

精神復健機構評鑑基準－日間型機構

項次	基準	配分	評分說明
第 1 章	人力資源管理	13	
1.1	機構負責人之經營管理	5	<p>1. 負責人應對其社區復健及經營理念、短中長程計畫及執行成效提出簡報，作為評分之參考。</p> <p>2. 計畫期程： 短程：1 年內 中程：1~3 年 長程：3 年以上</p> <p>3. 與負責人面談，以了解投入程度、管理的理念與願景。</p> <p>4. 機構負責人評鑑時應在場並做簡報，否則本項視為不合格。如不克在場，需獲得委員共識同意。</p> <p>A：符合 B，且過去擬訂之中長程計畫到目前已有具體成效；或「進行中」之中長程計畫「具體可行」。</p> <p>B：符合 C，且短中長程計畫能進行追蹤及檢討。</p> <p>C： 1. 具正確社區復健理念，且熟知精神復健機構業務，積極帶領機構運作。 2. 與團隊擬訂具體之短中長程計畫。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
1.2	專任工作人員人力穩定性	4	<p>A：符合 C，且有具體留任措施。</p> <p>C：機構所有專任工作人員於過去 3 年，留任 1 年以上者超過 60% 以上。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>1. 設立未滿 1 年之機構，本項不計分。</p> <p>2. 留任比例計算方式： (1) 分母：3 年內登記於該機構之專任工作人員人數(分母排除未滿 3 個月之專任工作人員)。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			(2)分子：3年內於該機構任職超過1年以上之專任工作人員人數。
1.3	督導制度	4	<p>1.督導人員至少應曾服務於中央衛生主管機關評鑑合格之精神醫療機構、精神復健機構，從事精神醫療相關工作滿4年以上之專業人員，並具備正確之社區復健概念。</p> <p>2.督導內容包含社區復健理念、品質管理、個案討論、方案規劃、紀錄品質查核及個別學員復健計畫執行狀況等。</p> <p>3.工作人員係指專任於機構者，含負責人、專業人員及專任管理人員。</p> <p>A：符合B，且針對工作人員可提供多元督導方式，並定期檢討、修正。</p> <p>B：符合C，且督導內容含檢討所有學員之復健計畫執行狀況。</p> <p>C：</p> <p>1.工作人員應每月至少督導1次。</p> <p>2.工作人員之精神復健工作年資於2年之內者，每月至少督導2次。</p> <p>D：未完全符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p>
第2章	空間及設施設備	21	
2.1	社區便利性	2	<p>以學員步行速率約1公里/15分鐘計算，約步行15分鐘內可抵達市場、商店、車站或其他社區資源；如機構設置地點沒有方便學員使用大眾運輸工具及社區資源，應有符合學員需求之便利的交通具體作為。</p> <p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p>
2.2	學員休憩空間	2	<p>應有適當隔間、不受干擾之休憩空間，且有適當且舒適之基本設備。</p> <p>A：符合B，且安全舒適。</p> <p>B：符合C，且空間寬敞。</p> <p>C：有適當、不易受干擾、具隱私且清潔衛</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>生之休憩空間。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
2.3	會談空間	2	<p>有安全舒適、不受干擾、確保隱私、適當隔間之會談空間。</p> <p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p>
2.4	復健治療空間及設施	4	<p>1.復健治療空間如：職能治療活動室、會談室、康樂室、烹飪室、產業加工場、園藝區(室)、運動場地、復健農(牧)場地等。</p> <p>2.職能治療設備如：文書、美工、編織、縫紉、皮雕、陶藝、藤工、烹飪、木工、印刷、園藝、農牧、產業加工、電腦或打卡鐘等。</p> <p>3.烹飪訓練設備如：電冰箱、炊具、廚具、餐具等。</p> <p>A：符合 B，且空間及設備充分使用。</p> <p>B：符合 C，且空間寬敞及設備充足。</p> <p>C：配合學員復健規劃，提供適當的訓練空間及設備。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
2.5	健身及康樂設施	2	<p>1.健身設備如：跑步機、腳踏車、划船器、跳床、運動墊或各類球類設備等(可考量戶外空間如：籃球場、社區運動相關設施的可利用性或有替代方案或措施，並有資料佐證)。</p> <p>2.康樂設備如：音響、電視、DVD、伴唱機、各式棋類/牌類、報紙或書刊等。</p> <p>A：符合 B，且功能良好，並能充分使用。</p> <p>B：符合 C，且健身及康樂設備數量充足。</p> <p>C：有適當且符合學員需求之健身及康樂設備，並有常態性活動安排。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>

項次	基準	配分	評分說明
2.6	安全消防設施及訓練	2	<p>學員及工作人員應有定期消防演習及逃生訓練，如：會使用滅火器、知悉逃生方向等。</p> <p>A：符合 C，且有檢討改善機制，成效良好。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.樓梯、走道及浴廁地板有防滑措施。 2.有定期消防、天然災害演習及逃生訓練（備有紀錄）。 3.逃生通道暢通。 <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]天然災害係指地震、風災及水災等。</p>
2.7	簡易急救箱	1	<ol style="list-style-type: none"> 1.機構應有簡易急救箱，必要內容物包含：體溫計、包紮用品、消毒棉籤、OK 繃、優碘、血壓計。 2.內容物應在有效期限內。 3.急救箱放置地點方便取得。 <p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p>
2.8	環境清潔衛生	2	<p>A：符合 C，且有落實病媒防治計畫，成效良好。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.清潔及定期消毒，機構內外環境無異味，且裝置垃圾器具符合衛生原則，並實施環保分類。 2.機構應有防蚊、蠅、鼠、蟑措施，如：紗窗、捕蚊燈、殺蚊劑、滅鼠藥、殺蟲劑等。 <p>E：不符合 C 之要求。</p>
2.9	採光、通風及美化、綠化	2	<p>A：符合 C，且有美化、綠化之佈置。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.採光、通風良好。 2.環境溫馨、舒適。 <p>E：不符合 C 之要求。</p>
2.10	飲用水設施	2	<ol style="list-style-type: none"> 1.飲用水定期檢查且符合飲用水水質標準之規定。 2.提供足夠且方便之飲水設施。

項次	基準	配分	評分說明
			<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合
第 3 章	復健業務之提供	31	1.逐項面談工作人員業務內容、工作方法、步驟。 2.檢視各項服務紀錄之有無與內容品質。 3.與學員面談，評估學員是否了解自己的復健目標與計畫。
3.1	復健評估	4	1.應由專業人員執行評估，並備有紀錄。 2.復健評估包含：獨立生活功能、社會功能、職業功能、休閒功能、身心健康狀況及社會支持系統之評估等。 3.專業人員執行其專門業務所需之相關測量、評估工具，且依學員需求選用合適評估方法。 A：符合 B，且有學員的自評表及與工作人員共同訂定或修正復健計畫。 B：符合 C，且評估詳實完整。 C： 1.提供適切之整合性復健評估。 2.專任管理人員應參與評估過程，且有簽名。 3.至少每 3 個月評估 1 次。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.2	訂定復健目標及計畫	4	A：符合 B，且有引導學員積極參與的機制成效良好。 B：符合 C，且目標及計畫與評估結果密切連貫，並具體可行。 C： 1.由專業人員、專任管理人員及學員共同擬訂，並有簽名紀錄。 2.至少每 3 個月修正 1 次。 3.學員均有其主責復健訓練之工作人員。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。

項次	基準	配分	評分說明
3.3	提供社區生活化之多元復健服務	4	<p>社區生活化之多元復健服務如：儀容修飾、獨立生活功能、社交技巧、自我肯定、壓力處理、休閒娛樂等，服務方式含個別與團體。</p> <p>A：符合 B，且活動設計能與社區結合，執行成效良好。</p> <p>B：符合 C，且提供多樣選擇之多元復健服務項目，至少每 3 個月檢討服務成效並提出改善措施。</p> <p>C：依個別需求提供符合社區生活之復健服務，至少每 3 個月修正 1 次，並有訓練紀錄。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
3.4	提供體能活動	2	<p>為預防學員體重增加而衍生代謝性及心血管疾病，應定期提供體能活動。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.活動設計符合學員體能及健康狀況。 2.有多樣選擇之多元體能活動。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.常態性安排體能活動。 2.有鼓勵全員參與之具體作為。 <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
3.5	提供工作復健訓練及轉銜服務	4	<p>機構提供與生活相關的工作復健訓練及轉銜服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.工作復健訓練如：清潔維護、烹飪及備餐、清潔餐具、接待與總機、採購、信件收發、求職技巧、產業訓練、電腦文書處理、環保分類、園藝、居家電器修理等。 2.轉銜服務如：轉介職業輔導評量、職業訓練、就業服務、追蹤輔導、職務再設計、創業輔導及其他轉銜服務等。 <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且能提供多樣選擇之多元的工作訓練內容及轉銜服務。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>C：依據評估及個人功能與需求，提供適切、階段性之工作復健訓練及轉銜服務，並有紀錄。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
3.6	生活諮詢及心理輔導	3	<p>1.應由專業人員定期生活諮詢與心理輔導，並有紀錄。</p> <p>2.會談紀錄能具體描述學員的問題與處理情形。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且能對會談內容追蹤與檢討。</p> <p>C：每月至少 1 次，有明確之會談目標，並有紀錄。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
3.7	處理緊急醫療及異常事件	2	<p>異常事件包含：失聯、攻擊事件、不當性行為、跌倒、意外傷害、群聚感染、自殺自傷、酗酒、藥物濫用、賭博、偷竊等。</p> <p>A：符合 B，且採取適當的預防及改善措施。</p> <p>B：符合 C，且有定期檢討及統計分析。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.訂有緊急醫療及異常事件適切處理之作業流程，並落實執行。 2.有工作人員急救訓練紀錄。 <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
3.8	輔導規則就醫及藥物自我管理	2	<p>1.「輔導規則就醫及藥物自我管理訓練計畫」包含：規則就醫、認識藥物名稱、形狀、作用、排藥訓練及自我保管、按時服用等。</p> <p>2.備有學員最新的藥物自主管理訓練名冊。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且有定期評估規則就醫及藥物自主管理訓練成果。</p> <p>C：輔導學員規則就醫、服藥、藥物自主管理訓練及執行紀錄。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.9	召開社區復健及適應討論會	2	由專業人員主持，與學員共同討論社區復健與適應議題，如：感情婚姻、人際關係、身心健康、工作適應及疾病復元等議題。 A：符合 B，且能定期檢討，成效良好。 B：符合 C，且每 2 週 1 次或團體不超過 15 人。 C： 1.至少每月 1 次。 2.團體人數不超過 30 人，若學員超過 30 人，則分團體進行。 3.紀錄完整。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.10	召開學員自治會議	2	1.學員自治會議討論內容如：伙食、設施、設備、社區參與、復健活動、生活公約、學員權益、機構管理措施等。 2.工作人員列席，並適度給予回應，但避免干預會議之進行。 A：符合 B，且改善措施之成效良好。 B：符合 C，且每 2 週 1 次，能定期追蹤並提出改善措施。 C： 1.由學員擔任主席與記錄，每月至少 1 次，團體人數不超過 50 人，若學員超過 50 人，則分團體進行。 2.紀錄有公告周知或傳閱。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.11	強化學員家庭支持服務	2	A：符合 B，且有多元管道鼓勵家屬參與學員復健的具體作為。 B：符合 C，且每半年舉辦 1 次家屬聯誼活動，全年度累計共有 50% 以上學員之家屬參加。

項次	基準	配分	評分說明
			<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.定期與家屬聯絡及告知學員復健情形，並備有紀錄。 2.至少每年舉辦1次家屬座談會或聯誼活動，全年度累計共有30%以上學員之家屬參加，並備有紀錄。 <p>D：未完全符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p> <p>[註]計算有家屬之學員執行情形。</p>
第4章	具有復健服務品質之管理措施	29	
4.1	適當收案	3	<p>1.機構之收案對象應符合以下6項條件：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)精神狀態穩定，且無自傷、傷人之虞。 (2)無影響參與復健活動之生理疾病。 (3)願意接受精神科門診治療。 (4)能自行往返機構接受訓練或家屬可配合。 (5)具復健動機。 (6)同意遵守生活公約。 <p>2.應有適當之收案評估及檢討改善機制。</p> <p><input type="checkbox"/>符合</p> <p><input type="checkbox"/>不符合</p>
4.2	適當結案	3	<p>1.依據精神復健服務評估結果訂定適當之結案標準，並確實執行，且應有3年內之結案名冊及統計資料。</p> <p>2.適當之結案標準係指：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)功能進步可回歸社區生活者。 (2)功能退化需轉介至適當機構者。 (3)症狀惡化需轉介至醫療機構者。 (4)其他不符合機構收案條件者。 <p>A：符合B，且3年內有20%以上學員功能進步，並結案回歸社區生活。</p> <p>B：符合C，且3年內有10%以上學員功能進步，並結案回歸社區生活。</p> <p>C：</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>1.訂有結案標準並確實執行。 2.有 3 年內之結案名冊及統計資料。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。 [註] 1.回歸社區生活定義：生活功能已可自我照顧、分擔家務、就學、就業可返家或獨立生活者。 2.結案比例計算方式： (1)分子：3 年內功能進步，並結案回歸社區生活之學員人次。 (2)分母：3 年服務總人次。</p>
4.3	訂有工作手冊	2	<p>手冊內容應明列機構理念、願景、任務、組織架構、各單位及人員業務職掌、收案及結案標準、學員權益維護、復健服務內容、重要工作流程、緊急事件通報聯繫窗口及權益維護辦法等資料。 A：符合 C，且工作手冊有定期檢討及修正。 C：訂有適切的工作手冊，並落實執行。 E：不符合 C 之要求。</p>
4.4	紀錄完整，並妥善管理	4	<p>紀錄應涵蓋評估結果、復健計畫、學員參與復健活動種類、內容、表現與進步情形。 A：符合 B，且定期有量與質的審查。 B：符合 C，且紀錄完整詳實。 C： 1.學員紀錄應統整各專業之資料以呈現學員之復健情形。 2.訂有個案紀錄管理辦法，且落實執行。 3.具保密性措施。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。 [註]個案紀錄管理辦法應包含精神復健機構設置及管理辦法第 11 條：機構內相關人員執行業務時，應製作紀錄。前項紀錄應指定適當場所及人員保管，並至少保存 7 年。但未成年者之紀錄，至少應保</p>

項次	基準	配分	評分說明
			存至其成年後 7 年。對於逾保存期限紀錄，其銷燬方式應確保內容無洩漏之虞。機構因故未能繼續開業，其紀錄應交由承接者依規定保存，無承接者至少應繼續保存 6 個月以上，始得銷燬。
4.5	活動妥善規劃並定期修正	4	<p>A：符合 B，且能依學員參與情形及個別需求進行改善措施、成效良好。</p> <p>B：符合 C，且有各項團體活動計畫書，定期檢討修正。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.學員生活安排適當，訂有個別及團體活動時間表，並落實執行。 2.活動安排顧及不同功能學員之需求。 <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
4.6	適切的復健基金管理	3	<p>A：符合 B，且至少 3 個月召開 1 次會議，可針對會議決議追蹤處理及檢討。</p> <p>B：符合 C，且定期召開會議，管理完善。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.訂有復健基金管理要點，明訂學員復健治療所衍生之收入應全數運用於學員所需，其中 90%應列為工作獎勵。 2.成立管理委員會或小組，且有學員代表參加。 3.應有獨立的收支明細表並每月公告。 4.學員工作獎勵金應按月發放。 <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.復健治療所衍生之收入，如部分作為學員福利基金、活動團體、生產相關設備購置使用，可視為運用於學員。 2.收支明細表係指收支總帳之月報表。
4.7	學員權益維護措施	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.落實精神衛生法有關權益之相關規定。 2.訂有性騷擾防治辦法，並落實執行。

項次	基準	配分	評分說明
			<p>3.訂有申訴處理流程（註明主管機關申訴電話）。</p> <p>4.如需錄音或錄影需獲得學員同意，並有同意書。</p> <p>5.學員相關權益或公約規範有以學員易懂之文字描述且張貼於明顯處，內容以書面告知學員並有簽名。</p> <p>6.學員如擔任機構內之服務工作，如：煮飯、洗衣、清潔、文書工作等，應給予適當工作酬勞，並備有清冊。</p> <p><input type="checkbox"/>符合 <input type="checkbox"/>不符合</p>
4.8	學員及家屬滿意度調查	2	<p>A：符合 B，且有具體成效。</p> <p>B：符合 C，且滿意度調查結果能周知學員，並有後續處理措施及紀錄。</p> <p>C：每年進行學員及家屬滿意度調查（內容包含服務事項、服務人員態度、設施設備等），且有統計分析。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
4.9	健康維護措施	3	<p>A：符合 B，且能經常辦理健康促進活動。</p> <p>B：符合 C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.針對健康檢查異常結果進行追蹤處理。 2.能配合政府健康政策施打疫苗。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.收案時，應有基本健康檢查資料，且每年至少 1 次胸部 X 光檢查，並依全民健康保險成人健康檢查相關規範定期進行健康檢查。 2.教導學員正確洗手，並培養良好習慣。 3.依疾病管制局規定人口密集機構傳染病監視通報。 4.杯子、碗筷等個人物品應有防止共用或汙染之措施。 <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>

項次	基準	配分	評分說明
4.10	召開品質管理相關會議	2	<p>1.品質管理相關會議內容包含：異常事件、群聚感染、申訴案件、工作流程、服務理念、復健服務成效、人員訓練及管理 etc 品質改善相關措施，且備有紀錄並能定期追蹤改善。</p> <p>2.兼任專業人員參與或瞭解品質管理相關會議決議。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且有追蹤及檢討改善措施。</p> <p>C：定期召開且全年開會次數至少 10 次以上，且紀錄內容完整。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
第 5 章	結合社區資源	9	<p>1.由娛樂休閒、生活機能、醫療、就學與工作等層面，檢視日間型機構對社區資源的管理與運用。</p> <p>2.核對佐證之照片或書面資料。</p>
5.1	復健資源開發及運用	5	<p>復健資源係指協助學員工作復健與社區生活適應有關之資源。</p> <p>A：符合 B，且每年均有新的資源開發並能轉介運用。</p> <p>B：符合 C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能運用多元的社會資源協助學員復健。 2.定期資源盤點與檢討。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.建立復健資源清冊。 2.運用相關資源，並有具體實例及紀錄。 <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
5.2	社區融合	4	<p>1.辦理社區交流活動，目的在於進行社會教育與宣導，為精神障礙去其汙名，使一般民眾認識並接納學員。</p> <p>2.訓練學員服務社區如：清潔服務、資源回收、送餐服務、關懷弱勢族群等。</p> <p>A：符合 C，且能持續辦理多元化活動，有</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>具體成效。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.計畫性協助學員參與社區活動與服務。 2.每年辦理1次社區交流及宣導活動。 <p>E：不符合C之要求。</p>
第6章	上次評鑑建議事項改善情形	5	上次評鑑建議事項辦理情形、評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質。
6.1	上次評鑑建議事項辦理情形確實且具成效	3	<p>A：符合B，且上次評鑑所有建議事項皆完全改善。</p> <p>B：符合C，且改善措施確有成效。</p> <p>C：上次評鑑建議事項有具體改善措施，並有相關佐證資料；無法改善事項有確實說明，經查證屬實，且不影響學員之照顧安全。</p> <p>D：未完全符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p> <p>[註]新設立、第一次申請評鑑或上次評鑑未有建議事項機構，本項不計分。</p>
6.2	評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好	2	<p>A：符合B，且實地評鑑簡報內容確實、精簡扼要，呈現機構特色及經營管理與業務狀況。</p> <p>B：符合C，且評鑑資料依規定填寫完整無缺漏，詳實反應機構實際經營管理與業務狀況，並與簡報資料有一致性。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.評鑑資料之填寫正確詳實且呈現機構實際經營管理與業務狀況。 2.實地評鑑時，呈現1個月前之相關資料。 3.評鑑簡報內容精簡扼要，掌握時間與重點。 <p>D：未完全符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p>