

# 107年度精神復健機構評鑑說明會

講師：李慧玲 主任

服務機關：衛生福利部草屯療養院

第2章、復健服務

第3章、服務品質



參透為何 ( why )  
才能迎接任何 ( how )

尼采

融會貫通  
溝通無礙  
團隊合作  
就是王道

# 簡報大綱

- 章節配分與條文分類統計
- 評鑑基準及評量項目說明
- Q&A

# 章節配分與條文分類統計-日間型

評鑑項目	配分	條數	可免評 條文	重點 條文
第2章、復健服務	37	12	—	—
第3章、服務品質	29	11	—	—

# 各條文配分-日間型

項次	基準	配分	項次	基準	配分
2.1	復健評估	4	3.1	訂有工作手冊，並落實執行	2
2.2	訂定復健目標及計畫	4	3.2	訂定適當收案標準，並落實執行	3
2.3	提供社區生活化之多元復健服務	4	3.3	訂定適當結案標準，並落實執行	3
2.4	活動妥善規劃並定期修正	4	3.4	紀錄完整，並妥善管理	4
2.5	提供健康促進活動	2	3.5	適切的復健基金管理	3
2.6	提供工作復健訓練及轉銜服務	4	3.6	落實學員權益維護措施	3
2.7	定期生活諮詢及心理輔導	3	3.7	落實學員健康維護措施	3
2.8	輔導規則就醫及藥物自我管理	2	3.8	訂定處理緊急醫療及異常事件流程，並落實執行	2
2.9	召開社區復健及適應討論會	2	3.9	建立機構緊急應變管理機制並落實執行	2
2.10	召開學員自治會議	2	3.10	召開品質管理相關會議	2
2.11	提供學員家庭支持服務	2	3.11	執行學員及家屬滿意度調查	2
2.12	社區融合	4			

# 章節配分與條文分類統計-住宿型

評鑑項目	配分	條數	可免評 條文	重點 條文
第2章、復健服務	37	12	—	—
第3章、服務品質	30	13	1	1

# 各條文配分-住宿型

項次	基準	配分	項次	基準	配分
2.1	復健評估	4	3.1	訂有工作手冊，並落實執行	1
2.2	訂定復健目標及計畫	4	3.2	訂定適當收案標準，並落實執行	2
2.3	提供個別化的獨立生活功能訓練	6	3.3	訂定適當結案標準，並落實執行	3
2.4	活動妥善規劃並定期修正	3	3.4	紀錄完整，並妥善管理	3
2.5	提供健康促進活動	2	3.5	適切的復健基金管理	2
2.6	職前準備、工作轉介或就業輔導	4	3.6	落實住民權益維護措施	3
2.7	定期生活諮詢及心理輔導	2	3.7	維護住民財物自主管理權益	2
2.8	輔導規則就醫及藥物自我管理	2	3.8	落實住民健康維護措施	3
2.9	召開社區復健及適應討論會	2	3.9	訂定處理緊急醫療及異常事件流程，並落實執行	2
2.10	召開住民自治會議	2	3.10	訂定處理緊急醫療及異常事件流程，並落實執行	2
2.11	提供住民家庭支持服務	2	3.11	維護住民出入自由	3
2.12	社區融合	4	3.12	召開品質管理相關會議	2
			3.13	執行住民及家屬滿意度調查	2

# 第2章 復健服務

# 重點說明-日間型

機構主要任務是協助學員逐步適應社會生活，透過專業團隊的全人評估，並依據其功能與表現，與學員共同決定具體可行之復健目標與計畫，運用「有目的的活動」做為復元媒介，以維持、發展或重建學員各功能，並能結合運用社區資源，結合社區組織或團體，讓學員走進社區，進行真實的社區生活復健。

復健活動的過程與成效係能實地讓學員在日常生活中參與、練習與操作，以達成獨立生活、人際社交、情感支持、休閒、工作健康管理等身心靈各層面功能的發展，促進獨立自主的復元過程。

# 重點說明-住宿型

機構主要任務在提供一個「最少限制的」環境，並基於優勢觀點或增權理念，重建住民的社會角色及能運用社區資源、結合社區組織或團體，讓住民走進社區，進行真實的社區生活復健。

復健活動的過程與成效係能實地讓住民在日常生活中參與、練習與操作，以達成獨立生活、人際社交、工作、休閒、情感支持、健康管理等身心靈各層面功能的發展，促進獨立自主的復元過程。

## 2.1 復健評估

### 日間型

目的：  
透過整合性復健評估了解學員的功能與表現以擬定符合學員復健需求的目標與計畫。

A：符合B，且有學員的自評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. 有完整收案評估，後續之評估則依學員復健目標達成狀況選擇評估工具及執行頻率。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

### 住宿型

目的：  
透過整合性復健評估了解住民的功能與表現以擬定符合住民復健需求的目標與計畫。

A：符合B，且能夠將住民的自我觀察與回饋納入，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. 有完整收案評估，後續之評估則依住民復健目標達成狀況選擇評估項目及執行頻率，惟獨立生活功能至少每3個月評估1次；家庭與社會支持系統至少每年評估1次。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

## 2.1 復健評估

### 日間型

[註]

1. 評估由專業人員主責，專任管理人員提供復健觀察結果並引導學員自我觀察與回饋，作為復健服務計畫修訂的參考，同時促進學員的參與。
2. 復健評估包含：獨立生活功能、社會功能、職業功能、身心健康狀況及家庭與社會支持系統之評估等。
3. 專業人員應依學員需求選用合適之評估方法、工具及頻率。

### 住宿型

[註]

1. 評估由專業人員主責，專任管理人員提供復健觀察結果，並引導住民自我觀察與回饋，作為復健服務計畫修訂的參考，同時促進住民的參與。
2. 復健評估包含：獨立生活功能、社會功能、職業功能、身心健康狀況及家庭與社會支持系統之評估等。
3. 獨立生活功能評估應包含：
  - (1) 個人衛生（含口腔）及禮儀。
  - (2) 居家環境整潔。
  - (3) 正常的飲食與作息。
  - (4) 人際溝通。
  - (5) 休閒生活安排。
  - (6) 財務自主管理。
  - (7) 生活所需烹煮訓練。
  - (8) 衣物清洗及整理。
  - (9) 社區相關設施及資源之使用與運用。

## 2.1 復健評估

### 106年委員共識：

1. 應依學員/住民需求選定合適的評估方法，不一定每次都使用制式的評估工具，採用觀察法、會談法等亦可。
2. 專業人員能依據學員之不同狀況，如：收案、進展或結案，進行相關評估，其評估結果能讓團隊確實了解學員之功能及表現，則可達到評分說明B中「評估詳實完整」。

## 2.2 訂定復健目標及計畫

### 日間型

目的：  
擬定符合學員復健需求之目標與計畫，並有效結合運用社區資源，以強化社區適應能力

A：符合B，且復健計畫有運用社區資源，成效良好。

B：符合C，且有引導學員積極參與的機制。

C：  
1. 應依據「復健評估」結果訂定符合學員復健需求計畫內容具體可行。

2. 由專業人員、專任管理人員及學員共同擬訂，並有簽名紀錄。

3. 至少每3個月修正1次。

4. 學員均有其主責復健訓練之工作人員。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

[註]

學員的「復健評估」應與復健目標、計畫密切連貫，如：評估結果發現學員個人衛生差別則應有相關訓練計畫。

### 住宿型

目的：  
擬定符合住民復健需求之目標及計畫並能有效結合運用社區資源，以強化獨立生活能力

A：符合B，且復健計畫有運用社區資源，成效良好。

B：符合C，且有引導住民積極參與的機制。

C：  
1. 應依據「復健評估」結果訂定，符合住民復健需求，計畫內容具體可行。

2. 由專業人員、專任管理人員及住民共同擬訂，並有簽名紀錄。

3. 至少每3個月修正1次。

4. 住民均有其主責復健訓練之專業人員與專任管理員。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

[註]

住民的「復健評估」應與復健目標、計畫密切連貫，如：評估結果發現學員個人衛生差別則應有相關訓練計畫。

## 2.2 訂定復健目標及計畫

### 106年委員共識：

復健計畫之定期評估、修正宜有紀錄以供查證，並有相關人員簽章、註明日期。

# 日間型 2.3 提供社區生活化之多元復健服務/ 住宿型 2.3 提供個別化的獨立生活功能訓練

日間型	住宿型
<p>目的：                      運用社區生活化之多元復健服務，讓學員實地體驗學習，以逐步達成各項復健目標。</p> <p>A：符合B，且成效良好。                      B：符合C，且結合運用社區資源。                      C：依據個別化之復健目標及計畫，提供社區生活所需之多元復健服務。                      D：未完全符合C之要求。                      E：不符合C之要求。</p>	<p>目的：                      獨立生活功能訓練應盡量貼近住民在社區真正獨立生活時的需要與操作方式，並實地體驗學習，以逐步達成各項訓練目標。</p> <p>A：符合B，且成效良好。                      B：符合C，且結合運用社區資源。                      C：依據個別化之復健目標及計畫，提供獨立生活訓練。                      D：未完全符合C之要求。                      E：不符合C之要求。</p>



# 日間型 2.3 提供社區生活化之多元復健服務/ 住宿型 2.3 提供個別化的獨立生活功能訓練

## 106年委員共識：

1. 依學員/住民需求提供個別化之復健訓練並持續執行。
2. 尊重學員/住民選擇。

## 2.4 活動妥善規劃並定期修正

評分說明B：1.刪除贅字。

日間型	住宿型
<p>目的： 機構能依學員需求提供個別或團體復健活動並定期修正，以達成正向之復元結果。</p> <p>A：符合B，且成效良好。</p> <p>B：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.符合C，且結合運用社區資源提供各項活動。</li><li>2.依學員復健目標達成狀況，適度修正計畫，並調整復健活動內容。</li></ol> <p>C：依據2.1「復健評估」結果：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.活動安排符合不同功能學員之需求。</li><li>2.有各項團體活動計畫書。</li></ol> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：完全不符合C之要求。</p>	<p>目的： 機構能依住民需求提供個別或團體復健活動並落實及定期修正，以達成正向之復元結果</p> <p>A：符合B，且成效良好。</p> <p>B：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.符合C，且結合運用社區資源提供各項活動。</li><li>2.依住民復健目標達成狀況，適度修正計畫，並調整復健活動內容。</li></ol> <p>C：依據2.1「復健評估」結果：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.活動安排符合不同功能住民之需求。</li><li>2.有各項團體活動計畫書。</li></ol> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：完全不符合C之要求。</p>

## 2.5 提供健康促進活動

日間型	住宿型
<p>目的： 應定期提供健康促進活動以促進學員身體健康，並預防代謝症候群及心血管疾病。</p> <p>A：符合B，且引導鼓勵學員自主規劃安排健康促進活動及執行健康自主管理。</p> <p>B：符合C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.活動設計符合學員體能及健康狀況。</li> <li>2.結合運用社區資源，規劃多樣且多元健康促進活動供學員選擇參加。</li> </ol> <p>C：依據2.1「復健評估」結果：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.充分運用機構內健身器材及社區運動設施，安排常態性體能活動。</li> <li>2.有鼓勵全員參與之具體作為。</li> </ol> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：完全不符合C之要求。</p>	<p>目的： 應定期提供健康促進活動以促進住民身體健康，並預防代謝症候群及心血管疾病。</p> <p>A：符合B，且住民可自主規劃安排健康促進活動及執行健康自主管理。</p> <p>B：符合C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.安排之活動符合個別住民之體能及健康狀況。</li> <li>2.結合運用社區資源，規劃多元健康促進活動供住民選擇參加。</li> </ol> <p>C：依據2.1「復健評估」結果，</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.充分運用機構內健身器材及社區運動設施，安排常態性體能活動。</li> <li>2.有鼓勵全員參與之具體作為。</li> </ol> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：完全不符合C之要求。</p>

# 日間型2.6 提供工作復健訓練及轉銜服務/ 住宿型2.6 職前準備、工作轉介或就業輔導

## 日間型

## 住宿型

目的：  
機構提供與生活相關之工作復健訓練及轉銜服務，以逐步培養良好之工作態度、習慣與能力

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。

- A：符合B，且成效良好。  
 B：符合C，且結合運用社區資源，提供多樣選擇之多元工作訓練內容及轉銜服務。  
 C：依據2.1「職業功能」評估結果及個人需求，提供適切、階段性之工作復健訓練及轉銜服務，並有紀錄。  
 D：部分符合C之要求。  
 E：完全不符合C之要求。

目的：  
機構應提供職前準備服務或轉介就業服務相關單位，或自行開發就業資源，以促進其工作能力與態度之養成。

- A：符合B，且有60%以上的住民可以參與機構外工作復健或社區就業。  
 B：符合C，且結合運用社區資源，提供多元職前準備或轉介服務、就業輔導。  
 C：依據2.1「職業功能」評估結果，擬訂具體計畫，並有服務過程紀錄。  
 D：部分符合C之要求。  
 E：完全不符合C之要求。



# 日間型2.6 提供工作復健訓練及轉銜服務/ 住宿型2.6 職前準備、工作轉介或就業輔導

## 106年委員共識：

日間型機構本就應該提供工作復健訓練及轉銜服務，應依學員需求安排進行工作訓練，惟不僅以就業為目的，亦包含訓練學員可回歸家庭、協助家務。

## 2.7 定期生活諮詢及心理輔導

### 日間型

目的：  
專業人員應定期與學員討論復健目標達成情形，以促進學員復健動機及社區適應能力。

A：符合B，且成效良好。

B：符合C，且能與復健計畫結合，並能對會談內容追蹤與檢討。

C：  
1. 主責專業人員應考量學員個別復健需求，每月至少1次，與學員會談，並有紀錄。

2. 會談紀錄應包含具體目的、輔導內容與後續處理計畫。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

[註]

49床以下機構，若專任管理人員有抵任兼任專業人員時數者，可執行專業性業務且相關紀錄可認列。

### 住宿型

目的：  
專業人員應定期與住民討論復健目標達成情形，以促進住民復健動機及社區生活適應能力。

A：符合B，且成效良好。

B：符合C，且能與復健計畫結合，並能對會談內容追蹤與檢討。

C：  
1. 主責專業人員應考量住民個別復健需求，每月至少1次，與住民會談並有紀錄。

2. 會談紀錄應包含具體目的、輔導內容與後續處理計畫。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

[註]

49床以下機構，若專任管理人員有抵任兼任專業人員時數者，可執行專業性業務且相關紀錄可認列。

## 2.7 定期生活諮詢及心理輔導

### 106年委員共識：

1. 由專業人員執行即可，並非僅能由臨床心理師執行。
2. 有定期會談、注意是否流於形式。
3. 紀錄應能呈現學員/住民之個別問題。

## 2.8 輔導規則就醫及藥物自我管理

### 日間型

- 目的：  
輔導學員規則就醫及藥物自我管理，以減少疾病復發，並提升學員健康自主管理能力。
- A：符合B，且成效良好。
- 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。
- C：應有輔導規則就醫及藥物自我管理訓練計畫，並落實執行。
- D：部分符合C之要求。
- E：完全不符合C之要求。

[註]  
「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。

### 住宿型

- 目的：  
輔導住民規則就醫及藥物自我管理，以減少疾病復發，並提升住民健康自主管理能力。
- A：符合B，且100%的住民可自行保管全部藥物。
- B：符合C，且
- 1.定期評估規則就醫及藥物自主管理訓練成果。
  - 2.80%以上的住民可自行保管全部藥物。
- C：
- 1.代管藥物存放適當。
  - 2.50%以上的住民可自行保管全部藥物。
- D：部分符合C之要求。
- E：完全不符合C之要求。

[註]  
1.長效針劑不列入計算。  
2.「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。

## 2.9 召開社區復健及適應討論會

日間型	住宿型
<p>目的： 由專業人員召開適應討論會，運用團體動力及同儕支持，讓學員能共同面對及因應社區生活適應問題。</p> <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 學員每人至少每月參加1次，每次至少需達45分鐘。</li><li>2. 團體人數不超過30人，若學員超過30人，則分團體進行。</li><li>3. 紀錄完整。</li></ol> <p>D：部分符合C之要求。 E：完全不符合C之要求。</p> <p>[註] 生活適應議題如：感情婚姻、人際關係、謀職、工作適應、壓力處理、情緒管理、社區資源運用、興趣培養、健康維護及疾病復元等。</p>	<p>目的： 由專業人員召開適應討論會，運用團體動力及同儕支持，讓住民能共同面對及因應社區生活適應問題。</p> <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 住民每人至少每月參加1次，每次至少需達45分鐘。</li><li>2. 團體時間安排應方便全體住民參與。</li><li>3. 團體人數不超過30人，若住民超過30人，則分團體進行。</li><li>4. 紀錄完整。</li></ol> <p>D：部分符合C之要求。 E：完全不符合C之要求。</p> <p>[註] 生活適應議題如：感情婚姻、人際關係、謀職、工作適應、壓力處理、情緒管理、社區資源運用、興趣培養、健康維護及疾病復元等。</p>

## 2.9 召開社區復健及適應討論會

### 106年委員共識：

1. 依據討論內容與開會頻率評量，不拘泥於固定名稱。

# 日間型2.10 召開學員自治會議/ 住宿型2.10 召開住民自治會議

## 日間型

## 住宿型

目的：  
透過自治會議培養學員對自身權益與周遭環境事務的關心，並參與公共事務的決定，提升自我決策能力。

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.由學員擔任主席及記錄。
  - 2.每人每月至少參加1次，每次至少45分鐘以上。
  - 3.團體人數不超過50人，若超過50人，則分團體進行。
  - 4.工作人員列席並有指導學員學習會議運作。
  - 5.紀錄有公告周知或傳閱。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

目的：  
透過自治會議培養住民對自身權益與周遭環境事務的關心，並參與公共事務的決定，提升自我決策能力。

A：符合B，且住民提出的合理建議90%以上能得到改善。

B：符合C，且每2週1次，能追蹤會議決議並提出改善措施。

- C：
- 1.由住民擔任主席及記錄。
  - 2.每人每月至少參加1次，每次至少45分鐘以上。
  - 3.團體人數不超過50人，若超過50人，則分團體進行。
  - 4.工作人員列席並有指導住民學習會議運作。
  - 5.紀錄有公告周知或傳閱。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

# 日間型2.10 召開學員自治會議/ 住宿型2.10 召開住民自治會議

## 日間型

[註]  
自治會議討論內容如：伙食、設施、設備、社區參與、復健活動安排、生活公約、學員權益、機構管理措施等。

## 住宿型

[註]  
自治會議討論內容如：伙食、設施、設備、社區參與、復健活動安排、生活公約、住民權益、機構管理措施等。



# 日間型2.10 召開學員自治會議/ 住宿型2.10 召開住民自治會議

## 106年委員共識：

1. 工作人員應重視會議結論，並協助住民解決問題。
2. 討論內容與開會頻率評量，不拘泥於固定名稱。

# 日間型 2.11 提供學員家庭支持服務/ 住宿型 2.11 提供住民家庭支持服務

## 日間型

## 住宿型

目的：  
機構應提供多元管道，鼓勵並促進家屬在學員復元歷程中扮演正向角色，以提升學員復元力。

A：符合B，且成效良好。

B：符合C，且

- 1.有多元管道鼓勵家屬參與學員復健的具體作為。
- 2.每半年舉辦1次家屬聯誼活動，全年度累計共有80%以上學員之家屬參加。

C：根據2.1「家庭及社會支持系統」評估結果，

- 1.定期與家屬聯絡及討論學員復健情形，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50%以上學員之家屬參加，並備有紀錄。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

目的：  
機構應提供多元管道，鼓勵並促進家屬在住民復元歷程中扮演的角色，強化住民的支持系統。

A：符合B，且成效良好

B：符合C，且

- 1.有多元管道鼓勵家屬參與住民復健的具體作為。
- 2.全年度累計共有80%以上住民之家屬參加活動。

C：根據2.1「家庭及社會支持系統」評估結果，

- 1.定期與家屬聯絡及討論住民復健情形，並備有紀錄。
- 2.至少每半年舉辦1次家屬座談會或聯誼活動，全年度累計共有50%以上住民之家屬參加，並備有紀錄。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

# 日間型 2.11 提供學員家庭支持服務/ 住宿型 2.11 提供住民家庭支持服務

## 日間型

## 住宿型

[註]

1. 計算有家屬之學員執行情形。
2. 參加人數比例為全年度累計，且同一學員之家屬不重複計算。
3. 針對無家屬個案或家屬確實在國外，無法前來者，可於分母扣除。

[註]

1. 計算有家屬之住民執行情形。
2. 參加人數比例為全年度累計，且同一住民之家屬不重複計算。
3. 針對無家屬個案或家屬確實在國外，無法前來者，可於分母扣除。

# 日間型 2.11 提供學員家庭支持服務/ 住宿型 2.11 提供住民家庭支持服務

## 【Q&A】

Q：基準「【日間型】2.11、【住宿型】2.11提供學員/住民家庭支持服務」，若學員/住民有家屬但獨居，計算時分母是否可不計該學員/住民？

A：評分標準B2、C2只針對無家屬個案或家屬確實在國外，無法前來者，可於分母扣除。

## 2.12 社區融合

### 日間型

目的：

經由機構有意識的規劃，讓學員學習與鄰里或大社區互動，以提升學員自我價值，及社區的接納度。

A：符合B，且有具體成效。

B：符合C，且能結合社區資源與辦理多元化融合活動。

C：依據「復健評估」結果，

1. 機構應訂有年度計畫，至少每年參與1次社區交流活動。
2. 持續性參與社區服務。
3. 學員參與社區融合規劃與執行。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

[註]

社區融合指除各類學員之社區復健活動之運用與結合社區資源外，並包括持續性辦理社區交流活動與社區服務。

### 住宿型

目的：

經由機構有意識的規劃，讓住民學習與鄰里或大社區互動，以提升住民自我價值，及社區的接納度。

A：符合B，有具體成效。

B：符合C，且能結合社區資源與辦理多元化融合活動。

C：依據「復健評估」結果，

1. 機構應訂有年度計畫，至少每年參與1次社區交流活動。
2. 持續性參與社區服務。
3. 住民可參與社區融合規劃與執行。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

# 第3章 服務品質

# 重點說明-日間型

1. 復健服務品質的精進應深植於每日復健的常規中。為檢核機構的功能與復健績效，從工作人員執行業務依據的工作手冊、執行過程紀錄、復健成果的分析統計與檢討、學員權益的維護（相關法令的宣導、意見表達與申訴管道、出入自由、財務保管、健康維護等），均依PDCA的原則檢討。
2. 日間型機構之管理方式應秉持復元理念與優勢觀點，在合作下鼓勵學員主動參與有意義之角色與活動，逐步擺脫疾病限制，讓生活更自主、更豐富且更有力量。

# 重點說明-住宿型

1. 復健服務品質的精進應深植於每日常規中。為檢核機構的功能與復健績效，從工作人員執行業務依據的工作手冊、執行過程紀錄、復健成果的分析統計與檢討、學員權益的維護，均依PDCA的原則檢討。
2. 住宿型機構的居民不是住院病人，管理方式有別於醫院，重點在秉持復元理念與優勢觀點，於最少限制的環境中，與居民一起協作，逐步擺脫疾病限制，重建社會角色，找回主體性，過著滿意、有希望、有貢獻的生活。

## 3.1 訂有工作手冊，並落實執行

日間型	住宿型
<p>目的： 機構應訂有工作手冊，說明業務內容與工作流程，供員工據以執行，以確保服務品質。</p> <p>A：符合C，且工作手冊詳盡完整並定期檢討及修正。</p> <p>C：訂有適切的工作手冊，並落實執行。</p> <p>E：不完全符合C之要求。</p> <p>[註] 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。</p>	<p>目的： 機構應訂有工作手冊，說明業務內容與工作流程，供員工據以執行，以確保服務品質。</p> <p>A：符合C，且工作手冊詳盡完整並定期檢討及修正。</p> <p>C：訂有適切的工作手冊，並落實執行。</p> <p>E：不完全符合C之要求。</p> <p>[註] 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、住民權益維護、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。</p>

## 3.2 訂定適當收案標準，並落實執行

日間型	住宿型
<p>目的： 機構應依社區復健理念及所持經營理念，訂定並落實收案標準，並落實執行。</p> <p>A：符合C，且訂有收案評估及檢討改善機制 C：訂定適當收案標準且落實執行 E：不完全符合C之要求。</p>	<p>目的： 機構應依社區復健理念及所持經營理念，訂定收案標準，並落實執行。</p> <p>A：符合C，且訂有收案評估及檢討改善機制 C：訂定適當收案標準且落實執行。 E：不完全符合C之要求。</p>

## 3.2 訂定適當收案標準，並落實執行

106年委員共識：

1. 經適當評估而收案（檢視評估紀錄）。
2. 所收學員/住民符合機構之訓練目標。

### 3.3 訂定適當結案標準，並落實執行

修訂說明：1.修正評分說明之分母文字敘述，增加「內」字。

#### 日間型

#### 住宿型

目的：  
機構應依社區復健理念，訂定並落實結案標準，以能正向發展復元力或合宜延續長期照顧。

A：符合B，且4年內有20%以上學員功能進步，並結案回歸社區生活。

B：符合C，且4年內有10%以上學員功能進步，結案回歸社區生活，並有實際經復健後，成功就學、就業之案例。

C：訂有結案標準並確實執行。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

目的：  
機構應依社區復健理念，訂定適當結案標準並落實執行。

A：符合B，且4年內有20%以上住民功能進步，並結案回歸社區生活。

B：符合C，且4年內有10%以上住民經復健後功能進步，回歸社區生活且為家屬接受，有就學、就業成功案例。

C：依據結案標準確實執行，並備有結案記錄。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

### 3.3 訂定適當結案標準，並落實執行

#### 日間型

[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：4年內功能進步，並結案回歸社區生活之學員人次。
  - (2) 分母：4年內服務總人次。

#### 住宿型

[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：4年內功能進步，並結案回歸社區生活之住民人次。
  - (2) 分母：4年內服務總人次。

## 3.3 訂定適當結案標準，並落實執行

### 106年委員共識：

註第2點(2)所指「4年服務總人次」：

係指第1年總服務人次+第2年新收案人次+第3年新收案人次+第4年新收案人次，為分母。

#### 【Q&A】

Q：基準「【日間型】3.3、【住宿型】3.3訂定適當結案標準，並落實執行」中結案之個案統計分子與分母定義與評鑑資料表中定義不同？

A：「評鑑資料表」的結案是計算每個年度結案的人數及人次，且又將每年結案分成5種原因進行人次及比率計算。

「評鑑基準」的結案比例計算方式如下

分子：4年內功能進步，並結案回歸社區生活之學員/住民人次。

分母：4年服務總人次。

## 3.4 紀錄完整，並妥善管理

日間型	住宿型
<p>目的： 紀錄應完整並妥善管理，以能建構學員復元足跡。</p> <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.紀錄應統整各專業之資料以呈現學員之復健情形。</li><li>2.訂有個案紀錄管理辦法，且落實執行。</li><li>3.具保密性措施。</li></ol> <p>D：部分符合C之要求。 E：完全不符合C之要求。</p>	<p>目的： 紀錄應完整並妥善管理，以了解住民復健情形。</p> <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.紀錄應統整各專業之資料以呈現住民之復健情形。</li><li>2.訂有個案紀錄管理辦法，且落實執行。</li><li>3.具保密性措施。</li></ol> <p>D：部分符合C之要求。 E：完全不符合C之要求。</p>

## 3.4 紀錄完整，並妥善管理

### 日間型

[註]

- 1.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。
- 2.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。

### 住宿型

[註]

- 1.紀錄應涵蓋評估結果、復健計畫、住民參與復健活動種類、內容、表現與進步情形。
- 2.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。

# 3.5 適切的復健基金管理

修訂說明：住宿型評分說明註2新增「。」。

## 日間型

## 住宿型 可

目的：  
機構應針對具有產值之工作訓練制訂合宜管理機制，以保障學員權益。

A：符合C，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。

- C：
- 1.訂有復健基金管理要點，且成立管理委員會或小組，有學員代表參加。
  - 2.復健基金應全數運用於學員所需，其中90%應列為工作獎勵，並按月發放。
  - 3.應有獨立的收支明細表並每月公告。

E：不完全符合C之要求。

目的：  
機構應針對具有產值之工作訓練制訂合宜管理機制，以保障住民權益。

A：符合C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。

- C：
- 1.訂有復健基金管理要點，且成立管理委員會或小組，有住民代表參加。
  - 2.復健基金應全數運用於住民所需，其中90%應列為工作獎勵，並按月發放。
  - 3.應有獨立的收支明細表並每月公告。

E：不完全符合C之要求。

## 3.5 適切的復健基金管理

日間型	住宿型 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">可</span>
<p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.復健治療扣除成本後之收入，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。</li> <li>2.收支明細表係指收支總帳之月報表。</li> </ol>	<p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.復健治療所衍生之收入，如部分作為住民福利基金、活動團體、生產相關設備購置使用，可視為運用於住民。</li> <li>2.收支明細表係指收支總帳之月報表。</li> <li>3.透過機構復健訓練所得(含義賣)應列入復健基金管理，本項不得免評。</li> </ol>

## 3.5 適切的復健基金管理

### 106年委員共識：

1. 評分說明[註]1所指之福利基金等範圍僅得佔學員/住民復健治療所衍生之盈餘的10%。
2. 「復健治療所衍生之收入須以現金方式給予，若機構以點數兌換，則本項視為不符合。」
3. 復健基金的使用，須依機構所訂之復健基金管理要點規範辦理，及經復健基金管理委員會或小組討論決議。

# 日間型 3.6 落實學員權益維護措施

## 住宿型 3.6 落實住民權益維護措施

修正說明：修正住宿型符合項目6、10、11句尾之標點符號

### 日間型

目的：  
機構應落實學員權益維護措施，確保以人為中心之社區復健。

- 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且確實教育學員周知。
- 3.機構應依學員學習需求，提出維護教育權益的具體方法、策略，並納入個別化服務計畫執行且有紀錄。
- 4.如需錄音或錄影需獲得學員同意，並有同意書。
- 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。
- 6.設施及設備應維護學員隱私。

### 住宿型

目的：  
機構應落實住民權益維護措施，確保以人為中心之社區復健。

- 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且確實教育住民周知。
- 3.機構應依住民學習需求，提出維護教育權益的具體方法、策略，並納入個別化服務計畫執行且有紀錄。
- 4.如需錄音或錄影需獲得住民同意，並有同意書。
- 5.住民相關權益或公約規範有以住民易懂之文字描述且張貼於明顯處，內容以書面告知住民並有簽名。
- 6.不得以不當的行為約定或處罰，剝奪住民基本的生活權益。

# 日間型 3.6 落實學員權益維護措施

# 住宿型 3.6 落實住民權益維護措施

## 日間型

- 7.學員如擔任機構內之服務工作，如：備餐、外賓接待、清潔、文書工作等，應給予適當工作酬勞，並備有清冊。
  - 8.訂有申訴處理流程（註明主管機關申訴電話）。
  - 9.收費標準及項目均經主管機關核定。
- A：符合C，且能適度修正，並有成效良好之案例或措施。
- C：確實執行上述9項權益維護措施。
- E：不完全符合C之要求。

## 住宿型

- 7.除維護生命安全，不得以任何理由約束住民。
  - 8.設施及設備應維護住民隱私。
  - 9.住民如擔任機構內之服務工作，如：備餐、外賓接待、清潔、文書工作等，應給予適當工作酬勞，並備有清冊。
  - 10.有讓住民選擇備餐的方式。
  - 11.有產值之工作訓練所得應全額發給住民，不得以其他理由或形式代為保管。
  - 12.訂有申訴處理流程（註明主管機關申訴電話）。
  - 13.收費標準及項目均經主管機關核定並公告。
- A：符合C，且能適度修正，並有成效良好之案例或措施。
- C：確實執行上述13項權益維護措施。
- E：不完全符合C之要求。



# 日間型 3.6 落實學員權益維護措施 住宿型 3.6 落實住民權益維護措施

## 106年委員共識：

### 【評量共識】

住民若受僱於機構時，機構應依勞動基準法相關規定辦理，不能再以「住民」或「學員」身份申報社區復健各項費用。

# 住宿型 3.7 維護住民財物自主管理權益

日間型	住宿型
	<p>目的：            機構應依2.1「復健評估」結果，提供住民需要的金錢管理訓練，並以自主管理為目標</p> <p>A：符合B，住民100%可自行保管全部財物。            B：符合C，且住民有80%以上可自行保管全部財物。            C：住民有60%以上可自行保管全部財物，尚未有自主管理者，應有金錢管理訓練。            D：未達60%之住民可自行保管全部財物。            E：未達40%之住民可自行保管全部財物。</p>

# 日間型 3.7 落實學員健康維護措施/ 住宿型 3.8 落實住民健康維護措施

修訂說明：修正住宿型評分說明選項E項為「不完全符合C之要求」

## 日間型

## 住宿型

目的：  
機構應訂定並落實健康維護措施，確保以健康為中心之社區復健。

A：符合C，且健康維護措施執行成效良好。

C：

- 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.針對健康檢查異常結果進行追蹤處理。
- 3.能配合政府健康政策施打疫苗。
- 4.能配合政府照顧身心障礙者口腔衛生政策，有鼓勵學員每半年接受口腔健康檢查之措施。
- 5.提供維持手部衛生所需設施。

目的：  
機構應訂有健康維護措施，並落實執行，以確保住民健康。

A：符合C，且健康維護措施執行成效良好。

C：

- 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.針對健康檢查異常結果進行追蹤處理。
- 3.能配合政府健康政策施打疫苗。
- 4.能配合政府照顧身心障礙者口腔衛生政策，有鼓勵住民每半年接受口腔健康檢查之措施。
- 5.提供維持手部衛生所需設施。

# 日間型 3.7 落實學員健康維護措施/ 住宿型 3.8 落實住民健康維護措施

日間型	住宿型
<p>6.依疾病管制署規定人口密集機構傳染病監視通報。</p> <p>7.杯子、碗筷等個人物品應有防止共用或汙染之措施。</p> <p>8.機構應提供健康維護措施等相關宣導資料(含海報、衛教單張、簡報)。</p> <p>9.參與例行性餐飲及食品製作之學員健康檢查另需包含A型肝炎、傷寒、桿菌痢疾及阿米巴痢疾。</p> <p>E：不完全符合C之要求。</p>	<p>6.依疾病管制署規定人口密集機構傳染病監視通報。</p> <p>7.杯子、碗筷等個人物品應有防止共用或汙染之措施。</p> <p>8.機構應提供健康維護措施等相關宣導資料(含海報、衛教單張、簡報)。</p> <p>9.參與例行性餐飲及食品製作之住民健康檢查另需包含A型肝炎、傷寒、桿菌痢疾及阿米巴痢疾。</p> <p>E：不完全符合C之要求。</p>

# 日間型 3.8 / 住宿型 3.9 訂定處理緊急醫療及異常事件流程，並落實執行

## 日間型

## 住宿型

目的：  
機構應訂定並落實處理緊急醫療及異常事件流程，確保以安全為中心之社區復健。

A：符合B，且採取適當的預防及改善措施。  
B：符合C，且有定期檢討及統計分析。  
C：

1. 依據各類緊急醫療及異常事件之不同特性訂定適切之處理作業流程，並落實執行。
2. 有工作人員急救訓練紀錄。
3. 應協助疑似感染傳染病者儘速就醫，且應配帶口罩、手套(視需要)，做好個人防護並有紀錄。

D：部分符合C之要求。  
E：完全不符合C之要求。

[註]  
緊急醫療與異常事件包含：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

目的：  
機構應訂定並落實處理緊急醫療及異常事件流程，確保以安全為中心之社區復健。

A：符合B，且採取適當的預防及改善措施。  
B：符合C，且有定期檢討及統計分析。  
C：

1. 依據各類緊急醫療及異常事件之不同特性訂定適切之處理作業流程，並落實執行。
2. 有工作人員急救訓練紀錄。
3. 應協助疑似感染傳染病者儘速就醫，且應配帶口罩、手套(視需要)，做好個人防護並有紀錄。

D：部分符合C之要求。  
E：完全不符合C之要求。

[註]  
緊急醫療與異常事件包含：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。

# 日間型 3.8 / 住宿型 3.9 訂定處理緊急醫療及異常事件流程，並落實執行

## 106年委員共識：

### 【評量共識】

1. 異常事件應陳報至負責人，且事件處理表單與紀錄應有相關人員簽章。
2. 實地查證時，新設立機構或機構告知未發生異常事件，惟訂有相關處理流程、表單等，僅得評量為C。
3. 應有相關紀錄，內容包含事件發生之個人或情境因素，並有相關工作人員之檢討會議，且擬訂改善措施，並確實執行。

# 日間型 3.9/住宿型 3.10 建立機構緊急應變管理機制並落實執行

修訂說明：依106年度精神照護機構評鑑業務專案小組第四次會議決議修正，新增住宿型機構評鑑基準3.10[註]內容

## 日間型

## 住宿型

目的：  
建構安全環境、訂定緊急應變機制並定期進行災害演練是降低機構因天然或人為意外造成危害的基本措施，應落實執行。

A：符合C，且依據演練檢討結果，修正緊急災害應變計畫及作業程序內容，以符合實際需要。

C：  
1. 依據緊急災害應變措施及檢查辦法，對於火災、風災、水災、地震等緊急災害，訂有符合機構特性與危機管理的緊急災害應變措施計畫及作業程序。  
2. 有定期消防、天然災害演習及逃生訓練（備有紀錄）。

目的：  
建構安全環境、訂定緊急應變機制並定期進行災害演練是降低機構因天然或人為意外造成危害的基本措施，且應落實執行。

A：符合C，且依據演練檢討結果，修正緊急災害應變計畫及作業程序內容，以符合實際需要。

C：  
1. 依據緊急災害應變措施及檢查辦法，對於火災、風災、水災、地震等緊急災害，訂有符合機構特性與危機管理的緊急災害應變措施計畫及作業程序。  
2. 有定期消防、天然災害演習及逃生訓練（備有紀錄）。  
3. 應依機構夜間人力配置數辦理夜間演練，並備有紀錄。

# 日間型 3.9/住宿型 3.10 建立機構緊急應變管理機制並落實執行

日間型	住宿型
<p>E：不完全符合C之要求。</p>	<p>E：不完全符合C之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.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。</li> <li>2.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。</li> <li>3.應每年實施緊急災害應變演練2次，包括複合型緊急災害應變演練一次及夜間演練一次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄（含照片）。</li> </ol>

# 日間型 3.9/住宿型 3.10 建立機構緊急應變管理機制並落實執行

106年委員共識：

【評量共識】

1. 查閱消防演習及逃生訓練之紀錄、消防安全檢查紀錄，視需要進行實地測試。
2. 機構應每年進行演練。

# 住宿型 3.11 維護居民出入自由

日間型	住宿型 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">重</span>
	<p>目的： 機構應採開放式管理並有適當管理機制，以維護居民安全權益。</p> <p>A：符合C，且有評估與訓練住民持有鑰匙之機制。</p> <p>C：機構應採開放式管理，不應以任何設施設備，限制住民出入自由，但可有適當的管理機制，如：外出報備或登記機制。</p> <p>E：不完全符合C之要求。</p>

# 日間型3.10/住宿型3.12 召開品質管理相關會議

## 日間型

## 住宿型

目的：  
機構應召開品質管理相關會議，以維護服務品質。

A：符合B，且成效良好。

B：符合C，且有追蹤及檢討改善措施。

C：  
1. 每月定期召開1次，且紀錄內容完整。  
2. 專業人員（含兼任人員）有參與品質管理相關會議。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

[註]

品質管理相關會議內容包含：緊急醫療及異常事件、緊急應變管理機制、群聚感染、健康維護、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。

目的：  
機構應召開品質管理相關會議，以維護服務品質。

A：符合B，且成效良好。

B：符合C，且有追蹤及檢討改善措施。

C：  
1. 每月定期召開1次，且紀錄內容完整。  
2. 專業人員（含兼任人員）有參與品質管理相關會議。

D：部分符合C之要求。

E：完全不符合C之要求。

[註]

品質管理相關會議內容包含：緊急醫療及異常事件、緊急應變管理機制、群聚感染、健康維護、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。

# 日間型 3.11 執行學員及家屬滿意度調查

# 住宿型 3.13 執行住民及家屬滿意度調查

日間型	住宿型
<p>目的： 透過定期收集、檢討及改善學員與家屬對於機構服務、復健活動、設施設備等之意見，以有效提升服務品質。</p> <p>A：符合B，且有具體成效。 B：符合C，且有後續處理措施及紀錄。 C：每年至少進行1次學員及家屬滿意度調查且有統計分析並將結果周知學員。 D：部分符合C之要求。 E：完全不符合C之要求。</p>	<p>目的： 執行滿意度調查的目的，係透過定期收集住民與家屬對於機構服務、復健活動、設施設備等之意見，據以提升服務品質。</p> <p>A：符合B，且有具體成效。 B：符合C，且有後續處理措施及紀錄。 C：每年至少進行1次住民及家屬滿意度調查且有統計分析並將結果周知住民。 D：部分符合C之要求。 E：完全不符合C之要求。</p>

**感謝聆聽**

**-Q&A-**