

## 110 年度屏東縣社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序

一、屏東縣政府為規範 110 年度有關社區整合型服務中心(A)評鑑（以下稱評鑑）之相關作業事項，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)強化以服務使用者為中心的整合服務。

三、辦理單位：屏東縣政府

四、評鑑辦理期程

110 年 06 月～07 月(特殊因素延期不受此限)

五、評鑑委員之遴選

- (一)主辦機關辦理評鑑實地訪查時，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

截至 109 年 12 月底前，本縣設置已滿 1 年之 A 單位。

七、評鑑內容

「110 年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標」如附件 1。

八、評鑑方式採實地評鑑，受評單位經資格確認後，主辦機關應於實地評鑑當月之 1 個月前，將實地評鑑之日期通知受評單位。時間確定後，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。實地評鑑期間如遇天然災害，受評機構所在地之縣市政府發布

停班，則終止實地評鑑作業，並主動通知原排定受評機構，另擇期辦理實地評鑑。

#### 九、受評 A 單位工作事項：

##### (一) 評鑑前：

1. 填寫評鑑自評表：於 110 年 5 月 9 日前填寫完成後以 E-mail 回覆各分區承辦人(如下列)，務請確認自評表內資料已完整填寫無誤，請勿漏填，不需備文，並請按時繳交避免影響評鑑委員評分。

(1) 王怡馨，Email：[ptsha040@oa.pthg.gov.tw](mailto:ptsha040@oa.pthg.gov.tw)

(2) 顧念祖，Email：[ptsha041@oa.pthg.gov.tw](mailto:ptsha041@oa.pthg.gov.tw)

2. 評鑑前三個工作天通知受評單位提供協助事項，如：確認評鑑地點、會議室準備、連絡資訊等庶務。

##### (二) 評鑑當日受評單位工作事項說明

1. 準備會議室、會議桌椅、評鑑資料。
2. 配合照顧服務管理資訊系統使用，評鑑當日請指派具有電腦系統可全面使用權限之人員陪評。
3. 受評單位簡報大綱須包含：中心組織簡介、發展現況、服務執行情形、業務辦理績效、前次輔導改善事項等。
4. 簡報資料印刷請印一頁 2 張至少 5 份。

#### 十、實地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。
- (三) 以實地查核為主。
- (四) 綜合座談。

## 十一、 其他注意事項：

### (一) 實地評鑑前

1. 務必確實提供自評表內所有資訊，切勿造假或誤填。
2. 為避免干擾及影響公正性，於評鑑日前不公布評鑑委員名單。
3. 請受評單位依評鑑指標需求內容事先準備相關資料，以利評鑑。
4. 熟悉每項文件和資料，以隨時回答委員的提問。
5. 檢視各項資料之正確性與完備性。

### (二) 實地評鑑當日

1. 評鑑當日請按表訂行程及評鑑項目進行。
2. 評鑑當日不開放其他單位觀摩學習，非受評單位請勿參與評鑑。
3. 評鑑當日非公開活動，禁止錄音、錄影，以保障所有人員權益。
4. 評鑑當日若遇颱風或其他不可抗拒之災害，致當地縣市主管機關發佈停止上班，則取消當日評鑑行程，另再擇期評鑑。

十二、 評鑑成績核算及評定原則：依「社區整合型服務中心(A 單位)評鑑成績配分標準表」(附件 2)進行成績核算。

## 十三、 評鑑結果

- (一) 主辦機關應召開評定會議，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十四日內，向主辦機關提出申復(附件 3)，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) 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、合格及待精進，受評單位經評鑑優良者，合格效期至多二年免評鑑；受評單位經評鑑合格者，合格效期至多下年度免評鑑。
- (四) 受評單位當年度評鑑為待精進者，受評單位應限期六個月內改善，並接受主辦機關複評，複評成績仍為待精進者，主辦機

關得於複評結果公告後六十日終止本契約。（依據社區整合服務中心(A)契約書第十八條第一項第八款辦理）

- (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。

#### 十四、評鑑項目及計分方式：

##### (一) 分五大架構，23 項基準

1. 服務安排：共 6 項，其中必要項目 5 項，占 34.5 分
2. 行政管理：共 7 項，其中必要項目 4 項，占 34.5 分
3. 服務品質：共 5 項，其中必要項目 3 項，占 25 分
4. 使用者端意見與管理：共 2 項，占 6 分
5. 其他加分題：5 項，占 5 分

##### (二) 配分標準：

1. 評分標準分為完全符合(3)、大部分符合(2)、少部分符合(1)、不符合(0)。
2. 每項指標占 3 分，必要項目加權計分，加分題另計。
3. 評鑑總分為前述(一)~(四)大架構之分數加總，滿分為 100 分，合計大項分數，乘以該項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。

#### 十五、評等原則

(一) 依評鑑項目之評鑑得分，按整體總評，結果分為優良、合格及待精進：

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. 待精進：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。

(二) 可依評鑑總分或各項服務特殊優良表現，另給予獎勵或表揚。

十六、評鑑結果公告：

實地評鑑結果經評定會議討論，經主辦機關核定後公告。

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	備註說明
<b>一、服務安排(34.5%)</b>				
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。	■ 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	1. 社會性服務項目包括 長照 2.0 項目及相關 服務資源。 2. 服務紀錄以參閱資訊 系統紀錄為原則。

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		5. 定期評估適時修正服務計畫安排。	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。	
	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 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。	相關文件檢閱(如確認單)以新案為主。
2. 應依服務使用者/家屬特殊身心狀況，合理調整溝通方	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。			

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		式，如易讀、溝通輔助、視覺提示…等支持，進行有效溝通。		
	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(十)個案管理時效(九)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。	多元性長照服務指兩種以上服務



基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
	1-1-4 服務追蹤與監測	<p>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。</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>■ 文件檢閱</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>	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
1-2 資源盤點及服務媒合	1-2-1 社區資源盤點與運用	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>■ 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. 縣市政府由系統轉出 A 個管實際轉介各項資源之個案數。</p> <p>3. 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>4. 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>	
		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。		
		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。		
		4. 依據其派案原則落實之，並		

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		定期分析服務提供狀況。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 現場訪談</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul>	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		辦理個案研討會或社區服務合作協商會議。	1. 檢閱評鑑作業之基本資料表社區暨跨專業整合現況	
		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	2. 社區資源網絡會議及其相關會議紀錄。	
<b>二、行政管理(34.5%)</b>				
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul>	1. 定期開會的定義為：至少每季
		2. 訂定單位工作手冊，並視需求修訂之。	1. 檢視社區整合型服務中心(A)之工作手冊。	2. 主管的定義為個管員往上一級如督導、主任…等
		3. 單位應定期召開會議並由主	2. 組織架構至少需呈現 A 個管人員及其主管	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		管主持。	<p>所在的位置。</p> <p>3. 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(A)之相關議題，至少需要 A 個管人員及其主管共同參與。</p>	
	2-1-2 資訊公開	<p>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。</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>■ 現場訪談</p>	
		<p>2. 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。</p>	<p>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。</p>	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
2-2 人員專業	2-2-1 人力資源	<p>1. 人員資格符合相關規定。</p> <p>2. 人員專職於業務工作範圍。</p>	<p>■ 文件檢閱</p> <p>1. 個案管理人員須符合 A 個管人員資格。</p> <p>2. A 個管人員是否領有縣市核發之證明文件。</p> <p>3. 檢視評鑑作業之基本資料表人力配置。</p> <p>■ 現場訪談</p> <p>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</p> <p>2. 領有補助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。</p>	A 個管人員，並須完成初階訓練並完成登錄

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
	2-2-2 人員教育訓練	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 1. 新進人員依規定完成個案管理人員初階訓練。 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. 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。	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。	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			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	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 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。	
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	1. 按月(次月 10 日前)依服務實際情形於系統登打服務紀	■ 文件檢閱 ■ 現場訪談	



基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
	機制	錄。 2. 配合照管中心相關長照業務 (聯繫會議及宣導)推展。	抽查照管系統 AA01、AA02 系統資料登打是否完整。	
<b>三、服務品質(25%)</b>				
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 訪案及計畫依合約規定時 效內完成。 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 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(九)個案管理 時效。 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。	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
	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)。	■ 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 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。	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
	3-1-4 服務案量 合理性	每位個管服務量以不超過 150 人原則。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 1. 檢閱基本資料表人力配置及個管服務量。 2. 檢視縣市是否依地區特性(如偏遠地區、原鄉、資源不足區)另定合理的個案量上限。	1. 專職個管員的個管量 2. 縣市可依地區特性制定合理的個案量上限
	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 電訪抽查合作服務單位/服務使用者/及家屬</li> </ul> 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	1. 縣市政府公告評鑑間，通知新個案將進行電話品質訪查。 2. 由縣市政府工作人員從名單抽 3-5 個(服務

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			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。	使用者、服務提供者) 進行電話品質訪查，調查結果供委員評分參考。
<b>四、使用者端意見與管理(25%)</b>				
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 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。	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
		入協調。		
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。	
<b>五、其他加分題(5%)</b>				

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 檢視評鑑作業之基本資料表個管服務量之自行轉介照管中心個案數	主動開發新個案指的是透由 A 個管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	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"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 單位主動提供相關佐證文件。	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	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"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 檢閱單位因應社區需求發展符合在地特色與	

基準	內容	基準說明	評核方式/操作說明	備註說明
			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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文件檢閱</li> <li>■ 現場訪談</li> </ul> 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)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：鄉/鎮/市/區

(七)填表人： 連絡電話：

e-mail：

(八)人力配置：

個管人員	專業背景	專任(名)	兼任(名)	小計(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			
	其他，請說明			
行政人力				

※離職率：年離職人數 / (年初個管人數 + 年增錄個管人數) × 100% = \_\_\_\_%

註：請填寫 109 年 1 月~12 月資料

(九)個管服務量

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)	自行轉介照管中心個案數
一月					
二月					
三月					
四月					
五月					
六月					
七月					
八月					
九月					
十月					
十一月					
十二月					
總計					

※平均每位個管員每月服務量\_\_\_\_\_人

(十)個案管理時效

時間	一 月	二 月	三 月	四 月	五 月	六 月	七 月	八 月	九 月	十 月	十 一 月	十 二 月	總 計
照管中心評估後轉 介至(A)平均天數													
(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 完成率(%)													

註1：個案管理時效為新收案個案，用第一項服務進入時間點

註2：平均天數計算公式=新案經由照管中心評估後轉介至(A)總天數/總新案數

註3：完成率計算=當月在時效內完成評估計畫(或第一次服務到達)新案數/當月總新案數 x100%

(十一)合作服務提供單位

服務類別	機構名稱(目前實際轉介個案數)
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)	
專業服務(復健)	
居家喘息	
社區喘息	
機構喘息	
在宅沐浴車	
失智共照中心	
失智據點	
家庭照顧據點	
在宅醫療	
巷弄長照站	
團體家屋	
住宿型機構	

居家護理	
其他(請自填類別)	

註:由地方政府另提供委員全縣各項服務所有特約名冊

## (十二)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	討論個案議題	幾種專業人員參加	與會專業人員數

註：請填寫 109 年 1 月~12 月資料

社區整合型服務中心(A 單位)評鑑成績配分標準表

架構	基準	內容(底線為必要項目)	分項小計	小計	加權比重	分數
1. 服務安排	1-1 專業能力	<u>1-1-1 服務對象評估及服務計畫安排管理</u>	6	33	2	6.252
		<u>1-1-2 服務使用者/家屬資訊充分溝通</u>	6		2	6.252
		<u>1-1-3 服務資源安排與連結</u>	6		2	6.252
		<u>1-1-4 服務追蹤與監測</u>	6		2	6.252
	1-2 資源盤點及服務媒合	<u>1-2-1 社區資源盤點與運用</u>	6		2	6.252
		1-2-2 社區資源網絡會議	3	1	3.126	
2. 行政管理	2-1 行政組織與管理	<u>2-1-1 組織架構與管理制度</u>	6	33	2	6.252
		2-1-2 資訊公開	3		1	3.126
	2-2 人員專業	<u>2-2-1 人力資源</u>	6		2	6.252
		2-2-2 人員教育訓練	3		1	3.126
		2-2-3 人員穩定度	3		1	3.126
	2-3 個人資料管理與保密	<u>2-3-1 個人資料管理與保密機制</u>	6		2	6.252
	2-4 與照管中心合作機制	<u>2-4-1 與縣市政府合作情形及機制</u>	6		2	6.252
3. 服務品質	3-1 服務品質	<u>3-1-1 個案管理時效</u>	6	24	2	6.252
		3-1-2 建立自主品質管理機制	3		1	3.126
		<u>3-1-3 跨專業團隊合作機制</u>	6		2	6.252
		3-1-4 服務案量合理性	3		1	3.126
		3-1-5 服務品質評值	6		2	6.252
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	1	3.126
	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		1	3.126

			96	96	32	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. 專業督導機制	5-4-1 專業督導機制建立與執行	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			

附件 3

屏東縣社區整體照顧服務體系(A)實地評鑑初步結果申復表

受評單位	
申復事由	
說明	

評鑑初步結果申復作業說明：

一、受評單位對於評鑑初步結果有意見者，於評鑑初步結果通知次日起14 日(以日曆天計算，所有天數均應計算，包含星期六日)內，得檢具相關佐證資料函送屏東縣長期照護管理中心申復，以郵戳為憑，逾期不予受理，申復以1 次為限。

二、申復佐證資料如係委員實地評鑑時要求查閱之資料均應於當日評鑑結束前提供，申復時再補送之資料均不予受理，委員成績之評定均以當日評鑑現況認定為準，申復時補送之資料不予採認。

三、本中心受理申復後，得由委員就本表說明審查或辦理申復會



議，邀請實地評鑑委員重新審定。