

## 臺中市失智照護服務品質輔導及查核機制

### 一、目的：

- (一)提升失智照護服務單位服務品質。
- (二)客觀衡量執行計畫整體績效。

### 二、受評單位：

- (一)失智共同照護中心(下稱失智共照中心)。
- (二)一般型失智社區服務據點(下稱一般型失智據點)。
- (三)權責型失智社區服務據點(下稱權責型失智據點)。

### 三、受評時間：當年1月1日至12月31日。

### 四、品質管控及輔導機制：

#### (一)每月掌握服務情形：

受評單位應即時將個案及主要照顧者接受服務之相關情形登錄至衛生福利部「失智照護服務管理系統(下稱系統)」，於每月1日前確認，並完成登錄前1個月之所有服務紀錄；本局人員每月檢核系統資料完整性，如發現缺失，即時輔導單位改善或補正。

#### (二)每半年追蹤服務績效：

由失智共照中心及所轄輔導之失智據點，於每半年召開之「社區失智共同照護網絡輔導及聯繫會議」中進行服務績效報告，並由本局人員針對進度落後之單位，適時介入輔導並了解原因，共同討論解決問題，協助服務品質及量能提升：

1. **失智共照中心**：檢視及追蹤計畫執行進度，包含經費執行、個案服務、轉介當年新開案且新確診之失智個案至巷弄長照站、文化健康站、失智據點接受服務情形(轉介疑似失能個案至地方政府照管中心接受長照需要等級評估情形或針對年輕型失智個案轉介就業服務資源)、辦理失智專業人員及照顧服務員培訓課程、輔導失智據點執行情形及服務人員完成教育訓練情形。
2. **一般型失智據點**：檢視及追蹤計畫執行進度，包含經費執行、個案及主

要照顧者服務人數（含確診失智個案數及主要照顧者服務人數佔個案人數比率）、接收失智共同照護中心轉介符合當年失智計畫所訂收案條件之個案服務情形、各類課程服務績效及服務人員完成教育訓練情形。

3. **權責型失智據點**：檢視及追蹤計畫執行進度，包含經費執行、個案及主要照顧者服務人數、訂定服務併有BPSD失智者之照顧計畫、各類課程服務績效及服務人員完成教育訓練情形。

(三)實地輔導及查核安排：

1. 執行頻率：實地輔導及查核為每年2次，本局於查核前1個月公布查核日期，受評單位應派員及配合提供查核所需文件，且不得要求變更時間，惟遇天然災害、政策調整或其他不可抗力因素，本局得視情形滾動式調整查核期程或以其他方式替代。

2. 執行方式：

(1) 失智共照中心：聘請專家協同本局實地輔導及查核。

(2) 一般型失智據點：由本局與失智共照中心共同輔導及查核。

(3) 權責型失智據點：由本局與失智共照中心共同輔導及查核。

(四)實地輔導及查核原則：

受評單位	查核/輔導內容	執行方式
失智共照中心	1. 查核內容： <u>含服務資訊、個案服務、共照平台、計畫執行、權利與保障、行政管理及配合度及加分題</u> 等7大項。 2. 若該項查核結果為不適用，則不予計分，另加分題得由專家與本局共識認定（創新服務以不與前一年相同為原則）。 3. 臺中市失智照護服務計畫-失智共同照護中心查核表(如附件1)。	1. 聘請專家協同本局實地輔導及查核。 2. 由專家擔任主要評分者，本局協助提供相關政策釋疑， <u>最終結果以專家與本局共識為原則</u> 。

受評單位	查核/輔導內容	執行方式
一般型失智據點	<p>1. 查核及輔導內容：<u>含服務資訊、空間與環境、個案服務及品質、計畫執行、權利與保障、行政管理及配合度、加分題</u>等7大項。</p> <p>2. 若該項查核結果為不適用，則不予計分，另加分題由本局認定(創新服務以不與前一年相同為原則)。</p> <p>3. 臺中市失智照護服務計畫-失智社區服務據點查核表(如附件2)。</p>	<p>1. 由本局與失智共照中心共同輔導及查核。</p> <p>2. 由本局擔任主要評分者，失智共照中心應客觀提供經驗指導及建議，<u>最終結果以本局認定為主</u>。</p>
權責型失智據點	<p>1. 查核及輔導內容：<u>含服務資訊、空間與環境、個案服務及品質、計畫執行、權利與保障、行政管理及配合度、加分題</u>等7大項。</p> <p>2. 若該項查核結果為不適用，則不予計分，另加分題由本局認定(創新服務以不與前一年相同為原則)。</p> <p>3. 臺中市失智照護服務計畫-失智社區服務據點查核表(如附件3)。</p>	<p>1. 由本局與失智共照中心共同輔導及查核。</p> <p>2. 由本局擔任主要評分者，失智共照中心應客觀提供經驗指導及建議，<u>最終結果以本局認定為主</u>。</p>

(五)查核結果：

1. 評等結果分為合格、不合格：

(1) 合格：總分為80分(含)以上。

(2) 不合格：總分未達80分。

2. 受評單位為不合格者，應限期改善並接受本局第二次查核，合格單位(第一次查核80分(含)以上)，則本年度無須進行第二次查核，倘查核成績仍不合格者，納入次年度是否續約及單位補助經費調整之依據。

五、退場機制：

(一)如受評單位有下列情形之一者，本局得予以輔導退場及撤點：

1. 因服務量能不足或其他因素，致無法賡續服務，向本局提出撤點者。

2. 查核結果不合格，未依限完成改善，經本局通知後仍不配合改善者。

3. 本局以實地、書面或任何方式抽查時，發現不符合規定之情事達3次(含)以上者。

4. 歇業或經主管機關撤銷、廢止設立許可者。

5. 以詐欺或其他不正當行為重複領取補助費用或虛偽之證明浮報服務費用，情節重大者(應負一切法律責任，並返還已領取之補助費用)。

6. 以強制攤派或其他違反專職人員意願之方式要求薪資回捐者。

7. 違反下列情事規定，情節重大者，如下：

(1) 侵害個案及其家屬隱私權。

(2) 遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制個案人身自由或其他侵害其權益之行為。

(3) 因個案之性別、出生地、種族、宗教、教育、職業、婚姻狀況、生理狀況而為歧視或不公平待遇。

(4) 向個案推銷或販售商品、藥品等商業行為或其他借貸及不當金錢往來之行為。

(5) 巧立名目向民眾收取費用。

8. 違反長期照顧服務法或勞動基準法等相關法令及行政契約規定，情節重大者。

9. 違反專業倫理守則者，情節重大者。

10. 其他違反契約規定而影響服務對象之權益，情節重大者。

(二)經本局輔導退場及撤點之服務單位，應將原有個案轉介至其他長照資源接受服務，並有紙本紀錄，避免因服務中斷致使個案情況惡化，以維護個案及照顧者之權益；如案家因故婉拒接受轉介者，亦應簽署切結書。

#### 六、研擬查核指標之參考資料來源：

(一)衛生福利部當年度「失智照護服務計畫」申請作業須知。

(二)臺中市當年度「失智照護服務計畫」申請作業須知。

(三)當年地方衛生機關業務考評作業手冊。