

連江縣失智社區服務據點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) 提升失智社區服務據點服務品質。

四、 期程

115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日。

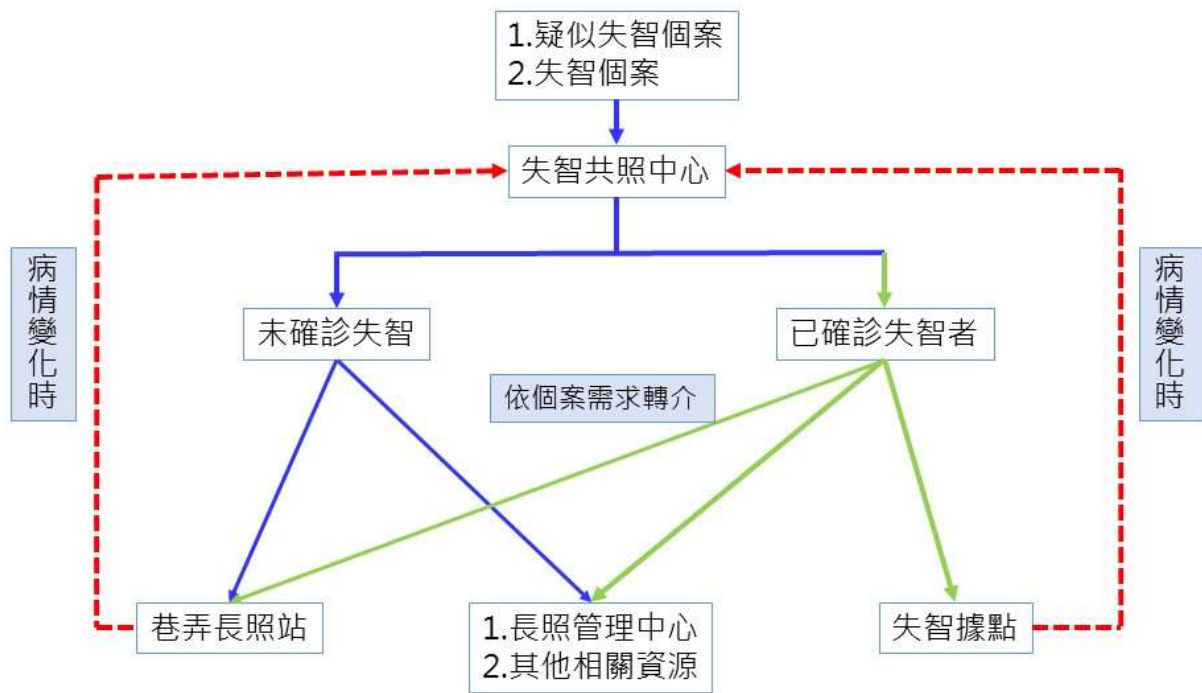
五、 指標說明

- (一) 據點運作執行 25 分、教育訓練比率 10 分、服務滿意度調查 5 分、經費執行率 30 分，失智照護平台系統維護及成效報表回報 5 分、其他配合事項 10 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

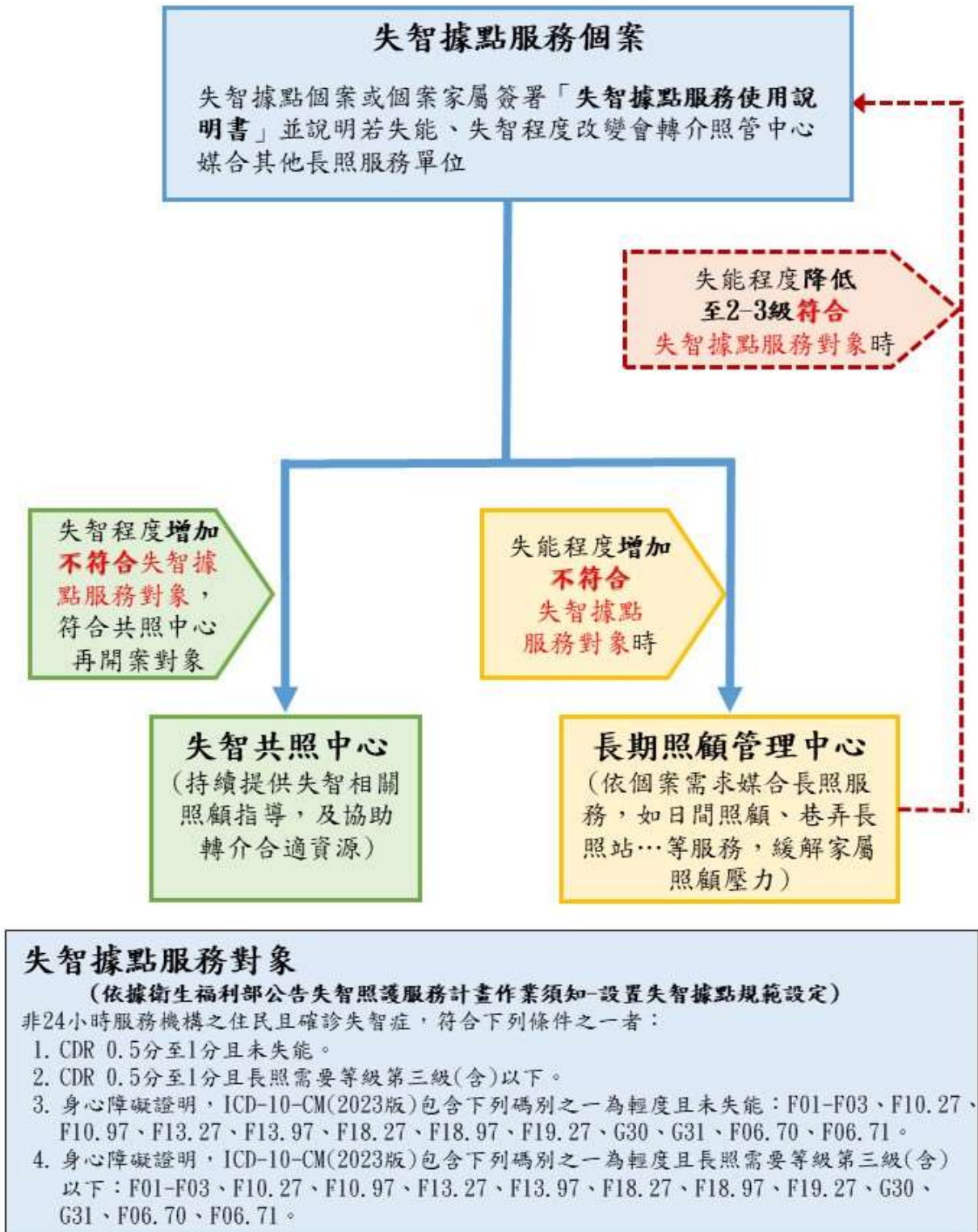
- (一) 輔導訪查：本局參加共照中心辦理聯繫會議進行輔導，並不定時現場訪視抽查提供輔導建議，以確保服務品質。
- (二) 實地查核：本局得依業務推動所需，邀請內部委員每半年查核執行單位計畫推動情形；邀請外部委員每年查核執行單位計畫推動情形。
- (三) 工作進度報告：據點於每季聯繫會議報告執行進度，至少應包括 1. 經費執行率。2. 個案管理情形。3. 辦理認知課程成果。4. 執行困難。

七、失智共照中心與失智據點互相轉介機制



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



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 115 年度各單位經費調整之依據。
- (二) 115 年度核定之失智據點若因故 116 年未持續運作，應將原系統個管個案轉移至其他失智據點繼續接受服務。

連江縣失智社區服務據點考評指標評核表

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、 據點 運作 執行 30分	1. 依提報時間辦理課程 5分	【依計畫書提報時間辦理課程】 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">課程辦理情形</th> <th style="width: 30%;">分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>符合計畫書提報時間或符合函報本局開辦時間辦理課程。</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>部份課程符合提報時間。</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>與計畫書提報時間完全不符。</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	課程辦理情形	分數	符合計畫書提報時間或符合函報本局開辦時間辦理課程。	5	部份課程符合提報時間。	3	與計畫書提報時間完全不符。	0	原預計開課時間： _____ 實際開課時間： _____			
	課程辦理情形	分數												
	符合計畫書提報時間或符合函報本局開辦時間辦理課程。	5												
	部份課程符合提報時間。	3												
與計畫書提報時間完全不符。	0													
2. 服務人次達成率 10分	【年度總服務人次/年度應達人次(據點總開放天數*每一時段應達人數)】*100% <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">據點服務人次達成率</th> <th style="width: 30%;">分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">$\geq 100\%$</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$80\% \leq \bigcirc < 100\%$</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$60\% \leq \bigcirc < 80\%$</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$< 60\%$</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	據點服務人次達成率	分數	$\geq 100\%$	10	$80\% \leq \bigcirc < 100\%$	8	$60\% \leq \bigcirc < 80\%$	5	$< 60\%$	0	年度總服務 _____ 人次 年度應達 _____ 人次 達成率 _____ %		
據點服務人次達成率	分數													
$\geq 100\%$	10													
$80\% \leq \bigcirc < 100\%$	8													
$60\% \leq \bigcirc < 80\%$	5													
$< 60\%$	0													
3. 「照顧者支持團體」或「照顧者照顧課程」參與之照顧者人數 10分	參與活動照顧者人次 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">參與人次</th> <th style="width: 30%;">分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">≥ 15</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$10 \leq \bigcirc < 15$</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$5 \leq \bigcirc < 10$</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">< 5</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	參與人次	分數	≥ 15	10	$10 \leq \bigcirc < 15$	8	$5 \leq \bigcirc < 10$	5	< 5	0	參與活動照顧者人次： _____ 人次 請附活動紀錄		
參與人次	分數													
≥ 15	10													
$10 \leq \bigcirc < 15$	8													
$5 \leq \bigcirc < 10$	5													
< 5	0													
4. 服務個案符合計畫規定比例 5分	符合計畫規定個案比例 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">個案比例</th> <th style="width: 30%;">分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">100%</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">75%</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">50%</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	個案比例	分數	100%	5	75%	2	50%	0	請附個案資料。				
個案比例	分數													
100%	5													
75%	2													
50%	0													
二、 教育 訓練 比率 10分	1. 專業人員進階課程 4分	【今年接受教育訓練工作人員數/據點工作人員數】*100% <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">達成率</th> <th style="width: 30%;">分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">$\geq 90\%$</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$< 90\%$</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	達成率	分數	$\geq 90\%$	4	$< 90\%$	0	工作人員數 _____ 人 今年接受教育訓練人數 _____ 人					
	達成率	分數												
	$\geq 90\%$	4												
$< 90\%$	0													
2. 照顧服務 20 小時訓練課程 4分	【今年接受教育訓練工作人員數/據點工作人員數】*100% <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">達成率</th> <th style="width: 30%;">分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">$\geq 90\%$</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$< 90\%$</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	達成率	分數	$\geq 90\%$	4	$< 90\%$	0	工作人員數 _____ 人 今年接受教育訓練人數 _____ 人						
達成率	分數													
$\geq 90\%$	4													
$< 90\%$	0													
3. 營養教育課程 2分	今年接受教育訓練工作人員數/據點工作人員數 【今年接受教育訓練工作人員數/據點工作人員數】*100% <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">達成率</th> <th style="width: 30%;">分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">$\geq 90\%$</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">$< 90\%$</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	達成率	分數	$\geq 90\%$	2	$< 90\%$	0	工作人員數 _____ 人 今年接受教育訓練人數 _____ 人						
達成率	分數													
$\geq 90\%$	2													
$< 90\%$	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										
三、服務滿意度調查 10分	1. 訂定據點滿意度調查表 5分	有訂定據點滿意度調查表，並分析調查結果。													
	2. 滿意度調查回收率 5分	【回收數/今年據點個案數】*100% <table border="1"> <thead> <tr> <th>達成率</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥90%</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><90%</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	達成率	分數	≥90%	5	<90%	2							
達成率	分數														
≥90%	5														
<90%	2														
四、經費執行 20分	1. 經費執行率 15分	【依當年度實際執行經費/當年度核定補助經費】*100% <table border="1"> <thead> <tr> <th>經費執行率</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥95%</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>85%≤○<95%</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>75%≤○<85%</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><75%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	經費執行率	分數	≥95%	15	85%≤○<95%	10	75%≤○<85%	5	<75%	0	核定經費： _____元 執行經費： _____元 經費執行率： _____%		
	經費執行率	分數													
≥95%	15														
85%≤○<95%	10														
75%≤○<85%	5														
<75%	0														
2. 依契約規範時間內辦理核銷請款 5分	【依契約書規範於期限內辦理核銷請款作業】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>時效性</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>皆於期限內完成</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>兩次未於期限內完成</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>四次未於期限內完成</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	時效性	分數	皆於期限內完成	5	兩次未於期限內完成	3	四次未於期限內完成	0	核銷請款日期：					
時效性	分數														
皆於期限內完成	5														
兩次未於期限內完成	3														
四次未於期限內完成	0														
五、失智照護平台系統 10分	按月登打更新失智照護系統服務紀錄 10分	【應於每次開班日後5工作天內完成服務紀錄登打】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>登打服務紀錄</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>按時登打</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>累計1-2次未依規定時間登打</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>累計3-4次未依規定時間登打</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	登打服務紀錄	分數	按時登打	10	累計1-2次未依規定時間登打	5	累計3-4次未依規定時間登打	0	服務登打完成時間				
登打服務紀錄	分數														
按時登打	10														
累計1-2次未依規定時間登打	5														
累計3-4次未依規定時間登打	0														
六、預防及延緩失能服務(認知促進模組) 10分	1. 前後測評值 5分	1. 前測皆在開班前7日至開班後14日內完成，每逾時1人扣1分。 2. 後測皆於結束日前7日至結束日後14日內完成，每逾時1人扣1分。													
	2. 登打服務紀錄至預防及延緩失能照護服務資源管理平台 5分	【應於每次開班日後2工作天內完成服務紀錄登打】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>登打服務紀錄</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>按時登打</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>累計1-2次未依規定時間登打</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>累計3-4次未依規定時間登打</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	登打服務紀錄	分數	按時登打	5	累計1-2次未依規定時間登打	3	累計3-4次未依規定時間登打	0					
登打服務紀錄	分數														
按時登打	5														
累計1-2次未依規定時間登打	3														
累計3-4次未依規定時間登打	0														
七、其他配合事項 10分	1. 參加共照中心每季聯繫會議 5分	【參加共照中心聯繫會議】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>參加共照中心聯繫會議</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4次</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2次</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>未曾出席</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	參加共照中心聯繫會議	分數	4次	5	2次	2	未曾出席	0	參加_____次				
參加共照中心聯繫會議	分數														
4次	5														
2次	2														
未曾出席	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. 訂定感染控制措施 5分	有依據中央防疫指引訂定感染控制措施，並確實執行。	請附感染控制措施及執行狀況。		
八、加分項目 5分	1. 媒體曝光 2分	1 次以上媒體曝光(平面、網路、縣政新聞報導)，須為連江縣失智社區服務據點主要報導	須提供佐證資料		
	2. 招募管道 3分	1. 文宣招募 1 分。 2. 至少 1 次辦理宣導場次針對失智社區據點服務對象、開放時間、服務項目等宣導 2 分。	須提供佐證資料		
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：

單位主管：

單位首長：

連江縣政府辦理失智社區服務據點檢核指標暨訪視紀錄

訪視面向	核心項目	關鍵檢核指標	建議查核說明	訪視結果/ 後續追辦事項
一、 基礎 管理 面	(一) 服務 資訊	失智社區服務據點(下稱據點)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)服務縣市(6)負責人基本資料	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
	(二) 空間 與環 境	1. 整體空間具長者活動辨識物品之安全性、顯色性、及提供活動充足照明	現場實地查核評估	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		2. 提供行動不便者所需環境或設施	現場實地查核評估	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		3. 廁所出入動線避免狹窄	現場實地查核評估	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		4. 廚房或個案活動區域存放物品之妥適性	1. 廚房與個案活動區應隔開 2. 設備、器具使用完畢應清洗消毒 3. 食品及清潔劑正確存放，外觀應明確標示	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		5. 採取必要之感染管控措施，避免發生交互感染	1. 訂有環境清消相關計畫，如：環境清潔頻率 2. 環境定期消毒 3. 人員自主健康監測措施 4. 備有酒精、洗手液	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
	(三) 服務 人員 管理	1. 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. 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. 具社會工作師應考資格。 3. 高中(職)護理或老人照顧相關科系畢業者 4. 領有照顧服務員訓練結業證明書，或照顧服務員職類技術士證 5. 衛福部預防及延緩失能照護服務方案之師資、指導員或協助員：須具帶領照護方案3期以上經驗	<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	建議查核說明	訪視結果/ 後續追辦事項
		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：完訓證明（到職6個月內完成失智症照顧服務20小時訓練課程）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
	(四) 行政配合作業	1. 服務個案應簽署切結書同意配合實名制相關措施	1. 個案抽查數=服務中個案數 X10% (無條件進位至整數) 2. 佐證資料：(1)個案基本資料(2)個案切結書(3)出席紀錄	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		2. 將服務對象可茲證明確診失智症相關證明留存於據點備查	1. 個案抽查數=服務中個案數 X10% (無條件進位至整數) 2. 出具下列之一確診證明文件： (1)病歷摘要 (2)診斷證明書	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		3. 於「失智照護服務管理系統」登錄個案服務資料	1. 個案抽查數=服務中個案數 X10% (無條件進位至整數) 2. 開啟失智照護管理系統確認個案基本資料 3. 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)
		4. 出席轄區聯繫會議與服務整合活動，並進行成果分享報告	佐證資料： 1. 出席紀錄 2. 成果報告 3. 會議照片	<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. 服務規劃與檢討，如下列所示，可視服務單位辦理情形增加檢討項目：(1)活動類型(2)頻率之規劃	<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	(一) 服務內容	1. 服務對象符合規範	1. 個案抽查數=個案數 X10% (無條件進位至整數) 2. 抽查個案是否為確診失智症且符合失智照護服務計畫規定之據點收案對象	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		2. 服務項目規範	抽查課表是否提供失智個案認知促進、緩和失智課程；提供照顧者支持團體（可與照顧者照顧訓練課程擇一辦理）	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		3. 訂有轉介機制	訂定失智共同照護中心與據點相互轉介，或CDR2分以上之個案協助轉介至長照機構接受長照專業服務相關機制	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		4. 共餐活動時，注意安全衛生品質管理	共餐應符合食品安全衛生管理法及食品良好衛生規範準則（GHP）	<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	建議查核說明	訪視結果/ 後續追辦事項
		5. 於共餐活動時，提供高齡友善健康餐食	佐證資料：檢視是否符合社區營養推廣中心所提供之相關建議 1. 檢視菜單 2. 餐飲照片 3. 實地訪問個案 4. 實地檢視所提供之餐食	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
	(二) 開課 內涵	1. 開課規範	佐證資料： 1. 開課時間 2. 服務時段 3. 課程類型等。 備註： 每週開設服務至少合計達2全日及1半日、開設時段應有固定服務時間、均必須辦理認知促進或照顧者課程，不得單一辦理安全看視	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		2. 模組併同申請本部預防及延緩失智照護方案	方案模組六大面向中須含認知促進之模組，最多以申請3期為限	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：(請說明)
		3. 課程品質-依計畫書辦理核心課程，講師由具失智症照顧經驗、失智團體活動或課程帶領經驗人員擔任。	佐證資料：提供講師個人相關經歷或相關專業證明文件	<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：