

111年03月訂定
112年02月第一次修訂
113年01月第二次修訂
114年12月第三次修訂

社區整合服務中心(A)-品質查核紀錄表

一、查核日期：_____年_____月_____日

二、服務單位：

項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
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	照顧計畫擬定對應照顧服務清單。*系統抽查3案			
	2	與服務使用者或家庭照顧者討論，擬定合適可行的照顧組合與服務安排，依實際服務需求改變、定期評估適時修正服務計畫安排。			
1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通	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	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…支持，進行有效溝通。 *檢視訪視工具-服務說明、確認文件、溝通輔具			
1-1-3 服務資源安排與連結	1	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。*檢視服務媒合情況			
	2	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/高風險家庭照顧者等等）。			
1-1-4 服務追蹤與監測	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，了解和確認服務使用者是否得到適宜的服務。 每月皆有電/家訪記錄，每半年應完成AAOI計畫異動。 *系統抽查3案。			
	2	對於服務使用者不能獲得適切的服務實，能提供其他選擇及必要的協助。*制定品質監測辦法、服務轉介流程及辦法。			
	3	轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄。 *檢視轉介個案服務紀錄。			

1-2 資源盤點及服務媒合				
1-2-1 社區資源盤點與運用	1	建立長照服務相關資源名冊，定期更新。		
	2	合作之資源類別是否完整，並說明各服務資源間合作運作情形。 *檢視服務轉介情況(包含長照及非長照資源)。		
	3	訂定服務單位派案及改派原則。		
	4	制定派案、輪派機制並落實，定期(需制定時間)分析服務提供情況、各服務派案情況統計、分析服務提供狀況，服務派案為0的原因分析。		
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。 *檢視會議紀錄		
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 *組織架構須包含A個管及主管		
	2	訂有單位工作手冊，並視需求修訂。		
	3	單位應每季召開會議並由主管主持。*檢視會議紀錄		
2-1-2 資訊公開	4	提供合作單位服務內容與收費情形等手冊或單張。		
	5	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。		
2-2 人員專業				
2-2-1 人力資源	1	個案管理人員符合相關規定，並完成長照認證及登錄。		
	2	人員專職於業務工作範圍，專職個案管理人員薪資，每月不得低於長照契約規範最低薪資(不包含勞健保雇主負擔)，任滿一年不得低於上一年度。		
	3	合理服務量，個管比1:120，至多1:150，設有案量控管，至少一名專職，應備足服務人力，不得以人力不足為由拒絕收案，人力不足核備本局，應於2個月補足人力。		
2-2-2 人員教育訓練	1	新進人員依規定完成教育訓練，並留存紀錄(依衛生福利部社區整合型服務中心個案管理人員工作手冊內【表1：A個管人員訓練機制一覽表】內容如期完成)，訂有新進人員訓練辦法，落實實施並留有紀錄。		
	2	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(6年應有120點長照時數)。		
2-2-3 人員穩定度	1	人員異動分析及因應措施。		

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。			
	2	資訊資料系統管理應設有權限。 *檢視單位照管平台系統使用之帳號開設及關閉相關管理表單。			
	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機制	1	按月依服務實際情形於系統登打服務紀錄。			
	2	參與縣市政府相關長照業務(聯繫會議、個案研討、教育訓練等)			
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督導機制。			
	2	訪案及計畫依合約規定時效內完成。 *系統抽查 3 案：個案管理服務時效規範(A 個管 3 天計畫送審 /1 天照會/3 日內回覆照會/BC 碼別 5 日內提供第一次服務)。			
	3	追蹤第一項服務依合約規定時效進入案家。			
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。 (自訂指標如多元服務、資源連結、服務時效性、服務核派成功率、服務後續追蹤等)			
3-1-3 跨專業團隊合作機制	1	透過專業會議(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(至少三個專業領域)召開服務使用者個案討論會。*檢視相關會議記錄			
3-1-4 服務案量合理性	1	每位個管服務量以不超過 150 人原則			
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			
4-1 陳情處理機制					
4-1-1 陳情(申訴)流程設立處理	1	建立陳情(申訴)機制並公告服務對象、家屬、員工周知。 *檢視相關規定及公告的方式。			
	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。*檢視申訴案件相關處理紀錄。			
項目	序號	訪查內容	是	否	改善內容
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	1	建立與使用者端(服務使用者/家屬)意見回饋交流機制並即時回應需求(如:個案問題提出的管道、處理流程、處理紀錄等)。 *檢視回饋機制			
	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。*檢視服務滿意度			
	3	運用回饋改善服務系統機制。*檢視後續追蹤及改善			

5、設施設備管理

(一) 補助設備/物品管理	1	補助設備及物品是否有確實放置，並於適當位置標明「衛生福利部補助」並黏貼財產標籤。			
	2	長照招牌放置於明顯處			
	3	營業場所是否投保公共意外責任險？			

本局查核結果：

共_____項不符規定、_____項待確認，請於_____年_____月_____日前改善完成。

受檢人或機構負責人簽章：

查核人員簽章：

科長：