



居家護理機構 護理品質評分基準及評分說明

指導單位：臺北市政府衛生局

承辦單位：台灣長期照護專業協會

110年度居家護理機構評核基準分類

A

專業部分-緊急事件處理情形(20%)

B

專業部分-感染管制(30%)

C

專業部分- COVID-19應變計畫(50%)

110年度居家護理機構評核基準分類

A

專業部分-緊急事件處理情形(20%)

B

專業部分-感染管制(30%)

C

專業部分- COVID-19應變計畫(50%)

A、緊急事件處理情形(20%)2項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
A1 (10)	服務人員訪視發生意外或緊急事件處理情形	<p>1.訂有服務人員訪視安全管理辦法及緊急事件處理作業規範(至少應包括交通事故、人身安全等)。</p> <p>2.服務人員訪視安全管理辦法有定期審閱或修訂。</p>	文件檢閱	<p><input type="checkbox"/>A.完全符合。(10)</p> <p><input type="checkbox"/>B.符合第1,2,3項。(8)</p> <p><input type="checkbox"/>C.符合第1,2項。(6)</p> <p><input type="checkbox"/>D.第1項內容部分符合。(4)</p> <p><input type="checkbox"/>E.完全不符合。(0)</p>	1.服務人員訪視安全管理辦法及緊急事件處理作業規範，並註明文件版本。

A、緊急事件處理情形(20%)2項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
A1 (10) (續)	服務人員訪視發生意外或緊急事件處理情形	3.服務人員訪視安全管理辦法內容有提及應提供適當之防護配備，如：至少配備有口哨（若無口哨，應有其他替代防護配備）、手機（具有公務手機或電話費補助）等，及機構提供防護措施方式（如必要時雙人陪同訪視、派遣公務車等）。	文件檢閱	<input type="checkbox"/> A.完全符合。(10) <input type="checkbox"/> B.符合第1,2,3項。(8) <input type="checkbox"/> C.符合第1,2項。(6) <input type="checkbox"/> D.第1項內容部分符合。(4) <input type="checkbox"/> E.完全不符合。(0)	2.以照片圖示居家訪視人員提供之防護配備。

A、緊急事件處理情形(20%)2項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
A1 (10) (續)	服務人員訪視發生意外或緊急事件處理情形	4.居家訪視人員每年均有接受安全防衛相關訓練課程至少1小時。(線上或自辦均可)	文件檢閱	<input type="checkbox"/> A.完全符合。(10) <input type="checkbox"/> B.符合第1,2,3項。(8) <input type="checkbox"/> C.符合第1,2項。(6) <input type="checkbox"/> D.第1項內容部分符合。(4) <input type="checkbox"/> E.完全不符合。(0)	3.居家訪視人員安全防衛相關訓練課程年度彙總表(至少包含人員姓名、課程名稱及時數)。 佐證資料： 學分證明、簽到單或主管證明

A、緊急事件處理情形(20%)2項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
A2 (10)	個案發生意外或緊急事件處理情形	<p>1.訂有個案緊急及意外事件處理辦法(至少應包括生命徵象異常、管路滑脫等)。</p> <p>2.緊急及意外事件處理辦法有定期審閱或修訂。</p>	文件檢閱	<p>□A.完全符合。(10)</p> <p>□B.符合第1,2,3,4項。(8)</p> <p>□C.符合第1,2,3項。(6)</p> <p>□D.符合第1,2項。(4)</p> <p>□E.完全不符合。(0)</p>	<p>1.個案緊急及意外事件處理辦法，並註明文件版本。</p> <p>2.個案緊急及意外事件年度彙總表。</p>

A、緊急事件處理情形(20%)2項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
A2 (10) (續)	個案 發生意外 或緊急事 件處理情 形	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	<input type="checkbox"/> A.完全符合。 (10) <input type="checkbox"/> B.符合第 1,2,3,4項。 (8) <input type="checkbox"/> C.符合第1,2,3 項。(6) <input type="checkbox"/> D.符合第1,2 項。(4) <input type="checkbox"/> E.完全不符合。 (0)	3. 檢附一份個案 緊急及意外事 件之檢討改善 紀錄(若無發生 緊急意外事件， 則請檢附緊急 及意外事件之 檢討改善紀錄 空白表單)

A、緊急事件處理情形範例

居家護理服務人員訪視安全.doc

居家護理個案安全管理辦法.doc

管路異常處理監測分析表.doc

110年度居家護理機構評核基準分類

A

專業部分-緊急事件處理情形(20%)

B

專業部分-感染管制(30%)

C

專業部分- COVID-19應變計畫(50%)

B、感染管制與預防(30%)7項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
B1 (8)	感染管制作業手冊	<p>1.感染管制作業手冊內容至少應包含傳染病、肺結核、疥瘡、嚴重特殊傳染性肺炎等訪視作業標準及個人防護措施。</p> <p>2.手冊有定期審閱或修訂。</p>	文件檢閱	<p>□A.完全符合。(8)</p> <p>□B.符合第1項。(6)</p> <p>□C.第1項內容部分符合。(4)</p> <p>□D.完全不符合。(0)</p>	感染管制作業手冊，並註明文件版本。

B、感染管制與預防(30%)7項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
B2 (4)	訪視包管理	<p>1.訪視包用品之處理符合感控規定(含廢棄物處理)。</p> <p>2.有定期監測紀錄。(註)</p> <p>註：所謂定期監測是指至少一個月一次。</p>	文件檢閱	<p>□A.完全符合。(4)</p> <p>□B.符合第1項。(3)</p> <p>□C.第1項內容部分符合或符合第2項。(2)</p> <p>□D.完全不符合。(0)</p>	<p>1.居家訪視廢棄物處理辦法。</p> <p>2.以照片圖示訪視包、清潔區及汙染區。</p> <p>3.訪視包用品監測管理紀錄年度彙總表。</p> <p>(至少附12次監測紀錄)</p>

B、感染管制與預防(30%)7項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
B3 (3)	落實 手部 衛生	<p>1.訂有手部衛生作業標準。</p> <p>2.有定期稽核紀錄。(註)</p> <p>註：所謂定期稽核是指依機構自訂之標準，但至少半年須稽核一次。</p>	文件 檢閱	<p>□A.完全符合。(3)</p> <p>□B.符合第1項。(2)</p> <p>□C.第1項內容部分符合或符合第2項。(1)</p> <p>□D.完全不符合。(0)</p>	<p>1.手部衛生作業標準。</p> <p>2.手部衛生監測稽核年度彙總表。</p> <p>(至少附109年下半年及110年上半年稽核紀錄)</p>

B、感染管制與預防(30%)7項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
B4 (3)	服務人員接受流感疫苗注射情形	<ol style="list-style-type: none"> 依規定繕造、提報流感疫苗預防接種名冊。 配合政策，服務人員有接種流感疫苗，而未施打疫苗者有註明原因並留有紀錄。 具有鼓勵服務人員接種流感疫苗之策略。 	文件檢閱	<input type="checkbox"/> A.完全符合。(3) <input type="checkbox"/> B.符合其中2項。(2) <input type="checkbox"/> C.符合其中1項。(1) <input type="checkbox"/> D.完全不符合。(0)	<ol style="list-style-type: none"> 109年度流感疫苗預防接種名冊。 未施打流感疫苗者原因之記錄。 鼓勵服務人員接種流感疫苗之策略。

B、感染管制與預防(30%)7項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
B5 (4)	服務對象感染預防處理及監測情形	<p>1.有服務對象感染預防措施處理辦法(至少應包括呼吸道、泌尿道感染等)。</p> <p>2.針對服務對象感染有監測記錄。</p> <p>3.對於發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)檢討並有改善方案。(註)</p> <p>註：所謂定期檢討是指至少每半年一次。</p>	文件檢閱	<p>□A.完全符合。(4)</p> <p>□B.符合第1,2項。(3)</p> <p>□C.符合第1項。(2)</p> <p>□D.第1項內容部分符合或符合第2項。(1)</p> <p>□E.完全不符合。(0)</p>	<p>1.服務對象感染預防措施處理辦法。</p> <p>2.服務對象感染案件年度彙總表。</p> <p>3.檢附一份感染案件之檢討並有改善方案記錄(若無發生感染案件則請檢附感染案件之檢討改善紀錄空白表單)。</p>

B、感染管制與預防(30%)7項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
B6 (4)	服務人員完成感控教育時數	<p>1.新進人員於到職後一個月內有接受至少4小時感染管制相關課程時數。(註1)</p> <p>2.在職人員每年均有接受感染管制相關課程4小時教育時數。(註2)</p>	文件檢閱	<p>有新進人員：</p> <p>□A.完全符合。(4)</p> <p>□B.符合其中1項。(3)</p> <p>□D.完全不符合。(0)</p>	<p>1. 服務人員感控教育時數年度彙總表(至少包含人員姓名、課程名稱及時數，線上自辦均可)。</p> <p>佐證資料： 學分證明、簽到單或主管證明</p>

B、感染管制與預防(30%)7項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
B6 (4) (續)	服務人員完成感控教育時數	<p>註：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.新進人員請於備註欄註明何時到職。 2.若為轉/調職人員(是指前服務單位為居家護理機構)，視同在職人員。 	文件檢閱	<p>無新進人員：</p> <p>□A.符合第2項。(4)</p> <p>□D.完全不符合。(0)</p>	

B、感染管制與預防(30%)7項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
B7 (4)	服務人員定期接受健康檢查情形	<p>1.新進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。</p> <p>2.在職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。</p>	文件檢閱	<p>有新進人員：</p> <p>□A.完全符合(4)</p> <p>□B.符合其中2項。(3)</p> <p>□C.符合其中1項。(2)</p> <p>□D.完全不符合。(0)</p>	<p>1.將服務人員健康檢查製表，並標註是否正常。</p>

B、感染管制與預防(30%)7項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
B7 (4) (續)	服務人員定期接受健康檢查情形	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	無新進人員： <input type="checkbox"/> A.符合第2,3項。(4) <input type="checkbox"/> B.符合其中1項。(3) <input type="checkbox"/> D.完全不符合。(0)	2.如有檢查異常值之項目，檢附追蹤結果或輔導紀錄(擇一即可)。

B、感染管制與預防範例

居家護理感染管制手冊.doc

110年度居家護理機構評核基準分類

A

專業部分-緊急事件處理情形(20%)

B

專業部分-感染管制(30%)

C

專業部分- COVID-19應變計畫(50%)

C、嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫暨 確定病例之應變計畫作業(50%)6項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
C1 (6)	成立防疫應變小組	1.成立防疫應變小組與責任分工。 2.至少包含任務職稱、姓名、聯絡電話及負責事項(職掌)等。	文件檢閱	<input type="checkbox"/> A.完全符合。(6) <input type="checkbox"/> B.符合其中1項。(3) <input type="checkbox"/> C.完全不符合。(0)	防疫應變小組編組表或組織架構圖均可(若一人單位,則請加入合約醫師或支援伙伴)。

C、嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫暨 確定病例之應變計畫作業(50%)6項

代碼	基準	操作說明	評核 方式	考核結果	機構應備資料
C2 (12)	服務 人員 健康 管理	訂定服務人員健康監 測計畫，並有異常追 蹤處理機制。 1.落實服務人員每日體 溫量測及健康狀況監 測。	文件 檢閱	<input type="checkbox"/> A.完全符合。(12) <input type="checkbox"/> B.符合其中 2項。(8) <input type="checkbox"/> C.符合其中 1項。(4) <input type="checkbox"/> D.完全不符 合。(0)	1.服務人員健 康監測計畫 及異常追蹤 處理機制。

C、嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫暨 確定病例之應變計畫作業(50%)6項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
C2 (12) (續)	服務人員健康管理	<p>2.若有發燒、嗅味覺異常、呼吸道症狀或不明原因腹瀉等疑似感染COVID-19症狀時需儘速就醫、並安排休假或限制外出訪視直至未使用解熱劑且不再發燒24小時後，才可恢復工作等。</p> <p>3.建置服務人員諮詢及關懷機制。</p>	文件檢閱	<p>□A.完全符合。(12)</p> <p>□B.符合其中2項。(8)</p> <p>□C.符合其中1項。(4)</p> <p>□D.完全不符合。(0)</p>	<p>2.檢附人員諮詢及關懷管道辦法、機制或紀錄。</p> <p>3.服務人員每日體溫量測及健康狀況監測結果紀錄。(至少一週)</p>

C、嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫暨 確定病例之應變計畫作業(50%)6項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
C3 (12)	落實服務人員訪視人員防疫政策	訂有服務人員訪視防疫政策作業標準，並有稽核機制。 1.訂有服務人員訪視防疫個人防護標準裝備(如口罩、護目鏡或面罩、頭套防護衣等)使用時機及方式。 2.訪視前電話先詢問訪視個案及同住案家TOCC及健康狀況評估(發燒、嗅味覺異常、呼吸道症狀或	文件檢閱	<input type="checkbox"/> A.完全符合(12) <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。(10) <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。(6) <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。(4) <input type="checkbox"/> E.完全不符合。(0)	1.服務人員訪視防疫政策作業標準。 2.服務人員訪視防疫政策稽核紀錄。(每位人員至少

C、嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫暨 確定病例之應變計畫作業(50%)6項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
C3 (12) (續)	落實居家訪視人員防疫政策	<p>3.若服務對象(個案及同住者)有TOCC史或疑似感染COVID-19症狀無法如期提供服務時，應有提供電話關懷機制。</p> <p>4.有定期稽核紀錄。(註) 註：所謂定期稽核是指依機構自訂之標準。</p>	文件檢閱	<input type="checkbox"/> A.完全符合(12) <input type="checkbox"/> B.符合其中3項。(10) <input type="checkbox"/> C.符合其中2項。(6) <input type="checkbox"/> D.符合其中1項。(4) <input type="checkbox"/> E.完全不符合。(0)	3.無法如期提供服務時，提供電話關懷機制佐證資料

C、嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫暨 確定病例之應變計畫作業(50%)6項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
C4 (8)	建立機構人力調度及備援計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立服務人員因居家隔離/檢疫/自主健康管理或有疑似感染COVID-19症狀而停止上班時之人力調度計畫。 2. 建立服務人員發生確定病例時之人力備援計畫(含暫停服務時，服務個案之後續照護支援)。 	文件檢閱	<input type="checkbox"/> A.完全符合。(8) <input type="checkbox"/> B.符合其中1項。(5) <input type="checkbox"/> C.完全不符合。(0)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人力調度及備援計畫。 2. 檢附一份造冊之支援機構名稱、聯絡方式及付費原則等。(至少3家)

C、嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫暨 確定病例之應變計畫作業(50%)6項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
C5 (6)	防疫物資管理	<ol style="list-style-type: none"> 訂有防疫物資管理標準(至少含設定量及領用原則)。 每週清點防疫物資存量，須維持至少可提供一個月所需的安全庫存量。 	文件檢閱	<input type="checkbox"/> A.完全符合。(6) <input type="checkbox"/> B.符合其中1項。(4) <input type="checkbox"/> C.完全不符合。(0)	<ol style="list-style-type: none"> 防疫物資管理標準。 防疫物資庫存管理每週清點查核表。(至少一個月)

C、嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫暨 確定病例之應變計畫作業(50%)6項

代碼	基準	操作說明	評核方式	考核結果	機構應備資料
C6 (6)	服務人員接受COVID-19疫苗注射情形	<ol style="list-style-type: none"> 依規定繕造、提報COVID-19疫苗預防接種名冊。 配合政策，服務人員有接種COVID-19疫苗，而未施打疫苗者有註明原因並留有紀錄。 具有鼓勵服務人員接種COVID-19疫苗之策略。 	文件檢閱	<ul style="list-style-type: none"> □A.完全符合(6) □B.符合其中2項。(5) □C.符合其中1項。(3) □D.完全不符合。(0) 	<ol style="list-style-type: none"> 110年度COVID-19疫苗預防接種名冊(第一劑即可)。 未施打COVID-19疫苗者原因之記錄。 鼓勵服務人員接種COVID-19疫苗之策略或替代方案。

C、COVID-19應變計劃範例

COVID-19應變計劃.doc

謝謝！

