

## 112 年度新北市社區整合服務中心(A)評鑑基準

基準	內容	基準說明	評核方式												
<b>一、服務安排</b>															
1-1 專業能力	1-1-1 服務對象 評估及服 務計畫安 排管理	<p>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。</p> <p>2.與服務使用者或家庭照顧者討論，擬定合適可行的照顧組合與服務安排。</p> <p>3.服務計畫，包含長照 2.0 各項服務、轉介其他長照多元專業服務(如轉介失智社區服務據點或巷弄關懷 C 據點…)或其他非長照正式資源(如經濟補助等)。</p> <p>4.依實際服務需求改變。</p> <p>5.定期評估適時修正服務計畫。</p>	<p>■ 文件檢閱、系統服務計畫檢視(至少服務半年以上)、個案紀錄抽查、現場訪談</p> <p>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，及照顧組合表擬定適切性之服務計畫。</p> <p>2. 服務計畫包含社會性服務項目包括長照2.0 項目、轉介其他長照多元專業服務(如轉介失智社區服務據點或巷弄關懷C據點…)或其他非長照正式資源(如經濟補助等)，檢視基本資料表(十二至十四)合作服務提供單位實際轉介個案數是否侷限特定類別。</p> <p>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。</p> <p>備註說明：</p> <p>1. 服務紀錄以參閱資訊系統紀錄為原則。</p> <p>2. 由單位事先提供個案清冊予委員抽查</p> <table border="1" style="margin-left: 20px; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="text-align: center;">總 案 量</td> <td style="text-align: center;">100(含) 以下</td> <td style="text-align: center;">101- 200</td> <td style="text-align: center;">201- 300</td> <td style="text-align: center;">301- 400</td> <td style="text-align: center;">401(含) 以上</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">最 少 抽 案 數</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table>	總 案 量	100(含) 以下	101- 200	201- 300	301- 400	401(含) 以上	最 少 抽 案 數	1	2	3	4	5
	總 案 量	100(含) 以下	101- 200	201- 300	301- 400	401(含) 以上									
最 少 抽 案 數	1	2	3	4	5										
1-1-2 服務使用 者/家屬資 訊充分溝	<p>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。</p>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>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</p>													

	通	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。	<p>件。</p> <p>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。</p> <p>備註說明：</p> <p>1. 相關文件檢閱(如確認單)以新案為主。</p> <p>2. 由單位事先提供個案清冊予委員：抽查新案5案。</p>												
	1-1-3 服務資源 安排與連 結	<p>1.依服務計畫連結服務。</p> <p>2.依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務。</p> <p>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/高風險家庭照顧者...)</p>	<p>■ 文件檢閱、系統服務計畫檢視(至少服務半年以上)、現場訪談</p> <p>1. 檢視評鑑作業之基本資料表(十一)個案管理時效(十)個管服務量之多元服務個案數(媒合兩種服務以上)。</p> <p>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(十五)。</p> <p>備註說明：</p> <p>1. 多元性長照服務指兩種以上服務。</p> <p>2. 由單位事先提供個案清冊予委員：抽查案量5案。</p>												
	1-1-4 服務追蹤 與監測	<p>1.至少每月追蹤各項照顧服務安排情形，後續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</p> <p>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並做紀錄及分析。</p> <p>3.轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄。</p>	<p>■ 文件檢閱、服務計畫檢視</p> <p>1. 單位訂有轉介流程或辦法。</p> <p>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。</p> <p>3. 檢閱轉介個案服務紀錄。</p> <p>■ 現場訪談</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> <p>備註說明：</p> <p>由單位事先提供個案清冊予委員抽查</p> <table border="1" data-bbox="890 1518 1449 1845"> <tr> <td>總案量</td> <td>100(含)以下</td> <td>101-200</td> <td>201-300</td> <td>301-400</td> <td>401(含)以上</td> </tr> <tr> <td>最少抽案數</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	總案量	100(含)以下	101-200	201-300	301-400	401(含)以上	最少抽案數	1	2	3	4	5
總案量	100(含)以下	101-200	201-300	301-400	401(含)以上										
最少抽案數	1	2	3	4	5										

1-2 資源盤點及服務媒合	1-2-1 社區資源盤點與運用	<p>1.依服務區域進行相關長照及其他長照多元專業服務(如轉介失智社區服務據點或巷弄關懷 C 據點……)或其他非長照正式資源盤點，並建立長照服務相關資源名冊，定期更新。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4.依據其派案原則落實，並定期分析服務提供狀況。</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由縣市提供檢閱服務範圍內縣市政府特約 B 單位清冊。</li> <li>2. 由系統轉出 A 個管實際轉介各項資源之個案數。</li> <li>3. 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及實際連結資源運用的紀錄文件與相關清冊。</li> <li>4. 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，其派案情形是否符合派案原則及具有相關佐證資料(如輪派表、長照服務資源清冊……等)。</li> </ol> <p>■ 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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，是否有通報縣市政府後續處理。</li> </ol>
	1-2-2 社區資源網絡會議	<p>1.建立照管中心、A 單位、各長照特約單位及居家失能個案家庭醫師照護方案特約醫療院所之定期協調機制，並每季(主辦)召開一次邀集照管中心、社區及長照服務相關之提供單位辦理(如：聯繫會議、跨專業個案研討會議、專題討論會議)。</p> <p>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。</p>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況。</li> <li>2. 社區資源網絡會議及其相關會議記錄。</li> </ol>
<b>二、行政管理</b>			
2-1 行政組	2-1-1	1.訂有單位組織架構及人員職責管理機制。	■ 文件檢閱、現場訪談

織與 管理	組織架構 與管理制 度	2.工作手冊內容應明列服務單位組織架構及人員職掌、聘用、福利、差勤、申訴、職災、考績獎勵、員工申訴相關流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、A個管人員工作內容、各項工作流程、派案機制與品質管控等，並與現況相符合。	1. 檢視社區整合型服務中心(A)之工作手冊。 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。  備註說明： 1. 定期開會的定義為：至少每季。 2. 主管的定義為個管人員往上一級如督導、主任...等。
		3.訂定單位工作手冊並至少每年 1 次審閱或修訂工作手冊及相關表單，並留有紀錄。	
		4.單位應定期召開會議並由主管主持。	
	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。 2.明確公告轄區內長照特約單位輪派機制，並依其公告內容落實實施。	<b>■ 文件檢閱、現場訪談</b> 以民眾為對象，檢視轄區內輪派機制及相關單位服務內容手冊或宣傳單張，並提供及相關公告管道。
2-2 人員專業	2-2-1 人力資源	1. A 個管人員領有縣市核發之證明文件並登錄長照機構暨長照人員相關管理資訊系統審核通過。	<b>■ 文件檢閱</b> 1. A 個管人員領有縣市核發之證明文件並登錄長照機構暨長照人員相關管理資訊系統審核通過。 2. 檢視評鑑作業之基本資料表人力配置。 <b>■ 現場訪談</b> 1. 評鑑作業之基本資料表人力配置，未專職於核備區域者請說明原因。 2. 個管人員是否有兼任其他職務情形。 備註說明：A 個管人員，依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法必須三個月內完成資格訓並完成登錄。
		2.人員專職於業務工作範圍。	
	2-2-2 人員教育訓練	1.新進人員依規定完成相關訓練。 2.訂有新進人員訓練辦法，落實實施並留有紀錄。	<b>■ 文件檢閱、現場訪談</b> 1. 新進人員依規定完成個案管理人員資格訓。

		3.依人員不同需求訂有個管人員在職教育訓練辦法，落實實施並留有記錄。	2. 檢視新進人員訓練辦法。 ■ 個案管理人員任職一年內完成服務安排能力培育課程。 3.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畫。 備註說明：新進人員定義：任職3個月內。
	2-2-3 人員穩定度	1.人員異動分析及因應措施。	■ 文件檢閱、現場訪談 現場訪談單位主管說明人員異動的原因及因應及留任機制與措施。
		2.留任情形	■ (留任情形：離職率≤20%：2分、21%~49%：1分、>50%：0分) ■ 公式：年離職人數 / (年初個管人數 + 年增錄個管人數) × 100%
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. 檢視資訊系統是否設有權限管理。 3. 檢視家訪或電訪之建檔記錄。 4. 衛生局提供配合項目
		2.資訊系統管理應設有權限。	
		3.配合政府相關資料提供與建檔。	
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	1.當月依服務實際情形於系統登打服務紀錄。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 當月完成登打服務紀錄。 2. 由衛生局提供時效報表。 3. 由委員事先抽查照管系統AA01、AA02系統資料登打是否完整，每位個管至少抽一案。 備註說明： 1. 完全符合：100%落實。 2. 大部分符合：60%落實。 3. 少部分符合：30%落實。 4. 不符合：100%未落實。
		2.配合照管中心相關長照業務(聯繫會議及宣導)推展。	單位參與新北市社區整合型服務中心聯繫會議及後續配合情形，或配合相關長照業務宣導之資料呈現(由衛生局提供)。
<b>三、服務品質</b>			
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. 由照管系統轉出個案服務時效。 2. 由單位事先提供個案服務時清冊效予
		2.A 訪案及計劃依合約規定時效內完成。	

		3.照會服務單位後，第一項服務依合約規定時效進入案家。	委員。 3. 檢視評鑑作業之基本資料表(十)個案管理時效。 備註說明： 由單位事先提供個案服務時效清冊予委員，每位個管至少抽一案。
	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及資源連結現況。 2.自訂個案管理及服務單位，提供服務品質監測指標與執行(指標至少兩項。)	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 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。 2. 新北市政府衛生局提供單位服務異常狀況供委員參考。
	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。 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。	■ 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記錄。
	3-1-4 服務案量合理性	每位個管服務量以不超過150人為原則。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱基本資料表人力配置及個管服務量。 補充說明： 1. 專職個管員的個管量。
	3-1-5 服務品質評值	1.服務使用者/家屬對 A 服務提供現況與滿意度。 2.合作的服務單位對 A 服務提供現況與滿意度	■ 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。 備註說明： 1. 由單位提供使用服務者滿意度調查表。 2. 由單位提供合作之服務單位滿意度調查表。 3. 分析及改善策略。
<b>四、使用者端意見與管理</b>			
4-1 陳情處理機	4-1-1 陳情(申訴)	1.建立陳情(申訴)機制並公告服務對象、家屬、員工周知。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱單位訂定陳情(申訴)機制相關規

制	流程設立處理。	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。	定及其公告的方式。 2. 新北市政府衛生局提供陳情/申訴案件供委員參考。 3. 檢閱申訴案件相關處理紀錄並簽名。 4. 如未落實追蹤個案，1案扣1分。
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。	1.建立與服務使用者(或家屬)意見回饋交流機制並及時回應需求。	<b>■ 文件檢閱、現場訪談</b> 1. 檢視服務使用者/家屬的回饋機制。 2. 檢視服務使用者/家屬及合作伙伴的滿意度。 3. 現場訪談工作人員滿意度調查意見後續處理情形、改善追蹤及分析。
		2.定期追蹤服務使用者(或家屬)的滿意度(包含服務使用者/家屬及合作伙伴)並追蹤處理。	
		3.運用回饋改善服務系統機制。	
<b>五、其他加分題</b>			
5-1 主動開發新個案	5-1-1 主動開發新個案	主動拜訪連結社區，發掘開發長照需求服務使用者。	<b>■ 文件檢閱、現場訪談</b> 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(需有照管中心有成案的回文且服務 $\geq 3$ 個月，每案加0.1分)。
5-2 開發在地長照相關資源	5-2-1 開發長照在地服務資源	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。	<b>■ 文件檢閱、現場訪談</b> 單位主動提供相關佐證文件。 備註說明： 開發新服務單位不受限外部其他單位，亦包含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	發展符合在地服務特色與文化特色之服務模式。	<b>■ 文件檢閱、現場訪談</b> 檢閱單位因應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。
5-4 專業督導機制	5-4-1 專業督導機制建立與執行	單位內設有專業督導機制以輔導工作人員專業執行。	<b>■ 文件檢閱、現場訪談</b> 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	單位自行訂定並提供相關佐證資料。	<b>■ 文件檢閱、現場訪談</b> 檢視單位佐證資料，由現場委員討論議決。