

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

## 凡 例

- 一、 本基準內容共 3 章，住宿型精神復健機構評鑑基準共計 37 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	9	2	1	12	10	2	12
第2章、復健服務	12	—	—	12	12	0	12
第3章、服務品質	11	1	1	13	6	7	13
合計	32	3	2	37	28	9	37

# 107 年度精神復健機構評鑑基準及評分說明、評鑑委員共識

## 【住宿型機構】

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
第 1 章	經營管理	33	<p><b>【重點說明】</b></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"> <li>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」。</li> <li>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。</li> </ol> <p>B：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 符合 C，且短中長程計畫能進行追蹤及檢討。</li> <li>2. 負責人留任至少 3 年。</li> </ol> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 短中長程計畫有提出具體之行動策略。</li> <li>3. 負責人留任至少 1 年。</li> </ol> <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"> <li>1 計畫期程： <ul style="list-style-type: none"> <li>短程：1 年內。</li> <li>中程：1~4 年。</li> <li>長程：4 年以上。</li> </ul> </li> <li>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，</li> </ol>	

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)。 (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	2	<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住民之復健計畫執行狀況。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作人員應每月至少參加督導 1 次。</li> <li>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)。</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>[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滿 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"> <li>1. 負責人若符合督導人員資格，亦可擔任督導。</li> <li>2. 每月至少督導 1 次，非指每一職類均須每月督導 1 次。</li> </ol>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<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住民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>	
重 1.4	適切的日、夜間人力配置	2	<p>目的： 機構應有適切的日、夜間人力配置，以符合住民相關需求。</p> <p>A：符合 B，且針對人力配置有檢討改進措施。</p> <p>B：符合 C，且依住民功能需求、服務量及復健方案，調整人力配置。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構 24 小時均應有該機構負責人、專任管理人員或專業人員於機構內提供服務。</li> <li>2. 有適切的日、夜間人力配置，且有排班表及值班紀錄佐證。</li> <li>3. 排班時數合理及排班人員符合要求。</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] 工作人員排班紀錄得參考勞動檢查相關紀錄。</p>	機構服務量為 49 人以下者，其負責人及專任管理人員如具專業人員資格，得抵任兼任人員每週 8 小時服務時數。
1.5	工作人員定期接受健康檢查情形	3	<p>目的： 機構工作人員應定期接受健康檢查，以維護住民與工作人員之安全。</p> <p>A：符合 B，且執行成效良好。</p> <p>B：符合 C，新進人員應於到職前完成健檢。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 其他檢查項目如有異常者，應有追蹤輔導紀錄。</li> <li>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、</li> </ol>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			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。	
1.6	社區便利性	2	目的： 機構應提高住民於社區中的便利性，以符合住民的相關需求。 A：符合 C，且能定期檢討及改善具體作為。 C： 1. 以住民步行 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住民使用大眾運輸工具及社區資源，但有提供符合住民便利交通需求之具體作為。 E：不完全符合 C 之要求。	瞭解住民外出交通便利性與外出活動之頻率。
1.7	復健資源開發及運用	4	目的： 復健資源係指引進、開發與結合有助於協助住民獨立生活訓練與社區生活適應有關之資源，增進住民的生活品質。 A：符合 B，且每年均有新的資源開發並能轉介運用。 B：符合 C，且能運用多元的社會資源融入住民之復健活動。 C： 1. 復健資源清冊內容完整詳實，利於住民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。 D：部分符合 C 之要求。 E：完全不符合 C 之要求。	
1.8	日常活動空間	3	目的： 機構應依住民人數、復健治療方案或活動設計，配置適當且符合住民需求之日常活動空間（含餐廳、客廳休閒、復健活動空間等）。 A：符合 B，且住民共同參與空間綠化及美化。	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>B：符合 C，且溫馨舒適。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有適當的日常生活空間且安全衛生無異味。</li> <li>2. 符合住民需要且家庭化。</li> <li>3. 住民與工作人員可共同使用空間與設備無區分、區隔。</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>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於機構內從事代工，不得佔用日常活動空間，並檢視有無影響住民之生活品質。</li> <li>2. 未登記立案之空間所放置的復健治療設施，不納入計算。</li> </ol>	
1.9	健身及康樂設施	1	<p>目的：</p> <p>機構應依住民人數，配置適當且符合住民需求之健身及康樂設施，以提供住民使用。</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"> <li>1. 設施設備適當且符合住民需求並有常態性活動安排。</li> <li>2. 應有適當維護及安全措施。</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>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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）。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 請透過 PFM 查證方法訪談住民使用頻率，以瞭解其使用率。</li> </ol>
1.10	廚房空間及設施	3	<p>目的：</p> <p>機構應依住民人數，配置適當且符合住民需求之廚房空間及設施，以提供住民使用。</p> <p>A：符合 B，且設備完善、品質良好，</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 若機構不自行製作餐點，仍應備有適切之烹飪設備供自備餐</li> </ol>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			住民可自主管理。 B：符合 C，且設備種類、數量充足，住民有充分使用。 C： 1. 空間適當，且有生活訓練所需、安全、方便使用之家庭式廚房設備（如：電冰箱、炊具、廚具、抽油煙機、餐具等）。 2. 定期清潔與維護。 D：部分符合 C 之要求。 E：完全不符合 C 之要求。	點之住民使用。 2. 評分說明 C 廚房空間不宜設在戶外、陽台或走廊。 3. 機構宜針對住民安排備餐訓練。
可 1.11	前次評鑑建議事項辦理情形確實且具成效	3	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。 A：符合 B，且前次評鑑所有建議事項皆完全改善。 B：符合 C，且改善措施確有成效。 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，且不影響住民之照顧安全。 D：部分符合 C 之要求。 E：完全不符合 C 之要求。 [註] 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。 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。	
1.12	評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好	2	目的： 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。 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	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

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 評鑑簡報內容精簡扼要，掌握時間與重點。</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>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><b>【重點說明】</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
2.1	復健評估	4	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>B：符合 C，且評估詳實完整。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供適切之整合性復健評估。</li> <li>2. 專任管理人員應參與評估過程，且有簽名。</li> <li>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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應依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。</li> <li>2. 專業人員能依據學員之不同狀況，如：收案、進</li> </ol>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>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。</p> <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>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 獨立生活功能評估應包含：</p> <p>(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。</p>	<p>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」。</p>
2.2	訂定復健目標及計畫	4	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>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：</p> <p>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。</p>	<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</p>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			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，則應有相關訓練計畫。	
2.3	提供個別化的獨立生活功能訓練	6	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。 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。	1. 依住民需求提供個別化之復健訓練並持續執行。 2. 尊重住民選擇。
2.4	活動妥善規劃並定期修正	3	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。 A：符合 B，且成效良好。 B： 1. 符合 C，且結合運用社區資源提供各項活動。 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。 C：依據 2.1「復健評估」結果： 1. 活動安排符合不同功能住民之需求。 2. 有各項團體活動計畫書。 D：部分符合 C 之要求。 E：完全不符合 C 之要求。	
2.5	提供健康促進活動	2	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。 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我管理。 B：符合 C，且 1. 安排之活動符合個別住民之體能	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>及健康狀況。</p> <p>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。</p> <p>C：依據 2.1「復健評估」結果，</p> <p>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。</p> <p>2. 有鼓勵全員參與之具體作為。</p> <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	職前準備、工作轉介或就業輔導	4	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。
2.7	定期生活諮詢及心理輔導	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>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：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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. 紀錄應能呈現住民之個別問題。</p>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
2.8	輔導規則就醫及藥物自我管理	2	<p>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。</p> <p>A：符合 B，且 100% 的住民可自行保管全部藥物。</p> <p>B：符合 C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期評估規則就醫及藥物自主管理訓練成果。</li> <li>2. 80% 以上的住民可自行保管全部藥物。</li> </ol> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 代管藥物存放適當。</li> <li>2. 50% 以上的住民可自行保管全部藥物。</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>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 長效針劑不列入計算。</li> <li>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、排藥訓練及自我管理、按時服用等。</li> </ol>	
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。</p> <p>B：符合 C，且每 2 週 1 次或團體不超過 15 人。</p> <p>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。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p>	依據討論內容與開會頻率評量，不拘泥於固定名稱。

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			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。	
2.10	召開住民自治會議	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且住民提出的合理建議 90% 以上能得到改善。</p> <p>B：符合 C，且每 2 週 1 次，能追蹤會議決議並提出改善措施。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由住民擔任主席及記錄。</li> <li>2. 每人每月至少參加 1 次，每次至少 45 分鐘以上。</li> <li>3. 團體人數不超過 50 人，若超過 50 人，則分團體進行。</li> <li>4. 工作人員列席並有指導住民學習會議運作。</li> <li>5. 紀錄有公告周知或傳閱。</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>[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、住民權益、機構管理措施等。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作人員應重視會議結論，並協助住民解決問題。</li> <li>2. 討論內容與開會頻率評量，不拘泥於固定名稱。</li> </ol>
2.11	提供住民家庭支持服務	2	<p>目的：</p> <p>機構應提供多元管道，鼓勵並促進家屬在住民復元歷程中扮演的角色，強化住民的支持系統。</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"> <li>1. 有多元管道鼓勵家屬參與住民復健的具體作為。</li> <li>2. 全年度累計共有 80% 以上住民之家屬參加活動。</li> </ol> <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"> <li>1. 定期與家屬聯絡及討論住民復健情形，並備有紀錄。</li> </ol>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>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。</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.計算有家屬之住民執行情形。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
2.12	社區融合	4	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，有具體成效。</p> <p>B：符合 C，且能結合社區資源與辦理多元化融合活動。</p> <p>C：依據「復健評估」結果，</p> <p>1. 機構應訂有年度計畫，至少每年參與 1 次社區交流活動。</p> <p>2. 持續性參與社區服務。</p> <p>3. 住民可參與社區融合規劃與執行。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p>	有關社區交流活動可藉由 PFM 查證方法訪談住民，此活動對其幫助程度。
第 3 章	服務品質	30	<p><b>【重點說明】</b></p> <p>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、住民權益的維護，均依 PDCA 的原則檢討。</p> <p>2. 住宿型機構的住民不是住院病人，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，與住民一起協作，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。</p>	
3.1	訂有工作手冊，並落實執行	1	<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</p>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>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、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	2	<p>目的：</p> <p>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。</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. 所收住民符合機構之訓練目標。</p>
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，訂定適當結案標準，並落實執行。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>C：依據結案標準確實執行，並備有結案記錄。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <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住民人次。</p> <p>(2) 分母：4 年內服務總人次。</p>	<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。</p>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
3.4	紀錄完整， 並妥善管理	3	<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> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	
可 3.5	適切的復健 基金管理	2	<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，以保障住民權益。</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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3.應有獨立的收支明細表並每月公</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評分說明 [註]1 所指之福利基金等範圍僅得佔住民復健治療所衍生之盈餘的 10%。</li> <li>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</li> </ol>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>告。</p> <p>E：不完全符合 C 之要求。</p> <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>	<p>為不符合。」</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>4.請透過 PFM 查證方式訪談住民，以瞭解機構對於復健基金管理與實際執行狀況，並確保住民自主權利。</li> </ol>
3.6	落實住民權益維護措施	3	<p>目的：</p> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 落實精神衛生法有關權益之相關規定。</li> <li>2. 訂有性騷擾防治辦法且確實教育住民周知。</li> <li>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。</li> <li>4. 如需錄音或錄影需獲得住民同意，並有同意書。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>7. 除維護生命安全，不得以任何理由約束住民。</li> <li>8. 設施及設備應維護住民隱私。</li> <li>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，</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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」身份申報社區復健各項費用。</li> <li>2. 請透過 PFM 查證方式訪談住民，以瞭解機構對於復健基金管理與實際執行狀況，並確保住民自主權利。</li> </ol>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>應給予適當工作酬勞，並備有清冊。</p> <p>10. 有讓住民選擇備餐的方式。</p> <p>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。</p> <p>12. 訂有申訴處理流程（註明主管機關申訴電話）。</p> <p>13. 收費標準及項目均經主管機關核定並公告。</p> <p>A：符合 C，且能適度修正，並有成效良好之案例或措施。</p> <p>C：確實執行上述 13 項權益維護措施。</p> <p>E：不完全符合 C 之要求。</p>	
3.7	維護住民財物自主管理權益	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>B：符合 C，且住民有 80%以上可自行保管全部財物。</p> <p>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。</p> <p>D：未達 60%之住民可自行保管全部財物。</p> <p>E：未達 40%之住民可自行保管全部財物。</p>	請透過 PFM 查證方式訪談住民，以瞭解機構對於復健基金管理與實際執行狀況，並確保住民自主權利。
3.8	落實住民健康維護措施	3	<p>目的：</p> <p>機構應訂有健康維護措施，並落實執行，以確保住民健康。</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"> <li>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。</li> <li>2. 針對健康檢查異常結果進行追蹤處理。</li> <li>3. 能配合政府健康政策施打疫苗。</li> </ol>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
			<p>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。</p> <p>5. 提供維持手部衛生所需設施。</p> <p>6. 依疾病管制局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>	
3.9	訂定處理緊急醫療及異常事件流程，並落實執行	2	<p>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。</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"> <li>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。</li> <li>2. 有工作人員急救訓練紀錄。</li> <li>3. 應協助疑似感染傳染病者盡速就醫，且應配帶口罩、手套(視需要)，做好個人防護，並有紀錄。</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>[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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
3.10	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，且應落實執行。</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"> <li>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。</li> <li>2. 有定期消防、天然災害演習及逃生訓練（備有紀錄）。</li> <li>3. 應依機構夜間人力配置數辦理夜間演練，並備有紀錄。</li> </ol> <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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 機構應每年進行演練。</li> </ol>
重 3.11	維護住民出入自由	3	<p>目的： 機構應採開放式管理並有適當管理机制，以維護住民安全權益。</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>	

項次	基準	配分	評分說明	評鑑委員共識
3.12	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。 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。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。 E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[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。</p>	
3.13	執行住民及家屬滿意度調查	2	<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>	