新北市政府衛生局 醫事C巷弄長照站品質管理指標

113 年 11 月修訂版

■訪視日期:____年____月____日(____年____次評核)

■醫事 C 名稱:

■據點服務區域:　　區　(服務時段:　　時段)

□自租或自有場地　□公有場地

是否補助志工費用?　□是 □否

品質管理指標評估共 38 題，分為:
(1)基本題(共 26 題，未完成將持續追蹤)
(2)加值題(共 12 題，總分 50 分)
得分 4 分:該項符合且表現傑出，可作為據點學習對象
得分 3 分:該項符合且表現優良，鼓勵據點持續精進
得分 2 分:該項符合，尚有進步空間
得分 1 分:該項部分符合，尚須努力提升該項分數
得分 0 分:該項未符合

構面	核心項目	品質管理指標	題型	評估依據	是否完成/加值題得分	辦理情形/輔導建議
基礎管理面(基本題14題，加值5題最高20分)	1.空間規劃與運用管理(基本題3題，加值題1題最高4分)	1.招牌放置於明顯處及服務時間清楚明瞭	基本題	實際空間	□是 □否	
		2.依長輩使用需求規劃出入動線及緊急處理流程		實際空間及佐證資料	□是 □否	
		3.公共活動空間有增進環境安全之簡易設備(扶手、無障礙設施設備等)，活動場地應投保公共意外責任險		實際空間及保險證明	□是 □否	
		4.服務成果呈現於空間或整理存放(如:活動照片、長輩作品、服務成果等)	加值題	實際空間成果		
	2.人力資源運用管理(基本題5題，加值題3題最高12分)	1.招募志工及執行志工管理	基本題	招募相關資料	□是 □否	現有志工名單_____人
		2.為志工辦理保險		保險證明	□是 □否	
		3.定期召開志工會議(每年至少1次)		會議記錄	□是 □否	
		4.醫事C服務人員在職穩定(同一人在職服務6個月(含)以上)		相關資料佐證	□是 □否	
		5.醫事C服務人員有交接機制或新人訓練(宜備有工作手冊)		相關資料佐證	□是 □否	
		6.備有服務人力資源或備有志工資源或成立志工隊	加值題	相關資料佐證		
		7.能鼓勵及運用長輩擔任志工或志工擔任師資		名冊佐證、成果佐證 □長者志工 □志工師資		
		8.提供醫事C服務人員(含志工)參與外部培訓或內部教育訓練		參與課程佐證		
	3.行政作業配合情形(基本題5題)	1.確實回報及製作每月執行成果、各課程服務紀錄(包含資源轉介)等服務照片、服務名冊資料確實成冊存查	基本題	每月月報表成果	□是 □否	
		2.參與衛生局及輔導團辦理之活動課程(如聯繫會議、培力課程...等)		參與相關資料佐證	□是 □否	
		3.補助之設施設備應列冊管理，並僅於醫事C使用		財產清冊、非消耗品清冊	□是 □否	
		4.依醫事C收費標準收費(若預向非據點服務對象收費請明訂收費機制)，收費機制應於課表註明並張貼於據點明顯處		相關資料佐證	□是 □否	
		5.禁止於醫事C中販售健康食品及進行醫療輔助行為		現場抽查	□是 □否	
	4.資源運用情形(基本題1題，加值題1題最高4分)	1.與社區在地長照相關單位資源連結 (如：照管分站、ABC 單位、共照中心或衛生所等)	基本題	資源清冊及相關佐證	□是 □否	
		2.與社區在地其他單位資源連結，並整合為據點特色(如：里長、私人團體等)	加值題	資源清冊及相關佐證		

服務執行面 (基本題 12 題，加值題 7 題最高 30 分)	1.基本服務數量及課程規劃 (基本題 10 題、加值題 5 題最高 22 分)	1.辦理電話問安或關懷訪視 2.辦理餐飲服務(每週至少一次) □2-5 個時段：每月至少達 15 人數。(偏遠地區:每月至少達 8 人數) □6-9 個時段：每月至少達 20 人數。(偏遠地區:每月至少達 10 人數) □10 個時段：每月至少達 25 人數。(偏遠地區:每月至少達 15 人數)	基本題	系統電話問安/關懷訪視 □電話問安 □關懷訪視	□是 □否	每月達標:___ 人數___人次
				□偏區 系統餐飲服務刷卡 □共餐 □送餐； 辦理頻率:____次/週	□是 □否	每月達標:___ 人數___人次
		3.辦理健康促進課程，並依據當年度規定辦理 □2-5 個時段：每月至少達 15 人數及每月達 60 人次(偏遠地區:每月達 8 人數及每月達 30 人次) □6-9 個時段：每月至少達 20 人數及每月達 150 人次(偏遠地區:每月達 10 人數及每月達 80 人次) □10 個時段：每月至少達 25 人數及每月達 200 人次(偏遠地區:每月達 13 人數及每月達 100 人次)		□偏區 系統健康促進課程刷卡 每月達標:___人數；___人次	□是 □否	
		4.辦理健康促進課程，每季新增人數 □2-5 個時段：每季至少增加新個案 5 人數。(偏遠地區：每季至少增加新個案 3 人數。) □6-9 個時段：每季至少增加新個案 10 人數。(偏遠地區：每季至少增加新個案 5 人數。) □10 個時段：每季至少增加新個案 15 人數。(偏遠地區：每季至少增加新個案 6 人數。)	加值題	個案出席名單(每月或每季) 達標可得 2 分，每季新增超過各時段規範人數，每多 5 人多加 1 分，此題最高 6 分。		每季增加__人
		5.辦理預防及延緩失能課程每期實際出席平均人數不得低於 10 人	基本題	核定__期，系統平台刷卡__人	□是 □否	
		6.辦理預防延緩失能課程每期刷卡皆不同長輩參與課程		核定服務人數__人	□是 □否	
		7.**落實醫事 C 服務對象皆執行 ICOPE 評估**，倘評估結果符合衰弱老人定義，應優先安排長者加入預防及延緩失能課程		系統個案 ICOPE 評估紀錄 課程每期前後測及每堂刷卡	□是 □否	
		8.發揮醫事 C 特色，每月辦理醫事相關長者健康老化(如:醫療、健康、營養、運動、長照及活躍老化)課程		近 3 個月課表課程成果呈現	□是 □否	
		9.辦理長照宣導相關課程或活動及張貼長照宣導資訊(如:1966、長照四包錢、短照服務)		近 3 個月課表課程成果呈現	□是 □否	
		10.定期進行長輩課程滿意度調查、學習成效		滿意度調查	□是 □否	
		11.宣導巷弄喘息 GA07 服務，並建置連結資源轉介機制		服務成果紀錄	□是 □否	
		12.全時段提供 GA07 服務，且每季至少新增 1-2 位個案(全年度至少達 4 位不同個案數) (第一季____人、第二季____人、第三季____人、第四季____人)	加值題	個案服務紀錄、個案服務契約書 每季達標再累加 1 分，此題最高 4 分		
		13.課程安排多元，並依課程滿意度調查調整、規劃課程		近 3 個月課程表 滿意度調查調整課程相關資料		
		14.當年度至少服務 1 位具行動能力之失智、失能者(具長照等級者)		個案資料、診斷書 、個案系統刷卡		目前服務__人
		15.服務對象含精障個案或身心障礙者		個案簽到表或服務紀錄		
	2.服務宣導與招募情形 (基本題 1 題，加值題 2 題最高 8 分)	1.製作醫事 C 宣傳單張(如課表)	基本題	相關宣導佐證資料	□是 □否	
		2.製作醫事 C 特色(含服務項目)之宣傳單張或成果手冊	加值題	相關宣導佐證資料		
		3.與社區單位/機構合作，如透過在地商家、社區看板或社群網站...等多元化行銷管道宣導醫事 C 服務，提高曝光度	加值題	服務成果紀錄 相關宣導招募佐證資料		
	3.個案及相關轉介機制 (基本題 1 題)	服務過程中主動發掘特殊需求或需要提供協助之個案(如衰弱失能、弱勢)或家屬，建置連結資源轉介機制	基本題	服務成果紀錄 轉介服務紀錄	□是 □否	

據點受訪人員		訪視人員		總得分	
品質管理指標評估情形	1.上次訪視(__月__日)-□基本題 26 題完成____題，追蹤未達____題 □加值題 12 題總計最高 50 分，上次訪視_____分 2.**本次訪視(__月__日)-□基本題 26 題完成____題，追蹤未達____題 □加值題 12 題總計最高 50 分，本次訪視_____分** 3.據點特色: 4.訪視輔導建議: 5.專家建議:				