

108年度居家護理機構評鑑作業計畫 書面資料查核與訪談重點說明

主講人：呂郁芳 社團法人台中市居家護理聯盟協會理事長
吳孟嬪 臺北市立聯合醫院護理部副主任

主辦單位：衛生福利部護理及健康照護司
執行單位：社團法人台灣長照護理學會

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

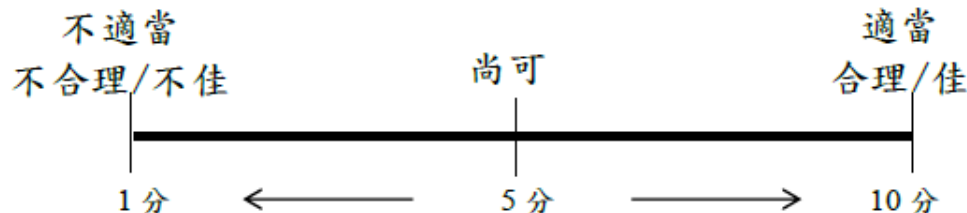
評分原則

書面資料50%

訪談問題50%

● 評分方式：

- ✓ 委員就機構負責人提供之書面訪談資料表，依據其書寫內容進行評分，並對應訪談題目進行提問(共20分鐘)。
- ✓ 書面資料共7題，配分50分，訪談問題共6題，配分50分；依機構所提書面資料及負責人面談表現審酌評分。
- ✓ 評分參考：




1

書面資料查核與訪談重點



一級必要項目

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)。

1

書面資料查核與訪談重點

代碼	共識基準	基準說明
A2	年度發展方向 經營方針與管理策略	<ol style="list-style-type: none">1. 請就機構發展與經營管理需求，研訂年度重點工作計畫與執行策略。2. 就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	社區經營策略	<ol style="list-style-type: none">1. 針對社區資源盤點與評估(了解社區特色與個案需求)。2. 就前述評估與結果，執行社區資源連結與運用。

1

書面資料查核與訪談重點

訪談問題第1題

※每一題回應不超過600字(12-14號字)
合計7題不超過2頁四面為原則

A2-年度發展方向、經營方針與管理策略
A3-社區經營策略

- ✓ 1. 請條列貴機構107年度主要年度計畫目標至多3項？（請依A2、A3之基準說明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？

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有服務單位感染管制作業手冊，內容至少包含傳染病、肺結核、疥瘡及手部衛生等訪視作業標準。 2. 訂有居家照護感染性廢棄物的處理方式。 3. 設有專人管理與維護醫材及儀器設備。 4. 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？

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、措施及預防作為等)。2. 居家訪視人員發生緊急事件時，對於緊急事件會正確執行通報，進行適當的處理流程，並留有紀錄。3. 對發生之事件進行檢討、分析。4. 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107年度居家訪視人員發生緊急或意外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或意外事件（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	個案發生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. 居家訪視人員對於個案緊急及意外事件發生時，能依辦法執行，並有處理過程之紀錄。3. 對發生之事件有分析報告、檢討。4. 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-個案發生意外或緊急事件處理情形

- ✓ 5. 請就貴機構107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	<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. 定期分析指標資料，未達閾值之指標，應探討原因研擬改善措施。 4. 檢討問題並擬有改善方案。



訪談問題第7題



7. 請列舉兩項貴機構所訂定之品管指標(含閾值)有哪些？如何分析、檢討及改善？

2

基本資料表重點提醒

五、服務量統計(包含個案量、新收案來源、個案居住地)

(一) 個案量(107年 1~12月)

類 別	人 數
106年12月底個案總數 ^a	
107年度新收案人數 ^b	
107年度結案人數 ^c	
107年度服務總人數 ^d	
107年度訪視總人次(含長照 2.0)	
107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


 (二) 107 年新收案來源(新收案合計量應與上表 107 年度新收案人數^b一致)

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													
照管中心													
自行尋求													
其他													
合計													

類 別	人 數
106 年 12 月底個案總數 ^a	
107 年度新收案人數 ^b	
107 年度結案人數 ^c	

※「107 年新收案來源」合計欄位與上表「107 年度新收案人數^b」合計欄位，數據應一致。

2

基本資料表重點提醒

(三)個案居住所(個案合計量應與上表 107 年度服務總人數^d一致)

個案之居住處所人數(及占比%)

在宅		護理之家		養護機構/長照機構		其他		合計
個案數	百分比	個案數	百分比	個案數	百分比	個案數	百分比	
	(%)		(%)		(%)		(%)	

類 別	人 數
106 年 12 月底個案總數 ^a	
107 年度新收案人數 ^b	
107 年度結案人數 ^c	
107 年度服務總人數 ^d	

※「個案居住所」合計欄位與上表「107年度服務總人數^d」合計欄位，數據應一致。

2

基本資料表重點提醒

六、個案資源耗用情形、依賴程度及業務範圍

(一)資源耗用分布情形(107年1~12月)

給付類別	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

(二)107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						

※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

(三)業務範圍(107年 1~12月)

給付類別	服務項目	人數	人次
接受健保居家護理特殊照護項目個案量	氣切護理		
	留置導尿管護理		
	留置鼻胃管護理		
	膀胱灌洗		
	三、四期壓瘡傷口護理		
	大量液體點滴注射		
	造口護理		
接受長照 2.0 服務給付項目個案量	A 碼(個案數)		
	B 碼(個案數)		
	C 碼(個案數)		
其他	其他(如自費、關懷據點、公衛業務)		

2

基本資料表重點提醒

十、執行服務品管指標

請針對機構 107 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		
		分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	分子/ 分母	%	

- ※1.本表填列請以居家在宅個案為主，若無在宅個案則以機構填報。
- 2.品管指標項目：請依機構本身之監測項目填寫，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)、跨專業照護服務之轉介率等。
- 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。
- 5.機構所訂品管指標未達閾值者應進行分析檢討改善。

2

基本資料表重點提醒

註5.服務品質指標參考定義：

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(非計畫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畫性住院治療的情形。	$(\text{當月因急性症狀非計畫性轉至急性醫院住院人數} / \text{當月居家護理之所有個案數}) * 100\%$	當月因急性症狀非計畫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指至少14天(含)以上不再置入。 (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。



108年度居家護理機構評鑑作業計畫

簡報完畢 敬請指教