

# 雲林縣衛生局113年度失智照護服務計畫-分項計畫一： 失智共同照護中心服務品質控管及輔導計畫

## 壹、依據

- 一、衛生福利部113年度「失智照護服務計畫」辦理。
- 二、衛生福利部113年度地方衛生機關業務考評作業手冊。

## 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，爰訂定本服務品質控管及輔導計畫。

## 肆、目的

- 一、客觀衡量以展現整體服務績效。
- 二、提升共同照護中心服務品質。

## 伍、期程

113年1月1日至113年12月31日。

## 陸、指標說明

- 一、共同照護中心：經費執行情形20分，個案管理55分，宣傳10分，其他15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(附件一至十二)依序排列，並於左側裝訂，於114年1月10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113年7月至113年11月期間聘請委員進行督導考核，以確保服務品質，上述期間之成績將列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，不合格者擇日再複查，函文限期改善(表單如附件3)。

## 三、工作進度報告：(簡報)

共照中心應於每季召開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.輔導據點執行情形。

## 捌、輔導機制

- 一、本局依據衛生福利部113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；各共照中心年中應依據督導考核表備妥資料，由本局聘請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10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)總分達85分以上者:特優；(2)總分為85分至75分者:優等；(3)總分為75分至60分者:通過；(4)60分以下者:待輔導。各單位之成績將於114年第二季公告於本局網頁，考評結果將做為 114年度是否續約及各單位經費調整之依據。
- 二、113年度核定之共照中心若因故114年未持續運作，應於契約終止之日起三十日內，對其服務個案予以適當轉介至其他共照中心繼續接受服務，並將全部個案之相關紀錄移交本局；無法轉介或安置者，由本局協助轉介，共照中心應予配合；不予配合者，由本局強制實施之，共照中心不得提出任何異議或要求賠償或補償。

# 113年度失智共同照護中心考評指標報表

執行單位：\_\_\_\_\_

(114.01.10 繳回)

考評項目	考評依據	評分標準	辦理情形 (執行單位填寫)	執行單位自評	衛生局 評分												
(一) 經費執行 情形 (20分)	1. 共照中心經費執行率。(10分)	【當年度實際執行經費/當年度補助經費】*100% <table border="1"> <tr><th>經費執行率</th><th>分數</th></tr> <tr><td>≥90%</td><td>10</td></tr> <tr><td>85%≤○&lt;90%</td><td>8</td></tr> <tr><td>80%≤○&lt;85%</td><td>6</td></tr> <tr><td>75%≤○&lt;80%</td><td>5</td></tr> <tr><td>&lt;75%</td><td>0</td></tr> </table>	經費執行率	分數	≥90%	10	85%≤○<90%	8	80%≤○<85%	6	75%≤○<80%	5	<75%	0	1. 核定經費： _____元 2. 執行經費： _____元 3. 經費執行率： _____%		
	經費執行率	分數															
	≥90%	10															
85%≤○<90%	8																
80%≤○<85%	6																
75%≤○<80%	5																
<75%	0																
1. 依契約書規範按月將原始憑證送達衛生局核銷。(6分) <small>*單次逾期≥15日加計1次，逾期≥30日加計2次，依此類推</small>	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"> <tr><th>時效性</th><th>分數</th></tr> <tr><td>皆於期限內送達</td><td>6</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>	時效性	分數	皆於期限內送達	6	1-2次逾期送達	3	≥3次逾時送達	0	<input type="checkbox"/> 未逾時 <input type="checkbox"/> 逾時____次							
時效性	分數																
皆於期限內送達	6																
1-2次逾期送達	3																
≥3次逾時送達	0																
2. 核銷資料審核之退件次數(全年度)。(4分) <small>*含原始憑證、收支出明細、核銷清單、領據等核銷時應檢附資料</small>	核銷資料審核之退件次數 <table border="1"> <tr><th>退件次數</th><th>分數</th></tr> <tr><td>≤2次</td><td>4</td></tr> <tr><td>3-4次</td><td>2</td></tr> <tr><td>≥5次</td><td>0</td></tr> </table>	退件次數	分數	≤2次	4	3-4次	2	≥5次	0	退件次數：____次							
退件次數	分數																
≤2次	4																
3-4次	2																
≥5次	0																
(二) 個案管理 (55分)	1. 共照中心收案確診人數(10分) <small>*依系統產出數據為依據，且須上傳確診之相關文件(若上傳 CDR 量表，醫師須註明診斷名稱並蓋醫師章)，未上傳者不列入確診人數計算 *1. 失智個案數係指以下 (1)「照顧管理資訊系統」：自該系統建置以來，接受長照需求評估之個案中，有失智症或失智症疾病史之個案。 (2)「失智照護服務管理系統」：自該系統建置以來，於失智共照及失智據點收案之失智確診個案。 (3)「全國身心障礙福利資訊整合平台」：領取失智身障證明之個案數(包含對應舊制代碼 10 失智症者，及 13 多重障礙者並合併失智症；對應新制之 ICD 診斷)。 2. 各縣市失智症人口推估</small>	1. 【113年失智診斷就醫數中接受共照中心個管服務數/113年醫院失智症診斷就醫數】*100%(3分) <table border="1"> <tr><th>達成率</th><th>分數</th></tr> <tr><td>≥40%</td><td>3</td></tr> <tr><td>30%≤○&lt;35%</td><td>2</td></tr> <tr><td>&lt;30%</td><td>1</td></tr> </table>	達成率	分數	≥40%	3	30%≤○<35%	2	<30%	1	1. 113年失智症診斷就醫數：____人 2. 113年失智診斷就醫數中接受共照中心個管服務數：____人 3. 達成率：____%						
	達成率	分數															
	≥40%	3															
30%≤○<35%	2																
<30%	1																
	2. 【共照中心接受個管服務且完成確診之個案人數/共照中心計畫書編列收案人數】*100%(7分) <table border="1"> <tr><th>達成率</th><th>分數</th></tr> <tr><td>≥125%</td><td>7</td></tr> <tr><td>115%≤○&lt;125%</td><td>6</td></tr> <tr><td>100%≤○&lt;115%</td><td>5</td></tr> <tr><td>&lt;100%</td><td>0</td></tr> </table>	達成率	分數	≥125%	7	115%≤○<125%	6	100%≤○<115%	5	<100%	0	1. 共照中心計畫書編列收案人數：____人 2. 接受個管且確診個案人數：____人 3. 達成率：____%					
達成率	分數																
≥125%	7																
115%≤○<125%	6																
100%≤○<115%	5																
<100%	0																
2. 諮詢紀錄品質(6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-失智者及照顧者之照護諮詢原則與技巧』內容辦理，經查發現明顯品質不佳者，每個案酌扣 1 分。	<input type="checkbox"/> 符合規定 <input type="checkbox"/> 諮詢紀錄品質待改善人數：____人															
3. 個案及家屬滿意度調查表(2分)	1. 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。 2. 將滿意度結果結果分析處置與策進。(資料不齊全扣 1 分)	<input type="checkbox"/> 符合規定 <input type="checkbox"/> 資料不齊 <small>*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</small>															

考評項目	考評依據	評分標準	辦理情形 (執行單位填寫)	執行單位自評	衛生局 評分																
	4. 完成系統服務資料登錄(6分)	每月 10 日前完成上月服務資料登錄。 *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	<input type="checkbox"/> 符合規定 <input type="checkbox"/> 逾時登打週數： ___週																		
	5. 目標轉介達成率(9分)	1. 訂有明確醫療機構內收案/轉介機制及流程(0.5分)。 2. 轉介失智據點、巷弄長照站及文化健康站機制(0.5分)。 3. 達年度目標轉介數達成率(8分) 註:分母為 113 年新收確診個案數*50%為目標、分子含轉介所有據點及長照中心人數 <table border="1" data-bbox="571 667 997 985"> <thead> <tr> <th>目標達成率</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥100%</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>90%≤○&lt;100%</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>80%≤○&lt;90%</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>70%≤○&lt;80%</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>60%≤○&lt;70%</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>50%≤○&lt;60%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>&lt;50%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	目標達成率	分數	≥100%	8	90%≤○<100%	7	80%≤○<90%	6	70%≤○<80%	5	60%≤○<70%	4	50%≤○<60%	3	<50%	0	<input type="checkbox"/> 符合規定 <input type="checkbox"/> 資料不齊 1. 113 年新收確診個案數 50%:___人 2. 113 年實際轉介數:___人 3. 達成率:___% <input type="checkbox"/> 附件一:系統轉介個案數之截圖		
目標達成率	分數																				
≥100%	8																				
90%≤○<100%	7																				
80%≤○<90%	6																				
70%≤○<80%	5																				
60%≤○<70%	4																				
50%≤○<60%	3																				
<50%	0																				
	6. 轉介至照管中心接受評估且符合第 2-8 級之個案數(6分)	1. 【113 年共照中心新案且為確診失智症者轉介至照管中心人數/113 年共照中心新案且為確診失智症者人數】*100%(3分) <table border="1" data-bbox="539 1205 965 1361"> <thead> <tr> <th>共照中心轉介率</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥50%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>35%≤○&lt;50%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>&lt;35 %</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> *轉介至任一縣市照管中心均可計。	共照中心轉介率	分數	≥50%	3	35%≤○<50%	2	<35 %	1	1. 113 年共照中心新案且為確診失智症者為:___人 2. 113 年共照中心轉介新確診個案至照管中心服務數:___人 3. 轉介率:___%										
共照中心轉介率	分數																				
≥50%	3																				
35%≤○<50%	2																				
<35 %	1																				
		2. 【113 年於經共照中心轉介之新案且為確診失智症者，至照管中心且有服務紀錄者人數/113 年於該共照中心新案且為確診失智症者轉介至照管中心】*100%(3分) <table border="1" data-bbox="539 1639 965 1796"> <thead> <tr> <th>共照中心轉介率</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥30%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>15%≤○≤30%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>&lt;15%</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> *服務紀錄需為進行長趙失能等級評估 2-8 級者，資料來源需為失智平台或照管平台。	共照中心轉介率	分數	≥30%	3	15%≤○≤30%	2	<15%	1	1. 113 年共照中心轉介新確診個案至照管中心服務數___人 2. 轉介新案為確診個案至照管中心且有 1 筆以上服務紀錄者___人 3. 轉介成功率:___% <input type="checkbox"/> 附件二:系統轉介記錄-轉介個案至照管中心服務之系統截圖										
共照中心轉介率	分數																				
≥30%	3																				
15%≤○≤30%	2																				
<15%	1																				

考評項目	考評依據	評分標準	辦理情形 (執行單位填寫)	執行單位自評	衛生局 評分																
	7. 中心轉介新確診個案接受失智據點服務數 (6分)	<p>1. 【113年共照中心新案且為確診失智症者轉介至失智據點(或巷弄長照站)人數/113年共照中心新案且為確診失智症者人數】*100% (3分)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>共照中心轉介率</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥50%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>35%≤○&lt;50%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>&lt;35%</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>*1. 共照中心轉介至失智據點，其轉介至任一縣市補助設置失智據點均可列計。 3. 共照中心如轉介至巷弄長照站、社區關懷據點或文健站等，如提供相關佐證資料，經本府確認歸入後納入計算。</p> <p>2. 【113年於經共照中心轉介之新案且為確診失智症者，至失智據點(或巷弄長照站)且有服務紀錄者人數/113年於該共照中心新案且為確診失智症者轉介至失智據點(或巷弄長照站)人數】*100%(3分)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>共照中心轉介率</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥30%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>15%≤○≤30%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>&lt;15%</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>*1. 轉介至失智據點之服務紀錄：於113年失智確診經共照中心轉介後，計算於任一失智據點至少具1筆上課紀錄者，並歸入計算。 2. 轉介至巷弄長照站、社區關懷據點或文健站等之服務紀錄：於113年失智確診經共照中心轉介至巷弄長照站、社區關懷據點或文健站後，如提供上課紀錄之佐證資料，經本府確認歸入後納入計算。</p>	共照中心轉介率	分數	≥50%	3	35%≤○<50%	2	<35%	1	共照中心轉介率	分數	≥30%	3	15%≤○≤30%	2	<15%	1	<p>1. 113年共照中心新案且為確診失智症者人數_____人</p> <p>2. 113年共照中心轉介新確診個案接受失智據點(或巷弄長照站)服務數_____人</p> <p>3. 轉介率：_____%</p> <p>1. 113年共照中心轉介新確診個案接受失智據點(或巷弄長照站)服務數：_____人</p> <p>2. 轉介新案為確診個案至失智據點(或巷弄長照站)且有1筆以上服務紀錄者：_____人</p> <p>3. 轉介成功率：_____%</p> <p><input type="checkbox"/>*附件三：系統轉介記錄-轉介個案至社區服務據點之系統截圖</p>		
共照中心轉介率	分數																				
≥50%	3																				
35%≤○<50%	2																				
<35%	1																				
共照中心轉介率	分數																				
≥30%	3																				
15%≤○≤30%	2																				
<15%	1																				
	8. 本局督導考核成績 (10分)	<p>1. 委員督導考核分數(10分)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>輔導查核分數</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥85分</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>80分≤○≤85分</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>75分≤○≤80分</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>&lt;75分</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	輔導查核分數	分數	≥85分	10	80分≤○≤85分	8	75分≤○≤80分	6	<75分	4	督導考核分數：_____分								
輔導查核分數	分數																				
≥85分	10																				
80分≤○≤85分	8																				
75分≤○≤80分	6																				
<75分	4																				
(四) 宣傳 (10分)	1. 建置失智症照護網頁 (5分)	需持續更新資訊，至少應包含(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，完成一項得2.5分。	<p>完成項目請勾選</p> <p><input type="checkbox"/>*附件四：(1)截圖</p> <p><input type="checkbox"/>*附件五：(2)截圖</p>																		
	2. 印製失智共照中心宣導單張或海報並連結多管道廣為宣傳 (5分)	張貼海報或放置單張於診間、診所、衛生所、公所、村里辦公室或其他相關單位(2分)，並於連結多管道(ex於診所、農會、公所、據點、郵局、官網、LINE、FB、公車站牌、燈箱、大型看板、電視牆)等露出(完成1項管道得1.5分，最多得3分)。	<p><input type="checkbox"/>*附件六：張貼海報照片各2張</p> <p><input type="checkbox"/>*附件七：多元管道露出照片各1張</p>																		

考評項目	考評依據	評分標準	辦理情形 (執行單位填寫)	執行單位自評	衛生局 評分								
(五) 其他 (15分)	1. 掛牌(1分)	招牌放置於明顯處。	<input type="checkbox"/> *附件八：佐證照片										
	2. 設置單一窗口(1分)	設置單一服務窗口及連絡電話。	單一窗口： 服務電話：										
	3. 妥善保存申請書 (1分)	依據長服法第 38 條規定妥善保存個案服務管理申請書 7 年。	<input type="checkbox"/> *附件九：佐證照片 *申請書單位自存備查										
	4. 建立友善就醫流程 (1分)	落實醫療機構內轉介失智個案之機制及流程	<input type="checkbox"/> *附件十：流程圖										
	5. 平面/網路媒體報導 6. 電視媒體採訪報導 (2分)	1. 平面/網路媒體報導(1分) 2. 電視媒體採訪報導(1分) 主題為雲林縣失智共同照護中心相關報導	<input type="checkbox"/> *附件十一：平面/網路媒體報導截圖 <input type="checkbox"/> *附件十二：電視媒體採訪報導截圖										
	7. 配合地方政府辦理失智症專業人員教育訓練及網絡聯繫會議 (4分)	配合地方政府規劃辦理失智共照專業人員基礎訓練、醫事專業人員基礎/進階訓練、照顧服務訓練且培訓人數達規定及網絡聯繫會議等，每辦理 1 場得 1 分，另培訓人數未達規定者每 1 場扣 0.5 分	第一場： <input type="checkbox"/> 專業 <input type="checkbox"/> 照顧人 第二場： <input type="checkbox"/> 專業 <input type="checkbox"/> 照顧人 第三場： <input type="checkbox"/> 專業 <input type="checkbox"/> 照顧人 召開聯繫會場次： _____次 <input type="checkbox"/> *附件十三：課程或聯繫會辦理成果										
	8. 每季至少至據點實地輔導 1 次-共 4 次 (5分) *據點 4 月開幕者，輔導 3 次以滿分計，一季內輔導 > 1 次以 1 次計算	據點實地輔導次數 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>次數</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4 次</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3 次</td> <td>2.5</td> </tr> <tr> <td>≤2 次</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	次數	分數	4 次	5	3 次	2.5	≤2 次	0	據點實際輔導次數： _____次 <input type="checkbox"/> *附件十四：實地輔導據點書面紀錄及照片等佐證資料		
	次數	分數											
4 次	5												
3 次	2.5												
≤2 次	0												
<b>總分</b>													

承辦人：

單位主管：

單位首長：

衛生局承辦人：

衛生局長照科長：

## 113 年度雲林縣失智照護服務計畫分項計畫一-失智共同照護中心督導考核表

## 基本資料

單位名稱			
開辦日期	113 年 1 月 1 日	<input type="checkbox"/> 延續型	<input type="checkbox"/> 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
<b>A、個案管理(4 項)50 分</b>						
A1	個案管理 案量 (15分)	1. 失智照顧服務平臺登錄案量。 2. 系統上應完成下列事項 A. 完成確診及登錄至系統。 B. 每月提供個案及照顧者關懷及照顧技巧諮詢服務、輔導轉介個案智失智據點接受服務、追蹤長照或醫療相關服務使用情形。 C. 當年度分別對個案及照顧者至少進行一次評估，並將評估結果登錄於系統。	文件/系統檢閱 1. 113年度收案量。 2. 112年度收案，延續個管至113年度個管量。 3. 含113年度有服務，但已結案個案。 個案基本資料、確診證明、個案及照顧者評估結果完整登錄系統(隨機抽5位檢閱)。 資料來源:衛生福利部失智照護服務管理系統平臺資料	<input type="checkbox"/> 15 分: 收案量達 125% <input type="checkbox"/> 10 分: 收案量達 115% 以上，未達 125% <input type="checkbox"/> 5 分: 收案量達 100% 以上，未達 115% <input type="checkbox"/> 0 分:100% 以下。		
A2	個案服務 管理申請 書及轉案 申請書 (5 分)	1. 為利個案及家屬了解失智個案管理服務內容，並尊重個案及家屬意願，申請共照中心之個案管理服務時，須簽屬個案服務管理申請書。	文件/系統檢閱 1. 檢視個管中個案之個案服務管理申請書，共照中心紙本備查。 2. 轉案申請書紙本備查，並 <u>上傳系統</u> 。	<input type="checkbox"/> 5 分:完全符合。 <input type="checkbox"/> 3 分:部分符合。 <input type="checkbox"/> 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
		2. 為尊重個案及家屬選擇所需的共照中心接受服務之意願，如個案欲轉不同共照中心，應簽屬轉案申請書，並 <u>上傳系統</u> 。	3. 服務併BPSD個案，且符合收案規定之評估量表資料供備查。			
A3	個案諮詢紀錄 (12分)	<p>1. 個管期間，至少每月提供個案及照顧者關懷及照顧技巧諮詢服務、輔導轉介個案智失智據點接受服務、追蹤長照或醫療相關服務使用情形。</p> <p><b>備註(6)按照失智嚴重度提供衛教諮詢</b></p> <p><b>1. 極輕度個案：對應之CDR=0.5</b>  (1) 臨床表現症狀為短期記憶力障礙、生活上因為認知功能減退，偶有出錯、重複行為、對事物逐漸失去興趣甚至憂鬱症、情緒不穩定而易怒等。偶有社交功能退化、妄想等症狀。  (2) 服務面向著重個案及照顧者瞭解失智症病程症狀、疾病復健及調適、照護技巧訓練；強調認知促進重要性、促進生活參與及社會參與並建立良好的生活習慣，以達到預防失能與延緩失智的目標。</p> <p><b>2. 輕度個案：對應之CDR=1</b>  (1) 臨床表現症狀為日常生活因認知功能退步而部分需人照顧、失智症精神與行為問題症狀。  (2) 服務面向著重個案及照顧者瞭解失智症病程症狀、學習照護技巧、預防意外、減少照顧者壓力，並鼓勵個案穩定參與社區認知促進活動、維持良好的生活習慣。</p>	<p>系統檢閱/現場訪談</p> <p>1. 依照諮詢紀錄架構撰寫諮詢紀錄，內容應包含(隨機抽5位檢閱):</p> <p>(1) 諮詢方式/日期/對象</p> <p>(2) 諮詢內容(參閱失智共同照護中心及社區服務據點參考手冊P5-7)，包含失智症介紹，就醫目的、資源轉介及個案處遇等，並描述個案目前狀況，可包含生理、心理、家庭支持、社交、經濟狀況等。</p> <p>(3) 依據失智症精神行為症狀(BPSD)評估個案是否有妄想、幻覺、攻擊、情感障礙相關問題，教導家屬處理技巧。</p> <p>(4) 評估個案用藥及用藥後反應，教導個案及照顧者用藥之正確觀念及安全性，協助照顧者了解藥物作用及副作用，並做成</p>	<p><input type="checkbox"/>12分:完全符合。</p> <p><input type="checkbox"/>10分:符合3項。</p> <p><input type="checkbox"/>5分:符合2項。</p> <p><input type="checkbox"/>0分:符合1項或完全不符合。</p>		

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
		<p>(3)提供照顧者支持、連結社會資源以減輕照顧壓力、維持失智者規律生活及穩定性就診、用藥安全重要性。</p> <p><b>3. 中度個案：對應之CDR=2</b></p> <p>(1) 臨床表現症狀為日常生活功能退化，致無法長時間單獨生活、定向感退化、出現妄想、遊走等異常行為。</p> <p>(2) 服務面向著重於照顧者支持、連結社會資源以減輕照顧壓力、維持失智者規律生活及穩定性就診、用藥安全重要性。</p> <p><b>4. 重度個案：對應之CDR=3</b></p> <p>(1)臨床表現多為大腦已無法再對四肢下指令，基本生活功能喪失皆需依靠他人協助、無法辨識家人、語言能力瓦解、長期臥床等症狀。</p> <p>(2)服務面向著重於照顧者心理支持、重度失智照顧技巧、失智緩和醫療、連結社會資源以減輕家屬照顧壓力。</p> <p>(3)安寧緩和照護可參閱「失智症安寧緩和醫療照護指引」。</p>	<p>紀錄，以追蹤用藥療效。</p> <p>(5)定期整理社會資源，評估失智個案是否符合申請資格，予以介紹，必要時協助轉介。包含申請中低收入戶、身障證明、防走失服務(指紋捺印、天倫卡或GPS定位、愛心手鍊…)、長照資源、非官方資源如功德會、基金會等。</p> <p>(6)按照失智嚴重度提供衛教諮，詳見左方備註。</p> <p>(7)後續追蹤及注意事項作為下次諮詢目的及注意事項</p> <p>2.自收案日算起，應至少每月一次諮詢紀錄。</p> <p>3.個管滿一年，於 113 年度結案之個案，至少諮詢 12 次。</p> <p>4.訪談個案管理師對於收案過程及個案處遇如何給予提供相關訊息。</p>			
A4	轉介相關資源及協助確診 (15 分)	<p>1.照管中心或各單位轉介單回覆情形。</p> <p>2.共照中心與據點個案相互轉介及安排確診情形。</p> <p>3.共照中心轉介個案申請長照服務或其他照護資源。</p>	<p>文件/系統檢閱 現場訪談</p> <p>1.檢視長照中心或各單位轉介單是否於 2 週內回覆。</p> <p>2.共照中心將個案轉至據點接受服務，或協助其他單位轉介之疑似</p>	<p><input type="checkbox"/>15 分:完全符合。</p> <p><input type="checkbox"/>10 分:符合 4 項。</p> <p><input type="checkbox"/>5 分: 符合 3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分: 符合 2 項或完全不符合。</p>		

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
		4.建立友善就醫確診流程。	<p>個案安排至共照中心確診，每月至少 5 名個案，並紙本備查。</p> <p>3.共照中心轉介個案申請長照服務或其他相關資源，每月至少 5 名個案，並紙本備查。</p> <p>4.建立失智友善就醫確診流程。</p> <p>5.訪談個案管理師對於個案的處置、轉介資源運用及盤點各項服務資源。</p>			
A5	使用者回饋處理機制(3分)	建立意見回饋交流機制並及時回應需求。	<p>文件檢閱/現場訪談</p> <p>1.服務使用者滿意度調查及結果分析處置與策進。</p> <p>2.現場訪談工作人員滿意度調查意見後續分析及策進作為。</p>	<p><input type="checkbox"/>3分:完全符合。</p> <p><input type="checkbox"/>1分:符合1項。</p> <p><input type="checkbox"/>0分:完全不符合</p>		

#### B、行政管理及宣傳(4項)30分

B1	個案管理師資格(10分)	<p>1.為促進共照中心平台運作，應規劃共照中心組織架構成員，其中辦理個案管理服務需配置個案管理師，個案管理師需符合下列資格之一：</p> <p>I. 師級以上醫事人員、社會工作師。</p> <p>II. 具6個月以上長照服務相關工作經驗者：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</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.個案管理師應於於到職後3個月內完成本計畫所定失智專業人員之個管師8小時基礎訓練課程，並於到職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。</p> <p>2.112年12月底任職於地方政府核定辦理共照中心之個案管理師，需於113年3月31日前完成失智專業人員之個管師8小時基礎訓</p>	<p><input type="checkbox"/>10分:完全符合。</p> <p><input type="checkbox"/>0分:不符合。</p>		
----	--------------	--	--	---	--	--

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
		會工作、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程畢業或具社會工作師應考資格。	<p>練課程，並於 113 年 6 月 30 日前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。</p> <p>3 檢閱相關訓練課程證書或證明。</p>			
B2	系統登錄(5分)	1.每月 10 日前完成登打上月系統服務紀錄及轉介情形。	<p>系統檢閱</p> <p>資料來源：衛生福利部失智照護服務管理系統平臺資料。</p>	<input type="checkbox"/> 5 分:完全符合。 <input type="checkbox"/> 3 分:部分符合。 <input type="checkbox"/> 0 分:完全不符合。		
B3	個人資料管理與保密(5分)	<p>1. 訂有個人資料管理辦法，確實執行服務使用者資料保密。</p> <p>2. 資訊資料系統管理應設有權限。</p>	<p>文件檢閱/現場訪談</p> <p>1. 檢視個人資料管理辦法，並依據長服法第 38 條規定妥善保存個案服務管理申請書 7 年。</p> <p>2. 檢視資訊資料系統是否設有權限管理。</p>	<input type="checkbox"/> 5 分:完全符合。 <input type="checkbox"/> 3 分:符合 1 項。 <input type="checkbox"/> 0 分:完全不符合。		
B4	人員管理(4分)	1. 訂有人員留任制度或獎勵措施	<p>文件檢閱/現場訪談</p> <p>有相關文件佐證資料</p>	<input type="checkbox"/> 4 分:完全符合。 <input type="checkbox"/> 2 分:部分符合。 <input type="checkbox"/> 0 分:完全不符合。		
B5	在職教育訓練(4分)	1. 訂有人員職前教育訓練/在職教育訓練規劃，並確實依訓練規劃進行教育訓練	<p>文件檢閱/現場訪談</p> <p>有相關文件佐證資料</p>	<input type="checkbox"/> 4 分:完全符合。 <input type="checkbox"/> 2 分:部分符合 <input type="checkbox"/> 0 分:完全不符合。		
B6	宣傳(2分)	<p>1. 建置失智症照護網頁</p> <p>2. 印製失智共照中心宣傳單張或海報並廣為宣傳</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1. 建置失智症照護網頁並持續更新資訊，至少應包含：(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。</p>	<input type="checkbox"/> 2 分:完全符合。 <input type="checkbox"/> 1 分:符合 1 項。 <input type="checkbox"/> 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
			2. 張貼海報或放置單張於診間、診所、衛生所、公所、村里辦公室或其他開放場所，並於辦理人才培訓及公共識能教育時發放。			

### C、配合地方政府行政作業(2項)20分

C1	辦理人才培訓 (10分)	<p>1. 辦理失智照護人才培訓，包括據點服務人員及其他醫事人員。</p> <p>(1)辦理專業人員課程分配：</p> <p>I. 專業基礎：若瑟、成大</p> <p>II. 專業進階：若瑟</p> <p>III. 共照專業人員：若瑟、北媽</p> <p>(2)辦理照服員培訓課程分配：</p> <p>I. 失智照顧服務訓練課程(20小時):成大、北媽、台大、雲基</p> <p>II. 失智服務人員基礎訓練課程(4小時):若瑟*2、北媽、雲基</p>	<p>資料/系統檢閱</p> <p>1. 培訓對象是否符合相關規範：</p> <p>(1)失智專業人員課程對象包：醫事、專業人員、個管師及失智據點人員。</p> <p>(2)失智照顧服務員課程(20H)對象：照顧服務員、失智據點人員。</p> <p>(3)失智服務人員基礎訓練課程(4小時)對象:據點之照顧服務員或服務人員。</p> <p>2. 辦理失智專業人員培訓課程 8 小時 1 場，培訓人員須達 50 人以上。</p> <p>3. 辦理失智照顧服務員培訓實體課程 20 小時 1 場，培訓人員須達 30 人以上。</p> <p>4. 辦理失智照顧服務員培訓實體課程 4 小時 1 場，培訓人員須達 50 人以上。</p>	<p><input type="checkbox"/>10 分:完全符合。</p> <p><input type="checkbox"/>7 分:符合 3 項。</p> <p><input type="checkbox"/>3 分: 符合 2 項。</p> <p><input type="checkbox"/>0 分: 符合 1 項或完全不符合。</p>		
----	-----------------	--	--	--	--	--

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
			5. 檢閱辦理課程相關課表及簽到表，課程當日活動資料內容，並上傳系統。			
C2	協助據點設立及提升服務量能及品質(10分)	<p>1. 輔導據點提供失智個案照護所需之專業諮詢及協助。</p> <p>2. 召開社區失智共同照護網絡輔導及聯繫會議。</p> <p>辦理聯繫會議分配： 若瑟、成大、北媽、台大</p>	<p>文件檢閱/現場訪談</p> <p>1. 訂定輔導據點計畫，並提報於計畫書內，輔導計畫應全年辦理，計畫內容應包含：</p> <p>(1) 如何協助據點開拓案源、安排服務課程、安排評估確診、資源連結、品質提升、環境改善、系統登錄、經費核銷，以及針對據點內服務人員教育訓練等。</p> <p>(2) 輔導人力安排。</p> <p>(3) 輔導期程規劃。</p> <p>(4) 輔導預定成效。</p> <p>2. 至少每季召開1次社區失智共同照護網絡輔導及聯繫會議，參與者應包括失智據點、專家學者及地方政府單位等。</p> <p>3. 訪談個案管理師輔導計畫內容。</p>	<p><input type="checkbox"/>10分:完全符合。</p> <p><input type="checkbox"/>5分:符合2項。</p> <p><input type="checkbox"/>0分:符合1項或完全不符合。</p>		

考核日期	113 年 月 日	(A+B+C)合計(分)	_____分
機構陪同查核人員(簽章)		督考委員簽章	
		衛生局人員簽章	

## 雲林縣衛生局失智照護服務計畫抽查紀錄表(共照中心)

單位名稱：\_\_\_\_\_失智共同照護中心

訪查日期：113 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、空間規劃及宣傳	(一)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。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(二)宣傳	張貼海報或放置單張於診間	檢視公共區域張貼海報及放置單張情形。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(三)建置網頁	建置失智共照中心網頁	檢視網頁是否持續更新。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(四)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」。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
二、服務品質與權益	(一)保管申請書	依據長服法第 38 條規定妥善保存管理申請書 7 年	檢視申請書放置位置，是否妥善保管。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(二)服務對象	服務人數與對象符合計畫規範	檢視個案管理人數、基本資料及確診資料(診斷書、CDR 量表或身障證明)。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(三)諮詢次數	自收案日算起，應至少每月一次諮詢紀錄	隨機檢視 5 位個案系統登打諮詢次數。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(四)諮詢品質	諮詢內容品質	隨機檢視 3-5 位個案系統登打諮詢內容品質。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(五)就醫流程	建立友善就醫確診流程	檢視流程並訪談個管師目前友善就醫確診流程執行情形。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
	(六)轉介	轉介個案智失智據點接受服務或使用相關資源	檢視轉介內容，需登錄系統。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 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	
三、配合地方政府行政作業	(一)人才培訓	失智症照顧服務 20 小時訓練：成大、北媽、台大、雲基	檢視課程表、簽到單並上傳系統，至少 30 人。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：	
		失智服務人員基礎訓練課程(4 小時):若瑟*2、北媽、雲基	檢視課程表、簽到單並上傳系統，至少 50 人。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：	
		專業 8 小時： 1. 專業基礎：若瑟、成大 2. 專業進階：若瑟 3. 共照中心專業員：若瑟、北媽	檢視課程表、簽到單並上傳系統，至少 50 人。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：	
	(二)輔導據點	每季至少實地至據點輔導 1 次	檢視輔導計畫、輔導紀錄。 (如何協助據點開拓案源、安排服務課程、安排評估確診、資源連結、品質提升、環境改善、系統登錄、經費核銷，以及針對據點內服務人員教育訓練等)	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：	
		每季至少召開 1 次共照聯繫會 辦理聯繫會議分配： 若瑟、成大、北媽、台大	檢視會議議程表及會議簽到、紀錄。	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：	
上次追蹤事項辦理情形			<input type="checkbox"/> 均已改善 <input type="checkbox"/> 尚待持續追蹤事項：		
輔導事項紀錄			<input type="checkbox"/> 行政文書、核銷作業輔導 <input type="checkbox"/> 服務問題處理 <input type="checkbox"/> 特殊個案轉介處理 <input type="checkbox"/> 資源連結 <input type="checkbox"/> 縣(市)政府業務建議 <input type="checkbox"/> 相關資訊提供 <input type="checkbox"/> 個案開發與評估 <input type="checkbox"/> 其他		
檢核結果			<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 尚需複檢		
<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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		督導	主辦人		科長