

112 年桃園市政府社會局社區式(含綜合式)長期照顧服務機構 評鑑計畫

111.10.18 訂定

壹、依據：

長期照顧服務法第 39 條、長期照顧服務機構評鑑辦法及衛生福利部 108 年 4 月 29 日公告之評鑑作業程序及基準參考範本規定。

貳、目的：

- 一、藉由辦理評鑑，檢視服務提供機構之服務績效，提昇並確保服務品質。
- 二、藉由評鑑工作之實施，有效輔導服務提供機構之營運與管理。

參、辦理單位：桃園市政府社會局（以下稱本局）

肆、評鑑對象：本市自 110 年 1 月 1 日起至 111 年 5 月 31 日止設立營運滿 1 年，且不含 4 年內受評結果合格之社區式及綜合式長照機構（以下稱受評機構），其中日間照顧計 17 家、小規模多機能計 2 家、家庭托顧計 1 家、團體家屋計 1 家，共計 21 家(詳如附件 1)，另加上 111 年度評鑑結果不及格機構。

伍、評鑑基準面向：

- 一、經營管理效能
- 二、專業照護品質
- 三、安全環境設備
- 四、個案權益保障

陸、實施期程：

月份 工作項目	111年 9月	10月	11月	12月	112年 1至5月	6月	7月	8月
計畫及評鑑基準公告								
選任評鑑委員								
評鑑共識會議								
評鑑說明會								
評鑑品質輔導								
機構自評								
實地評鑑								
初次評定會議與申復								
評定會議評鑑結果								
評鑑成績公告								

柒、評鑑作業程序：

- 一、評鑑送審文件：受評機構自機構設立日起至受評前月份 25 日止之受評資料(含基本資料表及自評表 1 式 5 份)，受評前月份函送本局作書面確認審查。
- 二、評鑑日期：本局於實地評鑑當月之 1 個月前，將實地評鑑之日期函知各受評機構。除天然災害或政府政策改變外，受評機構不得要求變更評鑑日期。若實地評鑑期間如遇天然災害(如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害)，本府發布停班，則中止實地評鑑作業，另擇期通知實地評鑑方式完成評鑑作業。
- 三、實地評鑑資料：評鑑委員實地至受評機構檢視各項行政文件、個案紀錄與資料、會議與訓練資料和紀錄、會計相關憑證與資料、照顧服務管理資訊平台使用情形等，並得訪談相關工作人員。
- 四、實地評鑑，以 3 小時為原則，評鑑流程如下(附表)：
 - (一) 受評機構業務負責人簡報。
 - (二) 實地查核、書面資料查閱、相關人員訪談。

(三) 委員撰寫意見。

(四) 綜合座談。

捌、評鑑成績核算結果之原則：

一、分數計算：

(一) 每項共識基準分數均等，以滿分 100 分平均分配計算，再依各該基準說明項數平均分配分數。

(二) 基準說明達成情形分為「A 完全符合」、「B 部分符合」(該項基準說明符合程度達 50%以上) 及「C 完全不符合」。

(三) 不適用之基準說明以加權計分。例如：B 大項分數共 124 分，佔總分之 40%，甲機構不適用項目 12 分，委員給分為 110 分，則實際得分為 $110 / (124 - 12) \times 100 \times 40\% = 39.29$ 分。

二、評鑑結果：所有共識基準實際得分之總計，分數計算以小數點以下兩位四捨五入，按整體總評其評鑑結果為合格及不合格：

(一) 合格：分數 70 分以上者。

(二) 不合格：未達 70 分者。

玖、申復方式與評鑑結果公告：

一、初次評定會議：

(一) 本局召開評定會議，議決評鑑初步結果後，函知受評機構。

(二) 受評機構對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起 14 日內，逾期不受理，以書面向本局提出，並檢附相關佐證資料。評鑑委員實地評鑑當場要求提供之資料均應於評鑑結束前提供，申復時再補送之資料均不予受理，成績之評定均以當天審查現況認定為準，申復再補送呈現之資料均不採認。

(三) 申復有理由時，本局修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。

二、公告評鑑結果：

(一) 召開評定會議，議決評鑑結果，函知受評機構 14 日內如無異議，

後續公告於本局網站。

(二)受評機構收受評鑑結果之通知後，其有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。

三、評鑑合格效期：

(一)原則為 4 年。

(二)受評機構前 1 年度或前次評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為 3 年；連續 2 年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為 2 年；連續 3 年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為 1 年。

(三)長期照顧機構於評鑑合格效期內，經本局認有違反長期照顧機構設立標準或其他法令規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，本局得廢止原評鑑處分。長期照顧機構接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，本局得撤銷原評鑑處分。

拾、評鑑處分：

一、依長期照顧服務法第 53 條第 3 項規定略以，長照機構接受評鑑，評鑑不合格者，應限期令其改善；屆期未改善者，處新臺幣 6,000 元以上 3 萬元以下罰鍰；屆期未改善，並得按次連續處罰；情節重大者，得處 1 個月以上 1 年以下停業處分，停業期滿仍未改善者，得廢止其設立許可。

二、經評鑑合格者，得作為開放服務規模之參考；評鑑不合格者，經限期改善而未改善，不予受理特約。

拾壹、本計畫奉核後實施，本局依實際辦理情形，保有修正之權益。

附表、評鑑程序表

工作項目	時間	主持人	參與人員	說明
評鑑委員到達機構				主辦單位與受評機構及其主管機關聯繫，至評機構實地評鑑。
介紹機構相關人員及評鑑委員	5 分鐘	評鑑小組召集人	評鑑委員 機構工作人員	1. 評鑑小組召集人介紹評鑑委員及主管機關代表。 2. 機構負責人介紹出席工作人員。
機構簡報	10 分鐘	業務負責人	評鑑委員 主管機關代表 機構工作人員	請機構準備書面資料
實際評鑑(含實地查核、書面資料查閱、相關人員訪談)	110 分鐘 (評鑑委員得視機構實際情況彈性調整評鑑時間)		評鑑委員 主管機關代表 機構工作人員	1. 請機構依評鑑項目表順序備妥相關資料。 2. 評鑑委員請依需要自由訪視機構場地，必要時應訪談相關人員，機構不得拒絕。
委員撰寫意見	25 分鐘	評鑑委員	評鑑委員 主管機關代表	討論評鑑結果，輔導項目及建議事項。
綜合座談	30 分鐘	評鑑委員	評鑑委員 主管機關代表 機構工作人員	1. 對機構須輔導項目及建議事項進行雙向溝通。 2. 機構可針對評鑑項目有爭議之處提出說明。

備註：

1. 以上訪評時間，評鑑委員得視機構實際狀況彈性調整評鑑時間。
2. 簡報內容：建議依評鑑指標順序(大項-經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備、個案權益保障)介紹說明。