

基隆市 112 年度社區整合型服務中心(A)評鑑實施計畫

一、依據：長期照顧服務法第三十九條。

二、目的：

- (一) 評量服務效能。
- (二) 提升服務品質。
- (三) 強化以服務使用者為中心的整合服務。

三、辦理單位：基隆市衛生局

四、辦理日期：另函文通知

五、受評單位：

- (一) 社區整合型服務中心(A)評鑑應至少每二年接受評鑑一次。
- (二) 新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。
- (三) 112 年度本市需評鑑對象及其查核資料區間分列如下：
 - 1. 社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會：
110 年 11 月 1 日至 112 年 6 月 30 日
 - 2. 基隆市私立信賴居家長照機構：
111 年 5 月 1 日至 112 年 6 月 30 日
 - 3. 居達健康事業有限公司附設基隆市私立居達居家長照機構：
111 年 5 月 1 日至 112 年 6 月 30 日
 - 4. 愛及德職能治療所：
111 年 5 月 1 日至 112 年 6 月 30 日

六、辦理方式：

依受評單位所提具簡報及書面資料進行考評，簡報內容需含個案報告，受評單位至少提報 2 案，由主辦單位指定 1 名個案及報告人，受評單位自行提報 1 名個案。

七、評鑑委員小組：共 5 位委員，其組成及遴選等規範如下：

- (一) 應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評鑑委員共識會後，始能參與評鑑作業。
- (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。

八、評鑑內容：「112 年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標」如附件二。

九、評鑑應依下列程序進行，並以三小時為原則：

- (一) 評鑑委員會前會議。
- (二) 受評單位業務負責人簡報及個管員報告。
- (三) 書面資料或線上資訊平台審閱。

(四) 綜合座談。

十、評鑑成績計算方式：

依「社區整合型服務中心(A單位)評鑑成績配分表」(附件三)進行成績核算，分五大架構，26項基準。

- (一) 服務安排：共6項，占33分
- (二) 行政管理：共7項，占31分
- (三) 服務品質：共6項，占30分
- (四) 使用者端意見與管理：共2項，占6分
- (五) 其他加分題：5項，占5分

十一、評等原則：

依評鑑項目之評鑑得分，按整體總評，結果分為優良、合格及不合格：

- (一) 優良：評鑑總分為85分(含)以上。
- (二) 合格：評鑑總分為70分(含)以上。
- (三) 不合格：評鑑總分未達70分。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

十二、評鑑結果

- (一) 主辦機關應召開評定會議，決議評鑑初步結果及建議事項後，通知受評單位，並於本局網站公告。
- (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十四日(工作日)內，向主辦機關提出申復，逾期不受理；申復有理由時，主辦機關應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。
- (三) 評鑑結果分為優良、合格及不合格，受評單位經評鑑優良者，合格效期至多四年；受評單位經評鑑合格者，合格效期至多二年。
- (四) 受評單位當年度評鑑為不合格者，受評單位應限期六個月內改善，並接受主辦機關複評，複評成績仍為不合格者，可作為特約存續之條件。
- (五) 社區整合型服務中心(A)於評鑑合格效期內，經主辦機關認有違反社區整合型服務中心(A)相關規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，主辦機關得廢止原評鑑處分。社區整合型服務中心(A)接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，主辦機關得撤銷原評鑑處分。

社區整合型服務中心(A)評鑑作業之基本資料表

一、基本資料

(一)單位名稱：

(二)電話：

(三)地址：

(四)組織屬性：

4-1 醫事機構：4-1-1 衛生所4-1-2 醫院4-1-3 護理之家4-1-4 居家護理所4-1-5 物治所4-1-6 職治所4-1-7 診所 4-1-8 藥局4-2 長照機構：4-2-1 居家式長照機構4-2-2 社區式長照機構4-2-3 住宿式長照機構4-2-4 綜合式長照機構4-3 其他：4-3-1 老人福利機構4-3-2 身心障礙福利機構4-3-3 社團法人4-3-4 財團法人4-3-5 社會福利團體4-3-6 勞動合作社4-3-7 其他，請說明

(五)設立日期： 年 月

(六)特約區域：

(七)填表人： 連絡電話：

e-mail：

(八)人力配置：請填寫附表一。

(九)個管服務量

年份	月份	新案 (AA01)	持續追蹤 (AA02)	累計個案量 (AA01+AA02)	多元服務個案數(媒 合兩種服務以上)	自行開發且已 使用長照給支 付服務數
110	1-12					
111	1-12					
112	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
總計						

※平均每位個管員每月服務量 人

(十)個案管理時效(由系統轉出)

年份	110	111	112						平均
月份	1-12	1-12	1	2	3	4	5	6	
(A)訪案及計畫擬定3天內完成率(%)									
(A)照會服務單位後第一次服務在七天內服務輸送到達的時效(天數)	B碼								
	C碼								

(十一)合作服務提供單位(以繳交資料時為主)

服務類別	機構名稱	轉介個案數
居家服務		
日間照顧		
家庭托顧		
小規模多機能		
輔具或無障礙環境		
交通接送		
餐飲服務		
專業服務(C碼)		
居家喘息		
社區喘息		
機構喘息		
失智共照中心		
失智據點		
家庭照顧據點		
居家醫療		
巷弄長照站		
團體家屋		
健保居護		
住宿型機構		
其他(請自填類別)		

(十二)單位定期召開之會議

會議時間	會議名稱	與會人員 (例：主任、個管 組長、A個管員)	與會人數

(十三)社區暨跨專業整合現況

1. 社區資源網絡會議

會議時間	討論議題	與會單位數

2. 區域跨專業個案討論會

會議時間(年月日)	討論個案議題	報告個管姓名	幾種專業人員參加	與會專業人員數

註：請填寫查核資料區間資料

(十四)教育訓練課程內容

個管姓名	課程名稱	時數	內/外部課程	時數總計

(十五)112年1-6月自行開發案名單

序號	轉案日期	姓名	身分證
1			
2			

年/月份		110/12		111/12		112/01		112/02		112/03		112/04		112/05		112/06	
專業背景		專任	兼任	專任	兼任	專任	兼任	專任	兼任	專任	兼任	專任	兼任	專任	兼任	專任	兼任
個管人員 (名)	醫師																
	護理師																
	職能治療師																
	物理治療師																
	營養師																
	其他醫事人員																
	社會工作師/員																
	照顧服務員																
	小計																
月底個案數(名)																	
行政人力(名)																	
個管平均服務量/ 超出原因																	
異動 說明 (僅 A 個 管)	新進人數																
	離職人數， 原因：																

※離職率=年離職人數 / (年初個管人數+年增錄個管人數) × 100%

- (1) 110 年離職率： %
(2) 111 年離職率： %
(3) 112 年離職率： %

社區整合型服務中心(A)評鑑指標

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
一、服務安排(33%)				
1-1 專業能力	1-1-1 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。 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 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)，檢視基本資料表(十一)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(110/5/19-8/15 及 111/4/14-6/6 受疫情影響，故不在時效追蹤範圍)。 4. 社會性服務項目包括長照 2.0 項目及相關服務資源。	<input type="checkbox"/> 完全符合(6分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(4分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
			5. 服務紀錄以參閱資訊系統紀錄為原則。	
	1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通	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 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。 3. 相關文件檢閱(如確認單)以新案為主。	<input type="checkbox"/> 完全符合(6分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(4分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
	1-1-3 服務資源安排與連結	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…)。	■ 文件檢閱 ■ 服務計畫檢視 ■ 現場訪談 1. 檢視評鑑作業之基本資料表(九)個管服務量之多元服務個案數(媒合兩種服務以上)及(十)個案管理時效。 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。 3. 多元性長照服務指兩種以上服務	<input type="checkbox"/> 完全符合(6分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(4分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
	1-1-4 服務追蹤	1. 至少每月追蹤各項照顧服務	■ 文件檢閱	<input type="checkbox"/> 完全符合(6分)

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
	與監測	<p>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。</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。</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>■ 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><input type="checkbox"/> 大部分符合(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 少部分符合(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 不符合(0分)</p>
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。</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之，並定期分析服務提供狀況。</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>1. 由縣市提供檢閱服務範圍內縣市政府特約B單位清冊。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p> <p>■ 現場訪談</p>	<p><input type="checkbox"/> 完全符合(6分)</p> <p><input type="checkbox"/> 大部分符合(4分)</p> <p><input type="checkbox"/> 少部分符合(2分)</p> <p><input type="checkbox"/> 不符合(0分)</p>

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
			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。 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。	
	1-2-2 社區資源網絡會議	1. 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。 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	■ 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. 社區資源網絡會議及其相關會議紀錄。	<input type="checkbox"/> 完全符合(3分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(1分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
二、行政管理(31%)				
2-1 行政組織與管理	2-1-1 組織架構與管理制度	1. 訂有單位組織架構及人員職責管理機制。 2. 訂定單位工作手冊，並視需	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 檢視社區整合型服務中心(A)之工作手冊。	<input type="checkbox"/> 完全符合(6分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(4分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
		求修訂之。	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. 單位應定期召開會議並由主管主持。	3. 檢視紙本或電腦相關會議資料及記錄(亦可提供電子檔, 包含參與人員簽到資料), 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。 4. 定期開會的定義為: 至少每季。 5. 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	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。	<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(網頁、社群網站或紙本工具書皆可)。 2. 有關合作單位異動資訊之內部佈達方式。	<input type="checkbox"/> 完全符合(3分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(1分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
	2-2 人員專業	2-2-1 人力資源	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 檢附長照人員小卡, 並應與系統一致。 2. 檢視評鑑作業之基本資料表人力配置。	<input type="checkbox"/> 完全符合(3分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(1分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
		1. 人員資格符合相關規定。		
		2. 人員專職於業務工作範圍。		

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
			1. 評鑑作業之基本資料表人力配置，專職人數未達 2 名者請說明原因 2. 核備人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。	
	2-2-2 人員教育訓練	1. 新進人員依規定完成相關訓練。	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 新進人員依規定完成個管人員資格訓練課程。	<input type="checkbox"/> 完全符合(4分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(3分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
2. 訂有新進人員訓練辦法，落實實施並留有紀錄。	2. 檢視新進人員訓練辦法。			
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。	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. 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劃。 5. 配合衛福部推動新進人員於到職後 3 個月內完成「共照中心專業人員 8 小時基礎訓練課程」，到職 6 個月內完成「失智專業人員 8 小時進階訓練課程」；在職人員則需於 112 年 12 月 31 日前完成前述共計 16 小時之課程。			

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
			6. 針對人員「長照服務人員證明」時效性管理辦法。 7. 新進人員定義：任職6個月內。	
	2-2-3 人員穩定度	人員異動分析及因應措施。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。	<input type="checkbox"/> 完全符合(3分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(1分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 檢視個人資料管理辦法。	<input type="checkbox"/> 完全符合(6分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(4分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
		2. 資訊資料系統管理應設有權限。	2. 檢視資訊資料系統是否設有權限管理及職務代理人制度。	
		3. 配合政府相關資料提供與建檔。	3. 檢視含個資之文件是否存放於不透明且可上鎖的檔案櫃內。	
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5日前)依服務實際情形於系統登打服務紀錄。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。	<input type="checkbox"/> 完全符合(6分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(4分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
		2. 配合照管中心相關長照業務(聯繫會議及宣導)推展。		
三、服務品質(30%)				

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 	<input type="checkbox"/> 完全符合(6分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(4分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)	
		2. A 訪案及計畫依合約規定時效內完成。	1. 由照管系統轉出個案服務時效。 2. 檢視評鑑作業之基本資料表(十)個案管理時效。		
		3. A 照會服務單位後，第一項服務依合約規定時效進入案家。	3. 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。 4. 110/5/19-8/15 及 111/4/14-6/6 受疫情影響，故不在時效追蹤範圍		
	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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 		<input type="checkbox"/> 完全符合(3分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(1分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
		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)。	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。		
	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	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 		<input type="checkbox"/> 完全符合(6分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(4分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
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。		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紀錄。 3. 由單位主辦且提報個案之場次始可納入計算。			

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
	3-1-4 服務案量合理性	每位個管服務量不超過 150 人。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 2. 請說明每位個管服務量超出當年度建議上限數之原因。	<input type="checkbox"/> 完全符合(3分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(1分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
	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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 4. 主辦單位將於事前完成電訪，每位 A 個管抽 2 名服務使用者及 2 個服務提供單位，調查結果供委員評分參考。	<input type="checkbox"/> 完全符合(6分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(4分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
	3-1-6 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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 檢視單位督導機制及相關會議紀錄。	<input type="checkbox"/> 完全符合(6分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(4分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
四、使用者端意見與管理(6%)				

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
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。	<input type="checkbox"/> 完全符合(3分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(1分) <input type="checkbox"/> 不符合(0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。	<input type="checkbox"/> 完全符合(3分) <input type="checkbox"/> 大部分符合(2分) <input type="checkbox"/> 少部分符合(1分) <input type="checkbox"/> 不符合(0分)
五、其他加分題(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 1. 檢視評鑑作業之基本資料表個管服務量之自行開發且已使用長照給支付服務數。	<input type="checkbox"/> 符合加分(1分) <input type="checkbox"/> 不符合加分(0分)

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
			2. 主動開發新個案指的是透由 A 個管主動轉介社區個案給照專評估的個案。 3. 符合加分定義為：111-112 年度開發案 \geq 2%，計算方式為自行開發之新案人數/單位年度新案人數*100%。	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 1. 單位主動提供相關佐證文件。 2. 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。	<input type="checkbox"/> 符合加分(1分) <input type="checkbox"/> 不符合加分(0分)
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。	<input type="checkbox"/> 符合加分(1分) <input type="checkbox"/> 不符合加分(0分)
5-4 年度績效指標考評	5-4-1 年度績效指標考評成績優異單位	基隆市 111 年度社區式整合型服務中心(A)單位考核指標之前三名	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 	<input type="checkbox"/> 符合加分(1分) <input type="checkbox"/> 不符合加分(0分)
5-5 其他	5-5-1 其他有利於解決照顧安	單位自行訂定並提供相關佐證資料。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 文件檢閱 ■ 現場訪談 	<input type="checkbox"/> 符合加分(1分) <input type="checkbox"/> 不符合加分(0分)

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
	排與提供的各項措施		檢視單位佐證資料，由現場委員討論議決。	

社區整合型服務中心(A單位)評鑑成績配分表

架構	基準	內容	配分	小計
1. 服務安排	1-1 專業能力	1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排管理	6	33
		1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通	6	
		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	1-2-1 社區資源盤點與運用	6	
		1-2-2 社區資源網絡會議	3	
2. 行政管理	2-1 行政組織與管理	2-1-1 組織架構與管理制度	6	31
		2-1-2 資訊公開	3	
	2-2 人員專業	2-2-1 人力資源	3	
		2-2-2 人員教育訓練	4	
		2-2-3 人員穩定度	3	
	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	6	
	2-4 與照管中心合作機制	2-4-1 與縣市政府合作情形及機制	6	
	3. 服務品質	3-1 服務品質	3-1-1 個案管理時效	
3-1-2 建立自主品質管理機制			3	
3-1-3 跨專業團隊合作機制			6	
3-1-4 服務案量合理性			3	
3-1-5 服務品質評值			6	
3-1-6 專業督導機制建立與執行			6	
4. 使用者端意見與管理	4-1 陳情處理機制	4-1-1 陳情(申訴)流程設立處理	3	6
	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	3	
總計			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	
	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	1	
	5-4 年度績效指標考評	5-4-1 年度績效指標考評成績優異單位	1	
	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	1	