

109 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 109 年度居家護理機構評鑑（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 109 年 6 月起至 10 月止，以指定場域方式進行評鑑。
- 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，始能進行年度指定場域評鑑作業。
 - (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、評鑑之對象如下：
 - (一)評鑑合格效期已屆最後一年者（評鑑合格效期至 109 年 12 月 31 日者）。
 - (二)新設立或停業後復業，自開業或復業之日起至 109 年 5 月 31 日止滿一年者。另前述新設立屬個人設置之居家護理機構，由不同負責人先後連續於同址提供相同服務者(俗稱變更負責人)，其滿一年之認定，應自該址原機構開業日起計算。
 - (三)前一年（108 年度）評鑑結果為不合格者，另前述不合格之機構如更換負責人，當年度應接受評鑑。
 - (四)原評鑑合格行政處分經撤銷或廢止，自行政處分送達之日起一年內者。
- 六、評鑑基準：

「109 年度居家護理機構評鑑基準」如附件 1。(本部 108 年 12 月 16 日衛部照字第 1081561917 號公告)。
- 七、資料上傳審查：

(一)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，逕至護理機構評鑑管理系統(<https://ltca.mohw.gov.tw>)填寫基本資料表及上傳，並由直轄市、縣(市)衛生局進行受評機構之資格及規定文件之書面審查。

(二)受評機構如未於期限內完成資料上傳，將於評鑑成績酌予扣分。

八、指定場域評鑑日期：

(一)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。除天然、重大災害、不可抗力情況或政府政策外，不接受受評機構要求而變更評鑑時間。

(二)評鑑期間如遇天然災害（如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害），受評機構所在地之縣市政府發布停班，則中止指定場域評鑑，另擇期辦理。

(三)前述指定場域評鑑中止及後續處理，由本部或協辦單位通知機構。

九、指定場域評鑑注意事項：

(一)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。

(二)受評機構負責人應全程接受評鑑，如遇有嚴重傷病、意外事故或生產等不可抗力之情況，經事前報請主管機關同意，得委由機構內合於負責人資格之資深居家護理師代理。前述不可抗力之情況，均需檢具證明文件於評鑑前報准；如為突發狀況，未能即時取得證明文件，仍應先通知所在地衛生主管機構留下紀錄，並事後補送相關資料至本部。

十、成績核算與結果公告：

(一)「居家護理機構評鑑成績核算結果之原則」如附件2。

(二)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，並公告評鑑合格名單。

(三)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。

十一、申復程序：

(一)受評機構對於評鑑結果不服者，應自收受通知之次日起14日內向本部提出申復，逾期不受理。

(二)申復結果核定後，通知申復機構，並公告評鑑結果名單，評鑑結果分為合格及不合格。

十二、合格效期：

(一)受評機構前一年度評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為三年。

(二)連續二年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為二年。

(三)連續三年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為一年。

十三、評鑑合格之廢止與撤銷：

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。

109 年度居家護理機構評鑑基準

108.12.16 修訂

A、經營管理

1. 機構負責人培訓(占20%)
2. 書面資料查核與訪談(占30%)

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明
必要項目	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. 負責人須完訓研習課程* 2. 負責人須全程接受評鑑* 	<p>*1.指負責人須完成衛生福利部所辦理之研習課程，始符合評鑑程序(研習相關證明由衛生福利部提供)。</p> <p>*2.居家護理機構評鑑含負責人培訓、書面資料查核與訪談以及照護技能演練。</p>
	A2	年度發展方向、經營方針與管理策略	<ol style="list-style-type: none"> 1.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。 	A2-A7 採書面資料查核與訪談方式評核，訪談資料內容由衛生福利部事先提供格式內容，機構需依限完成撰寫，並上傳至衛生福利部「護理機構評鑑管理系統」;評鑑當日，由評鑑委員訪談機構負責人。
	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。 	
	A4	感控作業與器材維護管理	<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。 	
	A5	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。 	
	A6	個案意外或緊急事件處理	<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。 	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明
	A7	照護品質指標監測與持續改善	1.至少訂定兩項照護品質指標。 2.訂定各項指標之分母、分子，計算公式、資料收集與分析方法、預達到的目標閾值，且確實執行。 3.定期分析指標資料，根據分析結果研擬改善措施。 4.執行改善措施，持續監測追蹤成效。	

B、專業照護

照護技能演練(占 50%)

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明
	B1	執行照護對象身、心、社會狀況之評估	1.依個案狀況執行身、心、社會及照護需求評估。 2.依評估結果確立健康問題及照護需求。	B1-B4 採照護情境模擬演練方式評核，依收案對象常見的居家護理照護項目及需求設計照護情境至少三項，於評鑑時實際抽測演練照護技能；演練題目另公告。
	B2	執行專業照護措施	1.依標準作業流程執行換藥、抽痰、管路更換等專業照護技術。 2.提供個案及照顧者前述照護技術後續相關照護指導。	
	B3	依照護需求提供衛教指導(含用藥指導)及維持自我照顧能力	1.依個案需求提供護理指導。 2.評估個案用藥，提供用藥指導。 3.依個案需求提供飲食及日常活動指導。 4.評估指導成效。	
	B4	符合感控原則	執行個案照護過程符合感控原則。	

居家護理機構評鑑成績核算結果之原則

一、評鑑基準共分 2 大面向 11 項目，評鑑項目內容：

(一)經營管理(占 50%)：共 7 項；包括機構負責人培訓(占 20%)、書面資料查核與訪談(占 30%)。

(二)專業照護(占 50%)：共 4 項；為照護技能演練。

二、評鑑結果：

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 2 位四捨五入。

2. 指定場域結果經評定會議討論，報衛生福利部核定後公告。

3. 有關評鑑基準 A. 經營管理/代碼 A1 級別為必要項目，負責人須完訓研習課程及全程接受評鑑，倘無完成任一項目，則評鑑結果為不合格。