

# 108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）為規範一百零八年度護理機構評鑑（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、本部自中華民國一百零八年六月起至十月止，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，始能進行年度指定場域評鑑作業。
  - （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一百零八年五月三十一日止滿一年者。
  - （二）前款新設立屬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，於一百零八年五月三十一日前(含)取得開業執照者。
  - （三）前一年評鑑結果為不合格者。
  - （四）原評鑑合格行政處分經撤銷或廢止，自行政處分送達之日起至一百零八年五月三十一日止滿一年者。
- 六、「108年度居家護理機構評鑑基準」如附件一。（本部已於107年12月20日衛部照字第1071561827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，並由直轄市、縣(市)衛生局進行受評機構之資格及規定文件之書面審查。

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。

指定場域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，將擇期進行指定場域或實地評鑑完成評鑑作業。前述指定場域或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。

## 108 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"> <li>1. 實際參與負責人研習課程並完訓。</li> <li>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)。</li> </ol>	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	年度發展方針與經營策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請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。</li> <li>2. 就年度計畫落實執行並留有紀錄。</li> <li>3. 每年定期檢視與修正計畫。</li> </ol>	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	社區經營策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對社區資源盤點與評估(了解社區特色與個案需求)。</li> <li>2. 就前述評估與結果,執行社區資源連結與運用。</li> </ol>	
	A4	器材維護與管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 訂有居家照護感染性廢棄物的處理方式。</li> <li>3. 設有專人管理與維護醫材及儀器設備。</li> <li>4. 有定期盤點、維修、保養及校正紀錄。</li> </ol>	
	A5	訂有居家訪視人員安全管理辦法	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、措施及預防作為等)。</li> <li>2. 居家訪視人員發生緊急事件時,對於緊急事件會正確執行通報,進行適當的處理流程,並留有紀錄。</li> <li>3. 對發生之事件進行檢討、分析。</li> <li>4. 對發生之事件研擬改善措施及追蹤。</li> </ol>	
	A6	個案發生意外或緊急事件處理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有個案緊急及意外事件處理辦法。</li> <li>2. 居家訪視人員對於個案緊急及意外事件發生時,能依法執行,並有處理過程之紀錄。</li> <li>3. 對發生之事件有分析報告、檢討。</li> <li>4. 改善措施及追蹤紀錄。</li> </ol>	

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"> <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. 定期分析指標資料，未達閾值之指標，應探討原因研擬改善措施。</li> <li>4. 檢討問題並擬有改善方案。</li> </ol>	

## B、專業服務

### 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	執行服務對象身、心、社會狀況之評估	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依個案狀況執行身、心、社會及照護需求評估。</li> <li>2. 依評估結果確立健康問題及照護需求。</li> </ol>	B1-B4 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	執行專業照護措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依標準作業流程執行換藥、抽痰、管路更換等專業照護技術。</li> <li>2. 提供服務對象及家屬前述照護技術後續相關照護指導。</li> </ol>	
	B3	依照護需求提供服務對象衛教指導(含用藥指導)及維持自我照顧能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照護需求提供服務對象護理指導與衛教指導。</li> <li>2. 評估個案用藥情形，提供服務對象用藥指導。</li> <li>3. 依服務對象需求提供飲食及日常活動指導。</li> <li>4. 評估指導成效。</li> </ol>	
	B4	符合感控原則	執行個案服務過程符合感控作業標準。	

## 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11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(占50%):4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.指定場域結果經評定會議討論，報衛生福利部核定後公告。