	免　繳

附件一

寧園安養院

修訂日期:112.10.28

新進住民體檢項目

地址：303 新竹縣湖口鄉鳳山村榮光路 19 號
電話：03-5979066/5979188/5970554 轉 101、103、104
傳真：03-5979077

檢 查 項 目	說 明
一、體格檢查	身高、體重、血壓、視力、辨色力檢查
二、醫師理學檢查	1、既往病史調查 2、呼吸系統、循環系統、神經系統、心臟、腹部、甲狀線、皮膚、四肢等理學檢查
三、肝功能檢查	GOT（血清麩草酸轉氨基酸） GPT（血清麩丙酮酸轉氨基酸） TP（總蛋白）、ALB（白蛋白）、GLO（球蛋白） A/G、AIK-P（鹼性磷酸脢）
四、糖尿檢查	AC sugar（飯前血糖）
五、肝炎檢查	Anti-HAV（IgM）（A 型肝炎抗體檢查） HbsAg（B 型肝炎表面抗原檢查） Anti-HBs（B 型肝炎表面抗體檢查） Anti-HBc（B 型肝炎核心抗體檢查） Anti-HCV（C 型肝炎病毒抗體檢查）
六、電解檢查	Na（鈉）、K（鉀）、Ca（鈣）
七、傳染病檢查	VDRL test(梅毒篩檢)、HIV(愛滋病檢查)、阿米巴痢疾檢查、桿菌性痢疾、寄生蟲卵檢查
八、心電圖檢查	E.K.G.（心電圖檢查）
九、放射檢查	Chest X-ray（胸部 X 光檢查）
十、血液常規檢查	Hb(血紅素)、Ht(血球容積比)、RBC(紅血球)、WBC(白血球)、Platelet(血小板)
十一、尿液檢查	Urine App(尿液外觀)、SpGr(比重)、PH(酸鹼度)、Protein(尿蛋白)、Glucoes(尿糖)、Bilirubin(膽紅素)、Urobilirugen(尿膽素原)、Urine OB(尿液潛血)、Ketone body(酮體)、Nitrite(亞硝酸鹽)、Leukocyte(尿白血球)
十二、腎功能檢查	B.U.N、Creatinine

※注意事項：

一、入住前請提供**病歷摘要**及公立醫院或地區教學以上之醫院(含地區醫院)之三個月內有效檢查報告。

二、檢查報告請儘可能以數據呈現結果。

三、若檢查報告完成，請先傳真 03-5979077 至本院社工室 ，以利入住評估，謝謝！

四、檢查前一天晚上 12 點以後請禁止進食及飲水。

五、有關糞便檢體檢查，須提供入住 14 日內之報告，請與檢驗單位確認提供檢體的時間，體檢當天，可攜帶當天糞便檢體(約 2-3 顆花生米量)至醫院做傳染疾病檢查。
有關糞便檢體檢查之報告日，依據感控規定滾動式修訂。
第 2 次的糞便檢體可至檢驗所檢驗，須提供「糞便培養」報告。

附件二

長照服務對象之高負荷家庭照顧者初篩指標

編號	指標項目	操作型定義
1	照顧者曾有自殺企圖或自殺意念	1. 照顧者過去曾有自殺企圖、具體之自殺計畫或已準備好自殺工具等行為。 2. 曾在言語間表達有自殺或結束自己與照顧對象生命的想法。
2	曾有家暴情事	照顧者自述是家庭暴力的施暴者或受暴者，或有暴力意念，不論有無列入正式通報紀錄。
3	沒有照顧替手	負擔每周 20 小時以上主要照顧工作，無其他家人、親友、面臨外籍看護工作空窗等可以協助。
4	需照顧兩人以上	同時須照顧兩位符合長期照顧或身心障礙條件以致生活無法自理的家人。
5	照顧者本身是病人	照顧者持有身心障礙證明、領有重大傷病卡(含癌症)、(曾)罹患骨骼系統疾病致使照顧能力受限者，或經專業人員評估有精神功能異常或障礙者。
6	照顧失智症者	被照顧者已經醫師確診為失智症患者。
7	高齡照顧者	照顧者的年紀大於65歲者。
8	申請政府資源但不符資格	已申請政府資源，例如救助身分等，但不符合資格故無法取得相關資源。
9	照顧情境有改變	3 個月內照顧者出現急性醫療需求或處於外籍看護工空窗期等突發性狀況，致照顧負荷增加。
10	過去無照顧經驗者	過去無照顧經驗且受傳統文化等因素影響，致出現高照顧負荷情形卻不易開口求助者，如男性照顧者。
家庭照顧者支持服務轉介標準，須符合下列情形之其中一項： 一、符合指標1、2任一項及加上3~10中任一項 二、符合指標3~10中任3項 三、其他經專業人員評估有轉介之必要情形		

資料參考：中華民國家庭照顧者關懷總會

附件三

寧園安養院入住須知 <失智區-松、竹、樂苑>

修訂日期:112.05.26

新竹縣湖口鄉鳳山村榮光路 19 號
電話:03-5979066(社工分機 101、103、104) 傳真:03-5979077
郵政劃撥帳號:18882461 戶名：衛生福利部社會及家庭署寧園安養院
網址:http://www.stjoseph.com.tw
E-mail：stjoseph6@gmail.com

1. 歡迎入住寧園，本機構一天 24 小時隨時均有工作人員值班，如有任何事情，請隨時與工作人員聯繫。
2. 貴重及不需要之物品，請勿隨身攜入本院以免遺失，如住民有貴重物品需隨身攜入本院，本院無保管責任，敬請見諒。
3. 房間內非自己的物品及設備，請勿擅自移動或帶出或加以破壞，以保持完整。
4. 入住後，如因事必須外出，請先向護理人員請假，再由家屬帶出，且返室時應向護理人員銷假，若未依照辦理，如有意外發生，請自行負責。
5. 本機構為安養機構，住民安養期間如有身體不適，請家屬或委託人配合處理就醫。
6. 三餐飲食由本院提供，請不必自備，如有特殊需要，請先和營養師或護理師討論。
7. 為維持房間寢室室內安寧，嚴禁抽煙以避免火災發生。
8. 凡借用本院物品應先簽具借條，並於不用時歸還。
9. 個案入住時，請攜帶以下物品 ：

名 稱	數 量	名 稱	數 量
□拖鞋（防滑、除臭）	2 雙	□2 吋照片	3 張
□涼鞋（可自粘式）	1 雙	□印章（閒章）~(住民姓名)	1 枚
□外套	至少 3 件	□健保卡(本院保管)	1 張
□棉質休閒衣褲	至少 6 套（建議全新 2 套）	□證件(身分證、健保卡、身障證明、重大傷病卡等)	各 1 份
□黑色襪子	6 雙	□簽約人身分證及印章	
□內衣褲	至少 6 套	□病歷摘要	
□電動刮鬍刀(充電式)	1 個	□藥單（藥名）	
□藥盒(黃色、藍色各 1 個，28 格早中晚睡前)	2 個	□斜口鉗(若有灰指甲)	

※ 請勿攜帶電器用品， 並嚴禁攜帶危險物品。

10. 以上衣物為基本量，請於季節變換及必要時，主動為住民添加衣物。
11. 家屬須定期探視住民及繳納住宿服務費用。
12. 入住前請提供公立醫院或地區教學以上之醫院(含地區醫院)之三個月內有效檢查報告。檢查報告請儘可能以數據呈現結果。有關糞便檢體檢查，須提供入住 14 日內之報告，請與檢驗單位確認提供檢體的時間，體檢當天，可攜帶當天糞便檢體(約 2-3 顆花生米量)至醫院做傳染疾病檢查。
    第 2 次的糞便檢體可至檢驗所檢驗，須提供「糞便培養」報告。
13. 入住須繳交費用:保證金　　元，安養費　　元及零用金　　元。

附件三

寧園安養院入住須知 <卧床區-福苑>

新竹縣湖口鄉鳳山村榮光路 19 號
電話:03-5979066(福苑分機 601、602；社工分機 101、112) 傳真:03-5979077
郵政劃撥帳號:18882461 戶名：衛生福利部社會及家庭署寧園安養院
網址:http://www.stjoseph.com.tw
E-mail：stjoseph6@gmail.com

1. 歡迎入住寧園，本機構一天 24 小時隨時均有工作人員值班，如有任何事情，請隨時與工作人員聯繫。
2. 貴重及不需要之物品，請勿隨身攜入本院以免遺失，如住民有貴重物品需隨身攜入本院，本院無保管責任，敬請見諒。
3. 房間內非自己的物品及設備，請勿擅自移動或帶出或加以破壞，以保持完整。
4. 入住後，如因事必須外出，請先向護理人員請假，再由家屬帶出，且返室時應向護理人員銷假，若未依照辦理，如有意外發生，請自行負責。
5. 本機構為安養機構，住民安養期間如有身體不適，請家屬或委託人配合處理就醫。
6. 三餐飲食由本院提供，請不必自備，如有特殊需要，請先和營養師或護理師討論。
7. 為維持房間寢室室內安寧，嚴禁抽煙以避免火災發生。
8. 凡借用本院物品應先簽具借條，並於不用時歸還。
9. 個案入住時，請攜帶以下物品 ：

名 稱	數量	名 稱	數 量
□外套(薄外套)	2 件	□2 吋照片 (建檔用)	3 張
□帶動刮鬍刀(充電式)	1 個	□印章 (閒章) ~(住民姓名)	1 枚
□棉質手套：個人用品	2 雙	□健保卡(本院保管)	1 張
□長襪子(棉質)：個人用品	2 雙	□證件(身分證、健保卡、身障證明、重大傷病卡等)	各 1 份
□帽子：個人用品(外出使用)	1 頂	□簽約人身分證影本、印章	1 式
□棉質短袖衛生衣(可高溫烘)	6 件	□病歷摘要	1 份
□棉質長袖衛生衣(可高溫烘)	6 件	□氣墊床 ※必需品	1 組
□長褲(薄長褲)	2 件	□輪椅(高背輪椅)無則使用本院公共輪椅	1 台
□乒乓球手套：個人用品 (會拔管的病人)		□藥單 (藥名)	
□長型抱枕：個人用品		□有氣切者(可重複消毒矽質氣切 2 組) □帶護理巾 1 包(無氣切者免付)	

※ 請勿攜帶電器用品， 並嚴禁攜帶危險物品。

10. 以上衣物為基本量，請於季節變換及必要時，主動為住民添加衣物。
11. 家屬須定期探視住民及繳納住宿服務費用。
12. 入住前請提供公立醫院或地區教學以上之醫院(含地區醫院)之三個月內有效檢查報告。檢查報告請儘可能以數據呈現結果。有關糞便檢體檢查，須提供入住 14 日內之報告，請與檢驗單位確認提供檢體的時間，體檢當天，可攜帶當天糞便檢體(約 2-3 顆花生米量)至醫院做傳染疾病檢查。
    第 2 次的糞便檢體可至檢驗所檢驗，須提供「糞便培養」報告。
13. 入住須繳交費用:保證金　　元，安養費　　元及零用金　　元。

附件三

寧園安養院入住須知 <慢精區-柏苑>

新竹縣湖口鄉鳳山村榮光路 19 號
電話:03-5979066(柏苑分機 192 或 193；社工分機 112) 傳真:03-5979077
郵政劃撥帳號:18882461 戶名：衛生福利部社會及家庭署寧園安養院
網址:http://www.stjoseph.com.tw
E-mail：stjoseph6@gmail.com

1. 歡迎入住寧園，本機構一天 24 小時隨時均有工作人員值班，如有任何事情，請隨時與工作人員聯繫。
2. 貴重及不需要之物品，請勿隨身攜入本院以免遺失，如住民有貴重物品需隨身攜入本院，本院無保管責任，敬請見諒。
3. 房間內非自己的物品及設備，請勿擅自移動或帶出或加以破壞，以保持完整。
4. 入住後，如因事必須外出，請先向護理人員請假，再由家屬帶出，且返室時應向護理人員銷假，若未依照辦理，如有意外發生，請自行負責。
5. 本機構為安養機構，住民安養期間如有身體不適，請家屬或委託人配合處理就醫。
6. 三餐飲食由本院提供，請不必自備，如有特殊需要，請先和營養師或護理師討論。
7. 為維持房間寢室室內安寧，嚴禁抽煙以避免火災發生。
8. 凡借用本院物品應先簽具借條，並於不用時歸還。
9. 個案入住時，請攜帶以下物品 ：

名 稱	數 量	名 稱	數 量
□臉盆	1 個	□2 吋照片	3 張
□茶杯或漱口杯	1 個	□健保卡(本院保管)	1 張
□休閒鞋	1 雙	□證件(身分證、健保卡、身障證明、重大傷病卡等)	各 1 份
□拖鞋(防滑、除臭)	1 雙	□簽約人身分證影本、印章	1 式
□襪子	6 雙	□印章(閒印)~(住民姓名)	1 枚
□棉質休閒衣褲	至少 6 套	□電動刮鬍刀(充電式)	1 個
□棉質內衣褲	至少 6 套	□藥單 (藥名)	
□外套、毛衣	至少 3 件	□病歷摘要	
□藥盒(黃色、藍色各 1 個，28 格早中晚睡前)	2 個	□衛生用品(例如衛生棉)	

※ 請勿攜帶電器用品，並嚴禁攜帶危險物品。

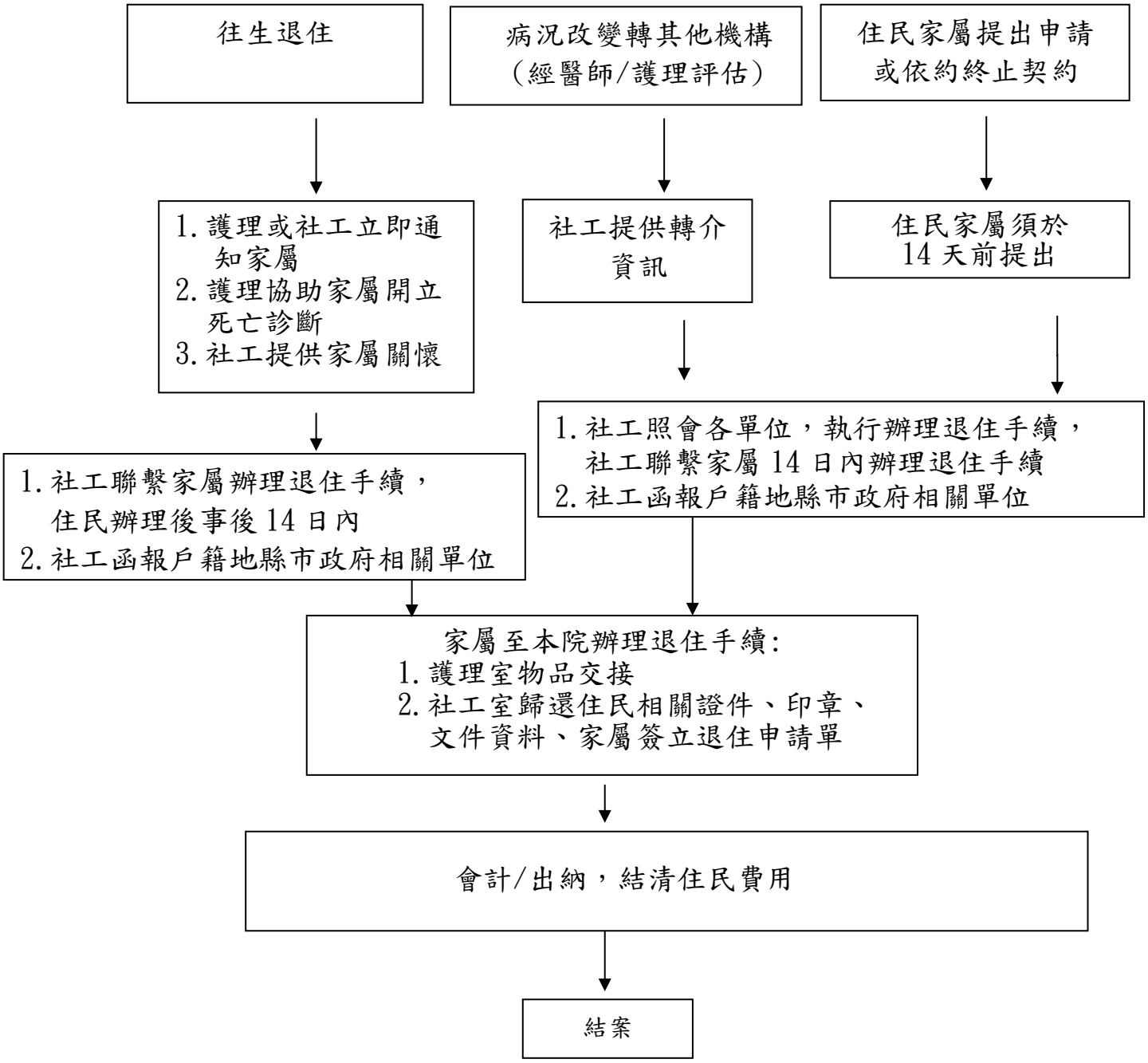
10. 以上衣物為基本量，請於季節變換及必要時，主動為住民添加衣物。
11. 家屬須定期探視住民及繳納住宿服務費用。
12. 個案參與復健性工作，環境整潔須輪流自理。
13. 入住前請提供公立醫院或地區教學以上之醫院(含地區醫院)之三個月內有效檢查報告。檢查報告請儘可能以數據呈現結果。有關糞便檢體檢查，須提供入住 14 日內之報告，請與檢驗單位確認提供檢體的時間，體檢當天，可攜帶當天糞便檢體(約 2-3 顆花生米量)至醫院做傳染疾病檢查。
    第 2 次的糞便檢體可至檢驗所檢驗，須提供「糞便培養」報告。
14. 入住須繳交費用:保證金　　元，安養費　　元及零用金　　元。

附件四

寧園安養院

住民退住流程

一、住民退住處理機制：



※完成退住後1個月內未領回之物品，由院方逕為處理，申請人不得異議。

附件四

寧園安養院

住民退住須知

一、 依據本院訂定之機構服務規定第肆條規定之退住申請，應由立契約書人於平日親自至本院辦理退住事宜，本院**假日無協助辦理退住事宜**。

二、 退住前，請繳清所有滯納安養費用及日用雜支，如您**尚有剩餘費用及保證金**，本院將於退住時，一併歸還。若有任何疑問，請向出納股施小姐詢問，聯絡電話：03-5979066 轉 102。

三、 保證金歸還，請攜帶原有收據存聯，若收據存聯遺失由立契約書人填寫切結書。

四、 退住攜回物品，請與護理站清點，非本人物品請勿帶回，完成退住後 1 個月內未領回之物品，由院方處理，申請人不得異議。

五、 辦理住民自動退院須由立契約書人親自至本院簽立切結書始可離院，離院後住民之人身安全、行為及財物等由立契約書人自行負責並於上班日至本院完成辦理退住手續(期限不得少於十四日)，逾期本院將寄發存證信函，並正式進入法律程序處理。

六、 如有任何疑問，請洽社工室，聯絡電話：03-5979066 轉 101、103、104、112

住民退住申請單

申請日期：　　年　　月　　日

住民姓名：　　苑　區：　　入住日期：　　年　　月　　日

年　　齡：　　歲　　身分別：　　退住日期：　　年　　月　　日

申請退住原因：

立契約書人姓名：

申請退住人姓名：　　簽　　章：

與住民關係：　　身分證字號：

通 訊 地 址：

電　　話：

社工室	出納	會計	護理長	督導	副院長	院長

附件五

寧園安養院

入出機構管理作業流程

一、入出機構流程與評估機制：

個案來源/轉介（社工室）
家屬主動洽詢/政府或其它單位轉介。

↓

初評（社工室）
1. 電話諮詢、家屬提供病歷摘要、入住手續及本院服務概況介紹。
2. 個案及家庭需求評估。
3. 申請各縣市政府「需求評估報告核定-適合全日型住宿」。

↓

入住評估(社工室、護理室)
1. 邀請家屬陪同個案蒞院參觀，由機構跨專業團隊進行共同評估、有需求者由本院護理及社工至案家或醫院評估。
2. 請家屬或主要照顧者入住前提供個案 3 個月內的體檢報告。

↓

入住手續辦理(社工室、護理室、行政組)
1. 社工通知家屬入住前準備物品(詳見入住須知)。
2. 入住後請家屬至戶籍所在地公所申請「身心障礙者日間照顧及住宿式照顧費用補助」。
3. 機構入住當天與家屬或住民簽訂服務契約書及相關表單。
4. 開案及填寫相關專業服務單張。
5. 出納向家屬說明應繳安養費方式、管理及內容。

↓

適應期評估 1~3 個月(社工室、護理室、行政組)

→ 已適應團體生活
→ 無法適應團體生活 → 結案

↓

個別化服務計畫 ISP(社工室、護理室)

→ 往生退住
→ 經跨專業評估會議已不適於本院安養

↓

轉介申請
(檢附轉介申請單予戶籍地縣市政府相關單位)

↓

轉介安排

第 4 章 住民權益委員會組織章程

第一條：為保障住民的權益、生活及照護品質，特成立本委員會，以發揮監督之功能。

第二條：住民權益委員會（以下簡稱住權會）聘任委員二十一位，組成人員為住民委員五位、家屬委員九位、專業人士二位、社會公正人士二位、院長一位、副院長一位、護理人員一位、社工二位。

第二之一條：

一、前條之專業人士及社會公正人士，由住權會委員提出候選人名單，經住權會表決通過後聘任之。

二、前項決議，應有過半數委員之出席，由所得選票數較多者，當選為委員。

第二之二條：

各苑區之住民委員名額如下：

一、失智區（松苑、竹苑、樂苑）每苑各一位。

二、慢性精神障礙養護專區（柏苑）一位。

三、臥床區（福苑）一位，由柏苑住民代理。

住民委員推選方式如下：

一、失智區（松苑、竹苑、樂苑）由住民以舉手方式表決，由最高票者擔任。

二、慢性精神障礙養護專區（柏苑）由住民票選，由最高票者擔任。

三、臥床區（福苑）由柏苑住民票選，由最高票者擔任。

第二條之三：

住權會之家屬委員由家屬委員會委員擔任之。

第三條：委員之任期二年，連選得連任，委員於任期中出缺時應予以補聘，由委員會提出名單後經出席委員三分之二同意得接任委員，接任者之任期至原任任期期滿為止。

第四條：住權會每年開會二次，由主任委員召集並為主席，必要時得召開臨時會議。主任委員不能召集時，由副主任委員召集之，副主任委員不能召集時，由委員互推一人召集之。住權會之行政工作由院方指派人員兼辦之。

第五條：主任委員由住權會委員推派家屬委員、專業人士或社會公正人士一位擔任，副主任委員由主任委員指派。

第六條：住權會設置之宗旨在維護住民享有下列之權益：

一、整合規劃權益申訴事宜。

二、審議住民權益受損事宜。

三、其他促進住民權益相關事宜，如下:

(一)提供住民權益相關之資訊及諮詢服務。

(二)於個人之日常生活起居及接受治療時，能擁有隱私。

(三)擁有保管個人所有物品及自由使用的權利。

(四)免受剝削、貶損或虐待的權利。

(五)個人之資料獲得充分保密之權利。

(六)個人之零用金獲致合理之保管與運用。

(七)確保每一位住民均獲得適宜的個別化服務計畫，並定期評估。

(八)督導住民之膳食、居住、照護、環境、在安全、衛生、舒適方面合乎一般生活水準。

(九)調查住民意外傷亡事件之原因處理過程是否適當。

(十)確保住民是否受到不當的處置(如退住)。

（十一）前項各款所列之權益無法獲得維護時，住民及其家屬得以書面或言詞逕向本院社工室申訴，社工室接獲申訴後應迅速依權責審慎處理、記錄及答覆之；或提送住權會討論、決議及維護之。

第七條：住權會會議之召集、協調及其他有關事項由本院社工室協助辦理之。

第八條：住權會會議議決之事項得送請其他相關單位參辦。

第九條：住權會之決議，除本章程另有規定外，應有過半數委員之出席，以出席委員過半數之同意行之。

章程之修訂應以出席委員三分之二以上通過。

第十條：住權會決議事項，應交由有關人員執行，並追蹤檢討。

第十一條：委員對於審議個案權益有利害關係者，應行迴避。

第十二條：住權會之委員均為無給職，並兼任申訴委員會之委員。

第十三條：住權會之申訴管道，依本院「意見反應及申訴處理辦法」辦理。

第十四條：本章程經住權會通過後施行，變更時亦同。

第 5 章 家屬委員會組織設置要點

第一條：為促進住民家屬履行親職責任，並增加與院方溝通管道，提升住民安養服務品質，特訂本要點。

第二條：本會置委員九位，由各苑區家屬推薦當選任之。

本會置常務委員三位，由委員互選之，並由委員就常務委員中推選一人為主任委員、一人為副主任委員。

第二條之一：

一、各苑區之家屬委員名額，松苑、竹苑、樂苑、柏苑各二位，福苑一位。

二、家屬委員應於前屆家屬委員任期屆滿三個月前公開徵選，由各苑家屬推薦之。

三、家屬委員會應於改選前三個月將家屬委員推薦表(附件 1)提供給家屬，並於改選前一個月收集完畢。

四、家屬委員於家屬座談會中票選任之。

松苑、竹苑、樂苑、柏苑由前二高票者，當選為委員；福苑由最高票者，當選為委員，各苑區得置候補委員二名。

五、家屬委員選舉應邀請推薦人及受推薦人列席，並由主任委員主持及監票。

六、家屬委員之資格及應配合事項：

(一)年滿二十歲之中華民國國民。

(二)可配合出席會議者。

(三)有意願參與並協助委員會之運作者。

(四)具有正向溝通態度與能力,可協助住民、家屬、機構三方協商與具體事件反應意見，溝通能呈現出客觀與事實，能綜和多方意見。

(五)本會開會時，列席代表應遵守他人於會議中之發言，不得有辱罵他人之行為，亦不得將會議中討論但未做成決議之事項任意散

播，影響本會或院方之形象。

第三條：家屬委員之任期為二年，連選得連任。

委員於任期中缺額時由該苑區候補委員名單依序遞補,接任委員之任期至原委員任期屆滿為止。若該苑區無人有意願遞補得由其他苑區依得票數依序遞補。

第四條：本會之任務如下：

一、鼓勵住民家屬參與院方舉辦之親職講座、親屬聯誼、團康休閒等活動。

二、協助院方進行住民生活自理訓練及復健等工作。

三、參與住民社區互動活動及旅遊等社會融合活動。

四、參與住民年度之個別化服務計畫會議，並得向院方提出住民之個別化服務計畫相關建議。

五、增進住民家屬彼此間相互支持與聯繫。

六、參與院方相關生活安養訓練及活動，並提出適切建議。

第五條：本會每半年開會乙次，必要時得召開臨時會議，由主任委員召集之，並得邀請院方主管人員（如院長、副院長、護理室督導、社工組長、社工副組長、社會公正人士、專業人士、顧問、住民家屬等列席。）

第六條：有關本會之幕僚行政工作由院方指派人員兼辦之。

第七條：家屬委員會之委員均為無給職。

第八條：本要點經家屬委員會核定後實施，修正時亦同。

附件一

寧園安養院

家屬委員會-委員推薦表

親愛的家屬您好：

為促進住民家屬履行親職責任，並增加與院方溝通管道，

本院設置有「家屬委員會」，可以增進住民家屬彼此間相互支持與聯繫。

＊家屬委員會組成人員說明如下：

各苑區之家屬委員名額，松苑、竹苑、樂苑、柏苑各二位，福苑一位。

並邀請院方主管、社會公正人士、專業人士、顧問、住民家屬出席。

若您有意擔任委員或推薦其他家屬，請填寫下列資料並回傳本院，

本院將協助提報家屬委員會。

傳真電話：03-5979077 或 E-mail 至 stjoseph6@gmail.com，請於〇月〇日前回傳。

一、推薦人基本資料：			
推薦人姓名		聯絡電話	
住民姓名		苑　區	
二、受推薦人基本資料：			
姓　　名		照片	
聯絡電話			
聯絡地址			
學歷			
經歷			
推薦說明			

第6章 意見反應及申訴處理辦法

壹、寧園安養院為保障住民權益，特根據「住民權益委員會組織章程」第十四條訂定「意見反應及申訴處理辦法」。

貳、服務期間，本院住民或其立契約書人，認為本院對其住民有損其權益，服務期間程序仍無法解決者，得依本辦法之規定提請申訴(請參閱意見反應及申訴處理流程，附件一)。

參、意見反應及申訴處理流程：

一、由住民、住民之家屬或監護人向本院以口頭、電話、書信、e-mail、LINE、傳真等方式提出意見反應或申訴。

二、本院接到意見反應單或電話後，由社工室與相關人員討論：

(一)意見反應案件：

主責人員於3個工作天內填寫『意見反應單』(附件二)或是提交給社工室，於7個工作天內將意見反應單給反應人、院長室、主責人員簽名，後續追蹤1次，無疑義者資料歸檔結案。

(二)申訴案件：

1.社工室提報申訴委員會。

2.主責人員於3個工作天內填寫『住民權益委員會申訴書』(附件三)提報院長室，依申訴原因於7個工作天內完成資料蒐集、瞭解、調查。

3.28個工作天內召開住民權益委員會或臨時會議，由主任委員擔任召集人，針對申訴案件進行討論，必要時視需要邀請申訴人及關係人到會說明。

4.召集人於住民權益委員會討論後7個工作天內，將處理結果『住

民權益委員會申訴案件評議決定書』(附件四)以掛號信件方式回覆申訴人。如申訴人同意處理結果，進行追蹤後結案，由本院完成記錄存檔。

申訴人不同意，可於接到『住民權益委員會申訴案件評議決定書』後7個工作天內提起再申訴。申訴人提出再申訴，召集人應於28個工作天內再次召開住民權益委員會，並將處理結果再次以掛號信件方式回覆申訴人。

5. 有關申訴案件內容，本院有保密義務，不得私下對外發佈任何訊息。

6. 申訴人在調解期間，本院不得因申訴人提起申訴而終止服務，或為其他不利住民及申訴人之行為。

7. 申訴人及住民不得因申訴人事件而影響本院名譽之行為。

三、會議須有三分之二以上委員出席，且出席委員過半數之同意始得做成決議。

四、本辦法經住民權益委員會決議通過，由院長公佈實施，本院於新案開案時提供此辦法給服務之家庭，修改時亦同。本辦法同時公告於本院官網。

五、申訴管道與方法

(一)申訴專線：(03)5979-066分機106

(二)申訴窗口：劉雯文社工組長

(三)親臨/郵寄申訴：新竹縣湖口鄉鳳山村12鄰榮光路19號

(四)傳真申訴：(03)5979-077

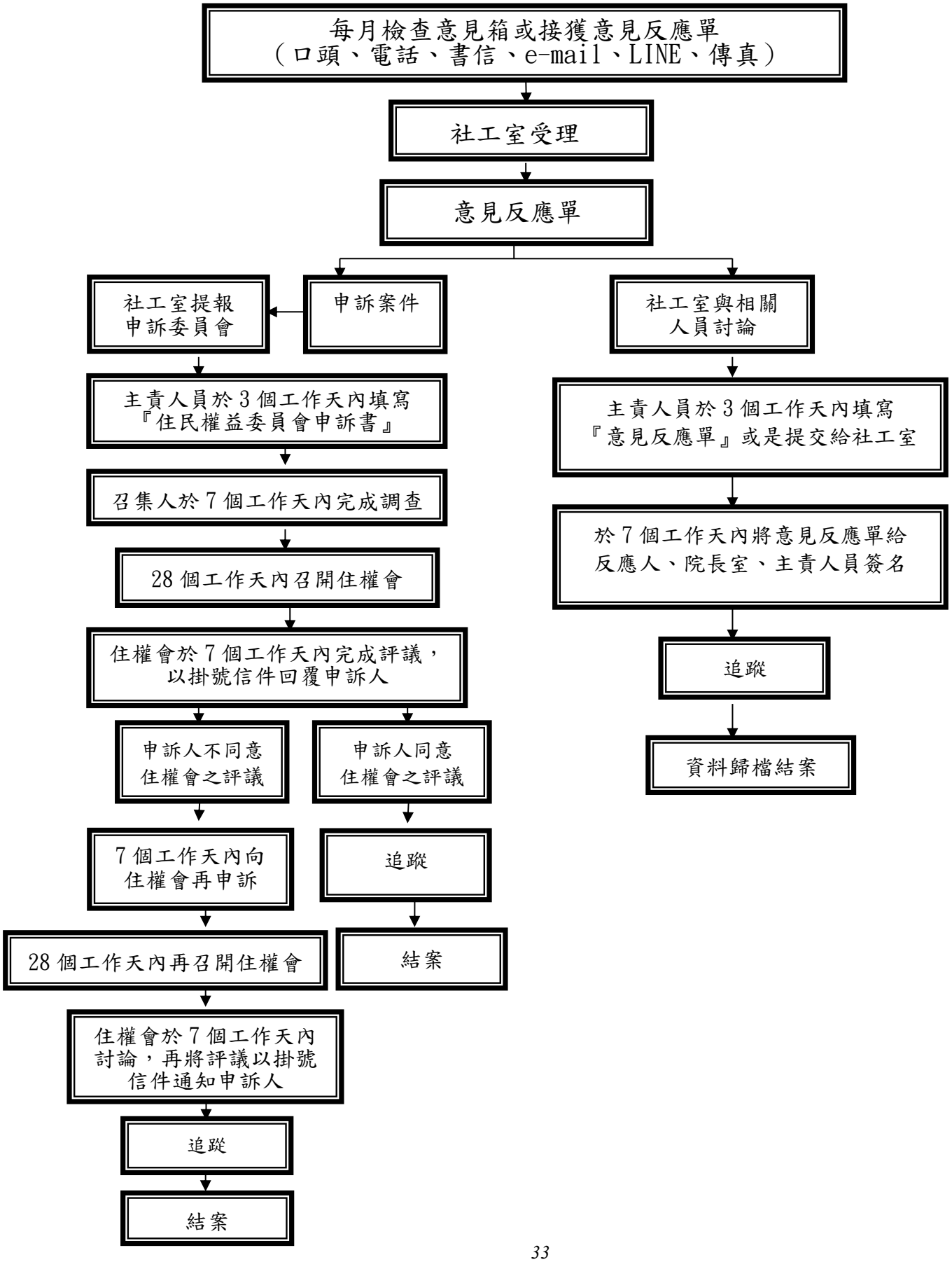
(五)電子信箱：stjoseph6@gmail.com

(六)LINE ID：@676tdbul

附件一

寧園安養院

意見反應及申訴處理流程



附件二

寧園安養院

意 見 反 應 單

※反應方式：

□投入意見箱(各苑區及行政辦公室陽光區)

□與工作人員直接反應(社工人員/各部門主管/相關工作人員)

反應人姓名	□不具名 □具名：	**反應人身分**	□住民： ◎苑區：□松□竹□樂□福□柏 □家屬 □員工 □其他：
反應時間	年 月 日	**接受反應人** (投入意見箱者免填)	
填寫者	□本人 □家屬 □朋友 □其他：		
事情經過及反應人的建議			
反應人是否需要本院的回覆	□要 □不需要 □由本院決定		

※感謝您寶貴的建議，您的建言將是我們改善的原動力！

祝 平安喜樂！ 寧園安養院敬上

附件三

寧園安養院

住民權益委員會申訴書

住民姓名		住民或 立契約書人	
苑區		行動電話	
聯絡電話(H)		聯絡電話(O)	
申訴理由及事實：			
希望獲得之處理：			
檢附文件及證據：			

附件四

寧園安養院

住民權益委員會申訴案件評議決定書

<table>
<tr><td>住民姓名</td><td></td><td>住民或
立契約書人</td><td></td></tr>
<tr><td>苑區</td><td></td><td>行動電話</td><td></td></tr>
<tr><td>聯絡電話(H)</td><td></td><td>聯絡電話(O)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">申訴理由及事實：</td></tr>
<tr><td colspan="4">住民權益委員計　　名，出席人數計　　名，同意人數計　　名
本次會議出席委員：</td></tr>
<tr><td colspan="4">寧園安養院住民權益委員會
主　席：
年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>備　　註</td><td colspan="3">1. 本申訴評議決定書所載之資料以不公開為原則。
2. 本次會議須有三分之二以上委員出席，且出席委員過半數之同意始得做成決議。
3. 有理由之評議決定，其有補救措施者，應於評議決定書主文中載明。</td></tr>
<tr><td>附　　記</td><td colspan="3">1. 住權會收到申訴書之次日起 28 個工作天內開會作成評議決定書。
2. 申訴人如不服評議決定，7 個工作天內可提再申訴。
3. 再申訴以一次為限。</td></tr>
</table>

第 7 章 家屬索取本院資料之申請須知說明

（限簽約人為主要申請者）

一、申請人資格：以簽約人為主要申請對象。

二、申請方式：

1. 請填寫『家屬索取本院資料申請單』(附件一)，及完成簽名後，請傳真至(03)5979-077 或彩色掃描以官 line 傳送或以掛號寄送，請註明社工室收。
2. 本院收件後，將提報本院審查小組進行審查，約 5 個工作天，將回覆申請人審查結果。

三、申請目的/用途：

1. 索取資料請以當年度或最新擬定之作業資料為主，若需申請跨年度之資料，請提供佐證資料及具體、詳細說明原因，以作為本院審查依據。
2. 本院提供之資料僅作為一般用途，無作為法律訴訟用途；若有特殊需求或須作為法律訴訟用途，請檢附相關公文或佐證資料；若資料填寫、佐證資料檢附不完整或有不實說明，本院有權不提供。

四、審查通過後之行政作業時間：

1. 自審查通過及通知家屬當天，每個案件作業時間約 2 週~1 個月工作天；若案件多，會延長工作時間。
2. 本院服務以住民服務為主，此索取資料之服務需另協調時間協助；請包容及配合本院行政作業時間，若有緊急需求，請提早申請或檢附相關資料進行佐證。

五、工本費：

本院提供之資料統一以紙本資料提供為主，黑白影印單面工本費 3 元；黑白影印雙面工本費 5 元，彩色影印單面工本費 10 元；彩色影印雙面工本費工本費 20 元；郵資以實際掛號費計算，由申請人自行支付。

六、領取文件後，請妥善保管，同樣文件無提供重複申請；若有特殊理由須提出重複申請，請檢附佐證資料以茲證明。

附件一

寧園安養院

家屬索取本院資料申請單

（限簽約人為主要申請者）

申請人姓名		性別	
住民姓名		苑區	
與住民關係		手機	
戶籍地址			
通訊地址	□同上□		
申請文件內容	1. 文件名稱： 2. 文件申請期間：　　年　　月　　日~　　年　　月　　日		
申請目的/用途	（請詳閱申請須知說明）		
文件影印類別	□黑白單面工本費 3 元 □黑白雙面工本費 5 元 □彩色單面工本費 10 元□彩色雙面工本費工本費 20 元		
希望領取文件日期	年　　月　　日前 （請於 2 週~1 個月前提出申請，急件則請提出相關證明文件）		
希望本院回覆審查結果方式	□官 line（請加入本院官 line） □電子信箱： □請以掛號函覆本人。		
申請人簽名：		申請日期：　　年　　月　　日	

※本院審查結果：（通知日期：　　年　　月　　日）

□通過審查：預計完成寄送日期：約　　年　　月　　日前完成寄送。須負擔工本費及掛號郵資費。

□無通過，原因說明：