

113 年度雲林縣長期照顧服務機構暨長期照顧特約服務評鑑基準【社區整合型服務中心(A)】

A. 服務安排

項次	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
1	1-1 專業能力	1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排管理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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. 服務計畫，包含醫療(如復能)及社會性服務項目。 4. 依實際服務需求改變。 5. 定期評估適時修正服務計畫安排。 	文件檢閱、服務計畫檢視、個案紀錄抽查、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。 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)，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。 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。
		1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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件。 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。

113 年度雲林縣長期照顧服務機構暨長期照顧特約服務評鑑基準【社區整合型服務中心(A)】

項次	共識 基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
		1-1-3 服務資源安排與連結	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依服務計畫連結服務。 2. 依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務。 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>文件檢閱、服務計畫檢視、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視個案管理時效及個管服務量之多元服務個案數(媒合兩種服務以上)。 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。
		1-1-4 服務追蹤與監測	<ol style="list-style-type: none"> 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，瞭解和確認服務使用者是否得到適宜的服務。 2. 對於服務使用者不能獲得適切的服务時，能提供其他選擇及必要的協助。 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、服務計畫檢視</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 單位訂有轉介流程或辦法。 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。 3. 檢閱轉介個案服務紀錄。 <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>

113 年度雲林縣長期照顧服務機構暨長期照顧特約服務評鑑基準【社區整合型服務中心(A)】

項次	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
	1-2 資源盤點 及服務媒合	1-2-1 社區資源盤點與運用	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 訂定連結長照服務單位或其他相關單位派案及改派原則。 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</p> <ol style="list-style-type: none"> 由縣市提供檢閱服務範圍內縣市政府特約 B 單位清冊。 縣市政府由系統轉出 A 個管員實際轉介各項資源之個案數。 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。 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。 <p>現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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，是否有通報縣市政府後續處理。
		1-2-2 社區資源網絡會議	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況。 社區資源網絡會議及其相關會議紀錄。

113 年度雲林縣長期照顧服務機構暨長期照顧特約服務評鑑基準【社區整合型服務中心(A)】

B. 行政管理

項次	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
2	2-1 行政組織與管理	2-1-1 組織架構與管理制度	<ol style="list-style-type: none"> 訂有單位組織架構及人員職責管理機制。 訂定單位工作手冊，並視需求修訂之。 單位應定期召開會議並由主管主持。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視社區整合型服務中心(A)之工作手冊。 組織架構至少需呈現 A 個管員及其主管所在的位置。 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之相關議題，至少需要 A 個管員及其主管共同參與。
		2-1-2 資訊公開	<ol style="list-style-type: none"> 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。 明確公告單位連結各項服務收費內容及方式。並依其公告內容落實實施。 	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。
	2-2 人員專業	2-2-1 人力資源	<ol style="list-style-type: none"> 人員資格符合相關規定。 人員專職於業務工作範圍。 	文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> 個案管理人員須符合 A 個管員資格。 A 個管員是否領有縣市核發之證明文件。 檢視人力配置表。 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> A 個管員人力配置，專職人數未達 2 名者請說明原因。

113 年度雲林縣長期照顧服務機構暨長期照顧特約服務評鑑基準【社區整合型服務中心(A)】

項次	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
		2-2-2 人員教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 1. 新進人員依規定到職 3 個月內應完成長照共同訓練課程(Level I)18 小時、基礎訓練課程(學科)20 小時、案例實作 6 小時及失智共同照護中心(簡稱共照中心)專業人員 8 小時基礎訓練課程。 2. 檢視新進人員訓練辦法。 3. 個案管理人員任職一年內完成服務安排能力培育課程。 4. 檢視訓練規劃，應包含長期照顧專業課程(Level II)-社區整合型服務中心(A)個案管理人員 32 小時、失智症醫事專業 8 小時訓練課程(各類專業人員進階課程)、長照服務單位或該人員依服務需求接受繼續教育(如：強化失能身障、家庭照顧者高負荷辨識、C 碼專業服務等面向)。 5. 檢視在職訓練課程規劃：依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 9 條第 1 項及第 2 項規定，長照人員應自認證證明文件生效日起，每 6 年接受相關課程，積分合計達 120 點以上。
		2-2-3 人員穩度定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人員異動分析及因應措施。 2. 工作人員年度留任率 	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。
	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有個人資料管理辦法，確實執行服務使用者資料保密。 2. 資訊資料系統管理應設有權限。 3. 配合政府相關資料提供與建檔。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 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。

113 年度雲林縣長期照顧服務機構暨長期照顧特約服務評鑑基準【社區整合型服務中心(A)】

項次	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
	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. 按月(次月 10 日前)依服務實際情形於系統登打服務紀錄。 2. 配合照管中心相關長照業務(聯繫會議及宣導)推展。	文件檢閱 現場訪談 抽查照管系統 AA01、AA02 系統資料登打是否完整。

C. 服務品質

項次	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
	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。 2.A 單位訪案及計畫擬定平均時效於 3 日內完成。 3.A 照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效於 5 日內完成。 4.A 個管員落實專業服務使用情形 $\geq 70\%$ 。	文件檢閱、現場訪談 1. 由照管系統轉出個案服務時效。 2. 檢視個案管理時效。 3. 現場訪談工作人員說明未達規定時效之相關因應策略。 4. 專業服務轉介率=(A 個管員專業服務計畫核定人數÷照專專業服務服務措施建議人數)*100。
		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。 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)。 3. 工作人員接受疫苗注射情形	文件檢閱、現場訪談 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、專業服務轉介率、照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效、醫師意見書開立後之處理時效等)及落實情形。

113 年度雲林縣長期照顧服務機構暨長期照顧特約服務評鑑基準【社區整合型服務中心(A)】

項次	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
		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 A 個管服務量以不超過 150 人原則。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱人力配置及個管服務案量。 2. 檢視縣市是否依地區特性(如偏遠地區、原鄉、資源不足區)另訂合理的個案量上限。
		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，A 個管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。

D. 使用者端意見與管理

113 年度雲林縣長期照顧服務機構暨長期照顧特約服務評鑑基準【社區整合型服務中心(A)】

項次	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
4	4-1 陳情處理機制	4-1-1 陳情(申訴)流程設立處理	1. 建立陳情(申訴)機制並公告服務對象、家屬、員工週知。 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。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱單位訂定陳情(申訴)機制相關規定及其公告的方式。 2. 檢閱申訴案件相關處理紀錄。
	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. 建立與使用者端(服務使用者/家屬)意見回饋交流機制並及時回應需求。 2. 定期追蹤服務使用者(或家屬)的滿意度(包含服務使用者/家屬及合作夥伴)並追蹤處理。 3. 運用回饋改善服務系統機制。	文件檢閱、現場訪談 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。

E. 其他加分題

項次	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
5	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。	文件檢閱、現場訪談 檢視個管服務案量之自行轉介照管中心個案數。
	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	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。	文件檢閱、現場訪談 單位主動提供相關佐證文件。

113 年度雲林縣長期照顧服務機構暨長期照顧特約服務評鑑基準【社區整合型服務中心(A)】

項次	共識基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明
	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。	文件檢閱、現場訪談 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	單位設有專業督導機制以輔導工作人員專業執行。	文件檢閱、現場訪談 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。	文件檢閱、現場訪談 檢視單位佐證資料，由現場委員討論議決。