

臺中市 115 年度社區整合型服務中心評鑑作業程序

115 年 03 月 02 日修訂

一、臺中市政府為規範 115 年度社區整合型服務中心(以下簡稱社整中心)評鑑(以下簡稱評鑑)相關作業事項，特訂定本作業程序。

二、評鑑目的：

- (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、評鑑作業辦理期程：115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日。

五、評鑑委員之遴選：

- (一)本府衛生局辦理評鑑實地訪查時，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為評鑑委員。
- (二)評鑑委員需參加年度委員共識會後，始能參與實地評鑑作業。
- (三)評鑑委員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對評鑑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、評鑑對象：

- (一)社整中心應至少每 2 年接受評鑑一次，未接受評鑑之年度應接受督考至少一次。
- (二)新特約者，自特約之日起滿 1 年後之 1 年內，應接受評鑑。
- (三)本年度評鑑對象：
 - 1. 114 年評鑑結果為「待觀察」，經複評通過者。
 - 2. 113 年評鑑結果為「合格」者。
 - 3. 113 年新增且特約滿 1 年者。
- (四)評鑑範圍為 114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日。

七、評鑑內容：

- (一)詳如「臺中市 115 年度社區整合型服務中心評鑑指標」(如附件 1)。
- (二)各項評鑑指標、基準、基準說明、評核方式/操作說明及評分方式將依評鑑說明會公告為原則。

八、評鑑方式：

- (一)採實地訪查方式進行，受評單位經資格確認後，本府衛生局於實地評鑑當月之 1 個月前，將實地評鑑日期通知受評單位。
- (二)除自然災害或政府政策外，不接受受評單位要求而變更評鑑時間。
- (三)實地評鑑期間如遇天然災害，臺中市政府發布停班，則終止實地評鑑作業，並由本府衛生局主動通知原排定受評機構，另擇期辦理實地評鑑。

九、實地評鑑應依下列程序進行，並以 3 小時為原則：

- (一)評鑑委員評鑑前會議。
- (二)受評單位計畫負責人簡報。
- (三)實地查核。
- (四)綜合座談。

十、評鑑成績核算及評定原則：依「臺中市社區整合型服務中心評鑑成績配分標準表」(如附件 2)進行成績核算。

十一、評鑑結果：

- (一)由本府衛生局召開評定會議，議決評鑑初步結果及建議事項後，通知受評單位。
- (二)受評單位對評鑑初步結果不服者，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，本府衛生局應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。
- (三)公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項，評鑑結果分為優良、合格及待觀察。受評單位評鑑優良者，合格效期至多 4 年；受

評單位評鑑合格者，合格效期至多 2 年。111 年 1 月 1 日起，受評單位於合格有效期間符合契約規定者，得免經審查公告通過，與本府衛生局續約社整中心服務特約。

(四)受評單位當年度評鑑結果為待觀察者，受評單位應限期至多 6 個月內改善，並接受本府衛生局複評。複評成績仍為待觀察者，則終止特約。

(五)社整中心於評鑑合格效期內，經本府衛生局認有違反社整中心相關規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，本府衛生局得廢止原評鑑結果，並依契約規定辦理契約終止事宜。

(六)社整中心接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，本府衛生局得撤銷原評鑑處分。

十二、評鑑項目及計分方式：

(一)分五大架構，25 項基準：

- 1.服務安排：共 6 項，占 34 分。
- 2.行政管理：共 7 項，占 30 分。
- 3.服務品質：共 6 項，占 26 分。
- 4.使用者端意見與管理：共 2 項，占 10 分。
- 5.其他加分題：4 項，占 4 分。

(二)配分標準：

- 1.評分標準分為「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%)。
- 2.每項指標配分如「臺中市社區整合型服務中心評鑑成績配分標準表」(如附件 2)。
- 3.評鑑總分包含前述服務安排、行政管理、服務品質、使用者端意見與管理及其他加分題。

十三、評等原則：

依評鑑項目之評鑑總分，評鑑結果分為優良、合格及待觀察：

(一)優良：評鑑總分為 85 分(含)以上，合格效期 4 年(於評鑑次年起得免予評鑑 1 次)。

(二)合格：評鑑總分為 70 分(含)以上，合格效期 2 年。

(三)待觀察：評鑑總分未達 70 分，受評單位應限期至多 6 個月內執行改善，並接受本府衛生局複評。

註：分數計算以小數點以下 1 位四捨五入。

十四、評鑑結果公告：

實地評鑑結果經評定會議討論，經本府衛生局核定後公告。

臺中市 115 年度社區整合型服務中心評鑑指標

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
架構 1.服務安排(34 分)			
1-1 專業能力 (22 分)	1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排管理(6 分)	<p>*重點指標</p> <p>1.依長照服務使用者之個人額度、照顧問題清單及照顧組合表擬定服務計畫(2 分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 系統服務計畫檢視</p> <p>■ 個案紀錄抽查(至少服務半年以上)</p> <p>■ 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(計畫內容需呼應照顧問題清單)、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、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；檢視評鑑作業之基本資料表(十)合作服務提供單位實際轉介個案數是否侷限特定類別(社整中心轉介資源，不限於給付及支付服務，亦包含巷弄長照站、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求改變進行系統照顧計畫異動，且至少每六個月家訪一次。</p> <p>備註：</p>
		<p>*重點指標</p> <p>2.與服務使用者或其家庭照顧者討論、擬定適合可行的照顧組合與服務安排(1 分)</p>	
		<p>3.服務計畫包含醫療、照顧(如，復能、自立支援)、社會性服務項目(1 分)</p>	
		<p>*重點指標</p> <p>4.依實際服務需求改變，調整服務計畫(1 分)</p>	

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明										
		<p>*重點指標</p> <p>5.定期評估適時修正服務計畫安排 (1分)</p>	<p>1.服務紀錄以參閱資訊系統紀錄為原則。</p> <p>2.所抽查之個案續用至基準 1-1-2、1-1-3、1-1-4，抽查案量比例原則如下：</p> <table border="1"> <tr> <td>總案量</td> <td>200(含)以下</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)以下	201-300	301-400	401(含)以上	最少抽案數	2	3	4	5
總案量	200(含)以下	201-300	301-400	401(含)以上									
最少抽案數	2	3	4	5									
	1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通 (4分)	<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(2分)</p> <p>2.應依服務使用者/家屬特殊身心狀況，提供溝通工具，例如，有助閱讀、提升聽覺等的相關輔助工具，提升有效溝通(2分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 個案紀錄抽查(至少服務半年以上)</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>1.抽查個案(2~5案)，由委員評分。</p> <p>2.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(確實說明服務項目及內容，填寫確認單及簽名)。</p> <p>3.針對不同類型服務使用者，備有不同的溝通文件或工具，如，助聽器、放大鏡、老花眼鏡等，增進溝通效果。</p> <p>4.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)。</p> <p>備註：相關文件檢閱(如確認單)以新案為主。</p>										
	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)	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 個案紀錄抽查(至少服務半年以上)</p> <p>■ 服務計畫檢視</p>										

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
		2. 依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務(2分)	<p>■ 現場訪談</p> <p>1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。</p> <p>2. 檢視基本資料表(九)個管服務量之多元服務個案數(媒合2種服務以上)及衛生局提供之時效報表資料。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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> <p>備註: 多元性長照服務指兩種以上服務。</p>
	1-1-4 服務追蹤與監測(6分)	<p>*重點指標</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...)(2分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 個案紀錄抽查(至少服務半年以上)</p> <p>■ 服務計畫檢視</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>1. 抽查個案(2~5案)，由委員評分。</p> <p>2. 單位訂有轉介辦法與流程。</p> <p>3. 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>4. 檢閱轉介個案服務紀錄(AA02)及轉介後續回覆單。</p> <p>5. 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。</p>
		1. 至少每月追蹤各項照顧服務安排情形，至少包含持續追蹤服務單位和轉介單位，確認服務使用者是否得到適宜的服務(2分)	
		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作紀錄及分析(2分)	

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
		<p>*重點指標</p> <p>3.轉介及追蹤須依據轉介辦法與流程，並有相關處理紀錄(2分)</p>	
1-2 資源盤點及服務媒合(12分)	1-2-1 社區資源盤點與運用(8分)	<p>1.依服務區域盤點並建立長照之正式資源及非正式資源名冊，並定期更新(2分)</p> <p>2.轄區內合作之資源的類別是否完整，並說明各類資源合作運用情形(2分)</p> <p>3.訂定連結長照服務單位或其他單位的派案及改派原則(1分)</p> <p>4.社整中心應訂有C據點及其他服務資源相關轉介機制(1分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 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.檢閱單位資源名冊及連結服務單位。</p> <p>3.由評鑑系統轉出個管員實際轉介各項資源之個案數-基本資料表(十)。</p> <p>4.檢閱服務區域內的長照資源清冊，及基本資料表的合作服務提供單位。</p> <p>備註：項次2以檢閱單位產生實質連結資源運用的紀錄文件為主，可依長照四包錢和非長照等資源類別製表，分類計算。</p> <p>5.檢視單位派案及改派原則，檢視評鑑作業之基本資料表(十)合作服務提供單位的實際轉介個案數。</p> <p>6.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。</p> <p>7.如有下列情況，請單位說明：</p> <p>(1)針對基本資料表中的服務合作單位進行分析，再針對服務合作單位資源不足類別研擬開發或因應策略；並對服務合作單位派案量集中情形，進行分析與檢討。</p> <p>(2)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，是否有通報臺中市政府照管中心後續處理。</p>

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
		<p>*重點指標</p> <p>5.社整中心依據其派案原則落實派案，並定期分析服務提供狀況(2分)</p>	<p>8.檢視社整中心轉介 C 據點及其他服務資源的相關轉介機制。</p>
	<p>1-2-2 社區資源網絡會議 (4分)</p>	<p>1.每半年至少召開一次 A 單位與服務區域內非 B 單位的社區資源網絡會議，並有會議紀錄 (1分)</p> <hr/> <p>*重點指標</p> <p>2.每半年至少召開一次 A 單位與 B 單位的 AB 平台會議，並有會議紀錄(1分)</p> <hr/> <p>3.透過社區資源網絡會議，與 AB 平台會議，共同解決服務使用者/家屬的需求。(2分)</p>	<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.檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況。</p> <p>3.檢視社區資源網絡會議及其相關會議紀錄。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。</p>

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
架構 2.行政管理(30分)			
2-1 行政組織與管理(10分)	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(1分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1.檢視社整中心之工作手冊，內容至少包含人員業務職掌、工作流程(例如，開案、訪案、派案、停案、結案等流程)、服務資源連結(例如，轉介、派案、轉案、照會等)、服務追蹤與監測、異常事件通報、申訴辦法/流程、緊急事件處理辦法與流程、人員差假制度、新進及在職人員教育訓練、教育訓練、薪資給付制度、退休撫恤制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等，並至少一年視需求檢視/修訂一次。
		2.訂定單位工作手冊(3分)	
		3.單位應定期召開會議並由主管主持(2分)	2.組織架構至少需呈現社整中心個管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紀錄，包含組織架構內相關行政或專業會議，討論社整中心之相關議題，至少需要個管員及其主管共同參與。 備註： 1.定期開會指至少每三個月一次。 2.主管的定義為個管員往上一級，如，督導、主任…等。
	2-1-2 資訊公開(4分)	*重點指標 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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 檢視服務合作單位服務內容及收費情形之手冊、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.在公開網站或網頁明確公告單位派案資訊、連結各項服務收費內容及方式，並依其公告內容及施	

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
		行方式落實之(2分)	
2-2 人員專業 (12分)	2-2-1 人力資源(6分)	1.專職個管員人數至少達2名(2分)	<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.檢視評鑑作業基本資料表之人力配置。 4.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 個管員人數未達2名者。 (2)評鑑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： 1. 個管員須完成初階訓練並完成長照人員認證及登錄作業。 2. 基準說明 1~2 項相關佐證資料，均依衛生局所提供資料為依據。
		2.人員資格符合相關規定(2分)	
		*重點指標 3.人員專職於業務工作範圍(2分)	
	2-2-2 人員教育訓練(3分)	1.訂有新進人員訓練辦法(1分)	
2.新進人員依規定完成相關訓練(1分)			

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
		3.依人員不同專業背景，訂定個管員在職教育訓練辦法，落實實施並留有紀錄(1分)	5.個管員應於取得長照小卡後 6 年內完成 Level 2 課程。 6.單位針對不同專業背景個管員規劃在職教育訓練。 備註： 新進人員定義：到職 1 個月內。
	2-2-3 人員穩定度(3分)	<p>*重點指標</p> <p>1.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(1分)</p> <p>2.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(1分)</p> <p>3.評鑑區間，未因個管人力因素停派案或減案(1分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>1.委員依單位基本資料表及人員異動分析結果評分。</p> <p>2.現場訪談單位主管說明人員異動的原因及因應。</p> <p>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。</p> <p>4.評鑑區間，未因個管人力因素停派案或減案。</p> <p>5.評鑑區間，若無人員異動，單位仍需提出人力穩定之分析(如留才福利、工作環境或離職預警機制等維持人力穩定的具體作為與成效)。</p>
2-3 個人資料管理與保密(3分)	2-3-1 個人資料管理與保密機制(3分)	<p>1.訂有個人資料管理辦法，確實執行服務使用者資料保密(1分)</p> <p>2.資訊系統管理應有不同權限之設定(1分)</p> <p>3.配合政府提供相關資料與建檔(1分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>1.委員依單位文件及說明辦理情形評分。</p> <p>2.檢視個人資料管理辦法。</p> <p>3.檢視資訊系統是否設有權限管理辦法。</p> <p>4.檢視電訪或家訪之建檔記錄，及紙本資料儲存櫃與借閱辦法/流程/借閱單。</p>

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明						
2-4 與市政府合作情形及機制(5分)	2-4-1 與市政府合作情形及機制(5分)	* 重點指標 1.按月(次月 10 日前)依服務實際情形於系統登打服務紀錄(3分)	■ 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.抽查照管系統 AA01、AA02 系統資料登打是否完整。 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： <table border="1" data-bbox="885 672 1436 772"> <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> 委員依照落實度比例評分 (1)符合：100%抽案數全數每月落實。 (2)部分符合：70%抽案數落實，但未達100%。 (3)完全不符合：70%抽案數未落實。 3. A 單位派員出席臺中市政府照管中心相關會議之紀錄及後續配合執行之佐證資料，或相關長照業務宣導之資料呈現。 4.前述臺中市政府照管中心相關會議指衛生局每半年一次的長照聯繫會議，及照專與 A 單位每三個月一次的平台會議，至少 6 次。	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							
2.配合照管中心相關長照業務(聯繫會議及宣導)推展(2分)									
架構 3.服務品質(26分)									
3-1 服務品質(26分)	3-1-1 個案管理時效(8分)	* 重點指標 1.訂有個案管理服務時效管控督導機制(2分)	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1.由照管系統轉出個案服務時效。 2.由單位提供之個案清冊上傳至評鑑系統轉出個案服務時效。(可於指標 1-1 抽案時之內容檢視單位填報正確性) 3.檢視衛生局提供之時效報表資料。 4.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。						
		* 重點指標 2.個管員訪案及計畫依合約規定時效內完成(3分)							
		* 重點指標 3.個管員照會服務單位後，第一項服務依合約規定							

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
		時效進入案家(3分)	
	3-1-2 建立自主品質管理機制(4分)	<p>*重點指標</p> <p>1.每年定期分析個案管理服務現況與資源連結現況(2分)</p> <p>*重點指標</p> <p>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分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>1.由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)</p> <p>2.檢視單位自訂的品質監測結構、過程、結果指標，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。</p>
	3-1-3 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分)	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>由委員評分，檢視單位督導機制及相關會議紀錄。</p>
	3-1-4 跨專業團隊合作機制(4分)	<p>1.訂有召開跨專業會議之辦法，解決服務使用者/家庭的問題需求(1分)</p> <p>*重點指標</p> <p>2.每季針對高風險或多重需求服務使用者，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(3分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 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.檢閱評鑑作業之基本資料表(十一)社區暨跨專業整合現況。</p> <p>3.檢閱跨專業個案討論會及相關會議紀錄。</p>

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明								
	3-1-5 服務案量合理性(4分)	<p>*重點指標</p> <p>每位個管員服務量以不超過 150 人為原則(4分)</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>1.委員依衛生局提供之資料及 A 單位人員說明辦理情形評分。</p> <p>2.檢閱評鑑作業之基本資料表(八)人力配置及(九)個管服務量。</p> <p>補充：評鑑期間中</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)完全不符合：超過三成月份超過 150 人</p> <p>備註：</p> <p>專職個管員的個管量。</p>								
	3-1-6 服務品質評估(5分)	<p>1.服務使用者/家屬對社整中心服務現況的滿意度(3分)</p> <p>2.合作服務提供單位對社整中心服務現況的滿意度(2分)</p>	<p>■ 衛生局電訪抽查 2-5 家服務提供單位、2-5 名服務使用者(新案)/家屬。</p> <p>1.詢問服務使用者/家屬需求，個管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.詢問服務使用者/家屬服務需求是否已經獲得協助。</p> <p>4.詢問合作的服務提供單位對社整中心服務提供現況與滿意度。</p> <p>備註：</p> <p>1.本府衛生局公告評鑑間，通知新個案將進行電話品質訪查。</p> <p>2.由本府照管中心照顧管理專員從名單抽 2-5 名(服務使用者/家屬、服務提供單位)進行電話品質訪查，調查結果供委員評分參考。</p> <table border="1" data-bbox="884 1753 1436 1951"> <tr> <td>問卷分數</td> <td>4.5 分(含)以上</td> <td>3.5 分-4.4 分</td> <td>3.4 分(含)以下</td> </tr> <tr> <td>委員評分</td> <td>符合</td> <td>部分符合</td> <td>完全不符合</td> </tr> </table>	問卷分數	4.5 分(含)以上	3.5 分-4.4 分	3.4 分(含)以下	委員評分	符合	部分符合	完全不符合
問卷分數	4.5 分(含)以上	3.5 分-4.4 分	3.4 分(含)以下								
委員評分	符合	部分符合	完全不符合								

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
架構 4.使用者端意見與管理(10 分)			
4-1 意見反映及申訴(陳情)處理機制(3分)	4-1-1 意見反映及申訴(陳情)處理辦法與流程(3分)	1. A 單位應分訂申訴及意見反映處理辦法與流程(1分)。	<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。(衛生局提供陳情/申訴案件供委員參考) 2.檢閱單位訂定之意見反映及申訴(陳情)處理辦法與流程及其公告方式。 3.檢閱意見反映及申訴(陳情)案件相關處理紀錄並簽名。 4.如發現未落實追蹤個案,1 案扣 0.5 分。
		2.意見反映及申訴處理流程應張貼於機構明顯處,並公告服務對象、家屬、員工週知(1分)	
		3. A 單位設有專人處理意見反映與申訴案件,及追蹤後續處理情形,並視情況得通報市政府,請市政府介入協調(1分)	
4-2 使用者回饋處理機制(7分)	4-2-1 運用回饋改善服務系統機制(7分)	1.建立服務使用者/家屬及服務提供單位的意見回饋機制並及時回應需求(2分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 2.檢視服務使用者/家屬及服務提供單位的回饋機制。 3.檢視服務使用者/家屬及服務提供單位滿意度及分析改善情形。 4.現場訪談工作人員滿意度調查意見後續處理情形。
		2.定期調查服務使用者/家屬及服務提供單位的滿意度,並依調查分析結果檢討、改善及追蹤處理(2分)	

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
		* 重點指標 3.運用回饋改善服務系統機制(3分)	
架構 5.其他加分題(+4 分) (架構 5 指標由行政組、服務組委員共同討論後，由行政組委員登錄分數)			
5-1 主動開發新個案(+1 分)	5-1-1 主動開發新個案(+1 分)	主動拜訪連結社區，發掘開發長照需求服務使用者(+1 分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1.委員依機構現場呈現之文件資料及人員說明，綜合判斷其實際執行情形予以評分。 2.檢視評鑑作業之基本資料表(九)個管服務量之自行轉介照管中心個案數及轉介單佐證資料。 3.評鑑區間，A 單位自行開發新案量平均值位當年度所有接受評鑑社整中心的新開發案量平均值前 20%者得 1 分。 備註： 主動開發新個案指個管員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(+1 分)	5-2-1 開發長照在地服務資源(+1 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 分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 單位主動提供相關佐證文件。 備註： 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(+1 分)	5-3-1 發展符合在地特色與文化之服務模式(+1 分)	發展符合在地服務特色與文化特色之服務模式(+1 分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 委員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，予以評分。

指標	基準	基準說明	評核方式/操作說明
5-4 其他 (+1 分)	5-4-1 其他有利於解決照顧安排與提供的各項措施(+1 分)	單位自行訂定並提供相關佐證資料(+1 分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 委員檢視單位佐證資料，由現場委員討論後評分。 2. 前次評鑑或督考委員建議事項之改善情形。 3. A 單位新進人員如於 6 個月內完成組織內部教育訓練之服務培育課程，則予以加分。

臺中市社區整合型服務中心評鑑成績配分標準表

架構	基準	內容	分項小計	配分
1.服務安排	1-1 專業能力(22 分)	1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排管理	6	34
		1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通	4	
		1-1-3 服務資源安排與連結	6	
		1-1-4 服務追蹤與監測	6	
	1-2 資源盤點及服務媒合(12 分)	1-2-1 社區資源盤點與運用	8	
		1-2-2 社區資源網絡會議	4	
2.行政管理	2-1 行政組織與管理(10 分)	2-1-1 組織架構與管理制度	6	30
		2-1-2 資訊公開	4	
	2-2 人員專業(12 分)	2-2-1 人力資源	6	
		2-2-2 人員教育訓練	3	
		2-2-3 人員穩定度	3	
	2-3 個人資料管理與保密(3 分)	2-3-1 個人資料管理與保密機制	3	
	2-4 與市政府合作情形及機制(5 分)	2-4-1 與市政府合作情形及機制	5	
		3.服務品質		
3-1 服務品質(26 分)	3-1-1 個案管理時效	8	26	
	3-1-2 建立自主品質管理機制	4		
	3-1-3 專業督導機制建立與執行	1		
	3-1-4 跨專業團隊合作機制	4		
	3-1-5 服務案量合理性	4		
	3-1-6 服務品質評值	5		
4.使用者端意見與管理	4-1 意見反映及申訴(陳情)處理機制(3 分)	4-1-1 意見反映及申訴(陳情)處理辦法與流程	3	10
	4-2 使用者回饋處理機制(7 分)	4-2-1 運用回饋改善服務系統機制	7	
4 大項得分			100	100
5.其他加分題	5-1 主動開發新個案	5-1-1 主動開發新個案	1	4
	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	1	
		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	
	5-4 其他	5-4-1 其他有利於解決照顧安排與提供的各項措施	1	
加分題得分			4	4

【註】1.評等依評鑑項目之評鑑得分，按整體總評，結果分為下列三等級：

- (1)優良：評鑑總分為 85 分(含)以上。
- (2)合格：評鑑總分為 70 分(含)以上。
- (3)待觀察：評鑑總分未達 70 分。

2.分數計算以小數點以下 1 位四捨五入。