

# 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)

## 115 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/1.5cm。

二、「內文」：中文標楷體/英文 Times New Roman 14 號字；行距為固定 23pt。

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(含 114 年成果分析改善及 115 年規劃預期效益(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、執行內容：

一、服務安排

(一)專業能力

1. 服務管理辦法(服務評估及服務計畫安排管理、服務資源安排與連結)
2. 服務使用者/家屬資訊充分溝通
3. 異常事件處理流程

(二)服務追蹤與監測

1. 訂有轉介流程或辦法
2. 建立個案分級(分級處理情形及如何追蹤)

(三)社區資源盤點(含正式及非正式)

(四)派案機制及改派原則

(五)社區網絡會議：

1. 社區資源網絡會議(每半年至少 1 次)
2. AB 聯繫會議(每季至少 1 次，區域性每半年至少 1 次)

二、行政管理：

(一)行政組織管理：

1. 組織架構與管理制度(訂有工作手冊、人員管理機制)
2. 資訊公開(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並於官網公告收費標準、派案統計)
3. 行政會議:(每月至少 1 次由主管主持)

(二)人員專業；

1. 人力資源(請列表)

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"/> A 個管師核備文



(三)個人資料管理(含代理機制)與保密機制(含照顧服務管理資訊平臺系統權限管理)

### 三、服務品質：

(一)個案管理時效：

1. 訂有個案管理服務時效管控督導機制

(二)建立自主管理機制：

1. 訂有管理及查核機制(派案品質(服務媒合、多元服務)、照顧計畫品質、服務稽核、異常事件…等)

2. 跨團隊合作機制：

(1)每季至少召開 1 次服務使用者個案研討會(至少三種專業)。

(三)服務案量合理性：

1. 單位應設定服務案量閾警值及達到閾警值時的因應策略。

(四)意見反映/申訴處理機制：

1. 有意見反映/申訴處理辦法、流程，且管道應多元。

(五)服務品質評值(滿意度)

### 四、使用者端意見與管理：

(一)使用者回饋處理機制

### 陸、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> <p>1. 新案為主(含出備初評)，不包含出備。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3-1. 計畫擬定時間:評估核定完成時間至照顧計畫完成時間</p> <p>3-2. 計畫核定時間:照顧計畫完成時間至照督核定完成時間。</p> <p>註:各項指標天數皆為工作天</p>

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(BA 之平均時效)	<5 天	<p>➤ 計算方式：</p> <p>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+【(BA 碼平均-C 碼平均)/2】=天數</p> <p>1-1. 照會時間： 照督核定完成時間至照會各服務提供單位時間</p> <p>1-2. 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</p> <p>註：各項指標天數皆為工作天</p>
社區式服務派案率	社區式喘息服務	10%	<p>➤ 計算方式：</p> <p>社區式喘息服務使用率=【接受社區式喘息服務人數÷使用喘息總服務人數】*100%</p> <p>註：歸人按月計算並列冊</p>
	日照、小規模派案率		<p>➤ 待定(12 月進行公告)</p>
落實專業服務轉介情形	<p>1. 長照個案經照專評估後，照顧問題之建議服務措施經勾選轉介專業服務相關建議措施，合計至少有一項者</p> <p>2. 符合優先派案專業服務者 個案管理人員應與服務使用者建議使用專業服</p>	≥15%	<p>➤ 計算方式：</p> <p>專業服務派案率=【C 碼派案實際服務人數÷整體長照服務派案可服務人數】*100%</p> <p>*整體長照服務派案可服務人數=120 案 *5 名 A 個管=600 人</p> <p>註：歸人按月計算並列冊</p>

	務，核派並使用服務。		
依規定執行 AA01「照顧計畫擬訂與服務連結」及 AA02「照顧管理」	每月應抽查 AA01、AA02 執行率及記錄完整性。	AA01 ≥ 95% AA02 達 100%	<p>➤ 單位自我檢核機制：</p> <p>1. 抽查公式：(抽查案量不可低於下列基準值)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 單位案管量 300 案以下抽查 15 案。</li> <li>● 單位案管量 301 案以上抽查 20 案。</li> <li>● 單位案管量 601 案以上抽查 25 案。</li> <li>● 單位案管量 801 案以上抽查 30 案。</li> </ul> <p>2. 每月 AA01 及 AA02 紀錄抽查案量需各佔抽查案量之 50%。</p> <p>3. 抽查紀錄表詳附件檔案。</p> <p>➤ 本局查核機制</p> <p>每名 A 個管每月抽查 AA01 及 AA02 紀錄至少各 1 案。</p>
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	1. 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)。

柒、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

捌、經費概算：

(請依據 114 年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準編列)

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：						