

## 113 年度新北市政府社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序

一、新北市為規範 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。

二、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。

三、辦理單位：新北市政府

四、評鑑辦理期程

113 年 3 月 1 日至 113 年 10 月 31 日

五、評鑑委員之遴選

- (一) 主辦機關辦理評鑑實地訪查時，應聘請具五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。
- (二) 評鑑委員需參加年度評鑑委員共識會後，始能參與實地評鑑作業。
- (三) 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。

六、評鑑對象

- (一) 社區整合型服務中心(A)評鑑應至少每二年接受評鑑一次。
- (二) 新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。

七、本年度評鑑範圍

- (一) 109 年度評鑑成績為「優良」者：評鑑範圍為 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日。
- (二) 112 年新增且特約滿 1 年者：評鑑範圍為 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日。

## 八、評鑑內容

「113 年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標」(如附件 1)，其評鑑指標及操作說明將依評鑑說明會公告為原則。

九、評鑑方式採實地評鑑，受評單位經資格確認後，主辦機關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。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。實地評鑑期間如遇天然災害，受評機構所在地之縣市政府發布停班，則終止實地評鑑作業，並主動通知原排定受評機構，另擇期辦理實地評鑑。

十、實地評鑑應依下列程序進行，並以 3 小時為原則：

- (一)評鑑委員會前會議。
- (二)受評單位業務負責人簡報。
- (三)以實地查核為主。
- (四)綜合座談。

十一、評鑑成績核算及評定原則：依「社區整合型服務中心(A 單位)評鑑成績配分標準表」進行成績核算。

## 十二、評鑑結果

- (一)主辦機關應召開評定會議，議決評鑑初步結果及建議事項後，通知受評單位。
- (二)受評單位對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起 14 日內，向主辦機關提出申復，逾期不受理；申復有理由時，主辦機關應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。
- (三)公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項，評鑑結果分為優良、合格及待觀察，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。

- (四) 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，則終止社區整合型服務中心(A)契約。
- (五) 社區整合型服務中心(A)於評鑑合格效期內，經主辦機關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，主辦機關得廢止原評鑑處分。
- (六) 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，主辦機關得撤銷原評鑑處分，並依契約規定辦理契約終止。

### 十三、評鑑項目及計分方式：

(一) 分六大架構，14 大項基準，分項內容 26 項目內容，總分 100 分：

1. 服務安排：共 1 大項，分項內容 4 項，占 24 分
2. 行政管理：共 6 大項，分項內容 10 項，占 43 分
3. 服務品質：共 1 大項，分項內容 4 項，占 25 分
4. 使用者端意見與管理：共 2 大項，分項內容 2 項，占 8 分
5. 其他加分題：3 項，占 5 分
6. 其他扣分題：1 項，落實本市長期照顧服務特約單位品質管理情形

(二) 配分標準：

1. 評分標準及百分比之占比如下：
  - (1) 完全符合：分項配分之 100%。
  - (2) 大部分符合：分項配分之 60%。
  - (3) 少部分符合：分項配分之 30%。
  - (4) 不符合：分項配分之 0%。
2. 每項指標配分如「新北市社區整合型服務中心(A)評鑑成績配分標準表」，加分題另計。
3. 評鑑總分為前述(一)~(四)大架構之分數加總，滿分為 100 分，合計大項分數，再加上加分題之分數加總為評鑑總實際得分。

#### 十四、評等原則

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，合格效期 4 年。
- (二)合格：評鑑總分為 70 分（含）以上，合格效期 2 年。
- (三)待觀察：評鑑總分未達 70 分，應依評鑑結果於限期 6 個月內執行改善，並接受本府衛生局複評。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

#### 十五、評鑑結果公告：

實地評鑑結果經評定會議討論，經新北市政府衛生局核定後公告。