

## 107年度一般護理之家評鑑作業程序

- 一、衛生福利部（以下稱本部）為規範一百零七年度護理機構評鑑（以下稱評鑑）之相關作業事項，特依護理機構評鑑辦法第四條規定訂定本作業程序。
- 二、辦理一般護理之家評鑑之目的如下：
  - （一）評量一般護理之家效能。
  - （二）提升照護服務品質。
  - （三）提供民眾一般護理之家選擇。
- 三、本部自中華民國一百零七年四月起至十月止，以實地訪查方式進行評鑑。
- 四、評鑑委員：
  - （一）由本部聘請醫護、管理與環境安全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，始能進行年度實地評鑑作業。
  - （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）評鑑合格效期已屆最後一年者。
  - （二）新設立或停業後，自開業或復業之日起至107年5月31日止滿一年者。
  - （三）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及取得開業執照者。
  - （四）前一年評鑑結果為不合格者。
  - （五）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107年5月31日止滿一年者。

前項第三款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者，如取得開業執照已逾一百零七年五月三十一日者，則應於次年接受評鑑。
- 六、「107年度一般護理之家評鑑基準」如附件1。（本部已於106年12月29日衛部照字第1061563653號公告）
- 七、接受評鑑之一般護理之家（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>)填寫基本資料表及自評表，並由直轄市、縣(市)衛生局進行是否符合原申請標準的核定資格，並就依法規定之文件作書面確認審查。

八、受評機構經資格審查通過後，本部應於實地評鑑當月之前 1 個月份，將實地評鑑之日期通知受評機構。除自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。

實地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，將擇期接續實地評鑑方式完成評鑑作業。前述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。

九、實地評鑑應依下列程序進行，並以三小時為原則：

(一)受評機構負責人簡報。

(二)以實地查核為主。

(三)綜合座談。

十、「一般護理之家評鑑成績核算結果之原則」如附件 2。

十一、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。

十二、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。

十三、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。

十四、受評機構前一年度或前次評鑑不合格，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。

十五、評鑑合格效期內依法得由地方政府衛生局進行督導考核。

十六、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。

## 107年度一般護理之家評鑑基準

## A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

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
A1 行政制度及人員管理						
	A1.1	過去查核缺失及建議事項改善情形	1.前次接受地方主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。 2.前次評鑑缺失及建議事項改善情形。	1.與地方主管機關確認機構前次接受查核改善情形。 2.審查前次缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。 3.首次評鑑者,基準說明 2.免評。	E.完全未改善。 D.改善情形達25%,未達50%。 C.改善情形達50%以上,未達75%。 B.改善情形達75%以上,未達100%。 A.改善情形達100%。	
一級必要項目	A1.2	機構(業務)負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	1.專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。 2.參加衛生福利部辦理之機構業務負責人研習課程。 3.實際參與行政與照護品質管理。	文件檢閱 現場訪談機構負責人 1.檢視負責人執登、班表、投保勞健保及提撥勞退金明細資料。 2.檢視研習相關證明(由衛生福利部提供)。 3.評鑑當日機構負責人須親自簡報及詢答。	E.完全不符合。 C.符合第1項。 B.符合第1,2項。 A.完全符合。	
一級必要項目	A1.3	依法配置專任人員情形	1.護理人員設置及資格符合相關法規。 2.照顧服務員設置及資格符合相關法規。若聘有外籍看護工,其人數不超過全數照顧服務員 1/2。 3.社會工作人員設置及資格符合相關法規。 4.最近3年內專任工作人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。	現場訪談 文件檢閱 1.專任工作人員包括:護理人員、照顧服務員、社會工作人員。 2.檢視專任工作人員名冊及相關證明與資格。 3.護理人員: (1)專任聘用人數(需與「護產人員暨機構管理資訊系統」資料相符)符合機構設置標準規定,須完成執業登錄,且全日均應有護理人員上班。 (2)核對護理人員排班表及護理紀錄等資料。 4.照顧服務員: (1)專任聘用人數(需與「護產人員暨機構管理資訊系統」資料相符)符合機構設置標準規定,而本籍照服員應有國民身分證者(外配及陸配有居留證明即可)。 (2)基準說明 2.「全數照顧服務員」人數以實際工作人員數計算。 (3)核對照顧服務員排班	E.完全不符合。 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
				表及照護紀錄等資料。 5.社會工作人員： (1)專任社會工作人員之資格及聘任人數符合法規標準規定。 (2)核對社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。		
	A1.4	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	1.訂定工作人員權益相關制度，包括：工作手冊、工作人員差假制度、教育訓練、晉用原則、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。 2.確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作手冊內容，工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料、機構避難平面圖示、防火區劃的安全區、防火避難設施及消防安全設備等正確使用方式、各項意外災害及意外事件的處理流程圖(如火災、水災、地震、住民意外緊急處理【如跌倒，外傷，食物中毒，群聚感染等】)以及訂定住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之關懷及防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 2.教育訓練應將意外災害(含火災)緊急處理列入照顧服務員訓練實施計畫核心課程。 3.訪談機構負責人及工作人員，就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法(如工作手冊之重要工作流程、教育訓練內容、緊急事件求助與通報機制，及如何發掘不穩定住民並關懷)。 4.前述事項能列舉實際案例。	1. E.完全不符合。 D.第1項部分符合。 C.符合第1項。 B.符合第1項且第2項部分符合。 A.完全符合。 2.與負責人現場會談部分，得由衛生福利部事前提供格式內容由機構填寫。	A1.4、A1.5、A2.2、B4-1、D1 負責人(品質管理人員)之訪談內容併為一份，前提機構填寫，依限成寫，並傳衛福部「護理機構評管系統」；評當由鑑員填寫內容
一級必要項目	A1.5	訂定符合機構住民及需要之緊急災害(EOP)持續運作計畫	1. 對於火災、風災、水災、地震等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序。 2. 每年應實施緊	審閱書面資料 現場訪談 1.緊急災害應變計畫包括：(1)依機構特性訂定災害可能發生的情境，以達防減災目標需	1. E.完全不符合。 D.符合第1項。 A.完全符合。 2.訪談機構負責人部分	

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
		及作業程序，並落實演練	急災害應變演練2次，包括複合型緊急災害應變演練一次及夜間演練一次，並有演練之腳本、過程、演練後之檢討會議及檢討修正方案。	求；(2)完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制；(3)機構避難平面圖示應明顯適當，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。 2.現場察閱機構相關緊急應變計畫、演練腳本、演練後之檢討會議(含紀錄)、檢討修正調和後之緊急應變計畫(需有修正歷程及重點)及演練之紀錄(照片)。 3.訪談機構負責人最近一次應變演練情形，包括計畫規劃、流程、檢討修正調和的改善方案等。	得由衛生福利部事前提供格式內容由機構填寫。	
A2 服務對象管理及權益保障						
	A2.1	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	1.管理系統者明確訂定各使用者之權限，確保服務對象資料不外洩。 2.訂有服務對象管理系統之管理辦法(參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、借閱標準及流程)。 3.對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析，並配合衛生福利部政策上傳照顧服務資料。 4.配合上傳服務資料具有統計分析，並有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考。	基本資料檢閱 現場訪談 1.檢閱機構個案資料管理系統之保密性。 2.檢閱服務對象資料之統計、分析相關文件及上傳資料內容。 3.配合衛生福利部政策上傳照顧服務資料:指至「護理機構評鑑管理系統」及「護產人員暨機構管理資訊系統」填復資料，包括一般護理之家照顧服務員資料之登錄維護、一般護理之家床數及服務量等。 4.與負責人員現場會談及操作。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	
	A2.2	意外或緊急事件處理情形	1.訂有常見意外或緊急事件預防、處理流程與規範，如(1)跌倒；(2)走失；(3)財務失竊；(4)暴力事件；(5)自殺；(6)其他(可自訂)。 2.有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員應熟悉。 3.發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。 4.對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。 5.現職每位護理人員及照顧服務員，具有急救相關訓練證照，	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱「緊急及意外事件處理辦法」。 2.檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 3.檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。 4.與工作人員會談發生事件時之處理方式。 5.與負責人員會談是否針對年度內發生之緊急及意外事件進行分析及檢討。	1. 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。  2.與負責人會談部分，得由衛生福利部事前提供格式內容由機構填寫。	同A1.4備註說明。

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
			且在效期內。			
	A2.3	提供緊急送醫服務情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。</li> <li>2. 送醫前視需要提供必要之急救措施。</li> <li>3. 服務單位備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約。</li> <li>4. 緊急就醫服務之紀錄完整。</li> <li>5. 與家屬即時連繫之紀錄。</li> </ol>	文件檢閱 實地察看 現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢視緊急送醫流程。</li> <li>2. 特約救護車應備有相關之證明(含車定期保養、人員訓練證明等)；跨區或跨縣市特約救護車須向主管機關報備。</li> <li>3. 檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。</li> <li>4. 請教工作人員緊急送醫時之處理情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>D. 符合第 1,2 項。</li> <li>C. 符合第 1,2,3 項。</li> <li>B. 符合第 1,2,3,4 項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	
二級加強項目	A2.4	防疫機制建置情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明定感染管制、洗手、工作人員及服務對象體溫監測(含外包工作人員)與呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件處理之作業標準規範且依規定按時通報。</li> <li>2. 服務對象體溫每日至少測量 1 次，工作人員體溫每週至少測量 1 次，且有完整紀錄，並依「人口密集機構傳染病防治及監視作業注意事項」規定按時上網登載。</li> <li>3. 配置洗手設施及實施手部衛生作業。</li> <li>4. 每季進行感染事件之分析、檢討及追蹤改善。</li> </ol>	現場訪談 文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱感染作業規範及通報作業流程。</li> <li>2. 訪談工作人員是否熟悉。</li> <li>3. 檢閱服務對象體溫紀錄表，是否每日量測服務對象體溫至少 1 次及有否異常。</li> <li>4. 檢閱服務對象體溫通報資料，口述或實際操作電腦。</li> <li>5. 每間寢室有洗手設施包含(乾)洗手液或酒精性消毒液且在效期內。</li> <li>6. 實地察看房間洗手設施。</li> <li>7. 抽測工作人員是否會正確洗手。</li> <li>8. 應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>D. 符合第 1 項。</li> <li>C. 符合第 1,2 項。</li> <li>B. 符合第 1,2,3 項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	
	A2.5	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。</li> </ol>	文件檢閱 檢閱預防性疫苗接種紀錄(接種清冊)。	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>C. 符合第 1 項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	
	A2.6	服務對象膳食及菜單擬定並提供個別化飲食情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 菜單由專任或特約營養師擬定並提供諮詢。</li> <li>2. 提供至少 2 星期之循環菜單，且菜單達營養均衡原則，並與每日餐食相符，每週至少提供 1 次快樂餐。</li> <li>3. 依服務對象身體狀況、疾病類別、生理狀況與需求(如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過</li> </ol>	實地察看 現場訪談 文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱服務對象水份供應方式及時機、菜單等紀錄與文件。</li> <li>2. 實地察看供食內容。</li> <li>3. 現場訪談服務對象，機構提供多樣化食物的</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>E. 完全不符合。</li> <li>D. 符合第 1 項。</li> <li>C. 符合第 1,2 項。</li> <li>B. 符合第 1,2,3 項。</li> <li>A. 完全符合。</li> </ol>	

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
			輕或肥胖、痛風等)、生活習慣或宗教因素提供個別化飲食。 4.每半年至少 1 次進行膳食滿意度調查，並將改善意見落實於改進膳食服務。	服務方式及頻率。 4.快樂餐主要是讓服務對象依個人偏好自由選擇餐點，並非準備很多餐點供服務對象選擇，不需進行熱量分析。 5.提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等。		
	A2.7	尊重服務對象信仰情形	1.設有簡易宗教設施。 2.服務對象擁有自行選擇宗教信仰及參與活動的機會。 3.有提供靈性關懷服務。	實地察看 現場訪談 文件檢閱 1.檢視個別靈性關懷服務紀錄。 2.訪問機構服務對象。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 A.完全符合。	
	A2.8	提供緩和醫療及臨終照護措施	1. 提供服務對象(或家屬)緩和醫療(如 DNR 簽立、預立醫囑等)或安寧療護相關資訊。 2. 訂有上述緩和醫療或安寧療護相關處理之作業流程規範、步驟，且訂有鼓勵家屬針對 DNR 共同討論共識決定的機制。 3. 訂有已簽訂 DNR 及未簽訂 DNR 的處理作業流程，並有實際案例。 4. 提供服務對象(或家屬)臨終照護關懷相關處理流程或手冊。	現場訪談 文件檢閱 1.檢閱機構提供之緩和醫療資訊或安寧療護相關資訊內容。 2.檢閱機構提供之臨終照護或關懷處理作業流程、規範與實際案例運用。 3.現場訪談提供臨終關懷之人員，了解熟悉作業程度及辦理情形。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。	
	A2.9	社區資源聯結及運用情形	1.訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區交流或宣導服務之策略。 2.接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 3.各項活動均留有紀錄及相片。 4.建立三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資源、經濟補助資源、社區關懷據點等)。	實地察看 現場訪談 文件檢閱 1.檢視機構之社區相關服務網絡。 2.檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。 3.社區提供之設施設備。 4.訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。	
	A2.10	與家屬(親友)互動及提供服務情形	1.家屬與服務對象互動(如家屬探訪或服務對象外出與家屬聚會)須留有紀錄。 2.每年對親屬訂有教育活動及座談會之計畫及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。 3.每年至少辦理 2 次以上符合主題之親屬教育或家屬座談會或聯誼活動(內容需含機構防災及公共安全議題宣導)，	實地察看 文件檢閱 1.檢閱親友探視作業規範、鼓勵親友探訪的策略。 2.檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。 3.檢閱機構親屬座談會及親屬教育活動辦理紀錄。	E.完全不符合。 D.符合第 1,2 項。 C.符合第 1,2 項且第 3 項部分符合。 B.符合第 1,2,3 項且第 4 項部分符合。 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
			並留有相關文件(如簽到單、活動相片、活動紀錄)。 4.每季至少1次與家屬(親友)電訪或會談了解其需要提供支持服務並有紀錄。	4.檢閱家屬與服務對象互動紀錄。		

## B、專業服務與生活照顧

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
<b>B 專業服務與生活照顧</b>						
二級加強項目	B1	個案服務需求評估及擬定計畫	1. 訂有新進服務對象之評估作業規範及流程。 2. 新進服務對象應於入住 72 小時內完成個別化服務,包括身體、心理及社會需求評估等。 3. 執行服務措施與照顧計畫一致,且有定期依服務對象需要評估,且每半年至少1次依評估結果與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。	現場訪談 實地察看 文件檢閱 1.抽閱檢視至少三位服務對象病歷記錄相關文件。 2.實際觀察三位護理人員進行護理評估、評估工具使用、照顧計畫擬定及結果評值方式。前述三位服務對象應分別有抽痰、換藥、換管路之護理需要。	1. E.完全不符合。 C.符合第1項。 B.符合第1,2項。 A.完全符合。 2.觀察護理人員執行護理評估、工具使用及照顧計畫擬定等過程,得由衛生福利部提供觀察表,評鑑當日由評鑑委員依內容評核。	B1、B2、B4-2之觀察得合併為一份評核表進行。
二級加強項目	B2	提供護理照護措施之執行情形	1.訂有抽痰、換藥、換管路等具侵入性之照護標準作業,並由護理人員執行。 2.護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3.定期稽核侵入性照護技術之正確性。 4.依稽核結果,有檢討及改善措施。	評核方式與 B1 同時觀察照護執行情形。	1. 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項且第4項部分符合。 A.完全符合。 2.觀察護理人員執行護理措施之過程,得由衛生福利部提供觀察表,評鑑當日由評鑑委員依內容評核。	
	B3	提供服務對象之例行醫療、藥事、營養服務及跨專業整合照護等執行情形	1.與醫療院所訂有診察(巡診)服務及緊急後送合約,以及轉介或照會之條件、流程、表單等機制,另與轄區藥師訂定共同藥事照顧服務合作。 2.新入住服務對象須於1個月內完成醫師診察及評估工作,並有醫療診療服務紀錄。 3.每3個月由藥師提供1次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄(如觀察服務對象接受用藥反應、交互作用及重複用藥,必要時與醫師諮詢且有追蹤紀錄)。 4.依個案需求,確實轉介或照會醫療團隊或其他專業(醫師、藥師、營養師、物理治療師、	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱 (1)抽查檢閱檢視至少三位服務對象之醫師評估紀錄、用藥紀錄、藥師提供之藥物管理或指導紀錄、營養紀錄、評估時間及體重測量紀錄(每位服務對象每月至少追蹤測量體重1次)、復健紀錄(物理治療或職能治療計畫及工作人員執行紀錄)。 (2)藥品(包)盛裝上有清楚標示姓名及服用時	E.完全不符合。 D.符合第1,2,3項。 C.符合第1,2,3項且第4項部分符合。 B.符合第1,2,3,4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
			<p>職能治療師及社會工作人員等)，且有紀錄。</p> <p>5.每3個月召開專業聯繫會或個案討論會(至少三種不同領域人員參與)並有紀錄。</p>	<p>間及劑量。</p> <p>(3)檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中</p> <p>2.訪談各類專業人員</p> <p>(1)訪談專業人員轉介照會之作法。</p> <p>(2)專業人員：如何針對服務對象需求進行評估、評估工具、擬定照護計畫、評值結果，並持續進行修訂。</p> <p>(3)社會工作人員：如何針對服務對象需求擬定處遇計畫及連結資源，並持續進行修訂。</p> <p>(4)護理人員：對服務對象藥品使用及管理情形，且非專業人員不易取得藥品。</p>		
二級加強項目	B4	訂有服務對象之品質監測指標	<p>1.訂有各項照護標準作業規範及流程(如口腔、身體清潔、灌食流程及技術、壓瘡、抽痰、換藥、管路移除及約束等)，內容包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。</p> <p>2.訂有年度品質管理指標監測計畫(內容包括品質監測名稱【註】、指標閾值、監測頻率、執行監測、結果分析及改善方案)。</p> <p>3.有專人負責品質管理業務，針對各項監測指標項目結果進行檢討分析，未達閾值者，應提出具體改善措施，且有紀錄。</p> <p>註：品質監測指標項目包括：(1)整體身體照顧清潔及維持情形、(2)灌食流程及技術、(3)跌倒、(4)壓瘡、(5)感染、(6)管路移除之增進照護、(7)約束處理及監測、(8)疼痛偵測與處置。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>現場訪談</p> <p>1.請品質管理人員就年度品質監測措施說明三項機構執行前與結果及挑選說明前述三項之理由。</p> <p>2.實際觀察二位照顧服務員灌食流程及技術。</p>	<p>1 品質管理人員之訪談內容，得由衛生福利部事前提供格式內容，由機構填寫。</p> <p>2 觀察照顧服務員灌食流程及技術過程，同B1、B2之評核方式。</p>	<p>(1) B4-1 同 A1.4 備註說明</p> <p>(2) 同 B4-2 同 B1 備註說明</p>

### C、環境設施與安全維護

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
C 環境設施與安全維護						
一級必要項目	C1	疏散避難系統及等待救援空間設置	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等周圍1.5公尺內以標線明白標示，應保持暢通無阻礙物。</li> <li>2.逃生路徑為雙向（其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑），二樓(含)以上主要逃生出入口處有具閃滅或音聲引導功能之出口標示燈設備。</li> <li>3.設置無障礙設施之逃生路徑，防火門應往避難方向開啟並隨時保持關閉，或能與火警自動警報設備連動而關閉，且不需鑰匙即可雙向開啟。</li> <li>4.設有等待救援空間。</li> </ol>	現場實務觀察評估	<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>	
一級必要項目	C2	訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧人力之緊急應變能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.機構應於明顯適當處張貼避難平面圖示，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。</li> <li>2.安排照顧服務員(含外籍照服員)參與災害風險辨識、溝通及防救災之教育訓練，並落實應變救援能力。</li> </ol>	審閱書面資料 現場實務觀察評估 由災害情境緊急應變模擬演練中觀察照服員參與情形。	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項。</p> <p>A.完全符合。</p>	
一級必要項目	C3	訂有機構特性之夜間災害情境緊急應變之模擬演練計畫並依情境實地抽測演練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有符合機構特性，包含風險因子辨識及脆弱度分析，且合理可行並有其時限性及可及性之必要應變作為之夜間演練計畫。</li> <li>2. 演練人員(含護理/外籍照護員)應在災害急迫的模擬情境環境下(如起火住房及區劃空間內)，執行如下：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)實際操作機構內因應演練測試所需之防火避難設施、消防安全設備及緊急應勤裝備。</li> <li>(2)正確啟動自衛消防編組、執行初期緊急應變(RACE)、限縮火災範圍、合宜疏散策略及即時通報(內部、外部)。</li> <li>(3)整體情境演練測試，演練人員應有即時溝通確保住民安全及持續照護品質。</li> </ol> </li> </ol>	災害情境緊急應變模擬演練。	演練計畫事前依衛生福利部提供的夜間災害情境緊急應變模擬演練內容(含模擬情境)填寫以及測試之評分標準另公告	演練計畫內容需依限完成撰寫，並上傳至衛生福利部「護理機構評鑑管理系統」；並於評鑑當日提供評鑑委員。

## D、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
D 創新改革						
二級加強項目	D1	創新或配合政策執行	1. 提供具有創新或特色之相關措施，包括與住民安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊群族照護(如已收置愛滋感染者)、配合(參與)政策或試辦等相關計畫至少 1 項。 2. 前述服務具有具體實蹟(成效)，或曾受邀分享、獎勵等。	現場訪談 文件檢閱 1. 與負責人員現場會談。 2. 配合(參與)政策或試辦試辦等相關計畫由衛生福利部認定。	1. E. 完全不符合。 C. 符合第 1 項。 A. 完全符合。  2. 與負責人現場會談部分，得由衛生福利部提供格式內容由機構填寫。	同 A1.4 備註說明。

## 一般護理之家評鑑成績核算結果之原則

一、評鑑基準共分4大面向23項，評鑑項目內容：

- (一)行政組織、經營管理與服務對象權益保障:15項，包括行政制度、人員管理、服務對象管理及權益保障。
- (二)專業服務與生活照顧:4項，包括專業服務與生活照顧。
- (三)環境設施與安全維護:3項，包括安全維護、夜間災害情境緊急應變之模擬演練。
- (四)創新改革:1項。

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或二級加強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.實地評鑑結果經評定會議討論，報衛生福利部核定後公告。

三、評鑑結果之特色公告

- (一) 一般護理之家評鑑基準之級別，包括一級必要項目及二級加強項目。
- (二) 一級必要項目及二級加強項目定義及指標

名稱	一級必要項目	二級加強項目
定義	1.有關設立標準，含設施設備及人力（資格、人數）。 2.攸關機構及住民生命安全，如緊急應變計畫演練、疏散應變能力及消防設備	1.提供住民基本照護需求、服務需求及照護措施、照護品質及預防潛在不利住民健康安全。 2.新近修法對機構要求事項或配合政策宣導，而提醒機構應執行

名稱	一級必要項目	二級加強項目
	設施等。	或注意事項。
指標項目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A1.2「機構(業務)負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形」</li> <li>2. A1.3「依法配置專任人員情形」</li> <li>3. A1.5「訂定符合機構住民及需要之緊急災害(EOP)持續運作計畫及作業程序,並落實演練」</li> <li>4. C1「疏散避難系統及等待救援空間設置」</li> <li>5. C2「訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序,並落實照顧人力之緊急應變能力」</li> <li>6. C3「訂有機構特性之夜間災害情境緊急應變之模擬演練計畫並依情境實地抽測演練」</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A2.4「防疫機制建置情形」</li> <li>2. B1「個案服務需求評估及擬定計畫」</li> <li>3. B2「提供護理照護措施之執行情形」</li> <li>4. B4「訂有服務對象之品質監測指標」</li> <li>5. D1「創新或配合政策執行」</li> </ol>

(三) 依一級必要項目及二級加強項目評分標準達成情形，得公告其特色。