

113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	備註
A1	人力管理與計畫人員意見反應處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人力配置是否符合計畫標準，聘僱計畫人員是否符合任用資格(提供人員名冊)。 2. 計畫人員異動需於一個月內向主管機關完成報備(呈現公文)。 3. 每年分析計畫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	112年度起，新聘人員皆須為社工專業背景。
A2	教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 計畫人員須接受單位辦理之職前及在職教育訓練。 2. 計畫人員參加中央辦理之初階訓練。 3. 計畫人員完成「高負荷家庭照顧者相關網絡人員教育訓練」並有相關證明(長期照顧專業人員數位學習平台)。 	■ 文件檢閱、現場訪談	A完全符合(3分) B大部分符合(2.1分) 至少2項完全符合，1項不完整 C少部分符合(1.2分) 只符合1項，2項不完整 D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	備註
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) 轉介比率達85%以上 B部分符合(3.5分) 轉介比率≥70%, <85% C完全不符合(0分) 轉介比率<70%	5	
A4	報表回覆情形	每月5日前，按時繳交相關報表(月報表及訪視清冊)。	■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.設有家照據點招牌，並放置於明顯處。 2.據點地址需與核定地址相同。 3.服務時間應標示於據點明顯處且依服務時間提供服務。 4.據點服務場所應投保公共意外責任險，應定期更換投保契約且未中斷。 5.落實衛生福利部防疫相關指引措施。 6.獎助設施設備列冊管理並留有紀錄，設施設備須確實於據點中使用。	■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5項完全符合，1項不完整 C部分符合(2.8分) 至少符合4項，2項不完整 D少部分符合(1.2分) 只符合3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	備註
B1	個案管理-目標訂定	<ol style="list-style-type: none"> 1.開案符合初篩指標。 2.處遇計畫目標訂定明確。 3.服務項目安排適切性符合個案需求。 4.處遇內容與評估結果一致性。 	<ul style="list-style-type: none"> ■個案管理系統查閱 文件檢閱、現場訪談 	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	
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，於14日內完成評估量表，並確認是否開案。 2.確認開案個案，於7日內擬定訪視評估及擬定服務計畫。 3.未開案個案留有回復單及未開案紀錄表。 4.應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。 5.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)。 6.個案未使用長照服務3個月後依規定結案。 	<ul style="list-style-type: none"> ■文件檢閱、現場檢閱 	A完全符合(10分) B大部分符合(8.5分) 至少5項完全符合，1項不完整 C部分符合(7分) 至少符合4項，2項不完整 D少部分符合(3分) 只符合3項，3項不完整 E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	備註
B3	個案管理-服務頻率	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高負荷個案每月訪視2次，每季檢視照顧計畫每半年複評負荷量表。 2. 中負荷個案每月訪視1次，每半年檢視照顧計畫及複評負荷量表。 3. 低負荷不開案，由計劃人員協助每月電訪及提供到宅指導及推廣據點活動。 	■ 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 計畫人員每半年個督1次(單位內部)，並留有紀錄。 2. 計畫人員參與主管機關辦理團督會議。 3. 定期召開內部行政會議。 4. 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(4.25分) 至少3項完全符合，1項不完整 C部分符合(3.5分) 至少符合2項，2項不完整 D少部分符合(1.5分) 只符合1項，3項不完整 E完全不符合(0分)	5	
B5	跨專業團隊會議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依個案需求召開跨專業個案研討會議。 2. 至少有三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5項，共25分)

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註
C1	情緒支持團體	1. 依計畫辦理團體場次，並留有紀錄(含照片及簽到表)。 2. 依團體需求聘有符合資格之講師(資歷)。 3. 具體的活動計畫跟課程設計。 4. 團體成效活動評量情況。 5. 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(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	
C2	照顧訓練課程	1. 依計畫辦理課程場次，並留有紀錄。 2. 依課程需求聘有符合資格之講師(資歷)。 3. 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(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	
C3	到宅照顧技巧指導	1. 指導人員應符合中央相關資格規定。 2. 確實填寫到宅指導紀錄表。 3. 追蹤使用服務後情況是否達成預期目標。	■ 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	

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註
C4	心理諮商	1. 諮商人員應符合中央相關資格規定。 2. 確實填寫諮商服務紀錄表。 3. 追蹤諮商後個案變化紀錄。	■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	
C5	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，配合計畫人員進行關懷訪視。	■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	

四、個案權益保障(共4項，共20分)

代碼	評核指標	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註
D1	個案申訴處理機制	1. 設有個案申訴管道及處理機制，並公告週知(包括服務對象及計畫人員)。 2. 申訴案件應依處理機制執行，並留有紀錄。	■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	1. 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。 2. 每年至少辦理1次滿意度調查，並依據調查結果分析及檢討，提出改善措施並確實執行追蹤改善成效。	■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. 確實執行相關管理規定。	■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	
D4	意外或緊急事件處理	1. 訂有符合家照特性之緊急或意外事件處理辦法及流程。 2. 計畫人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。 4. 對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	■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3項完全符合，1項不完整 C部分符合(3.5分) 至少符合2項，2項不完整 D少部分符合(1.5分) 只符合1項，3項不完整 E完全不符合(0分)	5	