115 年度臺東縣居家式、社區式、綜合式(含社區式、居家式長照機構)

長期照顧機構 評鑑作業程序

115 年度臺東縣居家式、社區式、綜合式(含社區式、居家式長照機構)

長期照顧機構 評鑑作業程序

壹、依據：

一、長期照顧服務法第三十九條。

二、長期照顧服務機構評鑑辦法。

貳、辦理單位:臺東縣衛生局（以下簡稱本局）。

參、評鑑目的：

透過評鑑制度建立最基本長照機構服務品質，藉以提升與監測長照機構品質並促進機構管理與發展，進而維護及保障民眾權益。

肆、評鑑對象：

一、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之居家式長照機構、社區式長照機構及綜合式(含社區式及居家式長照機構)之服務類長期照顧機構。

二、114 年度經本局評鑑結果為不合格之居家式長照機構、社區式長照機構及綜合式(含社區式及居家式長照機構)之服務類長期照顧機構及特約單位。

三、評鑑合格效期至 114 年 12 月 31 日止之居家式長照機構、社區式長照機構及綜合式(含社區式及居家式長照機構)之服務類長期照顧機構。

伍、評鑑委員：

由本局聘任具長期照顧服務經營管理、專業照護品質、安全環境、個案權益保障之專家學者及具實務經驗者為評鑑委員。

陸、評鑑資料檢視範圍：

設立許可日(或前一次評鑑之日)起至 115 年 4 月 30 日止（部份指標與時效相關需查閱至評鑑當日）。

柒、評鑑項目(以本局公告之評鑑基準為主)：

一、經營管理效能。

二、專業照護品質。

三、安全環境設備

(居家式長期機構評鑑、交通接送服務及社區整體照顧服務中心(A)得不包括此項目)。

四、個案權益保障。

捌、評鑑作業程序及期程：

一、辦理評鑑程序說明會：115 年 3 月。

二、受評機構提供自評表：115 年 5 月。

三、評鑑委員會前共識會議:115 年 6 月至 10 月。

四、辦理實地考評：115 年 6 月至 10 月。

五、召開評鑑初步結果評定會議及通知受評機構：115 年 6 月至 9 月。

六、受理申復事項及確認申復結果：115 年 10 月。

七、召開評定會議，決議評鑑結果及通知受評鑑長照機構：115 年 11 月。

八、公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項：115 年 12 月至 116 年 1 月(評鑑結果公告本局及長照中心官網)。

玖、評鑑結果及合格效期：

一、評鑑總分達 70 分(含)以上者為合格。

二、評鑑指標若有不適用者，則以加權計算【例如：專業照護品質(佔 48%)大項總分 116 分(4 分×29 項)，某長照機構不適用項目 24 分，委員給分為 66 分，則實際得分為：66÷(116-24)×100×48%＝34.43 分】。

三、評鑑合格效期：

1、114 年評鑑之機構：合格效期為四年(115 年 1 月 1 日起至 118 年 12 月 31 日止)。

2、113 年評鑑不合格之機構經 114 年評鑑合格者：合格效期為三年(115 年 1 月 1 日至 117 年 12 月 31 日止)。

3、112 年至 113 連續 2 年不合格經 114 年評鑑合格者：合格效期為二年(115 年 1 月 1 日至 116 年 12 月 31 日止)。

4、111 年至 113 年連續 3 年不合格經 114 年評鑑合格者：合格效期為一年(115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日止)。

壹拾、申復機制：

一、申復期程及辦理方式：受評機構如對評鑑過程及評鑑結果有疑義之情事，應於接獲評鑑初步結果通知後 14 日內填具申復表及檢具相關資料函送至本局，逾期不予受理；申復相同事由以一次為限。(申復表格式如附件一)。

二、評定會議：決議評鑑結果於 115 年 11 月召開評定會議，並通知受評鑑長期照顧機構。

壹拾壹、評鑑注意事項：

一、115 年度受評鑑機構應於函知期限內填報基本資料及自評表，並於評鑑時間依各項評鑑基準備妥書面資料以供審查。

二、評鑑 30 日前，本局得以公文、電子郵件或透過網站公告等方式，將評鑑日期通知受評機構。

三、實地評鑑期間，為利評鑑委員進行訪談，請受評機構配合勿安排個案團體外出活動（如郊遊、參訪等），惟以不影響作業正常運作為原則。

四、評鑑委員查證時，請受評機構指派業務相關同仁陪同並備詢，惟以不影響作業正常運作為原則。

五、評鑑當日不開放其他機構觀摩學習，非現職人員及非受評機構員工等(包含以家屬身分在場)不得列席，機構人員請配帶識別證，當日由本局確認現場人員皆為機構工作人員。

六、受評機構業務負責人應全程參與實地評鑑，如遇有嚴重傷病、意外事故或生產等不可抗力之情況，應於評鑑日期前檢具證明文件函知本局同意請假後，得由機構內符合業務負責人資格之居家服務督導員代理之；如為突發事件，未能即時取得證明文件，仍應先通知本局，並於突發事件發生日起 3 日內函文補正相關證明文件。

七、評鑑當日列席人員名冊，請隨自評表一併檢附且應以衛生福利部「長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」中登錄的名單為準，本局將於評鑑當日進行身分查驗作業。

八、受評機構評鑑全程禁止錄影、錄音及拍照，本局因業務需求將於評鑑過程進行拍照、錄音及攝影。

九、利於個案照顧及評鑑進行，家庭托顧機構，應於評鑑當日備有替代人力。

十、受評機構業務負責人應全程參與實地評鑑、冒名頂替經查獲者，實地評鑑分數皆以「零分」計算。

十一、實地評鑑如遇天然災害除天然災害（如：風災、水災、震災、土石流災害等），以臺東縣政府發布停班公告逕延期評鑑作業，本局不另行通知。致延後辦理日期，本局將另行通知受評機構；除上述情況外受評機構不得要求變更評鑑日期。

十二、評鑑程序以各受評機構服務類別，各為 2 小時為原則(綜合式 2.5 小時)，並依機構類型彈性調整。

（一）委員會前共識會議

（二）受評機構業務負責人親自簡報 10 分鐘，簡報內容包括（機構簡介、服務項目及內容、收費標準、住民及工作人員統計、前次評鑑改善情形、創新措施及未來展望等）

（三）實地查核、書面資料查閱、相關人員訪談。

（四）委員撰寫意見。

（五）綜合座談。

壹拾貳、其他說明

一、評鑑不合格單位受評機構，評鑑結果通知送達後，擬定改善計畫並於限期改善期間自行外聘專家學者(以中央公告之評鑑委員為之)，對內進行輔導改善並於限改期滿前將輔導改善結果核備本局，並以書面方式進行審查。

二、依長期照顧服務法第五十三條及長期照顧服務機構評鑑辦法第十條，評鑑結果為不合格之受評機構，本局應另其限期改善完成；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。另長期照顧服務法第 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」。

三、長期照顧機構於評鑑合格效期內，經主辦機關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，主辦機關得廢止原評鑑處分。長期照顧機構接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，主管機關得撤銷原評鑑處分。

四、為避免干擾及影響公正性，不得探詢評鑑委員名單及不公布評鑑委員名單。

五、本作業程序之評鑑方式及作業的變更、暫停、取消、終止等本局保有權利，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。

115年臺東縣社區式長照機構、居家式長照機構及綜合式(含社區式及居家式長照機構)服務類長期照顧機構評鑑申復表

申請日期：　年 月　日

一、 機構名稱（全銜）:

二、 機構類型：□社區式 □居家式 □綜合式(□居家服務□日照中心□小規機□團屋）

三、 申復類別：□申復評鑑結果 □申復評鑑過程

四、 申復事由：

申復指標　　申復事由說明　　附件 佐證資料頁碼

機構負責人簽章:

【注意事項】

1. 申復時間：自評鑑初評結果通知送達之次日起14日內，以郵戳為憑，逾期不予受理。
2. 申復相同事由以一次為限。
3. 申復之相關佐證資料請編頁碼。
4. 未使用本申復表之相關規定格式，不予受理。