

107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

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。	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%。	
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。	現場訪談機構負責人文件檢閱 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	D. 完全不符合 C. 符合第 1 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. 護理人員及嬰兒照顧人員聘任人數符合護理機構設置標準規定。 2. 最近3年內護理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)。	現場訪談文件檢閱 1. 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。 2. 嬰兒照顧人員： (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。 (2) 核對排班表、照顧紀錄等資料。	E. 完全不符合。 C. 符合其中一項。 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
	A1.4	工作手冊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 明訂機構各類工作人員之工作職責及各班別之工作常規。 2. 明訂工作常規作業標準規範：入住、出住、急救、預防感染等作業標準規範。 3. 工作人員依工作常規作業標準規範確實執行，並與現況符合。 4. 每年定期檢討，必要時予以修正。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視文件 2. 訪談機構負責人：負責人應說明工作常規重點及執行內容 	<p>D.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>	
	A1.5	照護人員教育及急救訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 護理人員至少 80%每年接受 8 小時含母嬰親善醫療院所母乳哺育之專業訓練（新進護理人員應於半年內完成）。 2. 護理人員每年接受至少 2 小時機構外母嬰照護相關研習課程。 3. 現職每位護理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. 護理人員至少 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. 現職每位護理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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視文件 2. 訪談負責人及工作人員 	<ol style="list-style-type: none"> 1. D.完全不符合。 C.符合其中 3 項。 B.符合其中 4 項。 A.完全符合。 2. 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>A1.5、A2.2、A2.4、A2.5 及 D1 之相關人員訪談內容，得合併一份事前提供機構填寫，機構須依限完成撰寫，並上傳至衛生福利部「護理機構評鑑系統」；評鑑當日評委員依填寫內容訪談。</p>
A2 服務對象管理及權益保障						
	A2.1	維護母嬰安全	<p>明訂訪客、陪客作業標準規範，並張貼於明顯之處。</p> <p>明訂嬰兒辨識（如手 / 腳圈）、出入嬰兒室之流程與感染管制、防止嬰兒跌落等具體維護母嬰安全措施。</p> <p>工作人員能說明如何執行訪</p>	<p>檢視文件</p> <p>實地察看及測試現場相關設施</p> <p>訪談工作人員：如何維護母嬰安全及產婦對機構規範之了解程度。</p>	<p>D.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>	

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
			客、陪客作業標準規範及具體維護母嬰安全措施。 產婦有被告知訪客、陪客作業標準規範及具體維護母嬰安全措施。			
一級必要項目	A2.2	母嬰照護突發緊急狀況處理	<p>明訂合約之轉介醫院（並在效期內）。</p> <p>明訂產婦及嬰兒照護突發緊急狀況(註)之作業標準規範，且照護人員能說明處理流程。</p> <p>設有急救設備及藥品，且維持功能及供應正常。</p> <p>呼叫時，護理人員能立即反應處理。</p> <p>註：母嬰照護突發緊急狀況，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. 嬰兒噎奶、吐奶、窒息、感染、發燒、抽搐等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視文件 2. 實地察看 3. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. D.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。 2. 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。 	同 A1.5 備註說明
二級加強項目	A2.3	感染管制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 明訂感染管制、洗手、工作人員及住民體溫監測（含外包工作人員）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作業標準規範。 2. 配合疾病管制局人口密集機構傳染病監視作業之登錄。 3. 手部衛生遵從性管理(註) (1)明訂手部衛生遵從性管控與查核作業標準規範。 (2)確實執行手部衛生遵從性管控與查核，且有紀錄。 4. 每季進行感染事件之分析、檢討及追蹤改善。 <p>註：護理人員及嬰兒照顧人員確實執行洗手技術，包括：(1)接觸產婦之前；(2)執行無菌技術操作之前；(3)接觸產婦之後；(4)接觸嬰兒之前；(5)接觸嬰兒之後。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視文件 2. 檢閱感控作業規範及通報作業流程 3. 檢視手部衛生遵從性管控與查核文件（監測時間/頻率由機構依情況自訂。包括：(1)洗手技術正確率；(2)洗手時機正確率）。 4. 實地查看工作人員是否會正確洗手。 	<ol style="list-style-type: none"> D.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
	A2.4	意外事件的預防與處理	<ol style="list-style-type: none"> 訂有常見緊急或意外事件預防、處理流程與規範：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)。 工作人員能說明作業流程。 有意外事件通報紀錄。 最近三年對意外事件每年定期進行檢討分析、追蹤與改善，且有紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> 檢視文件 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。 	<ol style="list-style-type: none"> D.完全不符合。 C.符合第1項。 B.符合第1,2,3項。 A.完全符合。 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。 	同A1.5備註說明
二級加強項目	A2.5	建立品質管理機制與監測	<ol style="list-style-type: none"> 訂有產婦及嬰兒常見照護標準作業規範及流程(如乳房護理、臍帶護理、紅臀護理等)，內容包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。 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)。 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>註：品質監測指標項目包括：(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>	<ol style="list-style-type: none"> 檢視文件：常見照護標準作業規範 訪談品管專責人員，就機構年度品管指標，說明最重要前3項。 	<ol style="list-style-type: none"> D.完全不符合。 C.符合第1項。 B.符合第1,2項。 A.完全符合。 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。 	同A1.5備註說明
	A2.6	顧客意見反映管道與服務滿意度調查	<ol style="list-style-type: none"> 明訂顧客意見反應處理流程，且張貼於明顯處。 明確告知產婦對機構意見反應之管道，並於公開處設置意見箱，且上鎖。 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。 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。 機構對顧客反應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"> 檢視文件 實地察看 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) 	<ol style="list-style-type: none"> D.完全不符合。 C.符合第1,2,3項。 B.符合第1,2,3,4項。 A.完全符合。 	

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
B1 專業照護						
二級加強項目	B1.1	產婦照護	<ol style="list-style-type: none"> 產婦入住 24 小時內完成基本之身體及精神狀況評估(註)，且有紀錄。 護理人員每天至少執行一次產婦身體評估，且有紀錄。 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。 提供產後相關照護及指導服務，且有紀錄。 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>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>	<ol style="list-style-type: none"> 文件檢閱 實地察看 現場訪談 <p>(1) 實際觀察二位護理人員進行產婦護理評估、照護計畫擬定及結果評值方式 (2) 訪談產婦</p>	<p>D.完全不符合。 C.符合第 1,2 項。 B.符合第 1,2,3,4 項。 A.完全符合。</p>	
	B1.2	產婦哺育照護與諮詢	<ol style="list-style-type: none"> 護理人員能說明正確哺餵母乳的知識與技巧。 產婦入住期間有接受持續哺乳及泌乳指導，且有紀錄。 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。 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。 對有特殊問題者，能持續追蹤指導，且有紀錄。 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"> 檢視文件 實地察看 訪談護理人員及產婦 	<p>D.完全不符合。 C.符合第 1,2,3,4 項。 B.符合第 1,2,3,4,5 項。 A.完全符合。</p>	
	B1.3	嬰兒照護	<ol style="list-style-type: none"> 嬰兒入住 24 小時內完成基本之身體評估(註)，且有紀錄。 護理人員每天至少執行一次嬰兒身體評估，且有紀錄。 提供身體沐浴清潔及臍帶照護，且有紀錄。 提供嬰兒發展所需之相關照護及指導服務，且有紀錄。 對嬰兒有特殊或異常問題時， 	<ol style="list-style-type: none"> 文件檢閱 實地察看 實際觀察二位護理人員進行嬰兒護理評估、照護計畫擬定及結果評值方式 	<p>D.完全不符合。 C.符合第 1,2,3 項。 B.符合第 1,2,3,4 項。 A.完全符合。</p>	

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>有持續性處理及紀錄，必要時予以轉介。</p> <p>註：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 嬰兒發展照護及指導，如協助母親瞭解其新生兒身體、行為及發展特性，並有個別化指導。 			
	B1.4	育兒護理指導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每週舉辦至少一次有關產婦(或父母)與新生兒照顧的護理專業指導課程(註)。 2. 相關指導課程公告於明顯處。 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。 4. 依產婦(或父母)的個別需求，給予相關照顧指導，且有成效。 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>註：護理指導課程，應包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 嬰兒黃疸的觀察、預防注射的時程與反應、嬰兒吐嗆奶處理、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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視文件 2. 實地察看 3. 訪談產婦(說出指導課程內容) 	<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	退住評估與指導	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 以口頭或書面方式提供產婦目前復舊狀況。 3. 提供產婦個別性之母嬰居家注意事項護理指導(註)。 4. 提供適當社區資源或轉介，且有紀錄。 5. 母嬰退住返家後，主動提供追蹤關懷，且有檢討紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視文件 2. 訪談工作人員 	<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>	

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
			註：母嬰居家注意事項護理指導項目，應包括： 1. 產婦持續泌乳、感染症狀及需就醫的狀況等。 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。			
B2 母乳哺育之支持與推動						
	B2.1	明定支持母乳哺育政策	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，由護理人員說明支持母乳哺育措施，且有紀錄。 4. 每年定期檢討，必要時予以修正。	1. 檢視文件 2. 實地察看 3. 訪談護理人員及產婦	D.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。	
	B2.2	無推銷或出售瘦身、美容、配方奶、藥品等相關產品	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。	1. 實地察看 2. 訪談工作人員及產婦	D.完全不符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1,2 項。 A.完全符合。	
二級加強項目	B2.3	哺餵母乳支持性措施	1. 不主動提供母乳之外的食物（飲料）及嬰兒奶瓶（安撫奶嘴）給嬰兒。 2. 明訂親子同室感染管制及安全管理規範。 3. 落實執行親子同室，並訂有鼓勵措施。 4. 入住期間 70%產婦達到出住前至少 3 天執行 24 小時親子同室，並給予協助及指導。(針對無法執行至少 3 天之產婦，能提供已充分告知之前提下，產婦仍選擇不執行或無法執行之相關佐證資料)。 5. 有 12 小時、24 小時親子同室	1. 檢視文件 2. 實地察看 3. 訪談護理人員及產婦	D.完全不符合。 C.符合第 1,2,3 項。 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
			率之統計，並針對執行成果，進行檢討改善。			
	B2.4	奶水貯存	<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. 產婦於哺乳期間，應正確依照後進先出原則使用；若產婦已沒在哺乳，應正確依照先進先出原則使用。 	實地察看 訪談工作人員	D.完全不符合。 A.完全符合。	
	B2.5	母乳哺育率	<ol style="list-style-type: none"> 1. 總母乳哺育率達 80%以上。 2. 純母乳哺育率達 30%以上。 3. 有呈現混合哺餵轉為純母乳哺餵的統計資料。 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 	D.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。	

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	避難逃生系統運作	<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 (1)查看逃生避難圖是否懸掛於明顯適當位置 (2)逃生動線現場勘測	D.完全不符合。 C.符合第 1,2,3 項。 B.符合第 1,2,3,4 項。 A.完全符合。	
一級必要項目	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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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。 4. 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"> 1. 實地察看 2. 現場訪談 3. 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） 	D.完全不符合。 C.符合第 1,2 項。 B.符合 1,2,3 項。 A.完全符合。	

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						
	D1	創新或配合政策執行	<ol style="list-style-type: none"> 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)、配合(參與)政策(如聘有助產人員提供向前銜接之產前照護或向後延伸之產後居家母嬰照護等措施)或試辦等相關計畫至少 1 項。 2. 前述服務具有具體實績(成效)，或曾受邀分享、獎勵者。 	現場訪談 文件檢閱 <ol style="list-style-type: none"> 1. 與負責人員現場會談。 2 配合政策或參與試辦等相關計畫由衛生福利部認定。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. D.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，得由衛生福利部事前提供格式內容，由機構填寫。 	同 A1.5 備註說明