

連江縣失智共同照護中心服務品質管控機制及稽核輔導機制

115年4月15日修

一、 依據

衛生福利部 115 年度「失智照護服務計畫」辦理。

二、 緣由

為強化「失智照護服務計畫」政策之連貫性及確保執行成效，並建立良好之夥伴關係，鼓勵執行單位利用有限的資源將既定之失智照護策略發揮最大效益，提升整體失智照護能量及品質，爰訂定本輔導暨考評指標。

三、 目的

- (一) 客觀衡量以展現整體服務績效。
- (二) 提升失智共照中心服務品質。

四、 期程

115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日。

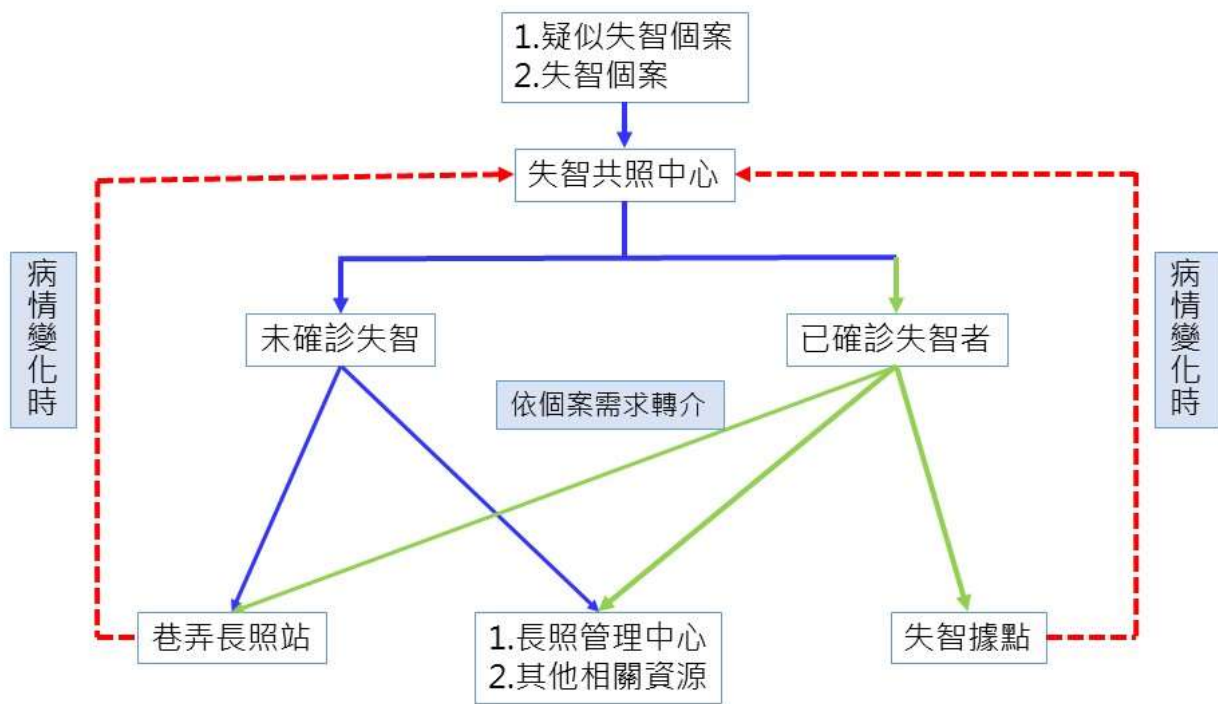
五、 指標說明

- (一) 經費執行情形 15 分，個案管理 52 分，共照平台 25 分，宣傳 4 分，其他 4 分，合計 100 分，另增加加分項目 5 分。
- (二) 執行單位填寫考評指標報表(辦理情形及自評分數)，其餘佐證資料依序排列，並於左側裝訂，於經費結報時一併繳回本局。

六、 品質控管機制

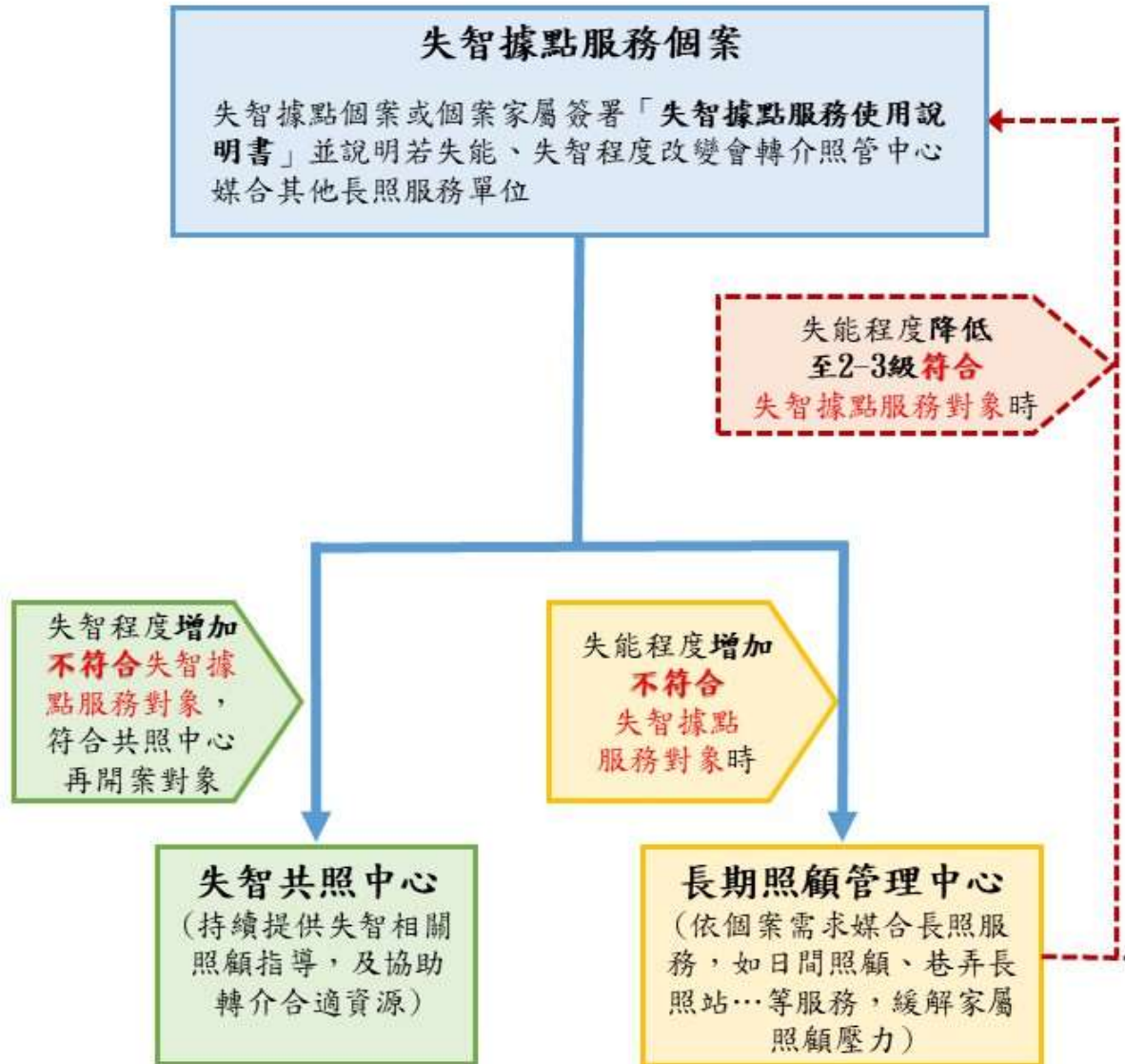
- (一) 輔導訪查：本局參加失智共照中心辦理聯繫會議進行輔導，以確保服務品質。
- (二) 實地抽查：本局得依業務推動所需，邀請內部委員每半年查核執行單位計畫推動情形；邀請外部委員每年查核執行單位計畫推動情形。
- (三) 工作進度報告：共照中心於每季聯繫會議報告執行進度，至少應包括
1. 經費執行率。2. 個案管理情形。3. 辦理失智專業及照顧服務人才培訓課程進度。4. 輔導據點進度。

七、失智照護服務計畫轉介流程



八、失智據點個案轉介流程

連江縣失智據點個案轉介流程圖 115.04.13製



失智據點服務對象

(依據衛生福利部公告失智照護服務計畫作業須知-設置失智據點規範設定)

非24小時服務機構之住民且確診失智症，符合下列條件之一者：

1. CDR 0.5分至1分且未失能。
2. CDR 0.5分至1分且長照需要等級第三級(含)以下。
3. 身心障礙證明，ICD-10-CM(2023版)包含下列碼別之一為輕度且未失能：F01-F03、F10.27、F10.97、F13.27、F13.97、F18.27、F18.97、F19.27、G30、G31、F06.70、F06.71。
4. 身心障礙證明，ICD-10-CM(2023版)包含下列碼別之一為輕度且長照需要等級第三級(含)以下：F01-F03、F10.27、F10.97、F13.27、F13.97、F18.27、F18.97、F19.27、G30、G31、F06.70、F06.71。

九、 輔導機制

- (一) 針對 115 年 1 月至 12 月期間進行之輔導訪查，其預定進度落後，且本局評估短期內無法改善之單位，將聘請專家委員進行實地輔導。
- (二) 除聘請專家委員進行實地輔導外，視情況安排單位主管進行小型會議，討論執行進度落後之改善方案。

十、 其他

- (一) 考評等第評定標準如下：(1) 優等：總分達 90 分以上者；(2) 甲等：總分為 80 分至 89 分者；(3) 乙等：總分為 70 分至 79 分者；(4) 丙等：總分為 60 分至 69 分者；(5) 丁等：總分未達 60 分者。考評結果將做為 116 年度各單位經費調整之依據。
- (二) 115 年度核定之共照中心若因故 116 年未持續運作，應將原系統個管個案轉移至其他共照中心繼續接受服務。

連江縣失智共同照護中心考評指標評核表

考評項目	考評依據	評分標準	辦理情形	自評分數	衛生局評分										
一、 經費執行情形 (15分)	1. 共照中心經費執行率 5分	<p>【當年度實際執行經費/當年度補助經費】*100%</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th>經費執行率</th> <th>評分</th> </tr> <tr> <td>≥90%</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>80%≤○<90%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><80%</td> <td>0</td> </tr> </table>	經費執行率	評分	≥90%	5	80%≤○<90%	2	<80%	0	核定經費：_____元 執行經費：_____元 經費執行率：_____ %				
	經費執行率	評分													
	≥90%	5													
80%≤○<90%	2														
<80%	0														
2. 依契約書規範按時將原始憑證送達衛生局核銷 5分	依契約書規範於期限內將原始憑證送達衛生局核銷。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th>時效性</th> <th>評分</th> </tr> <tr> <td>皆於期限內送達</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>逾時2天內</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>逾時超過2天</td> <td>0</td> </tr> </table>	時效性	評分	皆於期限內送達	5	逾時2天內	2	逾時超過2天	0	<input type="checkbox"/> 未逾時 <input type="checkbox"/> 逾時__次					
時效性	評分														
皆於期限內送達	5														
逾時2天內	2														
逾時超過2天	0														
3. 核銷資料審核之退件次數(全年度) 5分	核銷資料審核之退件次數 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th>退件次數</th> <th>評分</th> </tr> <tr> <td>≤1次</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2-3次</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>≥4次</td> <td>0</td> </tr> </table>	退件次數	評分	≤1次	5	2-3次	2	≥4次	0	退件次數：__次					
退件次數	評分														
≤1次	5														
2-3次	2														
≥4次	0														
二、 個案管理 (50分)	1. 共照中心個管新確診人數 15分	依據114年12月人口推估失智人口數為168人。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th>個管新確診數(人)</th> <th>評分</th> </tr> <tr> <td>≥30</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>20≤○<30</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>10≤○<20</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><10</td> <td>0</td> </tr> </table>	個管新確診數(人)	評分	≥30	15	20≤○<30	10	10≤○<20	5	<10	0	當年度失智症個管新確診人數__人。		
	個管新確診數(人)	評分													
	≥30	15													
	20≤○<30	10													
10≤○<20	5														
<10	0														
2. 諮詢記錄品質 3分	依據衛生福利部108年6月公告『失智共同照護中心及社區服務據點參考手冊』內容辦理，經查發現明顯品質不佳者，每個案酌扣0.5分。	<input type="checkbox"/> 符合規定 <input type="checkbox"/> 諮詢紀錄品質不佳人數：__人													
3. 按月完成系統服務資料登錄 5分	每月5日前完成上月服務資料登錄。 *若5日遇假日，則順延至第一個上班日，每逾時1週酌扣1分，逾時2週酌扣2分，採累進計算	<input type="checkbox"/> 符合規定 <input type="checkbox"/> 逾時登打次數__次													
4. 轉介個案 20分	1. 轉介至失智據點/照管中心/巷弄長照站/就業服務資源人數 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th>轉介個案數</th> <th>分數</th> </tr> <tr> <td>≥15</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>10≤○<15</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><10</td> <td>0</td> </tr> </table> *依系統產出個案數為準。	轉介個案數	分數	≥15	5	10≤○<15	2	<10	0	轉介人數：_____					
轉介個案數	分數														
≥15	5														
10≤○<15	2														
<10	0														

考評項目	考評依據	評分標準	辦理情形	自評分數	衛生局評分												
		2. 轉介成功率:轉介失智據點/照管中心/巷弄長照站/就業服務資源至且有服務紀錄人數/轉介人數	轉介失智據點/照管中心/巷弄長照站/就業服務資源至且有服務紀錄人數: 轉介成功率:														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>轉介成功率</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥35%</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>20%≤○<35%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><20%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	轉介成功率	分數	≥35%	5	20%≤○<35%	2	<20%	0							
		轉介成功率	分數														
		≥35%	5														
	20%≤○<35%	2															
	<20%	0															
*依系統產出個案數為準。																	
3. 轉介失智據點、巷弄長照站機制(5分)。	請附轉介機制內容。																
4. 落實醫療機構內轉介失智個案之機制及流程(5分)	請附轉介機制及流程內容。																
5. 訪視次數 4分	4 當年訪視人次	<table border="1"> <thead> <tr> <th>人次</th> <th>評分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥70</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>70≤○<50</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>50≤○<30</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>30≤○<20</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td><20</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	人次	評分	≥70	4	70≤○<50	3	50≤○<30	2	30≤○<20	1	<20	0	請附訪視紀錄		
人次	評分																
≥70	4																
70≤○<50	3																
50≤○<30	2																
30≤○<20	1																
<20	0																
6. 滿意度調查 3分	滿意度問卷回收比例 (滿意度問卷人數/當年度應寫滿意度人數)*100%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>比例</th> <th>評分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>90%≤○<100%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>80%≤○<90%</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td><80%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	比例	評分	100%	3	90%≤○<100%	2	80%≤○<90%	1	<80%	0	請附滿意度評值結果。				
比例	評分																
100%	3																
90%≤○<100%	2																
80%≤○<90%	1																
<80%	0																
三、 共 照 台 (23 分)	1. 每季召開1次聯繫會議 5分	召開聯繫會議 <table border="1"> <thead> <tr> <th>場次</th> <th>評分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4場</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3場</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>參與者應包括失智共照中心、失智據點、專家學者及縣(市)政府單位等,並安排相關講習(3分)</p>	場次	評分	4場	2	3場	1	____場 請附參與者名單及會議紀錄。								
	場次	評分															
4場	2																
3場	1																
2. 辦理失智專業及照顧服務人才培訓課程 5分	辦理人才培訓課程 <table border="1"> <thead> <tr> <th>場次</th> <th>評分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2場</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>1場</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	場次	評分	2場	5	1場	2	____場 專業人員____人 照服員____人									
場次	評分																
2場	5																
1場	2																

考評項目	考評依據	評分標準	辦理情形	自評分數	衛生局評分																
	3. 個管師資格 3分	1. 個管師需符合衛福部規定資格(1分) 2. 完成個管師 8 小時基礎訓練課程(1分) 3. 完成失智專業人員 8 小時基礎及 8 小時進階訓練課程(1分)	1. 個管師資格 2. 個管師 8 小時基礎訓練課程，受訓日期： 3. 失智專業人員 8 小時基礎，受訓日期： 4. 8 小時進階訓練課程，受訓日期：																		
	4. 輔導據點 10分	1. 輔導據點計畫(2分) 2. 據點訪視至少 30 次，至少每月 2 次。(3分) <table border="1" data-bbox="403 770 807 943"> <thead> <tr> <th>次數</th> <th>評分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥30</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>30≤○<10</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><10</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> 3. 據點工作人員完成專業人員 8 小時課程及照顧服務 20 小時訓練課程比率(3分) <table border="1" data-bbox="403 1066 807 1238"> <thead> <tr> <th>受訓比率</th> <th>評分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>99%≤○<40%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><40%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> 4. 協助據點個案每年評估一次 CDR 及 BPSD(2分)。	次數	評分	≥30	3	30≤○<10	2	<10	0	受訓比率	評分	100%	3	99%≤○<40%	2	<40%	0	1. 輔導據點計畫，請附輔導計畫內容。 2. 實際訪視輔導次數： (請附訪視單) 3. 據點工作人員人數： 已受訓人數： 受訓比率： 4. 請附據點個案評估資料。		
次數	評分																				
≥30	3																				
30≤○<10	2																				
<10	0																				
受訓比率	評分																				
100%	3																				
99%≤○<40%	2																				
<40%	0																				
四、宣傳 4分)	失智症照護網路資訊 4分	需持續更新資訊，每月於共照中心粉絲頁至少應包含(1)失智症介紹及失智症相關素材(2)失智症照護資源及聯絡洽詢方式，每月至少 1 篇發表。	請附截圖																		
五、其他 8分)	1. 設置單一窗口 2分	設置單一窗口及連絡電話並公告於醫院官網上。	單一窗口： 服務電話： 公告網址：																		
	2. 院內轉介流程 4分	設置院內轉介失智個案之機制及流程	請附轉介機制及流程																		
	3. 妥善保存申請書 2分	依據長照法第 38 條規定妥善保存個案服務管理申請書 7 年																			
六、加分項目 5分)	1. 媒體報導 5分	5 平面/網路媒體報導每則 1 分(同日報導識為 1 則)																			
總分																					

考評指標評核結果

【執行單位】

考評等第標準：

- 優等：總分達 90 分以上者
- 甲等：總分為 80 分至 89 分者
- 乙等：總分為 70 分至 79 分者
- 丙等：總分為 60 分至 69 分者
- 丁等：總分未達 60 分者

承辦人：

單位主管：

單位首長：

【衛生局】

考評等第標準：優等 甲等 乙等 丙等 丁等

承辦人：

單位科長：

單位首長：

連江縣政府辦理失智共同照護中心檢核指標暨訪視紀錄

訪視面向	核心項目	關鍵檢核指標	查核說明	訪視結果/ 後續追辦事項
一、 基礎 管理 面	(一) 服務 資訊	1. 失智共同照護中心(下稱共照中心)基本資料正確登錄於「失智照護服務管理系統」	基本資料： (1)名稱(2)地址(3)聯絡電話(4)地方政府核定日(5)醫事機構代碼(6)機構層級(7)計畫主持人基本資料	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		2. 設置單一服務窗口提供民眾、失智者及照顧者諮詢	單一服務窗口： 設置專線或服務窗口洽詢	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
	(二) 服務 人員 管理	1. 共照中心是否配置專業人員	查核在職專業人員是否符合下列資格之一： 1. 師級以上醫事人員、社會工作師。 2. 具6個月以上長照服務相關工作經驗者： (1)專科以上學校醫事人員相關科、系、所畢業或公共衛生、醫務管理、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程畢業 (2)社會工作師應考資格	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		2. 專業人員是否於期限內完成繼續教育	查核在職專業人員下列繼續教育相關佐證資料： 1. 到職後3個月內完成本計畫所定失智共照中心專業人員8小時基礎訓練課程完訓證明 2. 到職6個月內完成本計畫所定失智專業人員8小時基礎及8小時進階訓練課程完訓證明	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
	(三) 行政 配合 作業	1. 個案接受服務時，是否填具「個案服務管理申請書」，並妥善保存	1. 個案抽查數=服務中個案數 X10% (無條件進位至整數) 2. 申請書是否掃描上傳系統，並留存於共照中心備查 3. 文件保存：(1)是否上鎖(2)專人管理(3)訂定調閱權限	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		2. 個案欲轉至不同共照中心時，簽署(轉案申請書)	查核當年度轉案總個案	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)

訪視 面向	核心 項目	關鍵檢核指標	查核說明	訪視結果/ 後續追辦事項
		3. 個案可茲證明確診失智症相關證明妥善保存備查	1. 個案抽查數=服務中個案數 X1% (無條件進位至整數) 2. 出具下列之一之確診證明文件： (1)病歷摘要(2)診斷證明書 3. 文件保存：(1)是否上鎖(2)專人管理(3)訂定調閱權限等	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		4. 期限內完成「失智照護服務管理系統」個案服務資料登打	1. 個案抽查數=服務中個案數 X1% (無條件進位至整數) 2. 開啟失智照護管理系統確認個案相關資料、是否於3個月內完成登打	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		5. 滿意度調查表及建議事項處理機制	佐證資料： 1. 滿意度調查資料 2. 改善追蹤處理紀錄	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
二、 服務 執行 面	服務 內容	1. 查核系統個案每月諮詢服務紀錄	1. 個案抽查數=個案數 X1% (無條件進位至整數) 2. 佐證資料：每月皆有提供一次諮詢服務紀錄(1)主動了解個案狀況及需求(2)主要照顧者照顧情形及壓力負荷(3)提供相關照顧者資源等相關紀錄	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		2. 提供服務期滿之個案做延案評估	1. 個案抽查數=延案個案數 X1% (無條件進位至整數) 2. 抽查資料：(1)延案評估紀錄(3)個案及主要照顧者評估紀錄	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		3. 提供 CDR 等級較結案時嚴重之個案再開案服務	1. 個案抽查數=再開案個案數 X1% (無條件進位至整數) 2. 抽查資料：(1)再開案紀錄(3)個案及主要照顧者評估紀錄	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		4. 新收個案評估機制	1. 個案抽查數：當年度新收個案數 X1% (無條件進位至整數) 2. 依規定於6個月內完成個案及主要照顧者評估，隔6個月再次進行上開評估(不含延案) 備註：如未有主要照顧者免予進行主要照顧者評估。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		5. 訂有轉介機制	1. 個案抽查數：轉介個案數 X1% (無條件進位至整數) 2. 轉介至失智社區服務據點或巷弄長照站或文化健康站接受認知促進課程，或有長照需求個案轉介至長期照顧管理中心評估，或年輕型失智症協助轉介就業服務資源，並留有	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)

訪視 面向	核心 項目	關鍵檢核指標	查核說明	訪視結果/ 後續追辦事項
			以下資料(1)留存轉介紀錄(2)訂定轉介條件與流程(3)個案轉介統計分析	
三、 地方 政府 委託 辦理	辦理 事項	1. 每季召開聯繫會議	佐證資料：(1)通知單(2)簽到表(3)會議紀錄等	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		2. 依據點輔導計畫進行輔導	佐證資料：(1)輔導紀錄(2)實地訪查照片	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		3. 辦理失智專業及照顧服務人才培訓課程	佐證資料：(1)辦理課程資料(2)學員名單	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
綜 合 意 見				
查核期限： 年 月 日			改善期限： 年 月 日	
備註： 主管機關依業務推動所需，將隨時抽查單位計畫執行情形。本查核結果如有不符合情形，應於期限內完成改善（改善報告函送地方主管機關備查），評比結果將作為次年度是否續約及各單位經費調整之依據。				
服務單位人員：			查核人員：	
服務單位主管：			查核單位主管：	