108年度精神復健機構評鑑說明會

108年度精神復健機構評鑑作業程序及聯合訪視作業說明

衛生福利部心理及口腔健康司

108年5月13日

大綱

- 精神復健機構評鑑作業程序說明
- 衛生醫療業務聯合訪視作業說明

法源依據

- 設立法源-精神衛生法第16條。
- 設置標準-精神衛生法第16條第2項規定授權訂定之精神復健機構設置及管理辦法
- 評鑑法源-精神復健機構設置及管理辦法第17條-中央主管機關應定期辦理機構評鑑。

108年度精神復健機構
評鑑作業程序

壹、評鑑目的

- 建立安全、有效、以病人為中心、適時、效率、公正優質的精神復健服務體制。
- 評核精神復健機構服務品質，提供民眾選擇參考。
- 監督精神復健機構加強業務管理，確保精神病人之社區復健服務品質。

貳、辦理機關

- 衛生福利部主辦，得委託協辦。委託之協辦單位由衛生福利部每年於網站公告。

參、辦理年度

- 精神復健機構評鑑每年均得辦理。

肆、評鑑委員

- 由主辦機關聘請有關專家及相關業務主管擔任評鑑委員，進行實地評鑑。

伍、申請資格

於本作業程序申請期限截止前，經審查符合「精神復健機構設置及管理辦法」與「精神復健機構設置標準表」規定領有開業執照，並具下列各款情形之一者，始得提出申請：

- 精神復健機構於**當年5月31日前**領有開業執照者。
- 評鑑合格效期已屆最後一年。
- 前一年評鑑結果為「評鑑不合格」者。
- 機構經評鑑後遷移、擴充、增建或改建者。

前項第一款為私立精神復健機構變更負責人者，接受評鑑時，其資料提供應含機構變更前個案及業務相關資料。

陸、申請類別

- 日間型精神復健機構。
- 住宿型精神復健機構。

柒、評鑑內容

- 依「精神復健機構評鑑基準」所列項目辦理。

捌、申請表件

- 公告於衛生福利部精神復健機構評鑑管理系統與協辦單位網站。

玖、申請程序

- 申請日期由協辦單位公告於其網站。**→5月1-日17日**
- 評鑑資料申報方式為網路申報，資料繳交之相關規定請詳參閱申請評鑑注意事項，逾期不受理。
- 請於前述期限內辦理下列事項：
  - 至衛生福利部精神復健機構評鑑管理系統填寫「**申請書**」，填寫完畢後下載，並完成負責人簽章欄及關防，檢齊後由專人送達或郵寄(以郵戳為憑)至協辦單位提出申請，逾期不受理；如有相關證明文件未及備齊，應於截止日起5日內完成補件。
  - 另檢送「**機構開業登記事項查證回復單**」至所在地衛生局申請查證，衛生局查證後之結果，將寄回協辦單位處。

拾、評鑑作業(1/4)

- 由協辦單位依本程序之規定初審各申請機構所送之資料，經初審不合申請資格者，由衛生福利部通知機構，不進行實地評鑑。

拾、評鑑作業(2/4)

- 實地評鑑
  - 經初審合格之機構，將由協辦單位於實地評鑑日程前10個工作天通知受評機構。
  - 實地評鑑程序：
    1. 機構簡報。
    2. 實地查證。
    3. 綜合討論。

拾、評鑑作業(3/4)

- 實地評鑑時間：

進行程序	時間分配
一、負責人致詞及介紹陪評人員	5分鐘
二、召集委員致詞並介紹評鑑委員	5分鐘
三、機構簡報	20分鐘
四、實地查證	60-90分鐘
五、機構代表面談	20分鐘
六、陪同人員報告及交換意見	10分鐘
七、委員整理資料	40分鐘
八、綜合討論 1. 衛生局查證報告 **2. 相關單位查證(檢查結果)報告** 3. 委員講評 4. 受評機構提出說明或意見交換	20分鐘
合計	**180-210分鐘**

拾、評鑑作業(4/4)

- 為符合評鑑作業需要，得由協辦單位安排評鑑委員觀摩實地評鑑作業。

拾壹、實地評鑑日期

- 得於每年4月至11月辦理。

拾貳、評鑑成績核算及評定原則

- 依「精神復健機構評鑑成績核算方式與合格基準」進行評量與評定。

拾貳、評鑑成績核算方式(1/4)

- 精神復健機構評鑑基準共分3大章，各章配分如下表：

評鑑項目	配分	
	日間型機構	住宿型機構
第1章、經營管理	34	33
第2章、復健服務	37	37
第3章、服務品質	29	30
總分	100	100

拾貳、評鑑成績核算方式(2/4)

- 精神復健機構評鑑合格基準及成績核算方式：
  - 精神復健機構評鑑基準分以「A、B、C、D、E」五級等級評量(分別為該項基準配分之100%、80%、60%、40%、0%)及以「A、C、E」三級等級評量(分別為該項基準配分之100%、60%、20%)；評量基準達C以上(即A或B或C)者，該受評條文始為合格。

等級	A	B	C	D	E
配分	100%	80%	60%	40%	0%

等級	A	C	E
配分	100%	60%	20%

拾貳、評鑑成績核算方式(2/4)

- 評鑑基準分類統計表

評鑑項目	條文數							
	日間型機構				住宿型機構			
	一般條文	重點條文數	可免評條文數	總條文數	一般條文	重點條文數	可免評條文數	總條文數
第1章、經營管理	8	0	2	10	9	1	2	12
第2章、復健服務	12	0	0	12	12	0	0	12
第3章、服務品質	11	0	0	11	11	1	1	13
合計	31	0	2	33	32	2	3	37

拾貳、評鑑成績核算方式(3/4)

- 精神復健機構評鑑合格基準：

項目 合格基準	合格分數[1]佔總分[2]比例	重點條文[3](C以上%)
精神復健機構評鑑合格(住宿型)	60%	100%
精神復健機構評鑑合格(日間型)	60%	

1. 精神復健機構評鑑合格分數係總分之60%。
2. 若有可免評條文，則其總分係扣除可免評條文後，加總各受評條文配分計。
3. 另107年度精神復健機構評鑑基準之住宿型機構訂有重點條文項目，即基準「1.4適切的日、夜間人力配置」、「3.11維護住民出入自由」2條，前述2條重點條文得分，須全數達C以上，始為合格。

拾貳、評鑑成績核算方式(4/4)

- 機構若因業務關係、新設立、第一次申請評鑑或前次評鑑無建議改善事項時，下列評鑑條文得免評：

評鑑條文	配分	
	精神復健機構(日間型)	精神復健機構(住宿型)
1.2專任工作人員人力穩定性	3	3
1.9(日間型)或1.11(住宿型)前次評鑑建議事項辦理情形確實且具成效	3	3
3.5適切的復健基金管理		2

拾參、評鑑結果(1/5)

- 評鑑結果由主辦機關召開評定會議確認成績後公告，並發給合格證明文件，由協辦單位發給實地評鑑個別建議事項。
- 經評鑑合格之機構，其評鑑資格有效期間為4年，惟經複評達合格基準者，其合格效期為原評鑑合格效期屆滿日後1年。

拾參、評鑑結果(2/5)

- 經評鑑合格之私立機構，如發生變更負責人等異動，其評鑑合格效期認定如下：
  - 機構如因故歇業，由另一位負責人，於原址重新申請開業者(俗稱變更負責人)，即屬新設立機構，應重新申請最近1次評鑑。
  - 前款變更負責人之新設立機構，如實際上軟硬體設施及機構名稱並無異動，欲延續原評鑑合格效期者，應於變更負責人後1個月內，申請「專案複評」(惟領有開業執照日期已逾當年5月31日者，應於次年接受評鑑)，接受專案複評時，其資料提供應含機構變更前個案及業務相關資料。通過「專案複評」者，得延續原評鑑合格效期；未通過「專案複評」者，則以主辦機關通知機構未通過「專案複評」之當月月底，為其原評鑑合格效期截止日。惟如機構變更負責人時，其評鑑合格效期已屆最後1年者，應重新申請評鑑。

拾參、評鑑結果(3/5)

- 經評定公告為合格之機構，在有效期間內，如發生重大違規事件，得予註銷評鑑合格類別。所稱發生重大違規事件之處理與認定，由衛生福利部組成審查小組辦理。
- 機構對評鑑結果有疑義者，得於公告後1個月內向主辦機關申請複查，惟複查結果不提供成績資料。
- 評鑑結果未達合格基準者，於評鑑結果公告後2個月內僅進行1次複評。複評已達合格基準者，由本部逕予核定並公告為評鑑合格機構；反之，則列為「評鑑不合格」，由主辦機關逕予核定並公告且函知機構，以主辦機關函知「評鑑不合格」之當月月底或原評鑑合格效期屆滿日，為其評鑑合格效期截止日。

拾參、評鑑結果(4/5)

- 實地評鑑期間受評機構如有不符「精神復健機構設置及管理辦法」規定者，得由直轄市、縣(市)衛生局依相關法規及權責要求限期改善。屆期已改善者，精神復健機構評鑑成績雖達合格基準，次一年度得列為不定時追蹤輔導訪查必要追蹤輔導訪查機構(情節重大者得縮短合格效期)；屆期未改善者，得由衛生福利部逕予核定為「不合格」機構，並應由直轄市、縣(市)衛生局依法裁處。
- 於第拾參條第一款評鑑結果公告後，其有不服者，機構得依法提起訴願及行政訴訟。

拾參、評鑑結果(5/5)

- 實地評鑑期間受評機構不得對評鑑委員進行照相、錄音、監視、錄影、直播及任意散布影像等侵害隱私情事，一經發現應立即刪除影像，列為下次評鑑參考，並得依相關法律辦理。

- 實地評鑑期間如遇天然災害(如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害)，受評機構所在地之縣市政府發布停班，則中止實地評鑑作業，將擇期接續實地評鑑方式完成評鑑作業。前述實地評鑑中止及後續處理，由本部或協辦單位通知機構。

- 國內或受評機構發生重大疫情：將視衛生福利部中央流行疫情指揮中心、縣(市)衛生局地方流行疫情指揮中心之疫情分級警示情形，以及確認受評機構實際情況後，由協辦單位配合辦理行程取消或變更事宜。

108年度
衛生醫療業務聯合訪視作業說明

制度說明(1/2)

- 衛生醫療業務聯合訪視包括衛生福利部及附屬機關所辦理對於醫院之評鑑/訪查(視)/認證等作業。
- 聯合訪視將以「聯合行程」方式辦理，各業務主辦單位之前置作業仍採獨立進行。
- 醫院及其附屬機構所接受之評鑑項目以「評鑑週」方式進行聯合行程整併，包含：
  - 醫院評鑑及教學醫院評鑑（含精神科醫院、中醫醫院）
  - 精神護理之家評鑑
  - 精神復健機構評鑑
  - 一般護理之家及產後護理之家評鑑

制度說明(2/2)

- 非「評鑑週」所列之其餘訪視/認證項目，以「訪查」方式進行聯合行程整併，並由國民健康署統籌配合健康醫院認證行程辦理。
- 醫院若當年度接受醫院評鑑，除「評鑑週」所列項目或新申請之評鑑訪查認證或違規事項查核外，不會再接受其他訪查或認證。

評鑑週：整合同年度評鑑/訪查/認證聯合訪視

醫院評鑑

＋

醫院附屬機構評鑑

6月評鑑日

日	一	六二	三	月四	五	六
					1 十八	2 十九
3 二十	4 廿一	5 廿二	6 芒種	7 廿四	8 廿五	9 廿六
10 廿七	11 廿八	12 廿九	13 三十	14 五月小	15 初二	16 初三
17 初四	18 初五 端午節	19 初六	20 初七	21 夏至	22 初九	23 初十
24 十一	25 十二	26 十三	27 十四	28 十五	29 十六	30 十七

評鑑週

日	一	六二	三	月四	五	六
					1 十八	2 十九
3 二十	4 廿一	5 廿二	6 芒種	7 廿四	8 廿五	9 廿六
10 廿七	11 廿八	12 廿九	13 三十	14 五月小	15 初二	16 初三
17 初四	18 初五 端午節	19 初六	20 初七	21 夏至	22 初九	23 初十
24 十一	25 十二	26 十三	27 十四	28 十五	29 十六	30 十七

8月評鑑日

日	一	八二	三	月四	五	六
			1 二十	2 廿一	3 廿二	4 廿三
5 廿四	6 廿五	7 立秋	8 廿七	9 廿八	10 廿九	11 七月大
12 初二	13 初三	14 初四	15 初五	16 初六	17 初七	18 初八
19 初九	20 初十	21 十一	22 十二	23 處暑	24 十四	25 十五
26 十六	27 十七	28 十八	29 十九	30 二十	31 廿一	

9月評鑑日

日	一	九二	三	月四	五	六
						1 廿二
2 廿三	3 廿四	4 廿五	5 廿六	6 廿七	7 廿八	8 白露
9 三十	10 八月小	11 初二	12 初三	13 初四	14 初五	15 初六
16 初七	17 初八	18 初九	19 初十	20 十一	21 十二	22 十三
23 秋分	24 十五 中秋節	25 十六	26 十七	27 十八	28 十九	29 二十
30 廿一						

安排同週辦理評鑑

如：精神護理之家評鑑、精神復健機構評鑑、一般護理之家及產後護理之家評鑑

訪查週：未列入「評鑑週」訪查、認證項目

未列入「評鑑週」
訪查、認證

配合國健署
健康醫院認證行程

108年度聯合訪視作業流程圖

確定各單位108年度聯合訪視之項目、預定委員數、訪視作業模式

↓

醫事司彙整申請名單
（4/12前提供）

↓

計畫承辦單位進行
聯合行程之安排

↓

評鑑週　　訪查週

↓

1. 各單位公告評鑑/認證/訪視結果
2. 將視本年度執行狀況進行聯訪結果檢討
3. 12月中旬前完成109年度衛生醫療業務聯合訪視作業原則

評鑑週行程安排及通知

醫院評鑑及教學醫院 （含精神科醫院、中醫醫院）	週次通知	(由醫策會進行函知)
精神護理之家評鑑 精神復健機構評鑑	週次通知	(由醫策會進行函知)
一般護理之家評鑑 產後護理之家評鑑	週次通知	(由照護司進行函知)

如:7月1日(一)至7月5日(五)

107年度聯合訪視執行回饋

107年度受評醫院皆表示一週最多可接受兩種訪視項目

近9成的醫院對聯合訪視簡化行政作業表示滿意

整體而言，近8成的醫院表示對聯合訪視制度表示滿意

預期效益

- 對民眾：
  - 醫事人員有更充足的時間照護病人，可確保醫療品質與病人安全
- 對醫院、機構與醫事人員：
  - 減少評鑑文書作業，降低評鑑負擔
  - 實地評鑑以日常作業取代書面資料查閱，著重實務面訪查，以協助醫院辨識風險，並提供改善建議
- 對衛生福利部：
  - 實現以病人照護及安全為主體的評鑑
  - 去蕪存菁、於日常落實評鑑要求

謝謝聆聽
敬請指教