

宜蘭縣長期照護服務管理所

社區整合型服務中心（A單位）服務品質管理及監測機制

110年5月1日初訂

113年1月8日第三次修訂

壹、依據：長期照顧特約管理辦法、衛生福利部社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序參考範本及衛生福利部出院準備銜接長照服務計畫申請作業須知辦理。

貳、目的：

- 一、為輔導並監測社區整合型服務中心（下稱 A 單位）落實個案管理，使其依長照需要者需求協調安排照顧資源，提供具彈性化及連續性服務。
- 二、為使長照需要者於使用長照服務需求時依其意願，獲得即時、可近性之整合服務。
- 三、增進本縣 A 單位 AA01 照顧計畫及 AA02 服務紀錄品質。
- 四、輔導並監測社區整合型服務中心（下稱 A 單位）落實公開、公平及透明性，並提升 A 單位派案服務提供單位(下稱 B 單位)品質，依長照需要者需求協調安排照顧資源，以維護長期照顧使用者之權益。

參、派案品質管理及查核機制

一、派案品質管理規範：

- (一)、A 單位服務連結及轉介原則：

- 1、A 單位應依特約所定的天數內轉介 B 單位提供長照服務，B 單位若有延遲服務或無法提供服務之情況時，應依改派原則進行派案。
- 2、A 單位應於每月 5 日前，提交前月執行及派案表予宜蘭縣長期照護服務管理所(下稱本所)，並將派案原則、派案量資訊公布於單位相關網站、網頁、電子資訊、佈告欄… 等，使派案資訊透明化。
- 3、倘個案或其家庭照顧者有其他非長照之需求，A 單位應協助連結或轉介其他資源。
- 4、所有派案應於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺(下稱照管平臺)上進行照會，如遇派案單位無法服務，亦需於照管平臺上由 B 單位註記無法提供服務原因，再進行下一家 B 單位之服務照會。

(二)、A 單位派案 B 單位原則，供參考，各單位可依實際執行方式修訂：

- 1、給予個案充足的 B 單位服務資訊，並尊重個案服務選擇意願。
- 2、服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者。
- 3、服務提供即時性高。
- 4、服務提供可近性高。
- 5、倘符合前揭原則，A 單位亦得派案予自身之服務提供單位。

6、倘出備個案有專業服務需要，A 單位應優先照會出備醫院(出備醫院應為專業服務之特約單位)或與出備醫院訂有服務合約之特約單位提供服務，其他長照服務則依各服務單位派案原則執行。

(三)、相關紀錄及表單留存：A 單位應就派案予 B 單位之原因敘明於照顧計畫及照會備註欄位，如為個案意願選擇 B 單位，另需上傳個案選擇服務單位同意書(如附件 1)於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺備查。

(四)、建立 B 單位服務品質監督管理機制：

- 1、依前揭派案原則接受轉介或照會之 B 單位，不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務，A 單位應有相關處理紀錄或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等，以維護個案權益。
- 2、A 單位應針對 B 單位建立服務品質追蹤或督導機制，如：轉介其他單位、減少或暫停派案、服務評核、滿意度調查、記點等相關機制。倘 B 單位經多次輔導或勸導未果，應函文回報本所，並列入未來 A 單位與 B 單位合作參據。
- 3、針對服務提供單位(B 單位)提供服務品質監測，請參考本縣訂定之「宜蘭縣社區整合型服務中心(A 單位)針對服務提供單位(B 單位)提供服務品質監測指標」，如附件 3。

(五)、其他注意事項：

- 1、A 單位不得圖利特定 B 單位，亦不能向服務提供單位收取任何形式費用如：抽成費、派案費、管理費等。
- 2、A 單位至少每半年應依 B 單位服務區域、服務品質及人力情形重新檢視並更新輪派表。

(六)、查核方式：本機制併於「照顧計畫及服務紀錄品質查核機制」辦

理，由照顧管理專員定期於照管平臺抽查轄內每家 A 單位在案量 10%，查核個案照顧計畫及相關服務紀錄，倘有異常由承辦人檢核 A 單位派案時效、原因說明、督導機制或相關紀錄。

- 1、查核內容：依據照管平臺查核照顧計畫內容、個案選擇服務單位同意書及派案相關記錄，查核項目如下：

(1)落實派案公平性：A 單位應以個案服務選擇意願優先，倘為個案指定服務之 B 單位，應具有書面佐證資料及敘明於照顧計畫與照會備註欄位，請上傳「個案選擇服務單位同意書」，並確實填寫。

(2)落實派案即時性：A 單位應於計畫簽審後次 3 個工作日內完成派案及系統照會服務單位，以達派案及時性。

(3)落實服務到位即時性：為落實 B 單位服務時效，B 單位應於服務

照會後 5 個工作天內提供第一次服務。

- (七)、查核結果：針對異常情形造冊列管並函文通知 A 單位提出佐證資料、相應改善方案及策進作為，另本所將依特約管理辦法進行相關扣點。

肆、照顧計畫及服務紀錄品質查核機制

- 一、照顧計畫及服務紀錄規範：請參考附件 2 範本。
- 二、查核方式：本機制由照顧管理專員定期於照管平臺抽查轄內每家 A 單位在案量 10%，查核個案照顧計畫及相關服務紀錄，倘有異常由承辦人檢核照顧計畫及服務紀錄、原因說明、督導機制或相關紀錄。
- 三、查核內容：每年由主責照顧管理專員定期抽查其所轄每家 A 單位 10% 案件之 AA01 照顧計畫及 AA02 服務紀錄（連續 6 個月服務紀錄），查核項目如下：
 - (一) 落實照顧計畫時效：
 1. 3 天內完成家訪及送審照顧計畫。
 2. 落實每半年(距離上一筆初評或複評照顧計畫 180 日以上 210 日以內)至少家訪一次(排除可歸咎於個案/家屬之特殊情形)。
 - (二) 落實照顧計畫撰寫品質：
 1. 依照管平臺規範格式及本所照顧計畫撰寫範本進行填寫。

2. 服務項目或問題清單之差異過大者需於計畫內說明原因。
3. 照顧計畫目標明確。
4. 服務項目安排適切性。

(三) 落實服務紀錄撰寫品質：

1. 依限登打服務紀錄。
2. 依照管平臺規範格式及本所服務紀錄撰寫範本進行填寫。
3. 落實每月至少電訪一次，且確實有追蹤長照個案服務近況和服務情形等。

四、實地查核：每年定期由業務承辦人依查核表(附件 3)進行查核。

五、查核結果：

由地段照顧管理督導依照顧管理專員抽查結果及實地查核異常情形等彙整成冊，並函文通知 A 單位提出相應改善方案及策進作為，另本所將依特約管理辦法進行相關扣點。

宜蘭縣個案選擇服務單位同意書(參考範本)

A 單位名稱			
個案姓名		個案身份證字號	
<p>A 單位已提供本人居住區域各家服務單位之充足服務資訊，本人(簽名或蓋章)：</p>			
<p>個案指定服務單位：</p> <p>1. _____ 單位提供 _____ 服務。</p> <p>2. _____ 單位提供 _____ 服務。</p> <p>3. _____ 單位提供 _____ 服務。</p>			
確認人(簽名)		與個案關係	
個管員(簽名)		確認日期	年 月 日

註：如已於各單位長照服務確認單呈現上述內容，得免填列。

請於照顧管理平台上傳本同意書。

113 年 1 月 8 日初訂

壹、照顧計畫

照管系統規定格式	撰寫範本
<p>計畫目標</p> <p>※ 應敘明擬定依照顧問題清單、欲改善重點及可運用服務項目，由 A 個管人員依照服務對象及其家庭照顧者需求，依正式或非正式資源運用情形，據以擬定照顧計畫目標</p>	<p>訪視對象：個案、稱謂+姓名。</p> <p>訪視日期:000.00.00</p> <p>一、個案概況：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 身心概況及照顧情形： 2. 家庭功能評估： 3. 經濟概況 4. 社會支持評估： 3. 輔具及居家環境概況： <p>二、案家問題及需求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 照顧及專業服務： 2. 交通接送服務： 3. 喘息服務及短照服務： 4. 輔具及居家無障礙環境改善服務： 5. 其他： <p>三、照顧目標</p> <p>短期：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. <p>中期：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. <p>長期：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2.
<p>計畫執行規劃</p> <p>※ 說明擬定照顧計畫與服務對象實際欲使用服務項目之落差原因，個案管理評估及決策情形</p>	<p>一、核定服務項目：</p> <p>(一)、照顧及專業服務：BA13*15/月(每週 3 天每次一組，陪同外出散步)</p> <p>(二)、交通接送服務：以此類推</p> <p>(三)、喘息服務及短照服務：以此類推</p> <p>(四)、輔具及居家無障礙環境改善服務：以此類推</p> <p>(五)、其他：</p>

	<p>二、轉介其他資源：OT01、家庭照顧者支持性服務…。</p> <p>三、問題需求與實際核定之落差原因：</p> <p>四、A 單位送審計畫日期：年月日。</p>
<p>其他備註</p> <p>※ 其他未盡事宜</p>	<p>符合/不符合 AA08/AA09-B/C/G 碼加計之原因、其他重要事項(例如：勿跟個案告知須收費、勿跟個案說家屬未告知的疾病狀況)。</p>

※撰寫計畫注意事項：

- 一、AA 計畫異動不需重複貼前一筆照顧計畫內容。
- 二、一般計畫異動，最新一筆請置頂。
- 三、計畫異動，請重新評估並調整照顧計畫目標。

貳、服務紀錄

照管系統規定格式	撰寫範本
<p>追蹤服務適應與介入情形</p> <p>※ (請依服務類型說明服務情形，如：照顧服務、交通接送、輔具服務、喘息服務、家庭照顧者支持服務據點等項目)</p>	<p>一、目前核定服務項目：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 居家服務：陪同就醫每月 20 組。 2. 交通接送：每月 8 趟。 <p>二、本月實際服務使用情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 居家服務：陪同就醫每週 1.3.5 前往 00 醫療院所就醫/復健。 2. 交通接送：搭配居家服務每周 1.3.5 前往 00 就醫/復健。
<p>各項服務目標及整體計畫目標達成情形</p> <p>※ (請依服務類型說明服務情形，如：照顧服務、交通接送、輔具服務、喘息服務、家庭照顧者支持服務據點等項目)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 短期目標(計畫核定後第 1-2 個月)：…，目標達成情形：…。 2. 中期目標(計畫核定後第 3-4 個月)：…，目標達成情形：…。 3. 長期目標(計畫核定後第 5-6 個月)：…，目標達成情形：…。
<p>整體計畫的適切性及需求異動</p> <p>※ (請依服務類型說明服務情形，如：照顧服務、交通接送、輔具服務、喘息服務、家庭照顧者支持服務據點等項目)</p>	<p>服務追蹤方式：電訪/面訪/其他</p> <p>服務追蹤日期：</p> <p>電訪對象：</p> <p>電訪內容：</p> <p>照顧計畫異動需求：有/無</p> <p>(有照顧計畫異動需求)計畫異動內容：</p>
<p>其他處理事項</p>	<p>轉介內容：</p> <p>本次應追蹤事項：</p> <p>下次追蹤事項：</p>

宜蘭縣社區整合型服務中心(A)實地查核表

附件 3

抽查日期：

單位名稱：

基準	內容	基準說明	查核方式/操作說明	查核結果	後續追蹤說明
一、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	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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 服務計畫檢視 ■ 個案紀錄抽查 ■ 現場訪談 	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		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. 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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
3. 服務計畫，包含醫療(如復能)及社會性服務項目。		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)。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合		
4. 服務計畫依實際服務需求改變。		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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合		
5. 定期評估適時修正服務計畫安排。			<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合		
	1-1-2 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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 服務計畫檢視 1. 單位訂有轉介流程或辦法。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

基準	內容	基準說明	查核方式/操作說明	查核結果	後續追蹤說明
		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. 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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		3. 轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄。	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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
1-2 資源盤點及服務媒合	1-2-1 社區資源盤點與運用	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。	■ 文件檢閱 1. 檢閱服務區域範圍內長照服務資源清冊。 2. 檢視單位派案及改派原則，檢視合作服務提供單位實際轉介個案數。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		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。	■ 現場訪談	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		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。	1. 針對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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		4. 依據其派案原則落實之，並定期分析服務提供狀況。	2. 請說明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，是否有通報主管機關後續處理。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

基準	內容	基準說明	查核方式/操作說明	查核結果	後續追蹤說明
	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。	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 檢閱社區資源網絡會議及其相關會議紀錄。 2. 檢視會議記錄，受評單位應至少有提案依案。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
二、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	1. 訂定單位工作手冊，並視需求修訂之。 2. 單位應定期召開會議並由主管主持。	■ 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。 2. 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。 3. 工作手冊內容應包含：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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

基準	內容	基準說明	查核方式/操作說明	查核結果	後續追蹤說明
			制)、人員職前訓練及在職教育訓練機制、陳情申訴處理機制及流程。		
	2-1-2 資訊公開	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及各項服務收費內容及方式。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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宣傳單張，及相關公告管道，例如：網頁。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
2-2 人員專業	2-2-1 人力資源	1. 人員專職於業務工作範圍。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 現場訪談 1. 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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
	2-2-2 人員教育訓練	1. 新進人員依規定完成相關訓練。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 新進人員依規定完成個案管理人員單位教育訓練。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		2. 訂有新進人員訓練辦法，落實實施並留有紀錄。	2. 檢視新進人員訓練辦法。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		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。	3. 個案管理人員任職1年內完成服務安排能力培育課程。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
4. 依規定於3個月內完成初階教育訓練。		4. 單位是否針對人員不同需求個管人員擬定在職教育訓練規劃。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合		

基準	內容	基準說明	查核方式/操作說明	查核結果	後續追蹤說明
	2-2-3 人員穩定度	1. 人員留任率及留任措施。	■ 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、分析及因應。 2. 留任措施，舉例：獎勵機制。 3. 人員異動因應措施，舉例：如何處理離職人員業務，及如何避免同樣原因離職。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		2. 人員異動分析及因應措施。		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
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。	■ 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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		2. 資訊資料系統管理應設有權限。		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
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	1. 按月(次月 10 日前)完成服務紀錄申報。	■ 系統檢閱	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
三、服務品質					
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。	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		2. 落實個案管理服務時效管		<input type="checkbox"/> 符合	

基準	內容	基準說明	查核方式/操作說明	查核結果	後續追蹤說明
		控督導機制。		<input type="checkbox"/> 不符合	
	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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		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)。	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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
	3-1-3 跨專業團隊合作機制	1. 透過跨專業會議解決服務使用者/家庭的問題需求。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		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。	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記錄。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
	3-1-4 服務案量合理性	1. 每位專兼任個管服務量案量不超過規定人數。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		2. 設定服務案量預警值，及達到預警值時之因應策略。	1. 服務案量預警值應低於規定上限人數，另因應策略應為單位之因應措施，如為本縣暫停派案機制不列計。		
	3-1-5 服務	1. 定期追蹤服務使用者/家	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 		

基準	內容	基準說明	查核方式/操作說明	查核結果	後續追蹤說明
	品質評值	<p>屬對 A 服務提供現況與滿意度分析，及處理紀錄。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 服務需求是否已經獲得協助。</p>		

宜蘭縣社區整合型服務中心(A 單位)

針對服務提供單位(B 單位)提供服務品質監測指標

初訂 113 年 1 月 8 日

壹、 依據：長期照顧特約管理辦法及宜蘭縣社區整合型服務中心
(A 單位) 服務品質管理及監測機制。

貳、 執行內容：

一、 查核原則：社區整合型服務中心(A 單位)應定期抽查服務中
個案之 10%，服務單位 (B 單位) 是否達成以下各項指標監

測項目：

1. 服務異動或個案有突發狀況，例如緊急事件及臨時性異動
服務項目(急診、增加服務碼別等)，應於發生日 24 小時
內進行責任通報及異動通報，達成率應達 100%(排除可歸
咎於個案/家屬之特殊情形)。
2. 接獲個管照會，無論可提供服務與否，應於 3 個工作天內
於照管系統上回覆照會內容，達成率應達 90%(排除可歸咎
於個案/家屬之特殊情形)。
3. 服務單位回復可提供服務後，除案家有特殊原因，應於 5
個工作天內提供服務，達成率應達 100%。
4. 依照個管擬定之照顧計畫提供服務，服務單位是否依照顧
計畫擬定內容(次數/組數)提供服務，排除可歸咎於個案/

家屬之特殊情形，符合率應達 90%。

二、查核結果：

1. 社區整合型服務中心(A 單位)將定期查核結果以公文方式函知被查核服務單位 (B 單位)，並副知本所社區整合型服務中心(A 單位)業務承辦人，本所將列入未來 B 單位查核及合作參據。
2. 社區整合型服務中心(A 單位)得考量各區服務量能，並依查核結果訂定相映品質管控機制，例如：轉介其他單位、減少或暫停派案、記點等。
3. 另於每年度實地查核及實地評鑑，提供相關資料參考。