

# 新竹市 111 年度私立老人福利機構評鑑實施計畫

111 年 3 月 23 日核定

## 一、依據：

- (一)老人福利法第 37 條第 2 項。
- (二)新竹市私立老人福利機構評鑑及獎勵辦法第三條第一項。

## 二、目的：

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，提升機構服務品質，以確保受服務者在機構內得到整體性之服務，特訂定本計畫。

## 三、主辦單位：新竹市政府（以下簡稱本府）。

## 四、評鑑組織：

由本府聘請專家學者組成評鑑小組辦理評鑑相關工作，置委員 5 人至 7 人：

- (一) 本府及其他相關機關代表。
- (二) 老人福利相關領域學者及團體代表。
- (三) 具有老人福利實務經驗之專家代表。

## 五、評鑑對象：

107 年 12 月 31 日前經本府許可設立營運之私立小型老人福利機構且 108 年未接受評鑑，計 7 家。

## 六、辦理期程：111 年 3 月 21 日至 111 年 10 月 20 日（含申復期程）

- (一)111 年 3 月辦理評鑑實施計畫、評鑑項目內容公告。
- (二)111 年 4 月召開說明會，說明評鑑方式、程序、標準及其它評鑑相關事宜。
- (三)111 年 7 月 15 日前老人福利機構應將自評表報送本府。
- (四)111 年 8 月 16 日至 111 年 9 月 30 日進行實地評鑑。
- (五)實地評鑑後至 111 年 09 月 30 日彙整評鑑成績、辦理檢討會，確定績優機構，辦理獎勵及確定須輔導改善之機構。
- (六)申復期間：機構接獲評鑑成績通知 14 日內，得檢具相關佐證資料向本府提出申復。

## 七、評鑑項目內容如下：

- (一)行政組織及經營管理：行政制度、員工制度(占 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(占 40%)。

(三)環境設施及安全維護：環境設施、安全維護、衛生防護(占 25%)。

(四)權益保障：(占 13%)。

(五)改進創新：(占 2%)。

#### 八、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 152 分 (38 項×4 分)，則甲機構該大項實際得分為： $(110 \div 152) \times 100 \times 0.4 = 28.95$

(三)各大項實際得分之總數等於該機構實際分數。

(四)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 152 分，甲機構不適用項目 12 分，委員給分為 110 分，則其得分為： $110 / (152 - 12) \times 152 = 119.43$

#### 九、評等原則：

1. 一級指標計 11 項，其中 C. 環境設施與安全維護 C2. 安全維護中一級指標 C2.1、C2.2 未達到「A」、C2.3 未達「B」，不得列為優等及甲等機構；除上述指標外，一級指標有 3 項未達到「A」者，不得列為優等機構；4 項以上未達到「A」者，則不得列為甲等以上機構。

2. 二級指標計 12 項，4 項以上未達到「A」級者，則不得列為優等機構。

#### 十、評鑑內容：詳如評鑑表。

#### 十一、評鑑作業程序如下：

(一)受評機構接獲空白評鑑表後，應填寫基本資料並辦理自評，自評時，得對不適評之項目，建議不納入評鑑，並由評鑑委員實地評鑑時決定之。

(二)本府接獲受評機構自評結果後，排定行程通知參加評鑑機構辦理複評。參加評鑑機構應先行備妥有關業務資料或工作紀錄，於受評當日提供參閱。評鑑程序包括簡報、審查書面資料、參觀機構、訪談業務關係人員、意見交換。

(三)實地評鑑時每 1 受評機構至少由 5 名評鑑委員組成評鑑小組。每

組推舉召集人 1 人，統籌評鑑事宜。參加評鑑人員應遵守利益迴避原則，以維評鑑之客觀公正。

- (四)實地評鑑完畢，評鑑委員對於受評機構之觀感及建議，應於評鑑時與機構相關人員充分交換意見、確認第一、二級指標未達 A 級之項目，並研提優點及建議改善意見。
- (五)受評機構對於評鑑結果有意見者，於接獲通知 14 日內，得檢具相關佐證資料向本府提出申復，佐證資料非屬考核範圍或逾規定期限提出申請者，不予受理；申復以 1 次為限。

## 十二、評鑑等第標準：

依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 5 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。

十三、評鑑結果為甲等以上之機構，由本府核發獎狀，並得優先委託其辦理老人福利相關業務；列為丙等或丁等者，本府依老人福利法第 48 條規定處新台幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，其經評鑑小組明列須改善之項目，應令其限期改善，本府並於 6 個月內辦理再次複評，再次複評成績未達乙等以上者，應停止委託辦理業務，並再依老人福利法相關規定辦理。

十四、經費概算：略

十五、預期效益：預計辦理本市 7 家私立小型老人福利機構評鑑，促進老人福利機構業務發展與經營管理理念，提升機構服務品質，以確保受服務者在機構內得到整體性之服務。