

臺中市社區整合型服務中心(A 單位)評鑑指標

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明								
架構 1. 服務安排(32 分)											
1-1 專業能力 (22 分)	1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排管理 (6 分)	*重點指標 1. 依長照服務使用者/家屬之個人額度、照顧問題清單及照顧組合表擬定服務計畫 (2 分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 系統服務計畫檢視 ■ 個案紀錄抽查(至少服務半年以上) ■ 現場訪談 1. 抽查個案(2~5 案)，由委員評分。 2. 服務計畫適切性 ：檢閱照管系統或 A 個管服務計畫是否依長照專員核定額度或照顧問題清單，及照顧組合表擬定服務計畫。 3. 服務計畫項目：包含社會性服務項目包括長照 2.0 項目及相關服務資源(如經濟補助等)，檢視評鑑作業之基本資料表(十一)合作服務提供單位實際轉介個案數是否侷限特定類別。 4. 定期評估：服務依實際服務需求改變進行系統照顧計畫異動，至少每六個月家訪一次。 備註： 1. 服務紀錄以參閱資訊系統紀錄為原則。 2. 所抽查之個案續用至指標 1-1-2、1-1-3、1-1-4，抽查案量比例原則如下：								
		*重點指標 2. 與服務使用者或其家庭照顧者討論，擬定合適可行的照顧組合與服務安排 (1 分)									
		3. 服務計畫，包含醫療(如復能)、社會性服務項目(1 分)									
		*重點指標 4. 依實際服務需求改變(1 分)									
	*重點指標 5. 定期評估適時修正服務計畫安排(1 分)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>總案量</td> <td>200(含)以下</td> <td>201-300</td> <td>301-400</td> <td>401(含)以上</td> </tr> <tr> <td>最少抽案數</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	總案量	200(含)以下	201-300	301-400	401(含)以上	最少抽案數	2	3	4
總案量	200(含)以下	201-300	301-400	401(含)以上							
最少抽案數	2	3	4	5							
1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通 (4 分)	1. 應提供服務使用者/家屬足夠資訊，與其討論服務計畫內容，尊重其意願，確認足夠的服務選擇權(2 分) 2. 應依服務使用者/家屬特殊身心狀況，合理調整溝通方	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 個案紀錄抽查(至少服務半年以上) ■ 現場訪談 1. 抽查個案(2~5 案)，由委員評分。 2. 檢閱新案家訪時提供服務使用者/家屬的相關服務說明或介紹及確認文件(確實說明服務項目及內									

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
		式，如易讀、溝通輔助、視覺提示…等支持，進行有效溝通(2分)	容，填寫確認單及簽名)。 3. 針對不同類型服務使用者是否準備有不同的溝通文件或工具。 備註:相關文件檢閱(如確認單)以新案為主。
	1-1-3 服務資源安排與連結(6分)	1. 依服務計畫連結服務(2分) 2. 依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務(2分) *重點指標 3. 依服務使用者/家屬特殊需求進行責任通報與轉介(如家暴/自殺/高風險家庭照顧者…)(2分)	■ 文件檢閱 ■ 個案紀錄抽查(至少服務半年以上) ■ 服務計畫檢視 ■ 現場訪談 1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。 2. 檢視評鑑作業之基本資料表(九)個管服務量之多元服務個案數(媒合2種服務以上)及(十)個案管理時效。 3. 系統服務計畫檢視:檢閱照管系統或A個管服務計畫連結服務項目、多元性、資源連結。 4. 可提供家暴/自殺/高風險家庭照顧者...等服務使用者/特殊需求相關轉介紀錄。 備註:多元性長照服務指兩種以上服務。
	1-1-4 服務追蹤與監測(6分)	1. 至少每月追蹤各項照顧服務安排情形，後續追蹤服務單位和轉介單位聯繫，瞭解和確認服務使用者是否得到適宜的服務並做追蹤(2分) 2. 對於服務使用者不能獲得適切的服務時，能提供其他選擇及必要的協助並作紀錄及分析(2分) *重點指標 3. 轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄(2分)	■ 文件檢閱 ■ 個案紀錄抽查(至少服務半年以上) ■ 服務計畫檢視 ■ 現場訪談 1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。 2. 單位訂有轉介流程或辦法。 3. 檢閱照管系統服務紀錄每月是否有電訪/家訪/面訪等相關服務紀錄。 4. 檢閱轉介個案服務紀錄(亦請檢閱轉介後續回覆單)。 5. 針對不能獲得適切服務之服務使用者，請單位說明如何提供協助及後續如何追蹤。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
1-2 資源盤點及服務媒合 (10分)	1-2-1 社區資源盤點與運用 (8分)	1. 依服務區域進行相關長照之正式資源及非正式資源盤點，並建立長照服務相關資源名冊，定期更新(2分)	1. 文件檢閱 2. 現場訪談 3. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 4. 檢閱單位資源名冊及連結服務單位。
		2. 轄區內合作之資源的類別是否完整，並說明各服務資源間合作運用情形(2分)	5. 由評鑑系統轉出 A 個管實際轉介各項資源之個案數-基本資料表(十一)。 6. 檢閱服務區域範圍內長照服務資源清冊，及評鑑作業之基本資料表合作服務提供單位。
		3. 訂定連結長照服務單位或其他相關單位派案及改派原則(2分)	備註：項次 2 以檢閱單位產生實質連結資源運用的紀錄文件為主，可依長照四包錢和非長照等資源類別製表，分類計算。 7. 檢視單位派案及改派原則，檢視評鑑作業之基本資料表(十一)合作服務提供單位實際轉介個案數。 8. 檢視單位派案情形是否符合派案原則及具有相關佐證文件(輪派表、同意書、服務單位資源資料冊…等等)。
		*重點指標 4. 依據其派案原則落實之，並定期分析服務提供狀況(2分)	9. 如有下列情況，請單位說明： (1) 針對基本資料表合作服務提供單位相關分析，針對資源不足開發或因應策略或經常使用資源服務量能評估。 (2) 說明基本資料表合作服務提供單位實際轉介個案數為 0 的原因，並檢視派案機制是否訂定相關改派原則，若長期無法配合提供服務者，是否有通報臺中市政府照管中心後續處理。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
	1-2-2 社區資源網絡會議(2分)	1. 每年至少召開兩次邀集社區與長照服務相關之提供單位辦理個案研討會或社區服務合作協商會議(1分) *重點指標 2. 透過社區相關資源網絡會議，共同解決服務使用者/家屬的需求(1分)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 2. 檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況。 3. 檢視社區資源網絡會議及其相關會議紀錄。
架構 2. 行政管理(30分)			
2-1 行政組織與管理(10分)	2-1-1 組織架構與管理制度(6分)	1. 訂有單位組織架構及人員職責管理機制(1分)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 檢視社區整合型服務中心(A)之工作手冊。 2. 組織架構至少需呈現 A 個管人員及其主管所在的位置。 3. 檢視紙本或電腦相關會議資料及紀錄，包含組織架構內相關行政或專業會議，討論社區整合型服務中心(A)之相關議題，至少需要 A 個管人員及其主管共同參與。 備註： 1. 定期開會的定義為：至少每季。 2. 主管的定義為個管員往上一級如督導、主任…等。
		2. 訂定單位工作手冊，並視需求修訂之(3分)	
	3. 單位應定期召開會議並由主管主持(2分)		
	2-1-2 資訊公開(4分)	*重點指標 1. 明確提供相關合作單位服務內容與收費情形等手冊或單張資源(2分) 2. 在公開網站或網頁等明確公告單位連結各項服務收費內容及方式，並依其公告內容及施行方式落實之(2分)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 檢視相關單位服務內容及收費情形之手冊或宣傳單張，及相關公告管道(檢視單位官方網站有無明定服務內容與收費標準)。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
2-2 人員專業 (10 分)	2-2-1 人力資源 (6 分)	1. 人員資格符合相關規定 (3 分)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 個案管理人員須符合 A 個管人員資格。 2. A 個管人員是否領有本市核發之證明文件。 3. 檢視評鑑作業之基本資料表人力配置。 4. 如有下列情況，請單位說明： (1) 針對評鑑作業之基本資料表人力配置，專職人數未達 2 名者請說明原因。 (2) 評鑑期間 A 單位專職個管人員是否由居家服務督導、日照中心、出院準備、失智共照中心、家庭照顧者據點... 等工作人員兼任。 備註： A 個管人員須完成初階訓練並完成長照人員認證及登錄作業。
		*重點指標 2. 人員專職於業務工作範圍 (3 分)	
	2-2-2 人員教育訓練 (3 分)	1. 新進人員依規定完成相關訓練 (1 分)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 新進人員依規定完成個案管理人員初階訓練。 2. 檢視新進人員訓練辦法。 3. 個案管理人員於任職一年內完成服務安排能力培育課程。 4. 單位是否針對人員不同需求個管人員擬定在職教育訓練規劃。 備註： 新進人員定義：到職 6 個月內。
2. 訂有新進人員訓練辦法，落實實施並留有紀錄 (1 分)			
3. 依人員不同需求訂有個管人員在職教育訓練辦法，落實實施並留有紀錄 (1 分)			
2-2-3 人員穩定度 (1 分)	*重點指標 人員異動分析及因應措施 (1 分)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 2. 現場訪談單位主管說明人員異動的原因及因應。	
2-3 個人資料	2-3-1 個	1. 訂有個人資料管理辦法，確	■ 文件檢閱

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明						
管理與保密 (5分)	人資料管 理與保密 機制 (5分)	實執行服務使用者資料保密 (2分) 2. 資訊資料系統管理應設有權 限(2分) 3. 配合政府相關資料提供與建 檔(1分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 現場訪談 1. 由委員依單位文件及說明辦理情形 評分。 2. 檢視個人資料管理辦法。 3. 檢視資訊資料系統是否設有權限管 理。 4. 檢視電訪或家訪之建檔記錄。 						
2-4與市政府 合作情形及 機制(5分)	2-4-1 與 市政府合 作情形及 機制 (5分)	<ul style="list-style-type: none"> *重點指標 1. 按月(次月10日前)依服務實 際情形於系統登打服務紀錄 (3分) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 由委員依單位文件及說明辦理情 形評分。 2. 抽查照管系統 AA01、AA02 系統資 料登打是否完整。 <p>補充： 由衛生局事前抽查系統登打落實度，抽 查比例原則如下：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">總案量</td> <td style="width: 35%;">300(含)以下</td> <td style="width: 35%;">301(含)以上</td> </tr> <tr> <td>抽案數</td> <td>10</td> <td>15</td> </tr> </table> <p>照落實度比例評分</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 符合：100%抽案數全數每月落實。 (2) 部分符合：50%抽案數落實，但未達 100%。 (3) 完全不符合：50%抽案數未落實。 	總案量	300(含)以下	301(含)以上	抽案數	10	15
		總案量	300(含)以下	301(含)以上					
抽案數	10	15							
	<ul style="list-style-type: none"> 2. 配合照管中心相關長照業務 (聯繫會議及宣導)推展 (2分) 	<ul style="list-style-type: none"> 3. 單位派員出席臺中市政府照管中 心相關會議紀錄及後續配合執行 之資料呈現，或相關長照業務宣導 之資料呈現。 							
架構 3. 服務品質(28分)									
3-1 服務品質 (28分)	3-1-1 個 案管理時 效 (8分)	<ul style="list-style-type: none"> *重點指標 1. 訂有個案管理服務時效管控 督導機制(2分) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 由照管系統轉出個案服務時效。 2. 由單位提供之個案清冊上傳至評鑑 系統轉出個案服務時效。(可於指標 1-1 抽案時之內容檢視單位填報正 確性) 3. 檢視評鑑作業之基本資料表(十)個 案管理時效。 						
		<ul style="list-style-type: none"> *重點指標 2. A 訪案及計畫依合約規定時 效內完成(3分) 							
		<ul style="list-style-type: none"> *重點指標 3. A 照會服務單位後，第一項服 務依合約規定時效進入案家 							

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
		(3分)	4. 現場訪談工作人員說明未達合約規定時效之相關因應策略。
	3-1-2 建立自主品質管理機制 (4分)	<p>*重點指標</p> <p>1. 每年定期分析個案管理服務現況，資源連結現況(2分)</p> <p>*重點指標</p> <p>2. 自訂個案管理及服務提供單位提供服務品質監測指標與執行(指標至少兩項)(2分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。(衛生局提供單位服務異常狀況供委員參考)</p> <p>2. 檢視單位自訂的品質監測結構或過程指標(如多元服務、資源媒合、案家訪問是否準時到達等)及落實情形。</p>
	3-1-3 跨專業團隊合作機制 (7分)	<p>1. 透過跨專業會議解決服務使用者/家庭的問題需求(3分)</p> <p>*重點指標</p> <p>2. 每季針對多重需求之服務使用者，邀請相關服務資源(至少三個跨專業領域)召開服務使用者個案討論會(4分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。</p> <p>2. 檢閱評鑑作業之基本資料表(十二)社區暨跨專業整合現況。</p> <p>3. 區域跨專業個案討論會及相關會議紀錄。</p>
	3-1-4 服務案量合理性 (4分)	<p>*重點指標</p> <p>每位個管服務量以不超過 150 人原則(4分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。</p> <p>2. 檢閱評鑑作業之基本資料表(八)人力配置及(九)個管服務量。</p> <p>補充：評鑑期間中</p> <p>(1)符合：全數月份皆不超過(100%)</p> <p>(2)部分符合：半數月份不超過(50%)</p> <p>(3)完全不符合：低於半數月份不超過(50%以下)</p> <p>備註： 專職個管員的個管量。</p>

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明			
	3-1-5 服務品質評值 (5分)	1. 服務使用者/家屬對 A 服務提供現況與滿意度(3分)	■ 電訪抽查 2-5 家合作服務單位、2-5 名服務使用者(新案)/家屬。 1. 詢問服務使用者/家屬需求，個管人員介紹或連結哪些服務資源。 2. 詢問服務使用者/家屬需求，連結服務資源多久開始提供服務，目前服務使用情形。 3. 詢問服務使用者/家屬服務需求是否已經獲得協助。 4. 詢問合作的服務單位對 A 單位服務提供現況與滿意度。 備註： 1. 本府衛生局公告評鑑間，通知新個案將進行電話品質訪查。 2. 由本府照管中心照顧管理專員從名單抽 2-5 名(服務使用者、服務提供者)進行電話品質訪查，調查結果供委員評分參考。			
		2. 合作的服務單位對 A 服務提供現況與滿意度(2分)				
			問卷分數	4.5分(含)以上	3.5分-4.4分	3.4分(含)以下
		委員評分	符合	部分符合	完全不符合	
架構 4. 使用者端意見與管理(10分)						
4-1 陳情處理機制(3分)	4-1-1 陳情(申訴)流程設立處理(3分)	1. 建立陳情(申訴)機制並公告服務對象、家屬、員工週知(1分)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。(衛生局提供陳情/申訴案件供委員參考) 2. 檢閱單位訂定陳情(申訴)機制相關規定及其公告的方式。 3. 檢閱申訴案件相關處理紀錄並簽名。 4. 如發現未落實追蹤個案，1 案扣 1 分。			
		2. 依申訴處理機制處理並追蹤後續處理情形，視情況得通報市政府，請市政府介入協調(2分)				
4-2 使用者回饋處理機制(7分)	4-2-1 運用回饋改善服務系	1. 建立與使用者端(服務使用者/家屬)意見回饋交流機制並及時回應需求(2分)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談			

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
	統機制(7分)	2. 定期追蹤服務使用者(或家屬)的滿意度(包含服務使用者/家屬及合作夥伴)並追蹤處理(2分)	1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 2. 檢視服務使用者/家屬的回饋機制。 3. 檢視服務使用者/家屬滿意度。 4. 現場訪談工作人員滿意度調查意見後續處理情形。
		*重點指標 3. 運用回饋改善服務系統機制(3分)	
架構 5. 其他加分題(+5 分)			
5-1 主動開發新個案(+1分)	5-1-1 主動開發新個案(+1分)	主動拜訪連結社區，發掘開發長照需求服務使用者(+1分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 2. 檢視評鑑作業之基本資料表(九)個管服務量之自行轉介照管中心個案數及轉介單佐證資料。 備註： 主動開發新個案指的是透由 A 個管主動轉介特約區域內社區個案給照專評估的個案。
5-2 開發在地長照相關服務資源(+1分)	5-2-1 開發長照在地服務資源(+1分)	新開發在地長照相關服務資源，不限外部資源(不限長照支付制度之單位)，擴充區域服務量能(+1分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 單位主動提供相關佐證文件。 備註： 開發新服務單位不受限外部其他單位，亦包括同一單位新服務提供。
5-3. 融入多元文化元素之服務(+1分)	5-3-1 發展符合在地特色與文化之服務模式(+1分)	發展符合在地服務特色與文化特色之服務模式(+1分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 由委員評分，檢閱單位因應社區需求發展符合在地特色與文化之服務模式(如聘任原住民、新住民擔任工作者協助服務輸送，或編譯特殊語言或圖示之服務宣導品)等。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
5-4. 專業督導機制 (+1分)	5-4-1 專業督導機制建立與執行 (+1分)	單位設有專業督導機制以輔導工作人員專業執行(+1分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 由委員評分，檢視單位督導機制及相關會議紀錄。
5-5. 其他 (+1分)	5-5-1 其他有利於解決照顧安排與提供的各項措施 (+1分)	單位自行訂定並提供相關佐證資料(+1分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 由委員評分，檢視單位佐證資料，由現場委員討論議決。 2. 前次評鑑之委員建議事項改善情形。

