

身心障礙者社區居住服務評鑑指標

中華民國 109 年 8 月 13 日社家障字第 1090701109 號函頒布

一、服務管理 (25 分)		
評鑑項目	評鑑內容	配分
(一) 督導機制	1. 建立督導機制(至少含方式、內容、頻率等項目)，定期召開督導會議(內督或外督)，每個月至少 1 次，並有完整會議紀錄。 2. 回應或處理督導所提建議並有紀錄。	5
(二) 服務空間規劃與環境安全	1. 使用空間與規劃符合家庭式環境，包括： (1) 有獨立出入口 (2) 設有寢室，每 1 寢室使用人數以 2 人為原則，至多 3 人 (3) 設有衛浴設備，與服務人數比例不小於一比五 (4) 設有廚房及客廳 (5) 服務場所不得兼辦其他服務 2. 視需求設置無障礙友善設施設備。 3. 提供採光、通風良好、乾淨衛生、保有服務使用者隱私權之服務空間。 4. 設有環境安全及逃生指示。 5. 提供安全衛生的飲用水及食物。	7
(三) 公共安全	1. 訂有居家安全防護計畫(含日常生活用電、瓦斯漏氣、火災、水災、地震、燒燙傷、傳染疾病疫情等之緊急狀況處理規定與因應措施)及暫停服務期間應變計畫。 2. 至少每年辦理 1 次夜間逃生演練，並有講習與演練過程資料。	5
(四) 收費管理	1. 訂定收費基準，載明收費項目及金額，並函報地方政府備查。 2. 依收費基準收費，並開立載明收費項目及金額之收據(非由服務提供單位直接收取費用者，則檢附服務提供單位或服務使用者製作之財務帳目收支表)。 3. 針對服務使用者生活費的收支，詳實登錄。	3
(五) 基本管理	1. 服務人員資格及管理、在職訓練、服務使用者資料更新、財務管理及其他依法應辦事項(詳如附件)，經地方政府平時查核結果無缺失，給分標準如下： (1) 完全無缺失：5 分 (2) 有缺失但經輔導皆已改善：3~4 分 (3) 有缺失但經輔導已部分改善：1~2 分 (4) 有缺失但經輔導仍未改善：0 分	5

二、專業服務 (60 分)		
評鑑項目	評鑑內容	配分
(一) 服務流程	1. 訂定明確之服務流程(含收案、服務異動、轉介/轉銜、結案等)、服務契約。 2. 服務契約內容載明雙方權利義務、服務項目、收費標準、停止服務、申訴管道等規範，且規範內容應符合社區居住服務精神(如終止契約條件應合情合理)。 3. 服務契約之重點說明應依服務使用者需求有易讀文件及支持措施，以協助服務使用者學習責任與掌握自身權益。 4. 服務使用者或家屬與服務提供單位簽訂服務契約。	8
(二) 服務規劃	1. 提供服務使用者選擇與自我決策機會，並能充份參與各項公共事務之決定或規範(如生活公約)訂定過程。 2. 考量服務使用者生理福祉及人際互動需求規劃合宜性平教育。 3. 建立服務使用者居家安全相關知能與支持(含家電使用、獨自在家時的人身安全等)。 4. 服務使用者結案時有周延的評估及後續追蹤機制，並依身心障礙者生涯轉銜計畫實施辦法規定辦理。 5. 若服務使用者經評估於財務管理與運用上須由工作人員協助代為保管，應有相關辦法，並函報地方政府備查。	10
(三) 個別化服務與支持	1. 運用適切工具評估服務使用者個別需求。 2. 依服務使用者個別需求，與服務使用者共同訂定個別化服務/支持計畫。 3. 支持服務使用者在生活各面向自主權、選擇權的實踐： (1) 日常生活，包含餐飲準備、財務管理、人際與親密關係 (含性教育)、宗教信仰、終身學習等 (2) 居住環境 (3) 健康管理 (4) 休閒與社區參與 (5) 日間資源的使用 (6) 權益(充權、自我倡議、自我決策、隱私權) 4. 定期檢視服務執行情形(能否回應服務使用者需求、目標達成情形)，並適時修正服務目標與策略。 5. 依服務使用者的意願及需求，提供合適的轉銜服務。 6. 困難個案處遇與服務策略。	26
(四) 家庭支持	1. 針對有需求者擬訂家庭支持服務計畫(得含於個別化服務計畫中)。 2. 依據服務目標確實提供多元的家庭支持服務措施(如增進服務使用者與家人互動頻率及關係、提供相關福利資訊)，並有執行紀錄。	4

(五) 個案資料管理	1. 服務使用者資料完整(含基本資料、服務契約書、體檢表、訪視及各項評估結果、個別化服務計畫、服務紀錄、轉介表、通報紀錄等資料)。 2. 不開案個案與結案個案之說明與分析。 3. 訂有資料檔案管理辦法(含借閱及保管)。	6
(六) 社區經營	1. 盤點與開拓社區資源與專業服務資源，建立社區資源清冊，且在服務使用者的參與之下，檢視社區資源運用情形，每年至少 1 次，並留有紀錄。 2. 結合社區資源辦理社區居住服務，增加活動多元性。	6
三、服務效益 (10 分)		
評鑑項目	評鑑內容	配分
(一) 服務品質回饋機制及處理	1. 針對服務使用者及其家庭照顧者進行滿意度調查或生活品質調查，且視需求製作易讀版本或提供支持措施。 2. 建立服務使用者及其家庭照顧者意見反應及申訴管道(含受理窗口、申訴範圍、處理流程)。 3. 針對調查結果、申訴、意見反應有具體回應，並有相關紀錄。	5
(二) 執行成效	1. 定期評估服務使用者接受服務後的成效，並有分析及說明。 2. 提報年度成果報告(含服務使用者資料統計分析、服務滿意度或生活品質調查分析結果與改進策略、方案執行情形、經費執行率、服務困境及因應策略等)。 3. 針對前次評鑑或查核意見進行改善與追蹤，並有策進作為紀錄或其他佐證資料。	5
四、創新服務及特色 (5 分)		
評鑑項目	評鑑內容	配分
創新服務及特色	服務具有創新措施或服務特色，由單位自行提報，並由評鑑委員審認。	5

備註：

1. 請各直轄市、縣市政府依「服務管理」、「專業服務」、「服務效益」及「創新服務及特色」四大面向及配分（滿分 100 分）辦理評鑑，並得因地制宜於 10 分內調整評鑑指標項目及內容。
2. 請各直轄市、縣市政府依循本評鑑指標，至少每兩年辦理 1 次實地評鑑。
3. 評鑑優等之服務單位得免評鑑 1 次。
4. 評鑑委員資格：
 - (1) 任國內外公立或私立專科以上學校，具備與身心障礙服務專業相關之社會工作、特殊教育、職能治療、物理治療、心理或精神醫療等專業背景之學者，且熟稔身心障礙者社區式服務模式者。
 - (2) 現任或曾任身心障礙團體之業務督導達 3 年以上，且具備與身心障礙服務專業相關之社會工作、特殊教育、職能治療、物理治療、心理或精神醫療等專業背景者。
 - (3) 受各縣市政府委託(補助)辦理身心障礙者社區式服務計畫，執行成效良好，且經縣市政府評鑑優等以上之身心障礙團體之督導或主管。
 - (4) 現任或曾任身心障礙者福利業務主管或實際督導該業務，達 3 年以上且熟稔身心障礙者社區式服務模式者。
5. 地方政府平時查核應檢視項目如附件。

地方政府平時查核應檢視項目

1. 服務人員資格及管理

- (1) 服務人員配置比例及資格符合「身心障礙者個人照顧服務辦法」及「身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法」。
- (2) 建立服務人員(督導、社工員、教保員)完整人事檔案，並於「全國身心障礙福利資訊整合平台」登載專業人員相關資訊。
- (3) 服務人員異動○日內函報地方政府備查，並完成系統資料更新。
- (4) 服務人員聘用及考核規範執行情形(如簽訂工作契約、職務說明、考核辦法等)，且考核留有紀錄。

2. 服務人員在職訓練

- (1) 服務人員接受身心障礙福利服務相關課程之在職訓練時數，每人每年至少 20 小時且含 2 小時身心障礙性教育或性別平等教育（按在職月份依比例計算，10 月以後到職經認定受訓有困難者不在此限）。
- (2) 參與課程內容需符合「身心障礙者服務人員在職訓練注意事項—在職訓練課程內容範疇」。

3. 服務使用者資料更新

於「全國身心障礙福利資訊整合平台」建置服務使用者相關資料，且開案或結案時，於次日下班前更新。

4. 空間規劃

- (1) 每一居住單位服務人數符合規定。
- (2) 服務場所不得兼辦其他服務。

5. 公共安全

- (1) 服務空間依規定投保公共意外責任險。
- (2) 建築物公共安全檢查依規定辦理申報(建物樓層達 6 層者)，並經查核合格予以備查或復核合格。
- (3) 消防安全設備定期維護檢修，依規定辦理申報備查。

6. 財務管理

- (1) 單位接受政府補助經費如採預撥應設立專戶。
- (2) 帳冊紀錄詳實且財務報表完整。
- (3) 政府補助或代管之財產及物品均編列清冊，定期盤點並有做成紀錄。

7. 其他事項