

附件一 查核指標(含評核基準)

壹、縣市政府輔具資源整合與管理【16%】

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
1101. 對輔具服務之規劃及整合	1. 輔具中心受理輔具補助之申請。(1分) 2. 輔具中心提供長照輔具、職務再設計、職災輔具、教育輔具、醫療輔具或其他非社政體系之輔具評估、維修、檢核、使用訓練及追蹤、回收、租借或諮詢等服務，且前項服務係透過相關工作及聯繫會議或機制協商建立，屬常態性支援服務。(11分) ※本項查核 107 年-108 年。	12	服務項目表、支援服務相關具體佐證資料或紀錄、經費來源相關證明文件。	1. 符合標準 1 得 1 分。 2. 標準 2 經輔具中心服務後能使個案獲得非社政之輔具相關服務，且有資料可供佐證。支援長照輔具得 3 分，支援其餘各政得 2 分，滿分 11 分。
1102. 對輔具服務之支持度	辦理輔具中心人員之新進及在職教育訓練。(4分) ※本項查核 107 年-108 年。	4	新進人員及在職人員之訓練計畫或相關資料、訓練紀錄、新進及在職人員名冊。	107-108 年針對輔具中心專業人員辦理新進及在職教育訓練。

貳、輔具中心專業服務【72%】

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
2101. 對民眾之輔具宣導教育	每年依轄內民眾、相關服務人員等需求，推動輔具宣導教育活動，內容包含下列各項： 1. 輔具服務資訊管道的多元性及可及性。(1分) 2. 輔具中心資訊於主要服務通路揭露(如:醫療院所、長照中心、鄉鎮市區公所、社區照顧關懷據點…等)。(1分) 3. 針對民眾之宣導教育活動。(2分) 4. 針對服務體系(包含專業人員	6	網頁、於各場域告示或張貼海報或陳列宣導品之照片、宣導教育活動照片與紀錄。	下列計分採 2 年併計。 1. 標準 1 使用多元媒材(網頁、廣播、海報、手冊、宣傳品…等)：每類得 0.25 分，滿分 1 分。 2. 標準 2 通路多元性(醫療院所、長照中心、公所、社區照顧關懷據點…等)：每種通路得 0.25 分，滿分 1 分。 3. 標準 3 提供民眾衛教宣導的型態(靜態展示、演講示範、動態體驗)：每型態 0.5 分，滿分 1.5 分。提供

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
	<p>與行政人員) 成員之宣導教育活動。(2分)</p> <p>※本項查核 107 年-108 年。</p>			<p>民眾衛教的場次：21-40 場得 0.25 分，41 場以上得 0.5 分。</p> <p>4. 標準 4 針對服務體系（如社福團體、照顧機構、醫療機構、特教資源中心及輔具供應單位…等）辦理教育宣導的場次：小於 20 場得 1 分；21-40 場得 1.5 分；41 場以上得 2 分。</p>
2102. 輔具展示與教育功能	<p>1. 輔具中心展示之輔具至少包括輔具費用補助基準表下列五種分類：個人行動輔具、溝通及資訊輔具、身體肌力及平衡訓練輔具、預防壓瘡輔具、住家及其他場所之家具及改裝組件等 5 大類輔具。(1分)</p> <p>2. 上開輔具之堪用性及數量合宜。(1分)</p> <p>3. 針對需求者提供適切輔具之試用及衛教。(2分)</p> <p>※本項查核 109 年現況。</p>	4	<p>1. 展示輔具項目清冊。</p> <p>2. 輔具衛教單張、海報、展示說明等相關佐證資料。</p> <p>3. 現場考核輔具解說、操作示範等。</p>	<p>1. 標準 1 滿分 1 分，採 4 階給分，計分如下： 0.25 分：滿足五類基本要求。 0.5 分：滿足七類(含)以上輔具展示。 0.75 分：滿足七類(含)以上，且其中五類輔具品項各超過五款。 1 分：達七類以上的展示輔具品項各超過五款。</p> <p>2. 標準 2 於現場抽樣指定 10 件展示品，經實際驗證可正常操作，且保養良好的數量達到 8-9 件得 0.5 分，10 件得 1 分。</p> <p>3. 標準 3 專任人員針對前述 10 件指定輔具能正確解說、並且教導試用，7-8 件得 0.5 分，9-10 件得 1 分。</p> <p>4. 標準 3 前述指定之 10 件展示輔具，現場能提供文字或影音之衛教說明，5-7 件得 0.5 分，8-10 件得 1 分。</p>
	<p>4. 輔具中心展示之輔具(政府補助購置、中心代管及自有財產)均編列財產清冊並有清楚標示，且經抽查無缺漏財產。(2分)</p> <p>5. 上開輔具訂有專責保管人員，</p>	4	<p>輔具中心財產清冊(含各項財產保管人員名單)、盤點時程表與紀錄、維護紀錄。</p>	<p>1. 107 年及 108 年各 2 分，滿分得 4 分。</p> <p>2. 符合標準 4 得 2 分；符合標準 5 得 1 分；符合標準 6 得 1 分。</p>

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
	每年至少盤點 1 次並有紀錄。(1 分) 6. 針對上開輔具須定期保養項目訂有維護時間表並有維護紀錄。(1 分) ※本項查核 107 年-108 年。			
2103. 輔具評估、適配及後續服務之效能	1. 依輔具補助基準表所訂須評估項目除應由醫師評估項目外，均可評估。 2. 由中心轉介民眾至其他簽約之專業評估單位，且民眾不須付費者，視同輔具中心具有該項服務。 ※本項查核 107 年-108 年。	8	載明輔具中心評估服務項目之說明或文宣品、專職人員名冊(載明各人員可評估之輔具類別)。	採 6 階給分，計分如下： 0 分:基準表列之 3 項以上輔具無法提供評估服務。 2 分:基準表列之 2 項輔具無法提供評估服務。 4 分:基準表列之 1 項輔具無法提供輔具評估服務。 6 分:有連結、轉介其他專業單位或人員，提供民眾免費或付費接受專任評估人員無法執行的輔具評估服務。 7 分:視、聽、溝通輔具其中兩項可於輔具中心評估。 8 分:含視、聽、溝通輔具均可於輔具中心評估。 ※注意事項： 1. 特約評估單位須將評估報告書送回輔具中心審查並核章。 2. 查核 107-108 兩年，計算平均分數。
	3. 建立檢視評估人員之評估周延性與專業性的評核機制且進行抽查，對於抽查結果必要時進行專業督導及後續追蹤。(6 分) ※本項查核 107 年-108 年。	6	督導機制與紀錄。	採加總型計分，配分如下： 1 分:建立定期督導機制並確實執行。 1 分:建立抽查機制。 4 分:針對抽查報告進行專業督導及後續追蹤。
	4. 建立民眾取得輔具時之適配檢核服務機制。(6 分) ※本項查核 107 年-108 年。	6	輔具服務流程、宣導相關資料(如:海報、傳單、影片、文宣品...等)、適配及檢核服務紀	採加總計分，配分如下： 1 分:公告之輔具服務標準作業流程中，有納入民眾取得輔具時的適配服務。

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
			錄。	<p>2分：採取主動宣導策略(海報、傳單、影片、文宣品…等)，鼓勵民眾取得輔具時，接受適配檢核服務。</p> <p>3分：滿足前二項條件，有實際執行適配及檢核服務，並留有紀錄者，5件以下得1分，6-10件得2分，11件以上得3分。</p>
	<p>5. 對使用輔具個案訂有核銷後追蹤輔導標準與機制。(1分)</p> <p>6. 追蹤輔導留有紀錄。(1分)</p> <p>7. 對於追蹤輔導結果進行分析並提出對應策略。(4分)</p> <p>※本項查核 107 年-108 年。</p>	6	<p>追蹤輔導個案抽樣及實施標準、服務紀錄、統計分析報告(含縣(市)政府派案追蹤比率及輔具中心主動追蹤比率)。</p>	<p>1. 查核標準 5 配 1 分。</p> <p>2. 查核標準 6 配 1 分。</p> <p>3. 查核標準 7 配 4 分，採加總計分，配分如下： 2分：有就追蹤紀錄進行分析。 2分：有就追蹤紀錄進行分析及提出對策。</p> <p>※注意事項： 1. 對策之定義，經會議討論提出對策者。 2. 包括電話追蹤方式。</p>
2104. 社工人員服務之效能	<p>應聘有社工人員並提供下列服務</p> <p>1. 了解並掌握個案及其家庭之需求，針對需求提供協助。對於輔具補助有經濟協助需求之個案進行評估，並能視需要結合資源予以協助。(2.25分)</p> <p>2. 對於個案其他福利服務需求進行轉介，並追蹤轉介後之處理。(4.5分)</p> <p>3. 開發或結合民間資源，提升輔具中心可資運用之服務資源。(2.25分)</p> <p>※本項查核 107 年-108 年。</p>	9	<p>1. 社工人員專業資格證明。</p> <p>2. 提供經濟協助及個案轉介服務清冊(服務個案姓名、服務日期)。</p> <p>3. 提供經濟協助及個案轉介服務紀錄(含服務轉介單及處理情形)。</p> <p>4. 開發或結合民間資源之清冊。</p>	<p>加總型計分方式，各查核標準配分如下：</p> <p>2.25分：對於經濟有困難者，曾結合或開發其他資源，協助個案採購輔具。</p> <p>4.5分：對於具有其他福利服務需求者，進行轉介與追蹤(轉介3.15分，追蹤1.35分)。</p> <p>2.25分：開發或結合民間資源。</p>
	<p>4. 社工專業支持與增能-運用相關策略或外部督導機制提升社工專業，建立社工支持體系。(2分)</p>	2	<p>外部督導機制與紀錄。</p>	

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
	※本項查核 107 年-108 年。			
2105. 輔具維修與二手輔具再利用之效能	1. 對於各類回收輔具訂有維護及消毒作業標準化程序，並有實施紀錄可稽。(2 分) 2. 設置有維護及消毒所需設施設備或與廠商訂有維護及消毒工作契約並確實實施。(2 分) 3. 作業有無督導或稽核機制。(2 分) 4. 二手輔具管理(包含來源、借用及維護履歷)。(2 分) ※本項查核 107 年-108 年。	8	1. 標準化作業程序、維護紀錄、中心設備清單或維護契約。	共 4 項查核標準，每項配 2 分。
	5. 供應二手輔具或租借服務前需經評估。(2 分) ※本項查核 107 年-108 年。	2	作業流程、評估紀錄。	採 3 階給分，計分如下： 0 分:未訂定租借前評估機制之標準作業流程且無評估之佐證資料。 1 分:租借前評估機制訂於標準作業流程。 2 分:租借前評估機制訂於標準作業流程且可提出評估之佐證資料。 ※注意事項： 1. 可包含電話及現場評估。 2. 依基準表定須經評估之項目應由輔具評估人員評估。 3. 依基準表定無須評估之項目則無需由輔具評估人員評估。 4. 抽查 3 筆，1 筆符合者，即符合評估紀錄之佐證資料。
	6. 可供媒合及租借輔具種類之多元性(至少包含行走輔具類、手動輪椅類、氣墊床、照顧床、個人衛生及照顧輔具類共 5 大類輔具)。(2 分) ※本項查核 107 年-108 年。	2	服務清冊(服務個案姓名、服務日期、二手輔具品項名稱)與統計表。	查核標準 6，採 3 階給分，計分如下： 0 分:可供媒合及租借輔具未達查核標準所載之 5 類。 1 分:可供媒合及租借輔具達成查核標準所載之 5 類。 2 分:可供媒合及租借輔具超過查核標準所載之 5 類，且各類品項列管 3

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
				件以上。
	7. 對於輔具維修服務訂有標準化作業程序。(1分) 8. 維修服務有紀錄可稽。(1分) 9. 設置有維修所需設施設備或與廠商訂有維護工作契約並確實實施。(2分) 10. 待維修輔具完成與否有明確標示與空間區隔。(1分) ※本項除查核標準 9 查核 109 年現況外，其餘皆查核 107 年-108 年。	5	標準化作業程序、服務紀錄、服務統計表與年度工作報告、中心設備清單或維護契約。	加總型計分方式，各查核標準配分如下： 1. 查核標準 7 配 1 分。 2. 查核標準 8 配 1 分。 3. 查核標準 9 配 2 分，計分如下： 1 分：備有以下維修工具，板手、起子、鉗子、鉗子、內六角。 1 分：設有桌上型或落地型維修機檯，或與廠商訂有後送維修合約並確實執行督核。 4. 查核標準 10 配 1 分。
2106. 視覺輔具評估報告完整性	1. 視覺輔具評估報告書(格式編號：07-視覺及相關輔具)及附件資料之完整性。 2. 上開評估報告書須載明所需規格，另附件 1 功能性視覺評估表能具體呈現所建議補助項目之依據。 ※本項查核 107 年-108 年。	4	1. 甲類、戊類輔具評估人員名冊及資格證明文件。 2. 個案服務名冊(呈現個案姓名、申請輔具名稱等)。 3. 依基準表補助規定備齊相關資料，含輔具評估報告書及功能性視覺評估表(附件 1)或驗光報告(附件 3)，抽審項目：特製眼鏡、包覆式濾光眼鏡、手持望遠鏡、放大鏡、擴視機(可攜式或桌上型)、及視障用視訊放大軟體。	107 年、108 年各抽 10 件(未滿 10 件則全數審查)，共 20 件，採 4 階給分，計分如下： 1 分：70-79%評估案件達成標準。 2 分：80-89%評估案件達成標準。 3 分：90-99%以上評估案件達成標準。 4 分：所有評估案件均達成標準。 ※注意事項：每份評估報告書需同時達到資料完整、建議依據清楚，並載明規格，始稱達成標準。

參、權益保障【12%】

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
3101. 輔具服	1. 訂有各項輔具服務之標準化作業流程。	2	標準化作業流程(應包含基準表所訂之	加總型計分方式，各查核標準配分如下：

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
務品質保證	2. 上開流程於中心網頁及中心服務場所對大眾做清楚揭示。 ※本項查核 107 年現況。		所有評估類別)、列印之網頁。	1 分:訂有各項輔具服務之標準化作業流程並公告流程於網路及服務現場(未公告不給分)。 1 分:輔具服務流程應包含基準表所訂之所有評估類別。
	3. 能於夜間或假日持續提供常態性之租借、評估或維修服務或接受民眾預約於夜間或假日提供租借、評估或維修服務。(1 分) ※本項查核 107 年-108 年。	1 (加分指標)	載明服務時間表之對外服務文宣品或預約服務紀錄表與服務紀錄。	採 2 階給分,計分如下: 0.5 分:提供非上班之預約式服務時段(每提供 1 項服務得 0.2 分,滿分 0.5 分)。 1 分:有提供常態性非上班之服務時段(每提供 1 項服務得 0.4 分,滿分 1 分)。
3102. 輔具補助時效	1. 等候評估日數不超過 7 個工作天。(4 分) ※本項查核 107 年-108 年。	4	完整個案服務名冊(呈現個案姓名、輔具項目、受理日期、輔具評估日期、等待日數)與統計表。	採 4 階給分,計分如下: 0 分:逾期人數佔 2%以上(含)之評估人數。 1 分:逾期人數佔 1%(含)-2%(不含)之間的評估人數。 2 分:逾期人數低於 1%之評估人數。 4 分:所有評估案件均符合評估天數之規定。 ※可具體呈現責任不在輔具中心之件數,經委員確認無誤後可排除。
	2. 執行輔具評估至輔具評估報告完成時間不超過 7 個工作天。(2 分) ※本項查核 107 年-108 年。	2	完整個案服務名冊(呈現個案姓名、輔具項目、輔具評估日期、評估完成日期、等待日數)與統計表。	採 4 階給分,計分如下: 0 分:逾期人數佔 2%以上(含)之評估人數。 0.5 分:逾期人數佔 1%(含)-2%(不含)之間的評估人數。 1 分:逾期人數低於 1%之評估人數。 2 分:所有評估案件均符合評估天數之規定。 ※可具體呈現責任不在輔具中

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
				心之件數，經委員確認無誤後可排除。
	3. 完成評估報告後應送交主管機關之案件，其送交時間不超過10個日曆天。(4分) ※本項查核107年-108年。	4	完整個案服務名冊(呈現個案姓名、輔具項目、評估完成日期、送件日期、等待日數)與統計表。	採3階給分，計分如下： 0分:逾期人數佔1%以上(含)之評估人數或未送交主管機關。 2分:逾期人數低於1%之評估人數。 4分:所有評估案件均符合評估天數之規定。 ※可具體呈現責任不在輔具中心之件數，經委員確認無誤後可排除。

肆、自辦創新性或高效益之服務(加分指標)

查核指標	查核標準	分數	應檢附資料	評核基準
輔具中心專業服務	由查核委員於檢討會議中共識決。 ※本項查核107年-108年。	2(加分指標)	相關文件與服務紀錄。	最高2分，由查核委員於檢討會議中共識決。