

113年度花蓮縣社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序

110年9月29日訂

112年12月修訂

一、花蓮縣政府為規範113年度有關社區整合型服務中心(A)評鑑(以下稱評鑑)之相關作業事項，特訂定本作業程序。

二、依據：

- (一) 長期照顧服務法第39條。
- (二) 長期照顧服務服務機構評鑑辦法。

三、評鑑目的

- (一) 評量服務效能。
- (二) 提升服務品質。
- (三) 強化以服務使用者為中心的整合服務。

四、辦理單位：花蓮縣衛生局(以下簡稱本局)

五、評鑑資料起訖

111年7月1日至113年6月30日

六、評鑑委員之遴選

- (一) 依據衛生福利部公告之長期照顧機構儲備評鑑委員完訓名單遴選。
- (二) 主辦機關辦理評鑑實地訪查時，應聘請具五年以上長照相關經驗專家學者或長照實務工作者為評鑑委員。
- (三) 評鑑委員需參加年度評鑑委員共識會後，始能參與實地評鑑作業。
- (三) 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。

七、評鑑對象

- (一) 社區整合型服務中心(A)評鑑應至少每二年接受評鑑一次。

(二) 新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。

八、評鑑內容

「113年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標」如附件1。

九、評鑑方式採實地評鑑，受評單位經資格確認後，本局於實地評鑑當月之1個月前，將實地評鑑之日期通知受評單位。除自然災害或政府政策外，不接受受評單位要求而變更評鑑時間。實地評鑑期間如遇天然災害，受評機構所在地之縣市政府發布停班，則終止實地評鑑作業，並主動通知原排定受評機構，另擇期辦理實地評鑑。

十、實地評鑑應依下列程序進行，並以2.5小時為原則：

- (一) 評鑑委員會前會議。
- (二) 受評單位業務負責人簡報。
- (三) 以實地查核、書面資料查閱、人員訪談。
- (四) 評鑑委員討論及撰寫意見。
- (五) 綜合座談。

十一、評鑑當日本局將錄影、錄音及攝影，但受審查者全程禁止錄影、錄音及攝影。

十二、評鑑成績核算及評定原則：依「社區整合型服務中心(A單位)評鑑成績配分標準表」(附件2)進行成績核算。

十三、評鑑結果

- (一) 本局召開評定會議後，議決評鑑初步結果及建議事項後，通知受評單位。
- (二) 受評單位對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起十四日內，向主辦機關提出申復，逾期不受理；申復有理由時，本局應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。

- (三) 公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項，評鑑結果分為優良、合格及待觀察，受評單位經評鑑優良及合格者，合格效期至多二年。
- (四) 受評單位當年度評鑑為待觀察，受評單位應限期六個月內改善，並接受本局複評，複評成績仍未獲評為合格以上者，自次年起二年內不得為本縣社區整合型服務中心(A)特約。
- (五) 社區整合型服務中心(A)於評鑑合格效期內，經本局認有違反社區整合型服務中心(A)相關規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，主辦機關得廢止原評鑑處分。社區整合型服務中心(A)接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，主辦機關得撤銷原評鑑處分。

十一、評鑑項目及計分方式：

(一) 分五大架構，23 項基準

1. 服務安排：共 6 項，占 30 分
2. 行政管理：共 7 項，占 30 分
3. 服務品質：共 5 項，占 30 分
4. 使用者端意見與管理：共 2 項，占 10 分
5. 其他加分題：3 項，占 5 分

(二) 配分標準：

1. 每項指標依據配分，加分題另計。
2. 評鑑總分為前述(一)~(四)大架構之分數加總，滿分為 100 分。

十二、評等原則

(一) 依評鑑項目之評鑑得分，按整體總評，結果分為優良、合格及待觀察：

1. 優良：評鑑總分為 85 分（含）以上。

2. 合格：評鑑總分為 70 分（含）以上。

3. 待觀察：評鑑總分未達 70 分。

註：分數計算以小數點以下一位無條件捨去。

（二）可依評鑑總分或各項服務特殊優良表現，另給予獎勵或表揚。

十三、評鑑結果公告：

實地評鑑結果經評定會議討論，經本局核定後公告。