

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
<b>一、服務安排(40%)</b>				
1-1專業能力 (27分)	1-1-1服務對象 評估及服務計 畫安排管理 (9分)	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"> <li>■文件檢閱</li> <li>■服務計畫檢視</li> <li>■個案紀錄抽查(至少服務半年以上)</li> <li>■現場訪談</li> </ul>	1. 服務紀錄以參閱資訊 系統紀錄為原則。 2. 異常情形含服務項目 與問題清單之差異過 大，且應有說明；照 顧計畫目標不明；服 務項目安排缺乏適切 性等。
		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。(2分)	1. 抽查個案(3案)由委員評分。 2. 服務適切性: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，包含醫療(如復 能)及社會性服務項目。 (2分)	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. 依實際服務需求改變。 (1分)	定期評估: 依實際服務需求改變進行系統	
		5. 定期評估適時修正服務計畫 安排。(2分)	照顧計畫異動，至少每六個月家訪一次。	

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
1-1 專業能力 (27分)	1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通 (3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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 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。	1. 相關文件檢閱(如確認單)以新案為主。 2. 檢視A個管外出訪視包內容物品。
		2. 應依服務使用者/家屬特殊身心狀況，合理調整溝通方式，如易讀、溝通輔助、視覺提示…等支持，進行有效溝通。(1分)	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。	
	1-1-3 服務資源安排與連結 (7分)	1. 依服務計畫連結服務。(3分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■服務計畫檢視</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 1. 檢視評鑑作業之基本資料表(十)個案管理時效(九)個管服務量之多元服務個案數(媒合兩種服務以上)。 2. 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。	1. 多元性長照服務指兩種以上服務。 2. 需完整呈現相關轉介紀錄資料。
		2. 依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務。(2分)		
		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)	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。	

## 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
1-1專業能力 (27分)	1-1-4服務追蹤與監測 (8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應得到適宜的服務。(3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。(2分) 3. 轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄。(3分)	■文件檢閱 ■服務計畫檢視 ■現場訪談 1. 單位訂有轉介流程或辦法。 2. 建立個案分級，合理規範到宅訪視頻率。 3. 檢閱照管系統服務紀錄每月應有電訪家訪/面訪等相關服務紀錄。 4. 針對不能獲得適切服務之服務使用者，提供轉介服務紀錄並檢閱後續回覆，(含正式及非正式轉介統計、轉介表單、轉介回覆單)。追蹤情形需登載於照管平台AA02碼服務紀錄。 5. 檢視轉介各類C據點統計數字。	1. 檢視個案分級制評估指標，並有執行成果(如個管服務對策、各分級處理情形及後續追蹤等)。 2. 檢視轉介各類C據點相關人數。

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
<p>1-2資源盤點及服務媒合 (13分)</p>	<p>1-2-1社區資源盤點與運用 (8分)</p>	<p>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，且每半年定期更新。(2分)</p>	<p>■文件檢閱 ■現場訪談</p> <p>1. 提供服務範圍內縣市政府特約B單位清冊。</p> <p>2. A個管實際轉介各項資源之個案數-基本資料表(十一)。</p>	<p>1. 檢視單位派案情形應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)</p>
		<p>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)</p>	<p>3. 檢閱服務區域範圍內長照及非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。</p> <p>4. 檢視單位跨領域「共案分工」機制，並有執行成果(如:個管師與轉介家照、共照中心、居家醫療、心衛中心等合作情形)。</p>	
		<p>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)</p>	<p>1. 檢視單位派案及改派原則，檢視基本資料表(十一)合作服務提供單位實際轉介個案清冊。</p> <p>2. 如有下列情況，請單位說明:</p>	
		<p>4. 依據其派案原則落實之，並每季定期分析服務提供狀況。(2分)</p>	<p>(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。</p> <p>(2)請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，是否有通報縣市政府後續處理。</p>	

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明		備註說明				
1-2資源盤點及服務媒合 (13分)	1-2-2社區資源網絡會議 (5分)	1. 每年至少召開兩次邀集長照服務相關之提供單位(正式/非正式)辦理長照資源的整合或社區服務合作協商的資源網絡會議以解決服務使用者/家屬需求。(2分)	■文件檢閱 ■現場訪談 1. 檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況 2. 社區資源網絡會議及其相關會議紀錄。						
		2. 透過與服務單位之聯繫會議，公布派案資訊、服務稽查異常事件統計分析、服務溝通、作業規範等並共同解決服務使用者/家屬的需求。(3分)							
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">會議名稱</th> <th style="width: 40%;">目的</th> <th style="width: 30%;">頻率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">社區資源網絡會議</td> <td>透過社區內網絡會議共同解決服務/家屬的需求(包含非正式資源、村里長等)</td> <td style="text-align: center;">1. 每半年至少1次</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">AB聯繫會議</td> <td>維持長期照顧服務品質，針對服務輸送網絡建置平台長照服務與B單位溝通服務連結與政策提醒與布達</td> <td style="text-align: center;">2. 每季至少1次 每半年得召開一次區域內AB聯繫會議</td> </tr> </tbody> </table>	會議名稱	目的	頻率	社區資源網絡會議	透過社區內網絡會議共同解決服務/家屬的需求(包含非正式資源、村里長等)	1. 每半年至少1次	AB聯繫會議
會議名稱	目的	頻率							
社區資源網絡會議	透過社區內網絡會議共同解決服務/家屬的需求(包含非正式資源、村里長等)	1. 每半年至少1次							
AB聯繫會議	維持長期照顧服務品質，針對服務輸送網絡建置平台長照服務與B單位溝通服務連結與政策提醒與布達	2. 每季至少1次 每半年得召開一次區域內AB聯繫會議							

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
<b>二、行政管理(22%)</b>				
2-1行政組織與管理 (8分)	2-1-1組織架構與管理制度 (6分)	1. 訂有年度業務執行計畫及整體年度品質管理目標，落實執行有年度成果及分析檢討。(2分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 檢閱前一年業務執行成果分析並確認是否針對前一年成果分析檢討改善。	1. 年度計畫書指【社區整合型服務中心獎助計畫書】 2. 定期開會的定義為：至少每月開會一次。 3. 主管的定義為個管員往上一級如督導、主任…等。
		2. 訂有單位組織架構及人員職責管理機制。(1分)	檢視社區整合型服務中心(A)之工作手冊，應包含組織架構(至少需呈現A個管人員及其主管所在的位置)、人員職掌及執行內容、管理機制、人員職前及在職訓練機制、意見反映/申訴處理機制及流程、員工福利、考勤、各項工作流程、派案機制與品質管控等項目並與現況相符合且有適時修訂。	
		3. 訂定單位工作手冊，並視需求修訂之。(2分)		
		4. 單位應定期召開會議並由主管主持。(1分)	檢視紙本或電腦相關會議資料及記錄，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，至需要A個管人員少及其主管共同參與。	
	2-1-2資訊公開(2分)	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。(1分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 檢視相關單位服務內容及收費情形之手冊或宣傳單張。	
	2. 明確公告單位連結各項服務收費內容及方式，並依其公告內容落實實施。(1分)	1. 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、派案統計(每月))。 2. 單位外部需懸掛或張貼長照特約標誌供民眾辨識。		

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
2-2人員專業 (8分)	2-2-1人力資源(2分)	1. 人員資格符合相關規定。(1分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 1. 個案管理人員須符合A個管人員資格。 2. A個管人員是否領有縣市核發之證明文件(含到期換證情形)，並登錄長照機構暨長照人員相關管理資訊系統審核通過。	A個管人員，並須依限完成初階訓練並完成登錄。
		2. 人員專職於業務工作範圍。(1分)	1. 檢視評鑑作業之基本資料表人力配置。 2. 如有下列情況，請單位說明： (1)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)兼職人員是否由單位內部護理人員或居家服務督導、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，業務權責如何切割。	

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
2-2人員專業 (8分)	2-2-2人員教育訓練及督導機制(4分)	1. 新進人員依規定完成相關訓練。(1分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul>	新進人員定義：任職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)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新進人員依規定完成個案管理人員資格訓、失智共照中心專業人員8小時基礎訓練課程及失智症醫事專業8小時訓練課程(專業人員進階課程)。 ※失智共同照護中心專業人員8小時基礎訓練課程：取得社整中心個管資格後3個月內完成。 ※失智症醫事專業8小時訓練進階課程：取得社整中心個管資格後6個月內完成。</li> <li>2. 檢視新進人員訓練辦法。</li> <li>3. 個案管理人員任職一年內完成服務安排能力培育課程。</li> </ol>	
		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)	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。	
		4. 單位設有專業督導機制以輔導工作人員專業執行。(1分)	檢視單位督導機制及相關會議紀錄	
	2-2-3人員穩定度(2分)	人員異動分析及因應措施。(2分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 現場訪談單位主管說明人員異動的原因及因應。	

## 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

2-3個人資料管理與保密(2分)	2-3-1個人資料管理與保密機制(2分)	1. 訂有個人資料管理辦法，確實執行服務使用者資料保密。(1分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 檢視個人資料管理辦法。	
		2. 資訊資料系統管理應設有權限，且落實執行。(1分)	1. 檢視資訊資料系統是否設有權限管理。 2. 檢視電訪或家訪之建檔記錄。	

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明																
2-4與照管中心合作情形及機制(4分)	2-4-1與縣市政府合作情形及機制(4分)	1. 按月(次月10日前)依服務實際情形於系統登打服務紀錄。(2分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 1. 抽查照管系統AA01、AA02系統資料並依規範每月完整登打。	1. 由照管中心事前抽查系統登打落實度，抽查比例原則如下： <table border="1" style="margin: 5px 0;"> <tr> <td>總案量</td> <td>300(含)以下</td> </tr> <tr> <td>抽案數</td> <td>5</td> </tr> </table> <table border="1" style="margin: 5px 0;"> <tr> <td>總案量</td> <td>301~600</td> </tr> <tr> <td>抽案數</td> <td>10</td> </tr> </table> <table border="1" style="margin: 5px 0;"> <tr> <td>總案量</td> <td>601~900</td> </tr> <tr> <td>抽案數</td> <td>15</td> </tr> </table> <table border="1" style="margin: 5px 0;"> <tr> <td>總案量</td> <td>901以上</td> </tr> <tr> <td>抽案數</td> <td>20</td> </tr> </table> 照落實度比例評分 (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	抽案數	5	總案量	301~600	抽案數	10	總案量	601~900	抽案數	15	總案量	901以上	抽案數	20
		總案量	300(含)以下																	
抽案數	5																			
總案量	301~600																			
抽案數	10																			
總案量	601~900																			
抽案數	15																			
總案量	901以上																			
抽案數	20																			
2. 配合照管中心相關長照業務(聯繫會議及宣導)推展。(2分)	單位派員出席照管中心相關會議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及其他每月配合資料繳交或填寫。																			

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
<b>三、服務品質(30%)</b>				
3-1服務品質 (30分)	3-1-1個案管 理時效 (10分)	1. 訂有個案管理服務時效管控督 導機制並落實執行。(4分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 1. 檢視個案管理時效機制且能有效控 管時效(流程、表單)	
		2. A訪案及計畫依合約規定時效內 完成。(3分)	1. 由照管系統轉出個案服務時效。 2. 檢視評鑑作業之基本資料表(九)個 案管理時效。	
		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。 (3分)	3. 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。	

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明								
3-1服務品質 (30分)	3-1-2建立自主品質管理機制 (8分)	1. 每年定期分析個案管理服務現況，資源連結現況。(4分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 將整體服務使用者現況統計：基礎資料(性別、年齡、居住分布)服務使用情形、轄區資源能量狀況；服務多少人...等，依據分析提出妥適之因應策略。	1. 由照管中心實地抽查服務品質項目抽查狀況供委員參考。 <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>異常項目數</th> <th>評分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0~1</td> <td>符合</td> </tr> <tr> <td>3~2</td> <td>部分符合</td> </tr> <tr> <td>4~5</td> <td>完全不符合</td> </tr> </tbody> </table>	異常項目數	評分	0~1	符合	3~2	部分符合	4~5	完全不符合
		異常項目數	評分									
0~1	符合											
3~2	部分符合											
4~5	完全不符合											
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。(4分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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、紀錄撰寫、服務稽核、異常事件處理等)及落實情形。</li> <li>2. 監測指標(個案管理及服務提供單位)需有的內容：定義、資料收集方式、閾值(單位自訂)分子、分母；針對異常有統計分析及改善措施。</li> <li>3. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。(照管中心提供單位服務異常狀況供委員參考)</li> </ol>											

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明	
3-1服務品質 (30分)	3-1-3跨專業團隊合作機制 (4分)	1. 透過跨專業會議解決服務使用者/家庭的問題需求(2分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 1. 檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況。 2. 有召開會議且有紀錄登載明確解決策略。		
		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(2分)	1. 如期召開且邀請3種專業人員與會。 2. 區域跨專業個案討論會及相關會議記錄(會議內容應包含;依上次會議決議追蹤改善進度)。		
	3-1-4服務案量合理性(2分)	1. 每位個管員依職分及服務特性,分派合理服務量。(1分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 1. 檢閱基本資料表人力配置及個管服務量。 2. 是否依地區特性(如偏遠地區、原鄉、資源不足區)另定合理的個案量上限。		專職個管員的個管量不超過120人、兼職個管員個管量不超過60人。
		2. 單位應設定服務案量預警值及達到預警值時的因應策略。(1分)	檢閱服務案量預警值因應策略。		

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明																
3-1服務品質 (30分)	3-1-5服務品質 評值(6分)	1. 合作的服務單位對A服務提供現況與滿意度。(3分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 1. 訂有服務使用者/家屬對A個管滿意度調查機制且針對滿意度調查分析有具體改善事項。 2. 訂有合作單位對A個管滿意度調查機制且針對滿意度調查分析有具體改善事項。 3. 檢視滿意度調查意見後續處理情形。	1. 電訪抽查2-5家合作服務單位。 2. 詢問合作的服務單位對A單位服務提供現況與滿意度。調查結果供委員評分參考。 <table border="1" style="margin: 5px 0; width: 100%; text-align: center;"> <tr><th>問卷分數</th><th>評分</th></tr> <tr><td>4-5</td><td>符合</td></tr> <tr><td>2-3</td><td>部分符合</td></tr> <tr><td>1分(含)以下</td><td>完全不符合</td></tr> </table> 3. 由本照管中心照顧管理專員從名單抽2-5名(服務使用者)進行電話品質訪查，調查結果供委員評分參考。 <table border="1" style="margin: 5px 0; width: 100%; text-align: center;"> <tr><th>問卷分數</th><th>評分</th></tr> <tr><td>4.5分(含)以上</td><td>符合</td></tr> <tr><td>3.5~4.4分</td><td>部分符合</td></tr> <tr><td>3.4分(含)以下</td><td>完全不符合</td></tr> </table>	問卷分數	評分	4-5	符合	2-3	部分符合	1分(含)以下	完全不符合	問卷分數	評分	4.5分(含)以上	符合	3.5~4.4分	部分符合	3.4分(含)以下	完全不符合
		問卷分數			評分															
4-5	符合																			
2-3	部分符合																			
1分(含)以下	完全不符合																			
問卷分數	評分																			
4.5分(含)以上	符合																			
3.5~4.4分	部分符合																			
3.4分(含)以下	完全不符合																			
2. 服務使用者/家屬對A服務提供現況與滿意度。(3分)																				

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
<b>四、使用者端意見與管理(8%)</b>				
4-1意見反應/申訴處理機制 (4分)	4-1-1意見反應/申訴流程 設立處理(4分)	1. 訂有意見反應/申訴處理辦法、流程，且管道應多元化。(2分)  2. 針對意見反應/申訴事件有處理並留有追蹤紀錄(至少三案)且進行分析檢討，提出改善措施。(2分)	■文件檢閱 ■現場訪談 1. 檢視意見反應及申訴相關規定(辦法、流程)極其公告方式是否多元。 2. 檢視案件相關紀錄及檢討統計分析。 3. 意見反應/申訴方式應包含抱怨、讚美、申述等，並留存紀錄，若無案件，則本指標【4-1-1.2】不予給分。	

## 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
4-2使用者回饋處理機制(4分)	4-2-1運用回饋改善服務系統機制(4分)	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。(1分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 1. 檢視是否建立服務使用者/家屬的意見回饋交流機制並即時回應需求(如:Line@、社群網絡媒體、意見箱)。 2. 運用回饋意見改善服務機制或回應政策,於相關會議共同討論或其他方式提出具體可行方案(例如:AB聯繫會議、中心暨A聯繫會議等方式進行討論)。	
		2. 定期追蹤服務使用者(或家屬)的回饋意見情形(包含服務使用者/家屬及合作夥伴)並追蹤處理。(2分)		
		3. 運用回饋改善服務系統機制。(1分)		

# 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
<b>五、其他加分題(5%)</b>				
5-1開發在地長照相關服務資源 (1分)	5-1-1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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 單位主動提供相關佐證文件。	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。
5-2融入多元文化元素之服務 (1分)	5-2-1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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 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。	
5-3專業服務派案情形 (2分)	5-3-1專業服務派案情形 (2分)	核定專業服務比率及後續銜接情形；整合各項服務及執行專業服務所需資源，協助專業服務和照顧服務之水平連結。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> 1. 由本局計算受評區間資料並依比率計算單 2. 單位針對專業服務進行相關訓練或開發。	1. 配合常照專業服務指引之修正內容推廣正確之服務精神。 2. 由本局計算受評區間資料並依比率計分：專業服務派案總平均值(X)： (1)>15%:得2分。 (2)10%≤X≤15%:得1分。 (3)10%<X:得0分。

## 115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標

花蓮縣衛生局長期照護科114.10.21修訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
5-4其他 (1分)	5-4-1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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> <li>■檢視單位佐證資料，由現場委員討論議決。</li> </ul>	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
六、其他扣分題(-0.1~1%)				
6-1配合主管機關及資訊系統填報情形	6-1-1配合主管機關及資訊系統填報情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 單位須依規定於次月10日前將個案之服務情形登錄於照管資訊平台並申報送出。</li> <li>2. 依主主管機關要求限期填報告類報表並依公文資料、法規規定限期核備內容，依限期函復業務主管機關。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■文件檢閱</li> <li>■現場訪談</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 查閱照管系統申報情形。</li> <li>2. 報表相關資料按時精確回報。</li> <li>3. 按時回復公文資料，法規規定限期核備資料依限核備。</li> </ol>	於評鑑期間有違規，每次扣0.1分最高扣1分。

社區整合型服務中心(A)評鑑作業之基本資料表

一、基本資料

(一)單位名稱：

(二)電話：

(三)地址：\_\_\_\_\_

(四)組織屬性：

4-1 醫事機構：4-1-1 衛生所4-1-2 醫院4-1-3 護理之家  
4-1-4 居家護理所4-1-5  
 物治所4-1-6 職治所  
4-1-7診所 4-1-8藥局

4-2 長照機構：4-2-1 居家式長照機構4-2-2 社區式長照機構  
4-2-3 住宿式長照機構4-2-4 綜合式長照機構

4-3 其他：4-3-1 老人福利機構4-3-2 身心障礙福利機構  
4-3-3 社團法人4-3-4 財團法人4-3-5 社會福利團體  
4-3-6 勞動合作社4-3-7 其他，請說明

(五)設立日期： 年 月

(六)特約區域：鄉/鎮/市/區

(七)填表人： 連絡電話：

e-mail：

(八)人力配置：

個管人員	專業背景	專任(名)	兼任(名)	小計(名)
	醫師			
	護理師			
	職能治療師			
	物理治療師			
	營養師			
	其他醫事人員			
	社會工作師/員			
	照顧服務員			
	其他，請說明			
行政人力				

※離職率：年離職人數 / (年初個管人數+年增個管人數) × 100% = \_\_\_\_\_%

註：請填寫113年7月至115年6月資料

**(九)個管服務量**

月份	新案 (AA01)	持續追蹤 (AA02)	累計個案量 (AA01+AA02)	多元服務個案數(媒合兩種服務以上)	自行轉介照管中心個案數
總計					

※平均每位個管員每月服務量\_\_\_\_\_人

註：請填寫113年7月至115年6月資料

**(十)個案管理時效(天)**

項目 \ 月份	月份												總計
(A)訪案及計畫擬定 平均時效(≤3天)													
(A)照顧計畫核定完成到第1次服務輸送到達平均時效(≤5天)													

註：1. 以新案為主(含出備初評)，不包含出備、外縣轉入。

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(天數皆為工作天)。

3. 請填寫113年7月至115年6月資料

計算方式：

一、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

1. 計畫擬定時間:評估核定完成時間至照顧計畫完成時間

2. 計畫核定時間:照顧計畫完成時間至照督核定完成時間

二、照顧計畫核定完成到第 1 次服務輸送到達平均時效

1. 本項時效依「照會」「服務紀錄」日期計算，非以時間是否過午判斷

(十一)合作服務提供單位(正式(長照資源)/非正式)

服務類別	機構名稱(目前實際轉介個案數)
居家服務	
日間照顧	
家庭托顧	
小規模多機能	
輔具或無障礙環境	
交通接送	
餐飲服務	
專業服務(C 碼)	
專業服務(復健)	
居家喘息	
社區喘息	
機構喘息	
在宅沐浴車	
失智共照中心	
失智據點	
家庭照顧據點	
在宅醫療	
巷弄長照站	
團體家屋	
住宿型機構	
居家護理	
其他(請自填類別)	

註:請填寫113年7月至115年6月資料

(十二)社區暨跨專業整合現況(請填寫 113 年7 月至115 年6 月資料)

1. 社區資源網絡會議

會議時間	討論議題	與會單位數

2. 區域跨專業個案討論會

會議時間	討論個案議題	幾種專業人員參加	與會專業人員數

### 3. AB聯繫會議

會議時間	討論個案議題	幾種專業人員參加	與會專業人員數

社區整合型服務中心(A 單位)評鑑成績配分標準表

架構	基準	內容(底線為必要項目)	分項小計	小計
1. 服務安排	1-1 專業能力(27分)	1-1-1 <u>服務對象評估及服務計畫安排管理</u>	9	40
		1-1-2 <u>服務使用者/家屬資訊充分溝通</u>	3	
		1-1-3 <u>服務資源安排與連結</u>	7	
		1-1-4 <u>服務追蹤與監測</u>	8	
	1-2 資源盤點及服務媒合(13分)	1-2-1 <u>社區資源盤點與運用</u>	8	
		1-2-2 社區資源網絡會議	5	
2. 行政管理	2-1 行政組織與管理(8分)	2-1-1 <u>組織架構與管理制度</u>	6	22
		2-1-2 資訊公開	2	
	2-2 人員專業(8分)	2-2-1 <u>人力資源</u>	2	
		2-2-2 人員教育訓練及督導機制	4	
		2-2-3 人員穩定度	2	
	2-3 個人資料管理與保密(2分)	2-3-1 <u>個人資料管理與保密機制</u>	2	
	2-4 與照管中心合作機制(4分)	2-4-1 與縣市政府合作情形及機制	4	
3. 服務品質	3-1 服務品質(30分)	3-1-1 <u>個案管理時效</u>	10	30
		3-1-2 <u>建立自主品質管理機制</u>	8	
		3-1-3 <u>跨專業團隊合作機制</u>	4	
		3-1-4 服務案量合理性	2	
		3-1-5 <u>服務品質評值</u>	6	
4. 使用者端意見與管理	4-1 意見反映/申訴處理機制(4分)	4-1-1 意見反映/申訴流程設立處裡	4	8
	4-2 使用者回饋處理機制(4分)	4-2-1 運用回饋改善服務系統機制	4	
			100	100
5. 其他加分	5-1 開發在地長照相關服務資源	5-1-1 開發長照在地服務資源	1	
	5-2 融入多元文化元素之服務	5-2-1 發展符合在地特色與文化之服務模式	1	
	5-3 專業服務派案情形	5-3-1 核定專業服務比率及後續追蹤情形	2	
	5-4 其他	5-3-1 其他有利於解決照顧安排與提供的各項措施	1	
6. 其他扣分	6-1 配合主管機關及資訊系統填報情形	1. 單位須依規定於次月10日前將個案之服務情形登錄於照管資訊平台並申報送出。	-0.1-1	

		2. 依主管機關要求限期田報告類報表並依公文資料、法規規定限期核備內容，依限期函復業務主管機關。		
--	--	--	--	--