

# 115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  
114年10月13日修訂  
115年01月19日修訂

一、花蓮縣政府為規範 115 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、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。

三、辦理單位：花蓮縣衛生局(以下簡稱本局)

四、辦理期程：115 年 1 月至 12 月

五、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。
- (四) 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。

六、評鑑對象及範圍

- (一) 113 年評鑑結果為、「優良」、「合格」、「待觀察」之社區整合型服務中心(A)

評鑑範圍 113 年 7 月 1 日至 115 年 6 月 30 日

- (二) 新特約者，自特約之日起滿一年後，應接受評鑑。

特約起自 115 年 6 月 30 日止

七、評鑑內容

「115年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標」(附件1)。

八、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。

九、實地評鑑應依下列程序進行，並以3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、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。

十一、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。

十二、評鑑結果及申復機制

- (一)本局召開評定會議後，議決評鑑初步結果及建議事項後，以書面通知受評單位。
- (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14個日曆天內，向本局提出申復，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)評鑑結果分為優良、合格及待觀察，受評單位經評鑑優良者，合格效期至多四年；受評單位經評鑑合格者，合格效期至多二年。
- (四)受評單位當年度評鑑結果為待觀察者，本局將函文通知受評單位應限期6個月內改善，並於限期改善期程結束後擇日進行待觀察改善情形評核；

限期已改善者，次年仍接受評鑑；倘評核結果仍為未改善，本局得於結果公告後 60 日內終止契約，且自次年起二年本內不得為本縣社區整合型服務中心(A)特約單位。

(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。

### 十三、評鑑項目及計分方式：

(一)分六大架構，24 項基準

1. 服務安排：共 6 項，占 40 分
2. 行政管理：共 7 項，占 22 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 8 分
5. 其他加分題：共 3 項
6. 其他扣分題：共 1 項

(二)配分標準：

1. 每項指標依據配分如「花蓮縣社區整合型服務中心(A 單位)評鑑成績配分標準表」，加扣分題另計。
2. 評鑑總分為前述 1~4 大架構之分數加總，滿分為 100 分，合計大項分數，再加上加分題，扣除扣分題分數加總為評鑑總實際得分。

### 十四、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，合格效期至多為 4 年。
2. 合格：評鑑總分為 70 分（含）以上，合格效期為至多 2 年。
3. 待觀察：評鑑總分未達 70 分，應依評鑑結果於限期 6 個月內執行改善，並接受本局限期改善評核。

(二)待觀察評核標準

1. 已改善:缺失分項皆已改善者。

2. 未改善:缺失分項任一項完全未改善者。

#### 十五、其他

本局保有本作業程序之評鑑方式及作業的變更、暫停、取消、終止等權利  
有未盡事宜，本局得隨時補充修正並公告於本局官方網站，不另行通知。

#### 十六、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。