

臺中市 114 年度社區整合型服務中心督導考核作業程序

114 年 3 月 19 日訂定

一、臺中市政府為規範 114 年度社區整合型服務中心(以下簡稱社整中心)督導考核(以下簡稱督考)相關作業事項，特訂定本作業程序。

二、督考目的：

- (一)評量服務效能。
- (二)提升服務品質。
- (三)強化以使用者為中心的社區整合服務。

三、辦理單位：臺中市政府衛生局。

四、督考作業辦理期程：114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日。

五、督考委員之遴選：

- (一)本府衛生局辦理督考實地訪查時，得聘請具五年以上長照相關經驗專家學者或長照實務工作者或政府長照主管單位之照顧管理督導、照顧管理專員、計畫承辦人員、主管為督考委員。
- (二)督考委員需參加年度委員共識會後，始能參與實地督考作業。
- (三)督考委員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對督考工作所獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法規另有規定外，不得洩漏。

六、督考對象：

- (一)社整中心於未接受評鑑之年度應接受督考至少一次。
- (二)本年度督考對象及範圍：
 - 1.112 年評鑑結果為「優良」者、113 年評鑑結果為「優良」及「合格」者，督考範圍為 113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日。
 - 2.113 年新特約單位，督考範圍為特約服務日起至督考查核之前一個月。

七、督考內容：

- (一)依評鑑重點指標進行督考，詳如「臺中市 114 年社區整合型服務中心督

導考核指標」(如附件 1)及「臺中市 114 年社區整合型服務中心督導考核查核表」(如附件 2)。

(二)各項督考指標、基準、基準說明、評核方式/操作說明及評分方式將依督考說明會公告為原則。

八、督考方式：

(一)採實地訪查方式進行，受評單位經資格確認後，本府衛生局於實地督考當日之前 10 個日曆天，將實地查核日期通知受評單位。

(二)除自然災害或政府政策外，不接受受評單位要求而變更督考時間。

(三)實地督考期間如遇天然災害，臺中市政府發布停班，則終止實地督考作業，由本府衛生局主動通知原排定受評機構，另擇期辦理實地督考。

九、實地督考，應依下列程序進行，並以 1.5 小時為原則：

(一)督考委員督考前會議。

(二)實地查核。

(三)綜合座談。

十、督考結果：

(一)由本府衛生局召開評定會議，議決督考初步結果及建議事項後，通知受評單位。

(二)倘受評單位對督考初步結果不服者，應自收受通知之次日起 14 日內向本府衛生局提出申復，逾期不受理；申復有理由時，本府衛生局應修正督考初步結果；申復無理由時，維持督考初步結果。

(三)督考結果將納入社整中心實地評鑑參考，且實地督考不合格之社整中心應限期 1 個月內改善，並接受本府衛生局複評。倘違反契約規定，將依契約規定辦理，並得依契約第 18 條暫停照會或轉介個案、第 19 條契約終止。

十一、督考項目及計分方式：

共 20 項基準，評核標準分為「完全符合」(分項配分之 100%)、「部分符合」(分項配分之 50%)、「不符合」(分項配分之 0%)。

十二、評等原則：

依督考項目之督考總分，督考結果分為合格、不合格，配分標準(如附件 3)。

(一)合格：督考總分為 70 分(含)以上。

(二)不合格：督考總分未達 70 分。

註：分數計算以小數點以下 1 位四捨五入。

十三、督考結果公告：

實地督考結果經本府衛生局核定後公告。

臺中市 114 年社區整合型服務中心督導考核指標

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明										
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	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 1.抽查個案(2~5案)，由委員評分。 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。 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。 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(不限於給付及支付服務，包含巷弄長照站、失智據點、家照據點等非正式服務資源)。 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。 備註： 1.服務紀錄以參閱資訊系統紀錄為原則。 2.所抽查之個案得續用至其他基準(A-2、A-3、D-1)，抽查案量比例原則如下：										
		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											
			<table border="1"> <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									

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
	A-2 服務資源安排與連結	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...)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。 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。
	A-3 服務追蹤與監測	轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。 2. 單位訂有轉介流程或辦法(應含有C據點及其他服務資源相關轉介機制)。 3. 檢閱轉介個案服務紀錄(AA02)及轉介後續回覆單。 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。
	A-4 落實派案原則並定期分析	依據其派案原則落實之，並定期分析服務提供狀況	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱、現場訪談 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。 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。
	A-5 社區資源網絡會議	透過社區資源網絡會議，共同解決服務使用者/家屬的需求	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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. 檢閱社區相關資源網絡會議紀錄。社區資源網絡會議不同於AB平台會議，係A單位針對個案在長照資源以外，個案使用的到、社區能提供資源的種種單位，每半年一次的會議，例如，提供志願服務人力的單位、經濟補助的單位、食物銀行、村里長...等，透過邀約出席會議，形成在地照顧網絡資源之連結，亦可藉由會議開發社區個案轉介至A單位。

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
B 行政組織 與管理	B-1 資訊公開	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	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱、現場訪談 1. 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)。 2. 針對長照需要等級第2~3級長照服務使用者，提供鄰近巷弄長照站資訊，並針對結案個案應提供相對應之資源訊息(如，居家式、社區式照顧服務不符需求，可提供個案住宿式機構資訊；複評後長照需要等級未達2級，可提供巷弄長照站資訊)。
	B-2 人力資源	人員專職於業務工作範圍	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱、現場訪談 1. 個管員須符合社整中心個管人員資格。 2. 個管員須領有政府核發之證明文件。 3. 個管員應於到職3個月內完成失智基礎訓練課程(8小時)，並於6個月內完成失智進階訓練課程(8小時)。 4. 個管員應於取得長照小卡後6年內完成Level 2課程。 5. 如有下列情況，請單位說明： <ul style="list-style-type: none"> (1) 評鑑作業基本資料表之專職A個管人數未達2名者。 (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>備註： 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	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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. 現場訪談單位主管說明人員異動的原因及因應。 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。 4. 督考區間，未因個管人力因素停派案或減案。

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明						
			5. 單位應依案量增聘個管員，且個管人力需視個管案量合理增加。						
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"> 1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 2. 抽查照管系統AA01、AA02系統資料登打是否完整。 <p>補充： 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"> (1)符合：100%抽案數全數每月落實。 (2)部分符合：70%(含)以上抽案數每月落實，但未達100%。 (3)不符合：70%以下抽案數未每月落實。 	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"> 1. 訂有個案管理服務時效管控督導機制 2. 個管員訪案及計畫依合約規定時效內完成 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 	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由照管系統轉出個案服務時效。 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。 						
	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	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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)。 						

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
		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	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。
	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	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。</p> <p>2. 檢閱區域跨專業個案討論會及相關會議紀錄。</p>
	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	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>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。</p> <p>補充：督考期間中</p> <p>(1)符合：全數月份皆不超過150人</p> <p>(2)部分符合：七成月份不超過150人</p> <p>(3)不符合：超過三成月份超過150人</p>
E 使用者回饋處理機制	E-1 運用回饋改善服務系統機制	運用回饋改善服務系統機制	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。</p> <p>2. 檢視服務使用者/家屬的回饋機制。</p> <p>3. 現場訪談工作人員滿意度調查意見後續處理情形。</p>

臺中市114年社區整合型服務中心督導考核查核表

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114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114年4月30日)	督考日期	

查核項目		評核方式/操作說明	評分	建議
A 專業能力	A-1 服務對象估服計畫安排	<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(不限於給付及支付服務，包含巷弄長照站、失智據點、家照據點等非正式服務資源)。</p> <p>5. 定期評估：服務計畫依實際服務需</p>	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
	<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. 與服務使用者或其家庭照顧者討論，擬定合適可行的照顧組合與服務安排</p>		<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

查核項目		評核方式/操作說明	評分	建議										
	3. 依實際服務需求改變，調整服務計畫	<p>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：</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基準(A-2、A-3、D-1)，抽查案量比例原則如下：</p>	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合											
	4. 定期評估適時修正服務計畫安排	<table border="1"> <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	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		總案量	200(含)	201-300	301-400	401(含)以上								
最少抽案數	2	3	4	5										
A-2 服務資源安排與結	<p>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、個案紀錄抽查(至少服務半年以上)、服務計畫檢視、現場訪談</p> <p>1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。</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。</p>	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合											

查核項目		評核方式/操作說明	評分	建議
服 務 追 蹤 與 測	A-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>■ 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</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。 2. 單位訂有轉介流程或辦法(應含有C據點及其他服務資源相關轉介機制)。 3. 檢閱轉介個案服務紀錄(AA02)及轉介後續回覆單。 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。 	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
	A-4 依據其派 案原則落 實之，並 定期分析 服務提供 狀況	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
	A-5 透過社區 資源網絡 會議，共 同解決服 務使用者/ 家屬的需 求	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 2. 檢閱社區相關資源網絡會議紀錄。社區資源網絡會議不同於AB平台會議，係A單位針對個案在長照資源以外，個案使用的到、社區能提供資源的種種單位，每半年一次的會議，例如，提供志願服務人力的單位、經濟補助的單位、食物銀行、村里長...等，透過邀約出席會議，形成在地照顧網絡資源之連結，亦可藉由會議開發社區個案轉介至A單位。 	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

查核項目		評核方式/操作說明	評分	建議	
B 行政 組織 與管 理	B-1 資訊 公開	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	(四) 文件檢閱、現場訪談 1. 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)。 2. 針對長照需要等級第2~3級長照服務使用者，提供鄰近巷弄長照站資訊，並針對結案個案應提供相對應之資源訊息(如，居家式、社區式照顧服務不符需求，可提供個案住宿式機構資訊；複評後長照需要等級未達2級，可提供巷弄長照站資訊)。	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
	B-2 人力 資源	人員專職 於業務工 作範圍	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 個管員須符合社整中心個管人員資格。 2. 個管員須領有政府核發之證明文件。 3. 個管員應於到職3個月內完成失智基礎訓練課程(8小時)，並於6個月內完成失智進階訓練課程(8小時)。 4. 個管員應於取得長照小卡後6年內完成Level 2課程。 5. 如有下列情況，請單位說明： (1) 評鑑作業基本資料表之專職A個管人數未達2名者。 (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。 備註： 個管員須完成初階訓練並完成長照人員認證及登錄作業。	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

查核項目		評核方式/操作說明	評分	建議							
	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"> 1.由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 2.現場訪談單位主管說明人員異動的原因及因應。 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。 4.督考區間，未因個管人力因素停派案或減案。 5.單位應依案量增聘個管員，且個管人力需視個管案量合理增加。 	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合							
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"> 1.由委員依單位文件及說明辦理情形評分。 2.抽查照管系統AA01、AA02系統資料登打是否完整。 <p>補充： 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"> (1)符合：100%抽案數全數每月落實。 (2)部分符合：70%(含)以上抽案數每月落實，但未達100%。 (3)不符合：70%以下抽案數未每月落實。 	總案量	300(含)以下	301(含)以上	抽案數	10	15	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
總案量	300(含)以下	301(含)以上									
抽案數	10	15									

查核項目		評核方式/操作說明	評分	建議		
D 服務 品質	D-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.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。			
		2.個管員訪 案及計畫 依合約規 定時效內 完成			<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
		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			<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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				<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合
						<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合

查核項目		評核方式/操作說明	評分	建議	
	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	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1.由委員依單位文件及說明辦理情形評分。</p> <p>2.檢閱區域跨專業個案討論會及相關會議紀錄。</p>	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
	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	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>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。</p> <p>補充：督考期間中</p> <p>(1)符合：全數月份皆不超過150人</p> <p>(2)部分符合：七成月份不超過150人</p> <p>(3)不符合：超過三成月份超過150人</p>	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
E 使用者回饋處理機制	E-1 運用回饋改善服務系統機制	運用回饋改善服務系統機制	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>1.由委員依單位文件及說明辦理情形評分。</p> <p>2.檢視服務使用者/家屬的回饋機制。</p> <p>3.現場訪談工作人員滿意度調查意見後續處理情形。</p>	<input type="checkbox"/> 完全符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合	

臺中市 114 年社區整合型服務中心督考成績配分標準表

基準	內容	基準說明	分項小計	配分
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	5	40
		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	5	
		3. 依實際服務需求改變，調整服務計畫	5	
		4. 定期評估適時修正服務計畫安排	5	
	A-2 服務資源安排與連結	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...)	5	
	A-3 服務追蹤與監測	轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄	5	
B 行政組織與管理	B-1 資訊公開	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	5	10
	B-2 人力資源	人員專職於業務工作範圍	5	
	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	5	
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	5	5
D 服務品質	D-1 個案管理時效	1.訂有個案管理服務時效管控督導機制	5	35
		2.個管員訪案及計畫依合約規定時效內完成	5	
		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	5	
	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 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	5	
	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，邀請至少三類跨專業領域人員，舉行服務使用者之跨專業個案討論會	5	
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	5		
E 使用者回饋處理機制	E-1 運用回饋改善服務系統機制	運用回饋改善服務系統機制	5	5
得分			100	100

【註】1.依考核項目之得分，按整體總評，結果分為下列二等級：

(1)合格：考核總分為 70 分(含)以上。

(2)不合格：考核總分未達 70 分。

2.分數計算以小數點以下 1 位四捨五入。