

102年度一般護理之家 評鑑計畫 受評機構說明會



主辦單位：行政院衛生署

執行單位：社團法人台灣評鑑協會

中華民國102年6月

說明會議程

時間	內容	備註
13:00-13:30 (30分鐘)	報到	
13:30-13:40 (10分鐘)	長官致詞	行政院衛生署
13:40-14:00 (20分鐘)	評鑑作業程序 受評機構注意事項說明 線上報名系統說明	行政院衛生署 執行評鑑團隊
14:00-14:50 (50分鐘)	評鑑基準說明-管理組 (A、D)	基準委員代表
14:50-15:40 (50分鐘)	評鑑基準說明-醫護組 (B)	基準委員代表
15:40-16:30 (50分鐘)	評鑑基準說明-環境組 (C、E)	基準委員代表
16:30-17:00 (30分鐘)	意見交流 (Q&A時間)	行政院衛生署代表 基準委員代表 執行評鑑團隊

簡報大綱

壹、計畫執行期間

貳、計畫內容

參、評鑑結果公布

肆、申復處理

伍、成果發表會

陸、衛生局協助事項說明

柒、結語

壹、計畫執行期間

✚ 計畫期間：102年6月5日起至102年12月20日止

- 上網填報評鑑資料期間：

即日起至102年7月8日下午6時止

- 郵寄評鑑資料：

102年7月9日前寄至台評會（以郵戳為憑）

- 實地訪評期間：

102年7月起至102年10月止

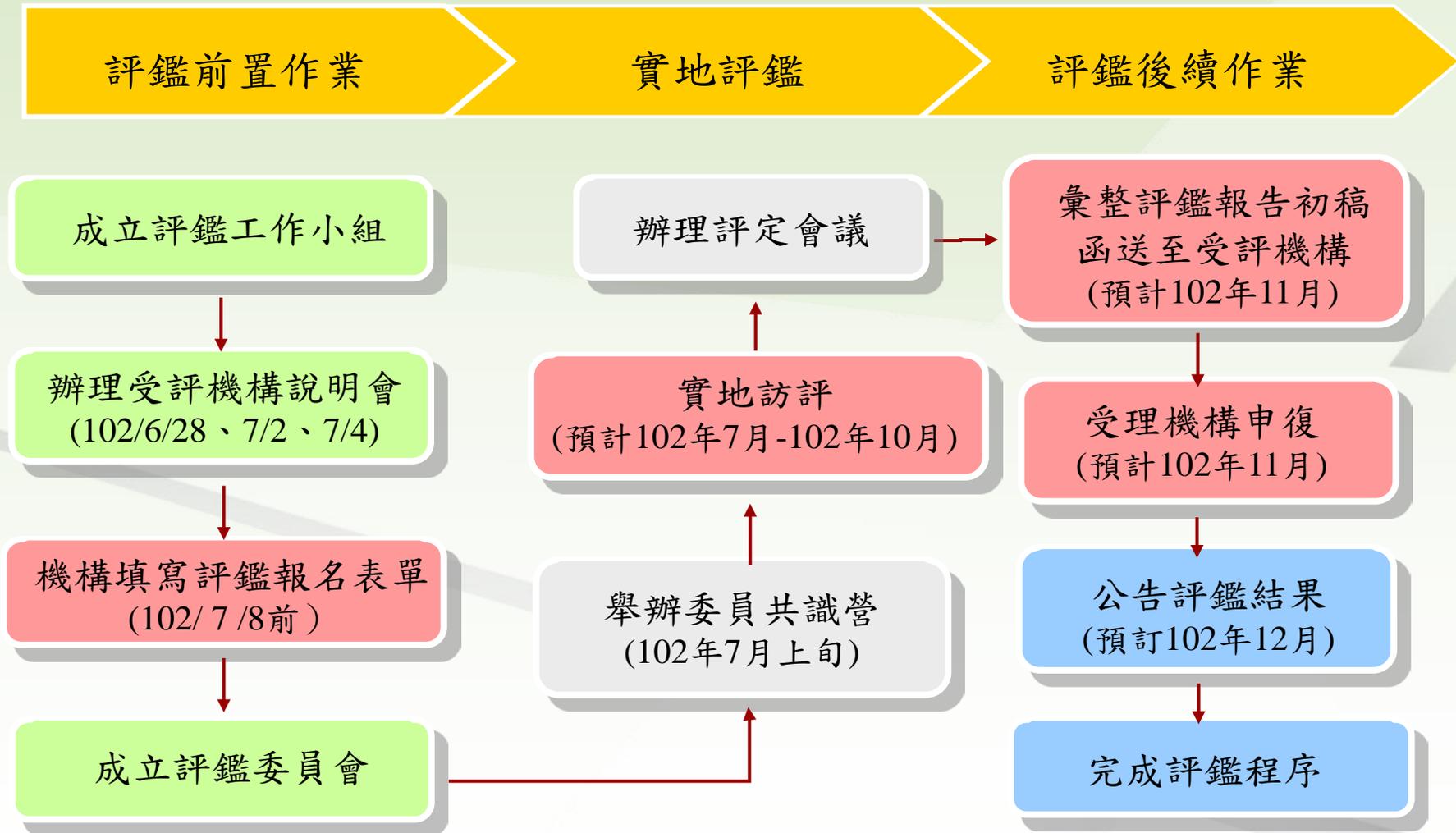
貳、計畫內容

- 一 ○ 評鑑對象
- 二 ● 評鑑作業流程
- 三 ● 評鑑項目與權重
- 四 ● 評等原則
- 五 ● 評鑑資料
- 六 ● 實地評鑑
- 七 ● 受評機構注意事項說明

貳、一、評鑑對象

- 一. 至102年6月1日，開業滿1年之一般護理之家(以下稱機構)，新立案開業未滿1年之機構則非屬本次評鑑對象。
- 二. 評鑑合格效期已於最後一年之機構。
- 三. 在評鑑合格效期內之機構，如有遷移地址重新開業或擴充設立(涉及建築物設計變更或使用執照類別變更)。
- 四. 在評鑑合格效期內，於直轄市、縣(市)衛生局之督導考核，發現有其他重大變更情事之機構。
- 五. 私立機構因故歇業由他人於原址重新開業者(俗稱變更負責人)。

貳、二、評鑑作業流程(1/3)



貳、二、評鑑作業流程(2/3)

工作項目	時程	說明
前置準備作業	102年6月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 籌備護理之家評鑑說明會 2. 寄發開會通知單。
辦理護理之家評鑑說明會	台北：102.06.28(五)下午 台中：102.07.02(二)上午 高雄：102.07.04(四)下午	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評鑑作業程序說明(主要時程說明、評鑑執行方式說明) 2. 評鑑注意事項、相關規定及配合事項說明。 3. 護理之家評鑑資訊網操作指引說明。
護理之家資訊網系統開放	102.06.21至102.07.08	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上網填報「評鑑基本表」及「評鑑自評表」。 2. 列印裝訂成冊並由負責人簽章後共計5份，於102年7月9日前寄予評鑑工作執行小組。 ※填報截止時間：102年7月8日下午6點整。
衛生局進行資格審查	102.07.10至102.07.17	進行機構資格審查。 ※審查截止時間：102年7月17日

貳、二、評鑑作業流程(3/3)

工作項目	時程	說明
彙整受評機構資料	102年7月12日前	蒐集各機構評鑑資料並轉寄至評鑑委員。
實地評鑑	102年7月至102年10月	至各受評機構辦理實地評鑑。
寄發評鑑報告予受評機構	102年11月	彙整受評機構之評鑑報告並寄送各機構。
公告評鑑結果	102年11月	由衛生署公告本年度評鑑結果。
辦理申覆及召開申覆審查會議	102年11月	1.受評機構針對評鑑報告，提出申覆申請，但須符合與事實不符規定，始接受申覆。 2.針對機構提出申請之資料，透過「申覆審查會議」開會做出議決。
辦理成果發表會	102年12月	邀請具有創新特色績優之一般護理機構進行成果發表，並藉此機會交流與分享經驗

貳、三、評鑑項目與權重(1/2)

- 一般護理之家評鑑基準共分5大面向97項，項目如下：

(一)行政組織與經營管理：21項（占20%）。

(二)專業服務與生活照顧：36項（占40%）。

(三)環境設施與安全維護：28項（占25%）。

(四)權益保障：10項（占13%）。

(五)改進或創新：2項（占2%）。

貳、三、評鑑項目與權重(2/2)

- 評鑑等第標準：

(一)優等：分數90分以上者。

(二)甲等：分數80分以上未達90分者。

(三)乙等：分數70分以上未達80分者。

(四)丙等：分數60分以上未達70分者。

(五)丁等：未達分數60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，報行政院衛生署核定後公告。

貳、四、評等原則(1/2)

- 評鑑結果列為優等或甲等，除分數須達標準外，亦須同時符合一級及二級指標必需達A等級項數之要求。
- 一級必要項目及二級加強項目

名稱	一級必要項目	二級加強項目
定義	1.攸關機構及住民生命安全 2.有關設立標準、相關法規及照顧品質，含設施設備及人力（資格、人數）	1.潛在嚴重不利於住民健康安全的狀況 2.新近修法通過對機構之要求事項，而尚在改善期或宣導期間，為提醒機構注意而訂之指標 3.過去評鑑經驗機構較易忽略，普遍得分較低，但對維繫機構服務品質有其重要性者，為加強機構重視而提出者
指標項目	A2.1、A2.2、A2.3、 A2.5、C1.1、C1.17、 C2.1、C2.2、C2.3、 C2.4、C3.4	B1.1、B1.3、C1.12、C1.13、C1.14、 C1.15、C1.18

貳、四、評等原則(2/2)

● 評鑑優等及甲等之評等原則

名稱	優等	甲等
評等原則	<p>1.分數90分以上者</p> <p>2.一級必要項目</p> <p>(1)C2.2及C2.3（以上2項為公共安全指標）均須達A級。</p> <p>(2)C2.1須達B級。</p> <p>(3)除公共安全指標外，需有7項以上達A級</p> <p>3.二級加強項目需有4項以上達A級</p>	<p>1.分數80分以上未達90分者</p> <p>2.一級必要項目</p> <p>(1)C2.2及C2.3（以上2項為公共安全指標）均須達A級</p> <p>(2)C2.1須達B級。</p> <p>(3)除公共安全指標外，需有4項以上達A級</p>

貳、五、評鑑資料

評鑑資料準備

- 請至行政院衛生署網站(www.doh.gov.tw) 連結至「一般護理之家評鑑專區」填寫評鑑資料，包括：
 - 1.基本資料表
 - 2.自評表(機構負責人須完成簽名)
- 系統開放期間為即日起至102年7月8日下午6時整。
- 請於102年7月9日前郵寄評鑑資料一式5份至台評會(郵戳為憑)，以利後續評鑑作業之進行。郵寄地址：100台北市中正區南海路1號4樓之1(一般護理之家評鑑工作小組收)

貳、六、實地評鑑-日期公告

- 本會將於實地評鑑前10個工作天通知受評機構，惟醫院附設型護理機構，須配合衛生署102年聯合訪視時間安排實地評鑑。
- 訪評當天如遇不可抗力之情事，如颱風，則該機構訪評日期調整至本年度實地評鑑作業最後進行。

貳、六、實地評鑑-日程安排

時間(上/下午)	內 容	注意事項
08:50~09:00 (13:50~14:00)	委員預備會議	<ol style="list-style-type: none"> 1.委員相互溝通、達成評鑑共識 2.確認評鑑行程、評鑑重點及評鑑委員之分工 3.受評單位無需在場，請提供當天可晤談名單（如受照護者/護理人員/工作人員等）
09:00~09:20 (14:00~14:20)	<ul style="list-style-type: none"> • 相互認識 • 機構簡介說明 	受評機構說明成立背景/理念/目標/各項條件/設備/人員/運作方式及相關管理作業等
09:20~11:20 (14:20~16:20)	<ul style="list-style-type: none"> • 實地訪視與資料查閱 • 相關人員晤談 	<ol style="list-style-type: none"> 1.查閱書面相關文件(委員對每一評鑑項目查閱相關資料，以利評等) 2.若委員針對資料有所疑問，請受評機構於現場說明 3.委員請依評鑑需求進行現場觀察，並與相關人員進行訪談，如受照護者/護理人員/工作人員等。
11:20~11:40 (16:20~16:40)	委員討論、撰寫意見	<ol style="list-style-type: none"> 1.委員進行意見交換，並撰寫意見 2.請召集人協調達成初步共識
11:40~12:00 (16:40~17:00)	綜合座談	<ol style="list-style-type: none"> 1.評鑑委員針對評鑑重點內容，提供受評單位瞭解改進方向。 2.受評機構若有補充資料，可於此時段提出，以便委員確認。

註：1.評鑑作業時間分上午場(8:50-12:00)或下午場(13:50-12:00)。

2.於作業流程不變的原則下，得視機構實際狀況彈性微調評鑑時間。

貳、六、實地評鑑 - 出席人員

- 實地評鑑委員3名
- 台灣評鑑協會陪同評鑑人員1名
- 縣(市)衛生局陪同評鑑人員1~2名
- 衛生署相關人員視實際狀況參與

貳、六、實地評鑑-機構人員

- 實地評鑑當日，請機構負責人針對機構概況進行簡報說明；如無法出席者，得由代理人出席並進行簡報並敘明原因。
- 機構出席的相關人員(含管理、醫護、環境三組陪評人員)需熟悉各項評鑑基準內容、準備的書面資料及相關設備，以便於實地評鑑時能配合協助引導、說明與釐清問題。
- 針對委員提出的問題，請據實回答。
- 評鑑委員到達受評機構後，請機構人員協助引導至所安排之會場。

貳、六、實地評鑑-建議簡報內容

- 機構簡史
- 經營理念
- SWOT分析
- 人員/床數/收費標準
- 住民/品質統計
- 服務特色
- 創新措施
- 未來發展...等

貳、六、實地評鑑 – 會場與佈置

- 宜有一單獨會議室或房間，以供委員開會之需。
- 請機構備好先前通知之協助事項，並依現場狀況提供協助。
- 實地評鑑之參觀動線及會場之安排，受評機構宜以自身之設備(設施)環境預做考量與準備，以利作業能順暢進行。
- 實地評鑑將儘量以不影響受評機構正常營運下進行
- 評鑑委員 可要求工作人員現場測試：照顧技巧、CPR、消防演練等。

貳、六、實地評鑑-資料陳列(1/2)

● 請依評鑑基準表之需求，現場提供相關書面資料，以利委員查閱，例如：

1. 最近一年內之消防安全設備設置及檢修檢查合格證明與相關紀錄。
2. 建築物公共安全檢查簽證、報告書及地方政府核發之審查合格證明等文件。
3. 機構介紹單張、組織圖(請加註主管姓名)
4. 各項工作常規標準作業流程。
5. 訪客陪客作業管理規範。
6. 最近一次督考結果資料。
7. 當天可晤談名單(如受照護者:保留床請加註去處/護理人員/工作人員:請加註職稱)。
8. 機構基地位置圖及各樓層評鑑配置圖(A4、有標示比例)。
9. 其他相關文件與資料。

貳、六、實地評鑑-資料陳列(2/2)

- 實地評鑑當日所提供資料應與填表內容相同，若為機構所提之更正或補充評鑑資料，應經機構與評鑑委員確認後，由本會陪同評鑑人員攜回一份備查。
- 實地評鑑當日，會場請自行準備一份機構所檢送之書面評鑑資料，以利查閱及確認。
- 其他與評鑑基準表有關之書面文件或照片紀錄，可陳列於會場，以利委員查閱。
- 評鑑項目已要求要有書面規範、紀錄、或佐證資料者，務必要先準備好資料，且絕不要造假。
- A標準請務必提供相關足夠的文件說明。

貳、七、受評機構注意事項說明(1/7)

填報資料階段

- ◆ 請務必確實提供「護理之家評鑑資訊網」之資訊，切勿造假或誤填。
- ◆ 若有「護理之家評鑑資訊網」系統上無法提供的資料，可於評鑑當天補充相關資料，**不接受事後補充資料**。
- ◆ 資料請提前完成上網，以便檢視資料之正確性。
- ◆ 上網填報資料時，建議將填報資料另行存檔，以利後續相關作業進行。
- ◆ 送出填報資料時，請務必確認所有資料均已填寫完畢。

貳、七、受評機構注意事項說明(2/7)

實地評鑑準備階段

- 為使評鑑工作能公平、公正、公開，以昭公信，執行單位**在評鑑前不對外透露各機構之評鑑委員名單**，亦請各受評機構配合，切勿以任何方式詢問，以免徒增不必要困擾。
- 依照評鑑項目、內容、和指標，清晰和條理地準備文件資料。
- 請熟悉每項文件和資料，以隨時回答委員的提問。
- 檢視各項資料之正確性與完備性。
- 評鑑前後至報告公布前，受評機構或其相關同仁應**避免邀請評鑑委員至受評機構參訪、專題演講或參加其他有關活動**。

貳、七、受評機構注意事項說明(3/7)

實地評鑑階段

- 請務必詳讀102年度一般護理之家評鑑作業程序與衛生署相關公告事項。
- 實地評鑑當日務請注意應依評鑑日程及評鑑基準進行
- 受評機構與評鑑委員及執行單位間，宜採取互相信任與尊重的態度，以利評鑑工作之進行。
- 請受評機構於實地評鑑當日確實提供晤談名單(須為受評機構**當天可出席**之職員及住民，如受照護者/護理人員/工作人員等)，以利委員勾選晤談對象。
- 各委員勾選之晤談名單，需再回歸各委員手中並請接受晤談之人員準備職員證或相關證明，以利於各組委員於晤談時，確認身份

貳、七、受評機構注意事項說明(4/7)

實地評鑑階段

- 評鑑當日不開放其他機構觀摩學習，非受評鑑機構人員請勿參與，亦不得代替受評鑑機構發言。
- 評鑑委員一律由本會安排接送，受評機構請勿私下接送委員。請機構切勿自行替委員支付任何餐飲、住宿、交通等相關費用。
- 評鑑當日非公開活動，禁止全程錄影、錄音，機構若有需要拍照，請事先告知跟訪助理統一作業。
- 評鑑當日若遇颱風或其他不可抗拒之災害，以受評機構及評鑑委員所屬縣市主管機關發布停止上班，則取消當日評鑑行程，再擇期辦理。

貳、七、受評機構注意事項說明(5/7)

實地評鑑階段

- 為使評鑑作業公平、公開進行，請受評機構協助配合所有資料將依實地評鑑當天現場檢視為主，恕不接受事後補送資料文件。
- 請勿於評鑑時與委員討論個人或機構後續合作等事宜
- 為落實利益迴避原則，請勿饋贈任何形式的紀念品、宣傳品或當地特產等禮物及交換名片。
- 陪同評鑑人員協助錄音、拍照
- 為使評鑑作業能更臻周延與完善，陪同評鑑人員將於實地評鑑現場錄音、拍照，以便幫助委員於成績評定會議回想當日評鑑情況。

貳、七、受評機構注意事項說明(6/7)

- 請機構負責人(或代理人)於實地評鑑當日協助簽署實地評鑑作業完竣書



台灣評鑑協會
Taiwan Assessment and Evaluation Association

社團法人台灣評鑑協會受行政院衛生署委託執行
「102年一般護理之家評鑑」計畫，已於102年XX月
XX日完成本機構實地評鑑作業。

_____ (負責人)
_____ (簽章)

中華民國 年 月 日

貳、七、受評機構注意事項說明(7/7)

102 年度一般護理之家評鑑計畫

一級必要項目及二級加強項目查核表

日期：102 年 月 日

- 請機構負責人(或代理人)於實地評鑑當日協助簽署「一級必要項目及二級加強項目查核表」

項目		題號	達 A 級	未達 A 級	簡述未達 A 級之原因
A.行政組織 與管理	管理	※A2.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※A2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※A2.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※A2.5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B.專業服務 與生活 照顧	護理	◎B1.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎B1.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C.環境設施 與安全 維護	環境	※C1.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎C1.12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎C1.13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎C1.14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎C1.15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C1.17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		◎C1.18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C2.1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 達 B 級
		※C2.2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C2.3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		※C2.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
※C3.4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
項數		※ 一級必要項目指標未達 A 等級：共 () 項			
		◎ 二級加強項目指標未達 A 等級：共 () 項			
委員簽名：					
機構負責人(或其代理人)簽名：					

參、評鑑結果公布

1. 評鑑結果分合格（優等、甲等、乙等）及不合格（丙等、丁等），由行政院衛生署召開評定會議，確認成績後公告。
2. 評鑑合格者，由行政院衛生署發給證明文件，並作為補助或委辦業務之優先對象。
3. 前一年度評鑑不合格，以後年度再接受評鑑，通過者僅得評定公告為合格（乙），凡當年評鑑不合格，於次一年度評鑑通過者，其合格效期為兩年；連續二年以上不合格後，始評鑑通過者，其合格效期為一年。
4. 機構對評鑑成績有疑義時，應於收文後一週內提出申覆，逾期不受理。
5. 評鑑合格效期為3年，期滿須重新接受評鑑，效期內依法得由直轄市、縣（市）衛生局進行督導考核。
6. 機構擴床、私立機構如變更名稱，但負責人未變更者，應由直轄市、縣（市）衛生局進行督導考核。
7. 在評鑑合格效期之機構，有不符合機構設置標準、發生重大違規事件或督導考核結果為不合格者，得註銷合格資格；所稱發生重大違規事件之處理與認定，由直轄市、縣（市）衛生局初審，行政院衛生署複審。

肆、申復處理(1/2)

一、申復原則

- 機構對評鑑成績有疑義時，應於收文後一週內提出申復申請，逾期不受理，申復流程於評鑑結果公告時一併通知。

二、處理程序

- 本會於收到受評機構申復申請後，將依申復原則進行查證處理。
- 機構申復申請及本會回覆說明將行文函送
- 申復之處理過程中，如有必要得請受評機構提出書面佐證資料說明

三、注意事項

- 內容填寫務請完整，並由機構負責人本人親自簽名及蓋章後始受理。
- 請理性針對問題，提供真實資料以回應，切勿訴諸非理性的訴求。
- 請就事討論，切勿牽扯人身攻擊。

肆、申復處理(2/2)

102 年度「一般護理之家評鑑」評鑑報告

申復申請書(草案)

機構名稱			
負責人姓名		簽章	
聯絡人姓名		電話	
本申請書共____頁，申請日期：102 年__月__日			
一、申復項目			
<input type="checkbox"/> A.行政組織與經營管理。 <input type="checkbox"/> B.專業服務與生活照顧。 <input type="checkbox"/> C.環境設施與安全維護。 <input type="checkbox"/> D.權益保障。 <input type="checkbox"/> E.改進或創新			
二、評鑑意見			
評鑑意見			
申復理由			
佐證資料	<input type="checkbox"/> 有，請加裝訂於每一評鑑意見申復說明之後 <input type="checkbox"/> 無		
受評機構申復說明			
說明：請簡要說明，述明內容應具體完整，如需檢附相關資料，亦請以簡單扼要為原則			
機構負責人簽名：			

注意事項：

1. 申復時間：自評鑑結果通知送達日起 7 日內，以郵戳為憑，逾期不予受理。
2. 申復理由：務必詳細填寫申復理由，述明內容應具體完整。
3. 親自簽名：申復機構負責人務必親自填寫本表格並簽名。

伍、成果發表會

➤ 時間

- 於實地訪評結束後，擇期辦理「一般護理之家評鑑計畫成果發表會」

➤ 目的

- 邀請具有創新特色績優之一般護理機構進行成果發表，並藉此機會交流與分享經驗。

➤ 參加人員

- 評鑑委員、各受評機構代表

陸、衛生局協助事項說明(1/2)

受評機構所在地之直轄市、縣(市)衛生局請派員會同及協助
交通安排，並提供必要之諮詢。

直轄市、縣(市)衛生局協助進行機構資格審查，並請於102
年7月17日前回覆評鑑專案工作小組。

審查機構資格時，若發現受評機構填寫資料有誤，請直接於
「說明」欄位填寫正確資料；若無誤，則於該項欄位處
勾選核對正確。待直轄市、縣(市)衛生局受評機構全數審
查完成後，應列印由衛生局承辦人簽章後裝訂成1份，連
同近三年受評機構違規事項及後續處理情形，於102年7
月17日前寄至評鑑專案工作小組(以郵戳為憑)。

直轄市、縣(市)衛生局應於評鑑當天提供受評機構最新資訊
給評鑑委員。

陸、衛生局協助事項說明(2/2)

代碼	共識基準	協助事項
A1.3	入出機構之管理	提供機構近3年內是否有無違規收容紀錄。
A1.5	配合主管機關填報各項報表情形	衛生局如有要求受評機構填報資料，本項請衛生局配合提供下列資料：資料項目、機構是否有配合填報、填報之資料是否完整正確清晰、是否及時更新。
A1.6	過去三年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形	提供過去三年接受查核改善情形。
A2.3	護理人員設置情形	1.提供機構護理人員執登資料。 2.提供最近3年內護理人員之聘用有無違規紀錄。
A3.2	工作人員勞動條件符合法令情形	提供以下資料： 1.近一年內無違反勞動基準法經處罰之情事。 2.近一年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。 3.近一年內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。
C1.1	機構房舍總樓地板面積及使用現況符合法規情形	提供機構立案時之平面圖。
C1.18	廚房清潔衛生情形	提供近3年抽查之供應商查核結果資料。
D4	收費標準訂定情形	提供機構報主管機關之收費標準。

柒、結語-服務

評鑑服務窗口

- 服務專線：02-3343-1156
02-3343-1130
02-3343-1177(總機)
- 聯絡人：康韶芸副理、周穎利經理
- E-mail：cancan@twaea.org.tw
ylchou@twaea.org.tw
- 台灣評鑑協會網站
<http://twaea.org.tw>

歡迎各界提供指教與建議

柒、結語-期 盼

❧❧ 對所有受評護理機構有助益 ❧❧

❧❧ 所有受評護理機構能經驗分享 ❧❧

❧❧ 預祝評鑑計畫圓滿順利 ❧❧

簡報結束！！

敬請指教！！