

106年度居家護理機構評鑑作業程序

- 一、衛生福利部（以下稱本部）為規範一百零六年度護理機構評鑑（以下稱評鑑）之相關作業事項，特依護理機構評鑑辦法第四條規定訂定本作業程序。
- 二、辦理居家護理機構評鑑之目的如下：
 - （一）評量居家護理機構效能。
 - （二）提升照護服務品質。
 - （三）提供民眾居家護理機構選擇。
- 三、本部自中華民國一百零六年六月起至十月止，以指定場域之方式進行評鑑。
- 四、評鑑委員：
 - （一）由本部聘請醫護與管理之專家學者及具護理機構實務經驗者為評鑑委員，經本部核定後之評鑑委員，需參加評鑑委員共識會，始能進行年度實地評鑑作業。
 - （二）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。
- 五、居家護理機構一百零六年度為第一次辦理評鑑，評鑑對象為新設立或停業後復業者，自開業之日起至中華民國一百零六年五月三十一日止滿一年者，應接受評鑑。
- 六、「106年度居家護理機構評鑑基準」如附件1。（本部已於105年12月30日衛部照字第1051565050號公告）
- 七、接受評鑑之居家護理機構（以下稱受評機構）應於公告期限內，逕至**本部網站(www.mohw.gov.tw)**填寫基本資料表及自評表，並由直轄市、縣(市)衛生局進行是否符合原申請標準的核定資格，並就依法規定之文件作書面確認審查。
- 八、受評機構經資格審查通過後，本部應於評鑑當月之前1個月份，將評鑑之日期通知受評機構。
受評機構所在地之直轄市、縣(市)衛生局應派員會同評鑑，並提供必要之諮詢。
- 九、「居家護理機構評鑑成績核算及評等原則」如附件2。

- 十、本部應召開評鑑結果之評定會議，並於成績確認後將評鑑結果通知受評機構並公告之，評鑑結果分為合格及不合格。
- 十一、受評機構經評鑑合格者合格效期為四年，並由本部發給證明文件。
- 十二、受評機構對於評鑑結果不服者，應自收受通知之次日起十四日內向本部提出申復，逾期不受理。
- 十三、評鑑合格效期內依法得由地方政府衛生局進行督導考核。
- 十四、受評機構於評鑑合格效期內，經地方政府衛生局認有違反護理機構設立標準或其他法令規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，由地方政府衛生局送本部，本部得廢止原評鑑處分。受評機構接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，本部得撤銷原評鑑處分。

106年度居家護理機構評鑑基準

A、行政管理

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
一級必要項目	A1	業務負責人與實際參與行政與品質管理情形	<ol style="list-style-type: none"> 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退休金。 實際參與業務負責人研習課程並完訓。 實際參與行政與照護品質管理。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 業務負責人定義：居家護理機構係指機構負責人。 機構業務負責人研習課程由衛生福利部護理及健康照護司辦理；檢視研習相關證明(由衛生福利部提供)。 	E.完全不符合 C.符合第1項 B.符合第1,2項 A.完全符合	
	A2	年度計畫與執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 依照社區特色及服務對象需求訂定年度計畫。 依年度計畫落實執行並留有紀錄。 每年定期檢視與修正計畫。 	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 C.符合第1項。 B.符合其中兩項 A.完全符合。	
	A3	工作手冊及行政規範	<ol style="list-style-type: none"> 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 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等聯繫窗口、電話等資料。 行政管理規定執行與現況相符合。 至少每年1次審閱及修訂工作手冊及相關表單。 	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2,3項 A.完全符合	
	A4	器材維護與管理	<ol style="list-style-type: none"> 設有專人管理與維護醫材及儀器設備。 有定期盤點、維修、保養及校正紀錄。 	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合 C.符合第1項 A.完全符合	
	A5	訂有服務對象個案管理資料	<ol style="list-style-type: none"> 訂有個案紀錄之管理辦法，包含保存、釋出、書寫等作業標準。 相關紀錄至少保存七年。 保存紀錄之設備及 	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合 D.符合第1項 C.符合第1,2項 B.符合第1,2,3項 A.完全符合	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
			場所，應具有防火及防水之功能及有專人負責。 4. 配合衛生福利部長照 2.0 政策上傳照護資料。			
	A6	訂有居家人員訪視安全辦法	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。	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 D. 符合第 1,2 項 C. 符合第 1,2,3 項 B. 符合第 1,2,3,4 項 A. 完全符合	
	A7	服務人員教育訓練情形	1. 訂有職前與在職訓練年度計畫。 2. 新進人員在 1 個月內完成至少 16 小時之職前訓練(內容包括勞工安全教育、感染控制、性別平等、實務操作等)。 3. 服務人員(含機構負責人)長照相關訓練每年至少 20 小時(其中 50% 以上時數為長照 2.0 相關研習課程)。	文件檢閱 現場訪談	新進人員： E. 完全不符合 C. 符合其中 1 項 B. 符合其中 2 項 A. 完全符合 無新進人員： E. 完全不符合 C. 符合 1,3 項其中 1 項 A. 完全符合	
	A8	意外或緊急事件處理情形	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。	文件檢閱 現場訪談	有發生意外事件： E. 完全不符合 D. 符合第 1,2 項 C. 符合第 1,2,3 項 B. 符合第 1,2,3,4 項 A. 完全符合 無發生意外事件： E. 完全不符合 C. 符合第 1 項 A. 完全符合	

B、專業服務及健康生活照顧

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	B1	訂定開案/收案、轉介與結案作業標準	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定開案/收案、轉介、結案標準及處理流程。 2. 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介或結案之過程。 3. 訂有後續追蹤機制並確實執行。 4. 轉介或結案紀錄完整。 	文件檢閱 現場訪談	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1,2 項。</p> <p>C. 符合第 1,2,3 項。</p> <p>B. 符合第 1,2,3,4 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
	B2	服務對象評估及照顧計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。 2. 依評估結果確立問題及訂定照顧計畫(需於評估後 7 個工作天內完成)。 3. 至少每 4 個月評估一次或依服務對象需要評估。 4. 落實追蹤照顧計畫並確實執行。 	文件檢閱 現場訪談	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1 項。</p> <p>C. 符合第 1,2 項。</p> <p>B. 符合第 1,2,3 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>	
	B3	維持自我照顧能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。 2. 依服務對象需求建議日常活動。 3. 定期評估改變情形。 	文件檢閱 實地察看	<p>E. 完全不符合</p> <p>C. 符合第 1 項</p> <p>B. 符合第 1,2 項</p> <p>A. 完全符合</p>	
	B4	指導個案用藥安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有藥物諮詢作業標準。 2. 提供予案家藥物安全指導衛教單張。 3. 檢閱居家個案用藥安全指導紀錄。 4. 諮詢醫師或藥師之紀錄。 5. 醫師或藥師提供意見之後續追蹤紀錄。 	文件檢閱 實地察看 現場訪談	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第 1,2 項</p> <p>C. 符合第 1,2,3 項</p> <p>B. 符合第 1,2,3,4 項</p> <p>A. 完全符合</p>	
	B5	執行侵入性照護措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有換藥、抽痰、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程。 2. 護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3. 定期稽核侵入性照護技術之正確性。 4. 依稽核結果，有檢討改善措施。 	文件檢閱 現場訪談	<p>E. 完全不符合</p> <p>D. 符合第 1 項</p> <p>C. 符合第 1,2 項</p> <p>B. 符合第 1,2,3 項</p> <p>A. 完全符合</p>	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	B6	訂定服務單位感制作業管制手冊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內容至少包含傳染病、肺結核、疥瘡等訪視作業標準、手部衛生之作業標準。 2. 訪視包用品之處理符合感控規定，且有定期監測紀錄。 3. 工作人員落實手部衛生，且有定時稽核紀錄。 4. 手冊宜定期(至少每年)更新。 	文件檢閱 訪談居家護理人員 實地操作	E. 完全不符合 D. 符合第 1 項 C. 符合第 1,2 項 B. 符合第 1,2,3 項 A. 完全符合	
	B7	執行服務品管指標	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 D. 符合第 1 項 C. 符合第 1,2 項 B. 符合第 1,2,3 項 A. 完全符合	

C、感染管制與預防

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	C1	服務人員定期接受健康檢查情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進服務人員健康檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及B型肝炎抗原抗體報告。 2. 在職服務人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。 3. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。 	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1,2項 A. 完全符合	
	C2	服務人員接受疫苗注射情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員有注射疫苗。 2. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因留有紀錄。 3. 具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。 	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1,2項 A. 完全符合	

D、服務對象權益保障

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	D1	服務契約簽訂情形	1.與案家簽訂契約書。 2.契約書訂有審閱期。 3.契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目。	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2項，且符合第3項3款以上 A.完全符合。	
	D2	個人資料管理與保密性	1.訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定，包含肖像權同意書、借閱規定)。 2.依規定並落實執行。 3.服務對象資料有妥善保管設備。 4.服務對象資料電腦化者設有權限。	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項 A.完全符合。	

E、創新改革

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	E1	與長照 2.0 政策相關之創新或特色措施	<ol style="list-style-type: none">1. 配合執行長照 2.0 政策相關項目至少 1 項。2. 具有創新或特色之措施。	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	

居家護理機構評鑑成績核算及評等原則

一、評鑑基準共分5大面向35項，評鑑項目內容：

- (一) 行政管理(占40%)。
- (二) 專業服務及健康生活照顧(占35%)。
- (三) 感染管制與預防(占10%)。
- (四) 服務對象權益保障(占10%)。
- (五) 創新改革(占5%)。

二、評鑑結果及等第標準：

(一)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，評鑑結果分為合格及不合格：

- 1. 合格：分數70分以上者。
- 2. 不合格：未達70分者。

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，報衛生福利部核定後公告。

三、評等原則：

- (一) 居家護理機構評鑑基準之級別：一級必要項目。
- (二) 一級必要項目定義及指標

名稱	一級必要項目	定義
人員配置及管理	A1「業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形」	有關設立標準及照顧品質

(三) 依一級必要項目評分標準達成情形，得公告其特色。