115 年度新北市社區整合型服務中心(社整中心)評鑑作業程序

一、 為規範 115 年度新北市社區整合型服務中心(以下簡稱社整中心)評鑑（以下稱評鑑）之相關作業事項，特訂定本作業程序。

二、 評鑑目的

（一） 評量服務效能。

（二） 提升服務品質。

（三） 強化以服務使用者為中心的整合服務。

三、 本府自本作業程序公告日起三個月後，以實地訪查進行評鑑。

四、 評鑑辦理期程

自公告日至 115 年 12 月 31 日

五、 評鑑委員

（一）主辦機關辦理評鑑實地訪查時，應聘請具五年以上長照相關經驗專家學者或長照實務工作者為評鑑委員。

（二）評鑑委員需參加年度評鑑委員共識會後，始能參與實地評鑑作業。

（三）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） 115 年評鑑效期已屆期之新北市社整中心。

（二） 新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。

七、 本年度評鑑範圍

評鑑範圍為 114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日。

八、 「115 年度新北市社區整合型服務中心(社整中心)評鑑基準」(如附件 1)，其評鑑指標及操作說明將依評鑑說明會議公告為原則。

九、 評鑑/待觀察複評注意事項

（一）接受評鑑之單位應於公告期限內，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）受評鑑/待觀察複評單位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）受評鑑/待觀察複評單位經資格確認後，主辦機關應於實地評鑑當月之 1 個月前，將實地評鑑之日期通知受評單位。除自然災害或政府政策外，不接受單位要求而變更評鑑時間。實地評鑑期間如遇天然災害，單位所在地之縣市政府發布停班，則終止實地評鑑/待觀察複評作業，並主動通知原排定單位，另擇期辦理實地評鑑/待觀察複評。

（四）實地評鑑/待觀察複評應依下列程序進行，並以 3 小時為原則：

1. 委員會前會議。
2. 單位業務負責人簡報。
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）實地評鑑/待觀察複評之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，經事前報請本府同意後，得委由單位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，均須檢具證明文件於評鑑前報准；如為突發狀況，未能及時取得證明文件，仍應先通知本府留下紀錄，並事後 3 天內補送相關證明文件。

（六）實地評鑑/待觀察複評過程中不可錄音及錄影，經本府查獲者，實地評鑑分數皆以「零分」計算。

備註：業務負責人認定：

1. 法人/團體：主責社整中心之單位業務主管(以捐助章程或章程、立案證書、負責人當選證書影本認定法人/團體，並登錄至登錄衛生福利部長照機構暨長照人員相關管

理資訊系統之業務負責人為準)。

2. 非法人/團體：單位業務負責人(非法人/團體之單位，以登錄衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統之業務負責人為準)。

十、評鑑成績核算及評定原則：依「社區整合型服務中心(社整中心單位)評鑑成績配分標準表」進行成績核算。

十一、評鑑結果及申復機制

(一) 本府應召開評定會議，議決評鑑初步結果後，以書面通知受評單位。

(二) 受評單位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，以書面通知受評單位，單位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。

(五) 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。

(六) 評鑑結果分為優良、合格及待觀察，受評單位經評鑑優良者，合格效期至多 4 年；受評單位經評鑑合格者，合格效期至多 2 年；經評鑑待觀察者，應限期 6 個月內改善。

十二、 評鑑效期

(一) 經評鑑優良者效期為四年。

(二) 經評鑑合格者效期為二年。

(三) 經評鑑待觀察者，應限期 6 個月內改善，並接受本府後續複評，複評成績仍為待觀察者，則不須參與本評鑑，契約之履約期限至當年度 12 月 31 日止，且於終止日起一年內不應再次申請社整中心評審。

十三、 社整中心於評鑑合格效期內，經本府認有違反社整中心相關法規規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，本府得廢止原評鑑處分。

十四、 社整中心接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，本府得撤銷原評鑑處分，並依契約規定辦理契約終止。

十五、評鑑項目及計分方式：

(一) 分六大架構，14 大項基準，分項內容 26 項目內容，總分 100 分：

1. 服務安排：共 1 大項，分項內容 4 項，占 24 分
2. 行政管理：共 6 大項，分項內容 10 項，占 43 分
3. 服務品質：共 1 大項，分項內容 4 項，占 25 分
4. 使用者端意見與管理：共 2 大項，分項內容 2 項，占 8 分
5. 其他加分題：3 項，占 5 分
6. 其他扣分題：1 項，落實本市長期照顧服務特約單位品質管理情形

(二) 實地評鑑配分標準：

1. 評分標準及百分比之占比如下：

(1) 完全符合：分項配分之 100%。

(2) 大部分符合：分項配分之 70%。

(3) 少部分符合：分項配分之 30%。

(4) 不符合：分項配分之 0%。

2. 每項指標配分如「新北市社區整合型服務中心(社整中心)評鑑成績配分標準表」，加分題另計。
3. 評鑑總分為前述(一)~(四)大架構之分數加總，滿分為 100 分，合計大項分數，再加上加分題之分數加總為評鑑總實際得分。

(三) 待觀察複評標準：

1. 已改善：每分項缺失項目皆已達 80%以上改善。
2. 未改善：缺失分項任一項目未達 80%以上改善。

十六、評等原則

依評鑑項目之評鑑得分，按整體總評，結果分為優良、合格及待觀察：

(一) 優良：評鑑總分為 85 分（含）以上，合格效期 4 年。

(二) 合格：評鑑總分為 70 分（含）以上，合格效期 2 年。

(三) 待觀察：評鑑總分未達 70 分，應依評鑑結果於限期 6 個月內執行改善，並接受本府複評。

註：分數計算以小數點第二位四捨五入。

十七、評鑑結果公告：

實地評鑑結果經評定會議討論，經新北市政府核定後公告。