

桃園市 114 年度社區整合型服務中心（A 單位） 實地考核作業須知

壹、依據

- 一、長期照顧特約管理辦法。
- 二、衛生福利部 108 年 5 月 2 日公告 A 單位評鑑作業程序參考範本。

貳、目的

- 一、評量 A 單位服務效能。
- 二、提升 A 單位個案管理服務品質。
- 三、強化以服務使用者為中心的整合服務。

參、辦理單位：桃園市政府衛生局（以下簡稱本局）。

肆、辦理期程：114 年 1 月至 114 年 12 月。

伍、辦理方式：由本局聘請委員前往單位辦理實地考核作業（含輔導訪查、評鑑及查核）。

陸、委員遴選

- 一、聘請具 5 年以上長照相關經驗專家學者或長照實務工作者擔任委員。
- 二、委員參與實地考核作業前，須熟悉考核指標及共識會決議事項。
- 三、委員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對實地考核作業所獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法規另有規定外，不得洩漏。

柒、實地考核對象

- 一、輔導訪查：113 年 10 月及 114 年度新特約單位，且自特約日起滿 6 個月，未滿 1 年者。
- 二、評鑑：
 - (一)評鑑效期屆至者。
 - (二)新特約單位尚未接受評鑑，且自特約日起至 114 年 6 月 30 日（計算基準日）滿 1 年者。

(三)前次評鑑評等為「待觀察」者。

(四)自願申請評鑑：

1.評鑑效期未屆至者。

2.114年新特約單位，自特約日起滿6個月者。

三、查核：評鑑等第為「優良」之A單位，於評鑑效期屆至前2年，需接受本局查核（例如114年評鑑，評鑑效期為115年1月1日至118年12月31日，單位須於116年接受本局查核）。

捌、實地考核作業程序

一、委員會前會議。

二、受評A單位簡報。

三、委員檢視資料並詢問。

四、綜合座談。

玖、單位準備資料區間

一、接受輔導訪查單位：自特約日起6個月內。

二、接受評鑑單位

(一)113年3月特約單位：自113年3月至114年3月。

(二)114年新特約單位：自特約日起6個月內。

(三)既有單位：自113年1月至113年12月。

拾、實地考核指標項目及計分方式

一、輔導訪查及評鑑

(一)指標項目：詳見桃園市113年社區整合型服務中心（A單位）評鑑指標（如附件1）；分6大架構，25項基準，計105分（輔導訪查指標不計分，檢視資料準備完善程度，納入次年考核項目評分）。

1.服務安排：共6項，占41分。

2.行政管理：共7項，占26分。

3.服務品質：共5項，占27分。

4.使用者端意見與管理：共2項，占6分。

5.其他加分題：共 4 項，占 5 分。

6.其他扣分題：共 1 項。

(二)評鑑評等原則：依評鑑項目之得分，等第分為優良、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：分數計算以取自小數點第 1 位，並採四捨五入。

(四)配分標準：詳見桃園市社區整合型服務中心（A 單位）評鑑成績配分標準表（如附件 2）進行成績核算。

二、查核

(一)指標：參酌上開指標簡化辦理（如附件 1）；依 5 大架構，10 項基準。

1.服務安排：共 4 項。

2.行政管理：共 3 項。

3.服務品質：共 1 項。

4.使用者端意見與管理：共 1 項。

5.其他：共 1 項。

(二)查核指標不計分，檢視資料準備完善程度，納入次年考核項目評分。

拾壹、評鑑結果

一、本局於評鑑結束後，視需要召開總評會議。

二、受評單位之評鑑評等及委員建議事項，將以公文通知受評單位。

三、受評單位對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起 14 日內，以書面方式向本局提出申復，並說明理由及檢具相關佐證資料，逾期不受理；申復有理由時，將修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持初步結果。

四、上述評鑑初步結果確定後，將於本局網站公告評等。

五、評鑑評等之效期：

(一)優良：合格效期 4 年。

(二)合格：合格效期 2 年。

(三)待觀察：

1.限期 6 個月內改善，並接受主管機關複評，複評結果為不合格者，將依契約規定，作為特約存續之條件。

2.次年度續接受評鑑。

拾貳、其他行政事項

一、輔導、評鑑及查核作業以實地考核為原則，受考核單位須事前繳交 A 單位實地考核作業基本資料表（如附件 3）至本局。

二、A 單位於評鑑合格效期內，經本局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，得廢止原評鑑處分。接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，亦得撤銷原評鑑處分。

三、複評為追蹤單位評鑑改善情形，由審查委員 1 位進行複評，另複評場次之委員出席費、交通費等相關費用，將由受評單位負責，本局將函文請單位依限進行費用繳納。

四、倘因自然災害、疫情影響或政府政策調整等不可抗力因素，將斟酌調整辦理方式另行公告，不接受受考核單位要求而變更時間。

五、辦理期間如遇天然災害本府發布停班，則終止實地考核作業，本局將另行通知原排定受考核單位，並擇期辦理實地考核。

六、實地考核抽查個案除本局規定的案件數量外，委員得視實際情形檢閱系統其他個案及給予考核單位相關建議。

桃園市 114 年社區整合型服務中心(A 單位)實地考核指標

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(41 分)				
1-1 專業能力 *註 1	1-1-1 服務對象 評估及服務計畫 安排管理 (8) (本項同為查核 指標)	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)	■ 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(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。 3. 依實際服務需求改變進行系統照顧計畫異動，至少每六個月家訪一次。	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。 3.加強檢視「當個案需求改變時，調整專業服務之安排或諮詢討論」。 4.抽查個案數如下： (1) 接受「評鑑」者：本局抽查 2 案，單位自選 1 案並於簡報報告。 (2) 接受「輔導訪查或查核」者：本局抽
		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。 (1)		
		3.服務計畫，包含醫療(如復能)及社會性服務項目。 (1)		
		4.依實際服務需求改變。 (2)		
		5.定期評估適時修正服務計畫安排。 (2)		

***註 1：**

照顧計畫目標具體、服務安排資源適切、AA02 撰寫對應原照顧計畫目標及 AA02 追蹤各項目標達成成效，4 項應完整呈現基準 1-1 得滿分。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
				查 1 案，單位自選 1 案並於簡報報告。
	1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通 (4)	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)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1.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。 2.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.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。
	1-1-3 服務資源安排與連結 (10) (本項同為查核指標)	1.依服務計畫連結服務。 (3) 2.依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務。 (3) 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	■文件檢閱 ■服務計畫檢視 ■現場訪談 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(媒合兩種以上服務)。 2.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。	1.多元性長照服務指 2 種以上服務。 2.需完整呈現相關轉介紀錄資料。 3.抽查個案數如下： (1) 接受「評鑑」者：本局抽查 2 案，單位

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		者...)。 *重點指標 (4)	3.A 單位訂有轉介機制，落實轉介資源之多元性，並追蹤轉介後情形及紀錄。 4.A 單位訂有與 C 據點（含長照需要等級第 2~3 級長照服務使用者鄰近巷弄長照站資訊巷弄長照站）之合作機制，並有執行成果，追蹤使用情況需登載於照管平台 AA02 碼服務紀錄。	自選 1 案並於簡報報告。 (2) 接受「輔導訪查或查核」者：本局抽查 1 案，單位自選 1 案並於簡報報告。 4.檢視訂有個案分級評估指標（個案分級係指，依個案屬性區分為高強度、中強度、低強度之案件類型），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），僅轉介機制未有通報及紀錄得 2 分；未訂有機制及執行成果之相關紀錄，指標 1-1-3-3 不予給分。 5.檢視 A 單位轉介之多

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
				元性資源服務，並留有紀錄（不限於民間團體、鄰里長等非正式服務資源），未訂有機制或執行成果之相關紀錄，指標 1-1-3-3 不予給分。
	1-1-4 服務追蹤與監測 (8) (本項同為查核指標)	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得到適宜的服務。 *重點指標 (3) 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) 3.轉介及追蹤須依據轉介流程及辦法，並有相關處理紀錄。	■ 文件檢閱 ■ 服務計畫檢視 1. 單位訂有轉介流程及辦法。 2. 檢閱照管系統服務紀錄每月是否有電訪/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.加強檢視每月服務追蹤情形，如：專業服務之服務進度並確實登打追蹤紀錄。(B 單位服務內容是否有符合訓練目標等)。 2.服務追蹤紀錄與前次紀錄之內容差異性及服務落實追蹤之完整性，未落實服務追蹤，指標 1-1-4-1 不予給分。 3.抽查個案數如下：

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		(3)		(1) 接受「評鑑」者： 本局抽查 2 案，單位自選 1 案並於簡報報告。 (2) 接受「輔導訪查或查核」者：本局抽查 1 案，單位自選 1 案並於簡報報告。
1-2 資源盤點及服務媒合	1-2-1 社區資源盤點與運用 (6) (本項同為查核指標)	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。 (1) 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。 (1) 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。 *重點指標	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1.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。 2.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。 3.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。 4.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	1.指標 1-2-1-1「長照服務相關資源名冊」更新日期歷程宜完善，另「定期」定義為每半年。 2.指標 1-2-1-3 及指標 1-2-1-4，依「桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書」辦理，於單位網站公開單位改派原則、轄區 B 單位輪派順序及每月輪派狀

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		(2)	是否訂定相關改派原則，若長期無法配合提供服務者，是否有通報本局後續處理。	況，並提供佐證資料及定期分析，未提供者不予給分。
		4.依據其派案原則落實之，並定期分析服務提供狀況。 *重點指標 (2)	5.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、醫師意見書、居家醫療合作等情形）。	3.針對「備註說明第 2 點」經查無公開或僅以衛生局網站每月報表作為單位公開依據者，指標 1-2-1-4 不予給分。 4.共案分工係指出現或疑似合併家暴、自殺、照顧者為病人、高齡照顧者、照顧失智症者等多重複雜的高負荷家庭照顧者，以跨領域專業，從旁共同協助個案及其主照者家庭，並檢視個管師與其合作情形及相關紀錄。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
	1-2-2 社區資源 網絡會議 (5)	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社區服務合作協商會議。 (2) 2.透過社區相關資源網絡會議召開個案研討會，共同解決服務使用者/家屬的需求。 (3)	■ 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.社區資源網絡會議召開頻率為每半年 1 次，其相關會議紀錄，需函文予本局備查。 3.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、醫師意見書、居家醫療合作等情形）。	1.檢視 AB 聯繫會議紀錄內容是否有應備事項（如派案情形、本局布達事項等）。 2.可共同召開及使用線上會議，惟紀錄內容及簽到表應可辨識所屬區域。 3.若 2 次召開時間過近，委員可了解原因。 4.檢視會議紀錄對外發表之個案服務資料，須以「化名」呈現。 5.共案分工係指出現或疑似合併家暴、自殺、照顧者為病人、高齡照顧者、照顧失智症者等多重複雜的高負荷家庭照顧者，以跨領域專業，從旁

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
				共同協助個案及其主照者家庭，並檢視個管師與其合作情形及相關紀錄。
二、行政管理(26 分)				
2-1 行政組織與管理	2-1-1 組織架構與管理制度 (4) (本項同為查核指標)	1.訂有單位組織架構及人員職責管理機制。 (1)	■ 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，應包含組織架構、人員職掌、個案管理人員工作職責及執行內容、人員職前及在職訓練機制、陳情申訴處理機制及流程、員工福利等項目。 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紀錄，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，至少需要 A 個管人員及其主管共同參與。	1.定期開會的定義為：至少每季。 2.主管的定義為個管員往上一級如督導、主任...等。
		2.訂定單位工作手冊，並視需求修訂之。 (2)		
		3.單位應定期召開會議並由主管主持。 (1)		
	2-1-2 資訊公開 (2)	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。	■ 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	1.未呈現資料不給分。 2.公告管道是指針對不特定對象，可供對外

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		(1)	宣傳單張，及相關公告管道，另單位外部需懸掛或張貼長照特約標誌供民眾辨識。	查詢。
		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)		
2-2 人員專業	2-2-1 人力資源 (2) (本項同為查核指標)	1.人員資格及專職人力符合相關規定。 *重點指標 (1)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 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。 3.檢視評鑑作業之基本資料表人力配置。 4.評鑑作業之基本資料表人力配置，專職人數應至少 2 名；未達 2 名者請說明原因，並酌予扣分。 5.個案管理人員是否由 <u>居家服務督導(員)、日照中心、出院準備、失智共照中心、家庭照顧者據點...</u> 等工作人員兼任。	1.A 個管人員，須完成初階訓練並完成登錄，並專職人數應至少 2 名。
		2.人員專職於業務工作範圍。 (1)		2.單位應檢具受評區間在職人員相關資料。 3.A 個管人員有兼任評核方式/操作說明第 5 點情形者，指標 2-2-1-2 不予給分。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
	2-2-2 人員教育訓練 (5)	1.新進人員依規定完成相關訓練。 *重點指標 (3)	■ 文件檢閱 ■ 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依其專業背景擬定在職教育訓練規劃。 5.現職個管師完成「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（各類專業人員進階課程）」，共 16 小時，除新進人員，未完成者指標 2-2-2-1 不予給分。	1.新進人員定義：任職 6 個月內。 2.依新版長照專業服務指引，針對專業服務訂有見習/實習制度及針對新版指引安排相關教育訓練。
		2.訂有新進人員訓練辦法，落實實施並留有紀錄。 (1)		
	2-2-3 人員穩定度 (2)	人員異動分析及因應措施。 (1)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1.現場訪談單位主管說明人員異動的原因及因應措施（如：離職人員業務交接、如何避免同樣原因離職等），並檢視人員留任措施（如：獎勵機制）。	以人員異動分析及因應措施要合理且單位有努力改善為重點並檢視人員留任措施機制等。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			2.需呈現受評區間每月異動及聘用個管人員。 *異動包含離職、轉任其他職務/其他區域等情形。	
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 (3) (本項同為查核指標)	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) 2.資訊資料系統管理應設有權限。 (1) 3.配合政府相關資料提供與建檔。 (1)	■ 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。 3.檢視個管師辦公區域是否有上鎖之檔案櫃，放置個案資料具隱密。	1.含 LINE 群組等管理。 2.照管平台系統權限不能跨區，並檢視單位系統管理者最大權限身分合理性。 3.單位資料櫃陳設方式及個人電腦使用隱私權限設置。 4.檢視個人資料借閱原則。
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 (8)	1.配合中央及地方政府相關規定(如契約、公文等)。 2.配合照管中心相關長照業務(聯繫會議及宣導)推展。	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1.檢視本局事前所收集之相關資料。 2.檢視 A 單位宣導、佈達之資料。 3.檢視與本局平時合作情形，如：停派情形、共訪等項目。	1.記點情形，1 點扣 1 分。 2.非屬記點情形之陳情、違規或異常屬實，1 案扣 2 分。 3.停派情形：單位主動

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			4.出席本局辦理之 A 單位聯繫會議（含教育訓練），並檢視由 A 單位提供本局函文之行政宣達、記點、停派等公文。	來函停派（非因記點累計停派），停派日達 100 天（含），扣 1 分；達 200 天（含），扣 2 分。 4.共訪：由本局計算受評區間資料並依比率扣分： (1) >80%：不扣分。 (2) $60\% \leq X \leq 80\%$：扣 0.5 分。 (3) $60\% < X$：扣 1 分。 5.A 單位聯繫會議（含教育訓練）：缺席 1 場扣 1 分。 6.其他:各項資料繳交情形或回覆情形。 7.本項由本局計算受評區間資料並計分。
三、服務品質(27 分)				

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	3-1-1 個案管理 時效 (9) (本項同為查核 指標)	1.訂有個案管理服務時效事前及事後管控督導機制。 *重點指標 (3) 2. A 訪案及計畫依合約規定時效內完成。 (3) 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)	■ 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（十）個案管理時效。 3.單位應自行統計時效及分析。 4.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。	1.加強檢視 A 單位時效輸送情形： (1)A 單位訪案及計畫擬定平均時效<3 天。 (2)A 照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效<5 天。 2.未訂有個案管理服務時效事前及事後管控督導機制，指標 3-1-1-1 不予給分。 3.單位未進行時效統計分析者，依照管系統轉出之服務時效為依據計分。 *事前:如訂有時效監測擬定機制及執行措施。 *事後:如個案時效分析、逾期原因分析追

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
				蹤等機制。
	3-1-2 建立自主品質管理機制 (4)	1.每年定期分析個案管理服務現況，資源連結現況。 (2) 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(指標至少各兩項)。 (2)	■ 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(如多元服務、資源媒合、案家訪問是否準時到達等)及落實情形。	品質監測執行成果應回饋給相關人員或單位進以輔導或改善。
	3-1-3 跨專業團隊合作機制 (6)	1.透過跨專業會議解決服務使用者/家庭的問題需求。 (3) 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。 (3)	■ 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紀錄。	1.參考長照專業服務指引。 2.個案討論會倘同體系不同區之 A 單位若合開，場次僅計算自己轄區。
	3-1-4 服務案量合理性 (2)	每位個管服務量以不超過 150 人原則。	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 檢閱基本資料表人力配置及個管服務量。	1.專職個管員的個管量倘中央有修正，則修正日起依規定調整。 2.人力管控預警處理機制。(依「桃園市政府

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
				社區整合型服務中心（A 單位）契約書」第 14 條規定，單位個管案量屆滿 100 案後，單位應新增個管培訓機制並留有紀錄。） 3.個管服務量由本局計算受評區間資料並提供委員參考。
	3-1-5 服務品質 評值 (6)	1.服務使用者/家屬對 A 服務提供現況與滿意度。 (3) 2.合作的服務單位對 A 服務提供現況與滿意度。 (3)	■ 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.由照管中心之滿意度 (X)： (1).$\geq 90\%$，得 3 分。 (2).$70\% \leq X \leq 89\%$，得 2 分。 (3).$60\% \leq X \leq 69\%$，得 1 分。 (4).$X < 60\%$，得 0 分。 2.由本局抽查 B 單位（3-5 家）： (1).$\geq 90\%$，得 3 分。 (2).$70\% \leq X \leq 89\%$，得 2 分。 (3).$60\% \leq X \leq 69\%$，得

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
				1 分。 (4).X<60%，得 0 分。
四、使用者端意見與管理(6 分)				
4-1 陳情處理機制	4-1-1 陳情(申訴)流程設立處理 (3) (本項同為查核指標)	1.建立陳情(申訴)機制並公告服務對象、家屬、員工週知。 (2) 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。 (1)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 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。 3.檢閱單位聯絡電話及申訴電話專線。	1.檢視單位陳情分級管理及處遇【陳情分級管理：將使用者意見定義意見層級(如意見反應、一般陳情、緊急重大陳情等回饋及陳情)，依不同程度區分處理程序及主責人員層級，再針對申訴處理結果不認同者，提供再申訴管道】。 2.針對事件之發生、因應、後續追蹤等處置過程，分析檢討可行之精進措施。

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	4-2-1 運用回饋改善服務系統機制 (3)	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) 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。 (1) 3.運用回饋改善服務系統機制。 (1)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 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。	1. 113 年滿意度調查至少半年執行 1 次，並有統計分析。 2. 本項指標滿意度包含 (1)服務使用者/家屬對 A 單位、B 單位。 (2)B 單位對 A 單位。
五、其他加分題(5 分)				
5-1 主動開發新個案	5-1-1 主動開發新個案 (1)	主動拜訪連結社區，發掘開發長照需求服務使用者。	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 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，並以此清冊數據為主要計分依據。	1.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。 2.主動開發新個案比率

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
				(X)=自行轉介至照管中心個案數/總案量： (1) $\geq 10\%$ ，得 1 分。 (2) $5\% \leq X < 10\%$ ，得 0.5 分。 (3) $5\% < X$ ，得 0 分。
5-2 創新服務	5-2-1 開發在地長照相關服務資源及融入多元文化元素之服務 (1)	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，及發展符合在地服務特色與文化特色之服務模式。	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1.單位主動提供開發長照在地服務資源相關佐證文件。 2.單位主動提供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)等相關佐證文件。	1.開發新服務單位不限外部其他單位，亦包括同一單位新服務提供。 2.開發在地長照相關服務資源 0.5 分。 3.融入多元文化元素之服務 0.5 分。
5-3 專業服務(C碼)派案情形	5-3-1 專業服務(C碼)派案情形 (2) (本項同為查核指標)	核定專業服務比率及後續服務銜接情形妥適性及協調、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。	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 由本局計算受評區間資料並依比率計分。	1. 配合新版長照專業服務指引之修正內容，推廣正確之服務精神。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
				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) >20%:得 2 分。 (2) $10\% \leq X \leq 20\%$:得 1 分。 (3) $10\% < X$:得 0 分。
5-4 專業督導機制	5-4-1 專業督導機制建立與執行 (1)	單位設有專業督導機制以輔導工作人員專業執行。	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 檢視單位督導機制及相關會議紀錄。	督導機制係指內督、外督、團督及個督，並確實執行及留有紀錄。
六、其他扣分題(0~-3 分)				
6-1 其他扣分題	6-1-1 追蹤前次考評改善	前次考評之委員建議事項改善情形。	■ 現場訪談 ■ 文件檢閱或系統檢視 1.A 單位呈現前次評鑑改善辦理情形，現場委員討論議決。 2.另 114 年接受「輔導訪查」及「查核」單位將檢視資料準備完善程度，納入次年考核項目評分。	1.依單位前次評鑑改善情形評分，扣分標準如下： (1)改善 90%-100%不扣分。 (2)改善 80%-未達 90%扣 1 分。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
				(3)改善 70%-未達 80% 扣 2 分。 (4)改善未達 70%扣 3 分。 2.接受「輔導訪查」及 「查核」單位，準備 完善程度扣分標準如 下： (1)完整度 80%-100% 不扣分。 (2)完整度 70%-60%扣 1 分。 (3)完整度未達 60%扣 1.5 分。

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	分項小計	合計
1.服務安排	1-1 專業能力	1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排管理	8	41
		1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通	4	
		1-1-3 服務資源安排與連結	10	
		1-1-4 服務追蹤與監測	8	
	1-2 資源盤點及服務媒合	1-2-1 社區資源盤點與運用	6	
		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	2-1-1 組織架構與管理制度	4	26
		2-1-2 資訊公開	2	
	2-2 人員專業	2-2-1 人力資源	2	
		2-2-2 人員教育訓練	5	
		2-2-3 人員穩定度	2	
	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	3	
		2-4 與照管中心合作機制	8	
3.服務品質	3-1 服務品質	3-1-1 個案管理時效	9	27
		3-1-2 建立自主品質管理機制	4	
		3-1-3 跨專業團隊合作機制	6	
		3-1-4 服務案量合理性	2	
		3-1-5 服務品質評值	6	
4.使用者端意見與管理	4-1 陳情處理機制	4-1-1 陳情(申訴)流程設立處理	3	6
	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	3	
小計			100	100
5.其他加分題	5-1 主動開發新個案	5-1-1 主動開發新個案	1	
	5-2 創新服務	5-2-1 開發在地長照相關服務資源及融入多元文化元素之服務	1	
	5-3 專業服務(C 碼)派案情形	5-3-1 專業服務(C 碼)派案情形	2	
	5-4 專業督導機制	5-4-1 專業督導機制建立與執行	1	
6.其他扣分題	6-1 其他扣分題	6-1-1 追蹤前次考評改善	0 ~ -3	

附件 3

114 年 A 單位實地考核作業基本資料表

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：_____區

(七)填表人： 連絡電話：

e-mail：

(八)人力配置：

序號	個管人員	專業背景	專/兼任	登錄日期	註銷日期	備註
範例	王曉明	護理師	專任	108/2/1	109/2/1	
1						
2						
3						
4						

※異動率：年人員異動人數 / (年初個管人數 + 年增錄個管人數) × 100% = ____%

備註：1.異動率請計算 113 年 1 月~12 月資料。(113 新簽約單位從派案月起算 1 年)，異動包含離職、轉任其他職務/其他區域等。

2.請依長照機構暨長照人員相關管理資訊系統資料填寫，若人員尚未離職，註銷日期請填寫「無」。

3.行政人員請備註為「行政」，無須填寫「專/兼任」、「登錄日期」及「註銷日期」等欄位。

(九)個管服務量(請參照系統填寫)(113 年新簽約單位，從派案月起算 1 年，欄位「月份」請自行增列)

月份	新案 (初評 AA01) (A)	重擬 AA01 (B)	持續追蹤 (AA02) (C)	累計個案量 (D=A+B+C)	新 案(指(A)欄位)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(需至下方表格填寫個案名單)
一月						
二月						
三月						
四月						
五月						
六月						
七月						
八月						
九月						
十月						
十一月						
十二月						
總計						

※平均每位個管員每月服務量_____人

※自行轉介照管中心個案數需至下方表格填寫個案名單，若未有自開案則無需填寫。

●自行轉介照管中心個案名單

編號	年/月份	個案姓名	最新一筆計畫核定碼別	開案後有使用紀錄
範例	113 年 1 月	王 O 明	BA13、CA07	有
1				
2				
3				
4				
5				

※個案姓名需進行個資隱蔽，如範例。

※表格不敷使用請自行增列。

(十)個案管理時效 (113 年新簽約單位，從派案月起算 1 年內資料)

時間	派案 總量	A 單位計畫擬定時效			A 單位照會服務單位後第 1 次服務輸送到達時效		
起 ____年____月____日 迄 ____年____月____日		3 天內 完成	3 天內 比率	平均 時效	B 碼或 C 碼第 1 次 服務輸送 到達平均 時效	B 碼 平均 時效	C 碼 平均 時效
數量							

※請依照管平台「計畫核定完成日到第一次提供服務的時效(A 單位) [112 年 1 月起]」報表為標準。

※需有統計分析與原因說明(特別是「非屬 A 單位之原因及比例」，評鑑時提供給委員參考)。

(十一)合作服務提供單位

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		
輔具補助或無障礙環境改善		
交通接送		
餐飲服務		
專業服務(C 碼)		
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		
居家醫療		
巷弄長照站		
團體家屋		
住宿型機構		

服務類別	機構名稱	目前實際轉介個案數
居家護理		
其他(請自填類別)		

(十二)社區暨跨專業整合現況

1. 社區資源網絡會議(AB 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

備註：請填寫 113 年 1~12 月資料。(113 年新簽約單位，從派案月起算 1 年)

單位用印：