



# 機構及資訊廠商 意見回饋回應-政策面



| 項次 | 問題                              | 回覆   |
|----|---------------------------------|--|
| 1  | 系統上線及測試時間?                      | 系統 <b>110年8月31日至9月10日</b> 進行 <b>試行</b> ， <b>10月1日正式上線</b> 。  |
| 2  | 此系統有電子簽章功能嗎?                    | 護理人員法未規範電子簽章；本系統 <b>無電子簽章功能</b> 。  |
| 3  | 評鑑期間是否也須由負責人帶資料給評鑑委員?           | 今年度 <b>10月1日</b> 起評鑑系統正式啟用，往後採數位化評鑑作業模式，機構 <b>不需要</b> 再印製紙本。   |
| 4  | 110年起評鑑為線上數位評鑑，是指沒有委員審查的意思嗎?    | 110年度起為線上數位評鑑，依照系統中機構資料之完整度，由 <b>系統自動評分</b> 。<br>仍會由 <b>評鑑委員</b> 至居家護理照護管理系統檢視機構資料， <b>給予意見回饋與指導</b> 。   |
| 5  | 若機構只提供居家護理師進行收案照會，請問該如何運用此評鑑系統? | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 如機構將個案納為收案對象，且<b>居家護理人員</b>有提供<b>日常「護理照護」服務</b>，則<b>須進行個案評估計畫</b>（含護理評估、需求摘要、照護目標、措施及紀錄），反之亦然。如：<ol style="list-style-type: none"><li>(1)健保服務：居家照護、安寧居家療護、全民健康保險居家醫療照護整合計畫(S2、S3)、全民健康保險呼吸器依賴患者整合性照護前瞻性支付方式計畫等。</li><li>(2)長照服務：專業服務。</li><li>(3)自費服務。</li></ol></li><li>2.承上，請依「<b>居家護理人員有提供護理照護</b>」為原則，只要有提供護理服務，則<b>須進行個案評估計畫，並應製作紀錄</b>，而非以照護頻率(次數)、項目論定。倘由非護理人員提供相關服務，則該等人員無需登錄</li></ol> |

| 項次 | 問題                                      | 回覆   |
|----|---|--|
| 6  | 全人評估表及記錄表單是全國統一嗎？是否一定要填寫？               | <p>評鑑系統之<u>全人評估表單</u>及<u>照護紀錄</u>係衛福部依個案日常照護模式，與專家學者及臨床實務者共同研議擬定。每位個案應定期（<b>收案及每半年</b>）填寫評估表單。</p> <p>若機構<b>已發展個別性評估表單</b>，全人評估表單可依機構內部評估表單替代，惟須將每位個案評估表單<b>以PDF檔格式(限制大小1MB)</b>上傳系統。至於需求評估表單，係供貴機構運用，作為照護指引。</p>  |
| 7  | 機構本身已有完整照護服務模式，涵蓋護理評估、計畫、紀錄及評值，與本系統不盡相同 | <p>個案評估確實有不同的評估工具，若機構已有完整且有效的完整照護服務系統，可使用原本的系統，則<b>可採實地評鑑</b>。惟如未使用本系統，則無法進行指標全國性比較。</p> <p>111年度後(111至114年)評鑑方式原則採線上數位評鑑，例外可採實地評鑑：</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>實地評鑑</b>：個案照護內容<b>尊重各機構原來作業方式</b>。惟<b>機構管理、人員管理及服務量</b>等比照過往方式填報，且仍需呈現<b>個案日常照護品質、符合評鑑基準規定</b>。</li><li><b>線上評鑑</b>：機構全部或部分個案照護內容皆登錄照護管理系統，類型如下：<ol style="list-style-type: none"><li><b>全部採用本部照護管理系統</b>，以取代機構原本紙本作業。</li><li>採用<b>自行開發</b>或<b>資訊廠商</b>之照護系統，透過API介接或CSV匯入的方式，<b>對接照護管理系統所需欄位之內容</b>。</li><li>機構<b>沿用內部評估表單並上傳</b>，其餘資料仍登錄於照護管理系統。</li></ol></li></ol> |
| 8  | 全人評估單有包含婦嬰嗎？                            | <p>經調查，居家護理所服務對象主要為老年人(80%)，因此採周全性評估為指引基底；倘若照護對象為婦女或小孩，<b>請以貴機構內部的規範準則評估</b>。</p>  |



| 項次 | 問題                           | 回覆   |
|----|------------------------------|--|
| 9  | 個案登打的資料範圍為何?已結案之舊個案是否仍須登錄?   | 試行時間請以1位個案作為範例試行系統登打， <b>9/10前</b> 提出回饋意見，試行資料將於 <b>9/10後刪除</b> 。<br><b>正式上線</b> 後，機構 <b>新收案</b> 皆須登錄至系統， <u>服務中之舊案</u> ，須於 <b>111年1月1日前</b> 完成應有的評估流程。 <b>已結案之舊案則不須</b> 登錄至系統。<br>個案登錄內容包括基本資料、照護評估、照護計畫、訪視紀錄等。 |
| 10 | 未來地方衛生局也可以採用此系統督考嗎?          | <b>目前地方政府督考尚未採用此系統</b> ，後續與地方衛生局討論溝通，屆時將全面性通盤考量，以達評核機制趨於一致。  |
| 11 | 請問系統建置是否符合個資法要求並考量相關個資法表單?   | 護理人員在執行業務時需透過 <b>書面同意</b> 蒐集其醫療資料，而本評鑑系統透過護理人員經當事人或家屬同意蒐集後的資料，登錄於此評鑑系統中進行評鑑作業。<br>依據 <b>護理人員法第23條之1第1項</b> 中央主管機關應辦理護理機構評鑑規定辦理。<br>依據 <b>個人資料保護法第6條第1項第2款</b> 公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事後有適當安全維護措施。       |
| 12 | 此評鑑系統建置後，個案及員工相關個資資料的防護機制為何? | 評鑑系統中的資料，皆存置於 <b>衛福部的機房</b> 裏，部內電腦機房及員工使用機制皆有嚴謹的管理規範，同時部內定期有資訊安全檢測，防止惡意的攻擊行為。  |



| 項次 | 問題  | 回覆  |
|----|---|---|
| 13 | 請問若有需要醫師或藥師回覆建議時，有系統端可以給醫師或藥師登打的地方嗎？還是要由護理師登打呢？ | 此評鑑系統主要使用對象為 <b>機構負責人</b> 與 <b>護理師</b> ，由機構負責人指派 <b>主責的護理人員</b> 使用此評鑑系統並 <b>彙整跨領域之共照團隊建議</b> ，進行個案照護登錄作業。             |
| 14 | 照護個案過程中，有許多共同照護人員，請問共照人員的身份證是否需要進到評鑑系統填寫？       | 未來共照管理模式提供LINE Bot服務， <b>主責護理人員</b> 可邀請共照人員加入共照團隊LINE群組，且將共照人員身分證ID輸入本系統中，則該等人員可利用LINE Bot服務輸入ID，以查看個案資料及共同討論個案的照護情形。 |
| 15 | 個案管理的人數計算，因機構負責人身兼數職請問定義上是屬於兼任嗎？                | 法規規範 <b>機構負責人屬於專任</b> ，因此個案管理的人數公式中，機構負責人會列在分母。   |
| 16 | 退休人員要算進離職人數嗎？                                   | 退休人員曾歸屬於貴機構之人員，爰仍須算進離職人數。   |
| 17 | 評鑑的品管指標建議可以實際勾稽健保資料，這樣的資料才會是正確                  | 評鑑指標5項，僅佔整體評鑑10%，目的不在查證，而是為希望機構透過 <b>資料建立標準、提升整體照護水平</b> 。  |
| 18 | 居家護理照護管理系統要另外收費嗎？                               | 本系統為公部門平台，由衛福部委託財團法人中衛發展中心開發，提供居家護理所照護及評鑑管理使用，爰本系統使用 <b>不另收費</b> 。  |



| 項次 | 問題                              | 回覆  |
|----|---------------------------------|---|
| 19 | 能否規劃經費補助居家護理所購置平板或提供介接廠商?       | 目前 <b>無補助</b> 資訊系統介接及購置平板之費用。   |
| 20 | 評鑑指定課程除了公文發送外，是否公告於護動e起來，並提早通知? | 評鑑指定課程將同步公告於 <b>護動e起來平台</b> ( <a href="https://nurse.mohw.gov.tw/">https://nurse.mohw.gov.tw/</a> )，再請留意。<br>由於疫情關係，今年課程配合指揮中心而調整是否改為線上或實體課程。 |
| 21 | 傳染病防治、老人周全性評估課程名額皆已額滿，請問還會再開課嗎? | 今年度衛福部委由 <b>佛教慈濟基金會長照推展中心</b> 辦理，以 <b>本年需要接受評鑑者為優先</b> 。<br>如有需求，可逕洽該中心詢問。 <b>陸續還會開課</b> ，再請留意。   |



# 機構及資訊廠商 意見回饋回應-系統面



| 項次 | 問題                             | 回覆   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | 評鑑系統是否可取代商業系統                  | 評鑑系統目的為 <b>護理人員落實日常照護管理</b> ；系統呈現結果將反映機構日常照護過程，以進行評鑑。非涵蓋費用申報等相關作業。                   |
| 2  | 評鑑系統是病歷系統嗎？                    |  |
| 3  | 測試期間所登打之個案是否可保留，以轉入正式資料？       | 測試期間所登錄的資料，將於測試期間結束(9/10)後，一併清 <b>空資料庫個案資料</b> 。                                     |
| 4  | 系統是否有防呆或警示機制？                  | 系統設有 <b>必填欄位警示提醒</b> ，未填寫將無法儲存。  |
| 5  | 系統使用問題可向誰諮詢？                   | 上班時段，請透過中衛客服專線(02-2396-3950)處理。非上班時段請將問題E-mail至客服信箱(0800mohw9@gmail.com)，以利上班時段進行處理。 |
| 6  | 除機構負責人帳號外，是否可提供機構內各個護理師的帳號？    | <b>機構負責人</b> 可開通執登於該機構之護理人員帳號，以利指派個案給該人員進行個案照護資料管理。                                  |
| 7  | 照護紀錄欄位有字數限制嗎？                  | 照護紀錄欄位有 <b>1000字</b> 的限制   |
| 8  | 預約居家訪視時間是否必須輸入，還是可以維持機構目前執行方式？ | 可以依機構既定的預約作業。此「預約居家訪視時間」是本評鑑系統貼心的設計，機構 <b>可視需求使用</b> 。                               |





| 項次 | 問題                                 | 回覆   |
|----|------------------------------------|--|
| 9  | 若機構本身已有資訊系統，是否可直接串接，而不用重複登打於兩邊系統登打 | 系統有提供 <b>API介接</b> ，資訊系統人員可參閱介接文件進行介接，就不必讓護理人員重覆作業。<br>除了API介接模式之外，還 <b>提供csv檔</b> 能批次匯入個案及員工基本資料，機構可自行決定何種方式是最適合。 |
| 10 | 是否有離線版APP?                         | 系統為響應式 <b>網頁</b> (硬體裝置需具備 <b>網路功能</b> )  |
| 11 | 於評鑑系統按下結案後，還可不可以更正修改內容?            | 未來將提供暫存功能，在資料還未確認送出前都可以修改；若確認送出後，需要修改，就僅能刪除重新建立。但若 <b><u>此個案結案後，就不可以修改</u></b> 。                                   |
| 12 | 系統是否可以和健保VPN整合                     | <b>本系統無與健保VPN直接介接功能</b> ，為減輕機構負擔，系統目前規劃提供機構將健保收案申請書（非掃描檔）上傳，即可將兩邊系統重複之資料帶入至本系統「個案基本資料」（仍須補登其他健保收案申請書未有之資料）及「其他評估」。 |
| 13 | 系統中的資料可以列印下來存檔嗎?                   | 目前提供 <b>評估表單、照護紀錄</b> 可以 <b>下載列印</b> 。   |



| 項次 | 問題                             | 回覆   |
|----|--------------------------------|--|
| 14 | 每個欄位不一定可以都吻合系統中的欄位，若有空白的欄位怎麼辦？ | <p>機構的資訊系統與此評鑑系統設計目的不同，確實沒有辦法完整對應全部的欄位。若機構已有完整且有效的完整照護服務系統，可使用原本的系統，則<b>可採實地評鑑</b>。惟如未使用本系統，則無法進行指標全國性比較。</p> <p>111年度後(111至114年)評鑑方式原則採線上數位評鑑，例外可採實地評鑑：</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>實地評鑑</b>：個案照護內容<b>尊重各機構原來作業方式</b>。惟<b>機構管理、人員管理及服務量</b>等比照過往方式填報，且仍需呈現<b>個案日常照護品質、符合評鑑基準規定</b>。</li><li><b>線上評鑑</b>：機構全部或部分個案照護內容皆登錄照護管理系統，類型如下：<ol style="list-style-type: none"><li><b>全部採用本部照護管理系統</b>，以取代機構原本紙本作業。</li><li>採用<b>自行開發或資訊廠商</b>之照護系統，透過API介接或CSV匯入的方式，<b>對接照護管理系統所需欄位之內容</b>。</li><li>機構<b>沿用內部評估表單並上傳</b>，其餘資料仍登錄於照護管理系統。</li></ol></li></ol> |
| 15 | 使用系統時在尖峰時段使用,日後是否有塞車或當機疑慮？     | 衛福部的電腦機房有專人維護並進行監控，若發生塞車或當機時將了解原因，視需求調整系統效能及資源。  |
| 16 | 系統相關評估及紀錄資料保存是永久的嗎？            | 相關資料會存置於衛福部資料庫或備份硬碟中。  |