

113年度居家護理所評鑑作業程序

- 一、衛生福利部（以下稱本部）為規範 113 年度居家護理所評鑑（以下稱評鑑）之相關作業事項，依護理機構評鑑辦法第 6 條規定訂定本作業程序。
- 二、辦理居家護理所評鑑之目的如下：
 - （一）評量居家護理所效能。
 - （二）提升照護服務品質。
 - （三）提供民眾居家護理所選擇。
- 三、評鑑方式：以「實地訪查」方式進行評鑑。A1-B1 及 B3 評鑑基準資料由評鑑委員於實地訪查前進行線上查核審閱，並於實地訪查時確認；B2 個案照護資料請機構於實地訪查當日提供評核。
- 四、評鑑委員：
 - （一）由本部聘請醫護、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，始能進行評鑑評核（評分）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、評鑑對象：

符合以下任一款情形之居家護理所，為 113 年度居家護理所評鑑對象：

 - （一）在評鑑合格效期內，評鑑合格有效期間至 113 年 12 月 31 日止者。
 - （二）新設立或停業後復業，尚未接受評鑑，自開業或復業之日起至 113 年 5 月 31 日止滿一年者。
 - （三）前次評鑑結果為不合格，應再次接受評鑑者。
 - （四）原評鑑合格受撤銷或廢止處分者。

註：居家護理所於同一場所連續經營期間內，其負責人有變更者，各負責人任職期間應合併計算。例如某居家護理所經前次評鑑結果為不合格後，更換負責人並於同一場所連續經營，則仍屬前開第（三）款前次評鑑結果為不合格之情形。

六、評鑑基準及評核方式：

「113 年度居家護理所評鑑基準及評核方式」如附件 1。

七、報名審核程序：

- (一) 113 年度應接受居家護理所評鑑之機構名單，前經本部 112 年 12 月 27 日函請地方政府於 113 年 2 月 23 日前提報在案。
- (二) 經地方政府提報之居家護理所名單，將由本部相關單位或本部委託辦理評鑑作業單位通知，請接受評鑑之機構及地方政府依通知參加評鑑說明會並配合評鑑作業相關事項；受評機構負責人未配合者，將依情節酌予扣分或評為不合格（無法完成評鑑）。
- (三) 受評機構應於公告期限內，逕至本部「居家護理照護管理系統」(<https://hnc.mohw.gov.tw>)完成基本資料及相關文件上傳，並由地方政府進行受評機構之資格及規定文件之審核。

八、評鑑評核日期：

- (一) 113 年 8 月至 11 月間進行。個別機構受評日期由本部相關單位或本部委託辦理評鑑作業單位向各該機構及地方政府通知。
- (二) 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日期時間。
- (三) 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，則予中止，另擇期辦理或取消辦理。
- (四) 前述評鑑中止及後續處理，由本部相關單位或本部委託辦理評鑑作業單位通知機構。

九、注意事項：

- (一) 接受實地訪查機構所在地之地方政府應派員會同，並提供必要之諮詢。
- (二) 受評機構負責人應全程接受評鑑（包含參加評鑑說明會），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人員代理。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關留下紀錄，並事後補送相關資料至本部。

- (三) 受評機構參與本部所指定之教育訓練課程，本年度於5月至6月間進行，由本部相關單位或本部委託辦理評鑑作業單位公告主題、場次及培訓事宜。

十、成績核算與結果公告：

- (一) 「居家護理所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。

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：

經評鑑合格者，依護理機構評鑑辦法第3條及第4條規定，核予評鑑合格有效期間，最長為4年（114年1月1日起至117年12月31日止），最短為1年（114年1月1日起至114年12月31日止）。

十三、評鑑合格之廢止與撤銷：

受評機構於評鑑合格效期內，經地方政府認有違反居家護理所設置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。

113 年度居家護理所評鑑基準及評核方式

A、經營管理(45%)

1. 機構負責人培訓(占10%)
2. 資料查核(占35%)

代碼	共識基準 (占比)	基準說明	評核方式/操作說明
A1	機構負責人實際參與衛生福利部指定之教育訓練課程(10%)	負責人須完成衛生福利部指定之教育訓練課程，並取得完訓證明。	指負責人須完成衛生福利部所辦理之教育訓練課程，始符合評鑑程序(完訓相關證明由衛生福利部提供)。
A2	年度發展方向、經營方針與管理策略(4%)	<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. 每年檢視前一年度工作計畫執行狀況，以修正本年度計畫。 	機構須於「居家護理照護管理系統」上傳 A2 至 A7 基準所需之相關文件。
A3	社區資源盤點與運用(4%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對社區資源盤點與評估(符合個案及主要照顧者照護需求)。 2. 就前述評估與結果，執行社區資源連結與運用。 	
A4	感染管制作業與器材維護管理(4%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據衛生福利機構感染管制措施相關規定，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，並落實政策相關管制措施。 2. 符合公費流感疫苗接種資格之工作人員，實際接受流感疫苗接種率達80%(排除經評估具接種禁忌症不宜接種者)。※為試評項目(本年度不計分，列為未來年度評鑑)。 3. 訂有居家照護感染性廢棄物的處理方式。 4. 設有專人管理與維護醫材及儀器設備。 5. 醫材及儀器設備有定期盤點、維修、保養及校正紀錄。 	

A5	居家訪視人員安全管理(4%)	<ol style="list-style-type: none"> 訂有居家訪視人員安全管理辦法，內容至少包含車禍、不安全情境（人身安全）、動物咬傷及尖銳物扎刺傷等緊急事件之處理作業標準與流程、居家訪視人員安全配備、措施及預防作為等。 居家訪視人員發生緊急事件時，能依作業標準與流程進行通報，有適當的處理及檢討分析，並留有紀錄。 對發生之事件有研擬防範再發生的改善措施及追蹤，並留有紀錄。 	
A6	個案意外或緊急事件處理(4%)	<ol style="list-style-type: none"> 訂有個案緊急及意外事件處理辦法與流程，內容至少包含氣切及造瘻口管路滑脫、生命徵象惡化及跌倒等。 居家訪視人員對於個案緊急及意外事件發生時，能依辦法與流程執行，並有處理過程及檢討分析紀錄。 對發生之事件有研擬防範再發生的改善措施及追蹤，並留有紀錄。 	
A7	機構經營指標監測與持續改善(15%)	<ol style="list-style-type: none"> 本年度訂定五項機構經營指標「平均個案管理人數」、「護理人員離職率」、「個案非計畫性住院率」、「個案急診使用率」、「皮膚損傷發生率」。 應定期根據指標資料，訂定機構本身的閾值及監測計畫。 依機構本身計畫持續監測品質，並定期分析機構指標數據，據以研擬改善措施或維持方式。 	

B、 照護管理(55%)

1. 機構資訊管理(占10%)
2. 個案照護管理(占45%)
3. 加分項目(占5%)

代碼	共識基準 (占比)	基準說明	評核方式/操作說明
B1	機構資訊管理(10%)	須完成衛生福利部指定填報之機構管理相關資料。	機構須於「居家護理照護管理系統」登錄機構、員工相關資料，並依照衛生福利部所規範時限內進行資料更新。
B2	個案照護管理(45%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 截至評鑑日前一年內，服務至少 10 位以上個案(包含未結案及結案個案)。如有特殊情形，則另案處理。 2. 個案於收案時及每六個月進行一次全人評估並紀錄；視個案需求或狀況改變時，再次評估。 3. 針對個案評估的需求擬定照護問題、目標、措施及評值並紀錄。 	採「實地訪查」，機構於當日提供 B2 個案照護資料。
B3	加分項目(5%)	<p>加分項目含下列任一項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具創新或應用實證照護之成效措施。 2. 全國性或縣市政府競賽獲獎。 3. 參與國際交流。 4. 經營照護特色、活動設計之具體成效可為標竿學習典範。 	如有相關佐證資料，請機構上傳至「居家護理照護管理系統」。

居家護理所評鑑成績核算結果之原則

一、評鑑基準分2大面向，計10項：

(一) A、經營管理：7項。

(二) B、照護管理：3項。

二、配分比例：

(一) A、經營管理：45分。

(二) B、照護管理：55分；額外加分項目5分。

三、評鑑結果：

(一) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格：

1、合格：總分70分以上者。

2、不合格：總分未達70分者。

(二) 各項分數有小數時，先行加總，再將總分之數值四捨五入至小數點以下2位。

(三) 評鑑結果經評定會議討論，報衛生福利部核定後公告。