

108年度

衛生福利部

產後護理機構評鑑計畫

基準說明

主辦單位：衛生福利部

執行單位：松盟科技股份有限公司

中華民國108年9月編制



108年度產後護理機構評鑑基準

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



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 (6項)

A2 服務對象管理及權益保障 (5項)

A1.1 過去查核缺失及建議事項改善情形

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
前次評鑑缺失及建議事項改善情形。	<ol style="list-style-type: none">1. 與機構確認前次評鑑改善情形。2. 首次評鑑者，本基準說明免評。	<p>D.改善情形未達25%。 C.改善情形達 25%以上，未達50%。 B.改善情形達50%以上，未達100%。 A.改善情形達 100%。</p>

A1.2 機構(業務) 負責人實際參與行政作業與照顧品質管理

一級必要項目

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none"> 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當年機構評鑑說明會。 3. 參加行政管理與品質管理相關研習課程，每年至少4小時。 4. 實際參與行政與照顧品質管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訪談機構負責人 <ol style="list-style-type: none"> (1)機構負責人親自簡報。 (2)機構負責人詢答對機構之行政與照護品質管理情形。 2. 檢視文件 <ol style="list-style-type: none"> (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)參加機構評鑑說明會之研習證明由衛生福利部提供。 (3)檢視參加行政管理與品質管理相關研習證明。 	<p>D.完全不符合。</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>

A1.3 依法配置專任人員

一級必要項目

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<p>1. 護產人員及嬰兒照顧人員聘任人數符合護理機構設置標準規定。</p> <p>2. 最近3年內護產人員及嬰兒照顧人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。</p>	<p>1. 訪談機構負責人</p> <p>2. 檢視文件</p> <p>(1)護產人員：</p> <p>A.專任聘用人數(需與「醫事管理系統」資料相符)符合產後護理機構設置標準規定，須完成執業登錄，且全日均應有護產人員上班。</p> <p>B.核對護產人員排班表及護理紀錄等資料。</p> <p>(2)嬰兒照顧人員：</p> <p>A.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。</p> <p>B.核對排班表、照顧紀錄等資料。</p> <p>3. 護產人員與嬰兒照顧員穿著明顯可辨識之工作服。</p>	<p>D.完全不符合。</p> <p>A.完全符合。</p>

A1.4 照護標準及工作手冊

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<p>1. 明訂機構各類工作人員(專、兼任)之工作職責及各班別之工作常規。</p> <p>2. 明訂預約、入住、出住、轉介、終期消毒及環境清潔等工作常規及標準作業規範。</p> <p>3. 訂有產婦及嬰兒常見照護標準作業規範。(註)</p> <p>4. 工作人員依工作常規標準作業規範確實執行，並與現況符合。</p> <p>5. 每年定期檢討，必要時予以修正。</p> <p>註：產婦及嬰兒常見照護項目如：(1)急救；(2)預防感染；(3)嬰兒安撫；(4)黃疸照護；(5)母嬰身體評估等。</p>	<p>1. 訪談機構負責人</p> <p>(1) 說明工作常規重點及執行內容</p> <p>(2) 說明並指出工作手冊內容每年定期檢討的時程及其審閱或修正之部分。</p> <p>2. 檢視文件</p>	<p>D. 完全不符合。</p> <p>C. 符合第1,2,3項。</p> <p>B. 符合第1,2,3,4項。</p> <p>A. 完全符合。</p>

A1.5 現職照護人員教育及急救訓練

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none">1. 護產人員每年接受至少8小時含母嬰親善醫療院所母乳哺育之專業訓練。2. 護產人員每年接受至少4小時機構外母嬰照護相關研習課程。3. 護產人員及嬰兒照顧人員皆具有急救相關訓練證照，且在效期內。4. 護產人員至少 1/2 具有新生兒高級救命術或小兒高級救命術證照，且在效期內。5. 護產人員皆具有新生兒高級救命術或小兒高級救命術證照，且在效期內。6. 每班護產人員至少有一人具有新生兒高級救命術(NRP)及成人基本急救(BLS)證照，且在效期內。	<ol style="list-style-type: none">1. 訪談負責人及工作人員：訪談負責人部分得由衛生福利部事前提供格式內容由機構填寫。2. 檢視文件	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第1,2,3項。</p> <p>B.符合第1,2,3,4項。</p> <p>A.完全符合。</p>

A1.6 無推銷或出售瘦身、美容、配方奶、藥品等相關產品

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none">1. 明訂禁止廠商進入推銷相關產品之措施，且有張貼公告並告知產婦。2. 機構(含機構網站)未放置或張貼瘦身、美容、配方奶、藥品等相關產品及宣傳單張或海報。3. 機構或工作人員無推銷或出售瘦身、美容、配方奶、藥品等相關產品。	<ol style="list-style-type: none">1. 訪談工作人員及產婦2. 實地察看	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第1項。</p> <p>B.符合第1,2項。</p> <p>A.完全符合。</p>



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 (6項)

A2 服務對象管理及權益保障 (5項)

A2.1 母嬰安全

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none">1. 明訂訪客、陪客標準作業規範，並張貼於明顯之處。2. 明訂母嬰辨識、出、入嬰兒室及機構之流程與感染管制、防止母嬰跌落等具體維護母嬰安全措施。3. 工作人員能說明執行訪客、陪客標準作業規範及具體維護母嬰安全措施。4. 產婦被告知訪客、陪客標準作業規範及具體維護母嬰安全措施。	<ol style="list-style-type: none">1. 訪談工作人員及產婦：工作人員如何維護母嬰安全及產婦對機構規範之了解程度。2. 實地察看及測試現場相關設施3. 檢視文件。	<p>D.完全不符合。</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>

A2.2 感染管制

二級加強項目

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<p>1. 明訂感染管制、手部衛生、工作人員（含外包工作人員）及住民體溫與呼吸道傳染、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件處理之標準作業規範。</p> <p>2. 配合疾病管制署人口密集機構傳染病監視作業之登錄。</p> <p>3. 手部衛生管理(註)</p> <p>(1)明訂手部衛生管控與查核標準作業規範。</p> <p>(2)確實執行手部衛生管控與查核，且有紀錄。</p> <p>4. 每季進行感染事件之分析、檢討及追蹤改善。</p> <p>註：(1)護產人員及嬰兒照顧人員確實執行手部衛生洗手時機，包括：(1)接觸產婦或嬰兒前；(2)執行清潔或無菌操作技術前；(3)暴露產婦或嬰兒體液風險後；(4)接觸產婦或嬰兒後；(5)碰觸產婦或嬰兒周遭環境後。</p> <p>(2)手部衛生稽核表單應區分產婦及嬰兒的稽核時機。</p>	<p>1. 訪談工作人員。</p> <p>2. 實地察看工作人員洗手時機與洗手步驟。</p> <p>3. 檢視文件</p> <p>(1)檢閱感管標準作業規範及通報作業流程。</p> <p>(2)檢視手部衛生管理與查核文件，包括：①洗手技術正確率；②洗手時機遵從性。</p>	<p>D.完全不符合。</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>

A2.3 意外事件預防與處理

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<p>1. 訂有常見意外事件預防與處理標準作業規範：如(1)跌倒；(2)燙傷；(3)財物失竊；(4)暴力事件；(5)自殺；(6)其他(可自訂)。</p> <p>2. 明訂意外事件通報機制。(註)</p> <p>3. 工作人員能說出意外事件預防、處理及通報機制。</p> <p>4. 每年進行意外事件定期檢討分析、追蹤與改善，且有紀錄。</p> <p>註：意外事件通報機制，應包含：通報表單、通報流程、處理與檢討改善。</p>	<p>1. 訪談負責人(或工作人員)：曾發生過(若未發生，則說明預防因應機制)之意外事件至少1項之處理情形等。(訪談負責人部分，得由衛生福利部事前提供格式內容，由機構填寫)。</p> <p>2. 檢視文件。</p>	<p>D.完全不符合。</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>

A2.4 品質管理機制與監測

二級加強項目

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<p>1. 設有專人負責品質管理業務。</p> <p>2. 明訂各項品質監測標準作業規範。</p> <p>3. 訂有年度品質管理指標監測計畫 (內容包括品質監測項目(註)、目的、對象、指標閾值、監測頻率、執行監測方法。</p> <p>4. 針對各項品質監測結果定期分析、檢討、改善，且有紀錄。</p> <p>註：品質監測項目包括：(1)嬰兒辨識正確率；(2)紅臀發生率；(3)乳腺炎發生率；(4)哺乳指導正確率；(5)護理紀錄完整率；(6)其他(可自訂)。</p>	<p>1. 訪談品管專責人員，就機構年度品質管理指標，說明最重要前3項。(訪談品質專責人員部分，得由衛生福利部事前提供格式內容，由機構填寫。)</p> <p>2. 檢視文件。</p>	<p>D.完全不符合。</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>

A2.5 顧客意見反映管道與服務滿意度調查

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none">1. 明訂顧客意見反映處理流程，且張貼於明顯處。2. 明確告知產婦對機構意見反映之管道，並於公開處設置意見箱，且上鎖。3. 實施滿意度調查，內容包括：照護服務、服務人員態度、設施設備及膳食等項目。4. 專人負責處理顧客反映及服務滿意度調查，且有標準作業流程及紀錄可查。5. 機構對顧客反映及服務滿意度調查結果，進行檢討、分析、追蹤與改善，且有紀錄。	<ol style="list-style-type: none">1. 訪談負責人及產婦 (詢問產婦若有任何建議會如何向機構反映及處理結果)。2. 實地察看。3. 檢視文件。	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第1,2,3項。</p> <p>B.符合第1,2,3,4項。</p> <p>A.完全符合。</p>

B

專業服務與生活照顧

B1 專業照護 (6項)

B2 母乳哺育之支持與推動 (4項)

B1.1 產婦照護

二級加強項目

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<p>1. 產婦入住24小時內完成基本之身體評估(註)及精神狀況評估，且有紀錄。</p> <p>2. 護產人員每天至少執行一次產婦身體評估，且有紀錄。</p> <p>3. 入住一週內應進行家庭、產後憂鬱及社會支持狀況等評估，且有紀錄。</p> <p>4. 提供產後相關照護及指導服務，且有紀錄。</p> <p>5. 對產婦有特殊或異常問題時，有持續性處理及紀錄，必要時予以轉介。</p> <p>註：基本之身體評估項目，應包括生命徵象(體溫、脈搏、呼吸及血壓)、子宮復舊、惡露性狀與量、乳房與泌乳狀況、會陰或腹部傷口、排泄、活動及疼痛情形等。</p>	<p>1. 訪談產婦。</p> <p>2. 觀察並訪談護產人員如何進行產婦照護需求評估、照護計畫擬定、執行、照護結果評值與追蹤處理。</p> <p>3. 檢視文件。</p>	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第1,2,3項。</p> <p>B.符合第1,2,3,4項。</p> <p>A.完全符合。</p>

B1.2 嬰兒照護

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<p>1. 嬰兒入住24小時內完成基本之身體評估(註)，且有紀錄。</p> <p>2. 護產人員每天至少執行一次嬰兒身體評估，且有紀錄。</p> <p>3. 提供身體沐浴清潔及臍帶照護，且有紀錄。</p> <p>4. 依嬰兒照護需求、擬定照護計畫、執行、照護結果評值與追蹤處理(護理指導含在照護計畫中)。</p> <p>5. 對嬰兒有特殊或異常問題時，有持續性處理及紀錄，必要時予以轉介。</p> <p>註：基本之身體評估項目，應包括嬰兒生命徵象(體溫、脈搏及呼吸)、體重變化、進食、活動力、臍帶、皮膚狀況(含黃疸)、四肢活動能力、大小便性狀(含顏色、軟硬、多寡)及次數、紅臀及臍帶等評估。</p>	<p>1. 訪談產婦</p> <p>2. 觀察並訪談護產人員如何進行嬰兒照護需求評估、照護計畫擬定、執行、照護結果評值與追蹤處理。</p> <p>3. 檢視文件</p>	<p>D.完全不符合。</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>

B1.3 親子關係建立

二級加強項目

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<p>1. 明訂親子同室之作法及安全管理作業規範。</p> <p>2. 明訂提供嬰兒發展所需之相關照護作業及指導服務，且有紀錄(註)。</p> <p>3. 每位產婦入住後，護產人員均向其說明親子同室之好處及作法（須有前述說明佐證資料及產婦簽名）。</p> <p>4. 每位產婦於出住前須有3天執行24小時親子同室，並給予協助及指導。</p> <p>5. 有親子同室執行成果之統計分析，並有相關檢討改善。</p> <p>註：嬰兒發展照護及指導，如教導母親瞭解其新生兒身體、暗示行為及發展特性，並有個別化指導。</p>	<p>1. 訪談護產人員及產婦</p> <p>2. 實地察看</p> <p>3. 檢視文件</p>	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第 1,2,3 項。</p> <p>B.符合第 1,2,3,4項。</p> <p>A.完全符合。</p>

B1.4 團體護理指導

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<p>1. 每週舉辦至少一次有關產婦(或父母)與新生兒照顧的團體護理專業指導課程(註)。</p> <p>2. 團體護理指導課程張貼於明顯處。</p> <p>3. 提供多元性護理指導課程，如指導單張、手冊、DVD或個別性示教等。</p> <p>4. 護理專業指導課程之師資應具備護理師證照。</p> <p>5. 每季至少一次定期檢討各項課程、參與狀況及需求及滿意度，必要時予以修正。</p> <p>註：團體護理指導課程，應包括：</p> <p>(1)產後心理壓力調適、產後出血、產婦身體清潔、持續泌乳、感染症狀及需就醫的狀況等。</p> <p>(2)嬰兒黃疸的觀察、預防注射的時程與反應、嬰兒吐瀉奶處理、體溫的監測與維持、嬰兒安撫技巧、認識嬰兒發展及行為狀態及需就醫的狀況等。</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 訪談負責人2. 訪談產婦(說出團體指導課程內容)3. 實地察看4. 檢視文件	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第 1,2,3 項。</p> <p>B.符合第 1,2,3,4 項。</p> <p>A.完全符合。</p>

B1.5 母嬰照護突發緊急狀況處理

一級必要項目

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none">1. 呼叫時，護產人員能立即至現場處理且於現場取消呼叫警示設備。2. 設有急救設備及藥品，且維持功能及供應正常。3. 明訂產婦及嬰兒突發緊急狀況之標準作業規範，且照護人員能說明處理流程。(註)4. 明訂合約之轉介醫院（並在效期內）。 <p>註：母嬰突發緊急狀況，應包括：</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 產婦於產後出血、產後暈倒、產後發燒、乳腺炎、傷口異常等。(2) 嬰兒嗆奶、吐奶、窒息、感染、發燒、抽搐等。	<ol style="list-style-type: none">1. 訪談照護人員：能說明突發母嬰照護緊急狀況處理流程至少2項，並列舉機構曾處理狀況至少1項。(訪談照護人員部分，得由衛生福利部事前提供格式內容，由機構填寫)。2. 實地察看及測試現場相關設施。3. 檢視文件。	<p>D.完全不符合。</p> <p>A.完全符合。</p>

B1.6 退住評估與指導

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<p>1. 提供產婦有關嬰兒目前生長評估、每日哺餵次數與頻率、大小便性狀及次數等書面摘要資料。</p> <p>2. 提供產婦目前身體恢復狀況的書面資料。</p> <p>3. 提供產婦個別性之母嬰居家護理指導(註)，且有紀錄。</p> <p>4. 提供適當社區資源或轉介，且有紀錄。</p> <p>5. 母嬰退住返家後，主動提供追蹤關懷，且有檢討紀錄。</p> <p>註：母嬰居家注意事項護理指導項目，應包括：</p> <p>1. 產婦持續泌乳、感染症狀及需就醫的狀況等。</p> <p>2. 嬰兒預防注射的時程與反應、嬰兒吐噎奶處理、體溫的監測與維持、嬰兒安撫技巧、及需就醫的狀況等。</p>	<p>1. 訪談工作人員</p> <p>2. 檢視文件</p>	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第1,2,3項。</p> <p>B.符合第1,2,3,4項。</p> <p>A.完全符合。</p>

B

專業服務與生活照顧

B1 專業照護 (6項)

B2 母乳哺育之支持與推動 (4項)

B2.1 明定支持母乳哺育政策

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none">1. 明訂並張貼明確的母乳哺育政策（政策包括產後成功哺餵母乳的相關措施，及禁止母乳代用品之促銷活動）於明顯之處。2. 工作人員能說明機構支持母乳哺育政策。3. 於產婦預約入住時，由護產人員說明支持母乳哺育措施，且有紀錄。4. 若提供嬰兒母乳之外的食物（飲料）及嬰兒奶瓶（安撫奶嘴）時，應明述原由，且有紀錄。5. 每年定期檢討，必要時予以修正母乳哺育措施。	<ol style="list-style-type: none">1. 訪談護產人員及產婦。2. 實地察看。3. 檢視文件。	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第 1,2,3 項。</p> <p>B.符合第 1,2,3,4 項。</p> <p>A.完全符合。</p>

B2.2 產婦哺育照護與諮詢

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none">1. 護產人員能說明正確哺餵母乳的知識與技巧。2. 產婦入住期間有接受持續哺乳及泌乳指導，且有紀錄。3. 沒有限制哺餵母乳的固定時間，依嬰兒需求協助產婦哺育母乳，且有紀錄。4. 哺餵配方奶(含混餵)之產婦，給予個別的嬰兒餵食指導及協助，且有紀錄。5. 對有特殊問題者，能持續追蹤指導，且有紀錄。6. 提供產婦母乳哺育相關諮詢資源，設有諮詢專線或母乳哺育支持團體，並訂有母乳哺育的轉介流程，且對困難哺餵無法解決者執行轉介且均有紀錄。	<ol style="list-style-type: none">1. 訪談護產人員及產婦。2. 實地察看。3. 檢視文件。	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第1,2,3,4項。</p> <p>B.符合第1,2,3,4,5項。</p> <p>A.完全符合。</p>

B2.3 奶水貯存與取用

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none">1. 明訂奶水存放、冷藏設備清潔管理及溫度異常處理等相關規範。2. 奶水有清楚標示姓名、日期、時間。3. 奶水貯存冷藏設備有每日溫度查核及改善紀錄。4. 指導產婦奶水貯存及溫奶方法，且有紀錄。	<ol style="list-style-type: none">1. 訪談工作人員2. 訪談產婦。3. 實地察看。4. 檢視文件。	<p>D.完全不符合。</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>

B2.4 母乳哺育率

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none">1. 總母乳哺育率達 80%以上。2. 有呈現混合哺餵轉為純母乳哺餵的統計資料。3. 純母乳哺育率達 30%以上。4. 純母乳哺育率達 50%以上。	<ol style="list-style-type: none">1. 檢視文件2. 提供哺乳率統計表	<p>D.完全不符合。</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>



環境設施與安全維護 (2項)

C1 避難逃生系統運作

一級必要項目

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none">1. 規劃之逃生避難圖符合無障礙之逃生路徑，路徑為防火材料及防火門。2. 應有兩條以上避難路徑，且其中至少一座為安全梯，並有適當（視、聽）之警示設備。3. 儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動撒水頭。4. 樓梯間、走道及緊急出入口、防火門等周圍應保持暢通無阻礙物。5. 等待救援空間或防火區規劃並設置避難器具。	<ol style="list-style-type: none">1. 實地察看2. 現場訪談3. 文件檢閱 <p>(1)查看逃生避難圖是否懸掛於明顯適當位置</p> <p>(2)逃生動線現場勘測</p>	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第 1,2,3 項。</p> <p>B.符合第 1,2,3,4 項。</p> <p>A.完全符合。</p>

C2 訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫及作業程序，並落實演練

一級必要項目

基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 應每年實施一次複合型緊急災害應變演練，並有演練之過程、檢討改善方案及紀錄(含照片)。 	<ol style="list-style-type: none"> 實地察看 現場訪談 文件檢閱：現場察閱機構相關緊急應變辦法及流程與每半年演練之紀錄(照片) 	<p>D.完全不符合。</p> <p>C.符合第1,2項。</p> <p>B.符合1,2,3項。</p> <p>A.完全符合。</p>

簡報完畢 敬請指教



服務專線：

04-23152500#606 (王小姐)

04-23152500#603 (張先生)



頂尖教育評鑑技術專家
松盟科技股份有限公司
Summit Education Assessment Technologies