

嘉義市社區整體照顧服務體系 C 級巷弄長照站品質管理機制

114 年 1 月 23 日函頒

壹、依據

依據「衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知」辦理。

貳、目標

為確保 C 級巷弄長照站服務品質，爰訂定品質管理機制，俾利了解 C 級巷弄長照站執行情形。如 C 級巷弄長照站於服務期間，因服務量能不足，或其他特殊情事致無法賡續辦理，予協助輔導或依相關機制予以退場，以利資源永續利用、長照服務資源發展，維護民眾權益。

參、服務品質查核機制

一、訪視輔導頻率及方式

- (一) 每季實地至 C 級巷弄長照站進行服務狀況抽查及輔導。
- (二) 倘實地抽查出現異常情形，本中心將現場輔導，單位可立即改善事項者，現場完成改善紀錄；現場無法立即改善者，本中心將函請單位限期改善並函復改善情形。
- (三) 將訪查紀錄、異常發文紀錄留存作為次年度 C 級巷弄長照站是否賡續辦理之依據。

二、落實運用系統推動實名制

依據 C 級巷弄長照站檢核指標暨訪查紀錄(附件一)進行查核，查核內容包含：

- (一) 基礎管理面：了解據點空間規劃與運用、志工人力運用與管理、行政作業配合情形、資源運用情形、實名制情形以及勞動條件情形等。
- (二) 服務執行面：了解基本服務數量、服務宣導情形、個案轉介機制等。
- (三) 上次追蹤事項辦理情形。

三、深化服務量能

每週開放 10 時段之 C 級巷弄長照站每月平均服務人數應達 25 人以上，並鼓勵具行動能力之失智、失能者（長照需要等級 1a、1b、2-8 級），至巷弄長照站活動，每年服務失智、失能者占比率應逐年成長。

四、落實保障獎助人力勞動條件

C 級巷弄長照站應落實獎助人力(照服員及社工)勞動條件保障，專職人員薪

資符合獎助標準，其中獎助社工人力應登錄衛生福利部社工人力資源管理系統。

五、醫事機構、長照機構辦理巷弄長照站者，114年起醫事機構新設巷弄長照站者，須同時依失智照護服務計畫申請作業須知設置失智據點。

肆、退場機制

一、審查結果作為賡續辦理或退場之依據：每年年底辦理次年度C級巷弄長照站審查，接受各單位送件申請，依據審查結果，合格者辦理隔年續辦，不合格者則不續辦。

二、C級巷弄長照站因故需終止服務者，應於終止前2個月函報本中心核准，並敘明終止理由，經核准後應於停辦前1個月告知服務對象及其家屬，並善盡轉介責任。

三、C級巷弄長照站有下列情形之一者，本中心得終止獎助：

(一)實地訪查未通過，經本中心通知限期改善，屆期仍未改善之單位。

(二)擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。

(三)向個案收取計畫書核定以外之費用。

(四)以詐欺或其他不正當行為重複領取獎助費用。

(五)對業務、財務為不實陳報者。

(六)未依規定辦理本計畫服務項目，而影響服務對象之權益，情節重大。

(七)違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。

(八)有歇業情事者，本中心應即終止獎助。

(九)前款情形如造成損害，本中心並得請求賠償。

四、不延續核定補助之C級巷弄長照站若有獎助資本門之相關設備（除空間修繕、無障礙環境設施外）等應填報衛生福利部補助設施設備財產/非消耗品清冊與轉移清冊(附件二)，繳由本中心統籌處理。

嘉義市社區整體照顧服務體系 C 級巷弄長照站檢核指標暨訪查紀錄

單位名稱：_____

訪查日期： 年 月 日() :

訪視面向	核心項目	關鍵檢核指標	訪視內容	後續追蹤事項
一、 基礎 管理 面	(一)據點 空間規 劃與運 用	1. 招牌放置於明顯處 2. 服務時間清楚明瞭* 3. 依長輩使用需求規劃出入 動線* 4. 公共活動空間有增進環境 安全之簡易設備	1. 據點空間規劃與運用： (1) 招牌放置於明顯處 (2) 服務時間清楚明瞭 (3) 依長輩使用需求規劃出入動線 (4) 公共活動空間有增進環境安全 之簡易設備，如：扶手等。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(二)志工 人力運 用與管 理	1. 明訂志工招募與管理相關 辦法* 2. 置專責人員執行志工管理* 3. 定期召開志工督導會議* 4. 為志工辦理保險*	2. 志工人力運用與管理 (1)明訂志工招募與管理相關辦法 (2) 置專責人員執行志工管理 (3) 志工督導會議時間：月 日 (4) 為志工辦理保險	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項： <input type="checkbox"/> 不適用，單位無 運用志願服務隊。
	(三)行政 作業配 合情形	1. 確實登錄執行成果 2. 參與縣市召開聯繫會議* 3. 完成補助經費核銷並妥善 保存各項支用單據 4. 相關設施設備列冊管理並 妥善運用*	3. 行政作業配合情形 (1) 確實登錄執行成果 (2) 參與縣市召開聯繫會議 (3)完成補助經費核銷並妥善保存 各項支用單據 (4)相關設施設備列冊管理並妥善 運用	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(四)資源 運用情 形	與社區在地其它單位或團體進 行資源連結*	4. 資源運用情形 資源連結單位：	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(五)實名 制情形	推動實名制*	5. 落實運用系統推動實名制	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(六)勞 動條件 情形	落實獎助人力勞動條件保障*	6. 勞動條件情形 (1) 人員薪資符合獎助標準 (2) 社工人力確實登錄於衛生福利 部社工人力資源管理系統。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
二、 服務 執行 面	(一)基本服務 數量 1. 每時段服務 10人以上。 2. 每月服務人 數依據辦理時 段： (1) 辦理2-5 時段，每月服 務15人以上。	1. 辦理關懷訪視	1. 關懷訪視 (1) 列有訪視名單 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) 定時關懷訪視 <input type="checkbox"/> 是(頻率： 次/週) <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
		2. 辦理電話問安	2. 電話問安及諮詢轉介 (1) 列有問安名單 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) 定時電話問安 <input type="checkbox"/> 是(頻率： 次/週) <input type="checkbox"/> 否	
		3. 辦理餐飲服務	3. 共餐服務 是否依開設天數辦理共餐服務 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

訪視面向	核心項目	關鍵檢核指標	訪視內容	後續追蹤事項
	(2) 辦理6-9時段，每月服務20人以上。 (3) 辦理10時段，每月服務25人以上。	4. 辦理健康促進	4. 健康促進活動 列有活動名單 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
		5. 辦理預防及延緩失能服務	5. 預防及延緩失能服務 是否辦理預防及延緩失能服務 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
		6. 服務人數*	6. 服務人數 (1)每月平均服務人數是否有達25人 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2)是否有服務失智、失能者 <input type="checkbox"/> 是__月至__月共__人 <input type="checkbox"/> 否	
		7. 各項服務相關紀錄或資料登錄	7. 各項服務相關紀錄或資料登錄 是否確實登錄 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
		8. 抽問現場個案服務滿意情形	8. 抽查個案實際服務使用情形是否滿意? <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
(二)服務宣導情形	透過社區看板、居民看板或社群網站…等多元化管道宣導據點服務	服務宣導情形： 辦理方式： <input type="checkbox"/> 社區看板 <input type="checkbox"/> 社群網站 <input type="checkbox"/> 海報傳單 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：	
(三)個案轉介機制	服務過程中如有遇到特殊需求或協助之個案，建置為其連結相關資源單位之轉介機制	個案轉介機制： 有連結相關資源單位之轉介機制 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：	
上次追蹤事項辦理情形			<input type="checkbox"/> 均已改善 <input type="checkbox"/> 尚待持續追蹤事項：	
輔導事項紀錄			<input type="checkbox"/> 行政文書、核銷作業輔導 <input type="checkbox"/> 縣(市)政府業務建議 <input type="checkbox"/> 據點服務問題處理 <input type="checkbox"/> 資源連結 <input type="checkbox"/> 據點開發與評估 <input type="checkbox"/> 特殊個案轉介處理 <input type="checkbox"/> 相關資訊提供 <input type="checkbox"/> 其他	
檢核結果			<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 尚需複檢	
下次追蹤事項/建議				
受訪查單位人員			訪查人員	

備註：1. 本表 108 年 12 月 31 日以前辦理巷弄長照站者亦適用。

2. 「*」及訪視內容勾選無或否者，應持續加強輔導至完成改善。

承辦人：

督導：

單位主管：

衛生福利部補助設施設備財產/非消耗品清冊

(受補助單位名稱)

(長期照顧十年計畫 2.0-社區整體照顧服務體系(C))

衛生福利部補助設施設備 財產/非消耗品清冊

序號	財產編號	廠牌/型式 (或土地建物標示)	單位	數量	購置日期	使用年限	單價	總價	存置地點	備註
財產										
修繕(屬資本門經費項目)										
非消耗品										

備註:

1. 一萬元以上且使用年限在兩年以上之設施設備列為財產；未滿一萬元列非消耗品。
2. 有關核准補助之新(改、增)建建築費及設施設備，應製作財產/非消耗品清冊，於該設施設備黏貼財產標籤。
3. 設施設備每隔三年始得再提出申請，公共安全設施設備不在此限；需汰舊換新者，依財物標準分類所列最低使用年限規定，已達使用年限且不堪使用者，始得再申請補助。
4. 修繕費得免附財產清冊；惟資本門之修繕費用能延長資產耐用年限、提升服務能量及效率者，核銷時應檢附財產清冊。

頁次:

製表日期: 年 月 日

製表人:

會/主計單位:

單位負責人:

衛生福利部補助設施設備 財產/非消耗品 移轉清冊

移出單位名稱：

序號	財編	財產名稱	廠牌	型式	單位	數量	單價	總價	購置日期	使用年限	移轉日期	備註
財產												
1												
2												
3												
4												
5												
非消耗品												
1												
2												
3												

※因故無法賡續辦理 C 級巷弄長照站，上列補助設施設備於____年____月____日，已全數點交回嘉義市長期照顧管理中心統籌處理，俾利資源永續發展。

移交人：

移出單位主管/授權人：

點交人：

監交人：

主管：

製表日期： 年 月 日

衛生福利部補助設施設備 財產/非消耗品 移轉清冊

移入單位名稱：

序號	財編	財產名稱	廠牌	型式	單位	數量	單價	總價	購置日期	使用年限	移轉日期	備註
<u>財產</u>												
1												
2												
3												
4												
5												
<u>非消耗品</u>												
1												
2												
3												

接交人：

移入單位主管/授權人：

點交人：

監交人：

主管：

製表日期： 年 月 日