115 年度新北市居家式、社區式長期照顧機構評鑑作業程序

一、新北市政府(以下稱本府)為規範居家式、社區式長期照顧機構評鑑（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、辦理長期照顧服務機構評鑑之目的

(一) 評量長期照顧機構效能。

(二) 提升長期照顧服務品質。

(三) 提供民眾長期照顧選擇。

三、本府自本作業程序公告日起 3 個月後，以實地訪查方式進行評鑑。

四、評鑑委員

(一) 本府辦理評鑑實地訪查時，得委託具長照專業性或與評鑑業務相關之機關（構）、大學及民間法人、團體或機構聘請長期照顧服務、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，且需參加評鑑委員共識會，始能進行年度實地評鑑作業。

(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。

五、評鑑之對象

(一) 113 年 4 月 1 日起至 114 年 3 月 31 日前經本府核准設立之社區式及居家式長照機構。

(二) 114 年經本府評鑑結果為不合格之社區式及居家式長照機構。

(三) 114 年 3 月 31 日前新設立或停業後復業滿 1 年，尚未接受評鑑者。

(四) 評鑑合格效期至 115 年 12 月 31 日止之社區式及居家式長照機構。

六、「115 年度新北市居家式、社區式長期照顧服務機構評鑑基準」如附件 1。

七、評鑑注意事項

(一) 接受評鑑之居家式、社區式長期照顧機構（以下稱受評機構）應於公告期限內，填寫基本資料表及自評表，並就依法規定之文件作書面確認審查。

(二) 受評機構應於實地評鑑當日備妥業務文件、工作紀錄..等資料供評鑑委員參閱。

(三) 受評機構經資格確認後，本府將於實地評鑑當月之 1 個月前，將實地評鑑之日期通知受評機構。除天然災害或政府政策改變外，受評機構不得要求變更評鑑日期。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，另擇期通知實地評鑑方式完成評鑑作業。前述實地評鑑中止及後續處理，將主動通知原排定受評機構，另擇期辦理。

(四) 實地評鑑應依下列程序進行，並以 3 小時為原則，並依機構類型彈性調整：

1. 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、相關人員訪談。
4. 委員撰寫意見。

5. 綜合座談。

(五) 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，經事前報請本局同意後，得委由機構內合於業務負責人資格之資深人員代理。前述不可抗力之情況，均需檢具證明文件於評鑑前報准；如為突發狀況，未能即時取得證明文件，仍應先通知本局留下紀錄，並事後 3 天內補送相關證明文件。

八、評鑑成績核算

(一) 按評鑑基準之整體總評，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二位四捨五入。

(三)「居家式、社區式長期照顧機構評鑑成績核算結果之原則」如附件 2。

九、評鑑結果通知及申復機制

(一) 本府應召開評定會議，議決評鑑初步結果後，以書面通知受評鑑長期照顧機構。

(二) 受評鑑長期照顧機構對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起 14 日內，向本府提出申復，逾期不受理。

(三) 本府得視申復內容召開申復審查會議，申復有理由時，本府應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。

(四) 本府再次召開評定會議，議決評鑑結果，並經核定後，以書面通知受評鑑長期照顧機構。

(五) 長期照顧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。

(六) 本府應公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項。

十、評鑑合格效期

(一) 受評機構經評鑑合格者合格效期為 4 年。

(二) 受評機構前一年度或前次評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為三年。

(三) 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。

(四) 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。

十一、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。

十二、本府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，本府得隨時補充修正並公告於本府高齡長期照顧處官方網站，不另行通知。

十三、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，本府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。

附件二

長期照顧機構評鑑成績核算結果之原則

一、評鑑項目：

(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

居家式長期照顧機構之評鑑，得不包括第三款所定項目。

二、評鑑結果：

(一) 各項基準之得分依其「基準說明」所訂配分進行評定。以居家式評鑑基準為例，A1 共識基準「業務計畫擬訂與執行」中，基準說明第一項「依機構發展方向，訂定符合機構發展之年度業務計畫，並訂有計畫目標及執行內容。」其配分為 2.5 分。

(二) 基準說明達成情形分為「A 完全符合」、「B 大部分符合」、「C 少部分符合」及「D 完全不符合」。

以上述範例為例，A1 共識基準之基準說明第一項配分為 2.5 分，若委員評核結果為「A 完全符合」，則該項得分為 2.5 分；若委員評核結果為「B 大部分符合」，則該項得分為 1.667 分；若委員評核結果為「C 少部分符合」，則該項得分為 0.833 分；若委員評核結果為「D 完全不符合」，則該項得分為 0 分。

(三) 各項基準說明之配分及其達成情形之對應得分，詳如附件一「115 年度新北市居家式、社區式長期照顧服務機構評鑑基準」。

(四) 所有共識基準實際得分之總計，按整體總評其評鑑結果為合格及不合格：

1. 合格：分數 70 分以上者。
2. 不合格：未達 70 分者。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。實地評鑑結果經評定會議討論，經本府核定後公告。

(五) 提供二種以上服務類型之長期照顧服務機構，依不同服務類型分別計算總分，如有任一類型未達 70 分以上，該機構評鑑結果即為不合格。