

112 年度宜蘭縣社區整合型服務中心(A)評鑑指標

評鑑日期：

單位名稱：

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
1-1 專業能力	1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排管理 (5分)	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。(1分)	1.服務計畫檢視 2.現場訪談 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。	1. 服務紀錄以參閱資訊系統紀錄為原則。 2. 個案紀錄抽查由辦理單提供2名計畫異動3次以上、家暴/自殺/高風險家庭照顧者等服務使用者/特殊需求個案，受評單位提供電腦(可上網)供委員現場查看。
		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分)	1.服務計畫檢視 2.現場訪談 檢閱當長照個案經照專評估後，確定應優先解決之前5項照顧問題，勾選建議服務措施如為符合轉介專業服務者，是否有與長照個案、家屬討論後，並徵得長照個案意下轉介專業服務。	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		3. 服務計畫，包含醫療(如復能)及社會性服務項目。(1分)	1.服務計畫檢視 服務單位提供2名包含醫療及社會性服務項目之個案供委員現場查看。 2.現場訪談 3.文件檢閱 服務計畫是否依個案需求擬定包括長照2.0項目及相關服務資源(如經濟補助、醫療(如復能)及社會性服務項目等)，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。	
		4. 服務計畫依實際服務需求改變。(1分)	1.服務計畫檢視 2.現場訪談 3.個案紀錄抽查 依實際服務需求改變進行系統照顧計畫異動，並定期檢視服務目標，且視個案需求修訂。	
		5. 定期評估適時修正服務計畫安排。(1分)	1.服務計畫檢視 2.現場訪談 ■至少每六個月家訪一次。 ■本所提供相關查核結果供委員參考。	

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(4分)	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分)	1. 文件檢閱 2. 現場訪談 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。	1. 相關文件檢閱(如確認單)以新案為主。 2. 需涵蓋長照服務資訊四大項(四大包)內容資料周延性。
		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...等支持，進行有效溝通。(2分)	1. 文件檢閱 2. 現場訪談 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。	
	1-1-3 服務資源安排與連結(6分)	1. 依服務計畫連結服務。(2分)	1. 服務計畫檢視 2. 現場訪談 系統服務計畫檢視：檢閱照管系統或A個管服務計畫連結服務項目、多元性、資源連結。	多元性長照服務指兩種以上服務。
		2. 依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務。(2分)	1. 服務計畫檢視 2. 現場訪談 檢視評鑑作業之基本資料表(九)個管服務量之多元服務個案數(媒合兩種服務以上)。 並檢閱系統個案服務媒合情形。	
		3. 依服務使用者/家屬特殊需求進行責任通報與轉介	1. 文件檢閱 2. 服務計畫檢視	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		(如家暴/自殺/高風險家庭照顧者...)。(2分)	<p>3.現場訪談 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■有需求個案，且進行轉介或責任通報，並留有相關紀錄者，得2分。 ■無相關需求者，備有轉介流程及轉介表單者，得1分。 ■有需求者，未進行轉介；無相關需求者，惟未備有相關轉介流程/表單，得0分。 	
	1-1-4 服務追蹤與監測(6分)	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。(2分)	<p>1.服務計畫檢視 2.現場訪談</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■由委員隨機抽查個案。 	
		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分)	<p>1.服務計畫檢視 2.現場訪談 3.文件檢閱</p> <p>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。</p>	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		3. 轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄。(2分)	1.文件檢閱 2.服務計畫檢視 3.現場訪談 單位訂有轉介流程或辦法，且針對有需求個案留有轉介個案服務紀錄/相關處理追蹤紀錄。	
1-2 資源盤點及服務媒合	1-2-1 社區資源盤點與運用(8分)	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分)	1. 文件檢閱 檢閱服務區域範圍內長照服務資源清冊(需包含長照資源、正式資源、非正式資源)，並定期更新名冊。	
		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。(2分)	1. 文件檢閱 評鑑作業之基本資料表合作服務提供單位，針對基本資料表合作服務提供單位相關分析。 2. 現場訪談 針對上述分析結果，資源不足開發或因應策略或經常使用資源服務量能評估。	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		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。(2分)	1. 文件檢閱 檢視派案機制是否訂定相關改派原則。	
		4. 依據其派案原則落實之，並定期分析服務提供狀況。(2分)	1. 文件檢閱 檢視基本資料表(十一)合作服務提供單位實際轉介個案數或A單位製表轉介長照服務資源之個案數，單位派案及改派如何證明公開、公平及透明性。 2. 現場訪談 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，若長期無法配合提供服務者，是否有通報主管機關後續處理。	
	1-2-2 社區資源網絡會議(3分)	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分)	1. 文件檢閱 ■檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況。 ■有召開、合作或輪流辦理，並有討論各單位相關業務問題。 評分方式：	■110年年底因疫情影響，110年每年至少辦理一場次或參加一場次。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			<ul style="list-style-type: none"> ■110年-111年總計召開或參加3場以上，得2分； ■110年-111年總計2場，得1分； ■110年-111年總計少於2場，不給分。 	<ul style="list-style-type: none"> ■111年年初因疫情影響，會議時間得延後至下半年度辦理。
		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(1分)	1. 文件檢閱 2. 現場訪談 <ul style="list-style-type: none"> ■社區資源網絡會議及其相關會議紀錄，服務單位參加或辦理會議每年需至少有一場次，需有提案內容，且內容符合解決服務使用者/家屬的需求。 	
2-1 行政組織與管理	2-1-1 組織架構與管理制度(6分)	1. 訂有單位組織架構及人員職責管理機制。(2分)	1. 文件檢閱 檢視社區整合型服務中心(A)之工作手冊。 組織架構至少需呈現A個管人員及其主管所在的位置。	<ul style="list-style-type: none"> ■工作手冊內容參考：組織架構圖、人員執掌、個案管理人員工作職責、執行內容(服務範圍、服務對象、服務流程、派案及改派原則、服務暫停及結案機制)、人員職前訓練及在職教育訓練機制、陳情申
		2. 訂定單位工作手冊，並視需求修訂之。(2分)	1. 文件檢閱 檢視社區整合型服務中心(A)之工作手冊。	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		3. 單位應定期召開會議並由主管主持。(2分)	1.文件檢閱 2.現場訪談 檢視紙本或電腦相關會議資料及記錄，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。	訴處理機制及流程。
	2-1-2 資訊公開 (3分)	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分)	1. 文件檢閱 檢視相關單位服務內容及收費情形之手冊或宣傳單張	
		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分)	1.文件檢閱 2.現場訪談 檢視或說明服務內容及收費情形之公告管道，例如：布告欄、網頁、社區宣導等等。	
2-2 人員專業	2-2-1 人力資源 (4分)	1. 人員資格符合相關規定。 (1分)	1. 文件檢閱 個案管理人員須符合 A 個管人員資格。 A 個管人員是否領有主管機關核發之證明文件。	A 個管人員應完成長照人員認證及登錄作業。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		2. 人員專職於業務工作範圍。(3分)	<p>1.文件檢閱 檢視評鑑作業之基本資料表人力配置。</p> <p>2.現場訪談 評鑑作業之基本資料表人力配置，專職人數未達1名者請說明原因。個案管理人員是否有兼任居家服務督導、日照中心、出院準備、失智共照中心、家庭照顧者據點...等業務。</p>	

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(6分)	1. 新進人員依規定完成相關訓練。(2分)	<p>1. 文件檢閱</p> <p>新進 A 個管人員 6 個月內完成初階訓練(包含 7 小時基礎課程及 6 小時實作)，檢視相關訓練證明書。</p> <p>評分方式：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■110 年-111 年聘有新進人員，並於 6 個月內完成相關訓練者得 2 分。如 110 年-111 年未聘有新進人員，惟原個管皆已取得相關訓練證明者亦同。 ■110-111 年聘有新進人員，未於 6 個月內完成相關訓練者，不給分。(超過 6 個月後完成者亦同) 	1. 新進人員定義：任職 6 個月內。
2. 訂有新進人員訓練辦法，落實實施並留有紀錄。(2分)		<p>1. 文件檢閱</p> <ul style="list-style-type: none"> ■檢視新進人員訓練辦法。 ■新進人員依規定完成個案管理人員單位教育訓練之紀錄。 <p>評分方式：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■訂有新進人員訓練辦法，並留有訓練紀錄者，得 2 分；如 110 年-111 年未聘有新進人員，惟原個 		

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			<p>管皆已依單位訓練辦法完成訓練者亦同；</p> <ul style="list-style-type: none"> ■訂有新進人員訓練辦法，110年-111年有新進人員，惟未留有相關訓練紀錄者，得1分。 ■未訂定訓練辦法者，不給分。 ■新進人員超過一名之單位，得依未完成之比例扣分。 	
		<p>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分)</p>	<p>1. 文件檢閱</p> <p>單位是否針對人員不同領域個管人員擬定在職教育訓練規劃，落實實施並留有紀錄，相關教育訓練課程建議包含失智相關課程及專業服務相關課程。</p> <p>評分方式：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■依個管不同需求訂有在職教育訓練辦法，且留有訓練紀錄者，得2分。 ■僅訂有在職教育訓練辦法，未落實執行者，得1分。 ■未訂有在職教育訓練辦法者，不給分。 	
	<p>2-2-3 人員穩定度(2分)</p>	<p>1. 人員留任率及留任措施。(1分)</p>	<p>1. 文件檢閱</p>	<p>1.</p>

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			<ul style="list-style-type: none"> ■呈現開辦至今聘多少位個管人員，離職多少位個管人員。 ■請受評單位提供留任率及離職率。 ■留任措施，舉例：獎勵機制 	
		2. 人員異動分析及因應措施。(1分)	1.現場訪談 現場訪談單位主管說明人員異動的原因、分析及因應。	
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(6分)	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分)	1. 文件檢閱 檢視個人資料管理辦法。	
		2. 資訊資料系統管理應設有權限。(2分)	1. 系統檢閱 ■檢視資訊資料系統是否設有權限管理。 ■如受評單位瀏覽器設定記住密碼者，扣0.5分。	
		3. 配合政府相關資料提供與建檔。(2分)	本所提供參考資料	
2-4 與主管機關合作情形及機制	2-4-1 與主管機關合作情形及機制(5分)	1. 按月(次月10日前)完成服務紀錄申報。(2分)	本所提供參考資料	
		2. AA01、AA02系統資料登打是否完整。(2分)	1.文件檢閱 2.現場訪談 AA01、AA02系統資料抽查由主管機關	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			照顧管理專員定期抽查，並提供資訊。	
		3. 配合參加長照業務(聯繫會議及相關宣導)推展。(1分)	單位派員出席主管機關相關會議紀錄及後續配合執行之資料呈現，或相關長照業務宣導之資料呈現。 比對本所提供之參考資料。	
2-5 評鑑改善情形	2-5-1 前次評鑑建議事項改善情形(2分)	1. 針對前次評鑑委員建議事項，檢討策進改善情形。	1.文件檢閱 2.現場訪談 檢閱前次評鑑委員意見表，及回復改善情形，及改善後之附件內容。	
3-1 服務品質	3-1-1 個案管理時效(9分)	1. 訂有個案管理服務時效管控督導機制。(3分)	1. 文件檢閱 檢閱個案管理服務時效管控督導機制及相關表單。 2. 現場訪談 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。 評分方式： ■受評單位時效管控督導機制督導頻率為即時查核/回報者，得3分。 ■受評單位時效管控督導機制督導頻率為定期、每季或每周查核/回報者，得2分。	1. B碼及C碼照會服務後，第一次服務應於7天內提供。 2. D碼需於7天內照會。 3. 如未達時效係因個案/案家問題，或疫情影響，不列計。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			<ul style="list-style-type: none"> ■受評單位時效管控督導機制督導頻率為每年一次查核/回報者，得1分。 ■未訂定個案管理服務時效管控督導機制者，不給分。 	
		2. A 訪案及計畫需3天內完成。(3分)	1. 文件檢閱 檢視評鑑作業之基本資料表(九)個案管理時效。 評分方式： <ul style="list-style-type: none"> ■110及111年排除不可抗因素(疫情、案家問題)，達成率100%，得3分。 ■110或111年排除不可抗因素(疫情、案家問題)，其中一年度達成率100%，且有說明未達成時效之原因及檢討，得2分。 ■110或111年排除不可抗因素(疫情、案家問題)，其中一年度達成率100%，未說明未達成時效之原因及檢討，得1分。 ■110及111年排除不可抗因素(疫情、案家問題)，達成率未達100%，不給分。 	
		3. A 計畫核定後，需於7天	1. 文件檢閱	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		內照會並提供服務。(3分)	檢視評鑑作業之基本資料表(九)個案管理時效。 評分方式： ■110及111年排除不可抗因素(疫情、案家問題)，達成率100%，得3分。 ■110或111年排除不可抗因素(疫情、案家問題)，其中一年度達成率100%，且有說明未達成時效之原因及檢討，得2分。 ■110或111年排除不可抗因素(疫情、案家問題)，其中一年度達成率100%，未說明未達成時效之原因及檢討，得1分。 ■110及111年排除不可抗因素(疫情、案家問題)，達成率未達100%，不給分。	
	3-1-2 建立自主品質管理機制(3分)	1. 每年定期分析個案管理服務現況，資源連結現況。(1分) 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)。(2分)	1. 文件檢閱 1. 文件檢閱 2. 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	1. 建立個案清冊。 2. 個案管理及服務提供單位提供服務品質監測指標，因本縣B單位提出疑義，仍待本縣訂定統一監測指標參考，單位有自訂

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			合、案家訪問是否準時到達等)及落實情形。	兩項個案管理服務品質監測指標，並執行者，即可得 2 分。
	3-1-3 跨專業團隊合作機制 (4 分)	1. 透過跨專業會議解決服務使用者/家庭的問題需求。(2 分)	1. 文件檢閱 <ul style="list-style-type: none"> ■ 檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況。 ■ 區域跨專業個案討論會及相關會議記錄。 2. 現場訪談	1. 主管機關辦理之會議及個案研討會不列入計算，另單位內部業務會議也不列入計算。 2. 跨專業會議得併同多重需求個案討論會辦理，惟相關提案需解決服務使用者/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。(2 分)		1. 文件檢閱 <ul style="list-style-type: none"> ■ 檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況。 ■ 區域跨專業個案討論會及相關會議記錄。 2. 現場訪談 <ul style="list-style-type: none"> ■ 110 年辦理 3 場次及 111 年每季辦理者，得 2 分。 ■ 110 年未辦理 3 場次，111 年有每季辦理或 110 年辦理 3 場次，111 年未每季辦理者，得 1 分。 ■ 110 年及 111 年皆未每季辦理者，不給分。 		

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
	3-1-4 服務案量合理性(4分)	1. 每位專任個管服務量以不超過 150 人原則；兼任個管服務量以不超過 75 人原則。(2分)	1. 文件檢閱 檢閱基本資料表人力配置及個管服務量。 ■管案量評分標準： ■每月皆未超過規定案量者，得 2 分； ■3 個月含以上超過規定服務案量者得 1 分； ■6 個月含以上超過服務案量者，不給分。	主管機關提供每年按月服務案量供委員參考。
		2. 設定服務案量預警值，及達到預警值時之因應策略。(2分)	1. 文件檢閱 檢閱單位預警值設定是否合理。 2. 現場訪談 說明達到預警值時之因應策略。	
	3-1-5 服務品質評值(6分)	1. 定期追蹤服務使用者/家屬對 A 服務提供現況與滿意度分析，及處理紀錄。(3分)	■文件檢閱 ■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。 ■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。 ■服務需求是否已經獲得協助。 ■檢視服務使用者/家屬滿意度。 ■現場訪談工作人員滿意度調查意見後續處理情形。	1. 主管機關抽數位服務使用者進行電話品質訪查，調查結果供委員評分參考。
		2. 定期追蹤合作的服務單位對 A 服務提供現況與滿意度分析，及處理紀錄。(3分)		

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
4-1 陳情處理機制	4-1-1 陳情(申訴)流程設立處理(4分)	1. 公告陳情申訴管道予服務對象、家屬、員工周知。(1分) 2. 依申訴處理機制處理並追蹤後續處理情形，視情況得通報主管機關。(3分)	1. 文件檢閱 2. 現場訪談 檢閱或說明單位公告申訴辦法或流程的方式。 1. 文件檢閱 檢閱單位訂定陳情(申訴)機制相關規定(含辦法、流程、表單)及申訴案件相關處理紀錄。 2. 現場訪談 評分方式： ■訂有辦法或流程，且留有相關處理紀錄者；訂有辦法或流程，110及111年度皆未有申訴案件者，得3分。 ■訂有辦法或流程，110年至111年有申訴案件，惟未留有相關處理紀錄者，得1分。 ■未訂有辦法或流程者，不給分。	申訴來源包含個案、家屬及合作單位
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(4分)	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，例如：LINE 群組、FACEBOOK 或滿意度調查及申訴處理結果如何回饋	1. 文件檢閱 2. 現場訪談 檢視服務使用者/家屬的回饋機制。	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		給服務使用者及合作單位。(2分)		
		2. 運用回饋改善服務系統機制。(2分)	1. 文件檢閱 2. 現場訪談 針對滿意度調查、申訴結果的分析、結果、回饋等，如何呈現給服務使用者及合作單位。	
5-1 主動開發新個案	5-1-1 主動開發新個案(0.5分)	主動拜訪連結社區，發掘開發長照需求服務使用者。	1. 文件檢閱 2. 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。 評分標準： ■主動開發個案超過每年度新案之10%者，得加0.5分。	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(0.5分)	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。	1. 文件檢閱 2. 現場訪談 單位主動提供相關佐證文件。 ■於110年度至111年度期間新開發者，得加0.5分。	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(0.5分)	發展符合在地服務特色與文化特色之服務模式。	1. 文件檢閱 2. 現場訪談 檢閱單位因應社區需求，於110年度至111年度期間，發展符合在地特色與文化之服務模式(如聘任原住	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			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(1分)	單位設有專業督導機制以輔導工作人員專業執行。	1. 文件檢閱 2. 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排與提供的各項措施(0.5分)	單位自行訂定並提供相關佐證資料。	1. 文件檢閱 2. 現場訪談 檢視單位佐證資料，由現場委員討論議決。	包含協助防疫相關作業等。
5-6 培訓本縣個案管理人員	5-6-1 積極配合主管機關培訓個案管理人員(2分)	單位配合本縣主管機關辦理個案管理人員資格訓練課程、實作操作訓練課程或專業服務課程等，以利培養本縣個案管理人員專業服務品質。	1. 文件檢閱 檢視單位佐證資料	
6-1	6-1-1 受評單位業務簡報未由業務負責人報告(-5分)	評鑑簡報應由業務負責人報告	1. 現場訪談	業務負責人指負責人、主管、主任、護理長。