臺北市政府社會局
104 年度老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫

壹、依據：

- 一、老人福利法第 5 條第 7 款、第 37 條第 2 項。
- 二、臺北市老人福利機構評鑑及獎勵辦法。
- 三、臺北市政府社會局違反老人福利法事件統一裁罰基準。

貳、目的：

- 一、為提昇本市老人安養暨長期照顧機構照護品質，加強機構環境設施設備之管理、個案專業照顧及組織行政運作等各層面完整之建制，輔導充分發展照護業務，激勵及協助機構提昇服務品質，以提供老人安全舒適之就養環境。
- 二、透過書面考評及實地業務訪視，瞭解本市老人安養暨長期照顧機構實際營運狀況，並將評鑑結果提供民眾選擇就養機構、主管機關業務規劃之參據，以及作為機構改進管理與服務之參考。

參、評鑑對象：

- 一、法定評鑑：99 年 12 月 31 日前完成設立許可之私立老人安養暨長期照顧機構，於 101 年接受評鑑結果乙等以上，至 103 年期間未再接受評鑑者，共計 20 家。
- 二、申請評鑑：102 年 1 月 1 日至 104 年 3 月 31 日期間完成設立許可之私立老人安養暨長期照顧機構，得於 104 年 5 月 15 日前申請接受評鑑，且於申請評鑑前住民入進住率達 30% 以上，預計共 7 家。
- 三、提前評鑑：102-103 年度曾接受評鑑，且評鑑成績列為乙等以下(含乙等)者，得於 104 年 5 月 15 日前申請提前評鑑。

肆、辦理單位：

- 一、主辦單位：臺北市政府社會局（以下簡稱社會局）。
- 二、委辦單位：依政府採購法等相關法令辦理。

伍、實施期程：預計 104 年 1 月至 12 月。

陸、作業流程：

- 一、社會局擬訂評鑑計畫及修訂評鑑量表。
- 二、社會局公告評鑑計畫，並函知受評鑑機構。
- 三、委辦單位依社會局核定之評鑑小組成員，按機構收容人數、服務對象及機構類型加以分組，每小組為 3~9 人，進行實地考評。評鑑小組成員為：
 - (一)社會局及其他相關機關代表。
 - (二)老人福利相關領域學者及團體代表。
 - (三)具有老人福利實務經驗之專家代表。

前項第2款及第3款成員不得少於評鑑小組成員之二分之一。

評鑑小組成員與受評鑑之機構有利害關係者應行迴避。

四、委辦單位舉辦評鑑研習會及說明會。

五、委辦單位進行實地考評。

六、委辦單位召開評鑑委員聯合評鑑審查會，確定評鑑結果及提供相關建議。

七、委辦單位應受理申覆及提供評鑑結果成績複查。

八、委辦單位應召開申覆事項審查會議。

九、委辦單位應辦理受評鑑機構滿意度調查並進行統計分析，且應提供具體建議作為品質改善之參考。

十、委辦單位應撰寫及編印評鑑報告。

柒、評鑑項目及內容：(評鑑內容為101年7月起至104年6月止執行情形)

一、評鑑項目，分為六項：(評鑑表如附件1)

(一)行政制度與經營管理(占評分總分之20%)，分為行政制度、員工制度二個部分。

(二)生活照顧與專業服務(占評分總分之40%)，分為社工服務、醫護、復健及緊急送醫服務、生活照顧與輔具服務、膳食服務四個部分。

(三)環境設施與安全維護(占評分總分之25%)，分為環境設施、安全維護、衛生防護三部分。

(四)權益保障(占評分總分之13%)。

(五)改進創新(占評分總分之2%)。

(六)加分題：額外增加總分4%。(僅私立小型機構適用)

二、各評鑑項目所列考評指標，依是否屬法定設立標準或涉及院(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。

捌、評鑑方式：

一、考評程序：

(一)書面考評：由受評鑑機構依據當年度評鑑項目表填報實際情形，並自行評定分數後，檢具有關附件送評鑑小組考評。

(二)實地考評：由評鑑小組依據評鑑項目，前往受評鑑機構訪視查閱有關資料、訪談業務有關人員，辦理考評。如有夜間考評之需要，得安排評鑑小組夜宿機構，以瞭解機構實際作息狀況。

二、計分及評等：採2段式計分，先依評鑑量表實地考評結果，各項得分之總和為其原始分數，復依計分方式及評等原則(如附件2)計算受評機構評鑑等第。

三、評鑑結果：

(一)依受評鑑機構考評分數，分優等、甲等、乙等、丙等及丁等五級，各等級得分範圍如下：

1. 優等：評鑑總分為 90 分以上。(若經降等則為甲等或乙等機構)
2. 甲等：評鑑總分為 80 分以上。(若經降等則為乙等機構)
3. 乙等：評鑑總分為 70 分以上。(若經降等則為丙等機構)
4. 丙等：評鑑總分為 60 分以上。(若經降等則為丁等機構)
5. 丁等：評鑑總分未達 60 分者。

(二)104 年 1 月 1 日至 3 月 31 日間完成設立許可之機構，不予考列優等。

玖、申覆機制：

- 一、申覆期程及方式：受評機構如對評鑑過程及評鑑結果有疑義之情事，應於評鑑結果通知後 14 日內以書面向社會局提出，逾期不予受理；申覆相同事由以一次為限。(申覆表如附件 3)
- 二、申覆會議：申覆期限結束後將召開申覆事項審查會議，同一指標項目至少各 3 位評鑑委員共同評定結果。

拾、獎勵與輔導：

一、獎勵方式：

評鑑結果為甲等以上之機構，由社會局表揚及核發獎狀（杯、牌）並酌給獎勵金，且得優先委託其辦理老人福利相關業務。

本計畫頒發之獎勵金由受獎機構以嘉惠該機構全體工作人員及服務對象為原則運用，並應詳細列帳及接受社會局查核。

如於評鑑結果公告後至下次評鑑前，經社會局發現有以詐欺、脅迫、賄賂、隱瞞、故意提供不實資料或其他不法方式，而獲評鑑結果者，或依老人福利法第 46 條、第 47 條、第 48 條或第 51 條處以罰鍰者，社會局得撤銷其評鑑等級，機構應繳回所領取之獎牌及獎勵金，且應於次年重新接受評鑑。

二、輔導措施：評鑑結果列為丙等及丁等者，應依下列事項辦理：

- (一) 依據評鑑小組明列之各項改善項目，受評鑑機構應配合改善，並依社會局期限內將改善情形報社會局辦理再予考評；自評鑑結果通知日至公告日期間暫停受理老人收容安置補助申請，並於公告日起予以停止接受政府任何獎勵、補助及委辦業務。
- (二) 社會局得遴聘適當之專家學者至機構定期輔導，受輔導機構不得拒絕之。

拾壹、公告及處分

一、公告結果：機構評鑑結果將俟機構申覆結果確定後再行公告。

二、處分原則：

- (一) 依老人福利法第 48 條第 3 款規定，機構評鑑結果丙等或丁等者，處新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並分別給予 1 至 6 個月不等之改善期限，且依限期接受再予考評結果為乙等者始為改善完畢。
- (二) 依老人福利法第 49 條規定，前項改善期間不得增加收容老人，違者另處新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰。再予考評結果仍為丙等或丁等者，得令其停辦 1 個月以上 1 年以下，並公告其名稱。停辦期限屆滿仍未改善或令其停辦而拒不遵守者，廢止其許可，其屬法人者，得予解散。

拾貳、經費來源：本計畫所需經費，由 104 年度社會局老人福利業務費項下支應。

拾參、本計畫奉核可後實施，修正時亦同。