

107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）為規範一百零七年度護理機構評鑑（以下稱評鑑）之相關作業事項，特訂定本作業程序。
- 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、本部自中華民國一百零七年六月起至十月止，以指定場域之方式進行評鑑。
- 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，始能進行年度實地評鑑作業。
 - （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）新設立或停業之護理機構，自開業或復業之日起至一百零七年五月三十一日止滿一年者。
 - （二）個人設置之私立護理機構歇業後，由他人於原址重新申准設立者，於一百零七年五月三十一日前(含)取得開業執照者。
 - （三）前一年評鑑結果為不合格者。
- 六、「107年度居家護理機構評鑑基準」如附件一。（本部已於106年12月29日衛部照字第1061563671號公告）
- 七、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>)填寫基本資料表及自評表，並由直轄市、縣(市)衛生局進行是否符合原申請標準的核定資格，並就依法規定之文件作書面確認審查。
- 八、受評機構經資格審查通過後，本部應於評鑑當月之前一個月份，將評鑑之

日期通知受評機構。除天然災害或政府政策外，不接受受評機構要求而變更評鑑時間。

實地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，則中止實地評鑑作業，將擇期接續實地評鑑方式完成評鑑作業。前述實地評鑑中止及後續處理，由本部或協辦單位通知機構。

受評機構所在地之直轄市、縣(市)衛生局應派員會同評鑑，並提供必要之諮詢將評鑑之日期通知受評機構。

九、「居家護理機構評鑑成績核算結果之原則」如附件二。

十、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、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。

十二、受評機構對於評鑑結果不服者，應自收受通知之次日起十四日內向本部提出申復，逾期不受理；俟申復結果核定後，將申復結果通知申復機構，並公告評鑑結果名單，評鑑結果分為合格及不合格。

十三、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；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；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。

十四、評鑑合格效期內依法得由地方政府衛生局進行督導考核。

十五、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。

107年度居家護理機構評鑑基準

A、行政管理

1. 機構培訓(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
一級必要項目	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. 實際參與負責人研習課程並完訓。 2. 負責人全程參與評鑑(包括書面資料與訪談以及照護情境模擬演練)。 	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)。
	A2	年度計畫之擬定與執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依照社區特色及服務對象需求訂定年度計畫。 2. 依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	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：工作手冊、工作人員差假制度、教育訓練、晉用原則、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度及勞健保等。 2. 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 3. 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聯繫窗口、電話等資料。 4. 至少每年 1 次審閱或修訂工作手冊及相關表單。 	
	A4	器材維護與管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有專人管理與維護醫材及儀器設備。 2. 有定期盤點、維修、保養及校正紀錄。 	
	A5	訂有居家訪視人員安全管理辦法	<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及措施等)。 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。 	
	A6	意外或緊急事件處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	

級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明
	A7	執行服務品管指標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自訂至少兩項服務品管指標 2. 訂有各指標之處理辦法與流程，且能確實執行 3. 指標異常案件應進行逐案及定期分析 4. 檢討問題並擬有改善方案。 	

B、專業服務及生活照顧

3. 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	服務對象評估及照顧計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依機構訂定的開案/收案、照護標準作業規範及流程進行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。 2. 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)。 3. 至少每4個月評估一次或依服務對象需要評估。 4. 落實追蹤照顧計畫並確實執行。 	B1-B5 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	執行侵入性照護措施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有換藥、抽痰、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程。 2. 護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3. 定期稽核侵入性照護技術之正確性。 4. 依稽核結果，有檢討改善措施。 	
	B3	依照護需求提供服務對象衛教指導及維持自我照顧能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依照護需求提供服務對象護理指導與衛教指導 2. 了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。 3. 依服務對象需求建議日常活動。 4. 定期評估改變情形。 	
	B4	訂定服務單位感染管制作業手冊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內容至少包含傳染病、肺結核、疥瘡等訪視作業標準、手部衛生之作業標準。 2. 訪視包用品之處理符合感控規定，且有定期監測紀錄。 3. 工作人員落實手部衛生，且有定時稽核紀錄。 4. 手冊宜定期(至少每年)更新。 	
	B5	指導個案用藥安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂有藥物諮詢作業標準。 2. 提供予案家藥物安全指導衛教單張。 3. 檢閱居家個案用藥安全指導紀錄。 4. 諮詢醫師或藥師之紀錄。 5. 醫師或藥師提供意見之後續追蹤紀錄。 	

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12項，評鑑項目及方式內容：

(一)行政管理(占50%):7項，方式包括機構培訓(占20%)、書面資料查核與訪談(占30%)。

(二)專業服務與生活照顧(占50%):5項，方式為照護技能演練。

二、評鑑結果：

依評鑑項目之評鑑得分乘以其加權比重之總計，其中屬一級必要項目之得分權重得加重計分；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兩位四捨五入。

2.實地評鑑結果經評定會議討論，報衛生福利部核定後公告。

三、評鑑結果之特色公告

(一)居家護理機構評鑑基準之級別，包括一級必要項目。

(二)一級必要項目定義及指標

名稱	一級必要項目
指標項目	A1「機構(業務)負責人實際參與研習課程及評鑑」。
定義	提昇機構負責人及居家護理人員之照護品質。

(三)依一級必要項目評分標準達成情形，得公告其特色。