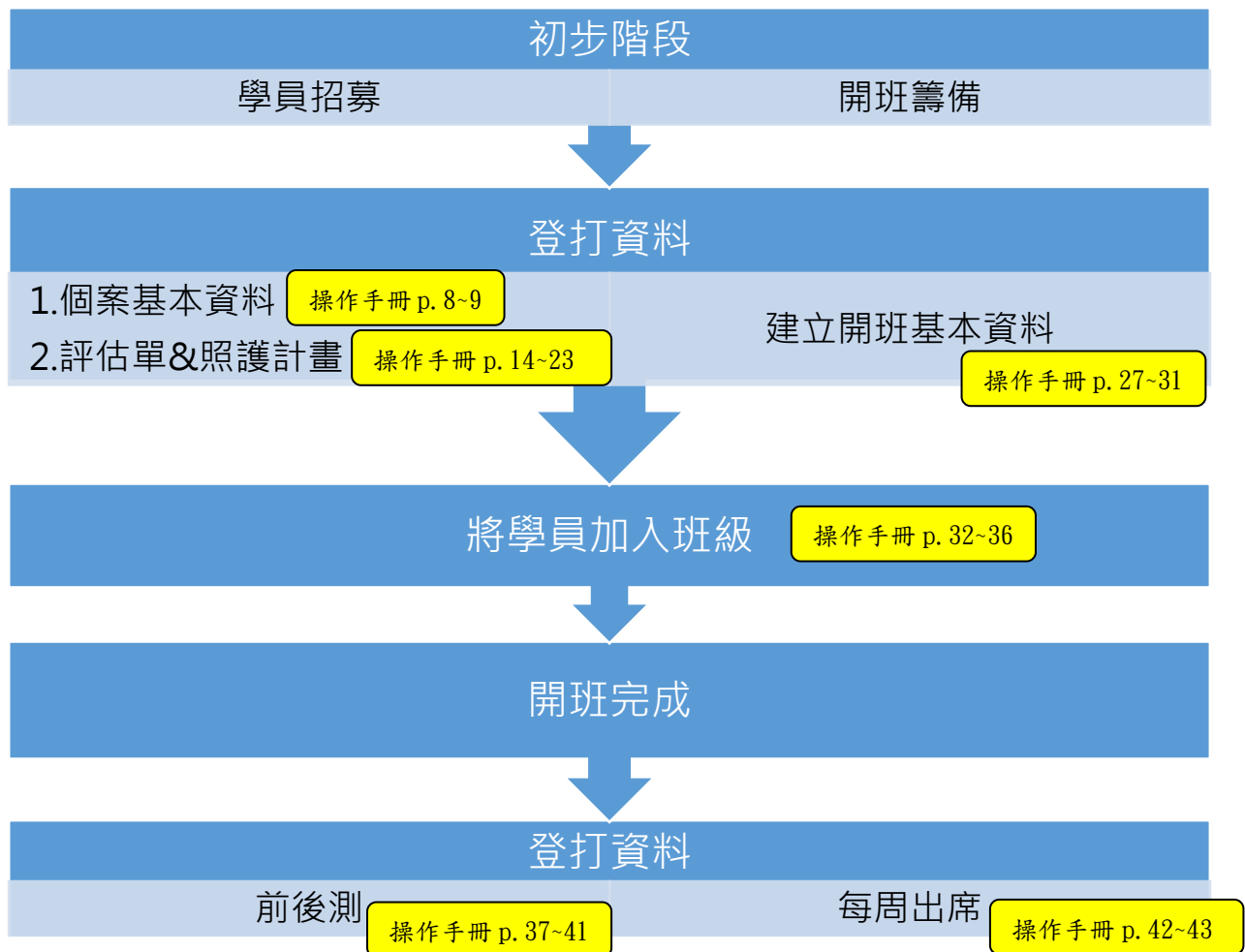


資訊平台操作相關使用諮詢常見 QA

一、	開班流程	1
二、	操作手冊	2
三、	操作影片	2
四、	常見問題與回覆-個案基本資料	3
五、	常見問題與回覆-評估單與照護計畫	4
六、	常見問題與回覆-建立開班資料	5
七、	常見問題與回覆-將學員加入開班	6
八、	常見問題與回覆-前後測及出席率登打	8
九、	常見問題與回覆-綜合問題	9

一、 開班流程



註：此操作手冊以資訊平台公告之 2018 新版操作手冊「特約(據點)單位操作手冊」為主

二、 操作手冊



預防及延緩失能照護服務 [oturocplan20] OT全聯會2.0

首頁 首頁

系統公告

快速搜尋:

公告日期	標題	附件	閱覽
2019-04-17	諮詢服務專線變更	x	閱覽
2019-04-02	2019 Kihon 說明會手冊	📎	閱覽
2019-01-23	預防及延緩失能照護計畫-特約單位登錄系統「資料表單」_下載	📎	閱覽
2018-12-28	2018年新版操作手冊	📎	閱覽
2018-12-11	系統相關功能更新	x	閱覽
2018-11-16	系統相關功能更新	x	閱覽



預防及延緩失能照護服務 [oturocplan20] OT全聯會2.0

公告閱覽

標題: 2018年新版操作手冊

公告日期: 2018-12-28

內容:

2018年資訊平台相關功能, 新版操作手冊供參。

附件:

- 20181231地方政府操作手冊(確認版).pdf
- 20181231 特約(據點)單位操作手冊(確認版).pdf
- 20181231 方案研發單位操作手冊(確認版).pdf
- 20181231 督導專照單位操作手冊(確認版).pdf

三、 操作影片

「預防及延緩失能照護服務資源管理平台」操作教學影片：



<https://youtu.be/PTRn00-jHFg>

四、常見問題與回覆-個案基本資料

(一)重點說明

- 平台以身分證字號為主，因此若建立個案資料時該個案之身分證字號輸入錯誤，該筆資料無法進行刪除，請直接新增一筆個案資料即可。
- 若該個案曾被據點建立過資料，不需再次建檔，請直接於「評估單與照護計畫」輸入該個案之身分證字號進行搜尋以建立評估單與照護計畫。

(二)常見問題

1. **Q：我可以直接輸入個案的身分證字號，系統直接帶入那位個案的資料嗎？**
A：因為這個平台並無連線到其他資料庫，因此若該個案曾未於本平台建立過資料，則無法透過個案的身分證字號搜尋到該個案之資料。
2. **Q：個案來源中「原符合長照 1.0 服務個案」是代表什麼意思？這個可以改嗎？**
A：「原符合長照 1.0 服務個案」是指長照中心原本就有服務的對象。個案資料建置完成後無法更改，並不會對後續操作有任何影響因此也不需要改。
3. **Q：預防及延緩失能照護服務-個案資料及評估單匯入表，顯示匯入成功，但資料卻空白，該如何處理？**
A：據點更改過表格內容，並且加密，會影響系統判定資料，建議直接重新操作，請據點留意不要更動表格內容，不要加工加密表格。
4. **Q：個案基本資料如何建立？**
A：請於個案管理->個案資料->新增
5. **Q：無法於個案管理中搜尋個案，但顯示個案資料已被建立？**
A：若該個案曾被據點建立過資料，請直接於「評估單與照護計畫」輸入該個案之身分證字號進行搜尋以建立評估單與照護計畫。
6. **Q：我想要建立個案資料，但輸入身分證之後卻顯示錯誤，該如何解決？**
A：平台有偵測身分證字號是否正確之機制，若系統顯示該個案之身分證字號錯誤，請先再次確認是否與該個案之證件上身分證字號一致。
7. **Q：請問是否可以批次上傳個案資料？**
A：可於平台首頁之公告下載「個案資料與評估單匯入表」，待於檔案內登打完各項資料，即可於個案管理>個案資料，選擇該檔案進行匯入。請勿更改檔名及格式以免無法匯入。

五、 常見問題與回覆-評估單與照護計畫

(一)重點說明

- 欲將個案加入開班前，請務必先新增該個案之評估單與照護計畫。
- 評估單已設定為非必填，若評估單位未填寫完整，並不會影響後續操作。但因照護計畫建立前須有評估單，請至少填寫評估單之「評估日期」及「個案評定類型」，即可新增照護計畫

(二)常見問題與回覆

1. **Q：若建立了一個暫時的個案，現在要刪掉沒有辦法刪，跳出視窗顯示該個案已有評估單無法刪除，請問我要如何刪除該個案？**
A：請您先點選 個案管理>評估單及照護計畫>(該個案)編輯>照護計畫>刪除，再回到 評估單及照護計畫>(該個案)刪除，之後於個案管理>個案資料>(該個案)刪除。
2. **Q：若該個案已於前一個據點單位建立過照護計畫，本據點是否能建立評估單、照護計畫？**
A：無論該個案目前是否已加入開班，各據點皆可對該個案建立評估單與照護計畫。
3. **Q：請問該如何新增個案之評估單？**
A：請點選功能選單之個案管理>評估單與照護計畫，點選「新增」，輸入該個案之身分證字號進行搜尋，於該個案之操作欄點選「新增」，輸入各項評估選項後，點選「確認送出」即可完成評估單之建立。
4. **Q：請問該如何新增個案之照護計畫？**
A：請點選功能選單之個案管理>評估單與照護計畫，於該個案之操作欄點選「編輯」，於上方選項點選「照護計畫」後點選「新增」，於您的據點操作欄點選「新增」即可完成。（「評估單」填畢後才會出現「照護計畫」的頁籤）。
5. **Q：請問為何沒有顯示操作欄？**
A：請將網頁之縮放比例縮小約 80%，即可顯示操作欄。

六、 常見問題與回覆-建立開班資料

(一)重點說明

- 不論往年是否曾開班過，108 年度以後之開班類型皆為「新增型」。
- 開班人數規定為依據「長照服務發展基金 110 年度一般性獎助經費」(下載網址：<https://1966.gov.tw/LTC/cp-3997-45463-201.html>) 附件六 中「三、服務補助規範」寫明『每期(班)開設應具合理之執行效益，每期實際出席平均人數不得低於十人，惟原住民族地區、離島及其他資源不足區實際出席人數可折半計算。』故每期 12 堂課，總出席人次應為 120 人次以上。
- 個案於同一時間只能加入一個班當中，若據點將連續開多期課程，請注意前一期開班之「迄日」不得與下一期開班之「起日」重疊，以免舊有學員無法加入新一期開班。
- 開班資料之「起日」待建立完成後無法更改，「迄日」、「每周課程日期」、「師資」等皆可更改。
- 原照護方案為依據規定設計成每周 2 次，故平台設計每周課程日期呈現為 12 周 24 堂課「1-1、1-2、2-1、2-2……」。現計畫執行開班課程為每周一次，於設定每周課程日期時，請於「1-1、2-1、3-1……」輸入，「1-2、2-2、3-2……」請留白即可。

(二)常見問題

1. **Q：為何開班起訖日被限制？**
A：當輸入開班日期(起)後，系統會自動計算開班日期(迄)，應至少為 12 周。系統為避免填錯，因此若於開班日期(迄)輸入小於 12 周之日期，資訊平台將會無法成功建立開班資料。
2. **Q：若有營養師與指導員同時來上課，請問要怎麼填寫師資與核銷？**
A：請將其中一位填寫為協助員，系統平台並不會自動建立相關核銷部分，核銷部份請洽計畫窗口。
3. **Q：請問協助員一定要是在照護方案協助員名單內嗎？可以是別的照護方案的協助員嗎？**
A：每 12 周為一梯次課程，指導員與協助員均須同一方案，指導員或協助員可以中途更換，但仍需要是同一方案所培訓之師資。

4. Q：開班資料為子單位(EX：A001-001)，卻誤登打於母單位(EX：A001-000)，該如何處理？
A：請先刪除母單位(EX：A001-000)的開班資料，並於子單位(EX：A001-001)重新登打開班資料。
5. Q：開班資料起迄日期不滿 12 周如何輸入？
A：若開班起始日期為 9/7，開班日期(迄)應設定為 11/23，但如果據點實質課程結束於 11/20，請於【開班資料】內 12-1 欄位(最後一周)依據上課日期如實填寫即可。
6. Q：開班資料堂數顯示疑問(12 周課程卻顯示 24 周)？
A：若課程期程為 12 周，每周 1 堂，請於系統內「開班資料」輸入 1-1、2-1....12-1 項目即可，1-2、2-2 項目不需輸入。

七、常見問題與回覆-將學員加入開班

(一)重點說明

- 若欲加入開班之學員未列於「待新增學員名單」中，請先確認以下 2 項是否無誤：(1)該個案之評估單與照護計畫皆已建立完成(2)該個案參與之前一班之日期與目前欲加入開班之日期並無重疊。
- 開班人數請盡量控制為 10~30 人，因計畫規定每堂課出席人數至少 10 人，為避免開班期間個案變動性影響出席，建議開班人數控制 13~15 人以上較佳。平台並無限制開班人數上限，但若開班人數超過 30 人，將影響報表匯出，同時對於開班之師資可能無法維持上課之品質，故建議開班人數 25 人以內為主。

(二)常見問題

1. Q：學員不能同時參加兩個班，系統會自動告知嗎？
A：系統目前無告知功能，但可至個案管理/個案資料/照護計畫，查詢學員最新服務狀態，且已被服務中的學員，無法顯示於開班資料/學員名單/新增。
2. Q：若該長輩希望可以同時參加多堂課可以怎麼處理？
A：目前系統設定為同一個期間一位長輩只能參加一個班，若 2 個班的開班日期有重疊，則該長輩無法加入第二個班。實際情況則可依該長輩之體力與意願參加多個班，但由於系統設定關係，建議相鄰各據點可協調該長輩於系統上開班之歸屬，另一堂課則採旁聽方式。

3. Q：一個班要幾個學員？

A：依據「長照服務發展基金 110 年度一般性獎助經費」（下載網址：<https://1966.gov.tw/LTC/cp-3997-57481-201.html>)附件六中「三、服務補助規範」寫明『每期（班）開設應具合理之執行效益，每期實際出席平均人數不得低於十人，惟原住民族地區、離島及其他資源不足區實際出席人數可折半計算。』故每期 12 堂課，總出席人次應為 120 人次以上。

4. Q：假如有學員於開班後第四周才報名加入，是否可加入呢？

A：學員於開班中途可以加入，但為確保學員上課品質，建議盡量於課程第三週即確定人數。

5. Q：請問該如何將原屬於另一據點的學員，加入至本據點之開班裡？

A：請先確定該學員所參加之前一班開班日期與目前欲加入之開班日期並無重疊，貴據點可直接新增該個案之評估單與照護計畫，並完成照護計畫/照會之步驟，之後便可將該學員加入至開班學員當中。

6. Q：原特約單位(A)現因單位類型轉換，希望將原有學員資料轉移至新據點單位(C)，請該如何建立？

A：請特約據點單位洽詢所屬地方政府協助。地方政府單位請於新據點單位帳號基本資料中「原特約(據點)單位」選擇舊單位，在請回至功能選單>單位管理>特約(據點)單位管理，於新單位之操作欄點選「匯入」即可將學員資料轉移至新據點單位。

7. Q：開班資料為子單位(EX：A001-001)，卻誤登打於母單位(EX：A001-000)，該如何處理？

A：請先刪除母單位(EX：A001-000)的開班資料，並於子單位(EX：A001-001)重新登打開班資料。

8. Q：開班資料的學員如何刪除？

A：於功能選單中->開班管理->開班資料（點選操作編輯開班班級）->進入開班資料後點選學員資料->點選要刪除的學員即可刪除。

9. Q：開班資料的學員如何新增？

A：於功能選單中->開班管理->開班資料（點選操作欄之「編輯」）->進入開班資料後點選「新增學員」頁面->欲加入之個案點選操作欄之「新增」。

註：評估單及照護計畫兩項填寫完整，才可於開班資料中搜尋到學員名字並且新增。「評估單」填畢後才會出現「照護計畫」的頁籤

八、常見問題與回覆-前後測及出席率登打

(一)重點說明

- 前測請於開班前七天至開班日後十四天內完成施測，後測請於結束日前七天起至結束日後十四天內完成。
- 前後測以長者之主觀回答為主，若個案為失智者，請依該個案之照顧者回答為主。

(二)常見問題

1. Q：個案之前後測如何建立？修改？

A：於功能選單中->開班管理->開班資料（點選操作編輯開班班級）->進入開班資料後點選學員資料->點選學員操作即可新增(修改)前後測資料。

2. Q：如何登打出席率？如何匯出開班資料學員之出席率？(註：特約單位服務量表)

A：登打出席率：於功能選單中->開班管理->每周課程紀錄->編輯->登打完確認送出。

匯出出席率：於功能選單中->開班管理->開班審查->點選要匯出之班級最右邊選項操作底下的列印->即可匯出 Excel 表單。

開啟 Excel 表單點選啟用編輯可看到 Sheet1 有師資名冊，點選 Sheet2 則有個案出席紀錄表，即可看到出席率及前後測分數資料。

3. Q：前後測資料，是否可修改？

A：學員前後測內容可修改，但該筆資料無法修改日期，建議若是修改日期部份，可以刪除整筆資料，再重新建立(建立時可以重新選擇測試日期)。

4. Q：若開三期班，其中同一位學員需要每期進行前後測嗎？

A：同一位學員參加之每一期開班皆須進行前後測。

5. Q：前測之 BMI 無法輸入？

A：前後測之 BMI 無法直接輸入數字，請輸入個案之身高及體重，系統將會自動計算該個案之 BMI。請注意身高之單位請換算成公尺。

6. Q：已填完出席、前後測，但 Excel 報表產出卻是空白？

A：請檢查同一開班內，是否出現重複 2 筆相同成員(同姓名、身分證字號)，或者開班成員的前後測逐一檢視每位是否有出現重複 2 筆前測或後測，若有資料重複刪除其中一筆即可。

九、常見問題與回覆-綜合問題

(一)重點說明

- 帳號申請請洽各地方政府之承辦人員。系統預設之密碼與帳號相同，若有無法登入之情況，請先洽詢地方政府確認該單位之帳號狀態為「正常」，若帳號狀態為「禁用」，請洽系統平台上之聯繫電話。
- 因 108 年 C 據點進行既有組織整合，預防及延緩失能照護服務分別由 C 據點(社區關懷據點、醫事單位及文健站組成)、失智據點及餘非 C 非失智據點提供，故詳細核銷申請細則請洽主責單位。

(二)常見問題

1. **Q：帳號密碼無法登入？不知道帳號密碼？忘記密碼？**

A：據點單位向地方政府確認是否有開通帳號，於平台上輸入帳密後，若系統提示”您的帳號已被禁用”，請洽系統平台上之聯繫電話。若系統提示”使用者帳號或密碼錯誤”，則請使用忘記密碼之功能，收信即可取得密碼，請自行設定新密碼。

建議新建帳號之單位收到 mail 密碼以複製貼上的方式登入平台，以免誤判英文數字及大小寫，造成無法登入的狀態。

2. **Q：殘障人士是否可參加課程？**

A：只要符合長照 2.0 之服務對象(50 歲以上失智症患者，55 歲以上平地原住民，49 歲以下身心障礙者，65 歲以上衰弱者)皆能參與，但本服務以長者為主，請注意開班學員類型比例。

3. **Q：如何修改單位資料？**

A：請該單位向單位所隸屬之地方政府做修改申請。

4. **Q：請問為何我的網頁未顯示「操作欄」？**

A：請將網頁瀏覽之比例縮小(約 80%)，網頁畫面即可顯示出「操作欄」。