

## 屏東縣 110 年度老人福利機構(小型)評鑑計畫

### 一、依據：

- (一)依據老人福利法第 37 條。
- (二)屏東縣老人福利機構評鑑及獎勵辦法。
- (三)衛生福利部 109 年度老人福利機構評鑑指標辦理。

### 二、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理念，提昇機構服務品質，以確保受服務者在機構得到整體性之服務，特訂定本計畫。

### 三、實施期程：110 年度 8 月至 11 月進行評鑑業務。

### 四、本計畫評鑑對象如下：

- (一)老人福利機構至少每 4 年需接受評鑑。
- (二)經立案核准營運滿 1 年。
- (三)107 年 12 月後變更負責人，延續原機構應接受評鑑。

### 五、評鑑地點：

受評之老人福利機構准設立地點，本評鑑均採「實地評鑑作業」。

### 六、評鑑小組：

成立跨專業評鑑小組辦理評鑑事宜，評鑑將由護理、社工、管理類相關領域學者及本府消防、建管單位代表共 6 至 9 位組成，並由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)消防及營建相關領域學者及專家 2 人。

### 七、評鑑方式：

- (一)由受評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受評機構訪視查閱有關資料、訪談業務有關人員，辦理實地考評。

(三) 委員到機構聽取簡報後，察看記錄或實地勘查，並於勘查後，由各評鑑委員給於機構具體評語；每機構評鑑時間約 120 分鐘。

八、評鑑內容：

參考衛生福利部訂頒「109 年度老人福利機構評鑑指標」修訂之。

- (一) 經營管理效能 (20%)。
- (二) 專業照護專業品質 (40%)。
- (三) 安全環境設備 (25%)。
- (四) 個案權益保障 (13%)。
- (五) 服務改進創新 (2%)。

九、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。

十、評鑑小組成員於評鑑後列舉各機構應予改進項目，函知受評機構改進。

十一、受評機構對於初評結果有意見者，於接獲通知 7 日內，得檢具相關佐證資料向本處提出申復，逾期不受理；申復以 1 次為限。

十二、預期效益：藉由此次評鑑瞭解本縣老人福利機構之優缺點，作為機構改進之依據，以提昇本縣老人福利機構之服務品質。

十三、本計畫奉核定後實施，未盡事宜另以函文告知受評機構，修正時亦同。

## 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各項評分之加總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 大項專業照護品質委員給分為 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。
- 另，E 大項服務改進創新之「E2」計分方式，係由評鑑委員共識決，於總分外加分，最多加總 2 分；「評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄」計分方式係採總分外扣分，最多扣總分 2 分。
- (三) 評鑑指標如有不適用者，則以加權計算。例如 B 大項專業照護品質總分 124 分，甲機構不適用項目 12 分，委員給分為 110 分，則實際得分為： $110 / (124 - 12) \times 100 \times 40\% = 39.29$  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	<ol style="list-style-type: none"><li>攸關機構及住民生命安全之指標。</li><li>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。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>潛在嚴重不利於住民健康安全之指標。</li><li>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。</li><li>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者，為加強機構重視而訂之指標。</li></ol>

指 標	A7、A8、A9、A11、C4、C9、C10、	A2、B2、B10、C5、C6、C7、C16、
項 目	C11、C12、C15	D1、D6

(三) 評鑑優等及甲等之評等原則

1. 一級必要指標共計 10 項，其中 C9 未達「A」、C10 未達「B」者，不得列為優等及甲等機構。除上述指標外，一級必要項目有 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。
2. 二級加強項目共計 9 項，3 項以上未達「A」者，則不得列為優等機構。

附件二、110 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	評鑑委員召集人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各評鑑委員互相溝通，達成評鑑共識。</li> <li>2. 確認程序及評鑑委員之分工。</li> <li>3. 針對本次評鑑重要事項進行說明。</li> </ol>
介紹機構相關人員及評鑑委員	5 分鐘	機構院長(主任) 評鑑委員召集人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構負責人介紹出席工作人員。</li> <li>2. 評鑑小組召集人介紹評鑑委員及主管機關代表。</li> </ol>
受評評鑑機構簡報	10 分鐘	機構院長(主任)	由機構院長(主任)進行機構簡報，並應就機構前次評鑑改善情形及創新作為扼要報告，以利評鑑委員瞭解。
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)	評鑑委員 機構相關工作人員 主管機關代表	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由受評機構帶領評鑑委員訪視各有關設施、一般作業情形。</li> <li>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進行查閱並評等。</li> <li>3. 委員針對資料有所疑問，可請受評機構立即解說；必要時並得訪談相關人員，機構不得拒絕。</li> </ol>
評鑑小組討論	15 分鐘	召集人	評鑑委員先行討論初步評鑑結果及建議事項，必要時，並得由召集人協調，以達共識。
綜合座談	25 分鐘	評鑑小組召集人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評鑑委員與受評機構進行意見交流，提出初步建議。</li> <li>2. 可即時請受評機構補充相關資料，以確認評鑑結果。</li> <li>3. 機構可針對評鑑項目及結果提出說明。</li> </ol>

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、110 年度老人福利機構(小型)受評單位

序號	機構名稱	機構地址	電話
1	屏東縣私立嘉鴻老人長期照顧中心 (養護型)	屏東市明正里開封街 5 號	08-7371446
2	屏東縣私立長生老人養護中心	屏東縣潮州鎮彭城里永樂路 78 號	08-7882815
3	屏東縣私立佑康老人長期照顧中心 (養護型)	屏東縣東港鎮船頭里 24 之 51 附 11	08-8325859
4	屏東縣私立松柏老人長期照顧中心 (養護型)	屏東縣東港鎮船頭里水源路 239 號	08-8356658
5	屏東縣私立信愛老人養護中心	屏東縣高樹鄉高樹村慈新路一段 70 之 8 號	08-7966110
6	屏東縣私立新吉祥老人養護中心	屏東縣竹田鄉大湖鄉大湖村大新路 66 號	08-7807183
7	屏東縣私立昱秀老人養護中心	屏東縣新園鄉鹽埔村義仁路 398 號	08-8335607
8	屏東縣私立博仁老人養護中心	屏東縣佳冬鄉佳冬村民生路 48 號	08-8670938
9	屏東縣私立慈暉老人長期照顧中心 (養護型)	屏東市大洲里 2 鄰大洲 75-3 號	08-7537991
10	屏東縣私立普昇老人長期照顧中心 (養護型)	屏東縣九如鄉洽興村平和路 145 號	08-7751947

#### 附件四、受評機構注意事項

- 一、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。
- 二、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。
- 三、資料檢視期間：民國 106 年 7 月至評鑑當時。
- 四、請準備單獨空間供評鑑委員開會並依評鑑項目陳列評鑑資料；相關工作人員(陪評人員以機構在職工作人員為主)應熟悉評鑑項目及相關資料文件，以有效回復委員提問；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。
- 五、正式評鑑前評鑑委員將有 5 分鐘預備會議，屆時請機構工作人員暫時離場。
- 六、機構院長(主任)親自簡報 10 分鐘，簡報內容包括機構簡介、服務項目及內容、收費標準、住民及工作人員統計、前次評鑑改善情形、創新措施及未來發展等。
- 七、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，且不得代替受評機構發言。
- 八、評鑑當日非公開活動，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。
- 九、受評機構於評鑑完成時，由機構院長(主任)應確認當日評鑑項目有關一、二級項目達成情形，並於查核表上簽名。
- 十、評鑑當日若遇颱風或其他不可抗拒之災害，委員及受評機構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。