

107年度居家護理機構評鑑計畫 書面資料查核與訪談重點說明

主講人：紀淑靜 義大醫院醫療品質副院長

主辦單位：衛生福利部護理及健康照護司
執行單位：社團法人台灣評鑑協會

簡報大綱

1


書面資料查核與訪談重點

2

基本資料表重點提醒

1

書面資料查核與訪談重點

代碼	共識基準	基準說明
A1 	機構(業務)負責人實際參與研習課程及評鑑	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實際參與負責人研習課程並完訓。 2. 負責人全程參與評鑑(包括書面資料與訪談以及照護情境模擬演練)。



一級必要項目

定義：提昇機構負責人及居家護理人員之照護品質

1

書面資料查核與訪談重點

代碼	共識基準	基準說明
A2	年度計畫之擬定與執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依照社區特色及服務對象需求訂定年度計畫。 2. 依年度計畫落實執行並留有紀錄。 3. 每年定期檢視與修正計畫。
A3	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：工作手冊、工作人員差假制度、教育訓練、晉用原則、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度及勞健保等。 2. 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用 3. 手冊內容應明列服務單位組織架構、人員配置及工作職掌、工作人員權益、工作流程、緊急事件求助與通報聯繫窗口、電話等資料。 4. 至少每年1次審閱或修訂工作手冊及相關表單。

1

書面資料查核與訪談重點



訪談問題第**1**題

※請就問題簡述回應說明
【每一題回應不超過600字為原則】

**A2-年度計畫之擬定與執行情形&
A3-工作人員權益相關制度訂定及執行情形**

- ☑ 1. 請條列貴機構106年度主要年度計畫目標至多3項？（請依基準A2.1就社區特色及服務對象需求或創新服務提列，如長照2.0相關服務、經營管理、營運理念、收入來源等）並說明各目標達成情形為何？

5

1

書面資料查核與訪談重點

代碼	共識基準	基準說明
A4	器材維護與管理	1. 設有專人管理與維護醫材及儀器設備。 2. 有定期盤點、維修、保養及校正紀錄。



訪談問題第**2**題

- ☑ 2. 請列舉貴機構居家訪視箱內最常使用之3項儀器設備，並說明其平時維護保養之方式？

6

1

書面資料查核與訪談重點

代碼	共識基準	基準說明
A5	訂有居家訪視人員安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有居家訪視人員安全管理辦法(含緊急事件之作業標準、居家訪視人員安全配備及措施等)。 2. 居家訪視人員發生緊急事件時，工作人員對於緊急事件處理流程、通報管道清楚。 3. 發生相關事件留有紀錄。 4. 對發生之事件進行檢討、分析。 5. 對發生之事件研擬改善措施及追蹤。

1

書面資料查核與訪談重點



訪談問題第3、4題

A5-訂有居家訪視人員安全管理辦法

- ☑ 3. 請就貴機構106年度居家訪視人員發生緊急事件時之通報管道及處理流程等情形簡述說明。
- ☑ 4. 請列舉貴機構居家訪視人員曾發生之一件緊急事件（或印象最深刻之事件）檢討分析與改善情形。

1

書面資料查核與訪談重點

代碼	共識基準	基準說明
A6	意外或緊急事件處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有個案緊急及意外事件處理辦法。 2. 服務人員熟悉作業辦法及流程。 3. 發生時依辦法執行，並有處理過程之紀錄。 4. 對發生之事件有分析報告、檢討。 5. 改善措施及追蹤紀錄。

1

書面資料查核與訪談重點



訪談問題第5、6題

A6-意外或緊急事件處理情形

- ✓ 5. 請就貴機構106年度個案發生緊急或意外事件時之處理流程等情形簡述說明。
- ✓ 6. 請列舉貴機構收案對象曾發生之緊急或意外事件一案之處理情形？

1

書面資料查核與訪談重點

代碼	共識基準	基準說明
A7	執行服務品管指標	1. 自訂至少兩項服務品管指標。 2. 訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行。 3. 指標異常案件應進行逐案及定期分析。 4. 檢討問題並擬有改善方案。



訪談問題第7題

7. 請簡述貴機構所訂定之品管指標（含閾值）有哪些（請勿超過3項）？如何監測這些指標？監測結果為何？

2

基本資料表重點提醒

五、業務範圍(106年1~12月)

服務項目	人數
氣切護理	
留置導尿管護理	
留置鼻胃管護理	
造口護理	
膀胱灌洗	
三、四期壓瘡傷口護理	
長照 2.0 服務內容	
諮詢衛教服務	
其他	

六、服務量統計(包含個案來源、個案量、資源耗用分布情形、依賴程度)

(一) 個案來源(個案指所有接受服務之個案數;106年1~12月)

項目/個案人數/月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
醫院轉介	簽約醫院病人												
	非簽約醫院病人												
照管中心													
自行尋求													
其他													
合計													

個案居住處所				
在宅	護理之家	養護機構/長照機構	其他	合計

※「個案來源」合計欄位與「個案來源居住處所」合計欄位，數據應一致。

(二) 個案量(106年1~12月)

類別	人數
105年12月底個案總數 ^a	
106年度新收案人數 ^b	
106年度結案人數 ^c	
106年度服務總人數 ^d	
106年度訪視總人次(含長照2.0)	
106年度每位居家護理人員月平均訪視人次	
註：1. $d=a+b$	
2. 人數指有幾位個案，訪視總人次會累計。例：55位個案，訪視總人次77人次。	

2

基本資料表重點提醒

(三)資源耗用分布情形(106年1~12月)

類別	健保人次	長照 2.0 人次	自費人次	合計
第一類				
第二類				
第三類				
第四類				
合計				

註：資源耗用群

第一類：僅需居家護理一般照護項目。

第二類：需居家護理特殊照護群組任一組。

第三類：需居家護理特殊照護群組任二組。

第四類：需居家護理特殊照護群組任三組以上。

2

基本資料表重點提醒

(四)106年1~12月管案個案依賴程度(依給付類別計算填列)

單位：人數

巴氏量表	合計人數	0分	1-20分	21-60分	61-90分	91分以上
總人數						
健保及長照 2.0						
健保						
長照 2.0						
其他						

註：1.若個案僅使用健保支付類別，請統計於「健保」欄位，若給付類別僅使用長照 2.0 服務，請統計於「長照 2.0」欄位；若為同時申請「健保及長照 2.0 服務」個案，請統計於「健保及長照 2.0」。

2.各項欄位勿重複列計。

2

基本資料表重點提醒

九、執行服務品管指標

請針對機構106年度(1~12月)執行服務品管指標之統計數據，填寫至少兩項品管指標類別之閾值及每個月個案數及比率：

品管指標項目	閾值	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月	
		個案數	比率	個案數	比率	個案數	比率	個案數	比率	個案數	比率	個案數	比率	個案數	比率	個案數	比率	個案數	比率	個案數	比率	個案數	比率	個案數	比率

◎若以上表格不足請自行增列

註：

1. 本表填列請以居家在宅個案為主。
2. 品管指標項目：請依機構本身有評估之項目，例如居家個案非預期入院率(非計劃性轉至急性醫院住院比率)、壓傷發生率、計畫性管路成功移除率(如胃管、尿管、氣切套管)等。
3. 閾值：是指一個領域或一個系統的界線，其數值稱為閾值。
4. 閾值的訂定方式：(1)可參考機構過去一年的平均值；(2)可參考同儕閾值；(3)可參考文獻閾值。

2

基本資料表重點提醒

註5.服務品管指標參考定義：

指標名稱	指標定義	公式	分子	分母	備註
居家個案非預期入院率(非計劃性轉至急性醫院住院比率)	指居家護理個案因急性症狀非計劃性住院治療的情形。	$(\text{當月因急性症狀非計劃性轉至急性醫院住院人數} / \text{當月居家護理之所有個案數}) * 100\%$	當月因急性症狀非計劃性轉至急性醫院住院人數(同一個案若當月住院次數超過次數一次以上，仍以一人)	當月居家護理之所有個案數(月底活動案 + 當月結案)	(1) 當月反覆入院者僅計算一次，跨月住院僅計算住院當月一次。 (2) 第一次訪視即當天或隔天入院不計算在內(僅適用於新收個案) (3) 兩次住院期間，未居家訪視，即再入院不計算在內。
壓傷發生率	收案後新發生壓傷個案總人數	$(\text{當月居家護理個案新發生壓傷之總人數} / \text{當月居家護理管案之總人數}) * 100\%$	居家收案後新發生壓傷之個案	當月居家護理管案之總人數(當月底個案數 + 當月結案數)	
計畫性管路成功移除率(如胃管、尿管、氣切套管)	經醫療團隊評估認定可移除管路之個案，且移除至少14天(含)以上不再置入	$(\text{當月移除該管路之個案數} / \text{當月居家護理留置該管路(胃管、尿管或氣切套管)之計畫性可移除個案數}) * 100\%$	當月居家護理移除該管路之個案數	當月居家護理留置管路【胃管、尿管或氣切套管】之可移除個案數	(1) 三項管路成功移除率參考健保支付標準規定 (2) 成功移除個案指計畫性可移除者，不含管路滑脫或自拔者。

簡報完畢 敬請指教



對所有居家護理機構有助益
所有居家護理機構能經驗分享
預祝評鑑計畫圓滿順利

【社團法人台灣評鑑協會】