

# 高雄市政府社會局辦理

## 「111 年度高雄市私立老人福利機構評鑑」實施計畫

111 年 5 月 5 日高市社老福字第 11134033000 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：107 年度接受評鑑者，每 4 年應接受老人福利機構評鑑，計 54 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 107 年 7 月起至 111 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 111 年 10 月至 112 年 3 月辦理實地考評。

陸、實施期程：自 111 年 8 月 1 日起至 112 年 12 月 31 日止。

### 柒、實施進度：

#### 一、111 年 8 月～9 月：

- （一）8 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、 111年10月~112年3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、 112年3月中旬~5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、 112年6月~112年8月：對於評鑑為丙、丁等機構辦理機構輔導。

五、 112年9月~12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 13 項，其中 C. 環境設施及安全維護中一級指標 C11、C12 未達「A」及 C14、C21 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 級及 B 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 46 條至第 48 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 49 條第 2 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。

## 111 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 (37 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:B4.4 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 或 B 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、 <u>C21</u>	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 13 項，其中 C. 環境設施及安全維護中一級指標 C11、C12 未達「A」及 C14、C21 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。