

## 113年度臺南市長期照顧服務機構評鑑作業程序

一、臺南市政府社會局(以下稱本局)為規範長期照顧服務機構評鑑(以下稱評鑑)之相關作業事項，特依長期照顧服務法第39條規定訂定本作業程序。

二、辦理長期照顧服務機構評鑑之目的：

- (一) 評量長期照顧機構效能
- (二) 提升長期照顧服務品質
- (三) 提供民眾長期照顧選擇

三、本局自113年7月起至113年9月止，以實地訪查方式進行評鑑。

四、評鑑委員

- (一) 本局辦理評鑑實地訪查時，得聘請長期照顧服務、醫護、管理、社會工作與環境安全之專家學者及具長照服務實務經驗者為評鑑委員，並視需要邀請消防局、工務局等代表出席，組成評鑑小組一至二組，每組委員四至六人。
- (二) 評鑑委員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對評鑑工作所獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法規另有規定外，不得洩漏。

五、評鑑對象：

- (一) 長期照顧機構每4年須接受評鑑一次，長期照顧機構評鑑合格效期已屆最後一年者，即109年曾接受本局評鑑之長照機構。
- (二) 長期照顧機構新設立或停業後復業者，自營運或復業之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑，即111年於本市設立或復業且未曾接受評鑑之長照機構。
- (三) 原評鑑合格行政處分經撤銷或廢止，或前一年評鑑結果為不合格者，自行政處分送達之日起一年內，應接受評鑑，即112年不合格之長照機構。
- (四) 計算基準以機構自設立之日、或復業日起至112年12月31日止。

六、依「臺南市長期照顧服務機構評鑑基準」辦理，評鑑項目內容如下：

- (一)經營管理效能
- (二)專業照護品質
- (三)安全環境衛生(居家式長照機構不適用)
- (四)個案權益保障

七、評鑑流程：

- (一)依長期照顧服務機構評鑑辦法第5條規定，當年度應接受評鑑之長照機構，填寫基本資料及自評表。
- (二)本局於實地評鑑當月之前一個月，將實地評鑑之日期通知受評機構。
- (三)實地評鑑應依程序表及注意事項(附件1)辦理。
  - 1. 受評機構負責人或業務負責人簡報。
  - 2. 實地查核、書面資料查閱與人員訪談。
  - 3. 評鑑小組討論及意見撰寫。
  - 4. 綜合座談。
- (四)本局應召開評定會議，並於議決評鑑結果後，通知受評機構，並公告於本局網站。

八、評鑑區間：

- (一)符合第五點第1項者，資料檢視範圍為109年1月至112年12月底止。
- (二)符合第五點第2項及第3項者，資料檢視範圍為機構設立日或復業或不合格行政處分送達之日起至112年12月底止。

九、「居家式、社區式長期照顧機構評鑑成績核算結果原則」如附件2。

十、評鑑結果及效期

- (一)評鑑結果：分為合格及不合格。
  - 1. 合格(優等、甲等及乙等)：分數達70分以上，合格效期為四年。

2. 不合格(丙等及丁等)：分數未達70分，本局依長期照顧服務法第五十三條第三項規定，要求受評機構限期改善。

(二)評鑑效期認定原則：

1. 受評機構經評鑑合格者合格效期為四年。
2. 前一年度評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為三年；連續二年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為二年；連續三年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為一年。

十一、受評機構對評鑑結果有意見者，應自收受通知之次日起十四日內，得檢具相關佐證資料向本局提出申復，逾期不予受理；申復以一次為限。

十二、受評機構對評鑑結果有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。

十三、受評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。受評機構接受評鑑所提供之文件或資料，確認虛偽不實者，本局得撤銷原評鑑處分。

十四、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），臺南市政府發布停班，則中止實地評鑑作業，另擇期辦理實地評鑑完成評鑑作業。行程取消或變更事由，由本局通知原排定受評鑑機構，另擇期辦理。

附件1、長期照顧服務機構實地評鑑程序表及注意事項

附件2、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則

## 長期照顧服務機構實地評鑑程序表及注意事項

進程序序	主持人	說明
預備會議	評鑑委員召集人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個評鑑委員互相溝通，達成評鑑共識。</li> <li>2. 確認程序及評鑑委員之分工。</li> </ol>
介紹機構相關人員、評鑑委員及陪評人員	機構業務負責人 評鑑委員召集人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構負責人或業務負責人介紹出席工作人員。</li> <li>2. 評鑑委員召集人介紹各評鑑委員及主管機關代表。</li> </ol>
機構簡報	機構負責人或業務負責人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評機構負責人或業務負責人進行業務簡報，並應究機構創新作為扼要報告以利評鑑委員瞭解。</li> <li>2. 簡報資料可以電子檔或紙本文件方式呈現。</li> </ol>
實地查核、書面資料查閱與人員訪談	評鑑委員機構相關工作人員主管 機關代表	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由受評機構帶領評鑑委員訪視各有關設施、一般作業情形。</li> <li>2. 請機構依評鑑項目表順序備妥相關資料，委員針對每一項評鑑項目進行查閱及評核。</li> <li>3. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說，必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。</li> </ol>
評鑑小組討論及意見撰寫	評鑑委員召集人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 必要時，請陪同人員報告及交換意見</li> <li>2. 委員整理資料。</li> <li>3. 評鑑委員先行討論初步評鑑結果及建議事項，必要時，並得由評鑑委員召集人協調，以達共識。</li> </ol>
綜合座談	評鑑委員召集人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評鑑委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議。</li> <li>2. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認評鑑結果。</li> <li>3. 機構可針對評鑑項目及結果提出說明。</li> </ol>

## 壹、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-綜合式服務類

## (居家式)

## 一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占51%。
- (二) 專業照護品質：占30%。
- (三) 個案權益保障：占19%。

## 二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	基準數	分數
總計	20(1)	43(1)	-
經營管理效能 (占總分51%)	11	22	44
專業照護品質 (占總分30%)	5	13	26
個案權益保障 (占總分19%)	4	8	16
加減分項目	1	1	總分+2

## 三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑基準說明均為2分，得「A」者為得2分、「B」者為得1分、「C」者為得0分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計40分，該大項總分為44分(22項基準說明合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為： $(40 \div 44) \times 100 \times 51\% = 46.36$ 分
- (三) 評鑑基準若有不適用者，則以加權計算。例如：經營管理效能大項總分44分(2分 $\times$ 22項基準說明)，某長照機構不適用項目2分，委員給分為40分，則實際得分為： $40 \div (44 - 2) \times 100 \times 51\% = 48.57$ 分

(四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數70分以上者。(分數達90分以上列為優等)。

2. 不合格：未達70分者。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

## 貳、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-綜合式服務類 (社區式日間照顧)

### 一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占22%。
- (二) 專業照護品質：占35%。
- (三) 安全環境設備：占33%。
- (四) 個案權益保障：占10%。

### 二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	基準數	分數
總計	40(1)	101(1)	-
經營管理效能 (占總分22%)	10	22	44
專業照護品質 (占總分35%)	12	36	72
安全環境設備 (占總分33%)	13	33	66
個案權益保障 (占總分10%)	5	10	20
加減分項目	1	1	總分+2

### 三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑基準說明均為2分，得「A」者為得2分、「B」者為得1分、「C」者為得0分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計40分，該大項總分為44分(22項基準說明合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為： $(40 \div 44) \times 100 \times 22\% = 46.36$ 分

(三) 評鑑基準若有不適用者，則以加權計算。例如：經營管理效能大項總分44分(2分×22項基準說明)，某長照機構不適用項目2分，委員給分為40分，則實際得分為： $40 \div (44 - 2) \times 100 \times 51\% = 48.57$ 分

(四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數70分以上者。(分數達90分以上列為優等)。

2. 不合格：未達70分者。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。



## 參、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-綜合式服務類 (社區式小規模多機能)

### 一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占21%。
- (二) 專業照護品質：占35%。
- (三) 安全環境設備：占35%。
- (四) 個案權益保障：占9%。

### 二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	基準數	分數
總計	40(1)	104(1)	-
經營管理效能 (占總分21%)	10	22	44
專業照護品質 (占總分35%)	12	36	72
安全環境設備 (占總分35%)	13	36	72
個案權益保障 (占總分9%)	5	10	20
加減分項目	1	1	總分+2

### 三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑基準說明均為2分，得「A」者為得2分、「B」者為得1分、「C」者為得0分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計40分，該大項總分為44分(22項基準說明合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為： $(40 \div 44) \times 100 \times 21\% = 46.36$ 分

- (三) 評鑑基準若有不適用者，則以加權計算。例如：經營管理效能大項總分44分(2分×22項基準說明)，某長照機構不適用項目2分，委員給分為40分，則實際得分為： $40 \div (44 - 2) \times 100 \times 51\% = 48.57$ 分
- (四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。
- (五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。
3. 合格：分數70分以上者。(分數達90分以上列為優等)。
  4. 不合格：未達70分者。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

## 肆、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-綜合式服務類 (社區式家庭托顧)

### 一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占16%。
- (二) 專業照護品質：占50%。
- (三) 安全環境設備：占22%。
- (四) 個案權益保障：占12%。

### 二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	基準數	分數
總計	16(1)	32(1)	-
經營管理效能 (占總分16%)	3	5	10
專業照護品質 (占總分50%)	7	16	32
安全環境設備 (占總分22%)	4	7	14
個案權益保障 (占總分12%)	2	4	8

### 三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑基準說明均為2分，得「A」者為得2分、「B」者為得1分、「C」者為得0分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計40分，該大項總分為44分(22項基準說明合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為： $(40 \div 44) \times 100 \times 16\% = 14.55$ 分
- (三) 評鑑基準若有不適用者，則以加權計算。例如：經營管理效能大

項總分44分(2分×22項基準說明)，某長照機構不適用項目2分，委員給分為40分，則實際得分為： $40 \div (44-2) \times 100 \times 51\% = 48.57$ 分

(四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

伍、合格：分數70分以上者。(分數達90分以上列為優等)。

陸、不合格：未達70分者。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

## 伍、長期照顧服務機構評鑑成績核算結果原則-綜合式服務類 (社區式團體家屋)

### 一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占22%。
- (二) 專業照護品質：占34%。
- (三) 安全環境設備：占34%。
- (四) 個案權益保障：占10%。

### 二、評鑑項數明細表

評鑑項目	項數	基準數	分數
總計	39(1)	100(1)	-
經營管理效能 (占總分22%)	10	22	44
專業照護品質 (占總分34%)	12	34	68
安全環境設備 (占總分34%)	12	34	68
個案權益保障 (占總分10%)	5	10	20
加減分項目	1	1	總分+2

### 三、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑基準說明均為2分，得「A」者為得2分、「B」者為得1分、「C」者為得0分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計40分，該大項總分為44分(22項基準說明合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為： $(40 \div 44) \times 100 \times 22\% = 46.36$ 分

(三) 評鑑基準若有不適用者，則以加權計算。例如：經營管理效能大項總分44分(2分×22項基準說明)，某長照機構不適用項目2分，委員給分為40分，則實際得分為： $40 \div (44 - 2) \times 100 \times 51\% = 48.57$ 分

(四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

(五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

柒、合格：分數70分以上者。(分數達90分以上列為優等)。

捌、不合格：未達70分者。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。