

花蓮縣社區整體照顧服務體系計畫

社區整合型服務中心(A單位)

114年獎助計畫書 (範本)

一、提案單位(全銜)：

二、執行期間聯絡人：

三、聯絡人電話：

四、聯絡人電子信箱：

◆版面配置(請於提送計畫前刪除此方塊)

一、「邊界」：上、下、左、右/1cm。

二、「內文」：中文標楷體/英文 Times New Roman 14 號字；行距為固定 24pt。

三、編號序號：一、(一)、1、(1)、A、a 等順序。

四、請標示頁碼

壹、計畫緣起：

貳、計畫目標(預期效益及效益指標(KPI))：

參、計畫期程：

肆、服務區域：

一、服務區域：

二、辦公室地址：

伍、行政管理：

一、行政組織管理：

(一)組織架構與管理制度

(二)資訊公開(明確提供相關合作單位服務內容與收費情形、A 單位服務內容、公布派案情形)

二、人員專業：

(一)人員資源

序號	職稱	姓名	專/兼任	族別	學歷	經歷	到職日	相關證書
								<input type="checkbox"/> 專業證書(護理師、社會工作師、照顧服務員技術士證) <input type="checkbox"/> 個管人員資格訓 <input type="checkbox"/> 個管人員進階訓 <input type="checkbox"/> 長照 LEVEL1 <input type="checkbox"/> 長照 LEVEL2 <input type="checkbox"/> 長照 LEVEL3 <input type="checkbox"/> A 個管師核備文(清冊) <input type="checkbox"/> 其它相關證書

(二)人員教育訓練規劃

序號	課程名稱	預定辦理期間	場次	類別 (內/外訓)	參與對象
1					

1. 新進人員(到職六個月內)於當年度應完成失智症初、進階教育訓練。
2. 應依據衛部顧字第 1131960061 號文完成家庭照顧與高負荷家庭處理課程並將台灣老人疏忽辨識工具納入課程內。

(三)人員穩定度

1.113 年離職概況

當年度離職人數	當年底在職人數	離職率
離職率=當年度離職人數/[(當年度離職人數+當年底在職人數)]×100。		
離職原因分析：		

2.114 年離職預估率

預估當年度離職人數	當年底在職人數	離職率
1. 預警值:預測人員異動達到超出負荷行動值		
2. 因應措施:		

(四)督導機制(內督、外督)

序號	督導日期及時間	督導人員	紀錄人員	與會人員	督導目標	督導內容	追蹤事宜
1							

三、個人資料管理與保密機制(含照顧服務管理資訊平臺系統權限管理)

四、與縣市政府合作情形及機制

陸、服務安排

一、專業能力

(一)服務管理辦法

(二)服務使用者/家屬資訊充分溝通

(三)轉介流程(如老人/身障保護、失智共照、家暴、自殺、脆家、高風險家庭照顧、C 據點等)

(四)異常事件處理流程

(五)服務追蹤

(六)社區資源盤點(含正式及非正式資源)

(七)派案原則

(八)會議規劃

會議名稱	目的	頻率
AB 聯繫會議	1. 建立服務共識及良善合作機制，確保服務正常提供及監測服務品質；政策提醒與布達。 2. 公布派案資訊。 3. 服務稽查異常事件統計分析。	◆每季一次。 ◆每半年得召開區域性會議。 註： 花蓮市、吉安鄉、玉里鎮可聯合辦理每季一次會議，無須召開區域性。
社區資源網絡會議	透過社區內資源網絡，共同解決服務使用者/家屬的需求。(包含非正式資源、村里長/頭目...等)	◆每半年一次
個案研討會 (跨專業討論)	針對多重需求之服務使用者與不同專業人員召開個案討論會	◆每季一次
行政會議	組織內相關行政或專業會議，討論服務相關議題(服務監測及追蹤、行政布達、相關流程制定...等)	◆每月一次

柒、服務品質

一、個案管理時效

二、建立自主品質管理機制：

訂有管理及查核機制(其中派案品質、照顧計畫品質)2項，並針對異常提出相應改善方案及策進作為)

114 年本縣指標：

品質監測項目	說明	目標值	備註
照顧計畫擬定及核定平均時效	照顧計畫擬定完成後至照管中心核定完成時間(簽審通過日期)	<3 天	<p>➤ 計算方式:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新案為主(含出備初評)，不包含出備。 2. 工作日當日中午 12 時前完成照專簽審當日案件，過午則列入隔日案件。 3. A 單位訪案及計畫擬定平均時效=平均計畫擬定時間天數+平均計畫核定時間天數 4. 計畫擬定時間:評估核定完成時間至照顧計畫完成時間 5. 計畫核定時間:照顧計畫完成時間至照督核定完成時間 6. 各項指標天數皆為工作天
B 單位第一次服務時效	A 單位照會服務單位後，依據服務單位第 1 筆服務紀錄登載提供服務日期，計算其工作天數及時效(B、C 之平均時效)	<5 天	<p>➤ 計算方式:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A 照會服務輸送後第 1 次服務輸送到達平均時效=平均服務照會時間天數+【(B 碼平均-C 碼平均)/2】=天數 2. 照會時間:照督核定完成時間至照會各服務提供單位時間 3. 派案時間:照會各服務提供單位時間至個案第一次被服務時間 4. 各項指標天數皆為工作天
落實專業服務轉介情形	長照個案經照專評估後，照顧問題之建議服務措施經勾	95%	<p>➤ 計算方式:</p> <p>專業服務核定率=【A 個管專業服務計畫核定人數÷照管專員建議轉介專業服務措施建議人數】*100%</p>

	選轉介專業服務相關建議措施，合計至少有一項，個案管理人員應與服務使用者建議使用專業服務，並核派服務。		
依規定執行 AA01「照顧計畫擬訂與服務連結」及 AA02「照顧管理」	單位每月應自執行 AA01, AA02 抽查。	100%	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 單位自我檢核機制： <ul style="list-style-type: none"> ✓ 抽查公式 (抽查案量不可低於下列基準值)： 單位案管量 300 案以下抽查 15 案。 單位案管量 301 案以上抽查 20 案。 單位案管量 601 案以上抽查 25 案。 抽查紀錄表詳附件檔案。 ➤ 本局查核機制 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 抽查公式： 單位案管量 300 案以下抽查 10 案。 單位案管量 301 案以上抽查 15 案。
訂有轉介資源多元性機制	轉介資源多元性，不限於給付及支付服務，亦包含如巷弄長照站、失智據點、家照據點等非正式服務資源。	完全符合	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於照顧服務中比對照管專員與 A 單位個案師照顧問題清單差異有幾項，並將差異數照冊逐一說明。 2. 明定社整中心轉介機制、NGO 及非 NGO 組織之各項正式及非正式資源清冊(含提供單位名稱、家數)。

三、發展符合在地特色與文化之服務模式或其他有利於解決照顧安排的各項措施

捌、使用者端意見與管理

一、陳情(申訴)流程設立處理

二、滿意度調查

玖、社區巡迴接送(未特約 BD03 可刪除此項目)

一、車輛資料

車牌號碼	購置年度	服務區域

(一)車輛外部照片

(二)車料內部照片

(三)滅火器照片及效期

(四)車窗擊破器

(五)行車紀錄系統

二、管理辦法

(一)派車單

(二)乘車紀錄單

(三)乘車收費表

(四)乘車收據

(五)緊急事故處理流程及緊急電話

(六)申訴單及申訴電話

(七)車輛保險

壹拾、經費概算：

項目	單價	數量	金額			說明
			補助	自籌	小計	
一、人事費						
小計						
二、業務費						
小計						

人事費及業務費合計				
計畫總經費：				
計畫補助經費：				
自籌經費：				