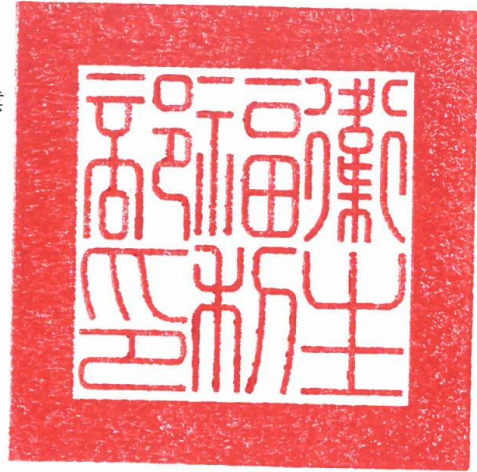


檔 號：
保存年限：

衛生福利部 公告

發文日期：中華民國111年7月29日
發文字號：衛部顧字第1111961723號
附件：111年度住宿式長期照顧服務機構評鑑作業
程序1份



主旨：公告「111年度住宿式長期照顧服務機構評鑑作業程序」，
如附件。

依據：長期照顧服務機構評鑑辦法第7條第4項。

公告事項：旨揭評鑑作業程序請逕自本部網站(網址為
<http://www.mohw.gov.tw>，路徑:首頁/公告訊息)下載。

部長 薛瑞元

111 年度住宿式長期照顧服務機構評鑑作業程序

- 一、衛生福利部(以下稱本部)為規範 111 年度住宿式長期照顧服務機構評鑑(以下稱評鑑)之相關作業事項，特依長期照顧服務法第 39 條規定訂定本作業程序。
- 二、辦理住宿式長期照顧服務機構評鑑之目的：
 - (一) 評量長照機構效能。
 - (二) 提升長照服務品質。
 - (三) 提供民眾長照選擇。
- 三、本部得自中華民國 111 年 11 月起至 111 年 12 月止，以實地訪查方式進行評鑑，並配合中央流行疫情指揮中心發布之政策，採取適當防護裝備進入機構。
- 四、評鑑委員：
 - (一) 評鑑組織：由本部聘請專家學者組成評鑑小組，統籌規劃、協調及辦理評鑑工作，置委員三人至四人，其中一人為主任委員，由業務單位主管兼任，其餘委員由長照、醫護、管理、社會工作與環境安全之專家學者及具長照服務實務經驗者組成。
 - (二) 實地評鑑：
 1. 本部辦理評鑑實地訪查時，得聘請長照、醫護、管理、社會工作與環境安全之專家學者及具長照服務實務經驗者為評鑑委員。
 2. 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。
- 五、評鑑對象：
 - (一) 住宿式長期照顧機構及含住宿式長期照顧機構之綜合式服務類長期照顧服務機構每四年接受評鑑一次，評鑑合格效期已屆最後一年者。
 - (二) 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，應

接受評鑑。

(三) 原評鑑合格經行政處分撤銷或廢止，或前一年評鑑結果為不合格者，自行政處分送達之日起一年內，應接受評鑑。

(四) 轉型機構於長期照顧服務機構評鑑辦法 106 年 6 月 3 日施行前，已依原護理機構評鑑辦法、老人福利機構評鑑及獎勵辦法或身心障礙福利機構輔導查核評鑑及獎勵辦法規定接受主管機關評鑑，且於合格效期內者，應於合格效期已屆最後 1 年接受評鑑。

(五) 其他：

1. 新設立後開業未滿一年，有安置住民且如已滿六個月者者，得自行申請評鑑。

2. 轉型機構於長期照顧服務機構評鑑辦法 106 年 6 月 3 日施行前，已依原護理機構評鑑辦法、老人福利機構評鑑及獎勵辦法或身心障礙福利機構輔導查核評鑑及獎勵辦法規定接受主管機關評鑑，合格效期未屆期者。

3. 計算基準以機構自設立之日起至 111 年 6 月 30 日止，滿六個月以上。

六、依「111 年度住宿式長期照顧服務機構評鑑基準」辦理，評鑑項目內容如下：

(一) 經營管理效能。

(二) 專業照護品質。

(三) 安全環境設備。

(四) 個案權益保障。

七、評鑑流程：

(一) 受評機構應於公告期限內完成報名，填寫基本資料表及自評表，並由直轄市、縣(市)主管機關進行書面審查是否與登記之資料相符及完整性。

(二) 受評機構經資格審查通過後，本部應於實地評鑑當月之前一個月，將實地評鑑之日期通知受評機構。除自然災害或政府政策等不可抗力之因素外，不受理受評機構要求而變更評鑑時間。

(三) 實地評鑑期間如遇天然災害(如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害)，受評機構所在地之縣市政府發布停班，則中止實地評鑑作業，將擇期安排實地評鑑完成評鑑作業。前述實地評鑑中止及後續處理，另行通知受評機構。

(四) 受評機構所在地之直轄市、縣(市)主管機關應派員會同評鑑，依長期照顧服務機構設立標準規定，確認實地評鑑當日機構現場之狀況，並提供評鑑相關佐證資料及必要之諮詢。

(五) 實地評鑑應依下列程序進行，並以三小時為原則：

1. 受評機構負責人或業務負責人簡報。
2. 以實地查核為主。
3. 綜合座談。
4. 程序表及注意事項如附件1。

(六) 本部應召開評定會議，並於議決評鑑結果後，通知受評機構。

八、「住宿式長期照顧機構成績核算結果原則」如附件2。

九、評鑑結果及效期：

(一) 評鑑結果分為合格及不合格。(分數達90分以上，且特定一級必要指標項目及二級加強指標項目之評分達標情形符合成績核算結果原則第六項規定者，列為優等)

(二) 受評機構經評鑑合格者合格效期為四年，惟前一年度評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為三年；連續二年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為二年；連續三年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為一年。

十、受評機構對於評鑑結果不服者，應自收受通知之次日起十四日內，得檢具相關佐證資料向本部提出申復，逾期不予受理；申復以一次為限。

十一、受評機構收受評鑑結果之通知後，其有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。

十二、受評機構於評鑑合格效期內，經本部認有違反長期照顧服務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，本部得廢止原評鑑處分。受評機構接受評鑑所提供之文件或資料，確認虛偽不實者，本部得撤銷原評鑑處分。

十三、依長期照顧服務法第五十三條第三項規定，住宿式長期照顧機構評鑑不合格者，應限期令其改善；屆期未改善者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰；屆期未改善，並得按次連續處罰；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。

附件 1、住宿式長期照顧機構實地評鑑程序表及注意事項

附件 2、住宿式長期照顧機構成績核算結果原則

住宿式長期照顧機構實地評鑑程序表及注意事項

進 行 程 序	時間分配	主持人	說明
預備會議	5 分鐘	評鑑委員召集人 (機構人員請迴避)	1. 各評鑑委員互相溝通，達成評鑑共識。 2. 確認程序及評鑑委員之分工。
介紹機構相關人員、評鑑委員及陪評人員	5 分鐘	機構業務負責人 評鑑委員召集人	1. 機構業務負責人介紹出席工作人員。 2. 評鑑委員召集人介紹各評鑑委員及主管機關代表。
機構簡報	10 分鐘	機構負責人或業務負責人	1. 由受評機構負責人或業務負責人進行業務簡報，並應就機構創新作為扼要報告，以利評鑑委員瞭解。 2. 配合減紙化作業，簡報資料於會場以電子檔方式呈現即可。
實地查核及書面資料查閱	120 分鐘	評鑑委員 機構相關工作人員 主管機關代表	1. 由受評機構帶領評鑑委員訪視各有關設施、一般作業情形。 2. 請機構依評鑑項目表順序備妥相關資料，委員針對每一項評鑑項目進行查閱及評核。 3. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。
評鑑小組討論	15 分鐘	評鑑委員召集人(機構人員請迴避)	1. 必要時，請陪同人員報告及交換意見。 2. 評鑑委員先行討論初步評鑑結果及建議事項，必要時，並得由召集人協調，以達共識。
綜合座談	25 分鐘	評鑑委員召集人	1. 地方政府主管單位代表查證報告 2. 評鑑委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議。 3. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認評鑑結果。 4. 機構可針對評鑑項目及結果提出說明。

備註：

1. 停留於機構時間以 3 小時為原則，評鑑委員召集人得視機構實際狀況彈性調整評鑑時間。
2. 為避免干擾及影響公正性，不公布評鑑委員名單，請受評機構勿詢問。
3. 實地評鑑期間，為利評鑑委員進行訪談，請貴機構配合勿安排住民團體外出活動（如郊遊、參訪等），惟以不影響作業正常運作為原則。
4. 評鑑委員查證時，請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。
5. 陪同人員報告時段，受評機構同仁請迴避(實地評鑑陪同人員係指地方政府主管單位代表及視需要邀請之相關單位，如消防局等代表，應配合進行口頭報告並提供評鑑相關佐證資料)。
6. 委員整理資料時段，陪同人員及受評機構同仁請迴避。
7. 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，當日由主管機關協助確認現場人員皆為機構工作人員，另機構之防火管理人、機構負責人及業務負責人、護理長、社工皆應在場。
8. 因應防疫，請事先規畫評鑑當日委員實地訪查之路線，遵守分艙分流之原則，請於實地評鑑前 5 日提供動線規劃及機構平面圖。

住宿式長期照顧機構成績核算結果原則

一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能：占 13%。
- (二) 專業照護品質：占 48%。
- (三) 安全環境設備：占 25%。
- (四) 個案權益保障：占 14%。

二、評鑑結果：

- (一) 每項評鑑指標均為4分，得「A」者為得4分、「B」者為得3分、「C」者為得2分、「D」者為得1分、「E」者為0分。
- (二) 依各大項評鑑項目之評鑑得分除以該大項之總分後乘以100，再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。例如：經營管理效能大項委員給分合計30分，該大項總分為36分(9項合計分數)，則機構在經營管理效能大項實際得分為：

$$(30 \div 36) \times 100 \times 13\% = 10.83 \text{分}$$

- (三) 評鑑指標若有不適用者，則以加權計算。例如：專業照護品質大項總分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：

$$66 \div (116 - 24) \times 100 \times 48\% = 34.43 \text{分}$$

- (四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。
- (五) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格。

1. 合格：分數70分以上者。(分數達90分以上，且特定一級必要指標項目及二級加強指標項目之評分達標情形符合下列第六項規定者，列為優等)。
2. 不合格：未達70分者。

註：(1)分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

(2)實地評鑑結果經評定會議討論，經本部核定後公告。

(六) 一級必要指標項目及二級加強指標項目

名稱	一級必要指標項目	二級加強指標項目
定義	1. 攸關機構及住民生命安全之指標。 2. 有關設立標準、相關法規及照顧品質，含設施設備及人力(資格、人數)之指標。	1. 提供住民基本照護需求、服務需求及照護措施、照護品質及預防潛在不利住民健康安全。 2. 新近修法對機構要求事項或配合政策宣導，而提醒機構應執行或注意事項。
指標項目	共計 9 項 1. A7 業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形 2. A8 聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形 3. C4 寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形 4. C9 建築物公共安全檢查簽證申報及消防安全設備設置、檢修及防火管理情形 5. C10 疏散避難系統及等待救援空間設置 6. C11 訂定符合機構特性及需要之緊急災害(EOP)應變計畫及作業程序，並落實演練 7. C12 訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧人力之緊急應變能力	共計 8 項 1. A2 入出機構之管理 2. B2 個案服務計畫與評值及管理情形 3. B9 防疫機制建置情形 4. C5 昇降機(電梯)設置情形 5. C6 無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形 6. C7 餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形 7. C16 機構飲用供水設備安全及清潔情形 8. D1 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形

名稱	一級必要指標項目	二級加強指標項目
	8. C15 工作站設施設備設置情形 9. D6 住民隱私權及居家情境佈置情形	

1. 一級必要指標共計 9 項：

- (1) 其中涉及下列之指標「A8 聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形」、「C9 建築物公共安全檢查簽證申報及消防安全設備設置、檢修及防火管理情形」、「D6 住民隱私權及居家情境佈置情形」未達「A」者、「C10 疏散避難系統及等待救援空間設置」未達「B」者，不得列為優等機構。
- (2) 除上述指標外，一級必要指標有 3 項未達 A 不得列為優等機構。

2. 二級加強指標共計 8 項，有 4 項以上未達到「A」者，則不得列為優等機構。