

基隆市長期照顧 家庭照顧者支持服務據點輔導管理機制

114年9月制定

壹、目的

為確保家庭照顧者支持服務據點執行服務品質及效益，故訂定本輔導管理機制，藉由輔導家庭照顧者支持服務據點，強化家庭照顧者在地服務支持網絡，減輕家庭照顧者的照顧負荷。

貳、輔導對象

家庭照顧者支持服務據點(下稱家照據點)。

參、輔導策略

一、服務據點聯繫會議：

由基隆市長期照顧服務管理所(下稱本市長照所)每年至少召開2次聯繫會議，邀請跨局處、家庭照顧者支持服務提供單位(下稱家照服務單位)及長照服務提供單位與會，針對服務面及政策法令協調與討論並追蹤服務指標，以及各單位間資源連結分享。

二、專業人員教育訓練：

(一)本市長照所每年辦理家庭照顧者相關議題之在職教育訓練課程及工作坊，以強化會談技巧、需求評估、服務計畫擬定及資源運用等面向，家照據點應派員參與每場訓練課程，以提升家照專員專業能力。

(二)本市長照所結合本市長照專業訓練及社會處訓練課程，辦理各項教育訓練及資源分享會，各家照服務單位指派人員參加，以擴大家照工作人員在職訓練機會，強化服務品質。

- (三)本市長照所轉知及推薦家照專員參與衛生福利部、中華民國家庭照顧者關懷總會及其他單位辦理之專業課程，鼓勵各家照服務單位善加運用相關資源，以強化專業知能，提升服務效能。
- (四)由各家照據點自行辦理新進人員教育訓練，包含了解中華民國家庭照顧者關懷總會工作手冊、在地資源等課程。

三、專業人員督導機制：

- (一)家照督導定期以面談、視訊、通訊軟體等方式，提供家照專員個別督導，包含：內容執行、服務成效、工作遇到困境、進度及成果之管控等，必要時家照督導將協調家照服務單位主管，以內部督導方式協助解決問題，強化督導機制。
- (二)家照督導定期以團體互動、經驗分享討論等方式，針對家照專員提供團體督導，以服務單位或是跨單位之聯合團體督導等方式進行。
- (三)如遇家照督導遺缺未聘，為持續穩定協助家照專員，於家照督導到職前及到職2個月內，由家照服務提供單位自行進行個別督導，本市長照所外聘督導進行團體督導及聯合個案研討，必要時外聘督導亦可進行個別督導。

四、跨單位橫向聯繫合作機制：

- (一)協助家照據點與其他服務體系共案分工模式
1. 家照據點應訂定個案資源轉介流程。
 2. 針對共案個案建立通訊軟體跨單位合作平台，以不違反個資為原則達到資訊共享。
 3. 本市長照所協助結合本市社會處社工、本市社區心理衛生中

心、社區整合型服務中心、長照服務單位等一同協助，提升資源連結、轉介量及成功轉介案，完善家照服務。

(二)特殊個案研討/研析/討論會議

1. 辦理個案討論會，每位家照專員每年皆應至少提報一件個案。
2. 本市長照所針對特殊個案辦理個案研討會，由家照專員輪流進行個案報告並邀請專家學者及相關單位提供建議，共同進行深入探討，以檢視服務過程及處遇措施之可行性與適切性，家照專員應參與每場研討會。
3. 其他各類長照服務提供單位會依個案使用資源及內容辦理研討會議，如遇家庭照顧者相關議題由本市長照所邀請家照專員一同參與討論提供建議。

(三)建構在地服務支持網絡

1. 家照據點於美髮店、雜貨店、餐飲業及五金行等商家設置「家照暖心站」，增加觸及家庭照顧者生活面，深根社區貼近生活傳播家庭照顧者服務資訊，由家照專員不定期至家照暖心站訪視，提升家照暖心站敏感度並發掘潛在家庭照顧者。
2. 家照據點建立照顧者聯繫網絡，於電話、通訊軟體群組、線上平台等，傳遞活動海報資訊或辦理有獎徵答活動。內容皆與長照服務相關，藉此增進與個案及民眾的互動與話題，同時發揮衛教與宣導效益。
3. 本市長照所適時提供長照資源、社會福利相關資訊予家

照專員，並輔導家照專員運用前述資源進行民眾諮詢服務，向下深耕布建，達到建置完整的家照服務資源網絡。

肆、家照據點品質輔導及訪查

一、訪查方式：本市長照所每年至少1次實地輔導訪查，並依訪查情況召開各單位督導會議，檢視據點品質改善情形。

二、輔導訪查項目：依附件「基隆市家庭照顧者支持服務據點品質輔導訪查表」辦理，包含行政管理、服務執行及特殊作為之相關指標。

(一)行政管理面：人員配置管理、行政作業配合、個案權益保障。

(二)服務執行面：個案服務、資源運用情形、到宅照顧技巧指導、轉介個別心理輔導諮商服務、志工關懷訪視或電話問安、團體形式之服務項目、其他形式之支持性服務項目。

(三)特殊作為：服務意見回饋、宣導推廣、發展創新服務。

三、輔導訪查結果：有待改善事項者，需限期改善，並接受複查，訪查結果將列入次年度審查之參考。

基隆市家庭照顧者支持服務據點

品質輔導訪查表

訪查日期： 年 月 日

服務提供單位名稱：

訪查面向	訪查內容	訪查結果
一、行政管理面	(一)人員配置管理 1. 家照專員_____人；平均案量_____案 2. 人力配置符合計畫標準，若有人員異動，於一個月內向主管機關完成報備 ☐ 是 ☐ 否 3. 依薪資級距確實投保勞健保及提撥公提退休金，並留有薪資匯款證明 ☐ 是 ☐ 否 4. 分析人員留任率、離職因素，並提出留任計畫及檢討改善計畫 ☐ 是 ☐ 否 5. 訂有計畫人員意見反應與處理流程，並留有紀錄 ☐ 是 ☐ 否	☐ 符合 ☐ 待改善 ☐ 需追蹤事項
	(二)行政作業配合 1. 按時繳交相關報表 ☐ 是 ☐ 否 2. 相關設施設備列冊管理並妥善運用 ☐ 是 ☐ 否 3. 參加各項聯繫會議_____場；教育訓練_____場 4. 據點自行辦理專業人員教育訓練_____場；個案討論會_____場	☐ 符合 ☐ 待改善 ☐ 需追蹤事項
	(三)個案權利保障 1. 設有個案申訴管道及處理機制 ☐ 是 ☐ 否 2. 針對申訴事項提出因應對策，進行檢討、追蹤及改善 ☐ 是 ☐ 否 3. 訂有管理規定(依據個人資料保護法之規定辦理、包含肖像權同意書(並提供選擇權)、個案紀錄借閱規定等)，個案資料妥善保管 ☐ 是 ☐ 否	☐ 符合 ☐ 待改善 ☐ 需追蹤事項

二、服務執行面	(一)個案服務 - 當年度新案：_____件；服務中：_____件； 當年度結案：_____件 跨年度舊案：_____件；跨年度結案：_____件 _____年_____月_____日截止，個案總人數：_____人 - 收受轉介14日內完成家庭照顧者負荷評估量表，屬開案個案，於7日內完成訪視評估及擬定服務計畫 ☐是 ☐否 - 依衛生福利部規範之訪視頻率提供服務(高負荷個案每月至少訪視2次、中負荷個案每月至少訪視1次) ☐是 ☐否 - 對服務中個案至少每半年重新進行「家庭照顧者負荷評估量表」評估服務效益 ☐是 ☐否 - 紀錄資料於衛生福利部長照家庭照顧者個案服務資訊平台登錄完整 ☐是 ☐否	☐符合 ☐待改善 ☐需追蹤事項
	(二)資源運用情形 - 設有個案資源轉介流程 ☐是 ☐否 - 轉介個案數 照管中心_____人；A單位_____人 B單位_____人；C單位_____人；其他_____人 - 特殊個案研討_____場；其他跨專業領域之個案研討會議_____場	☐符合 ☐待改善 ☐需追蹤事項
	(三)到宅照顧技巧指導 - 是否備妥相關佐證資料(服務紀錄) ☐是 ☐否 - 列有名單 ☐是 ☐否 - 截止目前申請服務_____人	☐符合 ☐待改善 ☐需追蹤事項
	(四)轉介個別心理輔導、諮商服務 - 人員規劃是否符合 ☐是 ☐否 - 是否備妥相關佐證資料 ☐是 ☐否 - 列有申請名單 ☐是 ☐否 - 截止目前使用服務_____人_____人次	☐符合 ☐待改善 ☐需追蹤事項
	(五)志工關懷訪視或電話問安 - 執勤時確實簽到(退)，並留有資料 ☐是 ☐否 - 是否辦理志工保險 ☐是 ☐否	☐符合 ☐待改善 ☐需追蹤事項

	(六)團體形式之服務項目 (照顧知能訓練課程、照顧訓練或舒壓課程、支持團體、手足團體、照顧者及被照顧者活動) 1. 課程規劃是否符合 ☐是 ☐否 2. 場地規劃是否適宜 ☐是 ☐否 3. 是否備妥簽到及相關佐證資料 ☐是 ☐否 4. 列有參與名單 ☐是 ☐否 5. 截止目前辦理_____場_____人_____人次	☐ 符合 ☐ 待改善 ☐ 需追蹤事項
	(七)其他形式之支持性服務項目 1. 服務項目內容：_____ 2. 是否備妥簽到及相關佐證資料 ☐是 ☐否 3. 截止目前辦理_____場_____人_____人次	☐ 符合 ☐ 待改善 ☐ 需追蹤事項
三、特殊作為	(一)致電個案，針對「需求或問題是否獲得解決」、「服務態度」及「其他意見」三項進行服務意見回饋 ☐是 ☐否 (二)結合在地社區或大眾媒體，推廣家庭照顧者相關觀念等宣導教育活動 ☐是 ☐否 (三)發展符合個案需求及因地制宜的家庭照顧者支持性服務 ☐是 ☐否	☐ 有 ☐ 無 ☐ 需追蹤事項
本次督導事項	☐ 行政作業輔導 ☐ 據點服務問題處理 ☐ 特殊個案轉介處理 ☐ 資源連結 ☐ 業務建議 ☐ 相關資訊提供 ☐ 其他：	
前次輔導建議應追蹤事項及改善情形	☐ 不適用(初次訪查/無需改善事項) ☐ 全部改善 ☐ 部份改善，尚待持續追蹤事項：	
本次輔導訪查情形	☐ 符合 ☐ 待改善，改善期限：_____年_____月_____日 ☐ 本次輔導建議事項或應改善事項：	
受訪查服務單位蓋章	受訪查服務單位人員簽名/蓋章	

訪查人員：

單位主管：