

南投縣 113 年失智照護服務計畫-分項計畫二

失智社區服務據點品質管控輔導機制

一、 依據

衛生福利部 113 年度「失智照護服務計畫」及本縣申請作業須知辦理。

二、 目的

提升失智社區服務據點服務品質，強化失智社區服務據點服務績效，以健全失智症照護服務資源網絡。

三、 品質管控機制

- (一) 專職人力應於 6 個月內完成失智照顧服務 20 小時訓練課程，未聘專職人力之據點，團隊組成應至少 1 人完成該訓練。(每季監測各據點完訓情形)*專職人力於年度首次核銷提供符合聘用資格、人事契約、完訓證明，如有人力異動應於 14 日內函送相關文件至本府衛生局備查。
- (二) 配合不預告實地訪查，並針對訪視意見於 5 日(工作日)內回覆並限期改善。
- (三) 每月 2 日前需完成失智照護系統平台資料建置更新，本府衛生局將不定期查核落實度。
- (四) 落實感染管制措施並依衛生福利部相關公告辦理，基本應落實體溫監測、防疫常備物品存放及環境定期清潔消毒。
- (五) 依本府衛生局提供之滿意度調查表落實服務滿意度調查，個案一年 1 次應於結案前完成；照顧者於當次課程結束後執行(每位)，並於成果報告分析。
- (六) 落實共照中心轉介個案機制，接獲共照中心轉介之個案應列冊管理，並積極安排該類個案參與認知促進課程，不得拒絕收案。
- (七) 訂定年度考評指標，指標含據點運作執行面 25 分；個案服務面 30 分；經費執行面 25 分；系統平台維護 10 分；其他 10 分，計 100 分。總分 80 分以上列為「優良」；總分 70 分以上未達 80 分列為「合格」；總分未達 70 分者列為「待改進」，評比作為次年度審查及經費調整之參採依據。

四、 輔導機制

- (一) 本府衛生局聘有專家學者擔任委員成立輔導團隊，每半年辦理失智照護計畫輔導會議暨業務聯繫會議。
- (二) 依照本府衛生局分配接受共照中心之輔導，並配合其相關會議、訓練課程、實地輔導訪查等，倘實地訪查建議改善情形應落實辦理。
- (三) 成立通訊軟體 Line 業務群組以利資訊即時布達。

五、 退場機制

違反契約規定或經實地訪查有情節重大者得立即終止契約；辦理績效不佳者將輔導限期改善，或協助轉型，服務中個案協助媒合其他資源

指標內容	考評項目	評分標準	說明	備註																				
一、 據點運作 執行面 (25分)	1. 據點掛牌： 懸掛招牌(需 有長照 logo) 於明顯處 2分	<table border="1"> <thead> <tr> <th>據點掛牌</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>懸掛招牌於明顯處</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>未掛牌或標示不清</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>新申請據點於計畫核定後 1 個月內完成。</p>	據點掛牌	分數	懸掛招牌於明顯處	2	未掛牌或標示不清	0	1. 依實地訪查資料 2. 長照 LOGO 材質不限， 應耐用且顯眼。 *新設立或新掛牌應以新長照 LOGO 為準															
	據點掛牌	分數																						
	懸掛招牌於明顯處	2																						
	未掛牌或標示不清	0																						
	2. 招募管道及 據點課程公告 3分	1. 招募單張海報於據點建築物顯眼處 1.5分 2. 課程表公開於建築物顯眼處 1.5分	招募及課程公告於據點明顯處，以利民眾知悉																					
3. 辦理 招募宣導 5分	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。 完成 1 場次 2.5 分，2 場次以上 5 分。	1. 訂有招募宣導單張 2. 辦理社區宣導 3. 須提供佐證資料(或 張貼於臉書/社團)																						
4. 依照核定地 點及開放時段 辦理課程 10分	【依核定地點及開放時段辦理課程】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>課程辦理情形</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>符合</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>經實地訪查 1 次未依核定地點或時間辦理</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>經實地訪查 2 次未依核定地點或時間辦理</td> <td>-10</td> </tr> </tbody> </table>	課程辦理情形	分數	符合	10	經實地訪查 1 次未依核定地點或時間辦理	0	經實地訪查 2 次未依核定地點或時間辦理	-10	※如訪查當日據點未開放、未經報備至其他場地辦理或暫停辦理，則視為未落實。 ※2 次(含)以上經查核未符合者，倒扣 10 分。														
課程辦理情形	分數																							
符合	10																							
經實地訪查 1 次未依核定地點或時間辦理	0																							
經實地訪查 2 次未依核定地點或時間辦理	-10																							
5. 落實 感染管制措施 5分	1. 每日監測體溫。1分 2. 備有防疫備品(如酒精、口罩、清潔消毒用品等)。1分 3. 環境清潔及定期消毒。3分	環境清潔及消毒依據點自訂頻率，並應留有紀錄。																						
二、個案 服務面 (30分)	1. 新開案個案數 10分	【新開案個案數】 <ol style="list-style-type: none"> 一般區 <table border="1"> <thead> <tr> <th>新開個案數</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥10 人</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>8 人 ≤ ○ < 10 人</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5 人 ≤ ○ < 8 人</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>< 5 人</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> 偏遠區 <table border="1"> <thead> <tr> <th>新開個案數</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥7 人</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>5 人 ≤ ○ < 7 人</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>3 人 ≤ ○ < 5 人</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>< 3 人</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> 	新開個案數	分數	≥10 人	10	8 人 ≤ ○ < 10 人	7	5 人 ≤ ○ < 8 人	3	< 5 人	0	新開個案數	分數	≥7 人	10	5 人 ≤ ○ < 7 人	7	3 人 ≤ ○ < 5 人	3	< 3 人	0	※新開案個案年度內至少 少有 1 次服務紀錄 ※以系統收案日期為準。 新申請據點仍適用，113 年度收案之個案皆屬新 開案	
新開個案數	分數																							
≥10 人	10																							
8 人 ≤ ○ < 10 人	7																							
5 人 ≤ ○ < 8 人	3																							
< 5 人	0																							
新開個案數	分數																							
≥7 人	10																							
5 人 ≤ ○ < 7 人	7																							
3 人 ≤ ○ < 5 人	3																							
< 3 人	0																							

	<p>2. 接受共照中心轉介並提供服務比率 15分</p>	<p>(1)【接受共照中心轉介數】</p> <table border="1" data-bbox="456 143 911 389"> <thead> <tr> <th>共照中心轉介個案數 (一般區)</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥5人</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3人-4人</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td><3人</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="456 439 911 685"> <thead> <tr> <th>共照中心轉介個案數 (偏遠區)</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥3人</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2人</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td><2人</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)共照中心轉介個案服務比率 【實際提供1次以上服務數/共照轉介數】*100%</p> <table border="1" data-bbox="456 875 911 1122"> <thead> <tr> <th>據點服務人次達成率</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥100%</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>80%≤○<100%</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>60%≤○<80%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><60%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	共照中心轉介個案數 (一般區)	分數	≥5人	5	3人-4人	3	<3人	0	共照中心轉介個案數 (偏遠區)	分數	≥3人	5	2人	3	<2人	0	據點服務人次達成率	分數	≥100%	10	80%≤○<100%	6	60%≤○<80%	2	<60%	0	<p>轉介日期應於據點收案日前；據點首次服務日期須於共照中心轉介日之後，以系統平台為準。 ※共照中心轉介數由共照中心提供 ※據點得提供佐證資料</p>	
共照中心轉介個案數 (一般區)	分數																													
≥5人	5																													
3人-4人	3																													
<3人	0																													
共照中心轉介個案數 (偏遠區)	分數																													
≥3人	5																													
2人	3																													
<2人	0																													
據點服務人次達成率	分數																													
≥100%	10																													
80%≤○<100%	6																													
60%≤○<80%	2																													
<60%	0																													
	<p>3. 滿意度辦理落實情形 5分</p>	<p>(1)【落實滿意度調查】</p> <table border="1" data-bbox="456 1171 911 1417"> <thead> <tr> <th>滿意度辦理情形</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>落實滿意度調查並留存資料於據點備查(含個案及家屬課程)</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>無滿意度調查資料</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)【滿意度分析】</p> <table border="1" data-bbox="456 1467 911 1805"> <thead> <tr> <th>滿意度分析情形</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>期末成果提供滿意度分析資料(含個案及家屬)</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>無提供滿意度調查分析(僅有個案或家屬滿意度分析亦屬未提供)</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	滿意度辦理情形	分數	落實滿意度調查並留存資料於據點備查(含個案及家屬課程)	2	無滿意度調查資料	0	滿意度分析情形	分數	期末成果提供滿意度分析資料(含個案及家屬)	3	無提供滿意度調查分析(僅有個案或家屬滿意度分析亦屬未提供)	0	<p>實地訪查亦將抽查滿意度辦理情形(紙本留存、統計分析等)，家屬課程建議每次辦理結束即執行滿意度調查。</p>															
滿意度辦理情形	分數																													
落實滿意度調查並留存資料於據點備查(含個案及家屬課程)	2																													
無滿意度調查資料	0																													
滿意度分析情形	分數																													
期末成果提供滿意度分析資料(含個案及家屬)	3																													
無提供滿意度調查分析(僅有個案或家屬滿意度分析亦屬未提供)	0																													
<p>三、經費執行面(25分)</p>	<p>1. 經費執行率 10分</p>	<p>【依當年度實際執行經費/當年度核定補助經費】*100%</p> <table border="1" data-bbox="491 1899 911 2094"> <thead> <tr> <th>經費執行率</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥95%</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>85%≤○<95%</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>75%≤○<85%</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	經費執行率	分數	≥95%	10	85%≤○<95%	7	75%≤○<85%	4	<p>核定經費以契約簽訂金額計。</p>																			
經費執行率	分數																													
≥95%	10																													
85%≤○<95%	7																													
75%≤○<85%	4																													

		<75%	0		
	2. 依契約規範時間內辦理請款 11 分	【依期限內辦理契約簽訂及請款作業】 1. 依期限內完成契約簽訂得 2 分。 2. 依規範時效內辦理核銷請款作業，依本局收文日為準，113 年度計有 9 次核銷，逾時 1 次扣 1 分，皆如實繳交可得 9 分。			
	3. 核銷行政效率 4 分	【通知補正後於 5 個工作日內完成】			
		時效性	分數		
		皆於期限內完成	4		
		≤3 次(含) 未於期限內完成	2		
		≥4 次(含) 未於期限內完成	0		
四、系統平台維護(10 分)	1. 按月登打更新失智照護系統服務紀錄 10 分	【應於每月 2 日前完成前一個月份之服務紀錄登打】		本府衛生局每月系統平台勾稽，倘未更新上月服務紀錄則視為 1 次未更新，遇到假日順延一個工作日。 *如查有不實登載 1 次扣 5 分，至多扣 10 分。	
		按月更新失智照護系統服務紀錄	分數		
		皆如實按月登打	10		
		累計 1-3 次分未更新	5		
		累計 4 次以上未更新	0		
五、其他配合事項(10 分)	1. 行政配合度 3 分	【依本府規範期限內回復相關資訊、文件及本計畫規範事項配合度，如實地訪查限期內回復、相關報表回報、人事變更報備等】 依 1 事件計 1 點扣 1 分，至多計 5 點，總分倒扣 2 分。			
	2. 設置臉書粉絲專頁/社團 7 分	1. 完成設置 1 分。 (可明確辨識辦理失智據點) 2. 每月至少更新 1 次得 1 分，至多得 6 分，如未按月更新則扣 1 分，至多扣 6 分。		延續型據點於 113/1/15 前完成；新設立據點於開始辦理 1 個月內完成。	