

114 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.	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： ☐ 1 分：進行所轄失智照護服務資源盤點 ☐ 1 分：針對盤點結果進行分析。 ☐ 1 分：針對分析結果提出規劃與執行。	<u>檢附佐證資料</u> 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： ☐ 1 分：訂定工作手冊(紙本或電子檔)。 ☐ 1 分：工作手冊內容有明列備註說明之項目。	<u>檢附佐證資料</u> 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： ☐ 2 分：訂有年度績效指標並依照預期績效指標執行。 ☐ 2 分：依照工作規劃進度執行，執行項目如備註說明。 ☐ 2 分：依服務績效一覽表，進行個案分析及追蹤。	<u>檢附佐證資料</u> 1. 檢附 114 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： ☐ 1 分：登錄於「失智照護服務管理系統」上的基本資料正確。 ☐ 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) ☐ 1分申請書有掃描上傳系統，並留存於失智共照中心備查。 ☐ 1 分文件保存有上鎖	<u>檢附佐證資料</u>

				☐ 1 分文件保存有專人管理 ☐ 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： ※114年轉出個案數=_____件 ※114年轉入個案數=_____件 ☐ 1分 申請書有掃描上傳系統，並留存於失智共照中心備查。 ☐ 1 分文件保存有上鎖 ☐ 1 分文件保存有專人管理 ☐ 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) ☐ 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) ☐ 1 分文件保存有上鎖 ☐ 1 分文件保存有專人管理 ☐ 1 分文件保存有訂定調閱權限		
	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： ☐ 1 分:每月完成失智照護管理系統內相關資料登錄(查核系統每月績效表)。 ☐ 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 114 年度 1 至 7 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： ☐ 1 分:有設置單一服務窗口。 ☐ 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： ☐ 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。 ☐ 1 分：前項文件能在 5 日內繳交。	此項由本局評分。 1. 雲端每月績效表 2. 雲端就醫未收案 3. 中央考核個案轉介率及成功率 4. 個案轉出及轉入表
A. 行政管理項目小計		28				

B 品質 管理 (53 分)	B-1. 個案 管理 (26 分)	B-1-1 失智個案收案目標管理 (1).個案失智症總確診率【(114年度共照中心接受個案服務且完成確診之總個案人數/114年共照中心收案提供個案服務總人數)*100%】 (2).114年個案目標達成率【114年個管確診人數(1-7月)/113年個管確診人數(1-7月)*100%】	5	文件檢閱 ※分子：114 年度接受個案服務且完成確診之總個案人數_____人。 ※分母：114 年收案提供個案服務總人數_____人。 (1)採 <u>符合型</u> 計分，分數比例如下： ☐ 2 分 ≥80% ☐ 1 分 60%≤○≤79% ☐ 0 分 <59% ※分子：114 年個管確診人數(依失智系統114 年 1-7 月)：_____人 ※分母：113 年 1-7 月個管確診人數如下： 花蓮慈濟：818 人 門諾壽豐分院：330 人 玉榮：136 人 門諾：20 人 (2) 採 <u>符合型</u> 計分，分數比例如下： A 組：花蓮慈濟 ☐ 3 分 ≥100% ☐ 2 分 80%≤○≤99% ☐ 1 分 60%≤○≤79% ☐ 0 分 <59% B 組：門諾壽豐分院及玉榮 ☐ 3 分 ≥110% ☐ 2 分 70%≤○≤109% ☐ 1 分 60%≤○≤69% ☐ 0 分 <59% C 組：門諾 ☐ 3 分 ≥500% ☐ 2 分 400%≤○≤499% ☐ 1 分 300%≤○≤399% ☐ 0 分 <299%	檢附資料
	B-1-2.服務中個案管理		8	文件檢閱 (1) <u>診斷證明完成數</u> 。採 <u>符合型</u> 計分，分數	檢附佐證資料

	(1).114 年新收個案評估完成率：【114 年度共照中心協助並輔導完成診斷人數/114 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). 114 年協助精神行為症 (BPSD) 個案接受評估。		<u>比例如下：</u> ☐4 分 $\geq 80\%$ ☐3 分 $70\% \leq \bigcirc \leq 79\%$ ☐2 分 $60\% \leq \bigcirc \leq 79\%$ ☐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： ☐1 分 有延案評估紀錄(個案及主要照顧者評估紀錄)。 ☐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： ☐1 分 有再開案紀錄(個案及主要照顧者評估紀錄)。 ☐0 分 無紀錄。 (4). 協助 (BPSD) 個案接受評估。 <u>採符合型</u>計分，分數比例如下： ☐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。 ☐0 分 無作為	
	B-1-3 醫療機構院內共照中心所屬個案就醫未收案情形 (1) 107-112 年健保署提供各醫院就醫未收案之成功率。【(114 年完成收案數/114 年各醫院目標數)*100%】 (2)114 年各醫院民眾使用健保看診個案轉介至共照中心收案數	5	文件檢閱 (1)採符合型計分，配分如下： ☐2 分 $\geq 30\%$ ☐1 分 $20\% \leq \bigcirc \leq 29\%$ ☐0 分 $< 19\%$ (2)採符合型計分，配分如下： ☐3 分 ≥ 40 案 ☐2 分 0 案 $\leq \bigcirc \leq 9$ 案 ☐1 分 5 案 $\leq \bigcirc \leq 19$ 案 ☐0 分 < 4 案	檢附資料 (1). 由本局評分，填寫雲端表單計算 (2). 檢附”醫院使用健保看診個案表”

	B-1-4 共照中心轉介 114 年新確診個案至接受失智據點、照管中心、巷弄長照站或文化健康站比率 【(114 年於共照中心新案且為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(歸人)/114 年共照中心新確診個案數)*100%】	4	文件檢閱 ※分子：共照中心新案且為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_____。(新案轉介服務數(歸人)) ※分母：共照中心新確診個案數_____ (符合收案人數+符合收案數。) 採符合型計分，分數比例如下： ☐4 分 $\geq 60\%$ ☐2 分 $50\% \leq \bigcirc \leq 59\%$ ☐1 分 $30\% \leq \bigcirc \leq 49\%$ ☐0 分 $< 29\%$	檢附資料。 依據失智系統 114 年 1-7 月績效表，請列印出來後，用螢光筆標註。
	B-1-5 共照中心轉介個案接受成功服務比率 【114 年於共照中心轉介之新案且成功轉介至失智據點、照管中心、巷弄長照站或文化健康站且有服務紀錄者人數 /114 年於共照中心新案且為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%】	4	文件檢閱 ※共照中心轉介之新案且成功轉介至失智據點、照管中心、巷弄長照站或文化健康站且有服務紀錄者人數_____。 ※共照中心新案且為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_____。 採符合型計分，分數比例如下： ☐4 分 $\geq 30\%$ ☐2 分 $20\% \leq \bigcirc < 29\%$ ☐1 分 $10\% \leq \bigcirc \leq 19\%$ ☐0 分 $< 9\%$	檢附佐證資料 依據失智系統 114 年 1-7 月績效表，請列印出來後，用螢光筆標註。

		B-1-6 共照中心轉介 114 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 符合型 計分，計分如下： ☐ 2 分 轉介成功 5 名以上 ☐ 1 分 轉介成功 1-4 名者	檢附佐證資料 轉介單、社區式 機構回傳收案相 關證明
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	文件檢閱 採 加總型 計分，配分如下： ☐ 1 分：專業資格證明 ☐ 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 ☐ 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)	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
	B-2-2	了解並掌握個案及照顧者需求 (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。 (2). 於當年度分別對個案及照顧者至少進行一次評估。	6	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> ☐ 1 分 4(含) 件以下 ☐ 2 分 5-11 件 ☐ 3 分 12(含) 件以上 (2) <u>有針對需求提供協助</u> ☐ 1 分 4(含) 件以下 ☐ 2 分 5-11 件 ☐ 3 分 12(含) 件以上	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
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	文件檢閱 採 加總型 計分，配分如下： ☐ 2 分：針對 114 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。 ☐ 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。 □2分：針對前項轉介服務，有追蹤紀錄。	
	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： □1分：多元媒體－短片/海報/手冊/摺頁 等 □1分：多元通路揭露-fb/衛生所/診所/區 公所等 □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： □1分：完成個案或家屬滿意度調查 □1分：調查資料進行分析 □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 □2分：訂有相關處理辦法及流程 □1分：有相關辦法及流程，但資料不完整 □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 □2分：有處理紀錄並持續追蹤 □1分：有處理紀錄 □0分：無資料	檢附佐證資料
B. 品質管理小計			53			
C. 輔導 失智 據點 績效 (12	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： □1分：有依輔導計畫進行全年輔導，包含 實地輔導，並有相關佐證資料。 □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。 □1分：有針對據點內服務人員進行教育訓 練。	
		C-1-2. 針對據點收案數 不佳或站務相關 管理等問題，提	4		文件檢核 採 加總型 計分，配分如下： □2分：針對據點收案數未達核定目標，提 供輔導措施，並有後續追蹤。	檢附佐證資料 實地輔導應有輔導 紀錄及照片。

分)		供分析因素及輔導措施、後續追蹤，並有共照轉介個案予據點成效之統計紀錄。			☐ 1 分：能有共照轉介個案予據點成效之統計。 ☐ 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： ☐ 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%。 ☐ 1 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。 ☐ 1 分：失智據點經驗交流分享，共照中心能即時回應並確實記錄。 ☐ 1 分：針對 114 年須轉出個案說明並留有紀錄。 ☐ 1 分：針對 114 年失智據點未達目標核定人數須轉入個案說明並留有紀錄。	檢附佐證資料
C. 輔導失智據點績效小計			12			
D. 委辦專業人才培訓(7 分)	D. 委辦專業人才培訓(7 分)	D-1. 辦理專業人才課程成果績效。	7		文件檢核 採 加總型 計分，配分如下： ☐ 2 分：實到人數與完訓人數比率達 90%。 ☐ 1 分：課程辦理前置作業完善，並協助學員申請相關積分。 ☐ 2 分：課程內容與失智照護服務計畫規範的內容一致。 ☐ 2 分：相關資料有登錄失智照護系統，並與紙本一致。	
D. 委辦專業人才培訓小計			7			
總分			100			
總分						

轉介達人 加分項	共照個管員依失智確診個案轉介適當服務。	每案 0.1 分	文件檢核 採加總型計分 轉介以下服務成功得 0.1 分 1. 失智據點： 人*0.1= 分 2. 照管中心： 人*0.1= 分 3. 日照中心： 人*0.1= 分 4. 團體家屋： 人*0.1= 分 5. 家庭托顧： 人*0.1= 分 6. 居家機構： 人*0.1= 分	檢附佐證資料 請提供每1位個管員的服務案量，相關資料如下： 1. 姓名 2. 114 年 1-7 月已確診服務人數。 3. 已轉介成功人數。 4. 轉介至失智據點人數 5. 轉介至照管中心人數 6. 轉介至日照中心人數 7. 轉介至團體家屋人數 8. 轉介至家庭托顧人數 9. 轉介至居家機構人數
加分項小計				
總合計得分				
綜合總評				