

臺東縣 113 年度「失智照護服務計畫」

輔導暨考評作業指標

一、依據

依據衛生福利部年度地方衛生機關業務考評作業手冊及衛生福利部「失智照護服務計畫」申請作業須知辦理。

二、目的

為維護本縣「失智照護服務計畫」特約單位整體績效及服務品質，將有限的資源依中央失智照護策略發揮最大效益，爰訂本品質管控及輔導計畫，制訂輔導考評指標，以利掌控特約單位執行本計畫推動之成效，其內容包含失智據點、失智共照之實地訪查、輔導機制、跨專業團隊聯繫會議、共照與據點相互轉介機制、核銷機制、記點原則及退場機制。

三、受評時間

113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日止。

(113 年新增型單位為核定日起至 113 年 12 月 31 日止。)

四、受評對象

本縣失智照護服務計畫特約單位(含失智共照中心、失智社區服務據點)。

五、品質控管機制

(一) 實地訪查：(詳見附件失智共照、失智據點實地訪查表)

1. 依業務推動所需，配合不預告實地訪查，並針對訪視意見彙整後，請特約單位 5 日(工作日)內回覆並限期改善。
2. 每半年或不定期抽查執行單位計畫推動情形：如服務量能、品質及執行方式等。

(二) 輔導機制：(詳見附件失智共照、失智據點實地輔導考評表)

1. 針對失智照護服務計畫特約單位，聘請產、官、學界相關領域之專家學者進行每年一次輔導考核，以提升縣內失智照護服務之品質。
2. 針對 113 年 4 月及 10 月期間進行之輔導訪查，其預定進度落後及缺失，以正式函送單位要求改善並以正式函覆本局。
3. 除要求改善外，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。
4. 統籌每半年召開 1 次社區失智共同照護網絡聯繫會議。

六、考評指標說明

(一) 失智共照中心輔導考評配分比：個案管理 60%，行政管理

30%，創意加值 10%。

- (二) 失智社區服務據點輔導考評配分比：行政管理 30%，服務執行與量能 35%，安全空間/環境設備運用 20%，活動規劃與招募 10%，創新服務及多元宣導 5%。

- (三) 輔導考評成績各級距說明：

分數	評核結果	辦理方式	續約依據
90 分以上	特優	於期限內提出改善措施並於年度聯繫會議暨成果發表會中給予表揚。	於期限內依據委員意見提出改善措施並積極改善之單位，次年度予以續約。
75-89 分	合格	於期限內提出改善措施。	
60-74 分	待改善	給予申覆 1 次並請單位於期限內提出改善措施。	
59 分以下	不合格	啟動退場機制。	次年度不予續約。
備註：			
一、輔導考評成績 60 以上之單位且限期內提出改善措施並積極改善之單位，次年度予以續約。			
二、輔導考評成績 59 分以下之單位，評核結果為不合格，啟動退場機制。次年度不予續約。			
三、輔導考評成績 60 以上之單位，若未能於期限內提出改善措施，列入次年度續約本計畫之審查依據。			

六、記點原則：

依據契約書第二十九條，未依規定辦理將予以記點，記點說明如下：

(一)應於每月即時登錄系統平台資料，經查未如實登打系統相關資料記 1 點。

(二)應於每月 10 日前，按月將原始憑證依預算科目分類順序裝，進行審核及核銷，每次逾期記 1 點。

(三)本局進行查核，經通知限期內改善，逾期未改善者，將予以記 1 點。

(四)據點辦理預防及延緩失能模組課程，需完成以下規定：

1. 完成衛福部規定之評估量表。
2. 學員上課需達 5 人以上且 12 週課程每人平均出席率達 85%。
3. 未完成上述者，該期不予補助。

(五)上述累計 5 點應繳交契約經費總額百分之三之違約金；累計 6 點應繳交契約經費總額百分之四之違約金，以此類推。

七、退場機制：

(一)依據契約書第二十二條、契約之終止、第一項(九)：最近一次輔導考評或輔導據點之單位，輔導結果不合格者，經甲方

通知限期改善，屆期未改善。

- (二)依據契約書第二十二條、契約之終止、第一項(十)：違反前條第一款各目之規定受違約記點，自第一次違約記點之日起算一年內累計達 8 點或連續三年每年都有違約記點紀錄。

臺東縣長期照顧管理中心 失智照護服務計畫共照中心訪查表

日期	113 年 月 日
訪查者	
訪查單位	_____失智共同照護中心
訪查內容	
1. 服務對象符合計畫規範之條件。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
2. 個案資料建檔、紀錄完整，並定期更新。	<input type="checkbox"/> 個案服務管理申請書 <input type="checkbox"/> 轉案申請書 <input type="checkbox"/> 滿意度調查 <input type="checkbox"/> 個案前後測評估量表(一年兩次) <input type="checkbox"/> 個案確診相關診斷證明資料 <input type="checkbox"/> 據點輔導訪視紀錄表 <input type="checkbox"/> 個案諮詢紀錄 <input type="checkbox"/> 長照中心轉介單須於 2 周內回覆
3. 共照個案管理師符合 113 年度進用人力資格。	<input type="checkbox"/> 完成失智專業人員個管師 8 小時基礎訓練課程。 <input type="checkbox"/> 完成失智專業人員 8 小時基礎訓練課程。 <input type="checkbox"/> 完成失智專業人員 8 小時進階訓練課程。
4. 共照個管師收案相關規範	總收案量：_____案 113 年新案量：_____案 每月維持 <u>服務中</u> 案量達_____案。
5. 轉介服務	113 年度收案個案轉介： (1)長照服務人數_____人 (2)失智據點人數_____人 (3)巷弄長照站人數_____人 (4)文化健康站人數_____人
6. 登錄共照系統平台	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合(僅登錄 60 天)

	<input type="checkbox"/> 建議改善_____
7. 訂定與失智據點相互轉介機制。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
8. 訂定醫療機構內轉介失智個案之機制及流程，(並註明工作天數)。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
9. 訂定退場機制：含個案轉介及安置流程。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
10. 個案服務滿意度調查：每月諮詢抽案訪問照顧者服務滿意度(抽案率達當月收案人數 3 成以上)，並進行分析。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
11. 上次追蹤事項辦理情形。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
12. 備註：	
13. 共照個管師簽名：_____	

訪查者：

督導：

科長

臺東縣長期照顧管理中心 失智照護服務計畫據點訪查表

日期	113 年 月 日	
區域		
訪查單位	_____失智社區服務據點	
訪查者		
訪查內容		
一、空間設置：		
1. 入口有明顯指引並設有告示牌。	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 建議改善：_____
2. 進出動線方便，廁所有無障礙設施。	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 建議改善：_____
3. 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。	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 建議改善：_____
4. 活動空間張貼當日課程表。	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 建議改善：_____
5. 空間大小適宜且簡潔舒適、光線充足、通風、無反光、有穩固桌椅。	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 建議改善：_____
6. 活動空間能有區隔，使課程進行時不受干擾。	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 建議改善：_____
7. 訂定感染管制辦法(如流感疫情、發生群聚感染等)，備有感控防疫設備(如洗手設備、口罩、酒精及測量體溫機制)。	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 建議改善：_____
8. 滅火器設置相關規範。	<input type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 建議改善：_____

二、基礎行政管理面：	
1. 據點服務人員符合 113 年度進用人力資格。 2. 據點服務人員完成失智症照顧服務 20 小時訓練課程。	<input type="checkbox"/> 符合 完成時間：_____。 預計完成時間：_____。
3. 建立緊急事件流程處理 SOP。(檢閱相關流程圖)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
4. 服務對象符合計畫規範之條件。(檢視個案基本資料)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
5. 登錄系統平台，並按月回傳報表。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
6. 關懷訪視個案(含電聯)備有記錄。(檢視個案紀錄表)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
7. 個案意見反應管道明確備有紀錄。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
8. 個案資料建檔、紀錄完整，定期更新(含收案、結案、藥物使用)。 <input type="checkbox"/> 完成個案及家屬服務滿意度調查，並進行分析。 <input type="checkbox"/> 個案前後測評估量表，半年評估一次(IADL、ADL、SPMSQ)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____
9. 訂定退場機制：含個案轉介及安置流程。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____

三、服務執行面	
1. 服務總目標數：_____人。	
2. 服務總個案數：（確診____人、結案____人）	
3. 活動規劃與執行（檢視活動計畫總表） <input type="checkbox"/> 活動內容設計 <input type="checkbox"/> 講師資料 <input type="checkbox"/> 活動週期、課程、時間依課表執行。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____ _____
4. 認知促進模組 <input type="checkbox"/> 每期平均人數至少 5 人。 <input type="checkbox"/> 資訊平台資料建置與登錄。 <input type="checkbox"/> 個案前後測評估量表	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 建議改善：_____ _____
5. 轉介疑似個案就醫安排數_____人（檢視轉介單）	
6. 前次追蹤事項辦理情形：	
四、備註：	
五、據點負責人(服務人員)簽名：_____	

訪查者：

督導：

科長：

113 年度臺東縣失智照護服務計畫分項計畫一-失智共同照護中心輔導考評表

基本資料

113 年 月

單位名稱			
系統編號		開辦日期	<input checked="" type="checkbox"/> 延續型 <input type="checkbox"/> 新增型
地 址			

關鍵績效指標	評估標準	目標值 ^註
失智個案確診率	【113 年確診數/113 年實際接受個管服務之個案數】 ×100%	100%
共照中心個管個案數	配合衛生局年度計畫	依契約書
共照中心轉介失智據點/社區關懷據點/文健站/照管中心個案數	轉介確診失智個案至文健站、失智據點或照管中心	50 人
經費執行率	執行經費數/核定經費數 x100%	100%
說明：總分 100 分 配分：A.個案管理(60%)；B. 行政管理(30%)；C. 創意加值(10%)		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
A. 個案管理 (60%)	A-1. 個案管理案量	A-1-1. 個案資料建檔	文件檢閱 A-1-1-1. 個案資料建檔、紀錄完整，並定期更新。 個案資料包括： <input type="checkbox"/> 2分：個案基本資料。 <input type="checkbox"/> 2分：滿意度調查。 <input type="checkbox"/> 2分：個管及轉案申請書。 <input type="checkbox"/> 2分：前後測評估量表。 <input type="checkbox"/> 2分：診斷證明（確診、BPSD）。 <input type="checkbox"/> 2分：轉介單（含失智據點/社區關懷據點/文健站/照管中心）。	檢閱相關書面及系統資料。 系統資料來源：衛生福利部失智照護服務管理系統平臺資料。	12		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議										
	A-2. 112 年度服務績效達成率	A-2-1. 服務人數達 70%(失智系統且有 1 筆以上服務紀錄人數)。	A-2-1-1. 【112 年收案量人數/依據自訂定之目標人數】*100%。 <table border="1" data-bbox="810 402 1196 651"> <tr> <td colspan="2">服務績效達成率：</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 8 分</td> <td>86% ≤ ○ ≤ 100%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 4 分</td> <td>70% ≤ ○ ≤ 85%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2 分</td> <td>60% ≤ ○ ≤ 84%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 0 分</td> <td>< 60%</td> </tr> </table>	服務績效達成率：		<input type="checkbox"/> 8 分	86% ≤ ○ ≤ 100%	<input type="checkbox"/> 4 分	70% ≤ ○ ≤ 85%	<input type="checkbox"/> 2 分	60% ≤ ○ ≤ 84%	<input type="checkbox"/> 0 分	< 60%		8		
服務績效達成率：																	
<input type="checkbox"/> 8 分	86% ≤ ○ ≤ 100%																
<input type="checkbox"/> 4 分	70% ≤ ○ ≤ 85%																
<input type="checkbox"/> 2 分	60% ≤ ○ ≤ 84%																
<input type="checkbox"/> 0 分	< 60%																
	A-3. 個案諮詢紀錄	A-3-1. 每月提供諮詢服務，項目包含：提供個案及照顧者關懷、照顧技巧諮詢服務、追蹤長照或醫療相關服務使用情形，及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。	系統檢閱 現場訪談(隨機抽 5 位檢閱) A-3-1-1. 諮詢內容以健康管理為主，包含 3 大面向： 醫療照護： <input type="checkbox"/> 1 分：醫療協助。 <input type="checkbox"/> 1 分：疾病及健康問題諮詢。 <input type="checkbox"/> 1 分：病程變化照顧技巧指導。 <input type="checkbox"/> 1 分：心理支持。 資源連結：	檢視諮詢紀錄內容	12												

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
			<input type="checkbox"/> 1分：轉介長照相關服務。 <input type="checkbox"/> 1分：銜接失智據點服務。 <input type="checkbox"/> 1分：提供社會參與協助或申請社會福利指導。 <input type="checkbox"/> 1分：提供防走失資源。 生活理財： <input type="checkbox"/> 1分：提供就業服務資訊。 <input type="checkbox"/> 1分：提供法律諮詢。 <input type="checkbox"/> 1分：財產信託及財務安全指導。 <input type="checkbox"/> 1分：提供安全駕駛決策輔助諮詢。				
	A-4. 轉介資源連結	A-4-1. 長照中心或各單位轉介單回覆情形。 A-4-2. 訂定與失智據點相互轉介流程。	文件、系統檢閱 現場訪談 A-4-1-1. 檢視照管中心或各單位	檢視轉介流程及相關機制	25		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議										
		A-4-3. 訂定醫院內轉介失智個案之機制及流程。	<table border="1" data-bbox="808 276 1191 528"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="808 276 1191 323">轉介回覆工作天數：</td> </tr> <tr> <td data-bbox="808 323 936 371"><input type="checkbox"/>5分</td> <td data-bbox="936 323 1191 371">1天\leq○\leq3天</td> </tr> <tr> <td data-bbox="808 371 936 419"><input type="checkbox"/>3分</td> <td data-bbox="936 371 1191 419">5天\leq○\leq7天</td> </tr> <tr> <td data-bbox="808 419 936 467"><input type="checkbox"/>1分</td> <td data-bbox="936 419 1191 467">8天\leq○\leq14天</td> </tr> <tr> <td data-bbox="808 467 936 515"><input type="checkbox"/>0分</td> <td data-bbox="936 467 1191 515"><14天</td> </tr> </table> <p data-bbox="808 528 1191 576">轉介回覆時效性。</p> <p data-bbox="808 576 1191 624">A-5-2-1.</p> <p data-bbox="808 624 1191 719"><input type="checkbox"/> 5分：檢視與失智據點相互轉介流程圖。</p> <p data-bbox="808 719 1191 767">A-5-3-1.</p> <p data-bbox="808 767 1191 911"><input type="checkbox"/> 5分：檢視醫院內轉介失智個案之機制及流程圖。</p> <p data-bbox="808 911 1191 959">A-5-3-2.</p> <p data-bbox="808 959 1191 1102"><input type="checkbox"/> 5分：訪談個案管理師對於個案的處置及轉介資源運用。</p> <p data-bbox="808 1102 1191 1150">A-5-3-3.</p> <p data-bbox="808 1150 1191 1246"><input type="checkbox"/> 5分：檢視新案轉介率：</p> <p data-bbox="808 1246 1191 1307">【113年共照中心新案</p>	轉介回覆工作天數：		<input type="checkbox"/> 5分	1天 \leq ○ \leq 3天	<input type="checkbox"/> 3分	5天 \leq ○ \leq 7天	<input type="checkbox"/> 1分	8天 \leq ○ \leq 14天	<input type="checkbox"/> 0分	<14天				
轉介回覆工作天數：																	
<input type="checkbox"/> 5分	1天 \leq ○ \leq 3天																
<input type="checkbox"/> 3分	5天 \leq ○ \leq 7天																
<input type="checkbox"/> 1分	8天 \leq ○ \leq 14天																
<input type="checkbox"/> 0分	<14天																

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議										
			<p>且為確診失智症者轉介至據點人數/113 年共照中心新案且為確診失智症者人數】*100% (轉介人數依失智照護服務管理系統平台資料為準。)</p> <table border="1" data-bbox="808 608 1200 855"> <tr> <td colspan="2">新案轉介率：</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>5 分</td> <td>≥45%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>3 分</td> <td>30%≤○<45%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>1 分</td> <td>15%≤○<30%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>0 分</td> <td><15%</td> </tr> </table>	新案轉介率：		<input type="checkbox"/> 5 分	≥45%	<input type="checkbox"/> 3 分	30%≤○<45%	<input type="checkbox"/> 1 分	15%≤○<30%	<input type="checkbox"/> 0 分	<15%				
新案轉介率：																	
<input type="checkbox"/> 5 分	≥45%																
<input type="checkbox"/> 3 分	30%≤○<45%																
<input type="checkbox"/> 1 分	15%≤○<30%																
<input type="checkbox"/> 0 分	<15%																
	A-6. 個案服務滿意度調查	A-6-1. 每月諮詢抽案訪問照顧者服務滿意度，抽案率應達總收案數達 3 成以上，並於期末報告分析。	<table border="1" data-bbox="808 884 1200 1139"> <tr> <td colspan="2">滿意度抽案率：</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>3 分</td> <td>≥30%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>2 分</td> <td>20%≤○<30%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>1 分</td> <td>10%≤○<20%</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>0 分</td> <td><10%</td> </tr> </table>	滿意度抽案率：		<input type="checkbox"/> 3 分	≥30%	<input type="checkbox"/> 2 分	20%≤○<30%	<input type="checkbox"/> 1 分	10%≤○<20%	<input type="checkbox"/> 0 分	<10%	現場訪談(隨機抽 5 位檢閱)	3		
滿意度抽案率：																	
<input type="checkbox"/> 3 分	≥30%																
<input type="checkbox"/> 2 分	20%≤○<30%																
<input type="checkbox"/> 1 分	10%≤○<20%																
<input type="checkbox"/> 0 分	<10%																

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
B. 行政管理 (30%)	B-1. 個案管理師資格	B-1-1. 共照中心組織架構成員，辦理個案管理服務需配置個案管理師，並具有失智相關培訓或臨床照顧經驗知能。	文件檢閱 B-1-1-1. 完成相關訓練課程並取得證明。 <input type="checkbox"/> 3分：擔任個管師半年內完成個管師訓練。 <input type="checkbox"/> 3分：完成失智症照顧服務8小時進階教育訓練。 <input type="checkbox"/> 3分：完成失智症照顧服務8小時初階教育訓練。 <input type="checkbox"/> 1分：接受失智相關知能課程。	檢閱相關訓練課程證書或證明	10		
	B-2. 系統登錄	B-2-1. 每月按時登打系統服務紀錄及轉介情形。	B-2-1-1. 系統檢閱 <input type="checkbox"/> 2分：個案基本資料及健康家庭層面。 <input type="checkbox"/> 2分：個案評估。 <input type="checkbox"/> 2分：照顧者評估。 <input type="checkbox"/> 2分：諮詢記錄(每月)。 <input type="checkbox"/> 2分：轉介服務。	檢閱相關系統資料。資料來源：衛生福利部失智照護服務管理系統平臺資料。	10		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議										
	B-3. 建置失智症照顧與服務資訊網頁	B-3-1. 院內網頁或是報章雜誌推廣宣傳失智共同照護中心。 B-3-2. 架設失智症照護專頁並持續更新資訊	B-3-1-1. 失智症介紹及失智症相關宣導素材。 <input type="checkbox"/> 2分：失智症介紹。 <input type="checkbox"/> 2分：醫療照護。 <input type="checkbox"/> 2分：資源連結。 <input type="checkbox"/> 2分：生活理財。 B-3-1-2. 失智症照護資源及聯絡洽詢方式。 <input type="checkbox"/> 1分：照護資源。 <input type="checkbox"/> 1分：聯絡洽詢。	檢閱相關佐證資料。	10												
C. 創意 加值 (10%)	C-1. 創新或亮點服務	C-1-1. 多元宣導，提升失智共照服務資訊管道的多元性及可及性。 C-1-2. 具有專業創新服務項目。	C-1-1-1. 辦理宣導活動場次。 <table border="1" data-bbox="808 979 1193 1230"> <tr> <td colspan="2">宣導活動辦理場次：</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 7分</td> <td>≥5場</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 5分</td> <td>3場 ≤ ○ < 5場</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2分</td> <td>< 3場</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 0分</td> <td>未辦理</td> </tr> </table> C-1-2-1. 依實證依比例計分。	宣導活動辦理場次：		<input type="checkbox"/> 7分	≥5場	<input type="checkbox"/> 5分	3場 ≤ ○ < 5場	<input type="checkbox"/> 2分	< 3場	<input type="checkbox"/> 0分	未辦理	檢附相關佐證資料	7		
宣導活動辦理場次：																	
<input type="checkbox"/> 7分	≥5場																
<input type="checkbox"/> 5分	3場 ≤ ○ < 5場																
<input type="checkbox"/> 2分	< 3場																
<input type="checkbox"/> 0分	未辦理																
					3												

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
-----	----	------	------	----	----	----	------

考核日期	113 年	月	日	(A+B+C+D+E)合計(分)			分
督考委員簽章							

113 年度臺東縣失智照護服務計畫分項計畫二-失智社區服務據點輔導考評表

基本資料

113 年 月

單位名稱			
系統編號	開辦日期	<input type="checkbox"/> 延續型 <input type="checkbox"/> 新增型	
據點名稱			

關鍵績效指標	評估標準	目標值 ^註
失智個案確診率	【113 年確診數/113 年實際接受個管服務之個案數】×100%	100%
失智據點服務	個案數	人
	照顧者人數	人
辦理認知促進模組期數	1 組	1 組
經費執行率	執行經費數/核定經費數 x100%	100%
說明：總分 100 分 配分：A.行政管理(30%)；B. 服務執行與量能(35%)；C. 安全空間/環境設備運用(20%)；D. 活動規畫與招募(10%)；E.創新服務及多元宣導(5%)		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
A. 行政管理 (30%)	A-1. 失智 照護服務 經營管理 效能	A-1-1. 工作手冊及行政管理規定。	<input type="checkbox"/> 1分：手冊內容應明列單位組織架構、人員業務執掌、重要工作流程及內容、實務操作及代理人制度等資料。	檢閱相關佐證資料。	1		
		A-1-2. 人員管理及培訓。	<input type="checkbox"/> 0.5分：至少配置專責人力一名，且任用符合規定。 <input type="checkbox"/> 0.5分：完成失智症照顧服務20小時訓練。 <input type="checkbox"/> 0.5分：完成8小時初階訓練。 <input type="checkbox"/> 0.5分：自行辦理或參與其他單位辦理失智症相關教育訓練。	檢閱相關佐證資料： 1. 專業資格證明。 2. 到職6個月內完成失智20小時訓練課程，若未滿6個月不扣分。 3. 本年度參與失智相關教育訓練至少1次。	2		
		A-1-3. 訂有服務對象管理機制：訂定開案、收案、轉案及結案追蹤處理機制，並有名冊統計資料。	<input type="checkbox"/> 1分：服務對象符合計畫規範之條件，並有完整個案管理資料，並符合個人資料保護法予以妥善管理。	個案資料完整性： 1. 個案基本資料。 2. 個案確診診斷書(CDR 量表)或身障手冊。	4		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議						
			<input type="checkbox"/> 1分：訂定服務對象收案及結案管理流程及辦法。 <input type="checkbox"/> 1分：確診個案收案數未達標數提出改善策略。 <input type="checkbox"/> 1分：各服務時段平均服務人數能達方案目標數。	3. 個案收案前後測評估量表(含 IADL、ADL、SPMSQ)。 4. 個案紀錄表。 5. 收案及結案流程。 6. 藥物評估。									
		A-2-1. 能配合主管機關行政作業要求，在期限內提供完整且正確之相關報表或資料。	<input type="checkbox"/> 2分：符合。		2								
	A-2. 行政作業及時性、完整度佳	A-2-2. 經費依計畫書內容辦理，各項經費自我管控恰當。	採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 2分：抽查任3個月明細表經費控管情形。 <input type="checkbox"/> 經費核銷執行狀況。		4								
			<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">9月核銷執行率：</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 2分</td> <td style="text-align: center;">≥ 70%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1分</td> <td style="text-align: center;">≥ 60%</td> </tr> </table>	9月核銷執行率：		<input type="checkbox"/> 2分	≥ 70%	<input type="checkbox"/> 1分	≥ 60%				
9月核銷執行率：													
<input type="checkbox"/> 2分	≥ 70%												
<input type="checkbox"/> 1分	≥ 60%												

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議		
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">分</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> </table> (9月執行率達核定金額。)	分					
分									
		A-2-3. 核銷資料正確，並妥善保存。	採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 2分：平均單次憑證(以項目計)每月錯誤少於3項。 <input type="checkbox"/> 2分：妥善保存相關支用單據。	由核銷人員提供相關佐證資料。	4				
	A-3. 意外或緊急事件處理情形	A-3-1. 訂有意外或緊急事件處理辦法及機制。	採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 2分：訂有意外或緊急事件處理流程。 <input type="checkbox"/> 2分：發生時依處理辦法、機制確實執行與紀錄，並對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及	1. 檢閱「緊急及意外事件處理辦法及流程」。 2. 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 3. 與工作人員訪談發生事件時之處理情	4				

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
	A-4. 訂有感染管制措施	<p>A-4-1. 訂有感染管制辦法(如流感疫情、發生群聚感染等)。</p> <p>A-4-2. 備有感控防護設備(如:洗手設備、口罩、酒精、測量體溫等)。</p> <p>A-4-3. 有執行感染管制之相關紀錄。</p>	<p>追蹤紀錄。</p> <p>採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1分 依規完成 A-4-1。 <input type="checkbox"/> 1分 依規完成 A-4-2。 <input type="checkbox"/> 1分 依規完成 A-4-3。</p>	<p>形。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 檢閱服務對象體溫通報資料，口述或實際操作電腦。 5. 洗手設施含(乾)洗手液或酒精性消毒液且在效期內。 6. 抽測工作人員是否會正確洗手。 7. 應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。 	3		
	A-5. 接受共照中心輔導/查	A-5-1. 針對當年度輔導查核建議應改善項目及其他建議事項，擬	<p>採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 2分 依規完成 A-5-1。 <input type="checkbox"/> 2分 依規完成 A-5-2。</p>		4		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議								
	核應改善情形	定具體策進作為並落實執行，且有成效。 A-5-2. 出席轄區共同照護平台聯繫會議。													
	A-6. 行政配合處理效率	A-6-1. 配合本局填報、繳交資料之時效性，於限期內完成且繳交資料正確。	依實證依比例計分： <input type="checkbox"/> 1分 完全符合。 <input type="checkbox"/> 1分 不符合。	檢視相關具體佐證資料。	2										
B. 服務執行與量能 (35%)	B-1. 個案管理服務品質	B-1-1. 據點收案皆符合規定，且將個案相關資料填報系統。	採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 0.5分：個案基本資料完整。 <input type="checkbox"/> 0.5分：家庭及健康資料完整。 <input type="checkbox"/> 0.5分：評估量表。 <input type="checkbox"/> 0.5分：診斷證明文件。		2										
		B-1-2. 新開案個案數	113年新開個案數： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">新開個案數：</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2分</td> <td>≥10人</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1分</td> <td>5人 ≤ ○ < 10人</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 0.5分</td> <td>3人 ≤ ○ < 5人</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 0分</td> <td>< 3人</td> </tr> </table>	新開個案數：		<input type="checkbox"/> 2分	≥10人	<input type="checkbox"/> 1分	5人 ≤ ○ < 10人	<input type="checkbox"/> 0.5分	3人 ≤ ○ < 5人	<input type="checkbox"/> 0分	< 3人	1. 新開案個案至少有一次服務紀錄 ※以系統收案日期為準。 2. 113年度收案之個案皆屬新開案。	2
新開個案數：															
<input type="checkbox"/> 2分	≥10人														
<input type="checkbox"/> 1分	5人 ≤ ○ < 10人														
<input type="checkbox"/> 0.5分	3人 ≤ ○ < 5人														
<input type="checkbox"/> 0分	< 3人														

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議										
		B-1-3. 接受共照中心轉介並提供服務率。	<table border="1" data-bbox="804 256 1236 608"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="804 256 1236 309">個案轉介率：</td> </tr> <tr> <td data-bbox="804 309 992 362"><input type="checkbox"/> 3分</td> <td data-bbox="992 309 1236 362">≥80%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="804 362 992 459"><input type="checkbox"/> 1.5分</td> <td data-bbox="992 362 1236 459">70%≤○<80%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="804 459 992 558"><input type="checkbox"/> 0.5分</td> <td data-bbox="992 459 1236 558">60%≤○<70%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="804 558 992 608"><input type="checkbox"/> 0分</td> <td data-bbox="992 558 1236 608"><60%</td> </tr> </table> <p data-bbox="804 608 1236 799">【實際提供至少1筆服務紀錄個案數/113年共照中心新收案轉介至據點數】 *據點服務人次達成率</p>	個案轉介率：		<input type="checkbox"/> 3分	≥80%	<input type="checkbox"/> 1.5分	70%≤○<80%	<input type="checkbox"/> 0.5分	60%≤○<70%	<input type="checkbox"/> 0分	<60%	<p data-bbox="1263 357 1606 639">檢視服務相關具體佐證資料(相關單位轉介個案，能有統計個案來源、個案數、轉介日期、確診及醫院等資料)</p> <p data-bbox="1263 647 1606 783">服務日期須於共照中心轉介日起之後，以系統平台為準。</p>	3		
個案轉介率：																	
<input type="checkbox"/> 3分	≥80%																
<input type="checkbox"/> 1.5分	70%≤○<80%																
<input type="checkbox"/> 0.5分	60%≤○<70%																
<input type="checkbox"/> 0分	<60%																
		B-1-4. 轉介個案至社區式長照服務並提供個案家庭照顧者支持服務或機制。	<p data-bbox="804 906 1236 943">採加總型計分，配分如下：</p> <p data-bbox="804 951 1236 1233"><input type="checkbox"/> 2分：訂有失智據點將個案轉介至共照中心、巷弄長照站、文健站接受服務之機制，包含轉介紀錄、追蹤並有名冊及統計資料。</p> <p data-bbox="804 1241 1236 1334"><input type="checkbox"/> 2分：辦理失智症家庭照顧者之照顧訓練課程並</p>	<p data-bbox="1263 979 1606 1062">檢視服務相關具體佐證資料。</p> <p data-bbox="1263 1070 1606 1262">(備有執行記錄，應包含日期、地點、主題、參與人數、簽到單及佐證照片等。)</p>	4												

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
			辦理家屬支持團體，且登錄系統。				
	B-2. 據點課程品質	B-2-1. 據點安排課程多元性，針對個案表現能力設計課程，且課程主題能以週期呈現。	採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 2分：有針對個案表現能力設計課程，並有每月課表(註明日期、時間、課程主題、內容及講師)。 <input type="checkbox"/> 2分：課程主題能以週期呈現，並張貼課表於明顯處。 <input type="checkbox"/> 2分：每日確實依照課表上課。 <input type="checkbox"/> 1分：單一講師聘用比率是否過高(>50% 扣1分)。 <input type="checkbox"/> 1分：已辦理認知促進模組，不得低於5人。	檢視服務相關具體佐證資料。	8		
	B-2. 據點課程品質	B-2-2. 服務人員資格條件。	B-2-2-1. <input type="checkbox"/> 1分 符合下列資格之	檢視服務相關具體佐證資料。	5		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
			<p>一：</p> <p>(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。</p> <p>(2)具社會工作師應考資格。</p> <p>(3)高中(職)護理或老人照顧相關科系畢業者。</p> <p>(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。</p> <p>B-2-2-2.</p> <p><input type="checkbox"/> 1分 辦理預防延緩失能方案，師資符合下列條件：</p> <p>1. 衛福部預防及延緩失能照護服務方案認證之師資。</p> <p>2. 指導員或協助員：須具帶領照護方案3期以上經</p>				

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
			驗。 B-2-2-3. <input type="checkbox"/> 1分 完成失智症照顧服務 20 小時訓練。 <input type="checkbox"/> 1分 完成 8 小時進階訓練。 <input type="checkbox"/> 1分 完成 8 小時初階訓練。				
	B-2. 據點課程品質	B-2-3. 據點個案如於據點有出現失智症之行為精神症狀的因應措施。	<input type="checkbox"/> 2分：符合。	檢視服務相關具體佐證資料。	2		
	B-2. 據點課程品質	B-2-4. 如有特殊需求之個案無法參與課程，據點能適時安排人員看護安全並提供個別化活動。	<input type="checkbox"/> 1分：符合。	檢視服務相關具體佐證資料。	1		
		B-2-5. 每次活動結束應完成團體及個案參與評估紀錄，上午及下午均有活動紀錄，評估含量化及質化。	<input type="checkbox"/> 1分：符合。	檢視服務相關具體佐證資料。	1		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
	B-3. 據點課程品質	B-3-1. 服務提供單位須依規定每月完成系統內相關資料登錄，將個案之服務紀錄登錄於失智管理系統。	<input type="checkbox"/> 1分：每月完成系統內相關資料登錄。	檢視衛生福利部失智照護服務管理系統。	1		
		B-3-2. 服務提供單位辦理認知促進模組須依規定登錄社區關懷網完成系統內相關資料。	<input type="checkbox"/> 1分：符合。	檢視社區照顧關懷網系統，應包含完整個案資料並完成前後側。	1		
	B-4. 滿意度調查	B-4-1. 滿意度調查及分析。	採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1分：完成個案及家屬滿意度調查。 <input type="checkbox"/> 1分：調查資料進行分析。 <input type="checkbox"/> 1分：研擬次年度因應對策。	檢視滿意度調查及分析相關具體佐證資料。	3		
	B-5. 意見反應/申訴機制與處理情形	B-5-1. 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並確實告知服務對象、家屬申訴管道。	<input type="checkbox"/> 1分：符合。			1	

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
		B-5-2. 對服務對象及家屬意見有處理，並有後續追蹤紀錄。	<input type="checkbox"/> 1分：符合。		1		
C. 安全空間/環境設備運用(20%)	C-1. 場地空間及使用	C-1-1. 場地空間及使用場地必須有投保公共意外責任險。 C-1-2. 設置地點民眾熟悉，入口有明顯失智據點之招牌。 C-1-3. 多元空間設計安排(休憩室、活動室空間能有區隔使課程進行時不受干擾)。 C-1-4. 提供家屬交流的空間。	採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1分：依規完成C-1-1。 <input type="checkbox"/> 1分：依規完成C-1-2。 <input type="checkbox"/> 1分：依規完成C-1-3。 <input type="checkbox"/> 0.5分：依規完成C-1-4。	入口【懸掛招牌(需有長照 logo) 於明顯處】 (長照 logo 材質不限，應耐用且顯眼。)	3.5		
	C-2. 無障礙環境設置	C-2-1. 進出動線方便具無障礙通道，必要時設有坡道、扶手。 C-2-2. 樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等保持暢通無阻礙物。 C-2-3. 廁所動線符合	採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 2分：依規完成C-2-1。 <input type="checkbox"/> 2分：依規完成C-2-2。 <input type="checkbox"/> 2分：依規完成C-2-3。 <input type="checkbox"/> 1.5分：依規完成C-2-4。 <input type="checkbox"/> 輔助0.5分 <input type="checkbox"/> 滅火器0.5分	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。	9.5		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
		<p>便利性，使用安全及設有扶手。</p> <p>C-2-4. 備有輔具(輪椅、單拐、四腳拐等)至少有一項/滅火器 2 個/簡易沖洗設備。</p> <p>C-2-5. 設有據點逃生方向平面圖並確實執行消防編組與演練。</p>	<p><input type="checkbox"/> 簡易沖洗設備 0.5 分</p> <p><input type="checkbox"/> 2 分：依規完成 C-2-5。</p>	<p>3. 招牌置於明顯處且完整固定。</p> <p>4. 有明顯公告服務時間於明顯處且字體大小長者易辨識。</p> <p>5. 動線方便無障礙。</p> <p>6. 使用獨立上課空間。</p> <p>7. 安全空間辨識物品安性、顯色性。</p> <p>8. 門淨寬宜大於 90 公分，門口前需有足夠的輪椅迴空間。</p> <p>9. 滅火器應固定放置於取用方便之明顯處，以紅色或紅白條相間，並標明滅火器字樣、出廠(裝藥)</p>			

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
	C-3. 健康促進活動使用空間規劃	<p>C-3-1. 有明顯標示，標示大小、顏色對比、圖案、字體及擺放位置符合失智者所需。</p> <p>C-3-2. 空間大小適宜且簡潔舒適、光線充足、通風、無反光、有穩固桌椅。</p> <p>C-3-3. 營造熟悉、溫暖、快樂環境，佈置簡單，失智者易辨識之動線。</p> <p>C-3-4. 建構多感官刺激的環境(懷舊、長者作品區)</p>	<p>採加總型計分，配分如下：</p> <p><input type="checkbox"/> 1分：依規完成 C-3-1。</p> <p><input type="checkbox"/> 1分：依規完成 C-3-2。</p> <p><input type="checkbox"/> 1分：依規完成 C-3-3。</p> <p><input type="checkbox"/> 1分：依規完成 C-3-4。</p>	<p>日期、有效期限、使用法。</p> <p>實地察看。</p>	4		
	C-4. 財產及物品設備管理	<p>C-4-1. 設施設備置於據點適當處，使用符合計畫用途。</p> <p>C-4-2. 計畫購置設備貼有「衛生福利部補助</p>	<p>採加總型計分，配分如下：</p> <p><input type="checkbox"/> 1分：依規完成 C-4-1。</p> <p><input type="checkbox"/> 1分：依規完成 C-4-2。</p> <p><input type="checkbox"/> 1分：依規完成 C-4-3。</p>		3		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
		<p>(經費來源為衛生福利部長照基金獎助及菸品健康福利捐)」字樣之標示標籤。</p> <p>C-4-3. 建置據點之財產及物品購置清冊，內容包含：完整項目名稱、購置日期、金額、放置地點、保存年限。</p>					
D. 活動規畫與招募 (10%)	D-1. 活動規畫與執行	<p>D-1-1. 活動內容設計。</p> <p>D-1-2. 活動內容品質呈現。</p> <p>D-1-3. 聘請講師資格及活動規劃。</p> <p>D-1-4. 實施評量 預防延緩課程。</p>	<p>採加總型計分，配分如下：</p> <p><input type="checkbox"/> 2分：有針對個案表現能力設計課程，並有每月課表(註明日期、時間、課程主題、內容及講師)。</p> <p><input type="checkbox"/> 2分：課程主題能以週期呈現，並張貼課表於明顯處。</p> <p><input type="checkbox"/> 2分：每日確實依照課表上課。</p> <p><input type="checkbox"/> 2分：已辦理認知促進模組，不得低於5人。</p>		8		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
	D-2. 招募管道及辦理招募宣導	D-2-1. 招募單張海報於據點建築物顯眼處。 D-2-2. 針對失智社區據點服務對象、開放時間、服務項目等招募宣導。	採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1分：招募單張海報於據點建築物顯眼處。 <input type="checkbox"/> 1分：針對失智社區據點服務對象、開放時間、服務項目等辦理社區招募宣導。	1. 招募及課程公告於據點明顯處，以利民眾知悉。 2. 訂有招募宣導單張。 辦理 1 場次以上社區宣導(須提供佐證資料)	2		
E. 創新服務及多元宣導(5%)	E-1. 專業創新服務	E-1-1. 具有專業創新服務項目。	依實證依比例計分。		2		

執行面	指標	基準說明	評分標準	備註	配分	得分	委員建議
-----	----	------	------	----	----	----	------

	E-2. 多元 宣導	E-2-1. 失智據點服務 資訊管道的多元性及 可及性。	採加總型計分，配分如下： <input type="checkbox"/> 1.5分：單位據點官網 或粉絲團推廣宣傳失智照 護相關資訊。 <input type="checkbox"/> 1.5分：架設失智症照 護專頁並持續更新資訊。		3		
--	---------------	------------------------------------	--	--	---	--	--

考核日期	113 年 月 日	(A+B+C+D+E)合計(分)	分
輔導委員簽章			