

衛生福利機構與榮譽國民之家因應COVID-19

訪客管理作業原則

2022年8月31日

一、目的

COVID-19 疫情期間，有鑑於機構內如果發生感染個案，造成傳播風險較高，且機構住民因為具有慢性疾病、年長等因素，若感染 COVID-19 容易發展成為重症患者，因此訂定本作業原則，並將視疫情發展適時修正。各機構應依循此原則內化，訂定機構訪客管理政策，**包括但不限於探訪規定、佩戴口罩、手部衛生、呼吸道衛生及咳嗽禮節、社交距離、正確使用個人防護裝備等**，並透過社群媒體、網頁、電話聯絡等方式，宣導住民家屬了解。

本訪客管理作業原則適用機構包括一般護理之家、精神護理之家、住宿式精神復健機構、長期照顧機構(機構住宿式及團體家屋)、老人福利機構、身心障礙福利機構、兒童及少年安置及教養機構，及榮譽國民之家等機構。**訪客適用對象包括進入機構探視、陪住、陪伴及其他人員(如：洽公者、參觀者、送貨人員、機構或住民設施修繕/保養人員及研究人員等)。**

二、訪客管理**共通性**原則

(一)建議採取預約制，以利探訪空間之安排。

- (二)訪客管理規範張貼於明顯處，提供訪客手部衛生所需設施（乾洗手或濕洗手），請訪客探訪前洗手及戴口罩等。
- (三)入口處張貼標示提醒訪客自我評估及辨識是否有 COVID-19 或其他傳染病的症狀和徵象。
- (四)強化訪客健康監測，於入口處篩查及限制處於可傳染期之確診者、居家隔離者、自主防疫者、居家檢疫者及有發燒或呼吸道症狀的人進入機構，以確保住民的健康。
- (五)依指揮中心規定，檢視訪客出具之 COVID-19 疫苗接種或自費篩檢陰性等證明。自費篩檢陰性證明包含 COVID-19 抗原快篩（含家用抗原快篩）或病毒核酸檢驗；使用家用試劑自行檢測或由醫事人員採檢檢測皆可，機構不得限制僅可使用特定檢測方式之陰性證明。
- (六)訪客紀錄可參考疾管署訂定之「長期照護機構訪客紀錄單（範例）」辦理，落實詢問訪客旅遊史(Travel history)、職業(Occupation)、接觸史(Contact history)、群聚史(Cluster)等資訊，並依據疫情適度調整詢問之重點。訪客紀錄保留至少 28 天。
- (七)鼓勵所有進入機構訪客使用臺灣社交距離 APP，於進入機構前出示該 APP 畫面。
- (八)機構應妥善規劃訪客動線，儘可能減少訪客與他人之接觸，並落實訪視空間之清潔消毒。

(九)要求訪客必須直接前往指定的區域，不得於機構指定區域以外的地方活動。

(十)訪客應全程佩戴口罩，落實手部衛生、呼吸道衛生及咳嗽禮節，不可與住民共餐，並儘量保持適當社交距離。

(十一)機構於發生確定病例期間，若有開放訪客，須於所有的入口處、訪客區域及機構任何適合的區域張貼標示，提醒訪客及相關人員。

(十二)機構應針對住民加強宣導訪客管理之原因及重要性，並提供適當心理關懷。

(十三)因應疫情發展，應依嚴重特殊傳染性肺炎中央疫情指揮中心（下稱指揮中心）及地方主管機關指示，適時調整訪客管理措施及強化門禁管制，避免非必要人員進出，並規劃適當之地點、動線與流程，收取採購之物品、衛材或住民親友代轉交的物品等，以降低病毒傳播風險。

三、探視管理之配套措施

(一)探視者應完成 COVID-19 疫苗追加劑達 14 天（含）以上；未完成 COVID-19 疫苗追加劑達 14 天（含）以上者，應出具探視當日 COVID-19 抗原快篩（含家用抗原快篩）自費篩檢陰性證明；若為 COVID-19 確診個案符合解隔離條件，且距發病日或採檢陽性日（無症狀者適用）15 天以上至 3 個月內，可免除前述 COVID-19 篩檢之要求。

- (二)探視者原則限在指定公共區域探視；不具備活動能力無法下床行動或單人房室之住民，方可進入住民住房探視，每時段每住房原則上僅開放 1 位住民接受探視。
- (三)每位住民 1 天限探視 1 次、同一時段訪客人數不可多於 3 人(包括兒童)，且同一時段若安排多位住民接受探視，不同住民訪客間須維持社交距離(室內 ≥ 1.5 公尺，室外 ≥ 1 公尺)。
- (四)若住民符合例外情形時，機構得視情形適時調整探視時段、時間及人數。例外情形包括：
1. 住民出現嚴重身心不適症狀，如：失眠、血壓不穩、情緒暴躁等，機構無法安撫住民。
 2. 其他經機構評估有必要探視者。
- (五)住民（在可以忍受情況下）與探視者全程都須佩戴口罩。
- (六)提醒探視者注意相關感染管制措施，及視需要請探視者穿戴適當防護裝備(例如：手套、隔離衣)，並落實手部衛生、呼吸道衛生及咳嗽禮節等措施。
- (七)儘可能避免進入其他住民住房空間，且與其他住民及其訪客間維持社交距離(室內 ≥ 1.5 公尺，室外 ≥ 1 公尺)。未能與其他住民及其訪客間維持社交距離時，須使用實體屏障（如屏風或圍簾）予以區隔。

(八)保持會客區通風良好，並於每一會客時段結束後，進行環境清潔消毒後，再開放下一階段會客使用。

(九)探視結束後，應儘速為住民進行手部衛生。

(十)機構應宣導及協助家屬可採取視訊或電話探視方式，並儘量提供平板、網路等軟硬體協助，設置如視訊會客室，提供家屬與住民進行視訊會客；或設立物品轉運站，協助轉交家屬帶給住民的物品。

(十一)探視者預約安排範例如附件(提供機構參考，請依機構特性調整內化適用機構現況)。

(1) 某機構共收住 160 位住民，其中 120 人為具有活動能力，可下床行動之住民；另有不具備活動能力無法自行下床行動之住民 40 人。

(2) 探視時間：早上 8 時至晚上 8 時；分為 12 個探視時段，每個時段 1 小時(包括環境清潔時間)。

(3) 探視地點：

a. 公共區域：規劃 4 個符合社交距離的區塊可利用(附件區塊代碼 P1~P4)，包括：1 樓文康室(空間可容納 2 組訪客)、1 樓庭園(可安排 2 組訪客)。

b. 單人房室 2 間(附件房室代碼 S1~S2)。

c. 收住不具備活動能力無法自行下床行動之住民房室 10 間

(附件房室代碼 D1~D10)。

- (4) 依據前述條件，則該機構每日至多可安排 90 位住民接受訪客探視(12 探視時段×4 個公共探視區塊+40 床+2 個單人房=90)，預約表範例請參考附件。

(十二)實施探視管制時之配套措施，機構應參考上述原則，視實務狀況，訂定相關配套措施及協助機制。

四、陪伴管理之配套措施

- (一) 機構須訂定陪伴相關管理規範，提供陪伴者遵循。
- (二) 陪伴者應完成 COVID-19 疫苗追加劑達 14 天(含)以上或完成 COVID-19 疫苗基礎劑達 14 天(含)至 3 個月內。未符合前述疫苗劑次條件者，應出具陪伴當日 COVID-19 抗原快篩(含家用抗原快篩)自費篩檢陰性證明。
- (三) 每位住民限定陪伴者 1 人，採取指定期間內(如：每週或每月)固定人員實名登錄制申請。陪伴者每日限定 1 次陪伴(可不受探視時段與時間長度限制)，並有陪伴紀錄(範例如表一)。
- (四) 陪伴者採輪班制者，每班限 1 人陪伴，上限 2 人輪班。申請者需提供包括姓名、連絡電話及健康監測等資料，以利造冊管理，陪伴時需攜帶身分證件提供身分比對。
- (五) 陪伴者應全程口罩佩戴口罩及視需要穿戴適當防護裝備(例如：手套、

隔離衣)。

五、陪住管理之配套措施

- (一)疫情期間盡量不要有親屬或私人看護陪住，若必須陪住，應由固定人員陪住，並採實名登錄制申請。
- (二)新進陪住者均應完成 COVID-19 疫苗追加劑達 14 天（含）以上或完成 COVID-19 疫苗基礎劑達 14 天（含）至 3 個月內。機構內現有之陪住者如未符合前述疫苗劑次條件且無法替換，應每 7 天進行 1 次自費篩檢。
- (三)陪住者應於 3 日內完成機構規定之教育訓練，並比照工作人員進行相關健康監測與管理；視需要穿戴個人防護裝備。
- (四)陪住者如有必要之外出需求，比照住民請假外出之管理原則。

六、其他訪客管理之配套措施

- (一)其他訪客包括進入機構之洽公者、參觀者、送貨人員、機構或住民設施修繕/保養人員及研究人員等，原則比照探視之管理措施。
- (二)機構應規劃適當動線，若非必要進入機構內（如：送貨），儘量安排於機構外或入口處指定地點接洽。
- (三)若訪客不會進入機構建物內（例如：機構戶外空間之設備維修、檢查），或不會近距離接觸到住民或未進入或經過住民活動區域（含公共區域或住房），且訪客於進入機構期間與工作人員均能保持社交距離，空間

維持通風良好，得免要求提供採檢陰性證明。

- (四)若為須於機構建物內執行且期程較長(超過3日以上)之工程或修繕，原則建議暫緩；但若機構評估該項施工有其執行之必要性與急迫性，且為固定施工人員，則建議比照工作人員，未完成 COVID-19 疫苗追加劑達 14 天(含)以上者，於首次進入機構出具當日 COVID-19 抗原快篩或前 2 日內採檢之病毒核酸檢驗採檢之自費篩檢陰性證明，之後每次提供 7 日內之自費篩檢陰性證明。
- (五)若為緊急狀態，如急救人員、緊急醫療後送、重要設備緊急維修等，未立即執行可能危及生命安全等情事時，則機構不應要求該等人員出具採檢陰性證明。
- (六)訪客應全程佩戴口罩，落實手部衛生、呼吸道衛生及咳嗽禮節，不可與住民共餐，並儘量保持適當社交距離。

七、住民請假外出及其陪同者管理規範

- (一) 住民若有就醫、復健、其他必需性之社區參與、職能復健或返家等需要，可依機構相關規定請假前往；惟為防範 COVID-19 在機構內傳播的風險，機構、住民及家屬仍須遵守下列管理規則：
1. 住民請假外出，務必告知機構工作人員，並事先填寫請假單(請假單範例如表二)。
 2. 住民於請假外出期間：

- (1) 應落實手部衛生，並在可容許情況下全程佩戴口罩。
 - (2) 勿出國，並儘量避免具感染風險的旅遊活動。
 - (3) 請避免與處於可傳染期之確診者、居家隔離者、自主防疫者、居家檢疫者或具有發燒或呼吸道症狀等疑似感染症狀的親友等人員會面或近距離接觸。
3. 機構住民於請假外出期間，如無法避免有前述具感染風險的旅遊史或接觸史，於返回機構時務必誠實告知機構人員。
4. 機構於服務對象請假外出返回機構時，應評估住民健康狀況及是否具有 COVID-19 感染風險，例如：詢問是否曾經出國、與具有發燒或呼吸道感染症狀的親友近距離接觸、曾接觸處於可傳染期之確診者、居家隔離者、自主防疫者、居家檢疫者等，並詳實紀錄及採取必要的處置。
- (1) 「因應 COVID-19 疫情○○機構住民返回機構之感染風險評估表(範例)」如表三。
 - (2) 住民若請假外宿，應依循指揮中心公布事項採取適當措施。
- (二) 住民自醫療院所或社區返回機構時，應在機構入口處協助住民執行手部衛生，以降低住民感染之風險。

(三)陪同外出者若非陪住者，應完成 COVID-19 疫苗追加劑達 14 天(含)

以上；未符合前述疫苗劑次條件者，應出具當日 COVID-19 抗原快篩

(含家用快篩)自費篩檢陰性證明。

表一、陪伴紀錄單(範例)(受訪人/房號：_____) 申請單編號(由機構填寫)：_____

日期	當日體溫	當日健康狀況	最近 14 日內				簽名
			就醫	旅遊史	群聚史	接觸史	
	_____°C	<input type="checkbox"/> 無症狀 <input type="checkbox"/> 發燒 <input type="checkbox"/> 呼吸道症狀* <input type="checkbox"/> 味覺或嗅覺異常 <input type="checkbox"/> 腹瀉 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 國內差旅 <input type="checkbox"/> 國外差旅	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	
	_____°C	<input type="checkbox"/> 無症狀 <input type="checkbox"/> 發燒 <input type="checkbox"/> 呼吸道症狀* <input type="checkbox"/> 味覺或嗅覺異常 <input type="checkbox"/> 腹瀉 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 國內差旅 <input type="checkbox"/> 國外差旅	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	
	_____°C	<input type="checkbox"/> 無症狀 <input type="checkbox"/> 發燒 <input type="checkbox"/> 呼吸道症狀* <input type="checkbox"/> 味覺或嗅覺異常 <input type="checkbox"/> 腹瀉 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 國內差旅 <input type="checkbox"/> 國外差旅	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	
	_____°C	<input type="checkbox"/> 無症狀 <input type="checkbox"/> 發燒 <input type="checkbox"/> 呼吸道症狀* <input type="checkbox"/> 味覺或嗅覺異常 <input type="checkbox"/> 腹瀉 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 國內差旅 <input type="checkbox"/> 國外差旅	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有， 請說明：	

*呼吸道症狀包括:流鼻水、鼻塞、咳嗽、呼吸困難等

表二、因應 COVID-19 疫情○○機構請假單(範例)

◎請假注意事項

為防範疫情在機構內傳播的風險，機構、住民及家屬仍須遵守下列管理規則：

一、住民請假外出，務必告知機構工作人員，請由本人或家屬**事先填寫請假單**，外出建請由家屬陪同，非家屬者須由家屬同意並知會工作人員，才可帶住民外出。

二、住民於請假外出期間：

1. 應落實手部衛生，並在可容許情況下全程佩戴口罩。

2. 勿安排住民出國，並儘量避免請避免與**處於可傳染期之確診者**、居家隔離者、自主防疫者、居家檢疫者、或具有發燒或呼吸道症狀等疑似感染症狀的親友等人員會面或近距離接觸。

三、如無法避免有前述具感染風險的旅遊史或接觸史，請於返回機構時務必誠實告知機構人員，以詳實紀錄並採取適當措施。

申請單編號 (由機構填寫)	住民姓名	房號	申請人 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親屬(關係): 姓名: 電話:
請假原因			
請假日期	自 年 月 日 時 分起 至 年 月 日 時 分止 (合計 日 時)		
預定前往地點			
外出時連絡電話	住民手機: 陪同人電話: <input type="checkbox"/> 同申請人 <input type="checkbox"/> 獨自外出		
填單日期	年 月 日	核准簽章 (由機構填寫)	

※本範例提供機構參考，請依機構特性調整內化為適用機構現況之請假單。

表三、因應 COVID-19 疫情○○機構住民返回機構之感染風險評估表(範例)

※請填表人務必誠實告知住民請假外出期間相關資訊

評估表編號 (由機構填寫， 同請假單編號)	住民姓名	房號	填表人
			<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親屬(關係): 姓名: 電話:
返回機構日期	年 月 日 時 分		
請假期間的活動史?	活動名稱	說明	
	<input type="checkbox"/> 返家居住	同住家人是否有「具 COVID-19 感染風險」者? <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，目前正在： <input type="checkbox"/> 居家隔離 <input type="checkbox"/> 自主防疫 <input type="checkbox"/> 居家檢疫 <input type="checkbox"/> 自主健康管理 (到期日： 月 日)	
	<input type="checkbox"/> 國內旅遊	地點：_____日期：_____	
	<input type="checkbox"/> 國外旅遊	國家：_____日期：_____	
	<input type="checkbox"/> 其他		
請假期間是否曾出現右列症狀	<input type="checkbox"/> 無下列症狀 <input type="checkbox"/> 發燒 <input type="checkbox"/> 咳嗽 <input type="checkbox"/> 喉嚨痛 <input type="checkbox"/> 流鼻水 <input type="checkbox"/> 腹瀉 <input type="checkbox"/> 味覺或嗅覺異常 <input type="checkbox"/> 呼吸急促 <input type="checkbox"/> 倦怠 <input type="checkbox"/> 其他_____		
請假期間是否曾經就醫?	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，就醫日期：_____ 就醫院所/科別：_____ / _____		
請假期間的接觸史?	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 曾接觸處於可傳染期之確診者、居家隔離者、自主防疫者或居家檢疫者 <input type="checkbox"/> 曾參與公眾集會或開學/畢業典禮、婚喪喜慶、運動賽事等聚眾活動 <input type="checkbox"/> 曾近距離接觸有發燒或呼吸道症狀的人/家人/朋友		
填單日期	年 月 日	填表人簽章	
住民症狀評估 (由機構填寫)	量測體溫 _____°C <input type="checkbox"/> 無任何疑似感染症狀 <input type="checkbox"/> 發燒 <input type="checkbox"/> 咳嗽 <input type="checkbox"/> 喉嚨痛 <input type="checkbox"/> 流鼻水 <input type="checkbox"/> 腹瀉 <input type="checkbox"/> 味覺或嗅覺異常 <input type="checkbox"/> 呼吸急促 <input type="checkbox"/> 倦怠 <input type="checkbox"/> 其他_____		
本次請假是否外宿?	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，最近 7 日內有無 COVID-19 暴露風險? <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有		
評估日期	年 月 日	評估者簽章 (由機構填寫)	

附件、因應 COVID-19 疫情○○機構訪客實地探訪管理(範例)

◎訪客管理注意事項：

為防範疫情在機構內傳播的風險，機構、住民及家屬仍須遵守下列管理規則：

- 一、採預約制。
- 二、每位住民 1 天限探視 1 次、**同一時段**訪客人數不可多於 3 人(包括兒童)；同一時段若安排多位住民接受探視，不同住民訪客間須維持社交距離(室內 ≥ 1.5 公尺，室外 ≥ 1 公尺)。
- 三、落實詢問訪客 TOCC(旅遊史、職業、接觸史、群聚史)等資訊，並詳實紀錄。
- 四、落實測量訪客體溫並詳實紀錄；限制**處於可傳染期之確診者、居家隔離者、自主防疫者、居家檢疫者**或有發燒或呼吸道症狀的人進入機構；訪客應全程佩戴口罩，落實手部衛生、呼吸道衛生及咳嗽禮節，不可與住民共餐。
- 五、具有活動能力，可下床行動之住民，儘量安排在公共區域會面。
- 六、不具備活動能力無法自行下床行動之住民(如：完全臥床)，可進入住民住房探視。
- 七、探視結束後，應儘速為住民進行手部衛生。
- 八、機構應妥善規劃探視者動線，並落實訪視空間之清潔消毒。

◎訪客實地探訪管理範例

- ▣開放時間：週一至週日早上 8 時至晚上 8 時。
- ▣探視時段：區分為 12 個探視時段。
- ▣探視組數：**機構可於符合社交距離之原則及依空間規劃及調整適當的探視組數。**
- ▣探視地點：
 - a. 公共區域：規劃 4 個**符合社交距離**的區塊可利用(區塊代碼 P1~P4)，包括：1 樓文康室(空間可容納 2 組訪客)、1 樓庭園(可安排 2 組訪客)。
 - b. 單人房室 2 間(房室代碼 S1~S2)。
 - c. 收住不具備活動能力無法自行下床行動之住民房室 10 間(房室代碼 D1~D10)

訪客預約表(範例)

探視日期：○年○月○日

探視時間	公共區域				單人房		不具備活動能力住民房室(每房有 4 位不具備活動能力之住民)										
	P1	P2	P3	P4	S1	S2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	
8:00~8:40																	
9:00~9:40																	
10:00~10:40																	
11:00~11:40																	
12:00~12:40																	
13:00~13:40																	
14:00~14:40																	
15:00~15:40																	
16:00~16:40																	
17:00~17:40																	
18:00~18:40																	
19:00~19:40																	

※本範例提供機構參考，請依機構特性調整內化為適用機構現況之探視排班表，探訪時間亦可依需求彈性調整(例如：每時段 2 小時)。