

臺中市 113 年度 A 單位評鑑及督考計畫 受督考單位自評表

單位名稱		機構負責人	
單位立案地址		計畫負責人	
目前案量	目前案量：_____ (統計至 113 年 4 月 30 日)	電話	市話：(04)_____； 手機：_____
個管人員數	個管員人數：____(專職)____(兼職) (統計至 113 年 4 月 30 日)	督考日期	

查核項目		單位自評			評核方式/操作說明										
		完全符合	部分符合	不符合											
A 專業能力	A-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			<p>■ 文件檢閱、系統服務計畫檢視、個案紀錄抽查(至少服務半年以上)、現場訪談</p> <p>1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。</p> <p>2. 照管中心提供2-3個複雜性個案之評估資料、照顧問題清單、服務計畫、計畫異動等資料，供委員現場抽測。</p> <p>3. 服務計畫適切性：檢閱照管系統或社區整合型服務中心(以下簡稱社整中心)個管人員(以下簡稱個管員)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。</p> <p>4. 服務計畫項目：包含社會性服務項目，長照2.0項目及其他相關服務資源，如經濟補助等；檢視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>5. 定期評估：服務計畫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><b>備註：</b></p> <p>1. 服務紀錄以參閱資訊系統紀錄為原則。</p> <p>2. 所抽查之個案得續用至其他指標(A-2、A-3、D-1)，抽查案量比例原則如下：</p> <table border="1" data-bbox="933 1809 1481 2056"> <tr> <td>總案量</td> <td>200(含)</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>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	總案量	200(含)	201-300	301-400	401(含)以上	最少抽案數	2	3	4	5
		總案量	200(含)	201-300		301-400	401(含)以上								
		最少抽案數	2	3		4	5								
		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													
3.依實際服務需求改變，調整服務計畫															
	4.定期評估適時修正服務計畫安排														

查核項目		單位自評			評核方式/操作說明
		完全符合	部分符合	不符合	
A-2	服務資源安排與連結				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱、個案紀錄抽查(至少服務半年以上)、服務計畫檢視、現場訪談</li> <li>1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。</li> <li>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。</li> </ul>
A-3	服務追蹤與監測				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱、個案紀錄抽查(至少服務半年以上)、服務計畫檢視、現場訪談</li> <li>1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。</li> <li>2. 單位訂有轉介流程或辦法(應含有C據點轉介合作機制)。</li> <li>3. 檢閱轉介個案服務紀錄(亦請檢閱轉介後續回覆單)。</li> <li>4. 針對不能獲得適切服務之服務使用者，請單位說明如何提供協助及後續如何追蹤。</li> </ul>
A-4	落實派案原則並定期分析				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱、現場訪談</li> <li>1. 檢視單位派案情形是否符合派案原則及具有相關佐證文件，如輪派表、同意書、服務單位資源資料冊...等。</li> <li>2. 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，是否有通報臺中市政府照管中心後續處理。</li> </ul>
A-5	社區資源網絡會議				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱、現場訪談</li> <li>1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。</li> <li>2. 檢閱社區相關資源網絡會議紀錄。</li> </ul>
B 行政組織與管理	B-1 資訊公開				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱、現場訪談</li> <li>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(檢視單位官方網站有無明定服務內容與收費標準)。</li> </ul>
	B-2 人力資源				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱、現場訪談</li> <li>1. 個管員須符合社整中心個管人員資格。</li> <li>2. 個管員是否領有本市核發之證明文件。</li> <li>3. 個管員應於到職3個月內完成失智基處訓練課程(8小時)，並於6個月內完成失智進階訓練課程(8小時)。</li> <li>4. 個管員應於取得長照小卡後6年內完成Level 2 課程。</li> <li>5. 如有下列情況，請單位說明： (1)針對評鑑作業之基本資料表人力配置，專職人數未達2名者請說明</li> </ul>

查核項目		單位自評			評核方式/操作說明						
		完全符合	部分符合	不符合							
					<p>原因。</p> <p>(2)督考期間社整中心專職個管員是否由居家服務督導、日照中心、出院準備、失智共照中心、家庭照顧者據點...等工作人員兼任。</p> <p><b>備註：</b> 個管員須完成初階訓練並完成長照人員認證及登錄作業。</p>						
	B-3 人員穩定度	至少一年進行一次人員異動分析並依分析結果提出因應措施			<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。</li> <li>2. 現場訪談單位主管說明人員異動的原因及因應。</li> <li>3. 對於負荷量設有合理預警值，儲備培訓人力或提前招募人力，並留有紀錄。</li> <li>4. 督考區間，未因個管人力因素停派案或減案。</li> <li>5. 單位應依案量增聘個管員，且個管人力應逐年增加。</li> </ol>						
C 與市政府合作情形及機制	C-1 與市政府合作情形及機制	按月(次月10日前)依服務實際情形於系統登打服務紀錄			<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。</li> <li>2. 抽查照管系統AA01、AA02系統資料登打是否完整。</li> </ol> <p><b>補充：</b> 由衛生局事前抽查系統登打落實度，抽查比例原則如下：</p> <table border="1"> <tr> <td>總案量</td> <td>300(含)以下</td> <td>301(含)以上</td> </tr> <tr> <td>抽案數</td> <td>10</td> <td>15</td> </tr> </table> <p>照落實度比例評分</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)符合：100%抽案數全數每月落實。</li> <li>(2)部分符合：70%(含)以上抽案數每月落實，但未達100%。</li> <li>(3)不符合：70%以下抽案數未每月落實。</li> </ol>	總案量	300(含)以下	301(含)以上	抽案數	10	15
總案量	300(含)以下	301(含)以上									
抽案數	10	15									
D 服務品質	D-1 個案管理時效	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有個案管理服務時效管控督導機制</li> <li>2. 個管員訪案及計畫依合約規定時效內完成</li> <li>3. 個管員照會服務單位後，第一項服務依合約規定時效進入案家</li> </ol>			<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由照管系統轉出個案服務時效。</li> <li>2. 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。</li> </ol>						

查核項目		單位自評			評核方式/操作說明
		完全符合	部分符合	不符合	
D-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與資源連結現況				■ 文件檢閱、現場訪談 1. 委員依單位文件及說明辦理情形評分。(衛生局提供單位服務異常狀況供委員參考)。 2. 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. 自訂至少兩項個案管理及服務提供單位服務品質監測相關指標，落實執行且有紀錄				
D-3 跨專業團隊合作機制	每季針對多重需求之服務使用者，邀請至少三類專業領域人員，舉行服務使用者之跨專業個案討論會				■ 文件檢閱、現場訪談 1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 2. 檢閱區域跨專業個案討論會及相關會議紀錄。
D-4 服務案量合理性	每位專職個管服務量以不超過150人原則				■ 文件檢閱、現場訪談 由照管系統轉出個管服務量，並依單位文件及說明辦理情形評分。 <b>補充：督考期間中</b> (1)符合：全數月份皆不超過150人 (2)部分符合：七成月份不超過150人 (3)不符合：超過三成月份超過150人
E 使用者回饋處理機制	E-1 運用回饋改善服務系統機制				■ 文件檢閱、現場訪談 1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 2. 檢視服務使用者/家屬的回饋機制。 3. 現場訪談工作人員滿意度調查意見後續處理情形。
總計(項次)					

機構印章：

計畫負責人印章：

備註:請於113年5月6日前將機構用印後之基本資料表及自評表紙本各一式二份逕寄至或送達國立臺中科技大學民生校區(403027臺中市西區三民路一段193號)，並註明收件人：梁亞文老師。  
 (信封標註機構名稱、社區整合型服務中心(A單位)督考自評資料)