

110 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(下稱本局)為規範 110 年度居家式長照機構評鑑(下稱評鑑)之相關作業事項，特依長期照顧服務法第 39 條規定訂定「110 年度高雄市居家式長照機構評鑑評鑑作業程序(下稱本作業程序)」。
- 二、評鑑目的
透過評鑑制度評量長期照顧機構效能，提升與監控機構之服務品質，並將評鑑結果提供民眾作為選擇長期照顧機構使用，保障服務使用者權利。
- 三、評鑑委員
 - (一)本局聘任具長期照顧服務或醫護管理或社會工作或環境安全之專家學者或具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。
- 四、評鑑對象
 - (一)109 年 6 月 30 日前經本局許可設立之居家式長照機構(107 年設立者除外)。
 - (二)前一年(109 年)評鑑結果為不合格之居家式長照機構。
- 五、評鑑基準
「110 年高雄市居家式長照機構評鑑基準」如附件(109 年 12 月 29 日公告本局網站)。
- 六、評鑑方式
 - (一)實地評鑑
 - (二)照護技術實測
- 七、評鑑日期
 - (一)實地評鑑當月之前 1 個月份，本局擇以公文或電子郵件或電子傳輸等方式，將實地評鑑日期通知受評機構。
 - (二)照護技術實測之應考日期、應考地點、應考人員(含候補人

員)名單，將於考前 1 個月公告本局官方網站。

(三)除天然災害(如：風災、水災、震災、土石流災害..等)或政府政策改變外，受評機構不得要求變更實地評鑑日期及照護技術實測應考日期。

(四)實地評鑑或照護技術實測應考期間，如遇天然災害，以高雄市政府發布停班公告，中止實地評鑑(含照護技術實測)，本局不再另行通知。

(五)前述實地評鑑、照護技術實測中止之後續處理，本局將主動通知原排定受評機構擇期辦理。

八、評鑑注意事項

(一)實地評鑑

1. 接受評鑑之居家式長照機構(下稱受評機構)應於實地評鑑前，依限填寫/確認/審查/繳交基本資料表及自評表。
2. 受評機構應於實地評鑑當日備妥業務文件、工作紀錄..等資料供評鑑委員參閱。
3. 實地評鑑應依下列程序進行，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。
4. 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，經事前報請本局同意後，得委由機構內合於業務負責人資格之資深居家督導員代理。前述不可抗力之情況，均需檢具證明文件於評鑑前報准；如為突發狀況，未能即時取得證明文件，仍應先通知本局留下紀錄，並事後 3 天內補送相關證明文件。
5. 受評機構業務負責人未全程參與實地評鑑者，或未依上述請假規定辦理者，或冒名頂替經本局查獲者，實地評鑑分數皆以「零分」計算。

(二) 照護技術實測

1. 本局依受評機構登錄「衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」之照顧服務員擇選 2 人為應考人員；1 人是為應考人、1 人為候補應考人。
2. 受評機構應依本局公告之照顧服務員應考名單，於照護技術實測日期指派應考人員應考；應考當日應考人如無法到場應考，受評機構應事前通知本局，並逕自聯繫候補應考人應考。
3. 應考當日依(1)鼻胃管灌食、(2)生命徵象測量、(3)上下床/輪椅移位、(4)浴室洗頭/洗澡、(5)被動肢體關節活動、(6)翻身及拍背、(7)CPR 等 7 項照護技術項目，由應考人自行抽籤擇選 1 項照護技術，採以評鑑委員、應考人 1 對 1 方式現場實測。
4. 受評機構之應考人員應於規定時間到達指定試場，如有逾時 20 分鐘者，或應考當日未到考者，或冒名頂替經本局查獲者，照護技術實測分數皆以「零分」計算。

九、評鑑成績核算

- (一) 按評鑑基準之整體總評，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、評鑑結果通知及申復程序

- (一) 本局應召開評定會議，議決評鑑初步結果並通知受評機構。
- (二) 受評機構如對評鑑初步結果不服，應自收受通知之次日起 14 日內向本局提出申復，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。
- (三) 本局再次召開評定會議，議決評鑑結果，並經核定後通知受評機構。
- (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。

十一、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，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。

十二、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。

十三、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。

110 年高雄市居家式長照機構評鑑基準

一、經營管理效能(55 分)

代碼	共識基準	基準說明
A1	業務計畫擬定與執行(5 分)	1.依機構發展方向，訂定年度業務計畫。 2.定期檢視與修正計畫，並有紀錄，且能針對計畫目標達成情形，提出檢討改善策略。
A2	工作手冊及行政管理規定(5 分)	1.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。 2.手冊內容應明列機構組織架構、人員業務職掌、重要工作流程、緊急或意外事件處理辦法(如求助與通報之聯繫窗口、電話...)等資料。
A3	督導制度運作(5 分)	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，並依督導機制之規定期程執行，且有紀錄。
A4	健全財務管理制度(5 分，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。
A5	資訊系統填報(3 分)	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。
A6	評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善(7 分)	1.與主管相關單位業務之配合度。 2.評鑑期間接受主管機關督考/查核缺失改善情形(如勞工主管機關)。

代碼	共識基準	基準說明
A7	訂定工作人員權益相關制度(5分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有工作人員聘用、薪資及福利制度(如意外險等)。 2.訂有工作人員差勤、獎懲考核、申訴及人力資源發展制度。 3.訂有長照人員人身安全機制。 4.訂有長照人員之工作獎勵機制。 5.提供減少長照人員職業傷害之相關措施。
A8	長照人員定期接受健康檢查(5分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供新進長照人員“到職前3個月內”的健檢報告，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.提供在職長照人員每年的健檢報告，檢查項目應包含：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。
A9	新進工作人員職前訓練(5分)	<ol style="list-style-type: none"> 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且內容應包括：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。
A10	業務負責人實際參與行政與照顧品質管理(5分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.實際參與行政與照顧品質管理。 2.能提出經營管理問題及解決策略。
A11	訂定照顧服務排班機制(5分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂有合理之長照人員派案或排班機制。 2.派案或排班機制符合勞基法及轉場費規定。

二、專業照護品質(30分)

代碼	共識基準	基準說明
B1	強化長照人員專業知能(5分)	<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給付及支付基準相關特殊訓練。 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)。
B2	長照人員之服務執行及服務對象/家屬回饋(5分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長照人員確實依服務計畫內容執行。 2. 長照人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。
B3	跨專業服務提供(5分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依服務對象需求，適時轉介醫療或其他專業服務。 2. 每年至少辦理 4 次跨專業服務對象個案討論會，並留有紀錄。
B4	服務對象開案結案管理(5分)	<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。
B5	意外或緊急事件處理(5分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長照人員應熟悉意外或緊急事件之處理辦法(應包含處理流程圖、與通報表單)。 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。
B6	照護技術實測(5分)	照顧服務員應熟悉生命徵象測量、上下床 (含輪椅) 移位、浴室洗頭/洗澡、被動肢體關節活動、翻身及拍背、鼻胃管灌食、CPR 等 7 項實務技術。

三、個案權益保障(15 分)

代碼	共識基準	基準說明
D1	收費標準與開立收據(5 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.收費標準依規定報主管機關核定及收費，且告知服務對象/家屬。 2.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。
D2	意見反應/申訴機制的訂定與處理(5 分)	<ol style="list-style-type: none"> 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.處理服務對象及家屬意見，並有後續追蹤紀錄。
D3	服務滿意度調查(5 分)	<ol style="list-style-type: none"> 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.依調查結果分析及檢討，提出改善措施。
特殊加分		<ol style="list-style-type: none"> 3.具體列舉特殊表現或成果。