

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
A、經營管理效能 (10 條)							
	A1.1	定期召開服務品質會議及其辦理情形	<p>1.定期 (至少每 3 個月) 召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。</p> <p>2.會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。</p> <p>3.財團法人或社團法人機構除上述 2 款外，並應有董、監事會議，並符合下列相關規定：</p> <p>(1)董、監事會</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1. 檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實。</p> <p>2. 檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。</p> <p>現場訪談 與工作人員會談。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D.第 1 項部分符合。</p> <p>C. 符合第 1 項。</p> <p>B.符合第 1 項且第 2 項部分符合 (財團法人或社團法人機構尚須符合第 3 項)。</p> <p>A. 完全符合 (財團法人或社團法人機構尚須符合第 3 項)。</p>		<p>【常見改善事項】</p> <p>1. 應定期召開服務品質相關會議，內容包含服務品質及工作改善，且對於會議決議事項應確實執行及追蹤管考制度。</p> <p>2. 行政會議應設立議題，包含行政、財務、設施、感管及住民居住等內容並逐項檢視。</p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
			<p>議，應依組織章程規定期間定期召開會議。</p> <p>(2)有關會議前及會議後相關資料之核備依主管機關規定辦理。</p> <p>(3)議題具體表達機構重要經營方針。</p>				

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
	A1.2	過去四年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形及前次評鑑建議事項改善情形	<p>1. 過去四年接受目的事業主管機關查核結果(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。</p> <p>2. 前次評鑑建議事項改善情形</p> <p>(1) 針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施。</p> <p>(2) 確實執行，並有成效或說明無法達成改善目標之原因。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1. 檢閱改善情形之相關文件。</p> <p>2. 與主管機關確認機構過去四年接受查核改善情形。</p> <p>現場訪談</p> <p>請負責人員說明改進內容及成效。</p>	<p>E. 完全未改善。</p> <p>D. 改善情形達25%以上。</p> <p>C. 改善情形達60%以上。</p> <p>B. 改善情形達75%以上。</p> <p>A. 改善情形達100%。</p>	<p>註：屬新設立(不含原址原單位變更負責人)、首次接受評鑑或上次評鑑未有建議事項之機構，本項基準說明第2點免評。</p>	<p>【委員共識】</p> <p>1. 基準說明 1「過去四年接受目的事業主管機關查核結果(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)」，於實地查證時，以查核機構、主管機關提供之相關資料及事證為原則。</p> <p>2. 前次評鑑「建議事項」改善情形：包含評鑑委員提供受評機構之「建議事項」、「改善事項」及「綜合意見」。</p> <p>3. <u>過去四年接受目的事業主管機關查核結果(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)及前次評鑑建議事項改善情形，分別計算改善情形百分比；須兩者均達評分標準之各等級所須達成之百分比(以較低百分比為評分標準)。</u></p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
							<p>【常見改善事項】</p> <p>1. 改善事項應依住民功能設定符合住民個別需求之措施，並追蹤其成效。</p> <p>2. 評鑑自評表內容缺乏佐證資料且簡報未依本次評鑑內容項次呈現具體執行項目與成效。</p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
	A1.3	機構內性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	<p>1.訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程記錄。</p> <p>2.訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形,以預防此類事件發生。</p> <p>3.工作人員清楚處理流程。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介),記錄需有負責人核章。</p> <p>2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。</p> <p>3.對象包括住民之間、工作人員間、工作人員與住民間或家屬與工作人員間等;另如機構聘有外勞,也應有適用該國語言之版本。</p> <p>現場訪談</p> <p>現場分別與負責人與工作人員會談。</p>	<p>E.完全不符合。</p> <p>D.符合第1項,且第2項部分符合。</p> <p>C.符合第1,2項。</p> <p>B.符合第1,2項且第3項部分符合。</p> <p>A.完全符合。</p>		<p>【常見改善事項】</p> <p>1.性侵害及性騷擾事件應有分析檢討並有改善方案及執行情形。</p> <p>2.應鼓勵住民通報,以及工作人員主動觀察發現。</p> <p>3.確實執行住民與工作人員之相關教育訓練,並使工作人員能清楚知道處理流程。</p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
A2 人員配置 (2 條)							
一級必要項目	A2.1	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	1. 資格符合相關法規規定。 2. 專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。 3. 實際參與行政與照護品質管理。	文件檢閱 業務負責人係指機構負責人。 現場訪談 與業務負責人(主任或主要管理者)現場訪談。	E. 完全不符合。 D. 符合第 1 項。 C. 符合第 1,2 項。 B. 符合第 1,2 項，且第 3 項部分符合。 A. 完全符合。		

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
一級必要項目	A2.2	聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形	<p>1.護理人員設置情形</p> <p>(1)聘任人數符合機構設置標準規定。</p> <p>(2)護理人員完成執業登錄。</p> <p>(3)全日均應有護理人員上班。(非 on call)</p> <p>(4)最近 4 年內護理人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。</p> <p>2.照顧服務員設置情形</p> <p>(1)所聘照顧服務員/生活服</p>	<p>現場訪談</p> <p>文件檢閱</p> <p>1. 檢核各類工作人員名冊及其資格。</p> <p>(1)護理人員查核注意事項：</p> <p>A. 若有收住兩管(胃管、尿管)之住民者，每 15 床至少應有 1 人。</p> <p>B. 核對排班表、護理紀錄及照護紀錄等資料。</p> <p>(2)照護服務員查核注意事項：</p> <p>A. 核對排班表及照護紀錄等資料。</p> <p>B. 本籍照服員應有國民身分證者。(外配及陸</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合部分第 1,2,3,4 項(1)內容。</p> <p>C. 符合第 1 項(1)~(3)內容並符合第 2, 3,4 項之(1)內容並。</p> <p>B. 符合 C，且符合 1,2(2),3 內容。</p> <p>A. 完全符合。</p>	<p>1. 24 小時均有護理人員於機構內上班，不得以電話 On-Call 方式替代，其人員設置須符合「護理機構設置標準」之規範。</p> <p>2. 醫院附設精神護理之家，其護理人員於醫院上班而非精</p>	<p>【委員共識】</p> <p>1. 床數及人力比以衛生局執業登記開放總床數及總人力進行計算。</p> <p>2. 所需照護人力計算至小數點後一位，無條件進位至整數位。</p> <p>3. 「護理人員法」第 19 條規定，護理機構應置負責資深護理人員 1 人，對其機構護理業務，負督導責任，其資格條件由中央主管機關定之。私立護理機構由前項資深護理人員設置者，以其申請人為負責人。故該負責人應為護理人員且有執業登記於該機構，並計為護理人力。」</p> <p>4. 評核方式/操作說明之 1(1)A，護理之家分單位照護者，其人力得分單位計算。</p> <p>5. 照顧服務員係指完成訓練取得照顧服務證明者。</p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
			務員人數及人員資格符合法規規定。 (2) 照顧服務員以本國籍為原則，確實執行照顧服務工作，並熟悉照顧之實務操作。 3. 社會工作人員設置情形 (1) 聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定。 (2) 兼任人員之資格及服務人數符合規定。	配有居留證明即可) C. 現場抽測實務操作。 D. 「全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算。 (3) 社會工作人員查核注意事項： A. 核對機構社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄，惟機構如無兼任社工人員，第 3 項 (2) 視同符合。 B. 兼任社工(師)員應向原任職單位報備且有同意證明。 C. 以個人身分兼任之社工(師)應於機構投保		神護理之家上班視為不符合 1(3) 規定。 3. 機構超過 100 床者，其社會工作人員設置為每超過 1 床數得依未滿 100 床之基準計算兼任人力。 4. 機構超過 200 床者，其職能治療人	6. 機構視業務需要專任或特約專業人員，評核內容以專業人員之照護紀錄為主，簽到紀錄僅供參考。 7. 評核方式/操作說明之 1、(4)、C、a，所提巡診紀錄，視住民病情需要，提供巡診紀錄，並非提供全院住民之巡診記錄。 8. 評核方式/操作說明之 1、(4)、C、b，若機構將住民轉介至外面之一般物理治療所接受物理治療亦符合。 【常見改善事項】 護理人員夜班應落實各項職務，主動與住民互動照護。 【問答集】 Q：基準 A2.2「聘用工作人員(含專任、兼任人員)設置情形」之評核方式/操作說明中對於臨床心

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
			<p>4.兼任(特約)專業人員設置情形</p> <p>(1)有合格且符合機構設置標準之專業人員。</p> <p>(2)兼任(特約)之專業人員依法完成支援報備程序。</p>	<p>勞保；兼任人員應與兼職機構簽有合約。</p> <p>(4)兼任(特約)專業人員查核注意事項：</p> <p>A.核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。</p> <p>B.具有主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約。</p> <p>C.須視業務需要置下列4類人員中之2類專業人員包括：</p> <p>a.精神科醫師提供機構巡診。</p> <p>b.物理治療師(生):提供住民物理治療服務或轉介諮</p>		<p>員與臨床心理人員設置，為每超過1床數得依未滿200床之基準計算兼任人力。</p> <p>5.資深護理人員依據護理人員法施行細則第11條，護理機構負責資深護理人員之資格條件，應具備從</p>	<p>理師及職能治療師之服務時數有規範，請問社會工作人員之服務時數係由何處訂定相關規範？</p> <p>A：依據「護理機構分類設置標準」第八條附表「護理機構設置標準表」對於社會工作人員之設置即有相關規定。</p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
				<p>詢。</p> <p>c.營養師：住民有營養問題，應有營養諮詢服務。</p> <p>d.一般科/家醫科醫師提供機構巡診。</p> <p>D. 200 床以上精神護理之家，另需設置以下人力：</p> <p>a.應有職能治療人員 1 人，且其中至少 1 名為職能治療師。</p> <p>b.每 200 床應有臨床心理師 1 人。</p> <p>E. 未滿 200 床精神護理之家，另需設置以下人力：</p> <p>a.應有兼任之職能治療人員 1</p>			<p>事臨床護理工作年資七年以上，或以護理師資格登記執業從事臨床護理工作年資四年以上。</p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
				<p>人。且每 20 床每週服務時數至少應有 4 小時。</p> <p>b.應有兼任之臨床心理師 1 人。且每 20 床每週服務時數至少應有 4 小時。兼任專業人員並依法完成支援報備程序。</p> <p>(5)醫院(診所)附設型態的護理之家，物理治療師、職能治療師仍需要報備。</p> <p>(6)專兼任專業人員應有到勤紀錄。</p>			

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
A3 工作人員權益 (2 條)							
	A3.1	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	<p>1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：工作人員差假制度、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。</p> <p>2. 工作手冊內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料，以及訂定</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1. 檢視工作手冊內容。</p> <p>2. 檢視各項工作人員權益相關制度規範內容，其為僱用30人以上之機構之工作規則應報勞工主管機關核備之文件。</p> <p>3. 家屬會客時防火衛教之紀錄。</p> <p>現場訪談</p> <p>1. 請工作人員說明在機構中現有之申訴、福</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 第 1、2 項部分符合。</p> <p>C. 符合第 1、2 項。</p> <p>B. 符合 C 且第 3 項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>		<p>【委員共識】</p> <p>1. 有固定申訴管道為主要評量原則 (如 e-mail 及意見信箱等)。</p> <p>2. <u>除住民及家屬須加強防火衛教外，建議注意照護者 (如看護等) 是否亦有接受防火衛教，惟不作為評分依據。</u></p> <p>【常見改善事項】</p> <p>1. 應加強家屬防火衛教，並於來訪時安全檢查留有紀錄。</p> <p>2. 應明定並告知工作人員之相關權益，並針對調查結果不滿意之項目訂有改善措施。</p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
			住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩者之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢，並留有紀錄。 3. 確實依據制度執行各項制度並有佐證資料。	利、教育訓練、晉用原則及薪資等規定。 2. 請工作人員說明如何執行各項工作及本身之職責。			

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
	A3.2	工作人員定期接受健康檢查情形	<p>1. 新進工作人員健康檢查項目包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液及糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲) 且有紀錄，及 B 型肝炎抗原抗體報告。</p> <p>2. 在職工作人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。</p> <p>3. 廚工及供膳人員除上述檢查</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>2. 不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感控要求。</p> <p>3. 工作人員包括自行聘用及外包之人力。</p> <p>4. 依據衛生福利部疾病管制署公告之人口密集機構感染管制措施指引辦理。</p> <p>5. 新進人員健檢日期應於到職前完成。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1 項。</p> <p>C. 符合第 1,2 項。</p> <p>B. 符合第 1,2,3 項。</p> <p>A. 完全符合。</p>		<p>【委員共識】 新進員工應於晉用前完成健康檢查，惟健康檢查報告須為晉用前三個月內取得。</p> <p>【常見改善事項】 新進人員及在職工作人員的健康檢查項目中，生化檢查不完整。</p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
			<p>項目外，另須增加 A 型肝炎、傷寒（糞便）及寄生蟲檢查。</p> <p>4. 了解健康檢查報告並對於檢查異常值之項目，有追蹤輔導計畫。</p>				

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
A4 教育訓練 (1 條)							
	A4.1	工作人員 (含廚工)職前及在職訓練計畫訂定及辦理情形	<p>1. 新進工作人員至少接受 16 小時職前訓練，並應於到職後 1 個月內完成。</p> <p>2. 依機構發展方向與服務內涵訂定員工在職教育訓練計畫 (包括機構內部訓練及機構外部訓練辦法)，每位工作人員均每年至少接受 20 小時 (內含感染管制至少 4 小時，其中廚工及供膳人員每年至少</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1. 檢閱辦理繼續教育之項目(含新進工作人員職前訓練)、內容及紀錄。</p> <p>2. 檢閱機構新進人員之適任性考核資料。</p> <p>3. 檢閱新進工作人員職前訓練紀錄，訓練內容應包括整體環境介紹、勞工安全衛生教育(至少3小時)、感染管制(至少4小時)、緊急事件處理及實地操作等。</p> <p>4. 在職教育訓練的內容必須包括：專業服務、服務對象安全、</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 第 1、2 項部分符合。</p> <p>C. 符合第 1、2 項。</p> <p>B. 符合 C, 且第 3 項部分符合。</p> <p>A. 完全符合。</p>		<p>【委員共識】</p> <p>1. 新進工作人員未滿一年者，繼續教育時數規定依比例計算。</p> <p>2. 各類工作人員參與課程之相關證明 (包含上課日期、辦理單位、課程主題、時數及地點、上課證明或講義)。</p> <p>3. 辦理機構內課程之資料(包含辦理日期、辦理單位、課程主題、時數及上課地點、講義及參與人員之簽到單)。</p> <p>4. 機構內工作人員有 1 人未符合每年 20 小時即視為「不符合」。</p> <p>【常見改善事項】</p> <p>1. 員工在職訓練應要能符合機構實務需求。</p> <p>2. 部分工作人員教育訓練時數不足。</p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
			<p>接受 8 小時營養及衛生教育之教育內容)。</p> <p>3. 每年每位護理人員及照顧服務員，具有接受 CPR 訓練有效期之完訓文件證明。</p> <p>4. 負責人、照顧服務員及外籍照顧服務員接受防救災教育(含意外災害緊急處理)。</p>	<p>服務對象權益、急救、意外傷害、性別議題、性侵害或性騷擾防治、感染管制及危機管理、緊急事件處理等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。</p> <p>5. 繼續教育參考衛生福利部護理人員執業登記及繼續教育辦法。</p> <p>6. 工作人員係醫師、護理人員、物理治療師(生)、職能治療師(生)、營養師、藥師(生)、社工師(員)、照顧服務員、等。</p> <p>7. 檢閱機構廚工：</p>			

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
				<p>(1) 是否具有丙級以上餐飲技術士執照。</p> <p>(2) 檢閱機構廚工每年接受營養及衛生相關教育訓練紀錄。</p> <p>(3) 若膳食委外辦理，則外包廠商之廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。</p> <p>8. 檢閱機構所提供之負責人、照顧服務員及外籍照護服務員接受防救災教育(含意外災害緊急處理)之佐證資料。</p>			

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
A5 資料 (訊) 管理 (1 條)							
	A5	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	<p>1.管理系統者明確訂定各使用者之權限，確保服務對象資料不外洩。</p> <p>2.訂有服務對象管理系統之管理辦法(參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、借用標準及流程)。</p> <p>3.對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析。</p> <p>4.統計分析結果，有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考。</p>	<p>文件檢閱</p> <p>1.檢閱服務對象資料之統計及分析相關文任。</p> <p>2.檢閱機構個案資料管理系統之保密性。</p> <p>現場訪談 與負責人員現場會談及操作。</p>	<p>E. 完全不符合。</p> <p>D. 符合第 1 項。</p> <p>C.符合第 1,2 項。</p> <p>B. 符合第 1,2,3 項。</p> <p>A.完全符合。</p>		<p>【常見改善事項】</p> <p>服務對象資料收集建立，應有系統化統計分析並加強相關管理辦法。</p>

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
A6 創新照護 (1 條)							
	A6	創新或特色措施具有成效並公開分享	1.具有創新模式、策略或連結方式。 2.上述創新措施具有成效。	文件檢閱 1.現場察閱創新措施。 2.創新包含服務模式、服務策略、專業資源策略或連結方式，以評鑑年度範圍內各項以提升住民生活品質、社區融合(含防災社區計畫及參與防災演練)為目的之創新服務內容。 現場訪談 與負責人員現場會談。	E.不完全符合 C 之要求。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。		【常見改善事項】 1.機構所安排之措施，非創新措施。 2.應鼓勵工作人員在照顧住民具創新思維且有具體作為。

108年精神護理之家評鑑基準							重點說明
級別	代碼	共識基準	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註	
D、個案權益保障 (1 條)							
	D1	尊重服務對象信仰情形	1. 尊重服務對象宗教信仰。 2. 服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。 3. 有提供靈性關懷服務。 4. 設有簡易宗教設施。	文件檢閱 檢視個別靈性關懷服務紀錄。 實地察看 現場訪談 訪問機構服務對象。	E. 完全不符合。 D. 符合其中 1 項。 C. 符合其中 2 項。 B. 符合其中 3 項。 A. 完全符合。		【常見改善事項】 未呈現對住民宗教信仰之關懷、服務與活動、設施設置。