

臺北市政府衛生局委託辦理
111年度護理機構(產後護理之家、一般護理
之家、居家護理機構)實地督導考核計畫

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

居家護理機構

評核基準分類

A/B

緊急事件處理及感染管制(50%)

A、緊急事件處理情形 (20%)

B、感染管制與預防 (30%)

C

COVID-19確定病例之應變計畫作業 (50%)

居家護理機構

評核基準分類

A/B

緊急事件處理及感染管制(50%)

A、緊急事件處理情形 (20%)

B、感染管制與預防 (30%)

C

COVID-19確定病例之應變計畫作業
(50%)

A、緊急事件處理情形

A1服務人員訪視發生意外或緊急事件處理情形 (10)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<ol style="list-style-type: none">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）。服務人員訪視安全管理辦法有定期審閱或修訂。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）。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	<ul style="list-style-type: none"><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 內容部分符合。(4)<input type="checkbox"/>E 完全不符合。(0)	<ol style="list-style-type: none">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。以照片圖示居家訪視人員提供之防護配備。服務人員訪視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；學分證明、簽到單、主管證明等皆可做為佐證資料)

A、緊急事件處理情形

A2 個案發生意外或緊急事件處理情形 (10)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<ol style="list-style-type: none">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）。緊急及意外事件處理辦法有定期審閱或修訂。發生時依辦法執行，並有處理過程之紀錄。對發生之事件有分析報告、檢討、改善措施及追蹤紀錄。	文件檢閱	<ul style="list-style-type: none"><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 內容部分符合。(4)<input type="checkbox"/>E 完全不符合。(0)	<ol style="list-style-type: none">個案緊急及意外事件處理辦法，並註明文件版本。個案緊急及意外事件年度彙總表。檢附一份個案緊急及意外事件之處理過程紀錄。檢附一份個案緊急及意外事件之檢討改善追蹤紀錄（若當年度無發生緊急意外案件則請檢附之前曾發生過之檢討改善追蹤記錄，若均無發生緊急一外事件，則請檢附緊急及意外事件之檢討改善追蹤紀錄空白表單）

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

居家護理機構

評核基準分類

A/B

緊急事件處理及感染管制(50%)

A、緊急事件處理情形 (20%)

B、感染管制與預防 (30%)

C

COVID-19確定病例之應變計畫作業
(50%)

B、感染管制與預防

B1 感染管制作業手冊 (8)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<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><input type="checkbox"/>A 完全符合。(8)</p> <p><input type="checkbox"/>B 符合第1項。(6)</p> <p><input type="checkbox"/>C 第1項內容部分符合。(4)</p> <p><input type="checkbox"/>D 完全不符合。(0)</p>	感染管制作業手冊，並註明文件版本。 (至少 111年度 有更新版本)

B、感染管制與預防

B2 訪視包管理 (4)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<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。</p> <p>註：所謂定期稽核是指依機構自訂之標準，但至少一個月須稽核一次。</p>	文件檢閱	<p><input type="checkbox"/>A 完全符合。(4)</p> <p><input type="checkbox"/>B 符合第1項。(3)</p> <p><input type="checkbox"/>C 第1項內容部分符合或符合第2項。(2)</p> <p><input type="checkbox"/>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。(至少附12次監測記錄)</p>

B、感染管制與預防

B3 落實手部衛生 (3)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<p>1. 訂有手部衛生作業標準。</p> <p>2. 有定期稽核紀錄。</p> <p>註：所謂定期稽核是指依機構自訂之標準，但至少每半年須稽核一次。</p>	文件檢閱	<p><input type="checkbox"/>A 完全符合。(3)</p> <p><input type="checkbox"/>B 符合第1項。(2)</p> <p><input type="checkbox"/>C 第1項內容部分符合或符合第2項。(1)</p> <p><input type="checkbox"/>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。(至少附上110年下半年及111年上半年稽核紀錄)</p>

B、感染管制與預防

B4 服務人員接受流感疫苗注射情形 (3)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<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	<ul style="list-style-type: none"><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">110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

B5 服務對象感染預防處理及監測情形 (4)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<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或定期（至少每半年）檢討並有改善方案。</p> <p>註：所謂定期檢討是指至少每半年一次。</p>	文件檢閱	<p><input type="checkbox"/>A 完全符合。(4)</p> <p><input type="checkbox"/>B 符合第1,2項。(3)</p> <p><input type="checkbox"/>C 符合第1項。(2)</p> <p><input type="checkbox"/>D 第1項內容部分符合或符合第2項。(1)</p> <p><input type="checkbox"/>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。(若當年度無發生感染案件則請附之前曾發生過之檢討改善紀錄；若均無發生感染案件，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

B6 服務人員完成感控教育時數 (4)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<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。</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。</p> <p>註：</p> <p>1. 新進人員請於備註欄註明何時到職。</p> <p>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。</p>	文件檢閱	<p>有新進人員：</p> <p><input type="checkbox"/>A 完全符合。(4)</p> <p><input type="checkbox"/>B 第1項內容部分符合。(2)</p> <p><input type="checkbox"/>D 完全不符合。(0)</p> <p>無新進人員：</p> <p><input type="checkbox"/>A 符合第2項。(4)</p> <p><input type="checkbox"/>B 不符合。(0)</p>	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，學分證明、簽到單、主管證明等皆可做為佐證資料)

B、感染管制與預防

B7 服務人員定期接受健康檢查情形 (4)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<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> <p>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。</p>	文件檢閱	<p>有新進人員：</p> <p><input type="checkbox"/> A 完全符合。(4)</p> <p><input type="checkbox"/> B 符合其中2項。(3)</p> <p><input type="checkbox"/> C 符合其中1項。(2)</p> <p><input type="checkbox"/> D 完全不符合。(0)</p> <p>無新進人員：</p> <p><input type="checkbox"/> A 符合第2,3項。(4)</p> <p><input type="checkbox"/> B 符合其中1項。(2)</p> <p><input type="checkbox"/> 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> <p>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)</p>

居家護理機構

評核基準分類

A/B

緊急事件處理及感染管制(50%)

A、緊急事件處理情形 (20%)

B、感染管制與預防 (30%)

C

COVID-19確定病例之應變計畫作業
(50%)

C、COVID-19確定病例之應變計畫作業

C1 成立防疫應變小組 (6)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<p>1.成立防疫應變小組與責任分工。</p> <p>2.至少包含任務職稱、姓名、聯絡電話及負責事項(職掌)等。</p>	文件檢閱	<p><input type="checkbox"/>A 完全符合。(6)</p> <p><input type="checkbox"/>B 符合其中1項。(3)</p> <p><input type="checkbox"/>C 完全不符合。(0)</p>	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,居家護理師必須納入)。

C、COVID-19確定病例之應變計畫作業

C2 服務人員健康管理 (12)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<p>訂定服務人員健康監測計畫，並有異常追蹤處理機制。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 落實服務人員每日體溫量測及健康狀況監測。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、安排休假或限制外出訪視，並依中央疫情指揮中心相關規定落實遵循。3. 建置服務人員諮詢及關懷管道。	文件檢閱	<p><input type="checkbox"/>A 完全符合。(12)</p> <p><input type="checkbox"/>B 符合其中2項。(8)</p> <p><input type="checkbox"/>C 符合其中1項。(4)</p> <p><input type="checkbox"/>D 完全不符合。(0)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 服務人員健康監測計畫及異常追蹤處理機制。2. 檢附服務人員諮詢及關懷管道辦法、機制或紀錄。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)

C、COVID-19確定病例之應變計畫作業

C3 落實服務人員訪視防疫政策 (12)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<p>訂有服務人員訪視防疫政策作業標準，並有稽核機制。</p> <ol style="list-style-type: none">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。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、呼吸道症狀或不明原因腹瀉等疑似感染COVID-19症狀）。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。有定期稽核紀錄。	文件檢閱	<p><input type="checkbox"/>A 完全符合（12）</p> <p><input type="checkbox"/>B 符合其中3項（10）</p> <p><input type="checkbox"/>C 符合其中2項。（6）</p> <p><input type="checkbox"/>D 符合其中1項。（4）</p> <p><input type="checkbox"/>E 完全不符合。（0）</p>	<ol style="list-style-type: none">服務人員訪視防疫政策作業標準。服務人員訪視防疫政策稽核紀錄（每位人員至少一次）檢附一份服務對象關懷相關紀錄（LINE截圖、電話節圖均可）所謂定期稽核是指依機構自訂之標準。

C、COVID-19確定病例之應變計畫作業

C4 建立機構人力調度及備援計畫 (8)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<p>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。</p> <p>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)。</p>	文件檢閱	<p><input type="checkbox"/>A 完全符合。(8)</p> <p><input type="checkbox"/>B 符合其中1項。(5)</p> <p><input type="checkbox"/>C 完全不符合。(0)</p>	<p>1. 人力調度及備援計畫。</p> <p>2. 檢附一份造冊之支援居家護理機構名稱、聯絡方式及付費原則等。(至少3家)</p>

C、COVID-19確定病例之應變計畫作業

C5 防疫物資管理 (6)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<p>1. 訂有防疫物資管理標準(至少含設定量及領用原則)。</p> <p>2. 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量。</p>	文件檢閱	<p><input type="checkbox"/>A 完全符合。(6)</p> <p><input type="checkbox"/>B 符合其中1項。(4)</p> <p><input type="checkbox"/>C 完全不符合。(0)</p>	<p>1. 防疫物資管理標準。</p> <p>2. 防疫物資庫存管理每週清點查核表。(至少一個月)</p>

C、COVID-19確定病例之應變計畫作業

C6 服務人員接受COVID-19疫苗注射情形 (6)

操作說明	評核方式	評核標準	機構應備資料
<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"><input type="checkbox"/>A 完全符合。(6)<input type="checkbox"/>B 符合其中2項。(5)<input type="checkbox"/>C 符合其中1項。(3)<input type="checkbox"/>D 完全不符合。(0)	<ol style="list-style-type: none">111 年度 COVID-19 疫苗預防接種名冊 (需有三劑疫苗接種，且須有小黃卡影本或電子數位證明佐證) 。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。



謝謝聆聽!!

大家辛苦了！加油！