

111年度嘉義市「建置全國家庭照顧者支持網絡計畫」督導考核基準

一、經營管理效能(共5項，共21分)

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
A1	人力管理與計畫人員意見反應處理	1. 人力配置是否符合計畫標準，聘僱個管員是否符合任用資格(提供人員名冊)。 2. 若有人員異動，於一個月內向主管機關及輔導團隊完成報備(呈現公文)。 3. 每年分析人員流動率及離職因素，並有因應對策。 4. 訂有計畫人員意見反應與處理流程，並留有紀錄。 5. 社工皆完成至「衛生福利部社工人力資源管理系統」(https://sasw.mohw.gov.tw/)登載進用社工人員薪資資料。	■文件檢閱、現場訪談	A完全符合(5分) B大部分符合(4.25分) 至少4項完全符合，1項不完整 C部分符合(3.5分) 至少符合3項，2項不完整 D少部分符合(1.5分) 只符合2項，3項不完整 E完全不符合(0分)	5
A2	教育訓練	單位人員在職及職前訓練規劃(單位自行辦理情形)。	■文件檢閱、現場訪談	A完全符合(3分) B部分符合(2.1分) C完全不符合(0分)	3

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
A3	在地資源連結	連結區域長照單位開發有需求的家庭照顧者個案，長照體系轉介高負荷家庭照顧者至據點比率須達85%/年。	■文件檢閱、現場訪談	A完全符合(5分) B部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	5
A4	報表回覆情形	1. 按時繳交相關報表(月報表及人員清冊)。 2. 相關設施設備是否列冊管理並妥善運用訂有計畫人員意見反應與處理流程，並留有紀錄。	■文件檢閱、現場訪談	A完全符合(4分) B部分符合(2.8分) C完全不符合(0分)	4
A5	據點空間規劃與運用	1. 有設置家照招牌放置於明顯處。 2. 服務地址與核定地址及服務時間清楚明瞭。 3. 服務場所應投保公共意外責任險。 4. 落實衛生福利部防疫指引措施。	■文件檢閱、現場檢閱	A完全符合(4分) B大部分符合(3.4分) 至少3項完全符合，1項不完整 C部分符合(2.8分) 至少符合2項，2項不完整 D少部分符合(1.2分) 只符合1項，3項不完整 E完全不符合(0分)	4

二、專業服務品質(共5項，共34分)

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
B1	個案管理-目標訂定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開案符合相關指標。 2. 訂定處遇計畫目標訂定是否明確。 3. 內容與評估結果是否一致性?服務項目安排適切性是否符合個案需求。 	<ul style="list-style-type: none"> ■個案管理系統查閱 文件檢閱、現場訪談 	<p>A完全符合(4分)</p> <p>B大部分符合(2.8分)</p> <p>至少2項完全符合，1項不完整</p> <p>C少部分符合(1.6分)</p> <p>只符合1項，2項不完整</p> <p>D完全不符合(0分)</p>	4
B2	個案管理-個案服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接受開案或轉介之個案，應於派案後7日內完成派案回覆及14日內追蹤完成家訪並擬定處遇計畫。 2. 是否依法製作服務紀錄且確實登打於家庭照顧者網絡個案管理系統(含基本資料、服務紀錄等)完成登錄。 3. 個管員訪案及計畫擬定平均時效。 4. 個案未使用長照服務3個月，是否於時效內結案。 	<ul style="list-style-type: none"> ■文件檢閱、現場檢閱 	<p>A完全符合(10分)</p> <p>B大部分符合(8.5分)</p> <p>至少3項完全符合，1項不完整</p> <p>C部分符合(7分)</p> <p>至少符合2項，2項不完整</p> <p>D少部分符合(3分)</p> <p>只符合1項，3項不完整</p> <p>E完全不符合(0分)</p>	10

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
B3	個案管理-服務時效	1. 依負荷量表評估結果，擬定適切的處遇計畫(至少含一項長照服務資源)。 2. 是否完成照顧負荷評估(照顧負荷量表)並半年後複評。 3. 服務提供單位對結案是否具體檢討並進行統計。	■ 文件檢閱、現場訪談	A完全符合(10分) B大部分符合(7分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(4分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)	10
B4	督導機制	1. 專業人員每年至少接受2次團督(外聘或內聘)，並留有紀錄 2. 定期召開行政會議。 3. 是否建立正式的團隊溝通機制。	■ 文件檢閱、現場訪談	A完全符合(5分) B大部分符合(3.5分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(2分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)	5
B5	跨專業團隊會議	1. 依個案需求召開跨專業的個案研討會議。 2. 至少有兩種不同專業共同參與個案研討會，有明確目的和分工，並有案例說明。	■ 文件檢閱	A完全符合(5分) B部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	5

三、課程服務品質(共3項，共25分)

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
C1	情緒支持團體及照顧訓練課程	1. 依計畫辦理相關場次並留有照片跟紀錄。 2. 帶領者資歷與簽到表。 3. 具體的活動計畫跟課程設計 4. 依個人資料保護法之規定辦理，包含肖像權同意書。	■ 文件檢閱、現場訪談	A 完全符合(10分) B 大部分符合(8.5分) 至少3項完全符合，1項不完整 C 部分符合(7分) 至少符合2項，2項不完整 D 少部分符合(3分) 只符合1項，3項不完整 E 完全不符合(0分)	10
C2	到宅照顧技巧指導與心理諮商	1. 服務紀錄表。 2. 提供指導人員、協談人員及服務範疇需符合中央相關規範 3. 依中央規範規定身分別收部分負擔，並開立收據備查。	■ 文件檢閱、現場訪談	A 完全符合(10分) B 大部分符合(7分) 至少2項完全符合，1項不完整 C 少部分符合(4分) 只符合1項，2項不完整 D 完全不符合(0分)	10

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
C3	電話關懷服務	1. 設置單一窗口及關懷專線，提供在地長照服務諮詢，及各項資源連結。 2. 依計畫辦理電話關懷，並留有紀錄，配合專業人員進行關懷訪視。	■文件檢閱、現場訪談	A完全符合(5分) B部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	5

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分
D1	個案申訴與回饋管道	1. 設有個案申訴管道及處理機制。 2. 公告週知(包括服務對象及計畫人員)。	■文件檢閱、現場訪談	A完全符合(5分) B部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	5
D2	服務意見回饋	委員依整體服務人數之5%致電案主，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。	■現場電訪或實地訪查	A完全符合(5分) B部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	5
D3	個案資料管理	1. 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、個案紀錄借閱規定等)。 2. 依規定落實執行。 3. 個案資料有妥善保管。	■文件檢閱、現場訪談	A完全符合(5分) B大部分符合(3.5分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(2分) 只符合1項，2項不完整 D完全不符合(0分)	5
D4	緊急事件	訂有相關個案、課程等相關緊急事件流程。	■文件檢閱、現場訪談	A完全符合(5分) B部分符合(3.5分) C完全不符合(0分)	5