**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

1. 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)×100×40%=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：

1. 本局召開評定會議，議決評鑑初步結果後，函知受評機構。
2. 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。
3. 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。
4. 公告評鑑結果：
5. 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。
6. 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。