

高雄市政府社會局辦理

「110 年度高雄市私立老人福利機構評鑑」實施計畫

110 年 1 月 26 日高市社老福字 11030928400 號簽奉核准

壹、依據：

- 一、老人福利法第 5 條第 1 項第 6 款、第 37 條第 2 項。
- 二、高雄市老人福利機構評鑑及獎勵辦法。
- 三、高雄市政府處理違反老人福利法案件裁罰基準。

貳、目的：

期藉由評鑑制度達到對機構照顧品質之監控與提升，保障住民權利，使其能得到完善的整體性照顧服務。

參、評鑑對象：

- 一、108 年 10 月 1 日後經本府核准許可設立之日起滿一年之新設立老人福利機構，計 2 家。
- 二、106 年度接受評鑑者，每 4 年應接受老人福利機構評鑑，計 44 家。

肆、辦理單位：

成立跨專業評鑑小組辦理評鑑事宜，評鑑小組由具有社工實務經驗、護理實務經驗及具管理背景相關領域等專家學者、市府消防局、工務局、工務局違章建築處理大隊及社會局代表共 10 至 15 位組成；每一機構以 8 位評鑑委員（一組）為原則，必要時分兩組進行，其中 1 人擔任召集人。

伍、執行方式：

一、書面考評：

由受評機構填報基本資料及自評資料，供評鑑小組參考，資料檢視範圍為 106 年 7 月起至 110 年 6 月止。

二、實地考評：

每次評鑑皆由評鑑小組中派出社工、護理（2 人）、管理、消防局、工務局、工務局違章建築處理大隊和社會局代表各 1 至 2 人至受評機構訪視，依評鑑項目查閱有關資料、訪談業務有關人員，預計於 110 年 7 月至 9 月辦理實地考評。

陸、實施期程：自 110 年 1 月 1 日起至 111 年 8 月 31 日止。

柒、實施進度：

- 一、110 年 1 月～6 月：

(一) 1 月召開機構評鑑說明會，告知評鑑指標並請機構依指標先行自評，於指定日期繳回自評資料。

(二) 協調安排委員評鑑日程表，並發文通知各機構確切評鑑日期及時間。

(三) 備妥機構基本資料、前次評鑑資料(評鑑委員質性意見表)、本次評鑑之量性、質性評分表及相關資料。

二、 110 年 7 月~9 月：召開評鑑委員工作會議，選出召集人並分配工作，評鑑小組依排定之日期與時間前往評鑑，至機構聽取簡報、查看書面資料及實地勘查，並於勘查後，由各評鑑委員給予機構具體意見。每家機構實地評鑑時間約 90 至 120 分鐘。

三、 110 年 9 月中旬~12 月：彙整各機構評鑑結果及委員意見表，召開委員評鑑討論會，受評機構提出申復，召開申復會議。

四、 110 年 12 月~111 年 5 月：對於評鑑為丙、丁等機構辦理機構輔導。

五、 111 年 6 月~7 月：對於限期改善屆滿之評鑑丙、丁等機構辦理機構複評。

捌、 評鑑項目：

一、 經營管理效能 (占 20%)。

二、 專業照護品質 (占 41%)。

三、 安全環境設備 (占 26%)。

四、 個案權益保障 (占 12%)。

五、 服務改進創新 (占 1%)。

六、 加分題 (額外增加總分 10%)。

七、 扣分題 (額外扣分總分 6%)。

八、 評鑑資料未滿 1 年者，應酌予減分。

玖、 評鑑結果公告：

一、 各機構評鑑結果達乙等以上者，將依成績等第上網公布，評鑑結果為丙、丁等者，將俟機構申復結果確定後再行公布。

二、 依據各評鑑項目之評鑑得分乘上該項占總分之百分比，加總後即為實得分數，各機構按實得分數結果分為下列 5 個等第：

(一) 優等：經評定成績在 90 分以上者。

(二) 甲等：經評定成績在 80 分以上未滿 90 分者。

(三) 乙等：經評定成績在 70 分以上未滿 80 分者。

(四) 丙等：經評定成績在 60 分以上未滿 70 分者。

(五) 丁等：經評定成績未滿 60 分者。

三、 評等限制（如附件 2 - 評鑑計分方式暨評等原則）：

- （一）各評鑑項目所列考評指標依是否屬法定設立標準或涉及住民之生命、身體及健康等權益之保障、達成之難易程度，分為一級、二級指標及一般指標等 3 類。
- （二）一級指標共計 12 項，其中 C. 環境設施及安全維護中一級指標 C11、C12 未達「A」、C14 未達「B」者，不得列為優等及甲等機構。除上述指標外，一級指標有 3 項未達「A」者，不得列為優等機構；4 項以上未達「A」者，則不得列為甲等以上機構。
- （三）二級指標共計 11 項，4 項以上未達「A」者，則不得列為優等機構。

壹拾、 評鑑結果申復方式：

- 一、 實地評鑑完畢，評鑑委員對於受評機構之觀感及建議，應於評鑑時與機構相關人員充分交換意見、確認第一、二級指標未達 A 級之項目，並研提優點及建議改進意見，並彙編入評鑑報告。
- 二、 受評機構對於評鑑結果有意見者，於接獲評鑑結果通知 14 日內，得以書面檢具相關佐證資料向社會局提出申復，逾期不予受理；提出申復以 1 次為限。

壹拾壹、 機構評鑑獎勵、輔導及處分方式：

一、 獎勵方式：

- （一）評鑑結果為甲等以上之老人福利機構，得優先接受主管機關補助或委託辦理老人福利業務，並由主管機關表揚、頒發獎狀。
- （二）評鑑結果有下列情形之一者，主管機關得撤銷評鑑結果，並命其重新接受評鑑：
 1. 以詐欺、脅迫、賄賂、提供不正確資料、為不完全陳述或其他不正方法取得評鑑結果。
 2. 評鑑前有老人福利法第四十六條至第四十八條規定情形，經主管機關裁罰。

二、 處分及輔導措施：

- （一）評鑑結果為丙等以下之老人福利機構，由主管機關依老人福利法第 48 條第 3 款規定處新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並限期令其改善。
- （二）主管機關應於限期改善期間屆滿後複評，複評成績未達乙等者，應停止政府補助或委託辦理老人福利業務，並由主管機關依老人福利法第四十九條第二項規定令其停辦一個月以上一年以下，並公告其名稱及

未改善情事於所屬網站。

壹拾貳、 預期效益：

- 一、 發現機構問題以達監督之效：藉由評鑑小組之實地勘查，較易發現機構軟硬體之照顧問題，可作為日後機構輔導之依據或學者研究之參考。
- 二、 提升機構照顧品質：長期照顧機構因應評鑑需要，須檢視機構內軟硬體問題且加以改善，有助於其照顧品質的提升。
- 三、 保障住民的權利，使其能得到完善的整體性服務。

壹拾參、 本計畫奉准後實施，修正時亦同。

110 年度高雄市私立老人福利機構評鑑計分方式暨評等原則

一、計分方式：

- (一) 每項評鑑指標滿分為 4 分，得「A」者為 4 分、「B」者為 3 分、「C」者為 2 分、「D」者為 1 分、「E」者為 0 分。
- (二) 各大項之實際得分為原始得分除以該大項總分後乘以 100 再乘以該大項占總分之百分比。
(例如甲機構 B 大項生活照顧及專業服務委員給分為 110 分；該大項總分為 148 分 (31 項×4 分)，則甲機構該大項之實際得分為：
 $(110 \div 148) \times 100 \times 0.4 = 29.72$)
- (三) 各大項實際得分加總為實際總分。
- (四) 評鑑指標如有不適用者，則以加權計算。
(例如 B 大項生活照顧及專業服務總分 148 分，甲機構不適用項目 4 分 (如: B31 無管灌服務對象不適用)，委員給分為 110 分，則其實際得分為： $110 / (148 - 4) \times 100 \times 0.4 = 30.55$ 分。)

二、評等原則：

- (一) 評鑑結果列為優等或甲等，除分數須達標準外，亦須同時符合一級及二級指標所需達 A 等級項數之要求。
- (二) 一級必要項目及二級加強項目

名稱	一級必要項目	二級加強項目
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. 潛在嚴重不利於住民健康安全狀況之指導。 2. 新近修法通過對機構之要求事項，而尚在改善期或宣導期間，為提醒機構注意而訂之指標。 3. 依以往評鑑結果顯示機構較易忽略、普遍得分較低，惟對維繫機構服務品質有其重要性者，為加強機構重視而訂之指標。
指標項目	A7、A8、A9、A11、C4、C11、C12、C13、C14、C15、C16、C19	A2、B2、B10、C5、C6、C7、C8、C9、C20、D1、D6

三、評鑑優等及甲等之評等原則

- (一) 一級指標共計 12 項，其中 C. 環境設施及安全維護中一級指標 C11、C12 未達「A」、C14 未達「B」者，不得列為優等及甲等機構。除上述指標外，一級指標有 3 項未達「A」者，不得列為優等機構；4 項以上未達「A」者，則不得列為甲等以上機構。
- (二) 二級指標共計 11 項，4 項以上未達「A」者，則不得列為優等機構。