

113 年度雲林縣社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序

壹、雲林縣衛生局為規範本縣 113 年度有關社區整合型服務中心(A)評鑑（以下稱評鑑）之相關作業事項，特訂定本作業程序。

貳、評鑑目的

- 一、評量服務效能。
- 二、提升服務品質。
- 三、強化以服務使用者為中心的整合服務。

參、辦理單位

- 一、主辦單位：雲林縣衛生局
- 二、委辦單位：依政府採購法召開評選(審)之得標廠商

肆、評鑑辦理期程：

- 一、辦理指標研商會議：113 年 4 月
- 二、辦理評鑑委員共識會：113 年 4 月
- 三、辦理評鑑說明會：113 年 4 月至 5 月
- 四、受評機構提供自評表：113 年 5 月至 6 月
- 五、辦理實地訪查：113 年 7 月
- 六、召開評鑑初步結果評定會議及通知受評長照機構：113 年 7 月至 8 月
- 七、召開成果發表會及評鑑後說明會：113 年 8 月
- 八、受理申復事項及確認申復結果：113 年 8 月
- 九、公告評鑑結果於本局網站：113 年 8 月至 9 月

伍、評鑑對象(以本局公告之評鑑機構為主)：

- 一、評鑑合格效期已屆最後一年者，應接受評鑑。
- 二、自特約之日起滿 1 年後之 1 年內（112 年 6 月 30 日前特約），應接受評鑑。
- 三、112 年評鑑結果為待觀察者，應接受評鑑。
- 四、本縣 113 年度應接受評鑑社區整合型服務中心(A)計 9 處。

陸、評鑑資料檢視範圍

- 一、原特約單位：111 年 1 月至 112 年 12 月
- 二、新特約單位：特約日起至 112 年 12 月
- 三、複評單位：112 年 1 月至 112 年 12 月

柒、評鑑項目(以本局公告之評鑑基準為主)：

- 一、服務安排
- 二、行政管理

三、服務品質

四、使用者端意見與管理

五、其他加分題

捌、評鑑委員之遴選

一、本局辦理評鑑實地訪查時，應聘請具3年以上長照相關經驗專家學者或長照實務工作者為評鑑委員，且需參加評鑑委員共識會後，始能參與實地評鑑作業。

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。

玖、評鑑方式

一、接受評鑑之社區整合型服務中心(A)應於公告期限內，填寫基本資料表、自評表及依據自評表內容準備佐證文件、資料與紀錄，並就依法規定之文件作書面確認審查。

二、採實地評鑑，受評單位經資格確認後，本局應於實地評鑑當月之1個月前，將實地評鑑之日期通知受評單位。

三、除自然災害或政府政策外，不接受受評單位要求而變更評鑑時間。

四、實地評鑑期間如遇天然災害，本縣政府發布停班，則終止實地評鑑作業，本局將主動通知原排定受評機構，另擇期辦理實地評鑑。

壹拾、實地評鑑應依下列程序進行，並以3小時為原則

一、委員會前會議。

二、受評單位業務負責人簡報。

三、實地查核、書面資料查閱、相關人員訪談。

四、委員撰寫意見

五、綜合座談。

壹拾壹、評鑑成績核算及評定原則：依「雲林縣113年度長期照顧服務機構暨長期照顧特約服務評鑑評分表」進行成績核算。

壹拾貳、評鑑結果及合格效期：

一、依評鑑項目之評鑑得分，按整體總評，結果分為優良、合格及待觀察：

(一)優良：評鑑總分為85分(含)以上。

(二)合格：評鑑總分為70分(含)以上。

(三)待觀察：評鑑總分未達70分。

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，經本局核定後公告。

二、評鑑合格效期：

- (一) 受評單位經評鑑優良者，合格效期至多 4 年；受評單位經評鑑合格者，合格效期至多 2 年。
- (二) 受評單位當年度評鑑為待觀察者，受評單位應限期 6 個月內改善，並接受主辦機關複評，複評成績仍為待觀察者，可作為特約存續之條件。

壹拾參、社區整合型服務中心(A)於評鑑合格效期內，經本局認有違反社區整合型服務中心(A)相關規定，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。社區整合型服務中心(A)接受評鑑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。

壹拾肆、申復機制

- 一、受評機構如對評鑑結果有疑義之情事，應於本局通知評鑑初步結果後 14 日內填具申復表及檢具相關資料送至本局，逾期不予受理；申復相同事由以 1 次為限。(申復表如附件 1)；申復無理由時，維持評鑑初步結果。
- 二、辦理申復會議：本局視申復內容得請委辦單位召開申復審查會議，同一評鑑指標至少須 2 位擔任該項目之評鑑委員出席會議及共同評定。

壹拾伍、長期照顧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訴訟。

附件 1

社區整合型服務中心(A)評鑑申復表

機 構 名 稱				
共識基 準代碼	內容代碼	申復事由說明	佐證資料	申復得分

機構圖記

機構負責人簽章

申請日期
____ 年 ____ 月 ____ 日

【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.申復相同事由以 1 次為限。
- 3.代碼請依據評鑑基準之代碼，如 A2-1、B3-3 等。
- 3.受評鑑機構申復時，請分別依照評鑑基準說明填寫，亦可提供相關佐證資料說明。
4. 未使用本申復表之相關規定格式，不予受理。