

臺南市政府社會局辦理 113 年社區整合型服務中心評鑑作業程序

一、臺南市政府社會局(以下稱本局)為評量本市社區整合型服務中心之服務效能、提升服務品質、強化以服務使用者為中心的整合服務，辦理社區整合型服務中心評鑑(以下稱評鑑)，規範相關作業事項，特訂定本作業程序。

二、本局自 113 年 5 月起至 113 年 9 月止，以實地訪查方式進行評鑑。

三、評鑑委員：

(一)本局辦理評鑑實地訪查時，得聘請長照服務、醫護、管理、社會工作之專家學者及長照服務實務工作者為評鑑委員，並組成一至二組評鑑小組，每組委員二至三人。

(二)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。

四、評鑑對象：

(一)社區整合型服務中心(以下稱社整中心)評鑑合格效期已屆最後一年者，即本市 109 年評鑑優良及 111 年評鑑合格者之社整中心。

(二)新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑，即 112 年 3 月前與本局新特約且未曾接受評鑑之社整中心。

五、依「臺南市政府社會局辦理 113 年社區整合型服務中心評鑑指標」辦理，評鑑內容如下：

(一)服務安排。

(二)行政管理。

(三)服務品質。

(四)使用者端意見與管理。

(五)其他加分題。

(六)其他減分題。

六、評鑑流程：

(一)當年度應接受評鑑之社整中心，需事前繳交基本資料及自評表。

(二)本局將於實地評鑑當月前一個月，將實地評鑑之日期通知受評單位。

(三)實地評鑑應依下列程序進行，並以三小時為原則：

1. 評鑑委員會前會議。
2. 受評單位負責人或業務負責人簡報。
3. 實地查核、書面資料查閱與人員訪談。
4. 評鑑小組討論及意見撰寫。
5. 綜合座談。

(四)本局應召開評定會議，並於議決評鑑結果後，通知受評機構，並公告於本局網站。

七、評鑑區間：

- (一)109年評鑑優良者，資料檢視範圍為109年1月1日起至113年2月29日止。
- (二)111年評鑑合格者，資料檢視範圍為111年1月1日起至113年2月29日止。
- (三)112年3月前新特約社整中心者滿一年且尚未接受評鑑者，資料檢視範圍為特約之日起至113年2月29日止。

八、評鑑成績核算及評定原則：

- (一)依「臺南市社區整合型服務中心評鑑成績配分標準表」(附件一)進行成績核算。
- (二)配分標準：
 1. 評分標準為：完全符合(該項百分之百得分)、大部分符合(該項百分之六十得分)、少部分符合(該項百分之三十得分)、不符合(該項不得分)。
 2. 評鑑總分為前述四大架構之分數加總，滿分為一百分，合計大項分數，加、減分題另計，總計分數後為評鑑實際得分數。

九、評鑑結果及效期：

- (一)評鑑結果：分為優良、合格及不合格：
 1. 優良：評鑑總分為八十五分以上。
 2. 合格：評鑑總分為七十分以上。

3. 不合格：評鑑總分未達七十分，本局依長期照顧特約管理辦法第三十一條規定，要求受評單位限期六個月內改善。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(二)評鑑效期認定原則：

1. 受評單位經評鑑優良者，合格效期為四年。
 2. 受評單位經評鑑合格者，合格效期為二年。
- 十、受評單位當年度評鑑為不合格者，本局將限期六個月內改善並進行二次實地輔導後由本局進行複評，複評成績仍為不合格者，本局將自公告日起終止特約。
 - 十一、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，得檢具相關佐證資料向本局提出申復，逾期不予受理；申復以一次為限。申復有理由即修正評鑑初步結果；申復無理由則維持評鑑初步結果。
 - 十二、社整中心於評鑑合格效期內，經本局認有違反社整中心相關規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，本局得廢止原評鑑處分。
 - 十三、社區整合型服務中心接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，本局得撤銷原評鑑處分。
 - 十四、實地評鑑期間如遇天然災害(如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害)，臺南市政府發布停班或政府政策等，則終止實地評鑑作業，另擇期辦理實地評鑑完成評鑑作業，除上述情形外，不接受受評單位要求變更評鑑時間。行程取消或變更事由，由本局通知原排定受評單位，另擇期辦理。

臺南市社區整合型服務中心評鑑成績配分標準表

架構	基準	內容	分項小計	合計
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	7	34
		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	34
		2-1-2 資訊公開	3	
	2-2 人員專業	2-2-1 人力資源	6	
		2-2-2 人員教育訓練	3	
		2-2-3 人員穩定度	4	
	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	6	25
		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	4	
		3-1-5 服務品質評值	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	4	7
	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	
			100	100
5. 其他加分題	5-1 開發在地長照相關服務資源	5-1-1 開發長照在地服務資源	1	
	5-2 融入多元文化元素之服務	5-2-1 發展符合在地特色與文化之服務模式	1	
	5-3 專業服務推廣	5-3-1 專業服務推廣績效	3	
6. 其他減分題	6-1 缺失記點	6-1-1 評鑑區間每年度累計缺失記點達 5 點扣 3 分，滿 10 點扣 5 分		