

# 屏東縣辦理停業(辦)老人福利機構申請復業評鑑 實施計畫

## 壹、目的：

屏東縣政府(以下簡稱本府)為保障老人權益，促進老人福利機構業務發展與經營管理之理念，提昇機構服務品質，針對停業(辦)之私立老人福利機構於申請復業評鑑，以確保受服務者在機構得到整體性之服務，特訂定本計畫。

## 貳、依據：

- 一、老人福利法第 37 條及第 49 條。
- 二、私立老人福利機構設立許可及管理辦法第 16 條。
- 三、屏東縣老人福利機構評鑑及獎勵辦法。
- 四、衛生福利部 105 年度老人福利機構評鑑指標。

## 參、辦理期程/對象/地點：

- 一、評鑑時間:機構申請復業後 1 個月辦理。
- 二、複評時間:許可機構復業後 6 個月辦理。
- 三、評鑑對象:

(一)經本府評鑑為丙、丁等後於限期改善期間申請停業，於停業期間或停業期間屆滿後申請復業之老人福利機構。

(二)經本府評鑑為丙、丁等，於限期改善期間屆滿後仍未改善；依老人福利法第 49 條第 2 項規定停辦，停辦期間屆滿後申請復業之老人福利機構。

- 四、評鑑地點:受評之老人福利機構許可設立地點，本評鑑均採「實地評鑑作業」。

## 肆、評鑑小組：

成立跨專業評鑑小組辦理評鑑事宜，評鑑小組由護理、社工、管

理類相關領域專家學者及本府消防、建管單位代表共 6 至 9 位組成，並由本府社會處代表擔任召集人：

- 一、具有機構管理實務經驗之專家學者 1-2 人。
- 二、具有護理實務經驗之專家學者 2 人。
- 三、具有社工實務經驗之專家學者 1 人。
- 四、本府消防、建管單位代表 2 人。

伍、評鑑項目及指標內容：

一、評鑑項目內容：

- (一)行政組織及經營管理：行政制度、員工制度 (20%)
- (二)生活照顧及專業服務：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 (40%)
- (三)環境設施及安全維護：環境設施、安全維護、衛生防護 (25%)
- (四)權益保障 (13%)
- (五)改進創新 (2%)

二、評鑑指標內容：

鑑於申請復業之機構並無住民，爰評鑑指標參考衛生福利部訂頒之老人福利機構評鑑指標，針對涉及實際長輩照顧措施指標予以修訂，修訂後之評鑑指標如附件。

陸、評鑑作業程序：

- 一、由機構依據評鑑項目表填報實際情形，一式 8 份，以供評鑑小組參考。
- 二、由評鑑小組依評鑑項目前往鑑機構訪視查閱有關資料、訪談業務有關人員，辦理實地評鑑。
- 三、實地評鑑完畢，由各評鑑委員給予機構具體評語，每機構評鑑時間約 120 分鐘。

柒、評鑑等第標準：

依據評鑑項目之評鑑得分乘以其加權比重之總計，按整體總評結果分為下列五等評鑑等第；評分方式有變更或有疑義，由評鑑小組決議之：

- 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。

捌、本計畫所需經費由本府社會處相關經費項下支應。

玖、評鑑成績為乙等以上且無違反私立老人福利機構設立許可及管理辦法之機構，由本府許可復業；經復業評鑑後成績為丙、丁等之機構，不予許可復業，並由本府依老人福利法第 49 條第 2 項規定廢止機構許可；其屬法人者，得予解散。

## 附件一、評鑑計分方式及評等原則

### 一、計分方式

- (一) 每項評鑑指標均為 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) 各大項之得分為評鑑委員評分除以該大項之總分後乘以 100 再乘以該大項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。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 124 分（31 項×4 分），則甲機構該大項實際得分為： $(110 \div 124) \times 100 \times 0.4 = 35.48$  分。
- (三) 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 124 分，甲機構不適用項目 12 分，委員給分為 110 分，則其得分為： $110 / (124 - 12) \times 100 \times 0.4 = 39.29$  分。
- (四) 各大項實際得分之總數等於該機構實際評鑑所得分數。

### 二、評等原則

- (一) 評鑑結果列為優等或甲等者，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) 一級必要指標項目及二級加強指標項目

名稱	一級必要指標項目	二級加強指標項目
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. 攸關潛在嚴重不利於住民健康、安全之指標。 2. 新近修法通過之必要事項，惟尚於改善或宣導期間，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，惟對維護機構服務品質有其重要性之指標。
指標項目	A2.1、A2.2、A2.3、A2.4、C1.1、C1.9、C2.1、C2.2、C2.3、C2.4、C3.4	A1.2、B1.1、B1.2、B2.2、C1.3、C1.10、C1.11、C1.12、C1.13、C1.14、C3.6、D8

(三)評鑑優等及甲等之評等原則

1. 一級指標共計 11 項，其中 C. 環境設施及安全維護 C2. 安全維護中一級指標 C2.1、C2.2 未達「A」、C2.3 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(含 3 項)未達「A」者，不得列為優等機構；4 項以上(含 4 項)未達「A」者，則不得列為甲等以上機構。
2. 二級指標共計 12 項，4 項以上(含 4 項)未達「A」者，則不得列為優等機構。

附件二、109 年度老人福利機構評鑑程序表

工作項目	時間	主持人	說明
預備會議	5 分鐘	召集人	1. 各評鑑委員互相溝通，達成評鑑共識。 2. 確認行程、重點及評鑑委員之分工。 3. 評鑑工作執行小組針對本次評鑑重要事項進行說明。
介紹機構相關人員及評鑑委員	5 分鐘	機構主任 (院長) 召集人	1. 機構負責人介紹出席工作人員。 2. 評鑑小組召集人介紹評鑑委員及主管機關代表。
評鑑機構簡報	10 分鐘	召集人 機構主任 (院長)	機構主任(院長)進行機構簡報，親自報告，並就機構創新作為及前次評鑑改善情形扼要報告，以利委員瞭解現況及辦理績效。
實地查核及書面資料查閱	60 分鐘 (評鑑委員得視機構實際情況彈性調整訪評時間)	機構相關人員 主管機構代表 評鑑委員	1. 受評鑑機構帶領評鑑委員訪視各有關設施、一般作業情形。 2. 請機構依評鑑項目順序備妥相關資料，委員針對每一項評鑑項目查閱相關資料，以對每一項目作評等。 3. 若委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時得訪談相關人員，機構不得拒絕。
評鑑小組討論	15 分鐘	召集人	1. 評鑑委員先行商談初步評鑑結果(含不適評項目)，並由召集人協調達成共識。 2. 討論評鑑結果及建議事項。
綜合座談	25 分鐘	評鑑小組 召集人	1. 評鑑委員與受評機構進行意見交換，提出初步建議。 2. 可即時請受評機構補充相關資料，以使委員確認試評結果。 3. 機構可針對評鑑項目有爭議之處提出說明。

備註：以上評鑑時間，評鑑委員得視機構實際狀況彈性調整。

### 附件三、受評機構注意事項

1. 由機構製作評鑑委員桌牌，請分別以各組名稱呈現：管理組委員、護理組委員(2位)、社工組委員、建管組委員、消防組委員、社會處召集人。
2. 請備妥當日評鑑所需資料，以利實地評鑑現場檢閱，恕無法接受事後補送資料。
3. 資料檢視期間：機構申請復業起始。
4. 由院長(主任)親自簡報10分鐘，就前次評鑑改善成效及創新措施、未來展望等情形扼要報告。
5. 請準備單獨空間以供委員開會及陳列評鑑相關文件，陪評人員以機構在職工作人員為主，並宜熟悉評鑑項目及文件以回復委員提問，並請依評鑑項目分組(管理組、護理組A、護理組B、社工組、建管組、消防組)陳列，每組應有至少1名陪評人員。  
管理組A：A1.1~A1.10、A2.1~A2.9、C1.1~C1.9  
護理組A：B2.1、B2.3~B2.8、B2.12~B2.15、B3.1~B3.4、C3.4  
護理組B：B2.2、B2.9~B2.11、B2.16、B4.1、C1.14~C1.16、  
C3.1~C3.6(不含C3.4)  
社工組：B1全(1.1~1.8)、B3.5、B4.2、D全(1~12)  
建管組：C1.10~C1.13、C2.1、C2.3  
消防組：C2.2、C2.4
6. 受評機構與評鑑委員間，宜互相信任與尊重，全程禁止錄音、錄影及拍照，以保障機構及住民權益。
7. 評鑑當日不開放其他機構觀摩學習，非受評機構員工請勿參與評鑑，且不得代替機構發言。
8. 受評機構於評鑑完成時，由機構院長(主任)確認當日評鑑項目有關一、二級指標達成情形，並於查核表上簽名。
9. 評鑑當日若遇颱風或其他不可抗拒之災害，委員及受評單位所屬縣市主管機關發佈停止上班之訊息，則取消當日評鑑行程，另行擇期評鑑。