

桃園市政府社會局身心障礙者社區補助實施計畫

評鑑指標

本案依衛生福利部社會及家庭署 109 年 8 月 13 日社家障字第 1090701109 號函頒之「身心障礙者社區居住服務評鑑指標」辦理。

受評單位：

評鑑重點項目	評鑑內容	配分	自評	委員評分
壹、服務管理 25 分				
一、督導機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立督導機制(至少含方式、內容、頻率等項目)，定期召開督導會議(內督或外督)，每個月至少 1 次，並有完整會議紀錄。 2. 回應或處理督導所提建議並有紀錄。 	5		
二、空間規劃與環境安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用空間與規劃符合家庭式環境，包括： <ol style="list-style-type: none"> (1)有獨立出入口 (2)設有寢室，每1寢室使用人數以2人為原則，至多3人 (3)設有衛浴設備，與服務人數比例不小於一比五 (4)設有廚房及客廳 (5)服務場所不得兼辦其他服務 2. 視需求設置無障礙友善設施設備。 3. 提供採光、通風良好、乾淨衛生、保有服務使用者隱私權之服務空間。 4. 設有環境安全及逃生指示。 5. 提供安全衛生的飲用水及食物。 6. 用電安全及定期檢查(110 年列預告指標)。 <ol style="list-style-type: none"> (1)屋齡 5 年以上者，應提供近 3 年內用電安全檢查相關佐證資料。 (2)如前次用電檢查紀錄有備註其他檢查建議，應依其建議辦理。 	7		

評鑑重點項目	評鑑內容	配分	自評	委員評分
三、公共安全	1. 訂有居家安全防護計畫含日常生活用電、瓦斯漏氣、火災、水災、地震、燒燙傷、傳染疾病疫情等之緊急狀況處理規定與因應措施 及暫停服務期間應變計畫。 2. 至少每年辦理 1 次夜間逃生演練，並有講習與演練過程資料。	5		
四、收費管理	1. 訂定收費基準，載明收費項目及金額，並函報本局備查。 2. 依收費基準收費，並開立載明收費項目及金額之收據非由服務提供單位直接收取費用者，則檢附服務提供單位或服務使用者製作之財務帳目收支表。 3. 針對服務使用者生活費的收支，詳實登錄。	3		
五、基本管理	1. 服務人員資格及管理、在職訓練、服務使用者資料更新、財務管理及其他依法應辦事項(詳如附件)，經地方政府平時查核結果無缺失，給分標準如下： (1)完全無缺失：5 分 (2)有缺失但經輔導皆已改善：3~4 分 (3)有缺失但經輔導已部分改善：1~2 分 (4)有缺失但經輔導仍未改善：0 分	5		
貳、專業服務 60 分				
一、服務流程	1. 訂定明確之服務流程含收案、服務異動、轉介 轉銜、結案等、服務契約。 2. 服務契約內容載明雙方權利義務、服務項目、收費標準、停止服務、申訴管道等規範，且規範內容應符合社區居住服務精神如終止契約條件應合情合理。 3. 服務契約之重點說明應依服務使用者需求有易讀文件及支持措施，以協助服務使用者學習責任與掌握自身權益。 4. 服務使用者或家屬與服務提供單位簽訂服務契約。	8		
二、服務規劃	1. 提供服務使用者選擇與自我決策機會，並能充份參與各項公共事務之決定或規範如生活公約訂定過程。	10		

評鑑重點項目	評鑑內容	配分	自評	委員評分
	2. 考量服務使用者生理福祉及人際互動需求規劃合宜性平教育。 3. 建立服務使用者居家安全相關知能與支持 含家電使用、獨自在家時的人身安全等。 4. 服務使用者結案時有周延的評估及後續追蹤機制，並依身心障礙者生涯轉銜計畫實施辦法規定辦理。 5. 若服務使用者經評估於財務管理與運用上須由工作人員協助代為保管，應有相關辦法，並函報本局備查。			
三、個別化服務	1. 運用適切工具評估服務使用者個別需求。 2. 依服務使用者個別需求，與服務使用者共同訂定個別化服務支持計畫。 3. 支持服務使用者在生活各面向自主權、選擇權的實踐： (1)日常生活，包含餐飲準備、財務管理、人際與親密關係含性教育、宗教信仰、終身學習等 (2)居住環境 (3)健康管理 (4)休閒與社區參與 (5)日間資源的使用 (6)權益充權、自我倡議、自我決策、隱私權 4. 定期檢視服務執行情形(能否回應服務使用者需求、目標達成情形)，並適時修正服務目標與策略。 5. 依服務使用者的意願及需求，提供合適的轉銜服務。 6. 困難個案處遇與服務策略。	26		
四、家庭支持	1. 針對有需求者擬訂家庭支持服務計畫(得含於個別化服務計畫中)。 2. 依據服務目標確實提供多元的家庭支持服務措施(如增進服務使用者與家人互動頻率及關係、提供相關福利資訊)，並有執行紀錄。	4		
五、個案資料管理	1. 服務使用者資料完整含基本資料、服務契約書、體檢表、訪視及各項評估結果、個別化服務計畫、服務紀錄、轉介表、通報紀錄等資料。	6		

評鑑重點項目	評鑑內容	配分	自評	委員評分
	2. 不開案個案與結案個案之說明與分析。 3. 訂有資料檔案管理辦法含借閱及保管。			
六、社區經營	1. 盤點與開拓社區資源與專業服務資源，建立社區資源清冊，且在服務使用者的參與之下，檢視社區資源運用情形，每年至少 1 次，並留有紀錄。 2. 結合社區資源辦理社區居住服務，增加活動多元性。	6		
參、服務效益 10 分				
一、服務品質回饋機制及處理	1. 針對服務使用者及其家庭照顧者進行滿意度調查或生活品質調查，且視需求製作易讀版本或提供支持措施。 2. 建立服務使用者及其家庭照顧者意見反應及申訴管道含受理窗口、申訴範圍、處理流程。 3. 針對調查結果、申訴、意見反應有具體回應，並有相關紀錄。	5		
二、執行成效	1. 定期評估服務使用者接受服務後的成效，並有分析及說明。 2. 提報年度成果報告(含服務使用者資料統計分析、服務滿意度或生活品質調查分析結果與改進策略、方案執行情形、經費執行率、服務困境及因應策略等)。 3. 針對前次評鑑或查核意見進行改善與追蹤，並有策進作為紀錄或其他佐證資料。	5		
肆、創新服務及特色 5 分				
創新服務及特色	服務具有創新措施或服務特色，由單位自行提報，並由評鑑委員審認。	5		
總 分		100		

評鑑日期：111 年 10 月 25 日

委員簽名：

評鑑建議：

