雲林縣衛生局111年失智照護服務計畫-分項計畫一：失智社區服務據點服務品質控管及輔導計畫

壹、依據

一、衛生福利部111年度失智照護服務計畫辦理。

二、衛生福利部111年度地方機關業務考評手冊。

貳、業務主管單位

雲林縣衛生局(以下稱本局)

參、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，爰訂定本輔導暨考核計畫。

肆、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。

伍、期程

111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日。

陸、指標說明

一、經費執行情形30分，出席情形35分，據點課程安排25分，據點配合辦理事項2分，宣傳3分，其他5分，合計100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(附件一至八)依序排列，並於左側裝訂，於**112年1月13日前**繳回本局**(含電子檔)**，未繳交者，考評分數將以0分計算(表單如附件1)。*附件登打於同一份WORD檔按順序排列即可。

柒、品質控管機制

一、輔導訪查：

本局預計於111年6月至111年11月期間聘請委員進行督導考核，以確保服務品質，上述期間之成績不納入年終考評成績計算(表單如附件2)。

二、實地抽查：

本局得依業務推動所需，隨機抽查執行單位計畫推動情形，不合格者擇期再複查或函文限期改善(表單如附件3)。

三、工作進度報告：(簡報)

於共照中心每季聯繫會議報告執行進度，至少應包括1.經費執行率2.據點個案確診情形3.各項課程出席情形。

捌、 輔導機制

一、本局依據衛生福利部111年度「失智照護服務計畫」申請作業須知訂定年中之督導考核表及年度考評指標；各據點年中應依據督導考核表備妥資料，由專家委員實地訪查並針對落後指標進行輔導，年底則於**次年度1月13日前**繳回考評指標報表。

二、針對督導考核其預定進度落後之單位，本局將加強不定期抽查改善情形，以確保服務品質。

三、除聘請專家委員進行實地訪查外，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。

玖、 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。各單位之成績排名將於112年第二季公告於本局網頁，考評結果將做為 112年度是否續約及各單位經費調整之依據。

二、111年度核定之失智據點若因故112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。

附件 1

111年度失智社區服務據點考評指標報表(112.1.13繳回)

執行單位：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 鄉鎮：＿＿＿＿＿＿＿＿

<table>
<tr><th>考評項目</th><th>考評依據</th><th>評分標準</th><th>辦理情形
(執行單位填寫)</th><th>執行單位自評</th><th>衛生局評分</th></tr>
<tr><td rowspan="3">(一)
經費執行情形
(30 分)</td><td>1. 經費執行率 (16 分)</td><td>【當年度實際執行經費/當年度補助經費】*100%
<table><tr><th>經費執行率</th><th>分數</th></tr><tr><td>≧90%</td><td>16</td></tr><tr><td>80%≦○＜90%</td><td>10</td></tr><tr><td>70%≦○＜80%</td><td>5</td></tr><tr><td>＜70%</td><td>0</td></tr></table></td><td>核定經費：
＿＿＿＿元
執行經費：
＿＿＿＿元
經費執行率：
＿＿＿＿%</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2. 依契約書規範按月將原始憑證送達衛生局核銷。(7 分)
*單次逾期≧15 日加計 1 次，逾期≧30 日加計 2 次，依此類推</td><td>依契約書規範於期限內將原始憑證送達衛生局核銷。
<table><tr><th>時效性</th><th>分數</th></tr><tr><td>皆於期限內送達</td><td>7</td></tr><tr><td>1-2 次逾期送達</td><td>3</td></tr><tr><td>≧3 次逾時送達</td><td>0</td></tr></table></td><td>□未逾時
□逾時＿＿次</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3. 核銷資料審核之退件次數(全年度)。(7 分)
*含原始憑證、收支明細、核銷清單、領據等核銷時應檢附資料</td><td>核銷資料審核之退件次數。
<table><tr><th>退件次數</th><th>分數</th></tr><tr><td>≦2 次</td><td>7</td></tr><tr><td>3-4 次</td><td>3</td></tr><tr><td>≧5 次</td><td>0</td></tr></table></td><td>退件次數：＿＿次</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">(二)
出席情形
(35 分)</td><td>1. 據點確診個案出席人數符合申請之方案標準，並將未確診個案轉介至共照中心協助確診(10 分)
*依系統產出核銷金額上限為依據，另請提供系統轉介記錄佐證</td><td>確診個案出席情形
<table><tr><th>出席情形</th><th>分數</th></tr><tr><td>1. 完全符合規定</td><td>10</td></tr><tr><td>2. 大部分符合規定</td><td>5</td></tr><tr><td>3. 半數符合規定</td><td>3</td></tr><tr><td>4. 大部分不符合規定</td><td>0</td></tr></table></td><td>核定經費：
＿＿＿＿元
系統產置可核銷金額上限：
＿＿＿＿元
□*附件一：系統轉介記錄-轉介個案至共照中心之截圖</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2.「照顧者支持團體(輔導諮商)」或「照顧者照顧課程」參與之照顧者人數符合 4-12 月申請之方案標準(10 分)</td><td>參與之照顧者人數
<table><tr><th>參與之照顧者人數</th><th>分數</th></tr><tr><td>1. 符合個案方案人數</td><td>10</td></tr><tr><td>2. 較方案人數少於 1-2 位</td><td>5</td></tr><tr><td>3. 較方案人數少於 3 位</td><td>3</td></tr><tr><td>4. 較方案人數少於 4 位</td><td>0</td></tr></table>*依系統產出之照顧者人數為主</td><td>4-12 月申請方案人數＿＿＿＿
照顧者人數：＿＿人</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3. 據點開放日期均有個案/家屬簽名及照片(10 分)</td><td>資料不齊全則一天酌扣 1 分。
*此項由執行單位自評為主，若輔導訪查資料不齊全者，本局得要求提供全年度資料審查</td><td>□符合規定
□資料不齊天數
＿＿＿＿天</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4. 按時登打系統服務紀錄，並上傳個案確診之相關文件(5 分)
*若上傳 CDR 量表，醫師須註明診斷名稱並蓋醫師章</td><td>每月 10 日前完成上月服務紀錄登打。
*若 10 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，依此類推</td><td>□符合規定
□逾時登打週數
＿＿週</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>考評項目</th><th>考評依據</th><th>評分標準</th><th>辦理情形
(執行單位填寫)</th><th>執行單位自評</th><th>衛生局評分</th></tr>
<tr><td rowspan="5">(三)
據點課程安排(25分)</td><td>1.據點服務--應依照計畫書於固定服務時間提供服務,提供全日服務之據點必須辦理共餐活動。
(10 分)</td><td><table><tr><th>據點服務</th><th>分數</th></tr><tr><td>1.完全符合規定</td><td>10</td></tr><tr><td>2.大部分符合規定</td><td>5</td></tr><tr><td>3.半數符合規定</td><td>3</td></tr><tr><td>4.大部分不符合規定</td><td>0</td></tr></table></td><td>□1
□2
□3
□4</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2.課程品質--依計畫書辦理核心課程,講師由專業人員帶領,如師級人員、據點個管師等。
(10 分)</td><td><table><tr><th>課程品質</th><th>分數</th></tr><tr><td>1.完全符合規定</td><td>10</td></tr><tr><td>2.大部分符合規定</td><td>5</td></tr><tr><td>3.半數符合規定</td><td>3</td></tr><tr><td>4.大部分不符合規定</td><td>0</td></tr></table></td><td>□1
□2
□3
□4</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3.個案及家屬滿意度調查(5 分)</td><td>每人每年至少進行一次滿意度調查,如提早結案,應於結案前完成。(資料不齊全則少 1 人酌扣 1 分)
*此項由執行單位自評為主,本局得視情況要求提供書面資料審查</td><td>□符合規定
□資料不齊數量
_____人</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(四)據點配合辦理事項
(2 分)</td><td>1.出席活動/會議
(1 分)</td><td>出席轄區失智共同照護平台聯繫會議與整合活動,並視情況進行成果分享報告。缺席一場酌扣 1 分。</td><td>□皆出席
□缺席___場</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2.具緊急應變流程單張
(1 分)</td><td>建立緊急應變流程圖。</td><td>□*附件二
□無</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>(五)宣傳
(3 分)</td><td>1.建置失智症照護網頁或社群粉絲專頁
(3 分)</td><td>建置失智症照護專頁或社群粉絲專頁,內容包含(1)失智症介紹及失智症相關宣導素材(2)失智症照護資源及聯絡洽詢方式(3)課程表及課程活動分享,完成一項得 1 分。</td><td>□*附件三:(1)截圖
□*附件四:(2)截圖
□*附件五:(3)截圖
□以上皆無</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">(六)其他
(5 分)</td><td>1.掛牌(1 分)</td><td>招牌/旗座/海報放置於明顯處。</td><td>□*附件六:佐證照片
□無</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2.設置單一窗口(1 分)</td><td>設置單一服務窗口及連絡電話。</td><td>單一窗口:
服務電話:</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3.無障礙環境(1 分)</td><td>據點空間為無障礙環境,如出入口設置無障礙斜坡道、廁所設置防跌倒把手、採光充足等。</td><td>□具無障礙環境
□____待改善</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4.平面/網路媒體報導
5.電視媒體採訪報導
(各 1 分)</td><td>1.平面/網路媒體報導
2.電視媒體採訪報導
以上主題為雲林縣樂(失/憶)智據點相關報導</td><td>□*附件七:平面/網路媒體報導截圖
□*附件八:電視媒體採訪報導截圖</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">總分</td><td></td><td></td></tr>
</table>

承辦人：　　單位主管：　　單位首長：

衛生局承辦人：　　衛生局長照科長：

附件 2

111 年度雲林縣失智照護服務計畫分項計畫一-失智社區服務據點督導考核表

基本資料

單位名稱	_____失智社區服務據點	申請人數：	
開辦日期	111 年　　月　　日	□延續型　　□新增型	

項次	督考項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	委員評核	委員建議
A 服務對象管理及權益保障(5 項)70 分						
A1	服務對象管理	1. 服務對象符合計畫規範之條件。 2. 服務對象服務情形及出席狀況。 3. 每日課程應留存紀錄。 4. 協助個案轉介相關資源。	文件檢閱/現場訪談 1. 每日簽到表。 2. 每日活動紀錄表(參考手冊 P39，照片應包含所有出席個案) 2. 個案基本資料。 3. 個案確診資料(診斷書、CDR 量表或身障證明)。 4. 關懷訪視因故未出席個案(含電聯)備有紀錄。 5. 轉介紀錄單(協助轉介至共照中心確診或連結相關資源，另 CDR2 分以上者，應鼓勵及協助轉介使用長期照顧服務)。	□20 分:完全符合。 □15 分:符合 4 項。 □10 分:符合 3 項。 □5 分:符合 2 項。 □0 分: 符合 1 項。或完全不符合。		

項次	督考項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	委員評核	委員建議
A2	意外或緊急事件處理情形	1.訂有常見意外或緊急事件預防、處理辦法及流程。 2.工作人員熟悉處理流程，並留下紀錄。 3.對發生之事件確實檢討、分析,及有具體改善措施與追蹤紀錄。	文件檢閱/現場訪談 1.檢閱「緊急及意外事件處理辦法及流程」。 2.前項應張貼於據點明顯處。 3.檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 4.與工作人員訪談發生事件時之處理方式。 5.與負責人員訪談是否針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。	□10 分:完全符合。 □7 分:符合 4 項。 □5 分:符合 3 項。 □2 分:符合 2 項。 □0 分:符合 1 項或完全不符合。		
A3	感染管制機制	1.服務對象及工作人員體溫每日至少測量 1 次,且有完整紀錄。 2.呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件應訂有作業流程及通報辦法且依規定按時通報。 3.配置洗手設施及實施手部衛生作業，並依規定配戴口罩。 4.制定感染管制措施並確實執行及依據疾病管制署公告隨時更新。	文件檢閱/現場訪談/實地察看 1.檢閱通報作業流程。 2.訪談工作人員是否熟悉。 3.檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少 1 次及有否異常。 4.洗手設施包含(乾)洗手液或酒精性消毒液且在效期內。 5.抽測工作人員是否會正確洗手。 6.應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。	□10 分:完全符合。 □8 分:符合 5 項。 □6 分:符合 4 項。 □4 分:符合 3 項。 □2 分:符合 2 項。 □0 分:符合 1 項或完全不符合。		

項次	督考項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	委員評核	委員建議
A4	課程規畫與執行-有辦理預防延緩課程	1.課程目標。 2.課程內容。 3.師資合適性。 4.辦理預防及延緩失能方案實施前後測評量。 5.落實預防及延緩失能方案品質監控機制。	文件檢閱/現場訪談 1.課程規劃適當，並有相關活動設計資料。 2.活動安排合宜，存留活動紀錄表。 3.活動空間需張貼課程表。 4.師資安排應符合其專業性。 5.預防及延緩課程檢閱前後測評量(Kihon checklist)，評估之前測應於開班日前七天起至開班日後十四天內完成，後測應於結束日前七天起至結束日後十四天內完成。 6. 預防及延緩失能方案應建立並落實服務管理與品質監控機制（如依據點服務長者類型選擇合適方案、開班管理、課程品質管理、緊急應變機制、評估前後測管理、對方案及指導員服務品質回饋機制）	□15分:完全符合。 □12分:符合5項。 □9分:符合4項。 □6分:符合3項。 □3分:符合2項。 □0分:符合1項或完全不符合。		
A5	系統登錄	1.每月10日前完成登打上月系統服務紀錄。	系統檢閱 資料來源：衛生福利部失智照護服務管理系統平臺資料。	□10分:完全符合。 □5分:部份符合。 □0分:完全不符合。		

項次	督考項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	委員評核	委員建議
A6	據點人員資格	1. 辦理失智據點服務項目之據點服務人員，需符合下列資格之一： (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。	文件檢閱 據點服務人員需於到職6個月內完成失智症照顧服務20小時訓練課程	□5分:完全符合。 □0分:不符合。		

項次	督考項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	委員評核	委員建議
B 使用者端意見與管理(2 項)10 分						
B1	反應管道機制	1. 建立反應管道機制並公告。	文件檢閱/現場訪談 1. 檢閱單位訂定反應管道機制相關規定及其公告的方式。 2. 檢閱反應案件相關處理紀錄。	□5 分:完全符合。 □3 分:符合 1 項。 □0 分:完全不符合。		
B2	使用者回饋處理機制	建立意見回饋交流機制並及時回應需求。	文件檢閱/現場訪談 1. 檢視服務使用者/家屬滿意度。 2. 現場訪談工作人員滿意度調查意見後續處理情形。	□5 分:完全符合。 □3 分:符合 1 項。 □0 分:完全不符合。		

項次	督考項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	委員評核	委員建議
C、安全環境設備(1 項)15 分						
C1	公共空間規畫情形	1. 公共空間有良好採光及照明設備，且通風佳，無異味。 2. 樓梯間、走道及緊急出入口等保持暢通無阻礙物，並有明顯標示，利於長者辨識。 3. 招牌是否置放於明顯處所。 4. 服務時間及內容是否讓民眾清楚明確瞭解。 5. 出入動線是否方便。 6. 活動空間為獨立空間，且不得設置於醫療院所或長期照顧機構內。	實地察看 1. 察看據點公共空間採光及照明設備是否合宜。 2. 現場察看樓梯間、走道、出入口等保持暢通及標示情形。 3. 招牌置於明顯處且完整固定。 4. 有明顯公告服務時間及週課表於外側明顯處且字體大小長者易辨識。 5. 動線方便無障礙。 6. 使用獨立上課空間，且不得設置於醫療院所或長期照顧機構內。。	□15 分:完全符合。 □12 分:符合 5 項。 □9 分:符合 4 項。 □6 分:符合 3 項。 □3 分:符合 2 項。 □0 分:符合 1 項或完全不符合。		

項次	督考項目	基準說明	評分標準	評核方式/操作說明	委員評核	委員建議
D. 宣傳(1 項)5 分						
D1	宣傳	1.建置失智據點社群粉絲專頁	文件檢閱 1.包含失智症介紹及失智症相關宣導素材。 2.失智症照護資源及聯絡洽詢方式。 3.課程表及課程活動分享。 4.檢視點閱率及內容應每週更新。	□5 分：完全符合。 □3 分：部分符合。 □0 分：不符合。		

考核日期	111 年　　月　　日	(A+B+C+D)合計(分)	_____分
據點陪同查核人員(簽章)		督考委員簽章	
		衛生局人員簽章	

附件 3

雲林縣衛生局失智照護服務計畫抽查紀錄表(據點)

單位名稱：_____失智社區服務據點

訪查日期：111 年　月　日　上午/下午　　時　　分

訪視面向	核心項目	關鍵檢核指標	訪視內容	後續追蹤事項
一、安全環境及設備	(一)空間規劃	獨立活動空間	使用獨立上課空間，且不得設置於醫療院所或長期照顧機構內。	□無 □需追蹤事項：
	(二)掛牌	招牌是否放置於明顯處所	招牌置於明顯處且完整固定。	□無 □需追蹤事項：
	(三)服務時間公告	服務時間是否讓民眾清楚明確了解	有明顯公告服務時間及週課表於外側明顯處且字體大小長者易辨識。	□無 □需追蹤事項：
	(四)環境	據點空間乾淨且應有良好採光	查看據點空間是否有雜物堆積、採光及照明設備是否合宜。	□無 □需追蹤事項：
	(五)無障礙空間	動線是否方便，空間應保持暢通無阻礙物	現場察看樓梯間、走道、出入口等保持暢通，動線是否方便無障礙，並有明顯標示利於長者辨識。	□無 □需追蹤事項：
	(六)財產保管	財產妥為保管使用	財產逐一編號黏訂標籤，並於明顯適當位置標示「衛生福利部長照基金獎助設置」或「衛生福利部長照基金補助」經費來源等字樣及長期照顧服務標章，且依規定編製「財產增加單」。	□無 □需追蹤事項：
二、服務對象管理及權益保障	(一)基本服務內容	服務對象符合計畫規範之條件	檢視個案確診資料(診斷書、CDR量表或身障證明）。	□無 □需追蹤事項：
		服務對象服務情形及出席狀況。	檢視每日簽到表是否為實際出席個案及出席人數是否符合規定並配合實名制相關措施。	□無 □需追蹤事項：
		辦理共餐服務	檢視共餐服務紀錄。	□無 □需追蹤事項：
		每日課程應留存紀錄	檢視近兩個月份紀錄表。	□無 □需追蹤事項：
		辦理預防及延緩失能服務	檢視辦理預防及延緩失能服務課程紀錄及前後測資料。	□無 □需追蹤事項：

訪視面向	核心項目	關鍵檢核指標	訪視內容	後續追蹤事項
	(二)服務宣導情形	建置失智據點社群粉絲專頁	檢視是否每週更新。	□無 □需追蹤事項：
	(三)個案轉介機制	協助個案轉介相關資源	檢視轉介紀錄單(協助轉介至共照中心確診或連結相關資源，另CDR2分以上者，應鼓勵及協助轉介使用長期照顧服務）。	□無 □需追蹤事項：
	(四)意外緊急事件處理	訂有常見意外或緊急事件預防、處理辦法及流程，並張貼於明顯處	查看緊急及意外事件處理辦法及流程是否張貼於明顯處。	□無 □需追蹤事項：
	(五)感染管制機制	1. 每日至少測量1次體溫 2. 配置洗手設施及實施手部衛生作業，並依規定配戴口罩	1. 檢閱服務對象、工作人員、訪客體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少1次及有否異常。 2. 檢視洗手設施包含(乾)洗手液或酒精性消毒液且在效期內、是否配戴口罩或保持社交距離。 3. 人員進出落實實名制。	□無 □需追蹤事項：
上次追蹤事項辦理情形			□均已改善 □尚待持續追蹤事項：	
輔導事項紀錄			□行政文書、核銷作業輔導 □據點服務問題處理 □特殊個案轉介處理 □資源連結 □縣(市)政府業務建議 □相關資訊提供 □據點開發與評估 □其他	
檢核結果			□通過 □尚需複檢	

□上列時地，除經受訪問人同意交付相關物品外，並無受滋擾勒索，亦無發生財物短少及其他損害不法情事。 □上查核表經訪問人親閱、聽明認為無訛後，始簽名蓋章具結。	單位受查核人員	

查核人員	主辦人	稽核監管人	科長