

# 106年度居家護理機構評鑑基準

## A、行政管理

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
一級必要項目	A1	業務負責人與實際參與行政與品質管理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>專任且於機構投保勞健保、提撥勞退休金。</li> <li>實際參與業務負責人研習課程並完訓。</li> <li>實際參與行政與照護品質管理。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談 1. 業務負責人定義：居家護理機構係指機構負責人。 2. 機構業務負責人研習課程由衛生福利部護理及健康照護司辦理；檢視研習相關證明(由衛生福利部提供)。	E. 完全不符合 C. 符合第 1 項 B. 符合第 1,2 項 A. 完全符合	
	A2	年度計畫與執行情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>依照社區特色及服務對象需求訂定年度計畫。</li> <li>依年度計畫落實執行並留有紀錄。</li> <li>每年定期檢視與修正計畫。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合。 C. 符合第 1 項。 B. 符合其中兩項 A. 完全符合。	
	A3	工作手冊及行政規範	<ol style="list-style-type: none"> <li>應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。</li> <li>手冊內容應明列服務單位組織架構、人員配置及工作職掌、工作人員權益、工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料。</li> <li>行政管理規定執行與現況相符合。</li> <li>至少每年 1 次審閱及修訂工作手冊及相關表單。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 D. 符合第 1 項 C. 符合第 1,2 項 B. 符合第 1,2,3 項 A. 完全符合	
	A4	器材維護與管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>設有專人管理與維護醫材及儀器設備。</li> <li>有定期盤點、維修、保養及校正紀錄。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 C. 符合第 1 項 A. 完全符合	
	A5	訂有服務對象個案管理資料	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有個案紀錄之管理辦法，包含保存、釋出、書寫等作業標準。</li> <li>相關紀錄至少保存七年。</li> <li>保存紀錄之設備及</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 D. 符合第 1 項 C. 符合第 1,2 項 B. 符合第 1,2,3 項 A. 完全符合	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
			場所，應具有防火及防水之功能及有專人負責。 4. 配合衛生福利部長照 2.0 政策上傳照護資料。			
	A6	訂有居家人員 訪視安全管 理辦法	1. 訂有居家訪視人員緊 急事件之作業標 準、居家訪視人 員安全配備及措 施(含緊要標員施 等)。 2. 居家訪視人員發 生緊急事件時，工 作人員對於緊急 事件處理流程、通 報管道清楚。 3. 發生相關事件留 有紀錄。 4. 對發生之事件進 行檢討、分析。 5. 對發生之事件研 擬改善措施及追 蹤。	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 D. 符合第 1,2 項 C. 符合第 1,2,3 項 B. 符合第 1,2,3,4 項 A. 完全符合	
	A7	服務人員 教育訓練 情形	1. 訂有職前與在職訓 練年度計畫。 2. 新進人員在 1 個 月內完成至少 16 小時之職前訓練 (內容包括勞工 安全教育、感染 控制、性別平 等、實務操作 等)。 3. 服務人員(含機 構負責人)長照 相關訓練每年 至少 20 小時 (其中 50% 以 上時數為長照 2.0 相關研 習課程)。	文件檢閱 現場訪談	新進人員： E. 完全不符合 C. 符合其中 1 項 B. 符合其中 2 項 A. 完全符合  無新進人員： E. 完全不符合 C. 符合 1,3 項其中 1 項 A. 完全符合	
	A8	意外或緊急 事件處理 情形	1. 訂有個案緊急及 意外事件處理辦 法。 2. 服務人員熟悉作 業辦法及流程。 3. 發生時依辦法執 行，並有處理過 程之紀錄。 4. 對發生之事件有 分析報告、檢討。 5. 改善措施及追 蹤紀錄。	文件檢閱 現場訪談	有發生意外事件： E. 完全不符合 D. 符合第 1,2 項 C. 符合第 1,2,3 項 B. 符合第 1,2,3,4 項 A. 完全符合  無發生意外事件： E. 完全不符合 C. 符合第 1 項 A. 完全符合	

## B、專業服務及健康生活照顧

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	B1	訂定開案/收案、轉介與結案作業標準	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定開案/收案、轉介、結案標準及處理流程。</li> <li>向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介或結案之過程。</li> <li>訂有後續追蹤機制並確實執行。</li> <li>轉介或結案紀錄完整。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1,2項。</p> <p>C.符合第1,2,3項。</p> <p>B.符合第1,2,3,4項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B2	服務對象評估及照顧計畫	<ol style="list-style-type: none"> <li>對新服務對象之需求評估包括服務對象及家庭照顧者身心狀況、居家環境安全、社會資源之取得及提供等。</li> <li>依評估結果確立問題及訂定照顧計畫(需於評估後7個工作天內完成)。</li> <li>至少每4個月評估一次或依服務對象需要評估。</li> <li>落實追蹤照顧計畫並確實執行。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項。</p> <p>C.符合第1,2項。</p> <p>B.符合第1,2,3項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
	B3	維持自我照顧能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。</li> <li>依服務對象需求建議日常活動。</li> <li>定期評估改變情形。</li> </ol>	文件檢閱 實地察看	<p>E.完全不符合</p> <p>C.符合第1項</p> <p>B.符合第1,2項</p> <p>A.完全符合</p>	
	B4	指導個案用藥安全	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有藥物諮詢作業標準。</li> <li>提供予案家藥物安全指導衛教單張。</li> <li>檢閱居家個案用藥安全指導紀錄。</li> <li>諮詢醫師或藥師之紀錄。</li> <li>醫師或藥師提供意見之後續追蹤紀錄。</li> </ol>	文件檢閱 實地察看 現場訪談	<p>E.完全不符合</p> <p>D.符合第1,2項</p> <p>C.符合第1,2,3項</p> <p>B.符合第1,2,3,4項</p> <p>A.完全符合</p>	
	B5	執行侵入性照護措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有換藥、抽痰、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程。</li> <li>護理人員依標準作業流程執行且技術正確。</li> <li>定期稽核侵入性照護技術之正確性。</li> <li>依稽核結果，有檢討改善措施。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談	<p>E.完全不符合</p> <p>D.符合第1項</p> <p>C.符合第1,2項</p> <p>B.符合第1,2,3項</p> <p>A.完全符合</p>	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	B6	訂定服務單位感染管制作業手冊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內容至少包含傳染病、肺結核、疥瘡等訪視作業標準、標準、標準。</li> <li>2. 視包用品之處理符合感控規定，且有定期監測紀錄。</li> <li>3. 工作人員落實手部衛生，且有定時稽核紀錄。</li> <li>4. 手冊宜定期(至少每年)更新。</li> </ol>	文件檢閱 訪談居家護理人員 實地操作	E. 完全不符合 D. 符合第 1 項 C. 符合第 1,2 項 B. 符合第 1,2,3 項 A. 完全符合	
	B7	執行服務品管指標	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自訂至少兩項服務品管指標</li> <li>2. 訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行</li> <li>3. 指標異常案件應進行逐案及定期分析</li> <li>4. 檢討問題並擬有改善方案。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 D. 符合第 1 項 C. 符合第 1,2 項 B. 符合第 1,2,3 項 A. 完全符合	

### C、感染管制與預防

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	C1	服務人員定期健康檢查情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新進服務人員健康檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查且有紀錄，及B型肝炎抗原抗體報告。</li> <li>2. 職服務人員每年在接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。</li> <li>3. 了解健康檢查報告值並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1,2項 A. 完全符合	
	C2	服務人員接受疫苗注射情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務人員有注射疫苗。</li> <li>2. 依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊。並配合政策施打疫苗，未施打疫苗者之原因有紀錄。</li> <li>3. 具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。</li> </ol>	文件檢閱 現場訪談	E. 完全不符合 C. 符合第1項 B. 符合第1,2項 A. 完全符合	

## D、服務對象權益保障

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	D1	服務契約簽訂情形	1.與案家簽訂契約書。 2.契約書訂有審閱期。 3.契約書之內容包含： (1)雙方權利與義務； (2)申訴管道； (3)收費標準； (4)收費方式； (5)服務項目。	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2項,且符合第3項3款以上 A.完全符合。	
	D2	個人資料管理與保密性	1.訂有管理規定(參照個人資料保護法之規定,包含肖像權同意書、借閱規定)。 2.依規定並落實執行。 3.服務對象資料有妥善保管設備。 4.服務對象資料電腦化者設有權限。	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1,2項。 B.符合第1,2,3項 A.完全符合。	

## E、創新改革

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註說明
	E1	與長照 2.0 政策相關之創新或特色措施	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 配合執行長照 2.0 政策相關項目至少 1 項。</li><li>2. 具有創新或特色之措施。</li></ol>	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	