

宜蘭縣長期照護服務管理所

社區整合型服務中心（A 單位）評鑑指標常見問答集(Q&A)

109.5.7 製

編號	基準	內容	問題(Q)	回應內容(A)
1	1-1 專業能力	1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排管理	針對照顧計畫之擬定應如何提升專業能力？	為滿足個案服務需求並提供多元化服務，建議照顧計畫除了依據照管專員問題清單擬定，個管員亦須具備綜合性評估個案需求之能力，並結合適當資源介入，落實定期追蹤個案情形，當個案服務需求改變時，亦能即時修改照顧計畫；另針對有其他社會資源需求之個案，建議照顧計畫可包含社會性服務項目，如此才能落實個管之角色及功能，進而協助個案改善生活品質。
2		1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通	為因應個案及家屬之特殊身心狀況，可調整溝通方式有哪些？	可藉由不同輔具加強溝通效果例如：圖片、聽六手持式輔助溝通器、放大鏡及老花眼鏡等；以圖片方式協助溝通時，建議將圖片放大。
3		1-1-3 服務資源安排與連結	訂定連結長照服務或其他服務之派案及改派原則應注意事項為何？	擬定公平派案及改派原則，且建議派案原則要公開化，並定期分析服務提供狀況，另可依實際運作之需求增修；派案原則建議可回饋個案對服務之滿意度。
4		1-1-4 服務追蹤與監測	服務使用之追蹤於服務紀錄登載時應注意那些事項？	服務之追蹤應具確實性與即時性，追蹤內容需對應照顧計畫，並非為有一筆服務紀錄而書寫；針對服務紀錄之內容書寫，應清楚記載日期及訪問對象，並詳細記載個案使用服務情形、轉介資源後的收案及服務情形、案家

編號	基準	內容	問題(Q)	回應內容(A)
				滿意度等。
5	1-2 資源盤點及服務媒合	1-2-1 社區資源盤點與運用	如何建立社區資源盤點手冊？	手冊內容應具有結構性，依服務區域進行社區資源盤點，並將其資源分類為「長照服務之正式資源」、「其他正式資源」及「非正式資源」，且應定期更新。
6		1-2-2 社區資源網絡會議	社區資源網絡召開之頻率及目的為何？	每年至少召開兩次社區及長照單位之社區資源網絡會議，可共同討論如何解決服務使用者/家屬的需求，例如：個案需要軟食營養餐，但目前服務單位僅提供一般餐食，則可在社區資源網絡會議中可呈現社區內的需求人數，促使服務單位思考創新或新增多元化服務方案，另網絡會議應設有簽到表，內容須有出席單位、職稱及簽名等欄位，並留有會議紀錄。
7	2-1 行政組織與管理	2-1-1 組織架構與管理制度	社區整體照顧服務中心工作手冊之訂定應注意那些內容？	工作手冊應針對個管員角色及權責、工作流程、工作內容等細項擬定，且需依據個管員之實際角色、操作現況及評鑑指標定期更新。
8			召開行政會議應注意事項為何？	建議單位應單獨召開社區整體照顧服務中心之行政會議，並有會議紀錄及簽到表，另紀錄需呈現與社區整體照顧服務中心業務推展相關之內容，例如：目前執行情形、執行困境、相關政策修訂等。
9		2-1-2 資訊公開	針對各項服務資訊公開之辦理方式及注意事項為何？	應提供所有長照服務各項收費內容及方式，可採用紙本(如 DM)、網站資訊公開或宣傳包，讓民眾有充分的資訊作選擇。

編號	基準	內容	問題(Q)	回應內容(A)
10	2-2 人員專業	2-2-2 人員教育訓練	新進人員及在職教育訓練應注意事項為何？	<p>(1) 針對新進人員訓練及在職教育訓練應擬定訓練辦法，並建議設有定期考核機制，以了解人員接受訓練後之成效，並可作為後續辦理相關訓練之依據。</p> <p>(2) 新進人員訓練除單位共通性教育訓練外，應訂有針對 A 個管之教育訓練，且非只有中央規範的資格訓練，單位應根據服務區域及單位特性之不同，制訂新進人員職前教育訓練內容，並將人員的訓練內容、期程留作紀錄。</p> <p>(3) 在職教育訓練可針對個管人員之不同專業領域個別需求安排教育訓練，盡量針對多元面向的專業知能課程，針對各人員接受教育訓練課程列出表單，藉此了解各人員教育訓練、專業成長情形；另在職教育訓練可分內外部教育訓練，運用多面向的評估思維，協助個案家庭解決問題。</p>
11	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	有關個案資料之存放注意事項為何？	<p>個案資料除系統建檔外，宜存留紙本並分冊建檔，另應注意避免將個案相關資料放於電腦桌面，個案相關檔夾應放於非透明且可上鎖之檔櫃，若有非主責個管人員須調閱個案相關檔夾，建議有表單紀錄留存，記載調閱人、調閱原因、調閱時間及歸還時間等。</p>
12	3-1 服務品質	3-1-1 個案管理時效	個案管理之時效性應注意事項為何？	<p>建議訂定個管服務時效管控督導機制，個案管理時效掌握要確實，應檢視 A 訪案及計畫時效，另針對第一次服務在 7 天內完成服務輸送之完成率，宜思考備而不用之</p>

編號	基準	內容	問題(Q)	回應內容(A)
				適切性，例如扣除 DA 碼、G 碼之計算，另訪案或服務進入之時效有不符規定，應統計分析原因。
13		3-1-2 建立自主品質管理機制	品質管理機制可以如何進行？	<p>(1) 建立並落實督導機制，提供服務品質監測指標，以掌握服務品質，針對個管員之服務品質及提升策略發展需有系統之操作；督導機制除了透過個案研討會及內部稽核機制之外，未來也能針對個管員的專業成長需求安排。</p> <p>(2) 針對服務品質管理機制建議可統計並分析個案使用資源(包含長照資源及其他非正式資源)的項目及數量，藉此訂定個管員及服務單位品質監測指標，以利增加連結資源服務的確實度及成效率。</p>
14		3-1-3 跨專業團隊合作機制	跨專業團隊合作機制開會之頻率及召開會議應注意事項為何？	<p>(1) 跨專業會議應每季至少一次，透過會議解決服務使用者及其家庭的問題，跨專業會議至少有三類以上之專業人員參與(如醫師、護理師、藥師、職能治療師、物理治療師、語言治療師、社工員/師、照服員……等)，從不同專業角度評估個案的問題及需求，更具完整性。</p> <p>(2) 跨專業團隊合作機制不限於外在資源，可包含內部資源，主要目地在於建構案主更完善的服務，會議除出席簽到外，應有個案討論資料及會議紀錄，並載明出席人員的專業人員類別與服務單位。</p>
15		3-1-5 服務品質評值	滿意度調查之進行方式、調查對象及	(1) 滿意度調查施測對象應包含服務使用者(或家屬)及

編號	基準	內容	問題(Q)	回應內容(A)
			結果呈現方式應注意事項為何？	<p>服務提供單位；調查面向應包含服務使用者(或家屬)對服務單位、社區整體照顧服務中心之滿意度及服務提供單位對社區整體照顧服務中心之滿意度。</p> <p>(2) 滿意度調查應定期辦理，每年至少一次，且建議委由第三方協助調查，以達客觀性。</p> <p>(3) 問卷內容應依個管服務品質、時效等，訂定問卷題目，以達周延性，且建議採五分法。</p> <p>(4) 滿意度調查之分析結果應進行數據化及描述性統計，透過分析結果可發展出服務品質監測指標，另針對滿意度較低之項目進行分析及檢討，並擬定改善方案，以利未來服務品質之提升及改善；針對個案對服務單位之滿意度調查，可蒐集質化之意見，並將結果回饋服務提供單位，以利日後追蹤管考。</p>
16	4-1 陳情處理機制	4-1-1 陳情(申訴)流程設立處理	申訴之流程及處理辦法應注意事項為何？	制定針對社區整體照顧服務中心之申訴流程及表單，申訴事件表單內容應有申訴人、時間、反應內容、處理過程、結果等，並須由主管核閱；另申訴流程及申訴單張可放置於網頁公告；申訴案件除對社區整體照顧服務中心以外，對服務提供單位之申訴也須有紀錄留存，以利服務品質之管考使用。