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

衛生福利部疾病管制署

2021年8月11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，並透過社群媒體、網頁、電話聯絡等方式，宣導住民家屬了解。

二、訪客探視管理原則

(一)為防範 COVID-19 在機構內傳播的風險，現階段機構與訪客須遵守每位住民 1 天限探視 1 次，每組訪客人數不可多於 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)，並須依據「三、訪客探視管理之配套措施」辦理。惟實際執行狀況得視疫情發展依中央流行疫情指揮中心指揮官指示辦理。

(二)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。

(三) 機構應針對住民加強宣導管理探視之原因及重要性，並提供適當心理關懷。

(四) 機構另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。

三、訪客探視管理之配套措施

(一) 建議採取預約制，以實聯登錄管理探視者之個人資料、健康聲明暨旅遊史等資訊。個資收集應依循「COVID-19 防疫新生活運動實聯制措施指引」辦理。

(二) 使用「表一、訪客探視紀錄單」，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，詳實紀錄。

(三) 強化訪客健康監測，限制具 COVID-19 感染風險或有發燒或呼吸道症狀的人進入機構，以確保住民的健康。

(四) 前往機構進行實地探視之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。

(五) 訪客會面管理原則如下：

1. 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
 - (1) 落實訪客預約管理，每位住民 1 天限接受探視 1 次，訪客人數不可超過 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)，且訪客與住民全程都須佩戴口罩；探視結束後，應儘速為住民進行手部衛生。
 - (2) 機構應妥善規劃探視者動線，並落實訪視空間之清潔消毒。
2. 不具備活動能力無法自行下床行動之住民，可進入住民住房探視
 - (1) 落實訪客預約管理，每時段每住房原則上僅開放 1 位住民接受訪客探視，每位住民 1 天限接受探視 1 次，且訪客人數不可超過 3 人(包括兒童)，並應妥善規劃探視者動線。
 - (2) 提醒訪客注意相關感染管制措施，包括住民(在可以忍受情況下)與訪客全程都須佩戴口罩及視需要請訪客穿戴適當防護裝備(例如：手套、隔離衣)，並落實手部衛生等。
 - (3) 探視結束後，應儘速為住民進行手部衛生，並進行住房環境清潔消毒。
3. 訪客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。

(六) 訪客預約表應保留至少 1 個月，以利家屬或相關單位查詢。

(七) 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。

(八) 探視結束後，應儘速為住民進行手部衛生。

(九) 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、考量住民仍有親屬陪伴之需要，可建立陪伴機制：

- (一) 須訂定相關管理規範，提供陪伴者遵循。
- (二) 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(表二、陪伴申請單)。家屬採輪班制者，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。個人資料收集應依循「COVID-19 防疫新生活運動實聯制措施指引」辦理。
- (三) 陪伴親屬可以佩戴口罩及視需要穿戴適當防護裝備(例如：手套、隔離衣)進入住民房室探視與陪伴。若非陪住人員，每日限定 1 次陪伴(可不受訪客探視時段與時間長度限制)，除此之外，包括體溫與健康監測、填寫訪客探視紀錄(表一)或陪伴紀錄(表三)、限制具 COVID-19 感染風險或有發燒或呼吸道症狀者進入機構等事項，應依循「三、訪客探視管理之配套措施」辦理。
- (四) 疫情期間盡量不要有親屬或私人看護陪住，若必須陪住，僅限居住單人房之住民，且應由固定人員陪住，陪住人員應於 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，以及穿戴個人防護裝備。
- (五) 產後護理之家在不影響機構防疫感染管制及量能下，得視住民及其

幼童照顧需求，開放 6 歲以下孩童和大人一起陪住，不受前述「每位住民限定 1 人申請陪伴」之限制。

五、住民請假外出

(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**(請假單範例如表四)。
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) **勿安排住民出國**，並儘量避免出入機場/觀光景點/其他頻繁接觸外國人場所等具感染風險的旅遊活動。
 - (3) 請避免與居家隔離者、居家檢疫者、來自國外的親友、或具有發燒或呼吸道症狀等疑似感染症狀的親友等具感染風險的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：詢問是否曾經前往中國大陸、

出國、或與來自國外具有發燒或呼吸道感染症狀的親友近距離接觸...等，並詳實紀錄及採取必要的處置；「因應 COVID-19 疫情○○機構住民返回機構之感染風險評估表(範例)」如表五。

- (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。

表一、訪客探視紀錄單(範例)

申請單編號 (由機構填寫)	探視日期	訪客簽名	確認訪客身分 ☐ 一般訪客 ☐ 陪伴者	訪客連絡電話	受訪人/房號	關係
------------------	------	------	--	--------	--------	----

※填表人確認誠實提供以下資訊

問題	評估項目	備註
最近 14 日內旅遊史?	☐ 無 ☐ 曾至國外差旅(前往的國家: _____) ☐ 曾有國內差旅(地點: _____)	最近 14 日內曾 至國外差旅暫勿 探視
最近 14 日內是否有右列症狀 量測體溫 _____℃	☐ 無 ☐ 發燒 ☐ 咳嗽 ☐ 喉嚨痛 ☐ 流鼻水 ☐ 腹瀉 ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 呼吸急促 ☐ 倦怠 ☐ 其他 _____	最近 14 日內曾 有疑似感染症狀 暫勿探視
最近 14 日內曾經就醫?	☐ 無 ☐ 有, 就醫日期: _____ 就醫院所/科別: _____ / _____	最近 14 日內曾 因疑似感染症狀 就醫暫勿探視
最近 1 個月內群聚史?	☐ 無 ☐ 同住家人最近 1 個月內曾經: ☐ 居家隔離 ☐ 居家檢疫 ☐ 自主健康管理 ☐ 自主健康監測 ☐ 同住家人最近 14 日內有發燒或呼吸道症狀 ☐ 同辦公室同事或同班同學等常規接觸對象, 最近 14 日內有 1 人以上有發燒或呼吸道症狀	最近 14 日內曾 有相關群聚史 暫勿探視
最近 14 日內接觸史?	☐ 無 ☐ 曾接觸近期自國外返國的親友/家屬 ☐ 曾出入機場、觀光景點及其他頻繁接觸外國人場所 ☐ 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 ☐ 最近 14 日內曾近距離接觸(≤1 公尺)有發燒或呼吸道症狀的人	最近 14 日內曾 有相關接觸史 暫勿探視
職業別	☐ 醫療照護工作人員(含醫療院所和照護機構工作人員) ☐ 旅遊業(如導遊) ☐ 交通運輸業(如計程車、客運司機等) ☐ 旅館業(如房務、客務接待人員) ☐ 航空服務業(如航空機組人員等) ☐ 其他: _____	
<u>3 日內 COVID-19 檢驗陰性證明</u>	☐ 無, 具有: ☐ 完整接種疫苗證明 ☐ 3 個月內之解除隔離治療通知書 ☐ 不具有前述證明 ☐ 有, ☐ 抗原快篩: 採檢日期 月 日; ☐ 醫療院所檢驗 ☐ 家用試劑(廠牌 _____) ☐ 病毒核酸檢驗: 採檢日期 月 日; ☐ 醫療院所檢驗 ☐ 家用試劑(廠牌 _____)	<u>完整接種疫苗: 指 已完成 COVID-19 疫苗接種 2 劑並達 14 天(含)以上</u>

表二、陪伴申請單(範例)

申請單編號 (由機構填寫)	申請人*	連絡電話	陪伴期間	受訪人/房號	關係	申請日期

*探視當日請攜帶身分證件提供身分比對

問題	評估項目	說明
最近 14 日內旅遊史?	☐ 無 ☐ 曾至國外差旅(前往的國家: _____) ☐ 曾有國內差旅(地點: _____)	最近 14 日內曾至國外 外差旅暫勿探視
最近 14 日內是否有右列症狀	☐ 無 ☐ 發燒 ☐ 咳嗽 ☐ 喉嚨痛 ☐ 流鼻水 ☐ 腹瀉 ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 呼吸急促 ☐ 倦怠 ☐ 其他_____	最近 14 日內曾有疑 似感染症狀暫勿探視
最近 14 日內曾經就醫?	☐ 無 ☐ 有，就醫日期: _____ 就醫院所/科別: _____ / _____	最近 14 日內曾因疑 似感染症狀就醫暫勿 探視
最近 1 個月內群聚史?	☐ 無 ☐ 同住家人最近 1 個月內曾經： ☐ 居家隔離 ☐ 居家檢疫 ☐ 自主健康管理(到期日: _____月/_____日) ☐ 同住家人最近 14 日內有發燒或呼吸道症狀 ☐ 同一辦公室同事或同班同學等常規接觸對象，最近 14 日內有 1 人以上有發 燒或呼吸道症狀	最近 14 日內曾有相 關群聚史暫勿探視
最近 14 日內接觸史?	☐ 無 ☐ 曾接觸近期自國外返國的親友/家屬 ☐ 曾出入機場、觀光景點及其他頻繁接觸外國人場所 ☐ 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 ☐ 最近 14 日內曾近距離接觸(≤1 公尺)有發燒或呼吸道症狀的人	最近 14 日內曾有相 關接觸史暫勿探視
職業別	☐ 醫療照護工作人員(含醫療院所和照護機構工作人員) ☐ 旅遊業(如導遊) ☐ 交通運輸業(如計程車、客運司機等) ☐ 旅館業(如房務、客務接待人員) ☐ 航空服務業(如航空機組人員等) ☐ 其他: _____	

表三、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	☐ 無症狀 ☐ 發燒 ☐ 呼吸道症狀* ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 腹瀉 ☐ 其他	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 國內差旅 ☐ 國外差旅	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	
	_____°C	☐ 無症狀 ☐ 發燒 ☐ 呼吸道症狀* ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 腹瀉 ☐ 其他	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 國內差旅 ☐ 國外差旅	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	
	_____°C	☐ 無症狀 ☐ 發燒 ☐ 呼吸道症狀* ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 腹瀉 ☐ 其他	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 國內差旅 ☐ 國外差旅	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	
	_____°C	☐ 無症狀 ☐ 發燒 ☐ 呼吸道症狀* ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 腹瀉 ☐ 其他	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 國內差旅 ☐ 國外差旅	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	

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	☐ 無症狀 ☐ 發燒 ☐ 呼吸道症狀* ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 腹瀉 ☐ 其他	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 國內差旅 ☐ 國外差旅	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	
	_____°C	☐ 無症狀 ☐ 發燒 ☐ 呼吸道症狀* ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 腹瀉 ☐ 其他	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 國內差旅 ☐ 國外差旅	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	
	_____°C	☐ 無症狀 ☐ 發燒 ☐ 呼吸道症狀* ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 腹瀉 ☐ 其他	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 國內差旅 ☐ 國外差旅	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	
	_____°C	☐ 無症狀 ☐ 發燒 ☐ 呼吸道症狀* ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 腹瀉 ☐ 其他	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 國內差旅 ☐ 國外差旅	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	☐ 無 ☐ 有， 請說明：	

*呼吸道症狀包括:流鼻水、鼻塞、咳嗽、呼吸困難等

表四、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**，並儘量避免出入機場/觀光景點/其他頻繁接觸外國人場所等具感染風險的旅遊活動。
 3. 請避免與居家隔離者、居家檢疫者、來自國外的親友、或具有發燒或呼吸道症狀等疑似感染症狀的親友等具感染風險的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
			☐ 本人 ☐ 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: ☐ 同申請人 ☐ 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。

表五、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
			☐ 本人 ☐ 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	
	☐ 返家居住	同住家人是否有「具 COVID-19 感染風險」者? ☐ 否 ☐ 是，目前正在： ☐ 居家隔離、 ☐ 居家檢疫、 ☐ 自主健康管理 (到期日： 月 日)	
	☐ 國內旅遊	地點：_____日期：_____	
	☐ 國外旅遊	國家：_____日期：_____	
	☐ 其他		
請假期間是否曾出現右列症狀	☐ 無下列症狀 ☐ 發燒 ☐ 咳嗽 ☐ 喉嚨痛 ☐ 流鼻水 ☐ 腹瀉 ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 呼吸急促 ☐ 倦怠 ☐ 其他_____		
請假期間是否曾經就醫?	☐ 無 ☐ 有，就醫日期：_____ 就醫院所/科別：_____ / _____		
請假期間的接觸史?	☐ 無 ☐ 曾接觸最近 1 個月內自國外返國的親友/家屬 ☐ 曾出入機場、觀光景點及其他頻繁接觸外國人場所 ☐ 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 ☐ 曾近距離接觸(≤1 公尺)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 ☐ 無任何疑似感染症狀 ☐ 發燒 ☐ 咳嗽 ☐ 喉嚨痛 ☐ 流鼻水 ☐ 腹瀉 ☐ 味覺或嗅覺異常 ☐ 呼吸急促 ☐ 倦怠 ☐ 其他_____		
本次請假是否外宿?	☐ 否 ☐ 是，最近 14 日內有無中風險(含)以上縣市活動史? ☐ 無 ☐ 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：

考量國內疫情趨緩穩定，自 109 年 5 月 1 日起，開放訪客實地探視；惟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、採預約實聯制。
- 二、每位住民 1 天限探視 1 次，每組訪客人數不可多於 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；限制具 COVID-19 感染風險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：109 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)。

※訪客預約表應保留至少 1 個月，以利家屬或相關單位查詢。