

臺灣長期照顧機構評鑑制度

周麗華

講者簡介

2



現職

- 臺灣長期照護專業學會理事長
- 臺北市政府市政顧問、住宅審議會委員及住宅爭議案件審議委員會委員
- 臺北市長期照顧推動委員會委員
- 桃園市公益彩券盈餘分配基金管理委員會委員
- 實踐大學社會工作學系兼任講師

曾任

- 臺北市政府社會局副局長
- 臺灣長期照護專業協會理事長
- 衛福部老人福利機構及護理之家評鑑委員

台灣長期照顧機構分類

居家式

- 居家服務
- 居家護理
- 居家復健
- 綜合服務項目，如併同輔具服務或醫事照護服務（如：中西醫、護理、營養、物理治療、職能治療、語言治療、心理或藥事諮商等範圍）等更多元、多專業服務的居家式長照機構

社區式

- 日間照顧
- 家庭托顧
- 團體家屋
- 小規模多機能

機構住宿式

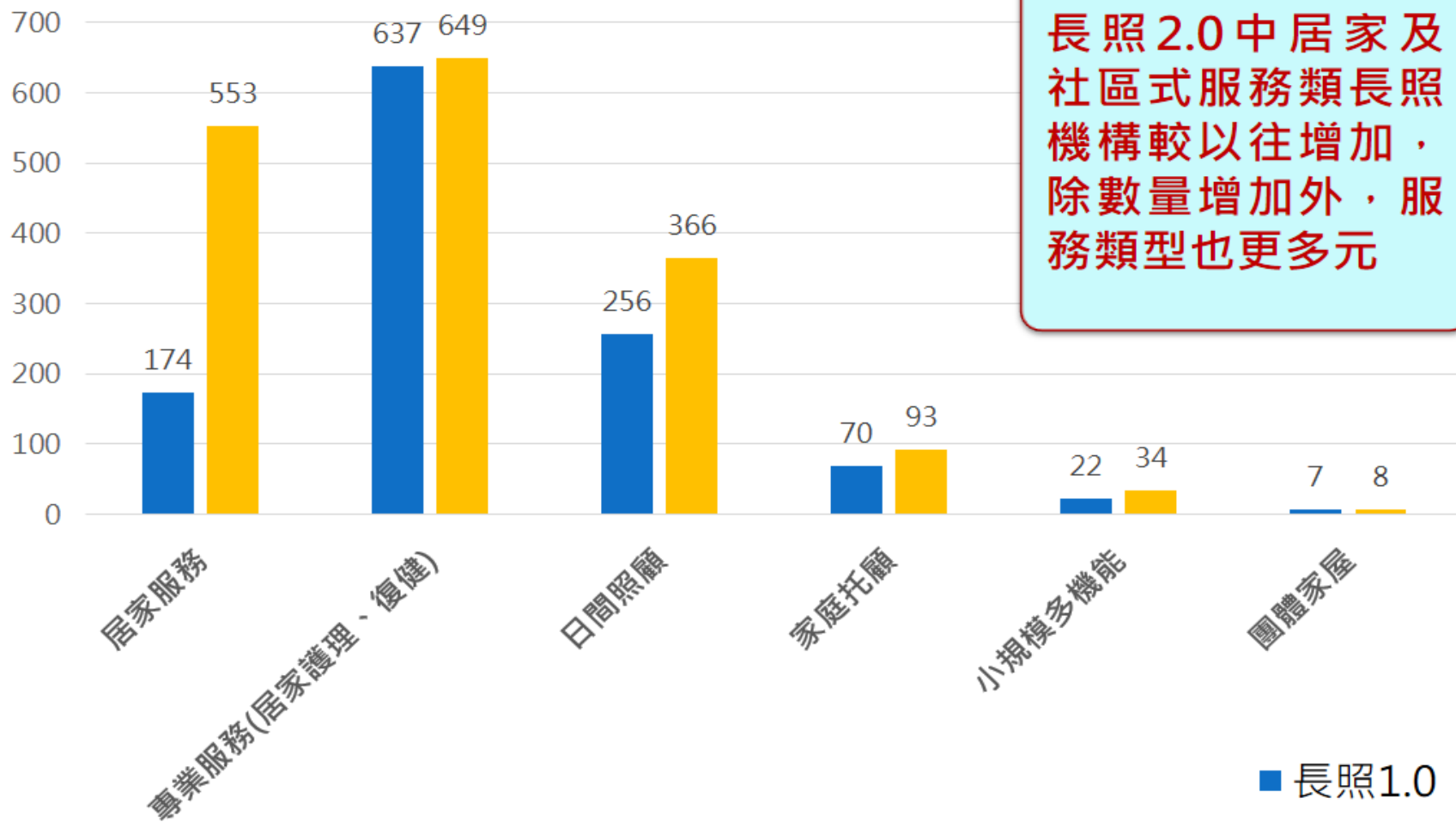
- 老人長期照顧機構
- 護理之家
- 長期照顧住宿式
- 榮譽國民之家

綜合式服務類:前項服務方式，長照機構得合併提供之

居家式、社區式長期照顧整體服務體系布建

(長照協會，2018)

單位：家數



長照2.0中居家及社區式服務類長照機構較以往增加，除數量增加外，服務類型也更多元

- 資料來源：長照協會自行整理
- 備註：長照2.0資源統計至2018年6月止

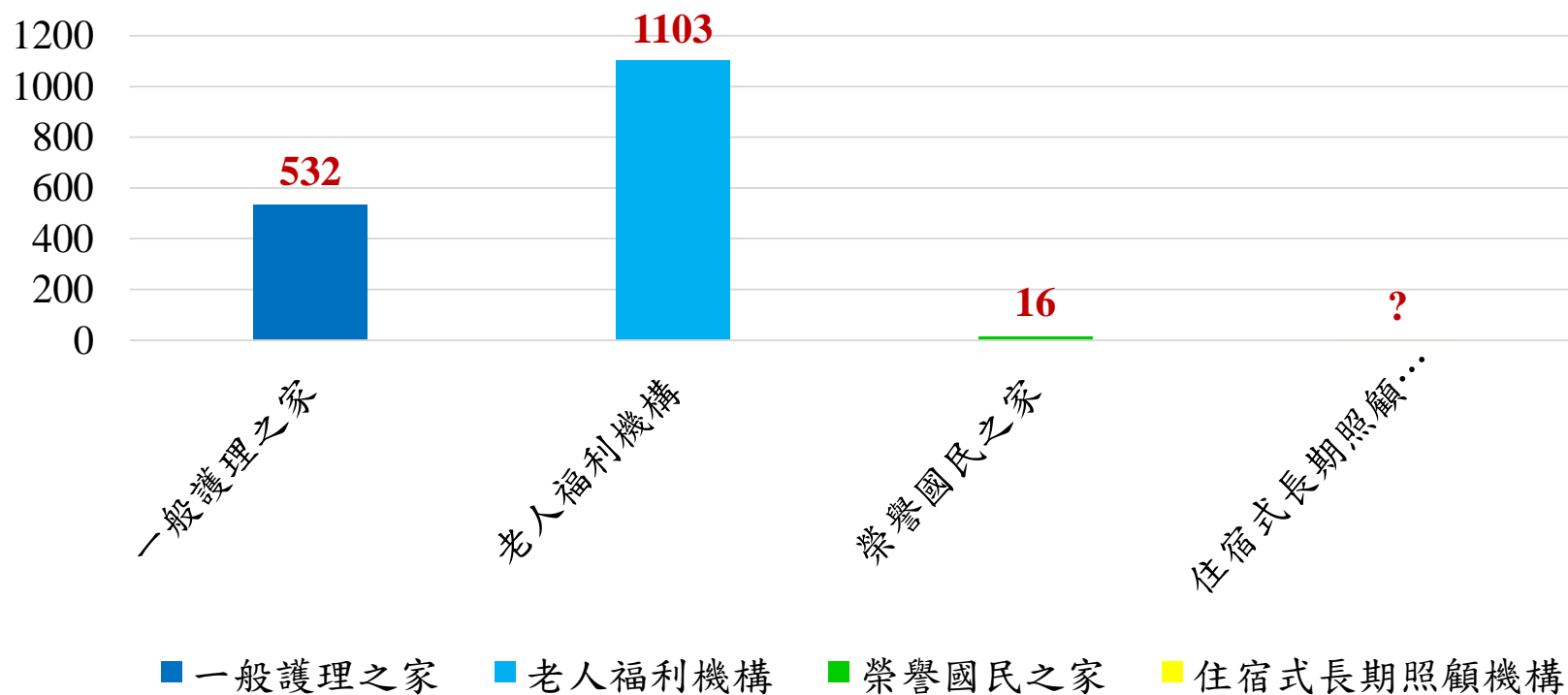
■ 長照1.0

■ 長照2.0

住宿式機構資源 (長照協會, 2018)

5

單位：家數



- 資料來源：長照協會自行整理(參考衛生福利部、國軍退除役官兵輔導委員會等)
- 備註：統計至2017年止

為什麼要評鑑

法令依據:

1. 長期照顧服務法(2017年6月3日起正式施行)第39條:
「主管機關對長照機構應予輔導、監督、考核、檢查及評鑑；...」
2. 長期照顧服務機構評鑑辦法(2017年05月12日發布)

目的:

- 評量長照機構效能。
- 提升長照服務品質。
- 提供民眾長照選擇。

臺灣長照機構評鑑發展三部曲 (張淑卿·

2010)

縣市工作人員行政查核



縣市自辦專家品質督導
考核



中央辦理全國品質評鑑

各類型機構評鑑發展

機構住宿式


- 1977年老人福利機構評鑑
- 1999年護理之家進行訪查，2009年評鑑
- 2002年榮譽國民之家評鑑

居家式

- **居家服務**:由社家署訂定指標及基準供各縣市做為評鑑之參考
- **居家復健**:由各縣市依長照十年服務提供單位條件或續約評鑑進行業務考核或書面資料檢視
- **居家護理**:2017年評鑑，之前由各縣市衛生局逐年對所轄之機構進行督考

社區式

- 日間照顧、家庭托顧、團體家屋及小規模多機能等尚未有一致性的指標，係由各縣市自行辦理評鑑或查核



長照服務法施行後長照機構評鑑 相關規定及作業

主辦機關 (衛福部，2017)

長照機構 主管機關	機構住宿式	社區式	居家式	綜合式
中央	V			中央及地方 分別/聯合評鑑
地方		V	V	

- ✓ 中央辦理機構住宿式服務類長照機構評鑑。
- ✓ 地方辦理社區式及居家式服務類長照機構評鑑。
- ✓ 綜合式服務類長照機構，其長照服務提供方式包括機構住宿式及社區式(或居家式)之服務類者，分別由中央及地方辦理評鑑，並得聯合辦理。

評鑑週期及對象 (衛福部，2017)

- 長照機構每四年接受長照評鑑1次。
- 但有下列情形之一者，從其規定：
 - 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。
 - 原評鑑合格行政處分經撤銷或廢止，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。

評鑑項目及公告作業_(衛福部, 2017)

■ 評鑑項目 (§7)

評鑑內容 服務方式	1. 經營管理 效能	2. 專業照護 品質	3. 安全環境 設備	4. 個案權益 保障
居家式	V	V		V
社區式	V	V	V	V
住宿式	V	V	V	V

- 評鑑項目之評鑑基準：主辦機關於評鑑實地訪查前一年12月公告。
- 評鑑作業程序：主辦機關於評鑑實地訪查起始日3個月前公告。

居家式及社區式指標整合

居家式

- 居家服務
- 居家護理
- 居家復健

社區式

- 日間照顧
- 家庭托顧
- 團體家屋
- 小規模多機能

本案委託台灣評鑑協會於2019年初將整合完成評鑑基準及試辦

住宿式評鑑制度發展(長照協會, 2018)

14

長期照顧服務法通過前住宿式機構評鑑基準整合期(2010-2016)

規劃評鑑
指標整合

- 2010年委託台灣長期照護專業協會規劃長期照護機構評鑑整合建議方案
- 整合長期照護機構(老人福利機構、一般護理之家及榮民之家)之評鑑基準、作業程序、評鑑委員遴選機制及評鑑結果等

歷經相關部會凝聚共識，逐步納入各類長照機構評鑑制度

施行評鑑
整合指標

- 2012年一般護理之家評鑑率先採用整合指標作為標準
- 2013年老人福利機構評鑑以整合指標作為標準
- 2014年榮譽國民之家以整合指標作為標準

隨後歷年即進行指標滾動式修正，以切合實務所需

一致
衡量基準

- 至2016年，老人福利機構、一般護理之家評鑑皆全面以整合指標作為長照機構評鑑標準

住宿式評鑑制度發展(長照協會，2018)

長期照顧服務法實施後住宿式機構評鑑變革期(2017-迄今)

15

	住宿式長照服務機構	老人福利機構(維持)	一般護理之家(修訂)
2017年	無	<ul style="list-style-type: none"> •五大面向、計100項指標 •A.行政組織與經營管理 •B.生活照顧及專業服務 •C.環境設施及安全維護 •D.權益保障 •E.改進創新 	<ul style="list-style-type: none"> •五大面向、計35項指標 •A.行政組織與經營管理 •B.專業服務與生活照顧 •C.環境設施与安全維護 •D.權益保障 •E.改進或創新
2018年	無	<ul style="list-style-type: none"> •五大面向、計100項指標 •A.行政組織與經營管理 •B.生活照顧及專業服務 •C.環境設施及安全維護 •D.權益保障 •E.改進創新 	<ul style="list-style-type: none"> •四大面向、計23項指標 •A.行政組織、經營管理與服務對象權益保障 •B.專業服務與生活照顧 •C.環境設施与安全維護 •D.創新改革

住宿式評鑑指標整合

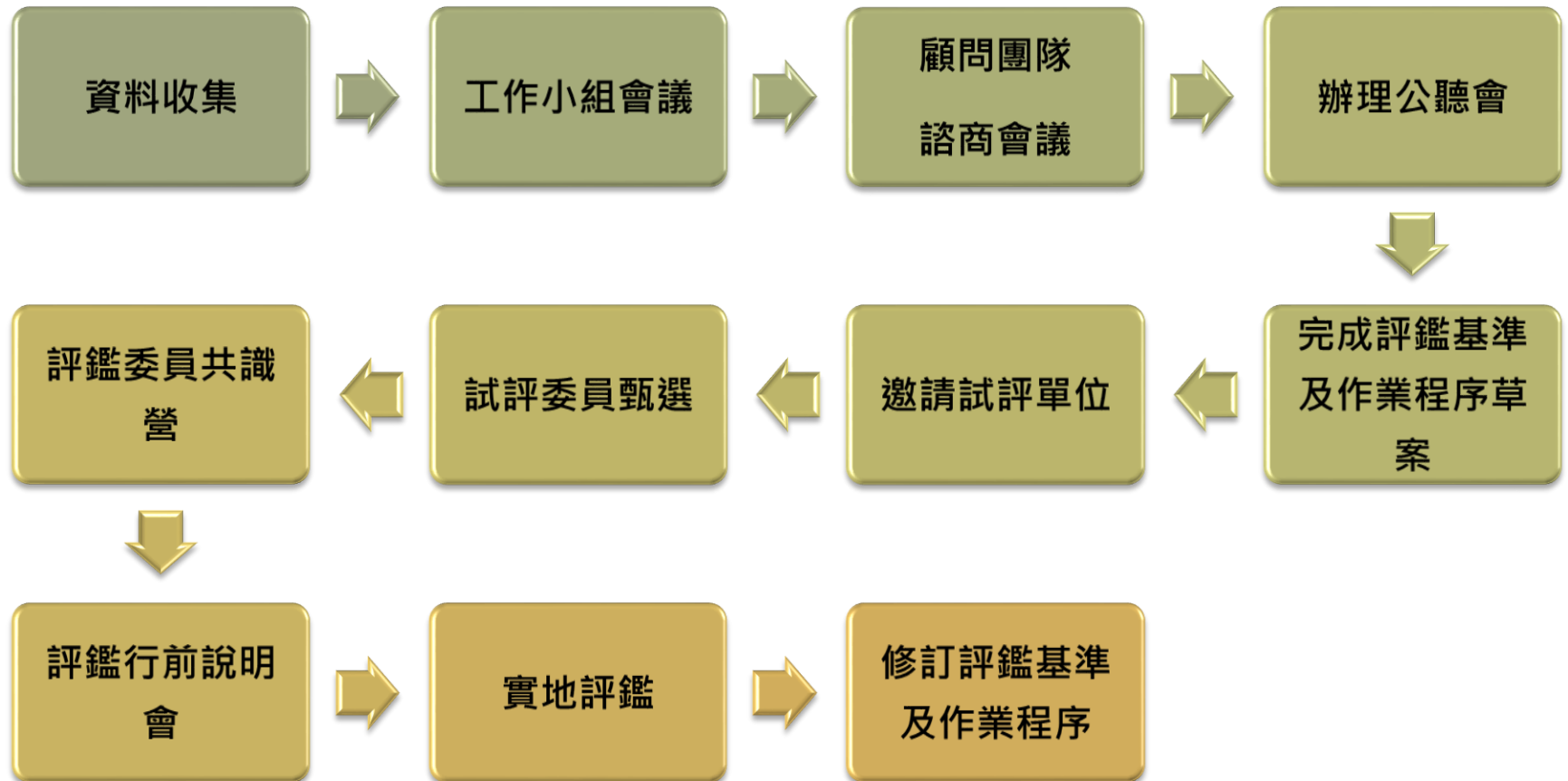
老人福利機
構

一般護理之
家

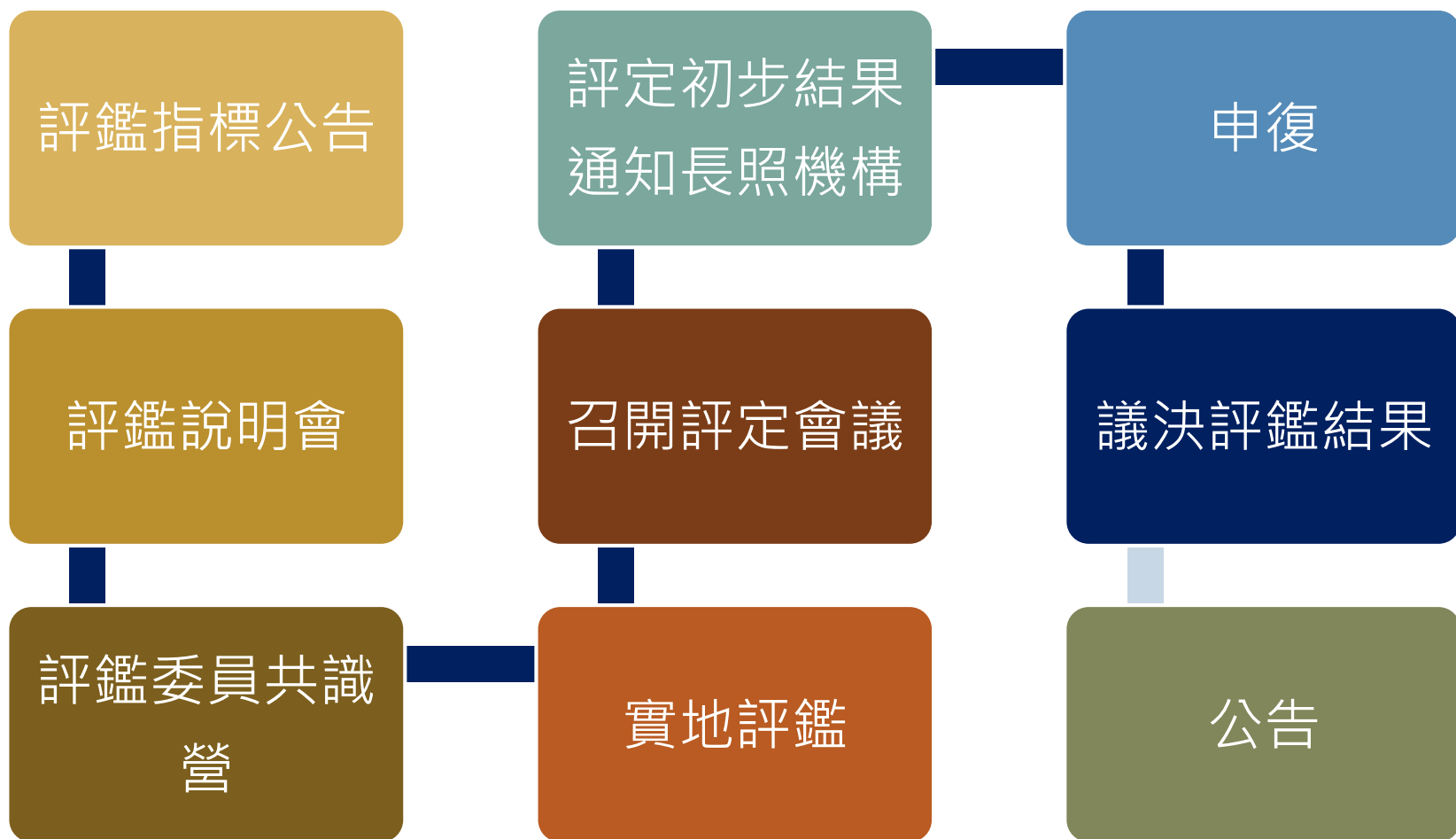
長期照顧機
構住宿式

本案委託
台灣長期
照護專業
協會將於
2019年5
月完成評
鑑基準整
合及試辦)

長期照顧機構評鑑指標發展 (長照協會，2018)



評鑑規劃作業



評鑑委員 (衛福部，2017)

- ✓ 以實地訪查方式為之。
- ✓ 主辦機關得聘請醫護、管理、社會工作與環境安全之專家學者及具長照服務實務經驗者為委員。
- ✓ 遵守利益迴避原則及應負保密義務。
- ✓ 評鑑委員遴選、培訓、任期、解聘及其他相關事項等，主辦機關得於長照機構評鑑作業程序公告。

評鑑程序

- **書面審查**:由受評機構填寫基本資料及自評表經主管機關作確認書面審查

- **實地考評**:
程序如下:
 - (一)受評機構負責人簡報。
 - (二)以實地查核為主。
 - (三)綜合座談。

- 機構評鑑滿意度調查表

評鑑突發事件處理原則 (長照協會，2017)

定義

係指突然發生，造成或可能造成人員傷亡、財產損失、危及住民安全與機構權益或干擾評鑑程序之進行等緊急事件。

突發事件及處理原則分為以下：

類別	處理原則
若機構內 主管人員 因身心不適，無法參與評鑑當日作業。	機構應指派報內政部 / 社會局(處)核備之機構人員代理，繼續評鑑。
若機構 住民 有 重大事件 需立即處理時，如嚴重暴力、重大傷害等。	應停止評鑑，擇日安排評鑑。
若受評鑑機構有 重大感染 發生時。	應停止評鑑，擇日安排評鑑。
若受評機構因 天然、無法抗拒的災害 ，而致設施設備嚴重受損時。	應停止評鑑，擇日期安排評鑑。
若受評機構發生 干擾 評鑑進行之情況時。	經提出三次口頭制止無效後，應中止評鑑，該年度不再安排評鑑，成績則以中止時已評項目計算。

結果分析

成績檢討會

- 分區辦理
- 委員實地評鑑特殊經驗分享

成績申覆 審議會議

成果撰寫

- 評鑑數據資料
- 委員書面建議

經費核銷

- 分月繳交工作報告
- 分期核報經費

評鑑結果和效期 (衛福部，2017)

■ 評鑑結果 (§9)

➤ 評鑑結果分為合格、不合格。

➤ 結果之評等類別：主辦機關得依政策目標或機構類別、特色，於評鑑作業程序定之。

■ 效期 (§10)

➤ 評鑑合格效期為4年。

➤ 評鑑結果不合格者，於當年接受評鑑合格之評鑑效期，其效期依次遞減。

評鑑制度的影響

主管機關

獎勵/獎補助/業務委辦/行政處分的依據

機構輔導的參考

機構申請長照特約
機構的選擇標準

長照機構

建立標準化作業

提升照護品質

保障服務對象權益

業務的消長

民眾

選擇服務機構
的依據

權益的保障



謝謝聆聽

敬請指教