

113 年度花蓮縣失智照護服務計畫特約單位-失智共同照護中心輔導評核指標

失智共同照護中心					輔導委員簽名	
訪查時間		年 月 日			被輔導人員簽名	
序號	項目	內容	配分	分數	評分標準	備註
A. 行政管理 (28分)	A-1 資源盤點及工作效能 (11分)	A-1-1. 資源盤點、分析及規劃服務項目。	3		文件檢閱 採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1分：進行所轄失智照護服務資源盤點 <input type="checkbox"/> 1分：針對盤點結果進行分析。 <input type="checkbox"/> 1分：針對分析結果提出規劃與執行。	檢附佐證資料 盤點全縣失智照護人口數，依轄內不同人口密度、地理區域等，整體分析及規劃服務目、內容、服務流程。
		A-1-2. 訂定工作手冊	2		文件檢閱 採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1分：訂定工作手冊(紙本或電子檔)。 <input type="checkbox"/> 1分：工作手冊內容有明列備註說明之項目。	檢附佐證資料 手冊內容應明列以下： 1. 單位組織架構 2. 人員業務執掌 3. 重要工作流程(如個案資料管理辦法、系統帳號管理辦理) 4. 緊急或意外事件處理辦法(走失協尋流程、緊急醫療就醫流程、求助與通報等聯繫窗口及電話等)
		A-1-3. 訂有年度績效指標，落實執行並有追蹤及改善機制	6		文件檢閱 採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 2分：訂有年度績效指標並依照預期績效指標執行。 <input type="checkbox"/> 2分：依照工作規劃進度執行，執行項目如備註說明。 <input type="checkbox"/> 2分：依服務績效一覽表，進行個案分析及追蹤。	檢附佐證資料 1. 檢附 113 年度執行規劃書，預期績效指標執行列出進度表。 2. 績效服務相關佐證資料，包含輔導紀錄、轉介、聯繫會議公文及會議紀錄、專業及 20 小時課程內容及簽到表及簽到表等資料。
	A-2 失智管理系統行政查核 (14分)	A-2-1 共照中心基本資料正確登錄於「失智照護服務管理系統」。	1		系統檢閱 採 符合型 計分，分數如下： <input type="checkbox"/> 1分：登錄於「失智照護服務管理系統」上的基本資料正確。 <input type="checkbox"/> 0分：資料有誤或沒有登錄完整。	此項由本局評分。 共照中心基本資料為(名稱/地址/聯絡電話/地方政府核定日/醫事機構代碼/機構層級/計畫主持人基本資料)
	A-2-2. 個案接受服務時，是否填具「個案服務管理申請書」。	4		系統檢閱 採 加總型 計分，分數如下： ※個案抽查數=_____件。 服務中個案數X1%(無條件進位至整數) <input type="checkbox"/> 1分申請書有掃描上傳系統，並留存於失智共照中心備查。 <input type="checkbox"/> 1分文件保存有上鎖	檢附佐證資料	

				<input type="checkbox"/> 1 分文件保存有專人管理 <input type="checkbox"/> 1 分文件保存有訂定調閱權限	
	A-2-3 個案欲轉至不同失智共照中心時，簽署「轉案申請書」。	4		系統檢閱 採 加總型 計分，分數如下： ※113年轉出個案數=_____件 ※113年轉入個案數=_____件 <input type="checkbox"/> 1分 申請書有掃描上傳系統，並留存於失智共照中心備查。 <input type="checkbox"/> 1 分文件保存有上鎖 <input type="checkbox"/> 1 分文件保存有專人管理 <input type="checkbox"/> 1 分文件保存有訂定調閱權限	
	A-2-4 個案證明確診失智症相關證明妥善保存備查。	4		系統檢閱 採 加總型 計分，分數如下： ※個案抽查數=_____件 服務中個案數X1%(無條件進位至整數) <input type="checkbox"/> 1分 有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)個案如臨床評估併有精神行為症狀(BPSD)，提交神經精神評估量表數(NPI或NPI-Q) <input type="checkbox"/> 1 分文件保存有上鎖 <input type="checkbox"/> 1 分文件保存有專人管理 <input type="checkbox"/> 1 分文件保存有訂定調閱權限	個案評估為臨床評估有精神行為症狀(BPSD)，有留存載明「神經精神評估量表」分數之診斷書，或經醫療院所或專科醫師核章之「神經精神評估量表」
	A-2-5. 服務提供單位需依規完成每月系統相關資料登錄。	1		文件檢閱 採 符合型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1 分:每月完成失智照護管理系統內相關資料登錄(查核每月績效表)。 <input type="checkbox"/> 0 分:無每月完成失智照護管理系統內相關資料登錄。	檢附佐證資料 失智管理系統 113 年度 1 至 9 月每月服務績效月報表。
A-3 服務 行政 效能 (3分)	A-3-1 設置單一服務窗口(設置專線或服務窗口洽詢)提供民眾、失智者及照顧者諮詢。	1		文件檢閱 採 符合型 計分，分數如下： <input type="checkbox"/> 1 分:有設置單一服務窗口。 <input type="checkbox"/> 0 分:無設置單一服務窗口。	檢附佐證資料
	A-3-2 能配合本局行政作業要求，在期限內提供完整且正確之相關報表或資料。	2		採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1 分：能配合主管機關行政作業要求，在期限內提供相關報表或資料(每月之服務績效表及每週個案收案進度)。 <input type="checkbox"/> 1 分：前項文件能在 5 日內繳交。	此項由本局評分。
A. 行政管理項目小計		28			

B 品質 管理 (51 分)	B-1. 個案 管理 (24 分)	B-1-1 113年度1-9月底 服務中個案失智 症總確診率 【(113年度共照 中心接受個案服 務且完成確診之 總個案人數/113 年共照中心收案 提供個案服務總 人數)*100%】	4	文件檢閱 ※113年度接受個案服務且完成確診之總 個案人數_____人。 ※113年收案提供個案服務總人數_____ 人。 採 <u>符合型</u> 計分，分數比例如下： <input type="checkbox"/> 4分 ≥80% <input type="checkbox"/> 3分 70%≤○≤79% <input type="checkbox"/> 2分 60%≤○≤79% <input type="checkbox"/> 1分 <59%	檢附資料
		B-1-2.服務中個 案管理 (1).113年新收 個案評估完成 率：【113年度共 照中心協助並輔 導完成診斷人數 /113年共照中心 所有失智症個 案)*100%】 (2).提供服務期 滿之個案做延案 評估。 (3).提供CDR等 級較結案時嚴重 之個案再開案服 務。 (4).113年協助 精神行為症 (BPSD)個案接 受評估。	8	文件檢閱 ※113年協助並輔導完成診斷人數____人。 ※113年共照中心所有失智症個案數____ 人。 (1) <u>診斷證明完成數。採符合型計分，分數 比例如下：</u> <input type="checkbox"/> 4分 ≥80% <input type="checkbox"/> 3分 70%≤○≤79% <input type="checkbox"/> 2分 60%≤○≤79% <input type="checkbox"/> 0分 <59% (2) 抽查2名個案，是否有相關紀錄。採 <u>符 合型</u> 計分，分數如下： <input type="checkbox"/> 1分 有延案評估紀錄(個案及主要 照顧者評估紀錄)。 <input type="checkbox"/> 0分 無紀錄。 (3) 抽查2名個案，是否有相關紀錄。採 <u>符 合型</u> 計分，分數如下： <input type="checkbox"/> 1分 有再開案紀錄(個案及主要 照顧者評估紀錄)。 <input type="checkbox"/> 0分 無紀錄。 (4). <u>協助(BPSD)個案接受評估。</u> <u>採符合型計分，分數比例如下：</u> <input type="checkbox"/> 2分 有針對失智據點有精神行為症 狀(BPSD)個案，協助接受神 經精神評估量表(NPI或 NPI-Q)的評估。 <input type="checkbox"/> 0分無作為	檢附佐證資料

		<p>確診失智症者轉介至失智據點、照管中心、巷弄長照站或文化健康站人數】*100%】</p>		<p><input type="checkbox"/>1分 5%≤○≤10% <input type="checkbox"/>0分<5%</p>	
B-2. 個案管理師服務效能 (11分)	B-2-1. 共照中心個管人員任用符合規定		3	<p>文件檢閱 採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/>1分：專業資格證明 <input type="checkbox"/>1分：到職3個月內完成失智共照中心專業人員8小時基礎訓練課程 <input type="checkbox"/>1分：到職6個月內完成失智專業人員16小時課程(基礎8小時+進階8小時)</p>	<p>檢附佐證資料 1. 人員訓練資格列表。 2. 資格證明文件： 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</p>
	B-2-2 了解並掌握個案及照顧者需求	<p>(1). 提供個案及照顧者關懷及照顧技巧諮詢服務、追蹤長照或醫療相關服務使用情形，視需要輔導轉介個案及照顧者至失智據點或相關資源接受服務。</p> <p>(2). 於當年度分別對個案及照顧者至少進行一次評估。</p>	8	<p>系統檢視/文件檢閱 採符合型計分，配分如下： (1) <u>系統諮詢及轉介紀錄有記載個案及照顧者在不同階段之需求</u> <input type="checkbox"/>1分 4(含)件以下 <input type="checkbox"/>2分 5-8件 <input type="checkbox"/>3分 9-11件 <input type="checkbox"/>4分 12(含)件以上 (4) <u>有針對需求提供協助</u> <input type="checkbox"/>1分 4(含)件以下 <input type="checkbox"/>2分 5-8件 <input type="checkbox"/>3分 9-11件 <input type="checkbox"/>4分 12(含)件以上</p>	<p>檢附佐證資料 現場隨機檢閱「極輕度、輕度、中度、重度」各3名個案-檢視系統、檢視服務相關佐證資料</p>
B-3. 家照轉介 (6分)	B-3. 對於有家照服務資源需求之照顧者，進行評估及轉介，並追蹤轉介後之處理		6	<p>文件檢閱 採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/>2分：針對113年度服務個案之主要照顧者，評估「照顧者負荷量表」，並有統計資料。 <input type="checkbox"/>2分：依前項資料結果，提供照顧者之家照服務資源需求評估及轉介。 <input type="checkbox"/>2分：針對前項轉介服務，有追蹤紀錄。</p>	<p>檢附佐證資料</p>

	B-4. 多元 宣導 (3分)	B-4. 失智照護服務資 訊管道的多元性 及可及性	3	文件檢閱 採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1分：多元媒體—短片/海報/手冊/摺頁 等 <input type="checkbox"/> 1分：多元通路揭露—fb/衛生所/診所/區 公所等 <input type="checkbox"/> 1分：失智症月活動辦理(活動、宣導、座 談皆可)	檢附佐證資料
	B-5. 滿意 度調 查 (3分)	B-5. 滿意度調查及分 析	3	文件檢閱 採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1分：完成個案或家屬滿意度調查 <input type="checkbox"/> 1分：調查資料進行分析 <input type="checkbox"/> 1分：針對分析研擬次年度因應對策	檢附佐證資料
	B-6. 意見反 應/申 訴機制 (4分)	B-6-1. 訂有服務對象家 屬意見反映及申 訴處理辦法、流 程。	2	文件檢核 採 符合型 計分 <input type="checkbox"/> 2分：訂有相關處理辦法及流程 <input type="checkbox"/> 1分：有相關辦法及流程，但資料不完整 <input type="checkbox"/> 0分：無資料	檢附佐證資料
		B-6-2. 對服務對象及家 屬意見有處理， 並有後續追蹤紀 錄。	2	文件檢核 採 符合型 計分 <input type="checkbox"/> 2分：有處理紀錄並持續追蹤 <input type="checkbox"/> 1分：有處理紀錄 <input type="checkbox"/> 0分：無資料	檢附佐證資料
B. 品質管理小計			51		
C. 輔導 失智 據點 績效 (12 分)	C. 輔導 失智 據點 績效 (12 分)	C-1-1. 依輔導計畫就分 配之據點進行全 年輔導。	3	文件檢核 採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1分：有依輔導計畫進行全年輔導，包含 實地輔導及據點防疫管理措施，並有相關 佐證資料。 <input type="checkbox"/> 1分：輔導團隊具有據點經營管理、失智 症團體帶領之專業或外聘專業輔導團隊至 據點實地輔導。 <input type="checkbox"/> 1分：有針對據點內服務人員進行教育訓 練。	檢附佐證資料 實地輔導應有輔導 紀錄及照片。
		C-1-2. 針對據點收案數 不佳或站務相關 管理等問題，提 供分析因素及輔 導措施、後續追	4	文件檢核 採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 2分：針對據點收案數及各時段平均出席 數不佳之據點，能分析因素及輔導措施， 並有後續追蹤。 <input type="checkbox"/> 1分：能有共照轉介個案予據點成效之統	檢附佐證資料

		蹤，並有共照轉介個案予據點成效之統計紀錄。			計。 <input type="checkbox"/> 1分：針對成效統計結果，能有量能提昇策略及追蹤成效。	
		C-1-3. 針對聯繫會議辦理之成效。	5		文件檢核 採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1分：辦理聯繫會議參與者應包含本局承辦人、失智據點及專家學者，出席率達80%。 <input type="checkbox"/> 1分：會議中讓失智據點經驗交流分享，共照中心能即時回應。 <input type="checkbox"/> 3分：專家學者授課主題有社會照顧、保障財產風險、交通需求、法律知識、預防走失及失智症者健康照護任何一個相關課程得1分。 邀請心理師或神經專科醫生，說明(NPI 或 NPIQ)評估工具的注意事項，得2分	檢附佐證資料 行文通知單、簽到退表、會議議程、會議紀錄(含公文)
C. 輔導失智據點績效小計			12			
D. 委辦專業人才培訓(9分)	D. 委辦專業人才培訓(9分)	D-1. 辦理專業人才課程成果績效。	9		文件檢核 採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 2分：實到人數與完訓人數比率達90%。 <input type="checkbox"/> 1分：課程辦理前置作業完善，並協助學員申請相關積分。 <input type="checkbox"/> 2分：課程內容與失智照護服務計畫規範的內容一致。 <input type="checkbox"/> 4分：相關資料有登錄失智照護系統，並與紙本一致。	檢附佐證資料
D. 委辦專業人才培訓小計			9			
總分			100			
加分項	共照中心轉介 113 年個案至社區式機構(日間照顧中心、失智症團體家屋、家庭托顧等)		2		文件檢核 採 加總型 計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 2分：轉介成功3名以上個案至社區式機構。 <input type="checkbox"/> 1分：轉介成功3名以下個案至社區式機構。	檢附佐證資料 轉介單、社區式機構回傳收案相關證明
總分						

綜合總評	
------	--

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。