

# 花蓮縣 115 年度居家式、社區式及綜合式

## 長期照顧機構評鑑作業程序

- 一、花蓮縣衛生局為規範 115 年度居家式、社區式及綜合式長期照顧服務機構（以下稱受評機構）評鑑相關作業事項，特依長期照顧服務法第 39 條規定訂定「花蓮縣 115 年度居家式、社區式及綜合式長照機構評鑑作業程序（下稱本作業程序）」。
- 二、法源依據：
  - （一）長期照顧服務法第 39 條。
  - （二）長期照顧服務機構評鑑辦法。
- 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期照顧機構效能，藉以提升與監控機構服務品質，並將評鑑結果提供民眾作為選擇長期照顧機構使用，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、醫護、管理、社會工作與環境安全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）評鑑合格效期已屆最後 1 年者，長期照顧機構每 4 年須接受評鑑一次。
  - （二）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 1 年內，應接受評鑑；如機構參與當年度評鑑後，不論是否已公告成績，倘有同年度申請停業者，其復業申請資料須包含應改善事項完成改善相關佐證，復由地方主管機關審查改善結果作為復業核定之依據。
  - （三）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：

「花蓮縣居家式長期照顧機構評鑑基準」、「花蓮縣家庭托顧評鑑基準」、「花蓮縣日間照顧及小規模多機能評鑑基準」如附件。
- 八、實地評鑑依下列程序進行，以 3 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)受評機構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)受評機構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，實地評鑑當日機構人員請配戴識別證，本局將協助確認現場人員皆機構工作人員。
- (四)評鑑當日不開放其他機構觀摩學習，非受評鑑機構人員請勿參與，亦不得代替受評機構發言。
- (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，若受評機構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)受評機構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，受評機構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)機構日常生活空間、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，但受評機構全程禁止錄影、錄音。
- (十一)家庭托顧機構，請於評鑑當日啟動替代人力機制，以利個案照顧及評鑑進行。
- (十二)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70(含)分以上者為合格，分數未達70分者為不合格；成績計算以小數點以下2位四捨五入。
- (三)綜合式長期照顧服務機構，依不同服務項目分別計算總分，如有任一項

目未達 70 分，該機構評鑑結果即為不合格。

(四)依據評鑑作業實地訪查，就評鑑基準項目，如有機構不適用者，該項目分數不予計分，評鑑成績進行總分之加權計算，加權計算公式如下：

該大項評鑑項目之委員給分除以該大項總分扣除不適用分數，後乘以 100，再乘以該大項總分之百分比。

(五)加(減)分項，最多加(減)總分 2 分，基準項目總分加(減)此項得分即為評鑑總分。

#### 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)受評機構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。申復以 1 次為限。

(三)召開評定會議，議決評鑑結果，並經核定後，通知受評機構。

(四)受評機構收受評鑑結果後，如有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。

#### 十二、評鑑合格效期：

(一)受評機構經評鑑合格者其合格效期為 4 年。

(二)受評機構前 1 年度評鑑不合格，於當年始經評鑑合格，其合格效期為 3 年。

(三)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。

(四)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。

#### 十三、評鑑合格之廢止與撤銷：

(一)受評機構於評鑑合格效期內，經本局認有違反長照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。

(二)受評機構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)依長期照顧服務法第 53 條第 3 項規定，評鑑結果為不合格之受評機構，本局應令其限期改善完成；屆期未改善者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰；屆期仍未改善，得按次連續處罰；情節重大者，得處一個月以上一年以下停業處分，停業期滿仍未改善者，得廢止其設立許可。及長期照顧服務法第 53 條第 4 項規定：「長照機構經主管機關依前二項規定限期令其改善，未經主管機關查核確認改善完成前，不得增加服務對象；違反者，另處其負責人新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」。

(二)評鑑結果經公告不合格者，本局將函文通知限期改善期程，請依前開期程內完成改善，本局將於限期改善期程結束後擇日進行評鑑結果不合格

機構改善情形評核；未經查核確認改善完成前，不得增加服務對象(含輪派及自行開發案)；另與本局有簽訂長期照顧服務特約者，將依前開規定辦理，若經評核結果仍未改善者，依據長期照顧特約管理辦法第 32 條終止契約。

- (三)與本局簽訂長期照顧特約，契約效期屆滿須辦理續約者，依據長期照顧特約管理辦法第 7 條，依法應受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，不予特約。
- (四)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。