

# 桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

受督考機構名稱：\_\_\_\_\_居家護理所

督考日期： 113 年    月    日

## A 經營管理(7 項)

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準		機構自評/委員評核	
				說明	分數		
A1	機構負責人全程接受督考(10%)	負責人須參加督考指標說明會及全程接受督考。(包括書面資料與訪談以及說明)。	1.訪談機構負責人 2.檢視文件	未全程接受督考或參與說明會	0	機構自評：	委員評核：
				全程接受督考且有參與說明會	10		
				委員建議：			

桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準		機構自評/委員評核	
				說明	分數		
A2	年度發展方向、經營方針與管理策略(4%)	1.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。 2.就年度計畫落實執行並留有紀錄。 3.每年檢視前一年度工作計畫執行狀況，以修正本年度計畫。  註： 年度工作計畫為 112、113 年。	1.訪談負責人。 2.檢視文件 (1)依機構經營管理需求與發展背景訂定年度工作計畫，且有計畫目標、執行策略及執行紀錄。(機構發展照護特色或重點)。 (2)依機構經營管理需求與發展背景訂定年度工作計畫，並有計畫目標、執行策略及執行紀錄，並檢視前一年度工作計畫執行狀況	未訂定年度工作計畫	0	機構自評：	委員評核：
				訂有112-113年度工作計畫與執行策略，但無執行紀錄。	1		
				訂有112-113年度工作計畫與執行策略，並留有執行紀錄。	2		
				依機構發展與經營管理需求，訂定112-113年度工作計畫，且有具體量化目標、執行策略及執行紀錄。(機構發展照護特色或重點)	3		
				依機構發展與經營管理需求，訂定112-113年度工作計畫，且有具體量化目標、執行策略及執行紀錄，並檢視112年度工作計畫執行狀況，制定113年度工作計畫。	4		
				委員建議：			

桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準		機構自評/委員評核	
				說明	分數		
A3	社區經營策略(4%)	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。	檢視文件: 1.社區資源盤點與評估 2.更新 112-113 年社區資源盤點與評估，並依個案及主要照顧者照護需求篩選適切的資源。 3.列冊說明社區資源盤點與運用結果。 4.具體說明如何連結與運用並具社區特色與結合個案需求，且有佐證資料。 5.有追蹤個案使用社區資源後續情況，且有佐證資料。	無社區資源盤點與評估。	0	機構自評：	委員評核：
				有社區資源盤點與評估(包含機構立案區域醫療、長照、社福類別資源)	1		
				更新112-113年社區資源盤點與評估，並依個案及主要照顧者照護需求篩選適切的資源。	1		
				列冊說明社區資源盤點與運用結果。	1		
				具體說明如何連結與運用並具社區特色與結合個案需求，且有佐證資料。	0.5		
				有追蹤個案使用社區資源後續情況，且有佐證資料。	0.5		
				委員建議：			

桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準		機構自評/委員評核	
				說明	分數		
A4	感染管制作業與器材維護管理 (4%)	1.依據衛生福利機構感染管制作業措施相關規定，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，並落實政策相關管制措施。 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。	檢視文件: (1) 訂有感染管制作業手冊(請參考疾管署提供居家護理所之資料)，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。 (2) 訂有居家照護感染性廢棄物的處理方式 (3) 設有專人管理與維護醫材及儀器設備 (4) 有定期盤點、維修、保養及校正紀錄。 (5) 有定期檢視與修訂規範，並有稽核感染管制相關作業與紀錄 ※請機構提供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。	未訂定感管作業與器材維護管理作業規範。	0	機構自評：	委員評核：
				<input type="checkbox"/> (1)訂有感染管制作業手冊(請參考疾管署提供居家護理所之資料)，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。	2		
				<input type="checkbox"/> (2)訂有居家照護感染性廢棄物的處理方式。	0.5		
				<input type="checkbox"/> (3)設有專人管理與維護醫材及儀器設備。	0.5		
				<input type="checkbox"/> (4)有定期盤點、維修、保養及校正紀錄。(盤點、維修、保養、校正紀錄全部符合才給分，尤其血糖機一定要有校正結果證明。)	0.5		
<input type="checkbox"/> (5)有定期檢視與修訂規範，並有稽核感染管制相關作業與紀錄(如洗手、隔離衣的穿脫等)，且有分析檢討改善與追蹤評值。	0.5						
委員建議：							

桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準		機構自評/委員評核	
				說明	分數		
A5	居家訪視人員安全管理 (4%)	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緊急事件之處理作業標準與流程、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，能依作業標準與流程進行通報，並作適當的處理，並留有紀錄。 3.對發生之事件有研擬防範再發生的改善措施及追蹤，並留有紀錄。	1.訪談負責人。 2.檢視文件 (1)訂有居家訪視人員安全管理辦法，內容需包含緊急事件之處理作業標準與流程，至少包含車禍、不安全情境（人身安全）、動物咬傷、尖銳物扎刺傷等。 (2)居家訪視人員安全配備。 (3)定期檢視或更新辦法與設備，並有預防措施(包含員工意外險全額由雇主支付等)。 (4)居家訪視人員安全管理辦法完整，且當居家訪視人員發生緊急事件時，能依作業標準與流程進行通報、作適當的處理，並留有紀錄。倘無發生，則以模擬情境對人員訓練並留有紀錄。 (5)達成前項所有內容，當居家訪視人員發生緊急事件時有詳盡的紀錄，並對發生之事件有進行檢討分析改善及追蹤評值。若未曾發生緊急事件請提供維持策略及預防措施。	未訂定居家訪視人員安全管理辦法。	0	機構自評：	委員評核：
				訂有居家訪視人員安全管理辦法，內容須包含：			
				(1)緊急事件之處理作業標準與流程（每個情境0.5分），至少包含：			
				<input type="checkbox"/> ①車禍 <input type="checkbox"/> ②不安全情境（人身安全） <input type="checkbox"/> ③動物咬傷 <input type="checkbox"/> ④尖銳物扎刺傷等			
				<input type="checkbox"/> (2)居家訪視人員安全配備(0.5分)	0.5		
				<input type="checkbox"/> (3)定期檢視或更新辦法與設備，並有預防措施(包含員工意外險全額由雇主支付等)	0.5		
<input type="checkbox"/> (4)居家訪視人員安全管理辦法完整，且當居家訪視人員發生緊急事件時，能依作業標準與流程進行通報、作適當的處理，並留有紀錄。倘無發生，則以模擬情境對人員訓練並留有紀錄。	0.5						
<input type="checkbox"/> (5)達成前項所有內容，當居家訪視人員發生緊急事件時有詳盡的紀錄，並對發生之事件有進行檢討分析改善及追蹤評值。若未曾發生緊急事件請提供維持策略及預防措施。	0.5						
				委員建議：			

桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準		機構自評/委員評核	
				說明	分數		
A6	個案意外或緊急事件處理 (4%)	1.訂有個案緊急及意外事件處理辦法與流程，內容至少包含氣切及造瘻口管路滑脫、生命徵象惡化及跌倒等。 2.居家訪視人員對於個案緊急及意外事件發生時，能依辦法與流程執行，並有處理過程及檢討分析紀錄。 3.對發生之事件有研擬防範再發生的改善措施及追蹤，並留有紀錄。	1.訪談負責人（或工作人員）：曾發生過（若未發生，以模擬情境對人員訓練並留有紀錄）之意外事件之處理情形等。 2.檢視文件：當個案發生緊急事件時有詳盡的紀錄，並對發生之事件有進行檢討分析改善及追蹤評值。若未曾發生緊急事件請提供維持策略及預防措施。	未訂定個案意外或緊急事件處理辦法。	0	機構自評：	委員評核：
				訂有個案意外或緊急事件處理辦法與流程。內容需包含：			
				(1)個案緊急及意外事件處理辦法與流程（每個情境0.5分），至少包含： <input type="checkbox"/> ①氣切滑脫 <input type="checkbox"/> ②造瘻口異常 <input type="checkbox"/> ③生命徵象惡化 <input type="checkbox"/> ④跌倒			
				<input type="checkbox"/> (2)定期檢視或修訂並有紀錄	1		
				<input type="checkbox"/> (3)個案意外或緊急事件處理辦法及流程完整，居家訪視人員對於個案緊急及意外事件發生時，能依辦法與流程執行，並有處理過程之紀錄。倘無發生，則以模擬情境對人員訓練並留有紀錄。	0.5		
<input type="checkbox"/> (4)對個案發生之事件有進行檢討分析改善及追蹤評值。若未曾發生緊急事件請提供維持策略及預防措施。	0.5						
委員建議：							

桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準		機構自評/委員評核	
				說明	分數		
A7	機構經營指標監測與持續改善 (15%)	<p>1.本年度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」。</p> <p>2.應定期根據指標資料，訂定機構本身的閾值及監測計畫。</p> <p>3.依機構本身計畫持續監測品質，並定期分析機構指標數據，據以研擬改善措施或維持方式。</p> <p><b>註 1：</b></p> <p>(1)平均個案管理人數  <b>分子：</b> 每月最後一日機構中尚未結案之個案總人數。  <b>分母：</b> 以專任人員列算 1 人，兼任人員列算 0.5 人，累計每月曾列算於機構之專兼任護理人員數。</p> <p>(2) 護理人員離職率  <b>分子：</b> 每月登記離職之人員即列入累計計算(含兼職，不論兼/專職皆列算人力 1 人)  <b>分母：</b> 每月登記在職之人員即列入累計計算(含兼職，不論兼/專職皆列算人力 1 人)</p> <p>(3)個案非計畫性住院率</p>	<p>1.訪談負責人（或工作人員）：</p> <p>(1) 訂有經營指標，且說明分子分母如何計算</p> <p>(2) 經營指標設有閾值，且說明如何訂定</p> <p>2.檢視文件：機構訂有經營指標（須為左述 5 項），並設有閾值，且有定期監測、記錄與分析檢討，依據檢討結果提出維持方式或適當預防與改善措施。</p>	未訂定經營指標。	0	機構自評：	委員評核：

桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準			機構自評/委員評核		
				說明		分數			
		<p><b>分子:</b> 計算當月發生「非計畫性住院」情形之個案人數</p> <p><b>分母:</b> 當月登記於居護所之個案即列入累計，包含該月結案人員(轉院、死亡等)</p> <p>(4) 個案急診使用率</p> <p><b>分子:</b> 計算當月發生「急診」情形之個案人數。</p> <p><b>分母:</b> 當月登記於居護所之個案即列入累計，包含該月結案人員(轉院、死亡等)</p> <p>(5) 皮膚損傷發生率</p> <p><b>分子:</b> 皮膚損傷定義，含壓力性損傷、失禁性皮膚炎、撕膠皮膚損傷等皮膚傷害，計算當月新發生皮膚損傷之個案人數</p> <p><b>分母:</b> 當月登記於居護所之個案即列入累計，包含該月結案人員(轉院、死亡等)</p> <p><b>註 2:</b>「品質管理監測計畫監測項目」之監測內容，須依據機構之標準作業規範訂定。</p>		機構訂有經營指標 (須為左述5項指標)， 每項指標0.5~3分：					
				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	總 計
				訂有經營指標， 且說明分子分母 如何計算。(1分)					
				經營指標設有閾 值，且說明如何 訂定。(0.5分)					
				經營指標有定期 監測與記錄。 (0.5分)					
				依據經營指標監 測結果進行檢討 提出維持方式或 適當預防與改善 措施。(1分)					
				委員建議：					

考核人員簽章：\_\_\_\_\_

受評人員簽章：\_\_\_\_\_



## 桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

### B 照護管理(3 項)

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準		機構自評/委員評核	
				說明	分數		
B1	機構資訊管理(10%)	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、員工相關資料更新(服務項目、服務區域、提供緊急連絡方式、工作人員、訪視安全權益、跨域合作等)	只要填寫正確就滿分。(服務項目、服務區域、提供緊急連絡方式、工作人員訪視安全權益、跨域合作，以上項目若查證機構填寫有誤或不完整，每項扣2分)	10	機構自評：	委員評核：
委員建議：							

## 桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準		機構自評/委員評核	
				說明	分數		
B2	個案 照護 管理 (45%)	<p>1.截至督考日前一年內，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。</p> <p>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，必要時(個案狀況改變)啟動評估。</p> <p>3.針對個案問題擬定照護問題、目標、措施及評值並紀錄。</p> <p><b>註:</b> 請機構準備照護超過半年以上之服務中個案清單。</p> <p><b>註:</b> 從個案清冊中抽查 2 位個案，其中 1 位為負責人主責之個案，若負責人無主責個案則隨機抽取。</p> <p><b>註:</b> 若機構目前無超過服務半年以上之個案，將由現有服務清冊或已結案清冊中，隨機抽查 2 位個案。</p>	<p>1. 訪談負責人 (或工作人員)</p> <p>2. 檢視文件：由委員抽 2 本個案照護資料，個案評核項目須包含「全人評估」、「照護問題」、「照護目標」、「照護措施」、「評值紀錄」。</p>	<p><b>個案數未達 10 位：</b></p> <p><input type="checkbox"/> (1) 照護評估、目標、措施、評值之臨床照護紀錄及邏輯完整度未達 69%。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 照護評估、目標、措施、評值之臨床照護紀錄及邏輯完整度達 70-79%。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 照護評估、目標、措施、評值之臨床照護紀錄及邏輯完整度達 80-89%。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 每半年有進行全人評估，且照護評估、目標、措施、評值之臨床照護紀錄及邏輯完整度達 90% 以上。</p> <p><b>個案數大於 10 位：</b></p> <p><input type="checkbox"/> (1) 照護評估、目標、措施、評值之臨床照護紀錄及邏輯完整度未達 69%。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 照護評估、目標、措施、評值之臨床照護紀錄及邏輯完整度達 70-79%。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 照護評估、目標、措施、評值之臨床照護紀錄及邏輯完整度達 80-89%。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 每半年有進行全人評估，且照護評估、目標、措施、評值之臨床照護紀錄及邏輯完整度達 90% 以上。</p> <p>委員建議：</p>	<p>0-10</p> <p>11-15</p> <p>16-20</p> <p>21-30</p> <p>0-30</p> <p>31-35</p> <p>36-40</p> <p>41-45</p>	<p>機構自評：</p> <p>委員評核：</p>	

## 桃園市政府衛生局 113 年度居家護理所督導考核及輔導基準評核表

代碼	基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準		機構自評/委員評核	
				說明	分數	機構自評：	委員評核：
B3	加分項目 (5%)	1.具創新或應用實證照護之成效措施。 2.全國性競賽獲獎。 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。 5.轉介長照個案	1.具創新或應用實證照護之成效措施：須有實證依據並有具體量化之成效，並提供具創新之佐證資料(如創新獲獎紀錄、專利)。  2.全國性競賽獲獎：須有佐證資料。  3.參與國際交流：參與國內外的國際研討會或國外參訪，需有佐證資料。  4.經營照護特色、活動設計之具體成效可為標竿學習典範：須有具體量化數據之成效，且提供被其他機構標竿學習之佐證資料。  5.轉介長照個案：寫有轉介單之佐證資料。  ※加分項目以109-112年資料為主	加分項目，每項均為1分。	/		
				委員建議：			

考核人員簽章：\_\_\_\_\_

受評人員簽章：\_\_\_\_\_