

113 年度高雄市居家式長照機構評鑑作業程序

一、高雄市政府衛生局為規範 113 年度居家式長照機構評鑑（下稱評鑑）相關作業事項，特依長期照顧服務法第 39 條規定訂定「113 年度高雄市居家式長照機構評鑑作業程序（下稱本作業程序）」。

二、法源依據：

- (一)長期照顧服務法第 39 條。
- (二)長期照顧服務機構評鑑辦法。

三、辦理單位：

- (一)主辦單位：高雄市政府衛生局（以下簡稱本局）。
- (二)承辦單位：依政府採購法公開評選之得標廠商。

四、評鑑目的：

透過評鑑制度評量長期照顧機構效能，藉以提升與監控機構服務品質，並將評鑑結果提供民眾作為選擇長期照顧機構使用，及保障服務使用者權利。

五、評鑑委員：

- (一)聘任具醫護、管理、社會工作之專家學者或具長照服務實務經驗者擔任評鑑委員。
- (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。

六、評鑑對象：

- (一)在評鑑合格效期內，評鑑合格有效期間至 113 年 12 月 31 日止者。
- (二)111 年 7 月 1 日至 112 年 4 月 30 日新設立或停業後復業滿 1 年，尚未接受評鑑者。
- (三)前次(112 年)評鑑結果為不合格，應再次接受評鑑者。
- (四)原評鑑合格受撤銷或廢止處分者。

七、評鑑基準：「113 年高雄市居家式長照機構評鑑基準」如附件。

八、評鑑方式：

- (一) 書面考評：由受評機構填報基本資料及 113 年度居家式長照機構評鑑基準自評表等資料，供評鑑小組參考；另資料檢視範圍為立案起(依設立許可證書)至 113 年 3 月底止。
- (二) 實地評鑑：由評鑑小組(委員 2 人)及主管機關代表至受評機構訪查，預定於 113 年 5 月至 8 月期間辦理實地考評。

九、作業期程：

- (一) 於 112 年 12 月公告本評鑑基準。
- (二) 於評鑑實地訪查起始日 3 個月前公告本評鑑作業程序。
- (三) 舉辦評鑑委員共識會議、評鑑說明會。
- (四) 辦理實地考評：預定 113 年 5 月至 8 月期間執行。
- (五) 召開評鑑評定會議。
- (六) 受理評鑑初步結果申復，並召開申復事項審查會議。
- (七) 公告評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項。

十、評鑑日期：

- (一) 實地評鑑當月之 1 個月前，本局得以公文、電子郵件或透過網站公告等方式，將實地評鑑日期通知接受評鑑之居家式長照機構（下稱受評機構）。
- (二) 除天然災害（如：風災、水災、震災、土石流災害等）或因政策變動外，受評機構不得要求變更實地評鑑日期。
- (三) 實地評鑑，如遇天然災害，以高雄市政府發布停班公告逕延期是日評鑑作業，本局不另行通知。至延後辦理日期，本局將另行通知受評機構。

十一、評鑑注意事項：

- (一) 受評機構應於實地評鑑當日備妥相關受評文件、個案紀錄等資料供評鑑委員參閱，恕不接受事後補正資料。
- (二) 實地評鑑依下列程序進行，並以 3 小時為原則。
 1. 評鑑委員會前會議
 2. 受評機構業務負責人簡報
 3. 實地查核、書面資料查閱、人員訪談
 4. 評鑑委員討論及撰寫意見

5. 綜合座談

- (三) 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，應於評鑑日期前 3 日內檢具委託書、相關證明文件報請本局同意，得委由登錄於機構內之長照服務人員代理；如為評鑑當日突發事件，未能即時取得委託書、相關證明文件，仍應先通知本局，並於受評鑑日起 3 日內補正委託書、相關證明文件。
- (四) 受評機構業務負責人未依上述請假規定辦理者或冒名頂替經查獲者，評鑑總分數以「零分」計算。

十二、評鑑結果成績核算

- (一) 按評鑑基準各項目整體總評，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。

十三、評鑑結果通知及申復程序

- (一) 受評機構評鑑結果應透過評定會議議決，並應通知受評機構。
- (二) 受評機構如對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起 14 日內填具申復表及檢具相關資料向本局提出申復，逾期申復者本局不予受理；申復有理由時，本局應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。相同事由申請申復以一次為限。
- (三) 本局受理申復案件，得視申復內容召開申復審查會議，議決評鑑結果，並將最後議決結果通知受評機構。
- (四) 受評機構收受評鑑結果後，如有不服得依法提起訴願及行政訴訟。

十四、評鑑合格效期

- (一) 評鑑合格效期為 4 年。
- (二) 受評機構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 3 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

2 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 1 年。

十五、評鑑合格之廢止與撤銷

(一) 受評機構於評鑑合格效期內，經本局認有違反長照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，本局得廢止原評鑑處分。

(二) 受評機構所提供之文件或資料有虛偽不實者，本局得撤銷原評鑑處分。

十六、其他

(一) 依長期照顧服務法第 53 條及長期照顧服務機構評鑑辦法第 10 條規定，評鑑結果為不合格之受評機構，本局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。

(二) 本局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，本局得隨時補充修正並公告於本局官方網站，不另行通知。

113 年度高雄市居家式長照機構評鑑基準

一、經營管理效能(37分)

代碼	共識基準	基準說明
A1	業務計畫擬定與執行(3分)	1. 依機構發展方向，訂定年度業務發展計畫。 2. 定期檢視與修正業務發展計畫，並留有紀錄。 3. 針對業務發展計畫目標達成情形提出檢討改善策略。
A2	工作手冊及行政管理規定(3分)	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。 2. 定期修訂工作手冊及行政管理規定(至少每年一次)。 3. 手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程、個案及工作人員緊急或意外事件(至少應包含跌倒、燙傷、異物哽塞及休克)處理辦法及流程(求助與通報等聯繫窗口、電話等)、工作人員薪資(勞務報酬)福利制度(如意外險等)、差勤、獎懲考核(未具僱傭關係者之獎懲考核應訂於組織章程或社員公約)、申訴、工作獎勵機制等資料。
A3	落實工作人員權益相關制度及執行情形(6分)	1. 落實工作人員符合勞基法(倘為合作社附設長照機構未具僱傭關係仍應具之勞動權益範疇)之聘用(任用)、薪資(勞務報酬)等福利制度(如轉場費、意外險等)、差勤管理、申訴、工作獎勵機制、獎懲考核(倘為合作社附設長照機構未具僱傭關係者之獎懲考核應訂於組織章程或社員公約)。 2. 依性別平等工作法、性騷擾防治法、自殺防治法及家庭暴力防治法訂定符合機構之通報流程。 3. 落實執行，並留有紀錄。
A4	新進長照服務人員健康管理與教育訓練(4分)	1. 新進長照服務人員登錄日前3個月內的健康檢查文件，項目包含：胸部X光、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄、B型肝炎抗原抗體報告。 2. 針對健康檢查結果異常者進行追蹤處理及紀錄。 3. 訂定新進長照服務人員教育訓練辦法。 4. 新進長照服務人員之職前訓練，應於登錄日後3個月內完成。訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。
A5	在職長照服務人員健康管理與教育訓練(6分)	1. 在職長照服務人員每年接受1次健康檢查，檢查項目至少包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄。 2. 針對健康檢查結果異常者進行追蹤處理及紀錄。 3. 訂定在職長照服務人員在職教育訓練辦法。 4. 登錄中長照服務人員均具有接受CPR或CPCR或BLS訓練有效期之完訓文件證明。 5. 每位長照服務人員每年均接受長照繼續教育積分課程。 6. 提供鼓勵長照服務人員參與各類教育訓練之辦法，例如，公假、公費等，並留有紀錄。
A6	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理(3分)	1. 實際參與行政作業與照顧品質管理。 2. 具體提出機構經營管理問題及解決策略。

代碼	共識基準	基準說明
A7	健全財務管理制度(3分)	1. 獨立的會計制度。 2. 有報稅資料。 3. 長照機構接受之捐款與財物公開徵信，收受捐款須開立正式收據。
A8	定時資訊系統填報(3分)	服務提供單位依規定於次月 10 日前將個案之服務情形登錄於照顧服務管理資訊平台。
A9	評鑑期間接受主管機關查核缺失改善情形(6分)	評鑑期間接受主管機關查核缺失改善情形(如勞工主管機關等)。

二、專業照護品質(48分)

代碼	共識基準	基準說明
B1	訂有督導機制(6分)	1. 訂有督導機制，包含個別督導、團體督導會議、行政會議等。 2. 依督導機制執行個別督導及定期執行團體督導會議，且有紀錄。 3. 定期(至少每3個月)召開機構內行政會議，討論事項應包含服務品質及工作改善等，並有紀錄。
B2	長照服務人員之服務執行及服務對象/家屬回饋(9分)	1. 長照服務人員確實依服務計畫內容執行服務項目。 2. 長照服務人員確實依服務計畫內容執行並留有紀錄。 3. 長照服務人員確實定期追蹤服務使用情形並適時回應服務對象需求且留有紀錄。
B3	跨專業服務提供(5分)	1. 依 服務中 個案之問題需求，按機構轉介辦法適時轉介其他專業服務或辦理跨專業個案討論。 2. 每年針對 服務中 的個案辦理至少4次跨專業服務個案討論會。 3. 專業人員(如照顧服務員、社會工作人員、醫事人員等)須符合個案問題需求參加。 4. 跨專業個案討論會需留有討論相關紀錄。 5. 個案討論會有追蹤結果與後續處理紀錄。
B4	服務對象收案及結案管理(6分)	1. 訂定機構之開案/收案、轉介(含轉案及資源轉介)、暫停服務、結案處理辦法及流程。 2. 確實向服務對象/家屬說明辦法及流程。 3. 依上述訂定之各項個案管理辦法確實執行個案管理，並留有紀錄。
B5	意外或緊急事件處理(6分)	1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理辦法(應包含處理流程圖與通報表單)。 2. 發生之意外或緊急事件確實依處理辦法及流程執行與紀錄。 3. 對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。
B6	訂有長照服務人員排班及到班抽查機制(10分)	1. 訂定長照服務人員派案及排班機制(需符合勞基法規定，倘為合作社附設長照機構未具僱傭關係仍應具之勞動權益範疇)。 2. 訂定長照服務人員到班抽查機制及流程。

代碼	共識基準	基準說明
		3. 確實依排班機制排班。 4. 確實依到班抽查機制實際執行並有紀錄。 5. 到班異常進行分析、檢討並有改善措施及追蹤紀錄。
B7	訂有傳染性疾病感染管控機制及處置措施(6分)	1. 訂有符合居家服務情境之感染管控措施機制及通報流程(含手部衛生及肺結核、疥瘡、諾羅病毒等傳染病)。 2. 至少辦理上述傳染病二種以上之感控教育訓練，並留有紀錄。 3. 提供工作人員防疫物資及備有請領紀錄。 4. 配合中央鼓勵長照服務人員接種疫苗等相關防疫作為或措施。

三、個案權益保障(15分)

代碼	共識基準	基準說明
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約、收費標準與開立收據(6分)	1. 定型化契約版本(公費及自費契約書)依規定報備主管機關核定。 2. 提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者，確實簽訂完整書面契約。 3. 依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。 4. 開立收據內容至少須包含服務對象姓名、身分證統一編號、失能等級、月份、服務項目、照顧組合名稱、該碼別服務費用總價、服務單位用印、經手人簽章、機構統編等項目，並將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以附件方式列表。
D2	意見反應/申訴機制的訂定與處理(6分)	1. 訂有服務對象/家屬意見反映及申訴處理辦法與流程。 2. 長照服務人員能說明服務對象/家屬的反應及申訴處理辦法。 3. 對服務對象及家屬意見有處理，並有後續追蹤紀錄。
D3	服務滿意度調查(3分)	1. 訂有完整滿意度調查計畫辦法，包含調查對象、期間、調查方法、問卷內容、分析及檢討。 2. 每年至少辦理一次滿意度調查，調查內容須包含服務內容、服務人員態度等項目。 3. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。
特殊加分項目(上限6分)		1. 評鑑期間居家服務督導員、照顧服務員留任率60%以上。 2. 照顧服務員具有族語、客家語、閩南語認證。 3. 創新服務-家庭照顧者服務或其他具有具體成效且有完整紀錄之創新服務。