

# 107年度一般護理之家評鑑計畫



## 機構說明會暨 防火避難安全研習會

- 計畫主持人：周燦德 教授
- 共同主持人：鍾聿琳 教授  
李源德 教授

2018年03月

主辦單位：衛生福利部護理及健康照護司  
執行單位：社團法人台灣評鑑協會

### 說明會議程

 社團法人台灣評鑑協會  
Taiwan Assessment and Evaluation Association

時間	內容	主持人/主講人
09:00~09:30	報到	
09:30~10:00	衛福部政策說明	衛生福利部
10:00~10:20	107年度一般護理之家評鑑作業程序說明 (評鑑作業程序及各區衛生局注意事項說明)	評鑑計畫團隊
10:20~12:00	評鑑基準內容之共識與評分原則 1. 管理組 2. 醫護組 3. 環境組	基準委員代表
12:00~12:20	●意見交流 ●建議與討論	衛生福利部 基準委員代表
12:20~12:40	護理之家線上系統操作說明	關貿網路股份有限公司

壹.

評鑑執行期間 

貳.

計畫內容 

參.

受評機構  
注意事項 

肆.

衛生主管機關  
協助事項 

3

壹.計畫執行期間

## 執行期程

### 評鑑前置 作業階段

- 成立評鑑工作小組
- 舉辦北中南東區機構說明會暨防火避難安全研習會
- 3月14日至4月3日18時止前填寫並上傳評鑑資料  
護理機構評鑑管理系統：  
<https://ltca.mohw.gov.tw/>
- 衛生局直轄市、縣(市) 提供機構資料

### 實地評鑑 作業階段

- 舉辦委員共識營
- 前1個月份通函受評機構實地評鑑日期
- 預計於4月23日至10月期間辦理實地評鑑

4

## 評鑑後續 作業階段

FINISH.

- 彙整評鑑報告初稿至衛生福利部
- 衛生福利部召開評定會議確認成績後公告
- 協助衛生福利部受理申復
- 完成評鑑報告書及計畫流程

5

### 貳.計畫內容

## 評鑑對象

- 1 評鑑合格效期已屆最後一年者
  - 2 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
- \*自願參加評鑑者，經評鑑合格效期1年，應於次年接受評鑑**
- 3 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
- \*如取得開業執照已逾107年5月31日者，應於次年接受評鑑**
- 4 前一年評鑑結果為不合格者
  - 5 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

6

# 評鑑基準與權重

- 評鑑基準共分4大面向23項，項目如下：
- 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

	A.行政組織、經營管理與服務對象權益保障	B.專業服務與生活照顧	C.環境設施與安全維護	D.創新改革
	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政制度</li> <li>人員管理</li> <li>服務對象管理</li> <li>權益保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>專業服務與生活照顧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全維護</li> <li>夜間災害情境緊急應變之模擬演練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新改革</li> </ul>
	15項	4項	3項	1項
一、二級查核項目	4項	3項	3項	1項

7

# 結果公告I

- 評鑑成績分為：



- 分數計算以小數點以下兩位四捨五入
- 實地評鑑結果經評定會議討論，成績經衛生福利部核定後公告

- 經評鑑合格者合格效期為**四年**，並由衛生福利部發給證明文件
- 對評鑑結果不服者，應自收受通知之次日起14日內提出申復，逾期不受理
- 評鑑合格效期內依法得由地方政府衛生局進行督導考核

8

# 結果公告II

## 評鑑不合格效期認列

- 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
- 連續二年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者
- 連續三年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者

## 評鑑效期



- 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衛生福利部，衛生福利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，衛生福利部得撤銷原評鑑處分

# 特色公告

## 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

級別	定義	指標項目
一級必要項目 共6項	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關設立標準，含設施設備及人力（資格、人數）</li> <li>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設施等</li> </ol>	A1.2、A1.3、A1.5 C1、C2、C3
二級加強項目 共5項	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. 新近修法對機構要求事項或配合政策宣導，而提醒機構應執行或注意事項</li> </ol>	A2.4、B1、B2、B4、 D1

# 評鑑資料準備I

- 本次評鑑資料採：  
評鑑委員**線上審閱**；請於實地評鑑時提供1份上傳之書面評鑑資料，以利查閱及確認
- 機構需至「護理機構評鑑管理系統」填寫相關資料，包含：

- ① 基本資料表及訪談問題
  - ② 評鑑基準自評表
- \* 訪談問題: 5項指標11題
- |      |    |      |    |    |    |
|------|----|------|----|----|----|
| A1.4 | 2題 | A2.2 | 2題 |    |    |
| A1.5 | 3題 | B4   | 3題 | D1 | 1題 |

- ③ 上傳資料附件
  - A1.5
    - ① 緊急災害應變計畫及作業程序。
    - ② 複合型緊急災害演練及夜間演練檢討紀錄。
  - B4
    - 請上傳機構品質監測指標表件：  
包含管路移除、跌倒預防、壓瘡、感染、非計畫性住院、非計畫性體重改變、疼痛
    - ① 作業規範(含處理辦法或流程)
    - ② 最近一次未達閾值檢討改善資料
  - C3
    - ① 兩種情境演練計畫(腳本)及輔助圖表
    - ② 各樓層疏散動線圖(含等待救援空間位置與實際面積)

# 評鑑資料準備II

- 若有**護理機構評鑑系統**上無法提供的資料，可於評鑑當日補充相關資料，但不接受事後補充資料
- 實地評鑑當日所提供資料應與填表內容相同，若為更正或補充評鑑資料，應經機構與評鑑委員確認後，由本會陪同評鑑人員攜回一份備查

# 日程通知

- 實地評鑑當月之前 **1** 個月份通知評鑑日期，惟醫院附設型護理機構，原則上配合衛生福利部107年聯合訪視時間安排實地評鑑
- 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，將擇期完成評鑑作業

# 出席人員

## 評鑑委員及相關人員

4名	實地評鑑委員： 管理組1名、醫護組2名、環境組1名
1~2名	陪評人員： 台灣評鑑協會
1~2名	縣(市)衛生局代表
視情況參與	衛生福利部代表

## 機構出席人員

### 機構負責人

- 針對機構概況與評鑑基準執行情形進行簡報說明
- 全程參與實地評鑑作業
- 若無法出席者，請事先告知並出示相關證明，經審核後得由代理人出席

### 各組陪評人員

- 需熟悉評鑑基準內容、現場準備書面資料及相關設備，以利於實地評鑑時能配合協助引導、說明與釐清問題

### 其他

- 務必請機構介紹現場全部人員職稱**

## 受評場所準備與資料提供

- 請協助準備一單獨會議室或空間，以供會議使用
  - 參觀動線及會場安排，請機構以自身之設備、設施、環境預做考量與準備，並依各組基準內容需求進行訪評作業
    - 請依評鑑指標陳列書面資料外，以下相關資料建請提供，以利委員查閱：
      - ①機構現場人員名單（住民/護理人員/工作人員），並請加註職稱
      - ②104至107年評鑑前一日之評鑑指標相關規範、文件紀錄與佐證資料
      - ③上傳護理機構評鑑系統之書面評鑑資料
- \*請務必提供足夠之文件佐證，並注意各項資料之正確性與完備性

15

## 協助事項I

### 實地評鑑前

- 請於3月15日~4月3日期間至「**護理機構評鑑管理系統**」依評鑑基準項目審核受評機構資料，上傳相關附件

### 實地評鑑當日

- 請派員會同及協助交通接送之安排，以提供必要之諮詢
- 請於評鑑當日提供受評機構最新資訊給予評鑑委員，並於實地評鑑時提供1份上傳之書面評鑑資料，以利查閱及確認

16

# 協助事項II

代碼	共識基準	協助事項
A1.1	過去查核缺失及建議事項改善情形	請提供機構前次接受查核改善情形(包含督考、消防、建管、勞工等主管機關)
A1.3	依法配置專任人員情形	護理人員設置及資格符合相關法規
		照顧服務員設置及資格符合相關法規
		社會工作人員設置及資格符合相關法規
		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)
A2.4	防疫機制建置情形	機構有無依「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
C	環境設施及安全維護	請提供機構立案時之平面圖

## 服務窗口

- 服務專線：  
02-3343-1156(康韶芸小姐)  
02-3343-1192(劉宜綾小姐)
  - E-mail：[cancan@twaea.org.tw](mailto:cancan@twaea.org.tw)  
[phoebe@twaea.org.tw](mailto:phoebe@twaea.org.tw)
  - 一般護理之家評鑑專區  
<http://www.webcare-twaea.org.tw/>
  - 台灣評鑑協會網站  
<http://twaea.org.tw/>
- 歡迎各界提供指教與建議!!

# 107年度一般護理之家評鑑計畫

## 管理組 評鑑基準說明



2017年03月

主辦單位：衛生福利部護理及健康照護司  
執行單位：社團法人台灣評鑑協會

管理組

評鑑基準整體架構

社團法人台灣評鑑協會  
Taiwan Assessment and Evaluation Association

**A.**

行政組織、經營管理  
與服務對象權益保障

**A1.行政制度及人員管理**

▲ 計4項 A1.1、A1.2、A1.3、A1.4

**A2.服務對象管理及權益保障**

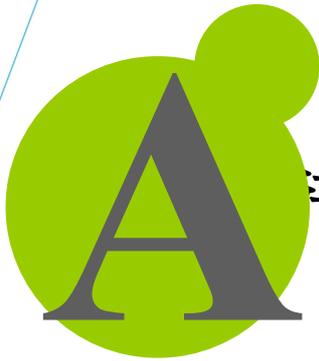
▲ 計3項 A2.1、A2.7、A2.8

**D.**

創新改革

**D1.創新改革**

▲ 計1項 D1



# 行政制度與人員管理



3

## A1.1

### 過去查核缺失及建議事項改善情形

<p>基準說明</p>	<p>1. <u>前次</u>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。</p>
<p>評核方式/操作說明</p>	<p>1. 與<u>地方</u>主管機關確認機構<u>前次</u>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。</p>
<p>評分標準</p>	<p>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%。</p>

4

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

一級必要項目



<p>基準說明</p>	<p>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。</p>
<p>評核方式 /操作說明</p>	<p>文件檢閱 現場訪談機構負責人 <b>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。</b> 2.檢視研習相關證明(由衛生福利部提供)。 <b>3.評鑑當日機構負責人須親自簡報及詢答。</b></p>
<p>評分標準</p>	<p>E.完全不符合。 C.符合第1項。 B.符合第1,2項。 A.完全符合。</p>

A1.3

依法配置專任人員情形

一級必要項目



<p>基準說明</p>	<p>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<u>專任工作人員</u>之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。</p>	
<p>評核方式 /操作說明</p>	<p>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： <b>(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)</b>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。 <b>(2)核對護理人員排班表及護理紀錄</b>等資料。</p>	<p>4.照顧服務員： <b>(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)。</b> <b>(2)基準說明2.「全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算。</b> <b>(3)核對照顧服務員排班表及照護紀錄等資料。</b> 5.社會工作人員： <b>(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。</b> <b>(2)核對社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄</b></p>
<p>評分標準</p>	<p>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。</p>	

**A1.4**

**工作人員權益相關制度訂定及執行情形**

<p><b>基準說明</b></p>	<p>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、<b>教育訓練</b>、<b>晉用原則</b>、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。</p> <p>2. 確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。</p>
<p><b>評核方式 / 操作說明</b></p>	<p>現場訪談 文件檢閱</p> <p>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、<b>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】)</b>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。</p> <p>2. <b>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。</b></p> <p>3. <b>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)。</b></p> <p>4. <b>前述事項能列舉實際案例。</b></p>
<p><b>評分標準</b></p>	<p>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。</p>

**A1.4  
備註**

**工作人員權益相關制度訂定及執行情形備註說明**

負責人(品質管理人員)之訪談內容合併為一份，事前提供機構填寫，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」；評鑑當日由評鑑委員依填寫內容訪談

請簡述貴機構工作手冊如何訂定？其中針對工作人員權益相關制度有哪些，您認為是最重要的？請列舉三項。

就所訂定之前述三項權益制定，目前在推動(執行上)曾遇到何困難或障礙？若遇到是如何解決，試列舉至少兩個實例。

## A2.1

### 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形

基準說明	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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)。</li> <li>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。</li> <li>4. <u>配合上傳服務資料具有統計分析</u>，並有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考。</li> </ol>
評核方式 / 操作說明	<p>基本資料檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱機構個案資料管理系統之保密性。</li> <li>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。</li> <li>3. <u>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。</u></li> <li>4. 與負責人員現場會談及操作。</li> </ol>
評分標準	<p>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。</p>

## A2.7

### 尊重服務對象信仰情形

基準說明	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設有簡易宗教設施。</li> <li>2. 服務對象擁有自行選擇宗教信仰及參與活動的機會。</li> <li>3. 有提供靈性關懷服務。</li> </ol>
評核方式 / 操作說明	<p>實地察看 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 文件檢閱</li> <li>2. 檢視個別靈性關懷服務紀錄。</li> <li>3. 訪問機構服務對象。</li> </ol>
評分標準	<p>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。</p>

A2.8

提供緩和醫療及臨終照護措施

<p>基準說明</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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，<u>且訂有鼓勵家屬針對DNR共同討論共識決定的機制。</u></li> <li>3. <u>訂有已簽訂DNR及未簽訂DNR的處理作業流程</u>，並有實際案例。</li> <li>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。</li> </ol>
<p>評核方式/操作說明</p>	<p>現場訪談 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
<p>評分標準</p>	<p>E. 完全不符合。 D. <u>符合其中1項</u>。 C. 符合<u>其中2項</u>。 B. 符合<u>其中3項</u>。 A. 完全符合。</p>

**D** 改革



D1

創新或配合政策執行

⊕ 二級加強項目

<p>基準說明</p>	<p>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。</p>
<p>評核方式/操作說明</p>	<p>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。</p>
<p>評分標準</p>	<p>E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。</p>



D1  
備註

創新或配合政策執行  
備註說明

負責人(品質管理人員)之訪談內容合併為一份，事前提供機構填寫，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」；評鑑當日由評鑑委員依填寫內容訪談

請貴機構說明具有創新或特色之相關措施，如與住民安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊族群照顧、配合(參與)政策或試辦、機構原有作法之創新機制、自我改善等面向？

■ 具有上述相關面向之事證，須於表單中具體說明，包含：數據、措施及相關佐證文件資料

D1

## 創新或配合政策執行 項目認定

### 與住民安全相關

- 1 自動撒水設備
- 2 直通樓梯或電梯間之防火、遮煙能力設施
- 3 119火警自動通報設備

### 特殊族群照護相關

- 1 收置法定傳染病如愛滋感染者
- 2 配合政策收置(如龍發堂類似案例、天災或不可預期事故等)

15

D1

## 創新或配合政策執行 內容與成效認定

### 配合或參與衛福部政策

- 1 參與衛生福利部「一般護理之家照護服務與評估作業分析及其標準化之應用計畫」之試辦
- 2 其他：配合衛生福利部政策之具體措施及成效。

### 機構原有作法中之創新機制、自我改善

機構針對住民需求所做照護模式、行政策進作為或輔具研發等創新流程、改變等具有具體成效(建議有官方證明資料)或改善作法

16

# 107年度一般護理之家評鑑計畫

## 醫護組 評鑑基準說明



2017年03月

主辦單位：衛生福利部護理及健康照護司  
執行單位：社團法人台灣評鑑協會

醫護組

評鑑基準整體架構

社團法人台灣評鑑協會  
Taiwan Assessment and Evaluation Association

A.

行政組織、經營管理  
與服務對象權益保障

A2.服務對象管理及權益保障

▲ 計7項 A2.2、A2.3、A2.4、A2.5、  
A2.6、A2.9、A2.10

B.

專業服務與生活照顧

B.專業服務與生活照顧

▲ 計4項 B1、B2、B3、B4

附件上傳：

B4 上傳機構品質監測指標表件包括：

- ①作業規範(含處理辦法或流程)
- ②最近一次未達閾值檢討改善資料

# A 服務對象管理及 權益保障

7 項



## A2.2

### 意外或緊急事件處理情形

<p>基準說明</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>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)財物失竊；(4)暴力事件；(5)自殺；(6)其他(可自訂)。</u></li> <li>2. 有明確處理流程及緊急聯絡管道，且工作人員應熟悉。</li> <li>3. 發生時依辦法確實執行並有處理過程之紀錄。</li> <li>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。</li> <li>5. <u>現職每位護理人員及照顧服務員，具有急救相關訓練證照，且在效期內。</u></li> </ol>
<p>評核方式/操作說明</p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢閱「緊急及意外事件處理辦法」。</li> <li>2. 檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。</li> <li>3. 檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。</li> <li>4. 與工作人員會談發生事件時之處理方式。</li> <li>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。</li> </ol>
<p>評分標準</p>	<p>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。</p>

**A2.2**  
**備註**

**意外或緊急事件處理情形**  
**備註說明**

負責人(品質管理人員)之訪談內容合併為一份，事前提供機構填寫，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」；評鑑當日由評鑑委員依填寫內容訪談

近三年內，貴機構曾發生之意外事件(或印象中最深刻之事件)有哪些？請列舉至少一實例。

就前述之意外(或深刻)事件，簡述當時處理情形(過程)及後續之檢討、改善作為及成效。

**A2.3**

**提供緊急送醫服務情形**

<p><b>基準說明</b></p>	<p>1. 訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。 2. 送醫前視需要提供必要之急救措施。 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。 4. 緊急就醫服務之紀錄完整。 5. 與家屬即時連繫之紀錄。</p>
<p><b>評核方式/操作說明</b></p>	<p>文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 檢視緊急送醫流程。 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。 3. 檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。 4. 請教工作人員緊急送醫時之處理情形。</p>
<p><b>評分標準</b></p>	<p>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。</p>

## A2.4

## 防疫機制建置情形



<b>基準說明</b>	1. <u>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。</u> 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。 3. 配置洗手設施及實施手部衛生作業。 4. <u>每季進行感染事件之分析、檢討及追蹤改善。</u>	
<b>評核方式 / 操作說明</b>	現場訪談 文件檢閱 1. <u>檢閱感染作業規範及通報作業流程。</u> 2. 訪談工作人員是否熟悉。 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。	4. 檢閱服務對象體溫通報資料，口述或實際操作電腦。 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。 6. 實地察看房間洗手設施。 7. 抽測工作人員是否會正確洗手。 8. 應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。
<b>評分標準</b>	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。	

[首頁](#) > [傳染病介紹](#) > [感染管制及生物安全](#) > [長期照護機構感染管制](#) > [長期照護機構感染管制相關措施](#) > [長期照護機構感染管制指引/手冊/通報](#)



傳染病介紹	長期照護機構感染管制指引/手冊/通報		
傳染病介紹			
第一類法定傳染病	長期照護機構呼吸道融合病毒感染管制措施指引	1148	2015-11-03
第二類法定傳染病	長期照護機構多重抗藥性微生物感染管制措施指引	1258	2015-11-03
第三類法定傳染病	長期照護機構腺病毒感染管制指引	2236	2015-06-22
第四類法定傳染病	長期照護機構輪狀病毒感染管制指引	1755	2015-06-22
第五類法定傳染病	戴口罩勤洗手宣導海報	2135	2015-06-04
其他傳染病	人口密集機構因應新興呼吸道感染症感染管制措施指引	2463	2015-04-21
人畜共通傳染病	產後護理機構感染管制措施指引	921	2015-04-21
感染管制及生物安全	托嬰中心感染管制措施指引	777	2015-04-21
	人口密集機構感染管制措施指引	3039	2015-04-21
	長期照護機構感染管制手冊	4202	2015-04-21
	人口密集機構傳染病監視通報作業辦理注意事項	1183	2015-04-21

**A2.5**

**服務對象及工作人員接受疫苗注射情形**

<p><b>基準說明</b></p>	<p>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。 2.具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。</p>
<p><b>評核方式 / 操作說明</b></p>	<p>文件檢閱 檢閱預防性疫苗接種紀錄</p>
<p><b>評分標準</b></p>	<p>E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。</p>

**A2.6**

**服務對象膳食及菜單擬定並提供個別化飲食情形**

<p><b>基準說明</b></p>	<p>1.菜單由專任或特約營養師擬定並提供諮詢。 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。 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。</p>	
<p><b>評核方式 / 操作說明</b></p>	<p>實地察看/現場訪談/文件檢閱 1.檢閱服務對象水份供應方式及時機、菜單等紀錄與文件。 2.實地察看供食內容。 3.現場訪談服務對象，機構提供多樣化食物的服務方式及頻率。</p>	<p>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。</p>
<p><b>評分標準</b></p>	<p>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。</p>	

**A2.9**

**社區資源聯結及運用情形**

<p><b>基準說明</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2.接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。</li> <li>3.各項活動均留有紀錄及相片。</li> <li>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)。</li> </ol>
<p><b>評核方式 / 操作說明</b></p>	<p>實地察看 現場訪談 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢視機構之社區相關服務網絡。</li> <li>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。</li> <li>3.社區提供之設施設備。</li> <li>4.訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。</li> </ol>
<p><b>評分標準</b></p>	<p>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。</p>

**A2.10**

**與家屬(親友)互動及提供服務情形**

<p><b>基準說明</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)，並留有相關文件(如簽到單、活動相片、活動紀錄)。</li> <li>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。</li> </ol>
<p><b>評核方式 / 操作說明</b></p>	<p>實地察看 文件檢閱</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢閱親友探視作業規範鼓勵親友探訪的策略。</li> <li>2.檢閱鼓勵家屬探視紀錄文件之資料。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.檢閱機構親屬座談會及親屬教育活動辦理紀錄。</li> <li>4.檢閱家屬與服務對象互動紀錄。</li> </ol>
<p><b>評分標準</b></p>	<p>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。</p>	

# B 專業服務與生活照顧

4 項



29

B1

個案服務需求評估及擬定計畫



⊕ 二級加強項目

<p>基準說明</p>	<p>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。</p>
<p>評核方式 / 操作說明</p>	<p>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、照護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。</p>
<p>評分標準</p>	<p>E.完全不符合。 C.符合第1項。 B.符合第1,2項。 A.完全符合。</p>

30

# 醫療法第七十條

## 第70條（病歷之保管及銷燬）【相關罰則】

- 醫療機構之病歷，應指定適當場所及人員保管，並至少保存七年。
- 但未成年者之病歷，至少應保存至其成年後七年；人體試驗之病歷，應永久保存。
- 醫療機構因故未能繼續開業，其病歷應交由承接者依規定保存；
- 無承接者時，病人或其代理人得要求醫療機構交付病歷；其餘病歷應繼續保存六個月以上，始得銷燬。
- 醫療機構具有正當理由無法保存病歷時，由地方主管機關保存。
- 醫療機構對於逾保存期限得銷燬之病歷，其銷燬方式應確保病歷內容無洩漏之虞。

31

B2

提供護理照護措施之執行情形



二級加強項目

<p>基準說明</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2.護理人員依標準作業流程執行且技術正確。</li> <li>3.定期稽核侵入性照護技術之正確性。</li> <li>4.依稽核結果，有檢討及改善措施。</li> </ol>
<p>評核方式 / 操作說明</p>	<p>評核方式與B1同時觀察照護執行情形。</p>
<p>評分標準</p>	<p>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。</p>



技術考核

32

基準  
說明

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、職能治療師及社會工作人員等)，且有紀錄。
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。

## 管制藥品管理條例

- 第 20 條 第三級、第四級管制藥品之輸入、輸出及製造，除依藥事法第三十九條規定取得許可證外，應逐批向食品藥物局申請核發同意書。但因特殊需要，經中央衛生主管機關許可者，不在此限。
- 第 21 條 管制藥品之販賣，應將購買人及其機構、團體之名稱、負責人姓名、管制藥品登記證字號、所購品量及販賣日期，詳實登錄簿冊，連同購買人簽名之單據保存之。
- 第 22 條 第一級、第二級管制藥品之申購，食品藥物局得限量核配；其限量辦法，由中央衛生主管機關定之。
- 第 23 條 在國內運輸第一級、第二級管制藥品，應向食品藥物局申請核發憑照，始得為之。但持有當地衛生主管機關證明，為辦理該藥品銷燬作業而運輸者，不在此限。
- 第 24 條 管制藥品應置於業務處所保管；其屬第一級至第三級管制藥品者，並應專設櫥櫃，加鎖儲藏。
- 第 25 條 管制藥品之標籤，應以中文載明管制級別、警語及足以警惕之圖案或顏色；其屬麻醉藥品者，並應以中文標示麻醉藥品標幟。

**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<sub>2/2</sub>**

<p><b>評核方式 / 操作說明</b></p>	<p>文件檢閱 現場訪談</p> <p>1.檢閱</p> <p>(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、藥師提供之藥品管理或指導紀錄、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)。</p> <p>(2)藥品(包)盛裝上有清楚標示姓名及服用時間及劑量。</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>
<p><b>評分標準</b></p>	<p>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。</p>	

**B4**

**訂有服務對象之品質監測指標**



⊕ **二級加強項目**

<p><b>基準說明</b></p>	<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><b>評核方式 / 操作說明</b></p>	<p>文件檢閱 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><b>技術考核</b></p>
<p><b>評分標準</b></p>	<p>E：完全不符合。 C：符合第1項。 B：符合第1、2項。 A：完全符合。</p>	

**B4**  
**備註**

**訂有服務對象之品質監測指標  
備註說明**

負責人(品質管理人員)之訪談內容合併為一份，事前提供機構填寫，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」；評鑑當日由評鑑委員依填寫內容訪談

**本題請機構品質管理人員(如與負責人不同，請註明)回應：**

您認為貴機構所訂品質指標最重要的前三項為何?為何選定這三項指標，又如何訂定閾值?

貴機構如何執行上述之品質監測項目(如技術考、平時工作觀察等)?由誰執行?

上述品質監測項目有缺失時，如何進行檢討改善?

**請上傳機構品質監測指標表件：**

包含管路移除、跌倒預防、壓瘡、感染、非計畫性住院、非計畫性體重改變、疼痛

①作業規範(含處理辦法或流程)

②最近一次未達閾值檢討改善資料

37

## 107年度一般護理之家評鑑計畫

# 環境組 評鑑基準說明



主辦單位：衛生福利部護理及健康照護司  
執行單位：社團法人台灣評鑑協會

2017年03月

環境組

評鑑基準整體架構

- A. 行政組織、經營管理與服務對象權益保障**      **A1.行政制度及人員管理**  
    ▲ 計1項 A1.5
- C. 環境設施與安全維護**      **C.環境設施與安全維護**  
    ▲ 計3項 C1、C2、C3

附件上傳：

- A1.5 ① 緊急災害應變計畫及作業程序  
        ② 複合型緊急災害演練及夜間演練檢討紀錄
- C3 ① 兩種情境演練計畫(腳本)及輔助圖表  
      ② 各樓層疏散動線圖(含等待救援空間位置與實際面積)



39



# 行政制度及人員管理

1 項



40

**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**

**⊕ 一級必要項目**



基準說明	<p>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。</p> <p>2. 每年應實施緊急災害應變演練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、<u>演練後之檢討會議及檢討修正方案</u>。</p>	
評核方式 / 操作說明	<p>審閱書面資料 <b>現場訪談</b></p> <p>1. <u>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。</u></p>	<p>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)。</p> <p>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。</p>
評分標準	E. 完全不符合。D. 符合第1項。A. 完全符合。	

**基準說明1**

1. 緊急災害應變計畫：火災、風災、水災、地震、停電、停氣等危害住民生命之災害，機構可能遭遇之緊急災害(事件)及脆弱度等進行風險評估，研擬對策
2. 內容：**預防、整備、應變與復原**四階段，及**災害確認、通報、動員、應變、後送、重置與復原**之緊急應變作業程序，**並定期更新及公告**。

**評核方式1**

1. 詳述啟動緊急災害應變計畫**時機及判斷情境**。
2. 外部單位及配合廠商之相關**聯絡清冊**，如：衛生局、消防局、警察局、社區里鄰長、疾管署等)
3. 緊急應變**人員編組及調度**：日夜間、假日差異。
4. **緊急召回機制**：啟動時機、召回人員及召回方式(召回清冊、使用工具)、召回時限(上班及非上班時間)、被召回人回報、報到方式及集合地點。
5. 機構避難平面圖(水平及垂直疏散路線圖)、救災動線、疏散動線。
6. 住民疏散運送之順序與策略。

1. 請至評鑑專區下載「**護理之家緊急災害應變計畫書**」範例，依機構規劃與實況修改運用與演練。
2. 請至護理及健康照護司下載護理之家防災安全管理相關資料。

## A1.5 備註

### 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

負責人(品質管理人員)之訪談內容合併為一份，事前提供機構填寫，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」；評鑑當日由評鑑委員依填寫內容訪談

機構如何完成緊急災害(EOP)持續運作計畫及作業程序之訂定(由誰完成)？如何確定該計畫符合貴機構及住民需要？

什麼狀況下，貴機構會重新檢視並調整緊急災害應變計畫書內容？(請舉實例簡述)

貴機構平常如何落實該計畫及作業程序之演練及人員教育訓練(特別是外籍照服員)，請說明。

附件資料上傳：

- ① 緊急災害應變計畫及作業程序
- ② 複合型緊急災害演練及夜間演練檢討紀錄

43



## 環境設施與安全維護



44

C1

疏散避難系統及等待救援空間設置

⊕ 一級必要項目



<p>基準說明</p>	<p>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。                  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），<u>二樓(含)以上</u>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。                  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。                  4.設有等待救援空間。</p>
<p>評核方式/操作說明</p>	<p>現場實務觀察評估</p>
<p>評分標準</p>	<p>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。</p>

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



圖片來源：衛生福利部護理及健康照護司一般護理之家評鑑計畫  
 天成醫院附設護理之家、臺北市立聯合醫院附設和平婦幼護理之家

# 常開式防火門→緊急時自動關閉

## 常開式防火門

- 1 設置於日常動線上之出入口
- 2 平時保持開啟，緊急時能與火警自動警報設備連動而關閉
- 3 雙向開啟



圖片來源：衛生福利部護理及健康照護司一般護理之家評鑑計畫  
台灣基督長老教會新樓醫療財團法人附設麻豆新樓護理之家

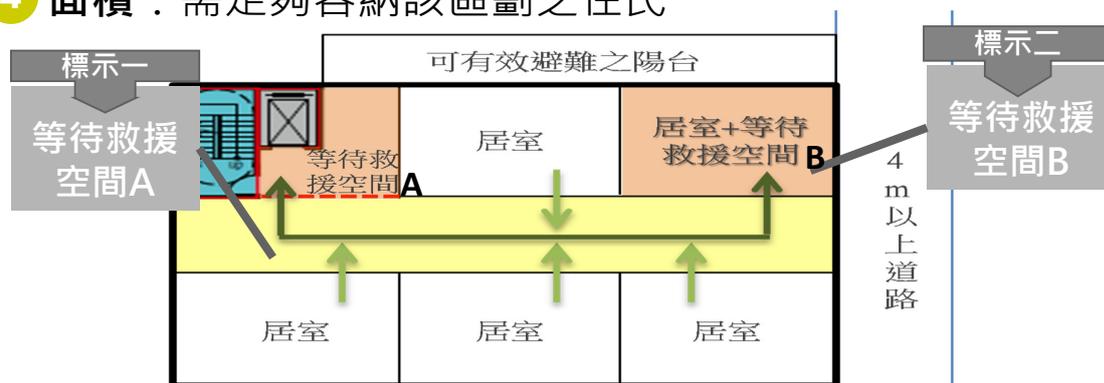
47

## 等待救援空間標示平面圖 示例

### 等待救援空間須符合以下4規範

應具有防火區劃和煙控功能，並以避開急難、延長生命、等待救援的機能為考量，非著重空間之面積大小

- 1 空間構造：以不燃材料建造，出入口為防火門
- 2 煙控設計：設置加壓煙控設備、足夠面積之排煙窗或具遮煙功能之防火門
- 3 消防救助可及性：應考量有與戶外聯通之窗戶，或消防人員抵達後可進入救援之空間
- 4 面積：需足夠容納該區劃之住民



4848

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

⊕ 一級必要項目



<p>基準說明</p>	<p>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。 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。</p>
<p>評核方式/操作說明</p>	<p>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>
<p>評分標準</p>	<p>E.完全不符合。 D.符合第1項。 A.完全符合。</p>

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

⊕ 一級必要項目



<p>基準說明</p>	<p>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。 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： (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。 (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）。 (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。</p>
<p>評核方式/操作說明</p>	<p>災害情境緊急應變模擬演練。</p>
<p>評分標準</p>	<p>E：完全不符合。 D：符合基準1。 C：符合基準1,2(1)。 B：符合基準1,2(1),2(2)。 A：完全符合。</p>

## 模擬演練及測試流程

程 序	時間分配
<b>參演人員介紹</b> 1.機構防火管理人介紹參演人員 2.環境組評委確認參演人員(夜班護理人員,外籍照服員等) 3.管理組與醫護組評委前往觀察地點	3分鐘
<b>大夜班火災演練說明</b> 1.機構防火管理人介紹 構環境特性、防火區劃與等待救援空間 2.環境組評委說明大夜班火災演練之重要性與演練不合格之 5大缺失	7分鐘
<b>啟動演練(自助作業)</b>	10分鐘
<b>演練作業檢討</b> 1. 機構火災風險辨識及利害關係人溝通 2. 本次大夜班火災演練作業缺失及改善作法	10分鐘
時間總計	30分鐘

註：環境組評委於負責人簡報前，告知防火管理人演練情境擇定或改變起火樓層、空間與火源位置。

## 準備事項<sup>1/2</sup>

準備事項	事項內容
演練場地	1. 彙報場地於起火樓層交誼區(起火樓層由環境組評委決定) 2. 口頭彙報，不需筆電及投影設備 3. 防火管理人請非相關人員(家屬、訪客、志工等)離開演練樓層 4. 環境組委員指定住民寢室(3~6人房)；若遇滿床，模擬住民躺臥兩床中間地面，至少3人 5. 觀摩人員(機構主管、股東、總務、工務與勞安人員等)於環境組評委指定位置集合 6. 受評機構準備1~2瓶二氧化碳滅火器，參演人員於起火房內實際使用
參演人員	1. 防火管理人負責演練彙報、過程觀察與演練檢討 2. 演練人員： <b>以受評日當晚大夜班排班人數為上限，主要參演人員為輪值大夜班之護理人員與照服員(含外籍照服員)</b> ，長期白班人員不得參演 環境組評委檢視受評日前3個月班表 3. 支援人員：其它樓層、宿舍或合作機構工作人員， <b>人數不得超過演練人數</b> 4. 模擬住民：3~6人，掛吊可辨識物品並標識失能及失智狀況，模擬失能臥床有管路或失智住民，其中1位手或腳身體約束 5. 模擬火源：受評機構指派1名員工擔任，依環境組委員指示移動

## 準備事項<sub>2/2</sub>

準備事項	事項內容
演練時間	10分鐘，環境組評委控制
觀察重點	<ol style="list-style-type: none"> <li>第1種情境：RACE(救援撤離、立即通報、火煙侷限、初期滅火)、住民疏散、緊急通報、持續照護</li> <li>第2種情境：RACE(救援撤離、立即通報、火煙侷限、初期滅火)、住民疏散、緊急通報、人員處理、持續照護</li> </ol>
評鑑人員分工	<ol style="list-style-type: none"> <li>環境組評委：下達情境、控制演練時間、全程觀察、參與檢討</li> <li>管理組評委：指揮官調度及通報觀察</li> <li>醫護組評委：疏散過程住民安全及安全區域持續照護觀察</li> <li>台評會代表：動態定點拍攝</li> <li>衛生局代表：過程觀察</li> </ol>

53

## 內涵及架構說明<sub>1/3</sub>

架構	說明
情境演練目標	<ol style="list-style-type: none"> <li>瞭解已經符合建築/消防/衛生等法規之護理機構在本土災例凸顯教訓下，軟硬體安全措施之實際性能為何？</li> <li>在夜間護理、照服人力較少的不利情形下，評估機構現有之防減災/應變對策在合理且會發生之災害境況下，如何提高住民存活度、侷限災害之應變作為？</li> </ol>
災害風險辨識及溝通	透過擇定之代表性情境演練，檢視 <b>腳本中記載分工應變事項的合理性、可及性及有效性</b> ，並註記風險因子及應注意事項

54

## 內涵及架構說明<sub>2/3</sub>

架構	說明	
設定 模擬 情境	<b>第1種狀況</b> ○年○月○日凌晨5:00, <b>低樓層住房空間</b> , 因電氣設備或電路走火, 不慎引發○樓○住房之易燃物起火, 該住房有3~6位二管及三管住民, 火勢不斷發展, 濃煙透過管路及未關閉房門擴散至公共空間及其他住房空間。 <b>應變失效</b> 估計可能直接造成起火住房3~6名住民的人身傷害, 並波及該樓層其他住房及非起火樓層之住民及照護員被火煙波及而擴大傷亡	<b>第2種狀況</b> ○年○月○日凌晨03:30, ○樓某住民(或員工)因情緒不佳, <b>於所處住房</b> , 以私藏之打火機, <b>點燃枕頭、被單等物品進行縱火</b> , 該樓層主要收治有管路且無法自主行動住民, 火勢不斷猛烈發展, 雖當班工作人員準備進行初期滅火, 但因火勢太大, 濃煙透過房門、走道、空調及隔間牆貫穿孔隙不斷擴散至公共空間及其他住房空間, 疏散動線已被濃煙污染。 <b>應變失效</b> 估計可能直接造成該樓層約計13~15名住民遭濃煙傷害, 並擴散至非起火樓層之住民及照護員因火煙而擴大傷亡

## 內涵及架構說明<sub>3/3</sub>

架構	說明
演練 設定	1. 設定起火十分鐘內, 機構能及時通報與自助控制火勢範圍/提高住民存活度之各項緊急應變作為 2. <b>以機構自助人力之評核為限, 不演練機構外之緊急召回部分</b>
演練 內容	較不利之災害地點設定、內/外部火警確認與通報、有利於住民照護品質與人身安全之避難疏散/初期滅火/侷限火煙等, <b>緊急應變作為之合理性與有效性評量</b>
救災 資源	<b>動員支援人力、緊急應勤裝備及器材</b> 、關鍵物資、等待救援空間、外部臨時疏散集結地點等數量與分布位置
輔助 圖表	災害示意圖(如火災位置圖)、災情模擬圖(如火災波及區域圖)、等待救援空間配置、疏散避難動線圖

## 評核方式<sub>1/2</sub>

對應基準說明	評核項目
<p><b>基準說明1</b> 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</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.火災<b>風險因子之辨識</b>、風險值排序等<b>脆弱度分析</b></li><li>2.<b>夜間應變人員</b>編組架構符合<b>該時段人力配置</b></li><li>3.演練計畫及應變流程考量合理可行性、時限性及可及性等原則，並簡化緊急應變程序</li></ol>
<p><b>基準說明2(1)</b> 演練人員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</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.機構內所有防火避難設施、消防安全設備及緊急應勤裝備等皆<b>處於正常可立即啟動之有效狀態</b></li><li>2.演練人員<b>能判斷火勢</b>，<b>熟悉並自身實際操作演練情境中所設定之所有設施、設備及裝備</b></li><li>3.<b>演練人員實際操作設施、設備及裝備時，未形成任何避難障礙</b>(危害住民與工作人員安全)</li></ol>

## 評核方式<sub>2/2</sub>

對應基準說明	評核項目
<p><b>基準說明2(2)</b> 演練人員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 )</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.緊急應變 ( <b>RACE</b> ) 依機構特性及不同火災時段，明確進行<b>調整順序或簡化動作</b></li><li>2.在確認住民安全前提下，執行初期滅火。<b>火災初期關閉非起火住房、起火住房淨空後關門</b></li><li>3.疏散策略有區分為就地避難及水平疏散。住房疏散策略：<b>「起火住房離房避難，非起火住房初期就地避難」</b>，防火區劃疏散策略：<b>「起火區劃水平疏散至等待救援空間，非起火區劃/樓層關門就地避難/警戒」</b></li><li>4.<b>即時通報於確認火災時即時報案，且有簡化縮短報案內容及時間。內部通報利用緊急廣播系統等通報，且在全機構任何一處皆可清楚辨別</b></li></ol>
<p><b>基準說明2(3)</b> 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</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.<b>現場指揮官即時與現場工作人員(護理、照服)進行告知起火住房、分派任務、確認並檢查攜/穿戴緊急應勤裝備等有效溝通</b></li><li>2.撤離起火住房之住民時，確保其疏散方式及持續維生設備等<b>符合住民需求及特性</b></li><li>3.住民抵達等待救援空間時，有簡易緊急醫療及維生設備，並對其執行檢傷分類、BLS及安撫情緒等<b>持續照護</b></li><li>4.<b>非起火住房及樓層</b>應有住民安全之即時確認及回報</li></ol>

## 五大不可犯之缺失

- 1 判定該人員在夜間火警現場所做的動作，即使認真努力/拼死拼活，但卻會造成住民的重大傷亡
- 2 現場指揮官站在火場都不移動，漠視火煙不能控制下的迫害與威脅，自以為可以成功應變
- 3 未能評估起火住房內住民人數過多的事實，費盡力氣把其中一/二位住民移往遠處待援空間，忘記關閉避難動線通道上之防火門，而釀成住房內其他住民無法救援，並讓火煙波及侵害住房外空間及其他住民
- 4 應變人員無法正確辨識火場資訊而做出適當的研判，反而一味往可能已被火煙波及區域避難
- 5 若未操作或不會操作設施及設備  
(不得由消防承包商操作消防設施或設備，必須由參演人員操作)

59

**C3**  
備註

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備註說明

社團法人台灣評鑑協會  
Taiwan Assessment and Evaluation Association

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

**附件資料上傳：**

- ①兩種情境演練計畫(腳本)及輔助圖表
- ②各樓層疏散動線圖(含等待救援空間位置與實際面積)

60