

**107 年度精神復健機構評鑑
基準及評分說明、委員共識
(日間型機構)**

凡 例

- 一、 本基準內容共 3 章，日間型精神復健機構評鑑基準共計 33 條。
- 二、 本基準之條文，有下列 3 種分類方式：
 - (一) 依機構若因業務關係、新設立【不包含因故歇業，由另一位負責人，於原址重新申請開業者（俗稱變更負責人）者】、第一次申請評鑑或上次評鑑無建議改善事項時，評鑑項目得免評，於項次前以「可」字註記。
 - (二) 「重點條文」：為確保機構照護人力、住民出入機構之自由度及安全性，於條號前以「重」字註記，共計有住宿型機構評鑑基準 2 條 (1.4 及 3.11)，評鑑合格者，此類條文 C 以上達成率需為 100%。
 - (三) 共二類評量方式：區分為以「A、B、C、D、E」五級等級評量及以「A、C、E」三級等級評量。

三、 本基準各章基準條數及評量方式分類統計表：

評鑑項目	評量基準分類				評量方式分類		
	一般 條文數	可免評 條文數	重點 條文數	總條文數	五等級	三等級	總條文數
第1章、經營管理	8	2	—	10	8	2	10
第2章、復健服務	12	—	—	12	12	0	12
第3章、服務品質	11	—	—	11	5	6	11
合計	31	2	—	33	25	8	33

107 年度精神復健機構評鑑基準及評分說明、評鑑委員共識

【日間型機構】

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
第 1 章	經營管理	34	<p>【重點說明】</p> <p>本章主要在評量機構負責人經營管理的妥適性，為影響服務品質最基本之要素，包括人力資源、財務及行政管理、復健理念、復健績效與整體發展方向之規劃等。</p>	
1.1	機構負責人 之經營管理	5	<p>目的：</p> <p>機構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說明，確實履行在社區復健之角色及任務，以達永續經營。</p> <p>A：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 符合 B，且過去擬訂之中長程計畫至目前已有具體成效；或「進行中」之中長程計畫「具體可行」。 2. 具備財務規劃及管理能力，能提供員工優質福利與服務對象復健服務品質。 <p>B：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 符合 C，且短中長程計畫能進行追蹤及檢討。 2. 負責人留任至少 3 年。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具正確社區復健理念，且熟知精神復健機構業務，並積極帶領員工落實執行。 2. 短中長程計畫有提出具體之行動策略。 3. 負責人留任至少 1 年。 <p>D：部分符合 C-1 及 C-2 之要求或負責人留任少於 1 年。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 計畫期程： <ul style="list-style-type: none"> 短程：1 年內。 中程：1~4 年。 長程：4 年以上。 2. 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， 	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>須獲得委員共識同意。</p> <p>3.新設立機構(不包括機構因故歇業，由另一位負責人，於原址重新申請開業者，即俗稱變更負責人)，不受 C-3 限制。</p>	
可 1.2	專任工作人員人力穩定性	3	<p>目的： 機構應提高專任工作人員穩定性，以確保機構服務品質。</p> <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 4 年，留任 1 年以上者超過 60% 以上。</p> <p>E：不完全符合 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：4 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> <p>(2)分子：4 年內於該機構任職超過 1 年以上之專任工作人員人數。</p>	
1.3	督導制度	3	<p>目的： 機構應有督導制度並確實執行，以使工作人員，具備正確之社區復健概念。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人員應每月至少參加督導 1 次。 2. 工作人員之精神醫療或精神復健工作年資於 2 年之內者，每月至少督導 2 次(其中 1 次應為個別督導)。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <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满 4 年以上之專業人員，並具備正確之社區復健概念。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 負責人若符合督導人員資格，亦可擔任督導。 2. 每月至少督導 1 次，非指每一職類均須每月督導 1 次。

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			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。 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。	
1.4	工作人員定期接受健康檢查情形	5	目的： 機構工作人員應定期接受健康檢查，以維護學員與工作人員之安全。 A：符合 B，且執行成效良好。 B：符合 C，新進人員應於到職前完成健檢。 C： 1. 機構有工作人員最近一年內健康檢查結果，其中肺結核檢查報告值（胸部 X 光）必須為正常。 2. 其他檢查項目如有異常者，應有追蹤輔導紀錄。 3. 參與例行備餐或執行與食品製作有關之工作訓練其工作人員健康檢查，另需包含 A 型肝炎、傷寒、桿菌痢疾及阿米巴痢疾。 D：部分符合 C 之要求。 E：完全不符合 C 之要求。 [註] 工作人員包括自行聘用及外包之人力。	
1.5	社區便利性	2	目的： 機構應提高學員於社區中的便利性，以符合學員的相關需求。 A：符合 C，且能定期檢討及改善具體作為。 C： 1. 以學員步行 15 分鐘內可抵達市場、商店、車站或其他社區資源。 2. 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，但有提供符合學員便利交通需求之具體作為。 E：不完全符合 C 之要求。	瞭解學員外出交通便利性與外出活動之頻率。

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
1.6	復健資源開發及運用	5	<p>目的：</p> <p>復健資源係指協助引進與開發有助於學員工作復健與社區生活適應有關之資源，增進學員的復健品質。</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，且能運用多元的社會資源融入學員之復健活動。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.復健資源清冊內容完整詳實，利於學員與工作人員參考使用。 2.運用相關資源，並有具體實例及紀錄。 3.定期資源盤點與檢討。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>復健資源清冊內容包括資源名稱、可運用之資源內容、聯絡人、地址、電話及運用情形。</p>	
1.7	復健治療空間及設施	4	<p>目的：</p> <p>機構應依學員人數、復健治療方案或活動設計，配置適當且符合學員需求之復健治療空間及設施。</p> <p>A：符合 B，且結合運用社區設施設備。</p> <p>B：符合 C，且空間寬敞並充分使用空間及設備。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合學員復健規劃，提供適當的訓練空間及設備。 2. 學員與工作人員可共同使用空間與設備無區分、區隔。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 復健治療設備如：文書、美工、編織、縫紉、皮雕、陶藝、藤工、烹飪、木 	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>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>4. 復健治療空間計算應扣除辦公室及工作人員宿舍等空間。</p> <p>5. 未登記立案之空間所放置的復健治療設施，不納入計算。</p>	
1.8	健身及康樂設施	2	<p>目的： 機構應依學員人數，配置適當且符合學員需求之健身及康樂設施，以提供學員使用。</p> <p>A：符合 B，且結合與運用社區的設施設備。</p> <p>B：符合 C，且設備數量充足、功能良好，並能充分使用。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設施設備適當且符合學員需求並有常態性活動安排。 2. 應有適當維護及安全措施。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 健身設備如：跑步機、腳踏車、划船器、運動墊或各類球類設備等（另戶外空間活動如：籃球場、社區運動相關設施需有資料佐證）。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評分說明 B 所提充分使用，係指確認機構有具體獎勵設計，鼓勵全員參與常態性活動，且可確實衡量使用率。 2. 請透過 PFM 查證方法訪談學員使用頻率，以瞭解其使用率。
可 1.9	前次評鑑建議事項辦理情形確實且具成效	3	<p>目的： 機構應對前次評鑑改善事項進行檢討，提出改善措施並落實執行，提升機構服務品質與經營管理成效。</p> <p>A：符合 B，且前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：前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：部分符合 C 之要求。</p>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>1. 機構因故歇業，由另一位負責人，於原址重新申請開業者（即俗稱變更負責人），需提報前次評鑑建議事項辦理情形。</p> <p>2. 本條文所指「前次評鑑之建議改善事項」係包含機構評鑑結果意見表中之「改善意見」、「建議意見」及「綜合意見」，機構應有相關改善作為（如檢討、擬定措施等），並依規劃時程進行改善。</p>	
1.10	評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好	2	<p>目的：</p> <p>機構應及時提供正確資料與精簡扼要之簡報內容，協助評鑑委員了解機構實際經營管理狀況及特色。</p> <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> <p>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。</p> <p>2. 實地評鑑時，應呈現前次評鑑當年度至此次評鑑前 1 個月之相關資料。更換負責人，仍應呈現上述資料。</p> <p>3. 評鑑簡報內容精簡扼要，掌握時間與重點。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p>	<p>1. 實地評鑑時，以備有相關佐證資料且能於現場提供為原則，可以書面或電子資料呈現。</p> <p>2. 簡報內容建議依評鑑基準三大章報告呈現其優勢及特色，惟第一章必須涵蓋機構宗旨與願景、組織架構與工作人員現況、前次改善事項。</p>
第 2 章	復健服務	37	<p>【重點說明】</p> <p>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</p>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>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。</p> <p>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。</p>	
2.1	復健評估	4	<p>目的：</p> <p>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标與計畫。</p> <p>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。</p> <p>B：符合 C，且評估詳實完整。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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	4	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且復健計畫有運用社區資源，成效良好。</p>	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

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>B：符合 C，且有引導學員積極參與的機制。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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，則應有相關訓練計畫。</p>	
2.3	提供社區生活化之多元復健服務	4	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>B：符合 C，且結合運用社區資源。</p> <p>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。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依學員需求提供個別化之復健訓練並持續執行。 2. 尊重學員選擇。
2.4	活動妥善規劃並定期修正	4	<p>目的：</p> <p>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"> 1. 符合 C，且定結合運用社區資源提供各項活動。 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。 <p>C：依據 2.1「復健評估」結果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 活動安排符合不同功能學員之需求。 2. 有各項團體活動計畫書。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			E：完全不符合 C 之要求。	
2.5	提供健康促進活動	2	<p>目的：</p> <p>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我管理。</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. 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。 <p>C：依據 2.1「復健評估」結果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 有鼓勵全員參與之具體作為。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p>	
2.6	提供工作復健訓練及轉銜服務	4	<p>目的：</p> <p>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。</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。</p> <p>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。</p> <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。

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
2.7	定期生活諮詢及心理輔導	3	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。 E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[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。</p>	<p>1. 由專業人員執行即可，並非僅能由臨床心理師執行。</p> <p>2. 有定期會談、注意是否流於形式。</p> <p>3. 紀錄應能呈現學員之個別問題。</p>
2.8	輔導規則就醫及藥物自我管理	2	<p>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。</p> <p>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我管理訓練成果。</p> <p>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。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。 E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[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。</p>	
2.9	召開社區復健及適應討論會	2	<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</p>	<p>依據討論內容與開會頻率評量，不拘泥於固定名稱。</p>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>過 15 人。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學員每人至少每月參加 1 次，每次至少需達 45 分鐘。 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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>	
2.10	召開學員自治會議	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且改善措施之成效良好。</p> <p>B：符合 C，且每 2 週 1 次，能定期追蹤並提出改善措施。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。
2.11	提供學員家庭支持服務	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>B：符合 C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>C：根據 2.1「家庭及社會支持系統」評估結果，</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。 E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	
2.12	社區融合	4	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>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，</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。 E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p>	有關社區交流活動可藉由 PFM 查證方法訪談學員，此活動對其幫助程度。

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
第 3 章	服務品質	29	<p>【重點說明】</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
3.1	訂有工作手冊，並落實執行	2	<p>目的：</p> <p>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]</p> <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。</p>	
3.2	訂定適當收案標準，並落實執行	3	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>C：訂定適當收案標準且落實執行。</p> <p>E：不完全符合 C 之要求。</p>	<p>1. 經適當評估而收案(檢視評估紀錄)。</p> <p>2. 所收學員符合機構之訓練目標。</p>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
3.3	訂定適當結案標準，並落實執行	3	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>C：訂有結案標準並確實執行。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p> <p>2. 結案比例計算方式：</p> <p>(1) 分子：4 年內功能進步，並結案回歸社區生活之學員人次。</p> <p>(2) 分母：4 年內服務總人次。</p>	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。
3.4	紀錄完整，並妥善管理	4	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>B：符合 C，且紀錄完整詳實。</p> <p>C：</p> <p>1. 紀錄應統整各專業之資料以呈現學員之復健情形。</p> <p>2. 訂有個案紀錄管理辦法，且落實執行。</p> <p>3. 具保密性措施。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p> <p>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</p>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			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。	
可 3.5	適切的復健基金管理	3	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>E：不完全符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 收支明細表係指收支總帳之月報表。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 4. 請透過 PFM 查證方式訪談學員，以瞭解機構對於復健基金管理與實際執行狀況，並確保學員自主權利。

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
3.6	落實學員權益維護措施	3	<p>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。</p> <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。 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。 <p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學員若受僱於機構時，機構應依勞動基準法相關規定辦理，不能再以「學員」身份申報社區復健各項費用。 2. 請透過 PFM 查證方式訪談學員，以瞭解機構對於復健基金管理與實際執行狀況，並確保學員自主權利。
3.7	落實學員健康維護措施	3	<p>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。</p> <p>A：符合 C，且健康維護措施執行成效良好。</p> <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. 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 	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>衛生政策，有鼓勵學員每半年接受口腔健康檢查之措施。</p> <p>5. 提供維持手部衛生所需設施。</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>	
3.8	訂定處理緊急醫療及異常事件流程，並落實執行	2	<p>目的：</p> <p>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。</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. 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
3.9	建立機構緊急應變管理机制並落實執行	2	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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）。 <p>E：不完全符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。
3.10	召開品質管理相關會議	2	<p>目的： 機構應召開品質管理相關會議，以維護服務品質。</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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>品質管理相關會議內容包含：緊急醫療及異常事件、緊急應變管理机制、群聚感染、健康維護、申訴案件、工作流程、</p>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			服務理念、復健服務成效、人員訓練及管理品質改善相關措施，且備有紀錄並能定期追蹤改善。	
3.13	執行學員及家屬滿意度調查	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>B：符合 C，且有後續處理措施及紀錄。</p> <p>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。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p>	