

衛生福利部委託辦理
112-113年度長期照顧服務機構評鑑計畫

行政作業說明



112年度住宿式及綜合式長期照顧服務機構 -評鑑機構說明會

主辦單位：衛生福利部長期間照顧司
承辦單位：社團法人台灣長期照護專業協會
計畫主持人：王祖琪常務理事
辦理日期：113年1月25日



說明會議程

▷ 辦理時間:

居家式、社區式(日間照顧、團體家屋)

1月25日(星期四)10:00-15:50



說明會議程

1月25日(星期四)

| 時間 | 場次1 (0831教室) | 場次2 (0832教室) |
|------------------|---------------------|-----------------|
| | 主題(居家式) | 主題(日間照顧、團體家屋) |
| 09:50-10:00 | 報到 | |
| 10:00-10:05 | 主席致詞 | |
| 10:05-11:00 | 行政作業說明、Q&A | |
| 11:00-11:10 | 休息 | |
| 11:10-12:00 | 經營管理效能評分基準及評分說明 | 專業照護品質評分基準及評分說明 |
| 12:00-13:00午餐及午休 | | |
| 13:00-13:50 | 專業照護品質評分基準及評分說明 | 經營管理效能評分基準及評分說明 |
| 13:50-14:00 | 休息 | |
| 14:00-14:50 | 個案權益保障評分基準及評分說明 | 安全環境設備評分基準及評分說明 |
| 14:50-15:00 | 賦歸 | 休息 |
| 15:00-15:50 | 個案權益保障評分基準及評分說明、Q&A | |
| 15:50- | 賦歸 | |



評鑑計畫說明

評鑑對象

- ▷ 長期照顧服務機構每四年接受評鑑一次，評鑑合格效期已屆最後一年者。
- ▷ 新設立或停業後復業者，自營運或復業之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。
- ▷ 原評鑑合格經行政處分撤銷或廢止，或前一年評鑑結果為不合格者，自行政處分送達之日起一年內，應接受評鑑。
- ▷ 新設立後開業未滿一年，有安置住民且如已滿六個月者，得自行申請評鑑。

評鑑項目-居家式

▷ 依據衛生福利部公告之112年度長期照顧服務機構評鑑基準辦理(中華民國111年12月30日衛部顧字第1111962127號函公告)

| 評鑑項目 | 項數 | 基準數 | 分數 |
|--------------------|-------|-------|------|
| 總計 | 20(1) | 43(1) | - |
| 經營管理效能 (占總分51%) | 11 | 22 | 44 |
| 專業照護品質 (占總分30%) | 5 | 13 | 26 |
| 個案權益保障 (占總分19%) | 4 | 8 | 16 |
| 加減分項目 | 1 | 1 | 總分+2 |

評鑑項目-社區式日間照顧

▷ 依據衛生福利部公告之112年度長期照顧服務機構評鑑基準辦理(中華民國111年12月30日衛部顧字第1111962127號函公告)

| 評鑑項目 | 項數 | 基準數 | 分數 |
|--------------------|-------|--------|------|
| 總計 | 40(1) | 101(1) | - |
| 經營管理效能 (占總分22%) | 10 | 22 | 44 |
| 專業照護品質 (占總分35%) | 12 | 36 | 72 |
| 安全環境設備 (占總分33%) | 13 | 33 | 66 |
| 個案權益保障 (占總分10%) | 5 | 10 | 20 |
| 加減分項目 | 1 | 1 | 總分+2 |

評鑑項目-社區式團體家屋

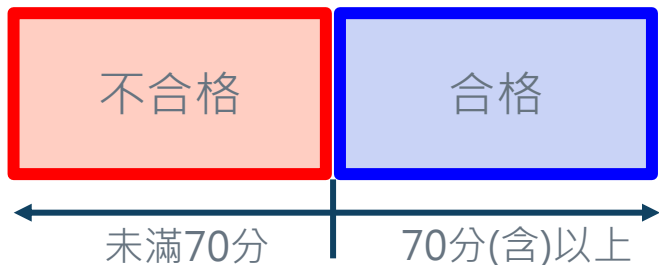
▷ 依據衛生福利部公告之112年度長期照顧服務機構評鑑基準辦理(中華民國111年12月30日衛部顧字第1111962127號函公告)



| 評鑑項目 | 項數 | 基準數 | 分數 |
|--------------------|-------|--------|------|
| 總計 | 39(1) | 100(1) | - |
| 經營管理效能 (占總分22%) | 10 | 22 | 44 |
| 專業照護品質 (占總分34%) | 12 | 34 | 68 |
| 安全環境設備 (占總分34%) | 12 | 34 | 68 |
| 個案權益保障 (占總分10%) | 5 | 10 | 20 |
| 加減分項目 | 1 | 1 | 總分+2 |

評鑑結果公告

▷ 評鑑成績



住宿式機構分數達90分以上，且特定一級必要指標項目及二級加強指標項目之評分達標情形符合成績核算結果原則第六項規定者，列為優等

- ▷ 評鑑合格效期為四年
- ▷ 受評機構對於評鑑結果不服者，應自收受通知之次日起十四日內，得檢具相關佐證資料向衛生福利部提出申復，逾期不予受理；申復以一次為限。
- ▷ 受評機構收受評鑑結果之通知後，其有不服者，得依法提起訴願及行政。



行政作業說明

評鑑執行期程



機構評鑑說明會

受評機構評鑑申請

實地評鑑

受理機構申復

- 1/25:居家式、社區式
- 1/26:住宿式

1/30前受理申請

- 1/30前受評機構函送評鑑申請書至直轄市縣(市)主管機關

• 3/1-3/31

• 預計4月辦理

- 收到評鑑結果通知次日起14天內為申復期間
申復以一次為限

實地評鑑團隊

| 類型 | 住宿式評鑑 | 含住宿式長期照顧機構之綜合式(社區式服務) | 含住宿式長期照顧機構之綜合式(居家式) |
|-------|-----------|-----------------------|---------------------|
| 評鑑委員 | 經營管理1位 | 經營管理1位 | 經營管理1位 |
| | 專業照護2位 | 專業照護1位 | 專業照護1位 |
| | 安全環境1位 | 安全環境1位 | — |
| | 個案權益1位 | 個案權益1位 | 個案權益1位 |
| 衛生福利部 | 長期照顧司1-2位 | 長期照顧司1-2位 | 長期照顧司1-2位 |
| 縣市政府 | 縣市政府1-2位 | 縣市政府1-2位 | 縣市政府1-2位 |
| 長照專協 | 協會1位 | 協會1位 | 協會1位 |
| 合計 | 8-10位 | 7-9位 | 6-8位 |

實地評鑑當日流程

上午場次

9:00-

12:00

下午場次

13:30-

16:30

| 內容 | 時間 | 主持人 |
|--------------------|-------|----------------------------|
| 預備會議 | 5分鐘 | 評鑑委員召集人 (機構人員請迴避) |
| 介紹機構相關人員、評鑑委員及陪評人員 | 5分鐘 | 機構或業務負責人 評鑑委員召集人 |
| 機構簡報 | 10分鐘 | 機構負責人或業務負責人 |
| 實地查核、書面資料查閱與人員訪談 | 120分鐘 | 評鑑委員 機構相關工作人員 主管機關代表 |
| 評鑑小組討論及意見撰寫 | 15分鐘 | 評鑑委員召集人 (機構及地方政府人員請迴避) |
| 綜合座談 | 25分鐘 | 評鑑委員召集人 |



評鑑期間與資料檢視範圍

- ▷ 評鑑期間：113年3月1日起至3月31日止
- ▷ 資料檢視範圍：設立許可日起至**112年6月30日**，部分指標與時效相關須查閱至評鑑當日



實地評鑑防疫措施(1/2)

- ▷ 依據衛生福利部疾病管制署於112年8月15日修訂之「衛生福利機構(住宿型)因應COVID-19 感染管制措施指引」辦理實地評鑑。訪客進入將全程配戴口罩，並落實手部衛生、呼吸道衛生與咳嗽禮節，為保護訪客及住民雙方安全，陪評人員皆備有個人防護裝備，以降低傳染風險。
- ▷ 訪客紀錄可參考疾管署訂定之「長期照護機構訪客紀錄單(範例)」(<https://reurl.cc/091NrM>)辦理。落實詢問訪客旅遊史、職業、接觸史、群聚史等資訊。



實地評鑑防疫措施(2/2)

- ▷ 請受評機構事先規劃評鑑當日委員實地訪查路線，遵守分艙分流之原則，請於實地評鑑**前5日**提供**動線規劃、機構平面圖及簡報資料**(ppt檔或pdf檔)予長照專協。
- ▷ 評鑑當日防護裝備(防護衣、面罩、手套等)由長照專協視委員需求提供，待評鑑結束後，請受評機構協助丟棄處理。

注意事項(1/4)

- ▷ 為避免干擾及影響公正性，**不公布評鑑委員名單**，請受評機構勿詢問。
- ▷ 請機構依評鑑基準事先準備相關資料，依照評鑑指標依序標示排列，分為**經營管理效能**、**專業照護品質**、**安全環境設備**及**個案權益保障**等四類資料區別，以利評鑑流程順暢。另請安排工作人員對應每位委員，以利資料檢視與說明。
- ▷ 評鑑委員實地查核及書面查閱時，請機構指派業務相關同仁陪同並備詢，惟以不影響作業正常運作為原則。



注意事項(2/4)

- ▷ 評鑑當日不開放其他機構觀摩學習，非現職人員及非受評機構員工等（包含以家屬身分在場）不得列席，機構人員請配帶識別證，當日由主管機關協助確認現場人員皆為機構工作人員，另機構之防火管理人、機構負責人及業務負責人、護理長、社工皆應在場。
- ▷ 停留於機構時間**以3小時為原則**，評鑑委員召集人得視機構實際狀況彈性調整評鑑時間。

注意事項(3/4)

- ▷ 實地評鑑期間，為利評鑑委員進行訪談，請貴機構配合勿安排住民團體外出活動(如郊遊、參訪等)，以不影響作業正常運作為原則。
- ▷ 所有資料依評鑑當天現場檢視為主，一概不接受事後補件。
- ▷ 評鑑當日非公開活動，禁止錄音、錄影，以保障機構及住民權益；為使評鑑作業更周延與完善，跟訪人員針對有疑義項目、簡報及綜合座談等，進行錄音、錄影及拍照。

注意事項(4/4)

- ▷ 評鑑期間若有突發事件，評鑑小組將參考突發事件原則決定作業之進行。
- ▷ 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)，評鑑小組成員居住地或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，將擇期安排實地評鑑完成評鑑作業。
- ▷ 評鑑結束後，當日跟訪人員提供滿意度問卷及長期照顧服務機構評鑑委員評核表予受評機構，請協助填寫，並於一週內寄回長照專協評鑑小組。

受評機構評鑑申請(1/5)



長期照顧服務機構評鑑申請書

本機構依長期照顧服務機構評鑑辦法第 5 條或依 112 年長期照顧服務機構評鑑作業程序第 5 點規定，申請參加貴部辦理之 112 年度長期照顧服務機構評鑑，並願意主動提供評鑑所需資料及配合各項評鑑作業，有關本機構填寫「基本資料表」及「自評表」，送請_____縣(市)政府查證，敬請 鑒核。

此 致

衛生福利部

機構名稱(全銜)：

(請於空白處蓋「關防」與「負責人」章)

機構類型：

機構代碼： 機構統一編號：

機構地址：

負責人姓名：

業務負責人姓名：

填表人姓名： 填表人職稱：

聯絡電話：()

傳真：

E-mail：

中 華 民 國 年 月 日

1月30日前

請受評機構填寫

長期照顧服務機構評鑑申請書

並用印完成

正本函送直轄市、縣(市)主管
機關

受評機構評鑑申請(2/5)



衛生福利部 112 年度長期照顧服務機構評鑑 受評機構基本資料(機構住宿式服務類長照機構適用)

機構名稱：_____

機構地址：_____

連絡電話：_____

填表人(含職稱)：_____

填表日期： 113 年 _____ 月 _____ 日

委員類別： 行政 護理 A 護理 B 環安 權益



衛生福利部 112 年度長期照顧服務機構評鑑 受評機構自評表

機構類型：

機構住宿式服務類長照機構

綜合式服務類長照機構(日間照顧 小規模多機能 團體家屋 居家服務)

機構名稱：_____

機構地址：_____

連絡電話：_____

填表人(含職稱)：_____

填表日期： 113 年 _____ 月 _____ 日

委員類別： 行政 護理 A 護理 B 環安 權益



2月15日前

請受評機構填寫

基本資料表 正本1份(機構用印)、影本6份

自評表 正本各一份

(以上資料依照服務類別、評鑑項目而定)

正本 函送直轄市、縣(市)主管機關

受評機構評鑑申請(3/5)



基本資料表分為兩種

- 1.機構住宿式服務類長照機構適用
- 2.綜合式服務類長照機構社區式、居家式服務適用

請依照受評服務類別分開填寫

正本1本(機構用印)、影本6本

衛生福利部 112 年度長期照顧服務機構評鑑
受評機構基本資料(機構住宿式服務類長照機構適用)

機構名稱：_____

機構地址：_____

連絡電話：_____

填表人(含職稱)：_____

填表日期： 113 年 月 日

機構關防

衛生福利部 112 年度長期照顧服務機構評鑑
受評機構基本資料(綜合式服務類長照機構社區式、居家式服務適用)

機構名稱：_____

機構地址：_____

連絡電話：_____

填表人(含職稱)：_____

機構關防

受評機構評鑑申請(4/5)



自評表

請依照受評服務類別及指標填寫正本各1本

衛生福利部 112 年度長期照顧服務機構評鑑 受評機構自評表

機構類型：

機構住宿式服務類長照機構

綜合式服務類長照機構 (日間照顧 小規模多機能 團體家屋 居家服務)

機構名稱：_____

機構地址：_____

連絡電話：_____

填表人(含職稱)：_____

填表日期： 113 年 _____ 月 _____ 日

機構關防

委員類別： 行政 護理 A 護理 B 環安 權益

機構負責人印

112 年度住宿式長期照顧機構實地評鑑機構自評表

| 級別 | 項次 | 指標內容 | 基準說明 | 評核方式/操作說明 | 機構自評 | 備註 |
|--------------------|----|-------------------|--|---|---|----|
| 經營管理效能(9 項) | | | | | | |
| | A1 | 工作人員權益相關制度訂定及執行情形 | 1、訂定工作手冊，內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料，以及住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢。 2、訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、教育訓練、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。 3、確實依據制度執行，並有佐證資料。 4、配合相關法規變動，即時檢視或修訂工作手冊及相關制度。 | 文件檢閱 現場訪談 1、檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。 2、請工作人員說明如何執行各項工作，本身之職責、機構中現有之申訴、福利、教育訓練、進用原則及薪資等規定。 3、工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。 4、身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、舒壓講座、健康操...等。 | <input type="checkbox"/> E. 完全不符合。 <input type="checkbox"/> D. 符合第 1 項。 <input type="checkbox"/> C. 符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> B. 符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> A. 完全符合。 | |
| 二級 加 強 | A2 | 入出機構之管理 | 1、收容個案類型符合主管機關許可立案時收案類型。 2、機構收容人數符合主管機關許可立案床數。 | 文件檢閱 現場訪談 1、「入機構」指入住；「出機構」指退住、退住之情形包 | <input type="checkbox"/> E. 完全不符合。 <input type="checkbox"/> D. 符合第 1、2 項。 <input type="checkbox"/> C. 符合第 1、2、3 項。 <input type="checkbox"/> B. 符合第 1 至 5 項。 | |

受評機構評鑑申請(5/5)



各服務類別應繳交資料

| 應繳交資料 | 1/30前 | 2/15前 | | | | | | |
|---------|---------------|--------------------------|------------------|----|---------|---------|----|----|
| | 長期照顧服務機構評鑑申請書 | 基本資料表 (以下正本一份、影本六份) | 自評表 (以下正本各一份) | | | | | |
| | | | 行政 | 護理 | 護理 A | 護理 B | 環安 | 權益 |
| 住宿式 | V | V (機構住宿式服務類) | V | | V | V | V | V |
| 居家式 | | V (綜合式服務類長照機構社區式、居家式) | V | V | | | | V |
| 社區式日間照顧 | | V (綜合式服務類長照機構社區式、居家式) | V | V | | | V | V |
| 社區式團體家屋 | | V (綜合式服務類長照機構社區式、居家式) | V | V | | | V | V |



基本資料表填寫範例說明(1/5)

1. **機構名稱**：請寫全銜。
2. **地址欄及電話欄**：請務必填寫詳細確實。
3. **負責人及業務負責人**：負責人請填寫設立許可證書上之負責人；業務負責人係指該機構之業務負責人(如主任等)。
4. **同意許可設立床數/服務人數**：以設立許可證所列服務規模為準
5. **機構屬性**：勾選公立、公設民營或法人類別。
6. **設立日期及許可文號**：以設立許可證所載填列。
7. **機構設立許可日期及文號**：以設立許可證所列為準。
8. **開始營運日期**：請填列實際開始營運日期。



基本資料表填寫範例說明(2/5)

9. **目前實際收住人數/服務人數**：以112年6月30日為準，並檢附每月報送主管機關之收容人數統計表。
10. **特約長照服務或其他附設服務**：勾選接受地方政府委託辦理之服務。
11. **收住服務對象情形/服務情形**：以該年度12月31日資料為準；112年以112年6月30日為準。
12. **建築物所有權及房屋形式**：請依實際狀況勾選。
13. **收費計價方式**：請依機構實際狀況填寫，可複選。
14. **人員配置**：以112年6月30日止資料為準，人數請填寫阿拉伯數字，並以員工薪資表所列表為準，合計數及比率請計算確實。
 - ① **專職人員**：上班時間每週40小時為原則，並支領薪津人員。
 - ② **兼職人員**：上班時間每週不足於40小時，並支領薪津人員。



基本資料表填寫範例說明(3/5)

15. **全職員工離職率**：請依公式填列並計算離職率及在職率。
16. **歷年內接受流感疫苗施打情形**：以各該年度12月31日資料為準，112年以112年6月30日為準；請依公式填列並計算注射率。
17. **住民現況/服務現況**：至112年6月30日止資料為準，請依實際狀況填寫。
18. **監測品質指標**：請依照月份填寫，若為新設立則以設立許可月為準，並計算比率。

基本資料表填寫範例說明(4/5)



19. **109-112年度經費收入**：請用阿拉伯數字，以109-112年全年（109年以設立許可日至12月31日；110及111年全年度；112年以1月1日至6月30日為準）經費收入資料填列，以新臺幣元為單位，並加列千分位（經費支出亦同），如1,000,000。

- ① **住民/個案服務費收入**：向住民或家屬收取之照顧費用收入總計，公費住民則列入政府委託收容安置費收入。
- ② **政府委託收容安置費收入**：指由政府委託收容之住民，由政府撥發之委託收容收入。
- ③ **政府補助收入**：指設施設備費補助、公共安全設施補助...等。
- ④ **捐贈收入(含捐款捐物)**：由個人、財團、民間企業團體等自由捐贈或補助收入或捐物（以其市價估列），分別加總填入該欄。
- ⑤ **利息收入**：係指動息不動本之基金或專戶儲存之保證金或其他各種款項存儲於行庫或郵局之專戶儲存所孳生之利息收入。
- ⑥ **其他收入(請註明)**：凡無法歸入上列收入科目之收入者均屬之。如投資收入、出售財產、租金收入等。

基本資料表填寫範例說明(5/5)



20. **109-112年度經費支出**：係填列109-112年度（109年以設立許可日至12月31日；110及111年全年度；112年以1月1日至6月30日為準）經費總支出金額。

- ① **人事費**：指工作人員之薪給及其他補助費、獎金等。例如員工薪給、職務加給、兼職人員車馬費、保險補助費、年終獎金、考核獎金、不休假獎金、其他人事費如支付其他個人之稿費、演講費等均屬之。
- ② **行政事務費/業務費(請機構依實際狀況填寫)**：係指辦公室（含主任、秘書、社工、護理及提供照顧等業務執行單位）及設備之租金支出、文具用品、旅費、郵電費、修繕費、水電費、保險費、稅捐、訓練費、及營業支出之材料費等支出。
- ③ **住民材料費及耗材**：包括服務住民所需之各項費用，如紙尿布、床單被褥及住民衣著之購置及洗滌費用、購置必要之醫療復健器材費用及其他專供住民使用之費用等。
- ④ **設備及投資費**：指本年機構新增購之土地、房屋及建築、設施設備、交通運輸工具、辦公設備及雜項設備等固定資產之支出，供機構自用者屬之，有關土地、房屋購置價格，以購買時之市價為列帳基礎。
- ⑤ **維護費**：指維護機構房舍、設備、車輛之費用，如油漆粉刷、修繕等費用。
- ⑥ **員工教育訓練費**：指辦理員工教育訓練而聘請講師之費用，或參加其他機構辦理之教育訓練而支付之費用。
- ⑦ **提撥基金**：依規定提撥之準備基金，如退撫準備基金等。
- ⑧ **利息支出**：支付各項借款或貸款之利息費用。
- ⑨ **其他支出(請註明)**：凡無法歸入上列支出科目之費用者均屬之，如雜項支出、預備金、零用金等。
- ⑩ **年度收支餘絀**：指上年度餘額加本年經費收入減本年經費支出後之餘額。



聯繫窗口

- ▷ 社團法人台灣長期照護專業協會：任專員
- ▷ 電話：(02)2556-5880分機21
- ▷ E-mail: davidren188@gmail.com
- ▷ 地址：台北市大同區承德路2段46號3樓之3

- ▷ 衛生福利部 長期照顧司：蕭技正
- ▷ 電話：(02)8590-6218



謝謝
預祝評鑑順利