

花蓮縣115年度長照交通接送服務評鑑作業程序

111年08月 20 日訂定

115年01月19日HA1150001857第4次修訂

一、花蓮縣衛生局為規範115年度長照交通接送服務評鑑（下稱受評單位）相關作業事項，特訂定「花蓮縣115年度長照交通接送服務評鑑作業程序（下稱本作業程序）」。

二、依據：花蓮縣政府特約長期照顧服務契約第二十三及第二十四條規定。

三、主辦單位：花蓮縣衛生局（以下簡稱本局）

四、評鑑目的：

透過評鑑制度評量長照交通接送服務特約單位效能，藉以提升與監控單位服務品質，並將評鑑結果提供民眾作為選擇長期照顧單位使用，及保障服務使用者權利。

五、評鑑委員：

（一）聘任具長期照顧服務、管理、社會工作與交通之專家學者及具實務經驗者為評鑑委員。

（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。

六、評鑑對象：

（一）長照交通接送服務特約單位每年須接受評鑑一次。

（二）新設立或停業復業者，自營運或復業之日起滿1年後之1年內，應接受評鑑。

七、評鑑基準：「花蓮縣特約長期照顧交通接送服務評鑑指標」如附件。

八、實地評鑑依下列程序進行，以2-2.5小時為原則，並依機構類型彈性調整：

1. 評鑑委員會前會議。
2. 受評機構業務負責人簡報。
3. 實地查核、書面資料查閱、人員訪談。
4. 評鑑委員討論及撰寫意見。
5. 綜合座談。

九、評鑑注意事項：

(一)評鑑資料審閱區間依本局公告為準，部分指標涉及連續性照顧部分，將檢視至評鑑當日。

(二)受評單位應於公告期限內填報基本資料及自評表，並於實地評鑑當日依各項評鑑基準備妥書面資料、工作紀錄等資料供評鑑委員查閱，所有評核均以評鑑當日（評鑑委員離開機構前）實際查對之資料與現場狀況為準，恕不接受事後補送資料文件。

(三)受評單位須於基本資料表內填寫實地評鑑與會人員名冊，經本局查核後使得參與評鑑，本局將協助確認現場人員皆單位工作人員。

(四)評鑑當日不開放其他單位觀摩學習。

(五)實地評鑑當月之1個月前，本局得以公文、電子郵件或透過網站公告等方式，將實地評鑑日期通知受評機構。

(六)受評機構業務負責人應全程參與實地評鑑，若受評單位業務負責人未全程參與實地評鑑、未依規定辦理者或冒名頂替經查獲者，實地評鑑分數皆以「零分」計算。

(七)受評單位業務負責人如遇有嚴重傷病、意外事故或生產等不可抗力因素(包括天災及人禍所致因素)無法出席，得於實地評鑑期間內申請改期，以一次為限，申請方式如下： 1. 已可取得證明文件者，應於接獲評鑑日期通知次日起3日內檢具證明文件函報本局申請。 2. 屬突發事件未能即時取得證明文件者，仍應先通知本局，並於突發事件發生日起3日內補正相關證明文件函報本局申請。

(八)除天然災害(如：風災、水災、震災、土石流災害等)或因政策變動外，受評單位不得要求變更實地評鑑日期。

(九)實地評鑑如遇天然災害，以花蓮縣政府發布停班公告逕延期是日評鑑作業，本局不另行通知。至延後辦理日期，本局將另行通知受評機構。

(十)受評單位日常生活空間、走廊等監視錄影設備可正常運作，但評鑑資料準備區(委員評核區)全程禁止錄影、錄音或拍照，為使評鑑作業能更臻周延與完善，評鑑當日本局將錄影、錄音，僅作為提供日後申復會議或評鑑過程相關爭議查證調閱之用，但受評單位全程禁止錄影、錄音。

(十一)為避免干擾及影響公正性，不公布評鑑委員名單，請勿以任何方式探詢評鑑委員名單，以免徒增不必要困擾。

十、評鑑結果成績核算：

(一)按評鑑基準各項目整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

(二)評鑑成績達80(含)分以上者為合格，分數未達80分者為不合格；成績計算以小數點以下1位四捨五入。

十一、評鑑結果通知及申復程序：

(一)本局應召開評定會議，議決評鑑初步結果後，以書面通知受評鑑機構。

(二)受評單位如對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起14日內填具申復表及檢具相關資料向本局提出申復，逾期申復者本局不予受理；申復內容請具體指出評鑑過程之事實錯誤、程序瑕疵等具體事由，補充評鑑當日(委員現場未見到)資料者，不應作為申復理由。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。相同事由申請申復以1次為限。

(三)本局受理申復案件，得視申復內容召開申復審查會議，議決評鑑結果，並將最後議決結果通知受評單位。

(四)受評單位收受評鑑結果後，如有不服得依法提起訴願及行政訴訟。

十二、評鑑合格效期：

長照交通接送服務特約單位每年須接受評鑑一次，惟當年度評鑑成績大於(含)85分者，可於次年免接受評鑑1次。

十三、評鑑合格之廢止與撤銷：

(一)受評單位於評鑑合格效期內，經本局認有違反長期照顧服務法或其他法令規定，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。

(二)受評單位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。

十四、其他：

(一)依據花蓮縣衛生局特約長期照顧服務契約書第二十三條及二十四條規定:最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經甲方通知限期改善，屆期未改善得契約終止。另，受評單位於最近一次評鑑結果不合格者，於通知限期改善期間停止派案。

(二)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，如有未盡事宜，本局得隨時補充修正並公告於本局官方網站，不另行通知。