

112 年度臺東縣政府社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序

108.12 訂
109.06 修
110.01 修
110.11 修
111.11 修

一、臺東縣政府為規範 112 年度有關社區整合型服務中心(A)評鑑(以下稱評鑑)之相關作業事項，特訂定本作業程序。

二、評鑑目的

- (一) 評量服務效能。
- (二) 提升服務品質。
- (三) 強化以服務使用者為中心的整合服務。

三、辦理單位：臺東縣衛生局

四、評鑑辦理期程：另行公告

五、評鑑資料起訖時間：111 年 1 月 1 日至 112 年 5 月 31 日

六、評鑑委員之遴選

- (一) 主辦機關辦理評鑑實地訪查時，應聘請具五年以上長照相關經驗專家學者或長照實務工作者為評鑑委員。
- (二) 評鑑委員需參加年度評鑑委員共識會後，始能參與實地評鑑作業。
- (三) 評鑑委員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對評鑑工作所獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法規另有規定外，不得洩漏。

七、評鑑對象

- (一) 社區整合型服務中心(A)評鑑應至少每二年接受評鑑一次。
- (二) 新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。

八、評鑑內容

「社區整合型服務中心(A)評鑑指標」如附件 1。

九、評鑑方式採實地評鑑，受評單位經資格確認後，主辦機關應於實地評鑑當月之1個月前，將實地評鑑之日期通知受評單位。除自然災害或政府政策外，不接受受評單位要求而變更評鑑時間。實地評鑑期間如遇天然災害，受評機構所在地之縣市政府發布停班，則終止實地評鑑作業，並主動通知原排定受評機構，另擇期辦理實地評鑑。

十、實地評鑑應依下列程序進行，並以三小時為原則：

- (一)評鑑委員會前會議。
- (二)受評單位業務負責人簡報。
- (三)以實地查核為主。
- (四)綜合座談。

十一、評鑑成績核算及評定原則：依「社區整合型服務中心(A單位)評鑑成績配分標準表」(附件2)進行成績核算。

十二、評鑑結果

- (一)主辦機關應召開評定會議，議決評鑑初步結果及建議事項後，通知受評單位。
- (二)受評單位對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起十四日內，向主辦機關提出申復，逾期不受理；申復有理由時，主辦機關應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。
- (三)公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項，評鑑結果分為優良、合格及待觀察，受評單位經評鑑優良者，合格效期至多四年；受評單位經評鑑合格者，合格效期至多二年。
- (四)受評單位當年度評鑑為待觀察者，受評單位應限期六個月內改善，並接受主辦機關複評，複評成績仍為待觀察者，可作為特約存續之條件。
- (五)社區整合型服務中心(A)於評鑑合格效期內，經主辦機關認有違反社區整合型服務中心(A)相關規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，主辦機關得廢止原評鑑處分。社區整合型服務中

心(A)接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，主辦機關得撤銷原評鑑處分。

十三、評鑑項目及計分方式：

(一)分五大架構，23 項基準

1. 服務安排：共 6 項，其中必要項目 5 項，占 34.5 分
2. 行政管理：共 7 項，其中必要項目 4 項，占 34.5 分
3. 服務品質：共 5 項，其中必要項目 3 項，占 25 分
4. 使用者端意見與管理：共 2 項，占 6 分
5. 其他加分題：5 項，占 5 分
6. 其他減分題：1 項，佔 5 分

(二)配分標準：

1. 評分標準分為完全符合(3)、大部分符合(2)、少部分符合(1)、不符合(0)。
2. 每項指標占 3 分，必要項目加權計分，加分題另計。
3. 評鑑總分為前述(一)~(四)大架構之分數加總，滿分為 100 分，合計大項分數，乘以該項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。

十四、評等原則

(一)依評鑑項目之評鑑得分，按整體總評，結果分為優良、合格及待觀察：

1. 優良：評鑑總分為 85 分（含）以上。
2. 合格：評鑑總分為 70 分（含）以上。
3. 待觀察：評鑑總分未達 70 分。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(二)可依評鑑總分或各項服務特殊優良表現，另給予獎勵或表揚。

十三、評鑑結果公告：

實地評鑑結果經評定會議討論，經主辦機關核定後公告。

112 年度台東縣政府社區整合型服務中心(A)評鑑指標

108.08 訂
109.06 修
110.01 修
110.11 修
111.11 修

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|----------------------|-------------------------------|---|--|---|
| 一、服務安排(34.5%) | | | | |
| 1-1 專業能力 | 1-1-1 服務對象 評估及服務計 畫安排管理 | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 服務計畫檢視 ■ 個案紀錄抽查 ■ 現場訪談 1. 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。 2. 服務計畫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(附件一)之第十一 項合作服務提供單位實際轉介個案數是 否侷限特定類別。 3. 依實際服務需求改變進行系統照顧計 畫異動，最少每六個月家訪一次，每月 應有一次服務紀錄(AA02)。 | 1. 社會性服務項目包括長 照 2.0 項目及相關服務 資源。 2. 服務紀錄以參閱資訊系 統紀錄為原則。 |
| | | 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。 | | |
| | | 3. 服務計畫，包含醫療(如復 能)及社會性服務項目。 | | |
| | | 4. 依實際服務需求改變。 | | |
| | | 5. 定期評估適時修正服務計畫 安排。 | | |

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|----|----------------------|---|--|--------------------|
| | 1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 | 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 | <ol style="list-style-type: none"> 依服務計畫連結服務。 依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務。 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…) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 服務計畫檢視 ■ 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視評鑑作業之基本資料表(十)個案管理時效與(九)個管服務量之多元服務個案數(媒合兩種服務以上)。 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。 | 多元性長照服務指兩種以上服務 |
| | 1-1-4 服務追蹤與監測 | <ol style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 服務計畫檢視 <ol style="list-style-type: none"> 單位訂有轉介流程或辦法。 檢閱照管系統服務紀錄每月是否有電訪/ | |

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|---------------|-----------------|--|---|------|
| | | 宜的服務。 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。 3. 轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄。 | 家訪/面訪等相關服務紀錄。 3. 檢閱轉介個案服務紀錄。 ■ 現場訪談 針對不能獲得適切服務之服務使用者如何提供協助及後續如何追蹤。 | |
| 1-2 資源盤點及服務媒合 | 1-2-1 社區資源盤點與運用 | 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. 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。 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。 4. 依據其派案原則落實之，並定期分析服務提供狀況。 | ■ 文件檢閱 1. 由縣市提供檢閱服務範圍內縣市政府特約 B 單位清冊。 2. 縣市政府由系統轉出 A 個管實際轉介各項資源之個案數。 3. 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。 4. 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數。 ■ 現場訪談 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 | |

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|----------------------|-----------------|---|---|--------------------------|
| | | | 使用資源服務量能評估。 2. 請說明基本資料表合作服務提供單位實際派案個案數為 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。 | |
| | 1-2-2 社區資源網絡會議 | 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。 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 | ■ 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。 | |
| 二、行政管理(34.5%) | | | | |
| 2-1 行政組織與管理 | 2-1-1 組織架構與管理制度 | 1. 訂有單位組織架構及人員職責管理機制。 2. 訂定單位工作手冊，並視需求修訂之。 3. 單位應每季召開會議並由主 | ■ 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記錄，包 | 1. 主管的定義為個管員往上一級如督導、主任…等 |

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|----------|------------|--|--|----------------------|
| | | 管主持。 | 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。 | |
| | 2-1-2 資訊公開 | 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. 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 | |
| 2-2 人員專業 | 2-2-1 人力資源 | 1. 人員資格符合相關規定。 2. 人員專職於業務工作範圍。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 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。 3. 檢視評鑑作業之基本資料表人力配置。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 現場訪談 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. 領有補助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。 | A 個管人員，並須完成初階訓練並完成登錄 |
| | 2-2-2 人員教育 | 1. 新進人員依規定完成相關訓 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 | 新進人員定義：任職 6 個月 |

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|-------------------------------------|-------------------|--------------------------------|--|------|
| | 訓練 | 練。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 | 內 |
| | | 2. 訂有新進人員訓練辦法，落實實施並留有紀錄。 | | |
| 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。 | | | | |
| | 2-2-3 人員穩定度 | 人員異動分析及因應措施。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 現場訪談單位主管說明人員異動的原因及因應。 | |
| 2-3 個人資料管理與保密 | 2-3-1 個人資料管理與保密機制 | 1. 訂有個人資料管理辦法，確實執行服務使用者資料保密。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 檢視個人資料管理辦法。 2. 檢視資訊資料系統是否設有權限管理。 | |
| | | 2. 資訊資料系統管理應設有權限。 | | |
| | | 3. 配合政府相關資料提供與建檔。 | | |
| 2-4 與縣市政府合作情形及機制 | 2-4-1 與縣市政府合作情形及 | 1. 按月(依契約每月 7 日前)依服務實際情形於系統登打服 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 | |

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|--------------------|------------------|---|---|------|
| | 機制(縣市政府自評) | 務紀錄。 2. 參與縣市政府(臺東縣衛生局/照管中心)相關長照業務(聯繫會議、個案研討、教育訓練等) | 抽查照管系統 AA01、AA02 系統資料登打是否完整。 | |
| 三、服務品質(25%) | | | | |
| 3-1 服務品質 | 3-1-1 個案管理時效 | 1. 訂有個案管理服務時效管控制導機制。 2. A 訪案及計畫依合約規定時效內完成。 3. A 照會服務單位後，追蹤第一項服務依合約規定時效進入案家。 | ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 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. 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 | 1. 每年定期分析個案管理服務現況，資源連結現況。 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)。 | ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 檢視單位自訂的品質監測結構或過程指標(例如多元服務、資源連結、服務時效性、服務核派成功率、服務後續追蹤等)及落實情形。 | |

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|----|-----------------|--|---|--|
| | 3-1-3 跨專業團隊合作機制 | 1. 透過跨專業會議(家庭討論會等)解決服務使用者/家庭的問題需求 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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. 區域跨專業個案討論會及相關會議記錄。 | |
| | 3-1-4 服務案量合理性 | 每位個管服務量以不超過衛生福利部公告為原則。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 檢閱基本資料表人力配置及個管服務量。 2. 檢視縣市是否依地區特性(如偏遠地區、原鄉、資源不足區)另定合理的個案量上限。 | 1. 專職個管員的個管量 2. 離島及偏遠地區另訂案量上限。 |
| | 3-1-5 服務品質評值 | 1. 服務使用者/家屬對 A 服務提供現況與滿意度。 2. 合作的服務單位對 A 服務提供現況與滿意度。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 電訪抽查合作服務單位/服務使用者/及家屬 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. 服務需求是否已經獲得協助。 | 1. 縣市政府公告評鑑間，通知新個案將進行電話品質訪查。 2. 由縣市政府工作人員從名單抽 3-5 個(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。 |

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|------------------------|--------------------|--|--|------|
| 四、使用者端意見與管理(6%) | | | | |
| 4-1 陳情處理機制 | 4-1-1 陳情(申訴)流程設立處理 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立陳情(申訴)機制並公告服務對象、家屬、員工週知。 2. 依申訴處理機制處理並追蹤後續處理情形，視情況得通報縣市政府，請縣市政府介入協調。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱單位訂定陳情(申訴)機制相關規定及其公告的方式。 2. 檢閱申訴案件相關處理紀錄。 | |
| 4-2 使用者回饋處理機制 | 4-2-1 運用回饋改善服務系統機制 | <ol style="list-style-type: none"> 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(如:個案問題提出的管道、處理流程、處理紀錄等)。 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。 4. 運用回饋改善服務系統機制。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視服務使用者/家屬的回饋機制。 2. 檢視服務使用者/家屬滿意度。 3. 現場訪談工作人員滿意度調查意見後續處理情形。 | |
| 五、其他加分題(5%) | | | | |

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|------------------|------------------------|---|---|---|
| 5-1 主動開發新個案 | 5-1-1 主動開發新個案 | 主動拜訪連結社區，發掘開發長照需求服務使用者。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 檢視評鑑作業之基本資料表個管服務量之自行轉介照管中心個案數 2. 檢視自我發掘個案長照服務申請書資料。 | 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 | 5-2-1 開發長照在地服務資源 | 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"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 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。 |
| 5-3. 融入多元文化元素之服務 | 5-3-1 發展符合在地特色與文化之服務模式 | 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"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 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。 | |
| 5-4. 專業督導機制 | 5-4-1 專業督導機制建立與執行 | 單位設有專業督導機制以輔導工作人員專業執行。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 檢視單位督導機制及相關會議紀錄。 | |
| 5-5. 其他 | 5-5-1 其他有利於解決照顧安 | 單位自行訂定並提供相關佐證資料。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 | |

| 基準 | 內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 備註說明 |
|----------------|------------|--------------------|--|------|
| | 排與提供的各項措施 | | 檢視單位佐證資料，由現場委員討論議決。 | |
| 六、其他減分題 | | | | |
| 縣市政府查核及記點情形 | 6-1 縣市政府管理 | 縣市政府對 A 單位查核及記點情形。 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 縣市政府提供查核紀錄及記點紀錄。 ■ 現場訪談 詢問應改善事項後續處理情形，及改善狀況。 | |

