

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"> 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退休金。 實際參與業務負責人研習課程並完訓。 實際參與行政與照護品質管理。 	文件檢閱 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> 業務負責人定義：居家護理機構係指機構負責人。 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"> 依照社區特色及服務對象需求訂定年度計畫。 依年度計畫落實執行並留有紀錄。 每年定期檢視與修正計畫。 	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"> 應有工作手冊(紙本或電子檔)供每一服務人員運用。 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。 行政管理規定執行與現況相符合。 至少每年1次審閱及修訂工作手冊及相關表單。 	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"> 設有專人管理與維護醫材及儀器設備。 有定期盤點、維修、保養及校正紀錄。 	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"> 訂有個案紀錄之管理辦法，包含保存、釋出、書寫等作業標準。 相關紀錄至少保存七年。 保存紀錄之設備及 	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辦法	1. 訂有居家訪視人員安全管理辦法(含緊急性事件之作業標準、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。	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"> 訂定開案/收案、轉介、結案標準及處理流程。 向服務對象/家屬說明開案/收案、轉介或結案之過程。 訂有後續追蹤機制並確實執行。 轉介或結案紀錄完整。 	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"> 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。 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)。 至少每 4 個月評估一次或依服務對象需要評估。 落實追蹤照顧計畫並確實執行。 	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"> 了解服務對象日常活動執行情形，並留有紀錄。 依服務對象需求建議日常活動。 定期評估改變情形。 	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"> 訂有藥物諮詢作業標準。 提供予案家藥物安全指導衛教單張。 檢閱居家個案用藥安全指導紀錄。 諮詢醫師或藥師之紀錄。 醫師或藥師提供意見之後續追蹤紀錄。 	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"> 訂有換藥、抽痰、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程。 護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 定期稽核侵入性照護技術之正確性。 依稽核結果，有檢討改善措施。 	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"> 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。 	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"> 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。 	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	服務人員定期接受健康檢查情形	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 在職服務人員每年接受健康檢查，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。 3. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導措施。 	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"> 1. 服務人員有注射疫苗。 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留有紀錄。 3. 具有鼓勵服務人員接種疫苗之策略。 	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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	1. 配合執行長照 2.0 政策相關項目至少 1 項。 2. 具有創新或特色之措施。	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。	