

正本

檔 號：

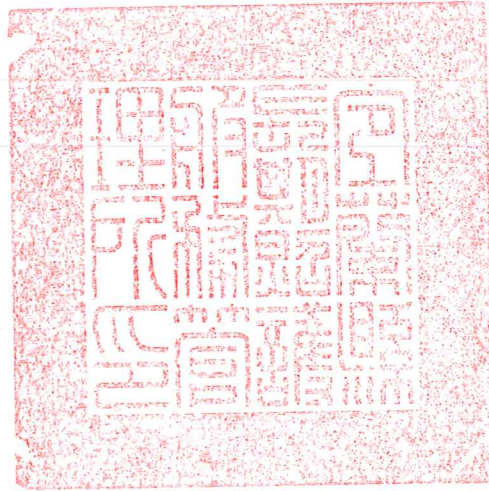
保存年限：

宜蘭縣長期照護服務管理所 公告

發文日期：中華民國113年4月24日

發文字號：宜長照字第1130005676號

附件：



主旨：公告「113年度宜蘭縣居家式長期照顧機構評鑑作業程序」
、「113年度宜蘭縣居家式長期照顧服務機構評鑑指標」。

依據：長期照顧服務法第39條、長期照顧服務評鑑辦法。

公告事項：

- 一、公告「113年度宜蘭縣居家式長期照顧機構評鑑作業程序」
、「113年度宜蘭縣居家式長期照顧服務機構評鑑指標」。
- 二、本案請至本所網站<https://ltc.ilshb.gov.tw/careservice/20/index/6>
(路徑：首頁－長期照顧服務－居家服務)下載。

所長游淑靜 請假
衛生局技師許玉霞 代行

精誠無欺
童叟無欺

113年度宜蘭縣居家式長期照顧機構評鑑作業程序

- 一、宜蘭縣政府為規範113期照顧機構評鑑（以下稱評鑑）之相關作業事項，特依長期照顧服務法第39條及長期照顧機構評鑑辦法規定訂定本作業程序。
- 二、辦理長期照顧服務機構評鑑之目的：
 - （一）評量長期照顧機構效能。
 - （二）提升長期照顧服務品質。
 - （三）提供民眾長期照顧選擇。
- 三、宜蘭縣政府以實地訪查方式進行評鑑。
- 四、評鑑委員：
 - （一）本府辦理評鑑實地訪查時，得聘請長期照顧服務、醫護、管理與社會工作之專家學者及具實務經驗者為評鑑委員，且需參加評鑑委員共識會，始能進行年度實地評鑑作業。
 - （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。
- 五、評鑑之對象：
 - （一）評鑑合格效期至113年，長期照顧機構每4年須接受評鑑一次。
 - （二）112年9月30日前完成設立許可且已營運滿1年之居家式長期照顧機構。
 - （三）前1年評鑑結果不合格者自行政處分送達之日起1年內應接受評鑑。
- 六、評鑑作業期程：
 - （一）辦理評鑑委員共識營。
 - （二）公布評鑑指標，供居家式長期照顧機構準備評鑑相關資料。
 - （三）辦理評鑑說明會。
 - （四）實地訪查，並作成評鑑紀錄。
 - （五）召開評定會議，議決評鑑初步結果後，通知受評鑑長期照顧機構(下稱長照機構)。

(六) 受評鑑長照機構對評鑑初步結果不服者，應自收受前款通知之次日起14日內，向主辦機關提出申復；申復有理由時，主辦機關應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。

(七) 召開評定會議，議決評鑑結果，並經核定後，通知受評鑑長照機構。

(八) 公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項。

七、實地評鑑程序，以3小時為原則，並依機構類型彈性調整：

(一) 受評機構業務負責人簡報。

(二) 實地查核、書面資料查閱、相關人員訪談。

(三) 委員撰寫意見及進行評分。

(四) 綜合座談。

八、實地評鑑期間如遇天然災害（如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害），受評機構所在地之縣市政府發布停班，則中止實地評鑑作業，另擇期通知實地評鑑方式完成評鑑作業。前述實地評鑑中止及後續處理，將主動通知原排定受評機構，另擇期辦理。

九、本府應召開評定會議，議決評鑑初步結果後，通知受評鑑長期照顧機構。

十、申復機制：

(一) 申復期程及方式：受評鑑長期照顧機構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，向本府提出申復，逾期不受理；申復相同事由以一次為限。(申復表如附件)

(二) 申復決議：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。

十一、公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項，評鑑結果分為合格及不合格，受評機構經評鑑合格者合格效期為4年。

十二、受評機構前一年度或前次評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為三年；連續二年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為二年；連續三年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為一年。

十三、依長期照顧服務法第53條及長期照顧特約管理辦法第32條，評鑑結果為不合格者，應配合辦理下列事項：

(一)評鑑不合格者，限期60日內依委員評鑑建議事項改善，於限期改善屆滿時辦理改善事項複查。

(二)屆期未改善者，處新臺幣6,000元以上3萬元以下罰鍰，並終止契約。

(三)屆期仍未改善，得按次連續處罰。

(四)情節重大者，得處一個月以上一年以下停業處分。

(五)停業期間仍未改善者，得廢止其設立許可。

十四、長期照顧機構於評鑑合格效期內，經主辦機關認有違反長期照顧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，主辦機關得廢止原評鑑處分。長期照顧機構接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，主管機關得撤銷原評鑑處分。

十五、長期照顧機構收受申復結果之通知後，其有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。

十六、附件：

(一)「113年度宜蘭縣居家式長期照顧服務機構評鑑基準」。

(二)「居家式長期照顧機構評鑑成績核算結果之原則」。

(三)「宜蘭縣居家式長期照顧機構評鑑申復表」。

長期照顧機構評鑑成績核算結果之原則

一、評鑑項目：

- (一) 經營管理效能 (A 部分)
- (二) 專業照護品質 (B 部分)
- (三) 個案權益保障 (D 部分)
- (四) 加分項目

二、評鑑結果：

- (一) 每項共識基準分數均等，以滿分102分(含加分項目2分)平均分配計算，以居家式評鑑基準(共識基準20項，不含加分項目)為例，每項共識基準均為5分(不含2分加分項目；以 A、B、D 部分評鑑項目，總分 $100 \div 20 \text{項} = 5 \text{分}$)，依各該基準說明項數平均分配分數。
- (二) 基準說明達成情形分為「符合」(該項基準說明完成度81-100分)、「部分符合」(該項基準說明完成度80-61分)及「不符合」(該項基準說明完成度60分以下)。不適用之基準說明不列入評分。
例如：A2基準說明項數計兩項，基準說明分數為5分，委員評核分別為完全符合(2.5分)及部分符合(1.25分)，合計為3.75分。
- (三) 所有共識基準實際得分之總計，按整體總評其評鑑結果為合格及不合格：
 - 1. 合格：分數70分以上者。
 - 2. 不合格：未達70分者。註：1. 分數計算以小數點以下兩位四捨五入。
2. 實地評鑑結果經評定會議討論，經主辦機關核定後公告。

宜蘭縣居家式長期照顧機構評鑑申復表

機構名稱	
申復主旨 或指標項目	
說明：	
機構印信	
負責人簽章	

【注意事項】

- 1.申復時間：自評鑑結果通知送達之次日起14日內，以郵戳為憑，逾期不予受理。
- 2.各機構申復相同事由以一次為限。

113年宜蘭縣居家式長期照顧服務機構評鑑基準

※依「長期照顧服務機構評鑑辦法」第七條之規定，居家式長照機構之評鑑，得不包括安全環境設備項目。

一、經營管理效能 (11 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A1	業務計畫擬訂與執行	<ol style="list-style-type: none"> 依機構發展方向，訂定年度業務計畫。 定期檢視與修正計畫，並有紀錄，並能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視業務計畫內容及執行情形。 現場與業務負責人會談。 年度業務計畫應於前1年度訂定，且非指申請補助之計畫。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
A2	工作手冊及行政管理規定	<ol style="list-style-type: none"> 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用，並定期修訂工作手冊及行政管理規定。 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、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)等資料。 	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)。 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	應依不同職務之工作人員業務職掌(如長照人員、行政人員等)，訂立工作手冊內容。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A3	督導制度運作	1. 定期(至少每3個月)召開行政聯繫會議，討論事項應包含服務品質及工作改善等內容。 2. 訂有督導機制，並依督導機制規定期程執行，且有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視行政聯繫會議、個別督導會議、團體督導會議等資料。 2. 訪談業務負責人及居家服務督導員執行情形。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	督導機制包括照顧服務員及居家服務督導員之個別督導或團體督導。
A4	健全的財務管理制度(本項公立機構不適用)	1. 獨立的會計制度及有報稅資料。 2. 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。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 未收受捐款之機構，第2項不適用。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	1. 獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》建置獨立帳簿，且帳目清楚。 2. 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。
A5	資訊系統填報	服務提供單位須依規定於次月10日前將個案之服務情形登錄於照顧服務管理資訊平台。	文件檢閱、現場訪談 與地方主管機關確認機構於照顧服務管理資訊平台登錄情形。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	由縣市政府提供佐證資料。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善辦理情形(如勞工主管機關)。	文件檢閱、現場訪談 1. 與地方主管機關確認機構評鑑期間接受查核改善情形。 2. 瞭解評鑑期間缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
A7	訂定工作人員權益相關制度	<ol style="list-style-type: none"> 訂有工作人員聘用、薪資及福利制度(如意外險等)。 訂有工作人員差勤、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度。 訂有長照服務人員(以下稱長照人員)人身安全機制。 訂有長照人員之工作獎勵機制。 提供減少長照人員職業傷害之相關措施。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容。 檢視各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如意外險投保情形…等 訪談工作人員在機構中現有之申訴、福利、差勤、獎懲考核、人力資源發展及薪資等規定。 訪談業務負責人針對長照人員工作回饋獎勵情形。 訪談業務負責人並檢視機構內減少長照人員職業傷害之相關具體措施。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 工作人員(如長照人員、行政人員等)應符合勞基法規規定。 長照人員人身安全機制包括：性騷擾防治、緊急事件通報、交通事故、跌倒及因擺位、移位所造成之傷害等。 工作獎勵機制，如長照服務給付及支付基準AA 碼費用回饋等。 減少長照人員職業傷害之相關措施，如提供移位帶、移位板、護腰等工作輔具。
A8	長照服務人員定期接受健康檢查	<ol style="list-style-type: none"> 新進長照人員健康檢查項目包含：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 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 新進人員健檢日期應於到職前完成。 健康檢查報告若為檢驗所，則需有醫生簽 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
		且有紀錄、B型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職長照人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。	章。 4. 體檢若有異常值須列入追蹤處理。		
A9	新進工作人員職前訓練	1. 新進工作人員之職前訓練，應於到職後 3 個月內完成。 2. 新進工作人員應接受職前訓練，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。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	1. 整體環境介紹應包括機構本身及機構周邊環境，非僅限服務對象所處環境。 2. 依113年7月1日起，僅限職業安全衛生教育、感染控制可以線上辦理教育訓練，其餘應依實體方式辦理
A10	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理	1. 實際參與行政與照顧品質管理。 2. 能提出機構經營管理問題及解決策略。	文件檢閱、現場訪談 1. 業務負責人親自簡報與詢答。 2. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構之行政與照護品質管理情形熟稔程度，例如參與相關會議討論	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			或具有決策權。 3. 與業務負責人訪談，瞭解其對機構現場及經營管理相關問題熟稔情形(例如獲知機構營運相關報表…)		
A11	訂定照顧服務員排班機制	訂有合理之照顧服務員派案或排班機制。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制內容。 2. 檢閱機構之派案及照顧服務員排班機制相關佐證資料。 3. 與業務負責人訪談，瞭解有關照顧服務員排班管理情形。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	派案或排班機制之合理性，例如可依據個別服務對象之照顧需求及照顧難易度訂定服務提供時間。

二、專業照護品質 (5 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B1	強化長照服務人員專業知能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每位長照人員每年均接受繼續教育。 2. 鼓勵照顧服務員參加長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練。 3. 每位長照人員具有接受CPR或CPCR或BLS訓練有效期之完訓文件證明。 4. 長照人員參與提升服務對象自我照顧能力相關課程情形。 5. 提供鼓勵長照人員參與各類教育訓練之情形(如公假等)。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視機構長照人員參與繼續教育之項目、內容(包含原住民族、多元文化或多元性別)及相關佐證資料。 2. 檢視機構長照人員之急救證明文件。如為新進人員，應於進用起3個月內取得。 3. 訪談業務負責人，有關機構提供各類教育訓練之鼓勵措施。 4. 訪談長照人員參與各類教育訓練之情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 3. A 符合 B 部分符合 C 不符合 4. A 符合 B 部分符合 C 不符合 5. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	鼓勵照顧服務員參與之長期照顧服務申請及給付辦法相關特殊訓練：如A11(1)失智症訓練課程、(2)身心障礙服務訓練。
B2	照顧服務員之服務執行及服務對象/家屬回饋	<ol style="list-style-type: none"> 1. 照顧服務員確實依服務計畫內容執行。 2. 照顧服務員可適時回應服務對象需求，並經訪談服務對象/家屬對接受服務之感受與回饋良好。 	<p>文件檢閱、現場訪談、實地察看</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 抽閱至少三位服務對象服務計畫及服務紀錄了解機構是否有效掌握服務對象之需求。 2. 訪談居家服務督導員執行情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請提供評鑑當天距服務地點20分鐘車程內(原偏鄉、離島除外)，執行項目(以BA01~08、BA10~12、BA15為原則)之服務對象/家屬名單。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
			3. 查核訪視之服務對象之服務計畫內容。 4. 機構提供確定前往之個案最近一個月的服務計畫。		2. 評鑑委員自上述名單中隨機抽選至少1名服務對象，並需取得服務對象/家屬同意，瞭解當日照顧計畫執行情形。 3. 評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
B3	主動轉介跨專業服務提供	1. 依服務對象不同階段之照顧需求，適時轉介醫療或其他專業服務，如居家醫療照顧、安寧居家照顧、居家復能等。 2. 每年至少辦理含上述情境4次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 現場訪談各類專業人員轉介照會之作法及了解是否落實於照顧服務中。 2. 專業人員係依其原來之專業背景定義，包含照顧服務、社會工作、醫護等。 3. 檢閱服務對象個案討論會相關紀錄。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	跨專業服務對象個案討論會須至少包含2種不同專業領域。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
B4	服務對象開案及結案管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案處理流程，並確實向服務對象/家屬說明。 2. 確實執行個案管理，並留有紀錄。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱開案/收案、轉介、暫停服務、結案流程。 2. 與居家服務督導員訪談了解其執行情形。 3. 檢視執行作業相關佐證資料。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<p>個案管理內容：如開案、建檔、服務內容、轉介、暫停服務、結案等。</p>
B5	意外或緊急事件處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件處理流程。 2. 發生時依處理流程確實執行與紀錄，並對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 檢閱事件發生之紀錄。 3. 與長照人員訪談發生事件時之處理情形。 4. 與業務負責人訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合 	<p>意外或緊急事件處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點。</p>

三、個案權益保障(4項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D1	與服務對象或家屬訂定服務契約	<ol style="list-style-type: none"> 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之維護。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 檢視契約相關資料。 訪談機構業務負責人有關契約內容事項。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	
D2	收費標準與開立收據	<ol style="list-style-type: none"> 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。 所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。 	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> 抽閱機構開立之收據。 檢視收費標準項目及報主管機關之相關佐證資料。 	<ol style="list-style-type: none"> A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合 	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
D3	意見反應/ 申訴機制的 訂定與處理	1. 訂有服務對象/家屬意見反映及申訴處理辦法、流程，並確實告知服務對象/家屬申訴管道。 2. 對服務對象及家屬意見有處理，並有後續追蹤紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視申訴辦法及流程。 2. 檢視申訴處理之相關紀錄。 3. 訪談服務對象/家屬，對於申訴事件處理流程是否清楚。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。
D4	服務滿意度調查	1. 每年至少辦理一次滿意度調查，包含服務內容、服務人員態度等項目。 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。	文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問卷及改善方案內容。	1. A 符合 B 部分符合 C 不符合 2. A 符合 B 部分符合 C 不符合	

四、加分項目 (1 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明
1	【加分項目】機構提供服務對象習慣的語言	1. 依服務對象之不同族群文化照顧需求，能運用資源，提供原住民族或其他多元族群語言之翻譯或文字說明等個別化服務。	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1. 檢閱相關文件內容。 2. 與負責人員現場會談。 3. 與家屬或服務對象訪談。 4. 配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分2分。	能運用資源如：原住民族語言推廣人員及內政部移民署通譯人才資料庫。