

114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 114 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：

- （一）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。
- （二）山地原住民鄉（區）及離島地區居家護理所，得視交通因素調整「實地訪查」評鑑辦理方式，相關作業方式將由本部相關單位或本部委託辦理評鑑作業單位通知機構。

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 114 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 114 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 114 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：

「114 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) 114 年度應接受居家護理所評鑑之機構名單，前經本部 113 年 12 月 16 日函請地方政府於 114 年 2 月 28 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) 114 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) 若評鑑前一日因天然災害導致大眾運輸工具（如：火車、客運等）無法行駛，以致影響評鑑委員或相關人員之交通

安全及安排；經評估確有影響評鑑作業，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中止評鑑，另擇期辦理。

- (五) 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。

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(115 年 1 月 1 日起至 118 年 12 月 31 日止)，最短為 1 年(115 年 1 月 1 日起至 115 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。

114 年度居家護理所評鑑基準及評核方式

A、經營管理：資料查核(占 45%)

代碼	共識基準 (占比)	基準說明	評核方式/操作說明
A1	社區資源盤點與運用(6%)	目的： 1. 確保居家護理所了解社區內符合個案及其主要照顧者之多樣化需求之可用資源，並進一步連結運用，以提供更全面且整合的照護服務。 2. 與社區之醫療、長照及社會資源機構建立夥伴關係，將需要居家護理個案，轉介至居家護理所，使個案可以獲得適當的醫療照護。 符合項目： 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。 3. 社區之醫療、長照及社會資源機構，轉介個案至居家護理所，使個案可以獲得適當的醫療照護。	機構須於所規範時限內「居家護理照護管理系統」上傳 A1 至 A5 基準所需之相關文件。
A2	感染管制作業與器材維護管理(8%)	目的： 1. 藉由感染管制作業手冊及作業規範之訂定與落實執行，確保護理人員與個案之安全，降低照護相關感染發生之風險。 2. 確保醫材及儀器設備的品質與使用安全，提升居家照護服務的品質與專業性。 符合項目： 1. 依據衛生福利部疾病管制署提供感染管制之相關指引，訂有感染管制作業手冊，內容至少包含傳染病、肺結核、疥瘡及手部衛生等訪視作業規範，並落實相關管制措施。 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醫療廢棄物的處理方式。 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。	
A3	居家訪視人員安全管理(8%)	目的： 1. 提供居家訪視人員安全防護設備及措施，以確保人員執業安全。 2. 確保居家訪視人員具備緊急事件之預防及應變處理能力，且居家護理所具備事後檢討改善能力。 符合項目： 1. 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事件之處理流程，並提供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，能依作業規範進行通報，並有適當處理過程之紀錄。 3. 對發生之緊急事件有檢討分析與防範再發生之改善措施及追蹤其成效，並留有紀錄。	
A4	個案緊急或意外事件處理(8%)	目的： 確保居家訪視人員具備個案緊急及意外事件之預防及應變處理能力，且居家護理所具備事後檢討改善能力。 符合項目： 1. 訂有個案緊急及意外事件預防及處理辦法，內容至少包含造瘻口（氣管、胃、腸、膀胱等）及管路異常、生命徵象惡化及跌倒等事件之處理流程。 2. 居家訪視人員對於個案緊急或意外事件發生時，能依作業規範緊急處	

		理，並有適當處理過程之紀錄。 3. 對發生之緊急或意外事件有檢討分析與防範再發生之改善措施及追蹤其成效，並留有紀錄。	
A5	機構經營指標監測與持續改善(15%)	目的： 透過經營指標之訂定、監測、檢討及改善措施之執行，確保居家護理所具有自我提升品質之能力。 符合項目： 1. 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」。 2. 訂有指標監測計畫，並依指標監測計畫，定期(每月、季、...)統計資料分析，針對超過閾值之指標須提出改善措施。 3. 依監測結果修訂閾值，持續品質改善。	

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%)	目的： 確保提供給民眾正確完整之機構相關資訊。 符合項目： 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。

代碼	共識基準 (占比)	基準說明	評核方式/操作說明
B2	個案照護管理(45%)	目的： 確保護理人員能應用護理過程，提供個案適切之全人照護。 符合項目： 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%)	目的： 鼓勵居家護理所提出具創新、特色且有具體成效之照護措施，以提升照護品質。 符合項目： 加分項目含下列任一項目 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8項：

（一） A、經營管理：5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。