

# 110 年度一般護理之家評鑑基準

本年度一般護理之家評鑑各點基準之代碼、共識基準及基準說明如下表。各點基準之評核方式包含透過資訊系統檢視、評鑑實地訪查當天情境演練與訪談等。各點基準之評核方式及評分標準另於 110 年上半年公告。情境演練操作之主題、腳本及評核表，亦於 110 年上半年另行公告。

## A、行政組織、經營管理與服務對象權益保障

代碼	共識基準	基準說明
A1 行政制度及人員管理(4 項)		
A1.1	機構負責人實際參與行政作業與照護品質管理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。</li> <li>參加衛生福利部辦理之當年度機構評鑑說明會。</li> <li>參加行政管理或品質管理相關研習課程每年至少 4 小時。</li> <li>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。</li> </ol>
A1.2	專任人員配置及急救訓練情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>護理人員設置及資格符合相關法規。</li> <li>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。</li> <li>社會工作人員設置及資格符合相關法規。</li> <li>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)。</li> <li>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，且在效期內。</li> <li>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。</li> </ol>
A1.3	工作人員熟悉意外事件處理流程及執行情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>意外或緊急事件檢討、分析及有具體改善措施與追蹤紀錄。</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
A2 服務對象管理及權益保障(2 項)		
A2.1	工作人員熟悉防疫機制並落實執行及檢討改善	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
A2.2	推動安寧緩和療護	<ol style="list-style-type: none"> <li>提供住民或家屬安寧緩和療護、病人自主權利法相關資訊。</li> <li>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。</li> </ol>

## B、專業服務與生活照顧

代碼	共識基準	基準說明
B 專業服務與生活照顧(3 項)		
B1	住民服務需求評估及確實依評估結果執行照護計畫	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 依擬定照護計畫之目標定期進行評值並記錄。</li> <li>3. 需適時進行新入住住民適應評估及輔導措施。</li> <li>4. 整合住民需求，適當照會相關團隊成員，且有紀錄。</li> </ol>
B2	提供住民整合性照顧，並定期檢討執行成效	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 由專任或特約營養師擬定菜單。並依住民身體狀況、疾病類別、生理狀況與需求提供個別化飲食。</li> <li>3. 社工串聯資源擬訂與執行年度活動計畫(個別及團體)。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個案服裝儀容適當且無異味。</li> <li>2. 照顧服務員正確執行灌食技術。</li> <li>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。</li> <li>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…)。</li> <li>5. 定期召開單位品質會議，依監測結果修訂年度閾值。</li> </ol>

## C、環境設施與安全維護

代碼	共識基準	基準說明
C 環境設施與安全維護(3 項)		
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。</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)。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
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序，並落實以風險溝通為主之緊急應變教	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 防火管理人須全程參與衛生福利部辦理之研習課程。</li> <li>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</li> </ol>

代碼	共識基準	基準說明
	育訓練	教育訓練，並落實應變救援能力。 4. 明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。 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。
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	<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。</p> <p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(2) 正確啟動自衛消防編組、執行初期緊急應變(RACE)、實際操作5磅CO2手提滅火器限縮火災範圍、合宜疏散策略及持續性雙向的即時通報與指揮作業。</p> <p>(3) 確認起火空間過程中，應隨手關閉所經過的防火區劃防火門。</p> <p>(4) 整體情境式演練測試，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>備註：演練過程若發生以下六點其中的一點，即可被判定為該項演練不合格：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(5) 未操作或不會操作設施及設備。</p> <p>(6) 由消防承包商操作消防設施或設備，而非由參演人員操作。</p>

#### D、創新改革

代碼	基準	基準說明
D 創新改革(2項)		
D1	創新或配合政策執行	<p>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。</p> <p>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。</p>

代碼	基準	基準說明
		3. 配合(參與)政府政策或試辦等相關計畫。 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。 5. 訂定人才培育計畫或留任措施。 6. 機構指派護理人員參加衛生福利部護理及健康照護司指定之護理機構實務培訓課程，並完成訓練。
D2	完成設置自動撤水設備及 119 火災自動通報裝置	1. 機構已完成設置自動撤水設備。 2. 機構已完成設置 119 火災通報裝置。