

「身心障礙者社區式日間照顧服務評鑑指標」

108.12.03 會議決議

一、服務管理 (20 分)		
評鑑項目	評鑑內容	配分
(一)服務人員資格及管理	1. 服務人員比例及資格需符合「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. 服務人員(社工員、教保員、生活服務員)是否建立完整人事檔案，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. 服務人員異動於 10 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。	3
(二)在職訓練	1. 專職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。 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」。	2
(三)督導機制	1. 定期召開督導會議(含內督、外督)，並有完整會議紀錄。 2. 回應或處理督導所提建議並有紀錄。	3
(四)服務空間規劃	1. 具獨立服務空間(與其他服務之空間明確、完整區隔，各服務間不互相影響)。 2. 使用空間與規劃需符合「身心障礙者個人照顧服務辦法」規範。 3. 視需求設置無障礙友善設施設備。 4. 提供採光、通風良好、乾淨衛生之服務空間。 5. 設有環境安全及逃生指示。 6. 飲用水及食物衛生安全。	4
(五)公共安全	1. 建築物公共安全檢查依規定辦理申報，並經查核合格予以備查或復核合格。 2. 消防安全設施定期維護檢修，依規定辦理申報，並經查核合格予以備查或復核合格。 3. 至少每年辦理一次逃生演練，並有講習與演練過程資料。	4

	4. 備有常用急救配備及保存期限內藥品。	
(六)收費管理	1. 訂定合理收費基準，載明收費項目及金額，且公開揭示，並函報地方政府備查。 2. 若有收費應開立收據。	2
(七)財產管理	1. 單位接受政府補助經費如採預撥應設立專戶。 2. 帳冊記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，定期盤點並有作成紀錄。	2

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、緊急意外事故、轉介/轉銜、結案等)。 2. 服務使用者或家屬與服務提供單位簽訂服務契約書。 3. 服務契約書內容須載明雙方權利義務、服務項目、收費標準、停止服務、申訴管道等規範。 4. 服務契約書應備 1 式 2 份，由服務使用者或家屬及服務提供單位各留存 1 份。	11
(二)個別化服務	1. 運用適切評估工具為服務使用者進行生活能力、健康情形、社會適應能力等個各面向需求評估，確實掌握其各項需求。 2. 依評估結果，擬定多元且具體可操作的個別化目標(含短期及長期目標)，目標綜合考量個人及家庭之期待與需求。 3. 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。 4. 於收案時釐清家庭照顧者對個案使用服務的期待與想解決的問題。 5. 透過家庭照顧者瞭解個案在家的生活作息、喜好與興趣，並將相關資訊扣連至個別化服務計畫中。	16
(三)服務規劃	1. 按服務使用者個別化需求設計活動內容。 2. 作息活動需包含增進生活自理能力、人際關係及社交技巧訓練、休閒活動、健康促進及社區適應等內容。 3. 營造性別平等、自我倡權及社區共融的服務環	10

	境。	
(四)個案資料	1. 個案資料完整性(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、轉介表等資料)。 2. 訂有資料檔案管理辦法(含借閱及保管)。 3. 服務提供單位按月於「全國身心障礙福利資訊整合平台」更新個案資料及服務成效。	7
(五)家庭支持	1. 針對有需求者擬訂家庭支持服務計畫，依據服務目標確實提供多元的家庭支持服務措施(如資源連結、轉介或轉銜服務)，並有執行紀錄。 2. 針對家庭需求進行相關資源連結與擬定服務策略，並作成服務紀錄。	8
(六)社區經營	1. 盤點與開拓社區生態資源與專業服務資源，並建立社區資源清冊。 2. 結合資源宣導社區式日間照顧服務。 3. 結合社區資源辦理社區式日間照顧服務，增加活動多元性。 4. 連結社區資源提供個案及其家庭所需。 5. 能邀請社區民眾共同參與活動。 6. 服務使用者與其家庭會使用社區相關資源。	8

三、服務成效 (15 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。 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. 針對滿意度調查結果、申訴、意見反應有具體回應，並有相關紀錄。	8
(二)服務執行成果	1. 每年應對服務對象之服務資料進行統計分析。(如：年齡、障別、程度等) 2. 檢討年度方案執行情形、服務困境及因應策略。	7

四、創新服務及特色 (5 分)

評鑑項目	評鑑內容	配分
(一)創新服務	相較於前一年度之服務，其執行模式、支持策略、	2

	設施設備、資源開發等有明顯之發展性、突破性或創造性，並具有成效。	
(二)特色	1. 困難個案處遇與服務策略。 2. 服務單位辦理優勢或服務特色。	3