

110年度一般護理之家評鑑因應疫情 原則停辦及個案處理作業程序

一、衛生福利部（以下稱本部）為規範 110 年度一般護理之家評鑑（以下稱評鑑）之相關作業事項，特依護理機構評鑑辦法第六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、評鑑方式：

（一）原則停辦：

110 年度一般護理之家評鑑，因嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響，相關機構及人員目前已進入防疫整備應變階段，考量評鑑將牽動醫院、醫院附設機構、護理人員全力投入疫情應變工作，並考量評鑑之公平性，爰停辦 1 年；已有評鑑合格效期之一般護理之家，效期全面展延 1 年（本部 110 年 5 月 20 日衛部照字第 1101560757 號公告參照）。

（二）個案處理：

針對尚無評鑑合格效期之機構，由本部函請地方政府調查機構意願選擇是否於 110 年進行線上數位評鑑，通過者僅予評鑑合格有效期間 1 年。

（三）實地驗證：

針對前述「個案處理」線上數位評鑑之對象，由本部視 110 年下半年疫情緩和情形，在可行條件下，抽樣進行實地訪視，訪視結果不影響線上數位評鑑結果。

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，始能進行評鑑評核（評分）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、評鑑對象：

110 年度以不進行一般護理之家評鑑為原則，但符合以下任一款情形之一般護理之家，得例外依各該機構意願選擇是否於 110 年度參加線上數位評鑑：

- (一) 新設立或停業後復業，尚未接受評鑑，自開業或復業之日起至 110 年 9 月 30 日止滿一年。
- (二) 前次評鑑結果為不合格。
- (三) 原評鑑合格受撤銷或廢止處分。

註：一般護理之家於同一場所連續經營期間內，其負責人有變更者，各負責人任職期間應合併計算。例如某一般護理之家經前次評鑑結果為不合格後，更換負責人並於同一場所連續經營，則仍屬前開第（二）款前次評鑑結果為不合格之情形。

六、評鑑資格條件：

- (一) 第五點之評鑑對象，須符合最近一次「建築物防火避難設施與設備安全檢查申報結果通知書」及「消防安全設備檢修申報書」兩類檢查項目之規定，始列為 110 年評鑑對象。
- (二) 倘前述檢查項目經地方建管及消防主管機關檢查結果為須限期改善或須再複評者，第五點之評鑑對象須於 110 年 12 月 10 日前完成限期改善或複評符合規定，倘屆期仍未完成者，110 年底評鑑結果列為不合格並敘明原因。

七、評鑑基準及評核方式：

「110 年度一般護理之家評鑑基準及評核方式」如附件 1。

八、報名審核程序：

- (一) 本部函請地方政府（衛生局）確認轄內一般護理之家屬於「五、評鑑對象」且有意願於 110 年度參加線上數位評鑑者；以不參加為原則、參加為例外。
- (二) 屬於「五、評鑑對象」且有意願於 110 年度參加線上數位

評鑑之一般護理之家，依地方政府（衛生局）之通知，提報其最近一次「消防安全設備檢查紀錄表」及「建築物防火避難設施與設備安全檢查申報結果通知書」地方政府檢查結果，由地方政府（衛生局）進行審查。

(三) 地方政府（衛生局）完成前述審查後，應於 110 年 6 月 18 日以前，正式行文向本部提報轄內有意願於 110 年度參加線上數位評鑑之一般護理之家名單及其最近一次「消防安全設備檢查紀錄表」與「建築物防火避難設施與設備安全檢查申報結果通知書」地方政府檢查結果。

(四) 本部收到地方政府（衛生局）進行前述審查後之一般護理之家名單，將由本部相關單位或本部委託辦理評鑑作業單位通知確定接受評鑑之機構及地方政府（衛生局），請依通知參加線上或實體說明會並配合評鑑作業相關事項；未配合者，將依情節酌予扣分或評為不合格（無法完成評鑑）。

九、評鑑評核（評分）日期：

(一) 個案處理（線上數位評鑑）：

於 110 年 11 月進行線上數位評鑑之評核（評分）。接受評鑑之機構無須派員到場。

(二) 實地驗證（抽樣進行實地訪視）：

由本部視 110 年下半年疫情緩和情形決定。除天然、重大災害、不可抗力情況或政府政策外，不接受受評機構要求而變更日期時間。抽樣進行實地訪視期間如遇災害（如：風災、水災、震災、土石流災害及其他災害），接受實地訪視機構所在地之直轄市或縣市政府發布停班，則中止實地訪視作業，由本部另擇期辦理或取消辦理。

十、個案處理（線上數位評鑑）注意事項：

(一) 因評分來源（如：評鑑委員於線上檢閱照護紀錄、評鑑委員於線上檢閱災害應變計畫、資訊系統計算機構人員參與教育訓練完訓情形、其他自資訊系統資料自動判讀結果等）包含由資訊系統計算機構人員參與教育訓練完訓情形，爰

請機構人員參加本部指定之教育訓練日期以 110 年 10 月 31 日以前完成訓練為準。

(二) 前述本部指定之教育訓練主題如下，場次另行公告：

- 1、護理機構行政品質管理。
- 2、常見意外及緊急事件預防與處置。
- 3、災害應變及環境安全。
- 4、傳染病防治。
- 5、安寧照護與法規。
- 6、老人周全性評估。

(三) 本部得視嚴重特殊傳染性肺炎疫情狀況，決定教育訓練場次是否如期開課；若無法開課，有關教育訓練部分得不計分（不扣分）。

十一、實地驗證（抽樣進行實地訪視）注意事項：

(一) 接受實地訪視機構所在地之地方政府（衛生局）應派員會同，並提供必要之諮詢。

(二) 實地訪視程序進行以 3 小時為原則：

- 1、受評機構負責人簡報。
- 2、以實地查核為主。
- 3、綜合座談。

(三) 接受實地訪視機構之負責資深護理人員應全程參與，如遇有嚴重傷病、意外事故或生產等不可抗力之情況，經事前報請主管機關同意，得委由機構內合於負責資深護理人員資格者代理。前述不可抗力之情況，均需檢具證明文件於實地訪視前報准；如為突發狀況，未能即時取得證明文件，仍應先通知所在地衛生主管機關留下紀錄，並事後補送相關資料至本部。

十二、成績核算與結果公告：

(一) 「一般護理之家評鑑成績核算結果之原則」如附件 2。

(二) 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。

十三、申復程序：

- (一) 受評機構對於評鑑結果不服者，應自收受通知之次日起 14 日內向本部提出申復，逾期不受理。
- (二) 申復結果核定後，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、合格效期：

本年度原則停辦一般護理之家評鑑；惟針對尚無評鑑合格效期之機構作個案處理：於 110 年進行線上數位評鑑通過者，給予評鑑合格有效期間 1 年（自 111 年 1 月 1 日起至 111 年 12 月 31 日止）。

十五、評鑑合格之廢止與撤銷：

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置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。

110 年度一般護理之家評鑑基準及評核方式

代碼	共識基準	基準說明	評核方式				
			委員線上檢閱個案照護紀錄	委員線上檢閱災害應變計畫	資訊系統計算完成教育訓練	資訊系統計算其他來源資料	線上數位評鑑不適用
A1.1	機構負責人實際參與行政作業與照護品質管理情形	1. 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。				V	
		2. 參加衛生福利部辦理之當年度機構評鑑說明會。			V		
		3. 參加行政管理或品質管理相關研習課程每年至少 4 小時。			V		
		4. 實際參與行政與照護品質管理及實地評鑑作業並親自簡報。					V
A1.2	專任人員配置及急救訓練情形	1. 護理人員設置及資格符合相關法規。				V	
		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。				V	
		3. 社會工作人員設置及資格符合相關法規。				V	
		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)。				V	
		5. 現職每位護理人員、照顧服務員及社工人員，具有各縣市衛生局認可合格之急救相關訓練證照，且在有效期內。				V	
		6. 護理人員及照顧服務員人力配置分別達設置標準之 1.4 倍(休假係數)以上。				V	
A1.3	工作人員熟悉意外事件處理流程及執行情形	1. 工作人員應熟悉意外或緊急事件之預防、處理流程(含緊急就醫)。			V		
		2. 意外或緊急事件檢討、分析及有具體改善措施與追蹤紀錄。			V		
A1.4	緊急災害應變計畫及作業程序符合機構及住民需要並落實演練	1. 對於火災、風災、水災、地震及停電等緊急災害，訂有符合機構與災害特性需求之緊急災害應變計畫與作業程序。		V			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式				
			委員線上檢閱個案照護紀錄	委員線上檢閱災害應變計畫	資訊系統計算完成教育訓練	資訊系統計算其他來源資料	線上數位評鑑不適用
		2. 火災應變計畫應針對大夜班有限人力下無法如白班自衛消防編組分工之事實，提出簡化可行之火災時緊急應變作業事項。		V			
		3. 火災情境設計應納入縱火及機構之下方樓層或相鄰場所(非機構立案面積場域)起火而可能被波及之火災應變計畫內容。		V			
		4. 每半年應實施緊急災害應變演練 2 次，至少包括複合型緊急災害應變演練一次及夜間火災演練一次，並有演練之腳本、過程、演練後之風險辨識檢討會議及檢討修正方案。		V			
		1. 工作人員應熟悉相關傳染病及群聚感染事件之預防、處理流程。			V		
A2.1	工作人員熟悉防疫機制並落實執行及檢討改善	2. 傳染病及群聚感染事件檢討、分析及有具體改善措施與追蹤紀錄。			V		
A2.2	推動安寧緩和療護	1. 提供住民或家屬安寧緩和療護、病人自主權利法相關資訊。			V		
		2. 安寧緩和療護或病人自主權利法或臨終照護關懷的實際案例。			V		
B1	住民服務需求評估及確實依評估結果執行照護計畫	1. 依據入住評估作業規範，72 小時完成個案身體(含疼痛)、心理、社會需求與高風險傷害(跌倒、壓力性損傷)等整體性評估與每三個月再評估。				V	
		2. 依擬定照護計畫之目標定期進行評值並記錄。	V				
		3. 需適時進行新入住住民適應評估及輔導措施。	V				
		4. 整合住民需求，適當照會相關團隊成員，且有紀錄。	V				
B2	提供住民整合性照顧，並定期檢討執行成效	1. 醫師、藥師需依據規範按時完成診察及評估服務，並有醫師醫療診療與藥師藥品管理、諮詢或指導之紀錄。	V				
		2. 由專任或特約營養師擬定菜單。並依住民身體狀況、	V				

代碼	共識基準	基準說明	評核方式				
			委員線上檢閱個案照護紀錄	委員線上檢閱災害應變計畫	資訊系統計算完成教育訓練	資訊系統計算其他來源資料	線上數位評鑑不適用
		疾病類別、生理狀況與需求提供個別化飲食。					
		3. 社工串聯資源擬訂與執行年度活動計畫(個別及團體)。	V				
		4. 訂有協助及鼓勵個案預防或延緩失能之相關規範，並視個案需求由跨團隊共同擬定及執行照顧計畫。	V				
		5. 護理人員定期或依住民需要召開專業聯繫會或個案討論會並有紀錄。	V				
B3	提供個案舒適服務且訂有品質監測指標，並定期檢討執行成效	1. 個案服裝儀容適當且無異味。					V
		2. 照顧服務員正確執行灌食技術。					V
		3. 訂有品質監測指標：(1) 跌倒、(2) 壓力性損傷、(3) 約束、(4) 感染、(5) 非計畫性轉急性住院、(6) 非計畫性體重改變等。				V	
		4. 依系統回饋品質指標(每月、每季、每年)統計資料分析，針對超過閾值之指標需提出有效改善措施(如：實證、文獻、標竿…)。	V				
		5. 定期召開單位品質會議，依監測結果修訂年度閾值。				V	
C1	疏散避難系統及等待救援空間設置	1. 樓梯間、走道及出入口應保持暢通無障礙，機構依避難安全需求，於易被堆積物品之動線作標示或告示。		V			
		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)。		V			
		3. 設置無障礙設施之逃生路徑，防火門應保持關閉，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。		V			
		4. 各樓層設有兩處彼此區位分離，可供水平避難用之等待救援空間。		V			
C2	訂定符合機構及住民需要之疏散策略及持續照顧作業程	1. 機構應於各樓層出入口、安全梯間及走道明顯適當處，便於使用人員及消防搶救易於辨識之位置，張貼避		V			

代碼	共識基準	基準說明	評核方式				
			委員線上檢閱個案照護紀錄	委員線上檢閱災害應變計畫	資訊系統計算完成教育訓練	資訊系統計算其他來源資料	線上數位評鑑不適用
	序，並落實以風險溝通為主之緊急應變教育訓練	難平面圖，且圖面應符合比例、方位、現在位置、等待救援空間等。					
		2. 防火管理人須全程參與衛生福利部辦理之研習課程。			V		
		3. 安排機構管理人、防火管理人、護理人員、照顧服務員(含外籍照顧服務員)參與災害風險辨識溝通及防火管理種子人員之教育訓練，並落實應變救援能力。			V		
		4. 明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。		V			
		5. 依火災情境需要及設施、設備與空間配置條件，針對起火樓層、非機構之下方樓層或相鄰場所起火時，訂有水平避難與就地避難之時機、策略與操作方式。		V			
C3	夜間災害情境緊急應變符合機構需要之情境式火災風險辨識與溝通，並依情境實地抽測演練	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；並針對大夜班人力與照明條件等時限性、可及性之應變作為，有另行完成之夜間適用的演練計畫。			V		
		2. 演練人員(含護理/外籍照顧服務員)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)，執行以下緊急應變作業：(略)			V		
D1	創新或配合政策執行	1. 訂定預防或延緩失能之相關品質監測指標，並有監測成效與檢討改善。				V	
		2. 提供具有創新或特色之安全設備設置或提升住民照顧品質之相關措施。				V	
		3. 配合(參與)政府政策或試辦等相關計畫。				V	
		4. 前述創新措施或配合(參與)計畫具有具體成效，或受邀於全國性競賽中分享或獲獎。				V	
		5. 訂定人才培育計畫或留任措施。				V	
		6. 機構指派護理人員參加衛生福利部護理及健康照護司				V	

代碼	共識基準	基準說明	評核方式				
			委員線上檢閱個案照護紀錄	委員線上檢閱災害應變計畫	資訊系統計算完成教育訓練	資訊系統計算其他來源資料	線上數位評鑑不適用
		指定之護理機構實務培訓課程，並完成訓練。					
D2	完成設置自動撒水設備及119火災自動通報裝置	1. 機構已完成設置自動撒水設備。				V	
		2. 機構已完成設置119火災通報裝置。				V	

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14項：
 - (一) A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障：6項。
 - (二) B、專業服務與生活照顧：3項。
 - (三) C、環境設施與安全維護：3項。
 - (四) D、創新改革：2項。

- 二、 配分比例：
 - (一) A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障：20分。
 - (二) B、專業服務與生活照顧：50分。
 - (三) C、環境設施與安全維護：30分。
 - (四) D、創新改革：18分。

- 三、 評鑑結果：
 - (一) 按整體總評，評鑑結果分為合格及不合格：
 - 1、合格：總分70分以上者。
 - 2、不合格：總分未達70分者。
 - (二) 各項分數有小數時，先行加總，再將總分之數值四捨五入至小數點以下2位。
 - (三) 評鑑結果經評定會議討論，報衛生福利部核定後公告。