

# 113年至116年版 精神復健機構評鑑基準 試評說明會

活動日期：112年11月7日

指導單位：衛生福利部

主辦單位：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會



## ~活動注意事項~

1. 本說明會恕不提供教育學分/時數。
2. 為維持活動品質，請將麥克風設定為靜音，以免干擾活動進行。
3. 活動中如需提問，請利用軟體留言功能，待提問時段，由司儀代為詢問。
4. 聊天室僅供參與者提問使用，請勿在聊天室談論與本次活動無相關聯內容。
5. 活動過程中，參與者均不宜進行截圖、拍照、錄音、錄影。活動內容若有變更或異動，以活動當日公布為主。
6. 如有引用活動內容，敬請尊重智慧財產權並註明資料來源；請注重本次活動內容之著作權，請勿自行翻印或拷貝。
7. 請於說明會結束後協助填寫滿意度問卷，連結如下：

<https://forms.gle/f5Nf25ECDpWSdYXj7>



8. 為協助精神照護機構進行相關準備，本會提供精神照護機構評鑑諮詢管道（服務信箱：[psy.rinh@jct.org.tw](mailto:psy.rinh@jct.org.tw)），供機構提出諮詢。

再次感謝您的配合



# 113 年至 116 年版精神復健機構

## 評鑑基準試評說明會議程

指導單位：衛生福利部

主辦單位：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

參與對象：全國精神復健機構

辦理方式：視訊方式辦理

日期：112 年 11 月 7 日（星期二）

| 時間          | 分鐘    | 議程內容                                     | 講師                                 |
|-------------|-------|------------------------------------------|------------------------------------|
| 13:30-14:00 | 30    | 報到                                       |                                    |
| 14:00-14:10 | 10    | 長官致詞                                     |                                    |
| 14:10-14:25 | 15    | 試評相關作業流程說明                               | 財團法人醫院評鑑暨<br>醫療品質策進會               |
| 14:25-15:25 | 60    | 評鑑基準（草案）重點說明<br>第 1 章 經營管理               | 衛生福利部附屬醫療及社<br>會福利機構管理會<br>李新民副執行長 |
| 15:25-15:35 | 10    | 休息時間                                     |                                    |
| 15:35-16:50 | 75    | 評鑑基準（草案）重點說明<br>第 2 章 復健服務<br>第 3 章 服務品質 |                                    |
| 16:50-      | ~賦 歸~ |                                          |                                    |

# 試評相關作業流程 說明

財團法人醫院評鑑暨  
醫療品質策進會



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會  
Joint Commission of Taiwan

# 113年至116年版 精神復健機構 評鑑基準試評說明會

## 試評相關作業流程說明

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會  
112年11月7日

1

## 大綱

- 試評申請說明
- 試評資料申報
- 實地試評作業說明



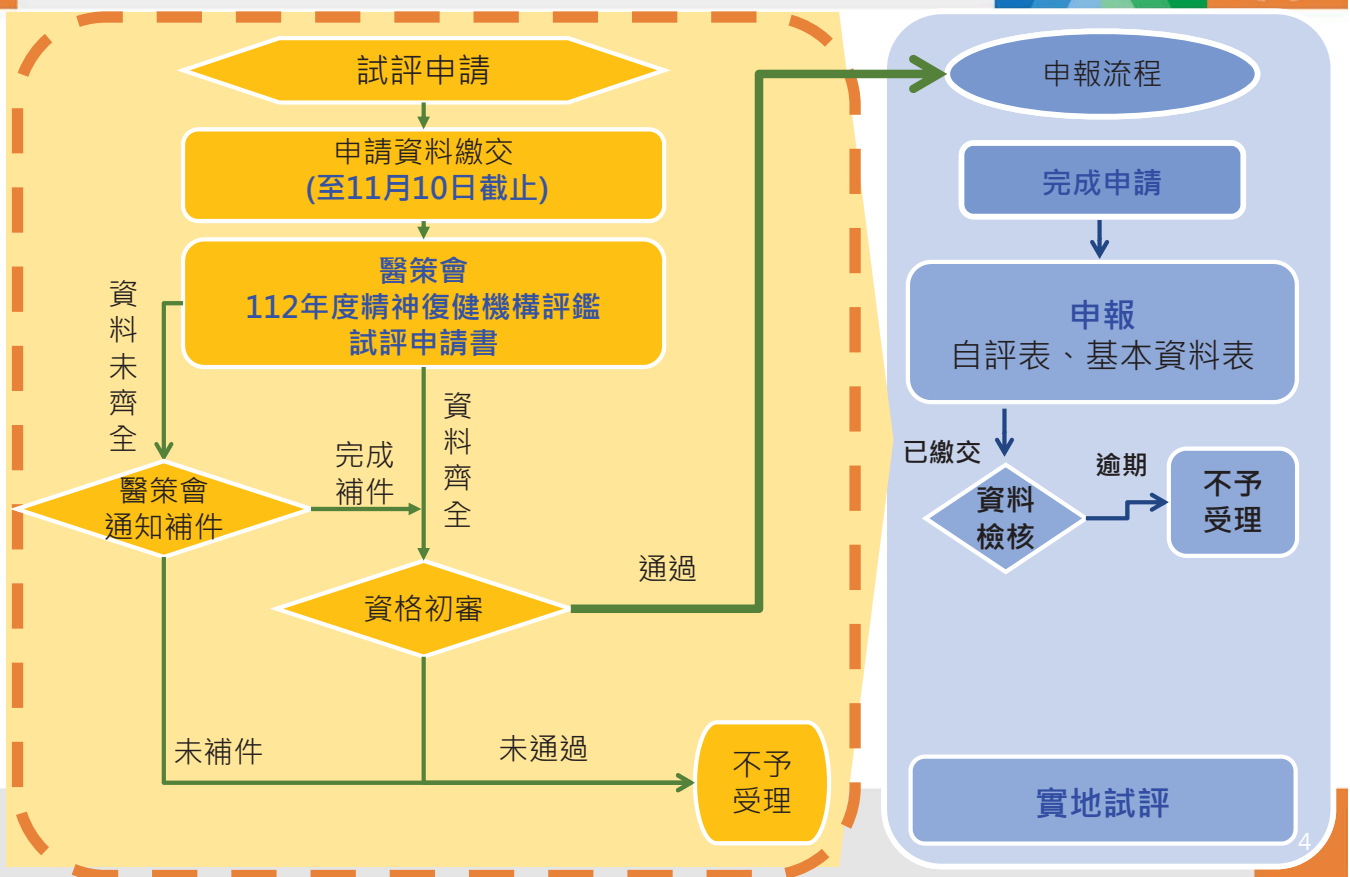
攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

2

## 01

## 試評申請說明

## 試評申請/申報流程



## 試評申請方式

一. 申請期限：自即日起至112年11月10日止。

二. 申請資料繳交方式：

1. 請詳閱申請注意事項後，填妥「112年度精神復健機構評鑑試評申請書（含試評申請注意事項）」以A4紙張雙面列印，並依說明完成負責人簽章、關防及騎縫章。
2. 於申請期限內，**將前開試評申請書掃描檔，以傳真或電子郵件方式寄至本會**（傳真電話：02-2963-4033；E-mail：psy.rinh@jct.org.tw），並來電確認。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

5

## 申請書填寫注意事項

- 申請機構名稱欄位，需蓋上機構
  - 「關防」
  - 「負責人簽章」且與「開業執照」上相同
- 聯絡人資訊請填寫清楚
- A4、直式列印

**112 年度精神復健機構評鑑試評申請書**

本機構申請參加貴部辦理之 112 年度精神復健機構評鑑試評，了解試評各項作業規定與試評申請注意事項（詳見下頁），並願意提供試評所需資料及配合各項試評作業。

此致  
衛生福利部

申請機構名稱（全銜）：  
申請機構代碼（10 碼）：

申請試評類別（請就下列選項勾選）：  
☐ 日間型機構  
☐ 住宿型機構

負責人姓名：（請蓋關防及負責人章）

聯絡人（職稱、姓名）：  
 地 址：  
 聯 絡 電 話：  
 傳 真：  
 E - m a i l :

註：  
 1. 本申請書填寫完畢後請以 A4 紙張列印（包含下頁「試評申請書事項」），並由機構負責人簽章蓋章後附加。  
 2. 試評申請書事項詳見下頁。

中華民國 112 年      月      日



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

6

# 02



## 試評資料申報

### 試評資料申報



- 一. 申報繳交期限：自即日起至112年11月17日止。
- 二. 申報資料繳交方式：各申報資料之檔案名稱，請統一命名為「縣市-機構代碼-機構名稱（全銜）-112-檔案名稱」，並電子郵件方式寄至本會（E-mail：[psy.rinh@jct.org.tw](mailto:psy.rinh@jct.org.tw)）



# 申報資料填報內容

## 一. 自評表：

1. 係由試評機構參照試評基準及評分說明，自我評量各項基準達成程度，含「自評等級」及「具體說明」。
2. 「第三章服務品質」檢附「消防計畫書」、「消防安全設備檢修申報書」等消防相關電子檔資料。

## 二. 資料表：係由試評機構針對整體性統計資料及現況進行填寫。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

9

# 消防安全設備檢修申報書範例

## 消防安全設備檢修報告書

|                   |        |        |         |  |
|-------------------|--------|--------|---------|--|
| 場所概要              | 場所名稱   |        |         |  |
|                   | 場所地址   |        |         |  |
|                   | 建物樓層   | 申報場所樓層 |         |  |
|                   | 使用執照字號 | 使用執照用途 |         |  |
|                   | 應樓地板面積 | 實際用途   |         |  |
| 管理權人              | 姓名     |        |         |  |
|                   | 電話     |        |         |  |
| 檢修公司              | 公司名稱   | 負責人    |         |  |
|                   | 證書字號   | 聯絡人    | 電話      |  |
| 專技人員              | 姓名     | 電話     |         |  |
|                   | 證書字號   |        |         |  |
| 消防安全設備檢査表         |        | 附件類別   | 檢附資料    |  |
| 消防安全設備種類及數量表      |        | 申請書    | 檢修申報申請書 |  |
| 滅火器檢査表            |        | 委託書    | 委託書     |  |
| 室內消防設備檢査表         |        | 業主證件   | 身分證     |  |
| 火警自動警報設備檢査表       |        | 使用執照   | 使用執照    |  |
| 火警自動警報設備檢査表(附表一)  |        | 使用執照   | 變使      |  |
| 緊急廣播設備檢査表         |        | 營業登記證  | 營業執照    |  |
| 標示設備檢査表           |        | 平面圖    | 平面圖     |  |
| 避難器具檢査表(緩降機)      |        | 其他附件   |         |  |
| 避難器具檢査表(附表)(緩降機)  |        |        |         |  |
| 緊急照明設備檢査表         |        |        |         |  |
| 緊急照明設備檢査表(附表:照明燈) |        |        |         |  |
| 配線檢査表             |        |        |         |  |

## 消防安全設備改善計畫書

檢修結果：符合



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

10

# 試評資料表

文件版本：112年及精神復健機構試評資料表-（日間型機構）-112.10

## 112年度精神復健機構試評資料表 —日間型機構—

試評注意事項：

- 除填寫名稱、數字外，請用中文填寫。
- 敘述內容請至少以「12號字」填寫，標題為「單位開辦」。
- 「=」為單選選項，「≡」為複選選項。
- 試評資料範圍自108年1月1日至112年9月30日。

註：依據「精神復健機構設置及營運辦法」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，其刪減方式應確保內容無洩漏之虞。機構若未依規定增開案，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，始得刪減。

\*試評人：\_\_\_\_\_ 試評日期：112年\_\_月\_\_日

\*負責人：\_\_\_\_\_

### 一、機構基本資料

- 機構名稱：\_\_\_\_\_
  - 機構代碼：\_\_\_\_\_
  - 負責人姓名：\_\_\_\_\_
  - 機構地址：\_\_\_\_\_
  - 機構電話：\_\_\_\_\_ 傳真號碼：\_\_\_\_\_
  - 聯絡人姓名：\_\_\_\_\_ 職務：\_\_\_\_\_ 聯絡電話：\_\_\_\_\_
  - E-mail：\_\_\_\_\_
  - 經營別（以開案執照登記為主）：☐公立機構 ☐醫療法人附設機構 ☐私立機構  
☐醫療機構附設機構 ☐法人或其他人民團體附設機構
  - 開辦日期（開案執照發照日）：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
最近一次參加精神復健機構評鑑：\_\_\_\_年度
  - 總樓地板面積：\_\_\_\_\_平方公尺，平均每人\_\_\_\_\_平方公尺
  - 服務量
- | 類別    | 衛生局認可收治數 | 健保特約服務量 |
|-------|----------|---------|
| 日間型機構 | (人)      | (人)     |

## 二、人員配置（資料填寫期間，以各年度12月31日當日人力為主）

1. 機構服務人員數、時數資料（機構服務量：☐49人以下，☐50-99人，☐100人以上）

| 時間<br>人員別 | 108年 |    |        | 109年 |    |        | 110年 |    |        | 111年 |    |        | 112年<br>至9月30日 |    |        |
|-----------|------|----|--------|------|----|--------|------|----|--------|------|----|--------|----------------|----|--------|
|           | 專任   | 兼任 | 每週服務時數 | 專任   | 兼任 | 每週服務時數 | 專任   | 兼任 | 每週服務時數 | 專任   | 兼任 | 每週服務時數 | 專任             | 兼任 | 每週服務時數 |
| 專任管理人員    |      |    |        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |                |    |        |
| 職能治療師     |      |    |        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |                |    |        |
| 職能治療生     |      |    |        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |                |    |        |
| 社會工作人員    |      |    |        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |                |    |        |
| 護理師       |      |    |        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |                |    |        |
| 護士        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |                |    |        |
| 臨床心理師     |      |    |        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |                |    |        |
| 醫師        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |                |    |        |
| 合計        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |      |    |        |                |    |        |

註：兼任人員人數、時數計算不包含以下兩類人員兼任者。

2. 負責人是否兼任專業人員：

☐無兼任。

☐有兼任。

兼任類型：☐職能治療師 ☐職能治療生 ☐社會工作人員 ☐臨床心理師

☐護理師 ☐護士，兼任\_\_\_\_\_時數/每週。

3. 專任管理人員是否兼任專業人員：

☐否。

☐是，另計兼任專業人員\_\_\_\_\_位：

| 專業領域     | 人數 | 兼任時數/每週 |
|----------|----|---------|
| 職能治療師(生) |    |         |
| 社會工作人員   |    |         |
| 護理師      |    |         |
| 護士       |    |         |
| 臨床心理師    |    |         |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

11

# 03

## 實地試評作業說明

## 試評日程通知



- 試評作業之日程，將由醫策會個別書面通知試評機構
- 實地試評日程前，以電話通知、e-mail告知以下事宜：
  - 預定抵達時間
  - 醫策會代表之聯絡電話
  - 委員人數



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

13

## 實地試評 - 前一週週二前



**請提供機構簡報(pdf檔)：檔案大小建議至多25MB。**

**一、依據評鑑基準架構，進行各章優勢及特色說明：**

1. 經營管理（應涵蓋機構宗旨與願景、組織架構與工作人員現況、前次改善事項等內容）
2. 復健服務
3. 服務品質

**二、消防檢查：**

1. 108至111年消防檢查情形
2. 消防安全設備檢修申報書



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

14

## 機構簡報內容

### ◆ 建議簡報內容，可包含：

- 機構宗旨與願景
- 組織架構與工作人員現況
- 機構經營理念與績效
  - 收案、結案狀況(是否有社政特約個案)
  - 復健服務內容
  - 住民/學員財務管理訓練、復健基金管理等制度
  - 資源連結、社區融合之努力與成效
- 品質促進方法、以住民/學員為中心的作為
- 未來展望之努力方向



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

15

## 實地試評 - 當日(1/2)

### ◆ 準備事項

1. 依精神復健機構評鑑基準、評分說明及資料表準備佐證資料
2. 評鑑當日學員/住民動態表

※實地試評期間，為利試評委員進行訪談，請機構配合**勿安排住民/學員團體外出活動**(如郊遊、參訪等)，並不得拒絕委員訪視依常規外出之住民/學員



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

16

## 實地試評 - 當日(2/2)



### 實地試評進行方式及時間分配

| 進 行 程 序                                                          | 時間分配      |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 會前會                                                              | 20-30分鐘   |
| 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試評委員                                                  | 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<br>✓衛生局查證報告<br>✓相關單位查證(檢查結果)報告<br>✓委員講評<br>✓受評機構提出說明或意見交換 | 20分鐘      |
| 合計                                                               | 180-210分鐘 |

17

## 試評結果



- 試評成績與結果不公布，由醫策會發給實地試評個別建議事項。
- 試評結果作為精神復健機構評鑑基準修正檢討之參考。
- 衛生福利部或協辦單位得視需要辦理試評結果檢討會議，試評機構應派員與會，提供評鑑基準、評量項目及查證方式之建議意見。
- 試評機構應配合衛生福利或協辦單位需要，協助進行問卷調查、經驗分享、教材製作及其他測試作業。



## 其他事項說明



- 實地試評期間，如遇試評機構所在地之縣市政府，因天然災害發布停班時，應中止實地試評作業，或依所在地受災狀況，在本會及試評機構確保行程安全原則下，依實際狀況需要彈性調整。
- 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。

實地試評期間，均不得對委員進行照相、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。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

19

## 精神復健機構評鑑基準研修重點



- 因應111年12月14日完成精神衛生法修法三讀，參考精神衛生法修正重點研修
- 新增試評條文1條，納入訪客感染管制相關管理規範，以維護機構人員收治安全



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

20

# 評鑑基準（草案）

## 重點說明

### 第 1 章 經營管理

衛生福利部附屬醫療及

社會福利機構管理會

李新民副執行長



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會  
Joint Commission of Taiwan

# 112年度精神復健機構 評鑑試評說明會

## 113年試評基準(草案)重點說明

日期：112年11月7日

講師：衛生福利部附屬醫療及社會福利機構管理會  
李新民 副執行長



### 簡報大綱

- 評鑑試評基準評量方式
- 113年精神復健機構評鑑試評基準(草案)
  - 第1章「經營管理」基準及評分說明
  - 第2章「復健服務」基準及評分說明
  - 第3章「服務品質」基準及評分說明



# 評鑑試評基準評量方式

- 評量及分數計算方式
- 章節配分及條文分類

## 評量及分數計算方式 1/2

- 基準分為「五級等級、三級等級」二類評量方式：

| 五級等級 | A    | B   | C   | D   | E  |
|------|------|-----|-----|-----|----|
| 配分   | 100% | 80% | 60% | 40% | 0% |

| 三級等級 | A    | C   | E   |
|------|------|-----|-----|
| 配分   | 100% | 60% | 20% |

- 評量等級達C以上者(A或B或C)，該條文始為合格



## 評量及分數計算方式 2/2



| 合格基準  | 合格分數 <sup>註1</sup> 佔總分 <sup>註2</sup><br>比例 | 重點條文 <sup>註3</sup><br>( C以上% ) |
|-------|--------------------------------------------|--------------------------------|
| 住宿型機構 | 60%                                        | 100%                           |
| 日間型機構 | 60%                                        | -                              |

註：

1. 精神復健機構評鑑合格分數為總分的60%。
2. 若有「可免評條文」，則總分將扣除「可免評條文」後，加總各受評條文的配分計算。
3. 住宿型機構「重點條文」得分須全數達C以上，始為合格。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

5

## 113年精神復健機構評鑑試評基準(草案)



一、本基準內容共3章，「日間型」精神復健機構評鑑基準共計34條、「住宿型」精神復健機構評鑑基準共計38條。

二、本基準之條文，有下列4種分類方式：

- (一)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)「試評條文」：用以收集機構執行情形，於項次前以「試」字註記。試評條文成績不納入評鑑結果計算。
- (四)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。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

6

## 113年精神復健機構評鑑試評基準(草案)



三、實地評鑑期間，將以PFM查證方式訪談學員/住民，若評鑑委員無法與抽樣之學員/住民進行訪談瞭解其情形時，下列基準條文則評量為「未符合C等級」：

| 類型      | 項次   | 基準             |
|---------|------|----------------|
| 日間型、住宿型 | 2.8  | 輔導規則就醫及藥物自我管理  |
| 日間型、住宿型 | 2.12 | 社區融合           |
| 日間型、住宿型 | 3.2  | 訂定適當收案標準，並落實執行 |
| 日間型、住宿型 | 3.5  | 適切的復健基金管理      |
| 日間型、住宿型 | 3.6  | 落實學員/住民權益維護措施  |
| 住宿型     | 3.7  | 維護住民財務自主管理權益   |
| 住宿型     | 3.11 | 維護住民出入自由       |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

7

## 113年精神復健機構評鑑試評基準(草案)



附表1、精神復健機構評鑑基準評量方式及分類統計表-日間型

| 基準章節     | 條文總數 | 「A、B、C、D、E」<br>五級 |          |          | 「A、C、E」<br>三級 |          |          |          | 配分  |
|----------|------|-------------------|----------|----------|---------------|----------|----------|----------|-----|
|          |      | 一般<br>條文          | 重點<br>條文 | 可免<br>條文 | 一般<br>條文      | 重點<br>條文 | 可免<br>條文 | 試評<br>條文 |     |
| 第1章、經營管理 | 10   | 6                 | 0        | 1        | 2             | 0        | 1        | 0        | 34  |
| 第2章、復健服務 | 12   | 12                | 0        | 0        | 0             | 0        | 0        | 0        | 37  |
| 第3章、服務品質 | 12   | 3                 | 0        | 0        | 8             | 0        | 0        | 1        | 29  |
| 合計       | 34   | 21                | 0        | 1        | 7             | 0        | 1        | 1        | 100 |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

8

## 113年精神復健機構評鑑試評基準(草案)



附表2、精神復健機構評鑑基準評量方式及分類統計表-住宿型

| 基準章節     | 條文<br>總數 | 「A、B、C、D、E」<br>五級 |          |          | 「A、C、E」<br>三級 |          |          |          | 配分  |
|----------|----------|-------------------|----------|----------|---------------|----------|----------|----------|-----|
|          |          | 一般<br>條文          | 重點<br>條文 | 可免<br>條文 | 一般<br>條文      | 重點<br>條文 | 可免<br>條文 | 試評<br>條文 |     |
| 第1章、經營管理 | 12       | 7                 | 1        | 1        | 2             | 0        | 1        | 0        | 33  |
| 第2章、復健服務 | 12       | 12                | 0        | 0        | 0             | 0        | 0        | 0        | 37  |
| 第3章、服務品質 | 14       | 4                 | 0        | 0        | 7             | 1        | 1        | 1        | 30  |
| 合計       | 38       | 23                | 1        | 1        | 9             | 1        | 2        | 1        | 100 |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

9

## 試評基準



## 第1章、經營管理

# 第1章、經營管理



| 類型  | 配分  | 【重點說明】                                                                  |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------|
| 日間型 | 34分 | 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。 |
| 住宿型 | 33分 | 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。 |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

11

## 1.1 機構負責人之經營管理 1/2



| 日間型 (配分8)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 住宿型 (配分8) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>目的：<br/>機構負責人應運用「<u>個人復元</u>」及「<u>社區支持</u>」理念，並依據工作手冊所述及之機構理念、願景及任務等，發展對社區復健及經營理念，以此提出短中長程計畫及執行成效之說明，確實履行在社區復健之角色及任務，以達永續經營。</p> <p><b>A：</b></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>B：</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. <u>負責人上任至實地評鑑當日，應滿3年。</u></li> </ol> <p><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>負責人</u>應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. <u>負責人上任至實地評鑑當日，應滿1年。</u></li> <li>4. <u>機構如變更負責人，新負責人需提供變更前學員/住民及業務等相關資料，以利機構品質之延續。</u></li> </ol> |           |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

12

## 1.1 機構負責人之經營管理 2/2



### 日間型 (配分8)

### 住宿型 (配分8)

**D**：部分符合C之要求。

**E**：不符合C之要求。

#### [註]

- 計畫期程：  
短程：1年內  
中程：1~4年  
長程：4年以上
- 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，須獲得委員共識同意。
- 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）或公立機構因任務需要調整負責人，不受C-3限制。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

13

## (可) 1.2 專任工作人員人力穩定性 1/2



### 日間型 (配分3)

### 住宿型 (配分3)

目的：

機構應提高專任工作人員人力穩定性，以確保機構服務品質。

**A**：符合C，且有具體留任相關的激勵措施。

**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。

**E**：不符合C之要求。

#### [註]

- 【新設立機構】，自機構開業執照日期起計算至實地評鑑當日：  
(1) 未滿一年者，本項得免評。  
(2) 超過一年者，本項不得免評。
- 【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「變更負責人」）。
- 若機構因故歇業，由另一位負責人，於原址重新申請開業者（即「變更負責人」），本項不得免評；惟前開變更負責人之機構，其「首次設立」日期起至本年度實地評鑑當日，未滿一年者，則本項得免評。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

14

## (可) 1.2 專任工作人員人力穩定性 2/2



| 日間型 (配分3)                                                                                                                        | 住宿型 (配分3) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p><b>[註]</b></p> <p>4. 留任比例計算方式：</p> <p>(1) 分母：「4年內登記於該機構之專任工作人員人數」減「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> |           |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

15

## 1.3 督導與教育訓練制度 1/2



| 日間型 (配分3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 住宿型 (配分2) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p><b>目的：</b><br/>機構應有督導與教育訓練制度並確實執行，以使工作人員，具備正確之社區復健概念。</p> <p><b>A：</b>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>B：</b>符合C，<u>年度工作人員教育訓練計畫落實執行</u>，督導內容涵蓋所有學員/住民之復健計畫執行狀況。</p> <p><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>具年度工作人員教育訓練計畫，其中關於工作人員教育訓練之課程內容須包含身心障礙者權利公約 (CRPD)、性別平等 (如：CEDAW)、性侵害及性騷擾防治等議題，並落實執行。</u></li> <li>工作人員應每月至少參加督導1次。</li> <li>工作人員之精神照護工作年資於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><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> |           |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

16

## 1.3 督導與教育訓練制度 2/2



### 日間型 (配分3)

### 住宿型 (配分2)

#### [註]

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。
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/住民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。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

17

## (重) 1.4 適切的日、夜間人力配置



### 住宿型 (配分2)

#### 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。

**A：**符合B，且針對人力配置有檢討改進措施。

**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。

#### C：

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。

**2. 依據住民作息需求**，有適切的日、夜間人力配置，且有排班表及值班紀錄佐證。

3. 排班時數合理及排班人員符合要求。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**完全不符合C之要求。

#### [註]

1. 工作人員排班紀錄得參考勞動檢查相關紀錄。

2. 人力配置數不計入廚工、外籍勞工及志工，應以機構向衛生局報備之人員為限。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

18

## 1.4 工作人員定期接受健康檢查情形



### 日間型 (配分3)

目的：

依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」及「勞工健康保護規則」規定，機構工作人員應每年接受健康檢查，新進人員應於到職前完成健檢，以維護學員與工作人員之安全。

A：符合C，且執行成效良好。

C：

1. 全體工作人員每年接受胸部X光及健康檢查，並備有紀錄。
2. 新進人員應於到職前完成健檢。
3. 健康檢查項目如有異常者，應備有追蹤輔導紀錄。
4. 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。

E：不符合C之要求。

[註] 工作人員包括自行聘用及外包之人力。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

19

## 1.5 工作人員定期接受健康檢查情形



### 住宿型(配分2)

目的：

依衛生福利部疾病管制署公告之「長期照護機構感染管制措施指引」及「勞工健康保護規則」規定，機構工作人員應每年接受健康檢查，新進人員應於到職前完成健檢，以維護學員與工作人員之安全。

A：符合C，且執行成效良好。

C：

1. 全體工作人員每年接受胸部X光及健康檢查，並備有紀錄。
2. 新進人員應於到職前完成健檢。
3. 健康檢查項目如有異常者，應備有追蹤輔導紀錄。
4. 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。

E：不符合C之要求。

[註] 工作人員包括自行聘用及外包之人力。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

20

## 1.5 社區便利性



### 日間型 (配分3)

目的：

機構應提高學員/住民於社區中的便利性，以符合學員/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. 以學員/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. 機構設置地點倘若沒有方便學員使用之大眾運輸工具，應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。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

21

## 1.6 社區便利性



### 住宿型 (配分2)

目的：

機構應提高學員/住民於社區中的便利性，以符合學員/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. 以學員/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. 機構設置地點步行15分鐘倘若沒有方便住民使用之大眾運輸工具及社區資源，應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。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

22

## 1.6 復健資源開發及運用

### 日間型 (配分3)

目的：

復健資源係指協助引進與開發有助於學員獨立生活訓練、職業重建、社區心理衛生、防疫措施與社區生活適應有關之資源，增進學員的復健品質。

**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，且每年檢討並能運用多元的社會資源融入學員之復健活動。

**C：**

1. 復健資源符合學員訓練需求，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. 每年資源盤點與檢討。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。

**[註]** 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、及電話。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

23

## 1.7 復健資源開發及運用

### 住宿型 (配分2)

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、職業重建、社區心理衛生、防疫措施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，且每年檢討並能運用多元的社會資源融入住民之復健活動。

**C：**

1. 復健資源符合住民訓練需求，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. 每年資源盤點與檢討。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。

**[註]** 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、及電話。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

24

## 1.7 復健治療空間及設施

### 日間型 (配分4)

目的：

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。

**A：**符合B，且結合運用社區設施設備。

**B：**符合C，且空間寬敞並充分使用空間及設備。

**C：**

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。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。

[註]

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，會談室應具隱私性。
2. 復健治療設備如：文書、美工、編織、縫紉、皮雕、陶藝、藤工、烹飪、木工、印刷、園藝、農牧、產業加工、電腦或打卡鐘等。
3. 烹飪訓練設備如：電冰箱、炊具、廚具、餐具等。
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。
5. 未登記立案之空間所放置的復健治療設施，不納入計算。

25

## 1.8 日常活動空間

### 住宿型 (配分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。

**B：**符合C，且溫馨舒適，具天然採光且有空調設施。

**C：**

1. 有適當的日常生活空間且安全衛生，通風無異味。
2. 符合住民需要且家庭化。
3. 住民與工作人員可共同使用空間與設備無區分、區隔。
4. 倘若於機構內從事產業代工，不得影響住民日常活動空間，並檢視有無影響住民之生活品質。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。

[註]未登記立案之日常活動空間所放置的復健治療設施，不納入計算。



## 1.8/1.9 健身及康樂設施



### 日間型 (配分2)

### 住宿型 (配分1)

#### 目的：

機構應依學員/住民人數，配置適當且符合學員/住民需求之健身及康樂設施，以提供學員/住民使用。

**A：**符合B，且結合與運用社區的設施設備。

**B：**符合C，且設備數量充足、功能良好，並能充分使用。

#### C：

1. 設施設備適當且符合學員/住民需求並有常態性活動安排。
2. 應有適當維護及安全措施。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。

#### [註]

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。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

27

## 1.10 廚房空間及設施



### 住宿型 (配分3)

#### 目的：

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。

**A：**符合B，且設備完善、品質良好，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、餐具有等），住民有充分使用。
2. 定期清潔與維護。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。

#### [註]

#### 1. C2所述係指：

- (1)食物儲存標示有效日期。冷藏設備需溫度在7°C以下，並留有紀錄。
- (2)餐具有消毒設備（高溫、高壓或紫外線），有傳染管理需求之對象應有個人專屬餐具有。
- (3)廚房設施、設備與環境應依定期清潔與維護並留有紀錄。

2.廚房主要係提供住民使用，以提升其生活自理能力，非僅供機構備餐使用。

28

## (可) 1.9/1.11 前次評鑑建議事項辦理情形確實且具成效



| 日間型 (配分3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 住宿型 (配分3) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p><b>目的：</b><br/>機構應對前次評鑑之建議改善事項進行檢討，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><b>A：</b>符合B，且前次評鑑所有建議事項皆完全改善。</p> <p><b>B：</b>符合C，且改善措施確有成效。</p> <p><b>C：</b>前次評鑑之建議改善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/住民之照顧安全。</p> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> <p><b>[註]</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 【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「變更負責人」）。</b></li> <li>機構因故歇業，由另一位負責人，於原址重新申請開業者（即「變更負責人」），<b>本項不得免評</b>，需提報前次評鑑建議事項辦理情形。</li> <li><b>3. 機構第一次申請評鑑或上次評鑑無建議改善事項，本項得免評。</b></li> <li>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。</li> </ol> |           |

29

## 1.10/1.12 評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好



| 日間型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 住宿型 (配分2) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p><b>目的：</b><br/>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><b>A：</b>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>B：</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><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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>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>評鑑簡報內容精簡扼要，掌握時間與重點。</li> </ol> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> |           |





# Q&A、中場休息

# 評鑑基準（草案）

## 重點說明

第 2 章 復健服務

第 3 章 服務品質

衛生福利部附屬醫療及

社會福利機構管理會

李新民副執行長



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會  
Joint Commission of Taiwan

# 112年度精神復健機構 評鑑試評說明會

## 113年試評基準(草案)重點說明

日期：112年11月7日

講師：衛生福利部附屬醫療及社會福利機構管理會  
李新民 副執行長



## 試評基準



## 第2章、復健服務

## 第2章、復健服務



| 類型  | 配分  | 【重點說明】                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日間型 | 37分 | <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> |
| 住宿型 | 37分 | <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>                                                      |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

3

### 2.1 復健評估 1/3



| 日間型 (配分4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 住宿型 (配分4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>目的：<br/>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。</p> <p>A：符合B，且<u>建立復健評估資料庫，進行個別及整體之分析。</u></p> <p>B：符合C，且<u>有學員的自評與家屬的觀察與回饋。</u></p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供適切之整合性復健評估，<u>且運用社區資源進行情境評量。</u></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，後續之評估則依學員復健目標達成狀況選擇評估工具及執行頻率。</li> </ol> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p> | <p>目的：<br/>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<u>建立復健評估資料庫，進行個別及整體之分析。</u></p> <p>B：符合C，且<u>能夠將住民的自我觀察與回饋納入。</u></p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供適切之整合性復健評估，<u>且運用社區資源進行情境評量。</u></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。</li> </ol> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p> |

4

## 2.1 復健評估 2/3



| 日間型 (配分4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 住宿型 (配分4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>[註]</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>復健評估包含：獨立生活功能、社會功能、<u>休閒功能</u>、職業功能、身心健康狀況及家庭與社會支持系統之評估等。</li> <li>專業人員應依學員需求選用合適之評估方法、工具及頻率。</li> <li><b>獨立生活功能評估應包含：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>(1)個人衛生 (含口腔)</u></li> <li><u>(2)居家環境整潔</u></li> <li><u>(3)正常的飲食與作息</u></li> <li><u>(4)財務自主管理</u></li> <li><u>(5)生活所需烹煮訓練</u></li> <li><u>(6)衣物清洗及整理</u></li> </ol> </li> </ol> | <p><b>[註]</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>復健評估包含：獨立生活功能、社會功能、<u>休閒功能</u>、職業功能、身心健康狀況及家庭與社會支持系統之評估等。</li> <li>獨立生活功能評估應包含： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 個人衛生 (含口腔)</li> <li>(2) 居家環境整潔</li> <li>(3) 正常的飲食與作息</li> <li>(4) 財務自主管理</li> <li>(5) 生活所需烹煮訓練</li> <li>(6) 衣物清洗及整理</li> </ol> </li> </ol> |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

5

## 2.1 復健評估 3/3



| 日間型 (配分4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 住宿型 (配分4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>[註]</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>社會功能包含人際溝通與社區相關設施及資源之使用與運用等。</u></li> <li><u>休閒功能包含休閒嗜好、自己安排活動、參與活動動機、活動中表現及持續力等。</u></li> <li><u>職業功能包含工作耐力、工作速度品質、規範遵守性及工作訓練之獎勵金機制等。</u></li> <li><u>身心健康狀況包含身心/體能狀況及健康維護等。</u></li> <li><u>家庭與社會支持系統包含與家人互動、家人配合度、親友支持度、居家環境及經濟支持等。</u></li> <li><u>「情境評量」係指學員被安排於實際或模擬的情境，在評量者有系統的情境設計下，觀察、評估學員的操作能力及功能表現。例如評量學員交通能力，由評量者設計「使用交通工具之實際或模擬情境」，再逐步評估其操作能力及功能表現。</u></li> <li><u>資料庫係指以電子化的方式將資料儲存在電腦系統。</u></li> </ol> | <p><b>[註]</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>社會功能包含人際溝通與社區相關設施及資源之使用與運用等。</u></li> <li><u>休閒功能包含休閒嗜好、自己安排活動、參與活動動機、活動中表現及持續力等。</u></li> <li><u>職業功能包含工作耐力、工作速度品質、規範遵守性及工作訓練之獎勵金機制等。</u></li> <li><u>身心健康狀況包含身心/體能狀況及健康維護等。</u></li> <li><u>家庭與社會支持系統包含與家人互動、家人配合度、親友支持度、居家環境及經濟支持等。</u></li> <li><u>「情境評量」係指住民被安排於實際或模擬的情境，在評量者有系統的情境設計下，觀察、評估住民的操作能力及功能表現。例如評量學員交通能力，由評量者設計「使用交通工具之實際或模擬情境」，再逐步評估其操作能力及功能表現。</u></li> <li><u>資料庫係指以電子化的方式將資料儲存在電腦系統。</u></li> </ol> |

6

## 2.2 訂定復健目標及計畫



| 日間型 (配分4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 住宿型 (配分4) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p><b>目的：</b><br/>擬定符合學員/住民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(日間型) / 獨立生活能力(住宿型)。</p> <p><b>A：</b>符合B，且<u>能運用學員/住民復健資料庫，進行個別及整體之分析。</u></p> <p><b>B：</b>符合C，且有引導學員/住民積極參與的機制。</p> <p><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>應依據「復健評估」結果訂定，符合學員/住民復健需求之計畫，內容具體可行，<u>並適時結合社區資源。</u></li> <li>由專業人員、專任管理人員及學員/住民共同擬訂，並有簽名紀錄。</li> <li>至少每3個月修正1次。</li> <li>學員/住民均有其主責復健訓練之工作人員 / 專業人員與專任管理人員。</li> </ol> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> <p><b>[註]</b> 學員/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/住民個人衛生差，則應有相關訓練計畫。</p> |           |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

7

## 2.3 提供社區生活化之多元復健服務



| 日間型 (配分4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>目的：</b><br/>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><b>A：</b>符合B，且成效良好。</p> <p><b>B：</b>符合C，且<u>能運用學員復健資料庫，進行個別及整體之分析。</u></p> <p><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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，<u>並適時結合社區資源。</u></li> <li><u>因應防疫或感染管制，於暫停服務期間，能透過電話、社群軟體(如：line)及視訊會議提供服務。</u></li> </ol> <p><b>D：</b>未完全符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

8

## 2.3 提供個別化的獨立生活功能訓練



### 住宿型 (配分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，且能運用住民復健資料庫，進行個別及整體之分析。

**C：**依據個別化之復健目標及計畫，提供獨立生活訓練，並適時結合社區資源。

**D：**未完全符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

9

## 2.4 活動妥善規劃並定期修正



### 日間型 (配分4)

### 住宿型 (配分3)

#### 目的：

機構能依學員/住民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。

**A：**符合B，且成效良好。

**B：**符合C，且依學員/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學員/住民之需求且結合運用社區資源提供各項活動。
2. 有各項團體活動計畫書。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

10

## 2.5 提供健康促進活動

| 日間型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 住宿型 (配分2) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>目的：</p> <p>應定期提供健康促進活動以促進學員/住民身體健康，預防代謝症候群及心血管疾病，<u>並確實執行感染管制</u>。</p> <p><b>A：</b>符合B，且<u>成效良好</u>。</p> <p><b>B：</b>符合C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃多樣且多元健康促進活動供學員/住民選擇參加。</li> <li>2. <u>引導鼓勵學員/住民自主規劃安排健康促進活動及執行健康自主管理</u>。</li> <li>3. <u>有成效評估機制</u>。</li> </ol> <p><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.<u>即時更新感染管制訊息，並確實執行。例如依據衛生福利部定期更新之因應COVID-19感染管制措施指引</u>。</li> <li>2.依據2.1「復健評估」結果：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)充分運用機構內健身器材及<u>結合</u>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> </li> <li>3. <u>疫情期間，應有依疫情警戒等級而調整之健康促進活動，並訂有相關計畫</u>。</li> </ol> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> |           |

11

## 2.6 提供工作復健訓練及轉銜服務

| 日間型 (配分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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p><b>A：</b>符合B，且成效良好。</p> <p><b>B：</b>符合C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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，<u>並有佐證資料</u>。</li> <li>2. <u>具成效評估機制</u>。</li> </ol> <p><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. <u>提供多樣選擇之多元工作訓練內容</u>。</li> </ol> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> |

12

## 2.6 職前準備、工作轉介或就業輔導



### 住宿型 (配分4)

#### 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

1. 結合運用社區資源，且提供多元職前準備或轉介服務、就業輔導，並有佐證資料。

2. 具成效評估機制。

**C：**

1. 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。

2. 提供多元職前準備或轉介服務、就業輔導。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

13

## 2.7 定期生活諮詢及心理輔導



### 日間型 (配分3)

### 住宿型 (配分2)

#### 目的：

專業人員應定期與學員/住民會談，提供生活諮詢及心理輔導，以促進學員/住民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/住民個別復健需求，每月至少1次，與學員/住民會談，並有紀錄。

2. 會談紀錄應包含具體目的、輔導內容、自殺風險評估與後續處理計畫。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。

#### [註]

1. 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. 專業人員應定期與學員/住民會談，提供生活諮詢及心理輔導，其中包括：

(1)主責專業人員每月至少1次與學員/住民共同檢視近期生活狀態。

(2)會談內容與學員/住民的生活目標相關，並協助擴充生活因應的方法。

(3)在認知、情緒及人際互動面向上，應有適當評估說明。

14

## 2.8 輔導規則就醫及藥物自我管理

### 日間型 (配分2)

目的：

輔導學員**自行**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100%的學員可自行保管全部藥物。

B：符合C，且

1. 有定期評估規則就醫及藥物自主管理訓練成果。

2. 80%以上的學員可自行保管全部藥物。

C：

1. 學員藥物應有清楚標示個案姓名、服用時間及劑量並有使用應有醫囑，應有適當存放空間。

2. 60%以上的學員可自行保管全部藥物。

3. 對於服藥遵從性需要改善的學員，應聯絡門診醫師，評估是否調整藥物或使用長效針劑。

D：部分符合C之要求。

E：不符合C之要求。

[註]

1. 「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. 藥物自我管理訓練包括：認識藥物療效、辨認藥物、藥物有無改變、服藥方法、正確排藥、藥物保管、順從服藥、服藥衛教(喝水與藥物濃度的關係)等能力訓練。

3. 機構應強化學員自行規則就醫及藥物自我管理訓練，保持其病情穩定為首要治療目標，注重學員服藥順從性、並搭配必要的服藥監控，以確保學員能確實、規則服藥，力求維持病情穩定為目標。

## 2.8 輔導規則就醫及藥物自我管理

### 住宿型 (配分2)

目的：

輔導住民**自行**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. 有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. 住民藥物應有清楚標示個案姓名、服用時間及劑量並有使用應有醫囑，應有適當存放空間。

2. 60%以上的住民可自行保管全部藥物。

3. 對於服藥遵從性需要改善的住民，應聯絡門診醫師，評估是否調整藥物或使用長效針劑。

D：部分符合C之要求。

E：不符合C之要求。

[註]

1. 「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. 藥物自我管理訓練包括：認識藥物療效、辨認藥物、藥物有無改變、服藥方法、正確排藥、藥物保管、順從服藥、服藥衛教(喝水與藥物濃度的關係)等能力訓練。

3. 機構應強化住民自行規則就醫及藥物自我管理訓練，保持其病情穩定為首要治療目標，注重住民服藥順從性、並搭配必要的服藥監控，以確保住民能確實、規則服藥，力求維持病情穩定為目標。

## 2.9 召開社區復健及適應討論會



| 日間型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 住宿型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>目的：</b><br/>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><b>A：</b>符合B，且能定期檢討，成效良好。</p> <p><b>B：</b>符合C，且每2週1次或團體不超過15人。</p> <p><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>學員每人至少每月參加1次，每次至少需達45分鐘。</li> <li>團體人數不超過30人，若學員超過30人，則分團體進行。</li> <li><u>依學員實際適應情況產生議題。</u></li> <li>紀錄完整。</li> </ol> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> <p><b>[註]</b><br/>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><b>目的：</b><br/>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><b>A：</b>符合B，且能定期檢討，成效良好。</p> <p><b>B：</b>符合C，且每2週1次或團體不超過15人。</p> <p><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>住民每人至少每月參加1次，每次至少需達45分鐘。</li> <li>團體時間安排應方便全體住民參與。</li> <li>團體人數不超過30人，若住民超過30人，則分團體進行</li> <li><u>依住民實際適應情況產生議題。</u></li> <li>紀錄完整。</li> </ol> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> <p><b>[註]</b><br/>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



| 日間型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>目的：</b><br/>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><b>A：</b>符合B，且<u>學員提出的合理建議90%以上能得到改善。</u></p> <p><b>B：</b>符合C，且每2週1次，能定期追蹤並提出改善措施。</p> <p><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>由學員擔任主席及記錄。</li> <li>每人每月至少參加1次，每次至少45分鐘以上。</li> <li>團體人數不超過50人，若超過50人，則分團體進行。</li> <li>工作人員列席並有指導學員學習會議運作。</li> <li>紀錄有公告周知或傳閱。</li> </ol> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> <p><b>[註]</b><br/>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、<u>防疫</u>措施等。</p> |

## 2.10 召開住民自治會議

### 住宿型 (配分2)

#### 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，能定期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：**不符合C之要求。

#### [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、防疫措施等。

19

## 2.11 提供學員/住民家庭支持服務 1/2

### 日間型 (配分2)

#### 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，且有具體成效。

**B：**符合C，且每半年舉辦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%以上學員之家屬參加，並備有紀錄。
3. 應採多元管道強化學員關懷與家屬聯繫溝通，如遇疫情或特殊狀況期間，應依規定辦理相關活動或改以視訊、線上會議等方式進行。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**不符合C之要求。

### 住宿型 (配分2)

#### 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正向角色，強化住民的支持系統。

**A：**符合B，且有具體成效。

**B：**符合C，且全年度累計共有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。
3. 應採多元管道強化住民關懷與家屬聯繫溝通，如遇疫情或特殊狀況期間，應依規定辦理相關活動或改以視訊、線上會議等方式進行。

**D：**部分符合C之要求。

**E：**完全不符合C之要求。

## 2.11 提供學員/住民家庭支持服務 2/2



| 日間型 (配分2)                                                                                                                                                       | 住宿型 (配分2)                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 計算有家屬之學員執行情形。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> | <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 計算有家屬之住民執行情形。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

21

## 2.12 社區融合



| 日間型 (配分4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 住宿型 (配分4) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p><b>目的：</b><br/>經由機構有意識的規劃，讓學員/住民學習與鄰里或大社區<u>經常性的</u>互動，以提升學員/住民自我價值，及社區的接納度。</p> <p><b>A：</b>符合B，且有具體成效。</p> <p><b>B：</b>符合C，且<u>學員/住民得以參與規劃執行，並能結合社區資源與運用「社區支持」理念、辦理多元化社區融合活動。</u></p> <p><b>C：</b>依據「復健評估」結果，</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構應訂有年度計畫，至少每<u>半年</u>參與1次<u>機構外之</u>社區交流活動。</li> <li>2. 持續性參與社區服務。</li> <li>3. <u>每位</u>學員/住民<u>均可</u>參與社區融合<u>活動</u>。</li> </ol> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>完全不符合C之要求。</p> <p><b>[註]</b><br/>社區融合指除各類社區復健活動之運用須結合社區資源外，並包括持續性辦理社區交流活動與社區服務。</p> |           |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

22

# 試評基準



## 第3章、服務品質

### 第3章、服務品質



| 類型  | 配分  | 【重點說明】                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日間型 | 29分 | <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>                        |
| 住宿型 | 30分 | <ol style="list-style-type: none"> <li>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（相關法令的宣導、意見表達及申訴管道、出入自由、財務保管與健康維護等），均依PDCA的原則檢討。</li> <li>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。</li> </ol> |



## 3.1 訂有工作手冊，並落實執行



### 日間型 (配分2)

### 住宿型 (配分1)

#### 目的：

機構應訂有工作手冊，說明人員職掌業務內容與工作流程，供員工據以執行，以確保服務品質。

**A：**符合C，且工作手冊詳盡完整並配合業務調整隨時檢討及修正。

**C：**訂有適切的工作手冊，並落實執行，且每年檢討及修正。

**E：**不符合C之要求。

#### [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、學員權益維護及隱私保護、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。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

25

## 3.2 訂定適當收案標準，並落實執行



### 日間型 (配分3)

### 住宿型 (配分2)

#### 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。

**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：**不符合C之要求。

#### [註]

**1.** 收案評估包括：診斷、病情穩定度、社會功能、自我照顧能力、行為遵行性、復健動機潛能、生理疾病、身心障礙程度、合併其他障別等。

**2.** 收案條件：以「精神病患照顧體系權責劃分表」第四類或身心障礙證明輕度或中度為基準，且符合以下條件之一：

(1)仍需延續醫療照護，以維繫精神治療成效者。

(2)須強化服藥順從性，改善與維持病情穩定者。

(3)仍有殘餘症狀干擾，生活與社會適應受影響者。

(4)受精神疾病影響，導致個人功能缺失或減退者。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

26

## 3.3 訂定適當結案標準，並落實執行 1/2



| 日間型 (配分3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 住宿型 (配分3)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>目的：<br/>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><b>A：</b>符合B，且4年內有<b>25%</b>以上學員功能進步，並結案回歸社區生活。</p> <p><b>B：</b>符合C，且4年內有<b>15%</b>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><b>C：</b><u>依據結案標準確實執行學員回歸社區生活計畫，並備有結案記錄及通報所在地衛生局。</u></p> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> | <p>目的：<br/>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><b>A：</b>符合B，且4年內有<b>25%</b>以上住民功能進步，並結案回歸社區生活。</p> <p><b>B：</b>符合C，且4年內有<b>15%</b>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><b>C：</b>依據結案標準確實執行<u>住民回歸社區生活或轉銜計畫</u>，並備有結案記錄及通報所在地衛生局。</p> <p><b>D：</b>部分符合C之要求。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

27

## 3.3 訂定適當結案標準，並落實執行 2/2



| 日間型 (配分3)                                                                                                                                                                                         | 住宿型 (配分3)                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>[註]</b></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（<u>即第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</u>）。</p> | <p><b>[註]</b></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（<u>即第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</u>）。</p> |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

28

## 3.4 紀錄完整，並妥善管理 1/2



### 日間型 (配分4)

### 住宿型 (配分3)

目的：

紀錄應完整並妥善管理，以能建構學員復元足跡 / 以了解住民復健情形。

**A**：符合B，且每年有量與質的審查。

**B**：符合C，且紀錄完整詳實。

**C**：

1. 紀錄應統整各專業之資料以呈現學員/住民之復健情形。
2. 訂有個案紀錄管理辦法，且落實執行。
3. 具保密性措施。

**D**：部分符合C之要求。

**E**：不符合C之要求。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

29

## 3.4 紀錄完整，並妥善管理 2/2



### 日間型 (配分4)

### 住宿型 (配分3)

[註]

1. 紀錄應涵蓋評估結果、復健計畫、學員/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。」



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

30

## 3.5 適切的復健基金管理 1/3

| 日間型 (配分3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 住宿型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>目的：</p> <p>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><b>A：</b>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><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>應有獨立的收支明細表並每月公告。</li> <li><u>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，應給予適當工作獎勵金，並備有清冊。</u></li> <li><u>復健治療所衍生之收入須以現金方式給予，不能以點數方式兌換。</u></li> </ol> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> | <p>目的：</p> <p>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><b>A：</b>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><b>C：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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>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>應有獨立的收支明細表並每月公告。</li> <li><u>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，應給予適當工作獎勵金，並備有清冊。</u></li> <li><u>復健治療所衍生之收入須以現金方式給予，不能以點數方式兌換</u></li> </ol> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> |

## 3.5 適切的復健基金管理 2/3

| 日間型 (配分3)                                                                                                                                                                                                                                          | 住宿型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>[註]</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。<u>福利基金等範圍僅得佔學員復健治療所衍生之盈餘的10%。</u></li> <li>收支明細表係指收支總帳之月報表。</li> <li>依精神衛生法第25條第2項規定，精神照護機構因照護、訓練需要，安排病人提供服務者，機構應給予病人適當獎勵金。</li> </ol> | <p><b>[註]</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。<u>福利基金等範圍僅得佔住民復健治療所衍生之盈餘的10%。</u></li> <li>收支明細表係指收支總帳之月報表。</li> <li>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> <li>依精神衛生法第25條第2項規定，精神照護機構因照護、訓練需要，安排病人提供服務者，機構應給予病人適當獎勵金。</li> </ol> |



## 3.5 適切的復健基金管理 3/3



| 日間型 (配分3)                                                                                                                                                                                                                      | 住宿型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>[註]</b></p> <p>4. 「具有產值之工作訓練」係指機構對於執行精神病人工作訓練之加工、代工、產品或於機構內辦理之勞務訓練。又，所稱「勞務」係為公共區域或為他人提供之相關服務而言。因前揭勞務，尚未由學員執行，機構仍需委請他人執行並給予其酬謝，故該等勞務性質，符合「具有產值之工作」之對價關係。</p> <p>5. 為維護機構學員基本權益，機構對於提供學員前開工作訓練所衍生應回饋學員之獎勵金，均應納入復健基金管理。</p> | <p><b>[註]</b></p> <p>5. 「具有產值之工作訓練」係指機構對於執行精神病人工作訓練之加工、代工、產品或於機構內辦理之勞務訓練。又，所稱「勞務」係為公共區域或為他人提供之相關服務而言。因前揭勞務，尚未由學員執行，機構仍需委請他人執行並給予其酬謝，故該等勞務性質，符合「具有產值之工作」之對價關係。</p> <p>6. 為維護機構住民基本權益，機構對於提供住民前開工作訓練所衍生應回饋住民之獎勵金，均應納入復健基金管理，本項不得免評。</p> |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

33

## 3.6 落實學員權益維護措施



| 日間型 (配分3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>目的：</b>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"> <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學員周知。</li> <li>3. 機構應依學員學習需求，提出維護及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學員同意，並有同意書。</li> <li>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。</li> <li>6. 設施及設備應<u>注重學員個人資料管理及</u>維護學員隱私。</li> <li>7. 訂有申訴處理流程（註明主管機關申訴電話）。</li> <li>8. 收費標準及項目均經主管機關核定。</li> </ol> <p><b>A：</b>符合C，且能適度修正，並有成效良好之案例或措施。</p> <p><b>C：</b>確實執行上述<u>8</u>項權益維護措施。</p> <p><b>E：</b>不符合C之要求。</p> |



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

34

## 3.6 落實住民權益維護措施

### 住宿型 (配分3)

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，提出維護及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. 機構人員執行業務所作之住民紀錄應妥善保存，以維護住民隱私。
6. 住民相關權益或公約規範以國中畢業程度可以理解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。
7. 不得以不當的行為約定或處罰，剝奪住民基本的生活權益。
8. 除維護生命安全，不得以任何理由約束住民。
9. 設施及設備應注重住民個人資料管理及維護住民隱私。
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：不符合C之要求。

35

## 3.7 維護住民財物自主管理權益

### 住宿型 (配分2)

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。

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：

1. 每位住民應有財物自主管理評估及訓練機制，且住民有60%以上可自行保管全部財物。
2. 備有紀錄呈現住民在財物自主管理上的選擇權與復健訓練介入目標。

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。



### 3.7/3.8 落實學員/住民健康維護措施

#### 日間型 (配分3)

#### 住宿型 (配分3)

目的：

機構應訂有健康維護措施，並落實執行，以確保學員/住民健康。

A：符合C，且健康維護措施執行，有具體成效良好。

C：應確實執行下列9項健康維護措施：

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應進行追蹤處理。
3. 參與例行性餐飲及食品製作之學員/住民，其健康檢查項目另需包含A型肝炎、傷寒、桿菌痢疾及阿米巴痢疾等。
4. 學員/住民之杯子、碗筷等個人物品應有防止共用或汙染之措施。
5. 應配合政府照顧身心障礙者口腔衛生政策，並具鼓勵學員/住民每半年接受口腔健康檢查之措施。
6. 應提供維持手部衛生所需設施，諸如洗手肥皂、洗手液或75%酒精等。
7. 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、網路資訊)，每季施行實體課程，並有紀錄備查。
8. 配合政府健康政策施打各類型疫苗，並有紀錄備查，未施打疫苗之住民應備有不同意施打切結書。
9. 應依疾病管制署規定，定期進行人口密集機構傳染病監視通報。

E：不符合C之要求。

### 3.8/3.9 訂定處理緊急醫療及異常事件流程，並落實執行

#### 日間型 (配分2)

#### 住宿型 (配分2)

目的：

機構應訂定並落實處理緊急醫療及異常事件及傳染病防治流程，確保以安全為中心之社區復健。

A：符合C，且每季檢討與統計分析，並有預防及改善措施且成效良好。

C：應確實執行下列4項措施：

1. 依據各類緊急醫療、異常事件及法定傳染病防治流程之不同特性，訂定適切之處理作業流程，並落實執行。
2. 所有工作人員應有基本急救訓練與傳染病防治訓練紀錄。
3. 遇有緊急狀況，工作人員應協助學員/住民盡速就醫，並做好個人防護，且有紀錄備查。
4. 遇有感染狀況，工作人員應協助疑似感染者儘速就醫，並做好個人防護，且有紀錄備查。

E：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。



### 3.9/3.10 建立機構緊急應變管理機制， 並落實執行 1/2



| 日間型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 住宿型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>目的：<br/>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<u>複合式</u>緊急災害應變計畫與自衛消防編組作業程序內容<u>並備有紀錄</u>，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<u>複合式</u>緊急災害應變措施計畫及作業程序。</li> <li>2. <u>每半年至少辦理一次複合式緊急災害應變演練，並有紀錄備查。</u></li> <li>3. <u>每半年至少辦理一次自衛消防編組演練，並有紀錄備查。</u></li> <li>4. <u>年度複合式緊急災害應變計畫相關成果通過衛生主管機關備查，並備有紀錄；年度自衛消防編組訓練計畫相關成果通過消防主管機關備查，並備有紀錄。</u></li> </ol> | <p>目的：<br/>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<u>複合式</u>緊急災害應變計畫與自衛消防編組作業程序內容<u>並備有紀錄</u>，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<u>複合式</u>緊急災害應變措施計畫及作業程序。</li> <li>2. <u>每半年至少辦理一次複合式緊急災害應變演練，每年2次演練其中一次為夜間演練，並有紀錄備查。</u></li> <li>3. <u>每半年至少辦理一次自衛消防編組演練，並備有紀錄。</u></li> <li>4. <u>年度複合式緊急災害應變計畫相關成果通過衛生主管機關備查，並備有紀錄；年度自衛消防編組訓練計畫相關成果通過消防主管機關備查，並備有紀錄。</u></li> </ol> |

### 3.9/3.10 建立機構緊急應變管理機制， 並落實執行 2/2



| 日間型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 住宿型 (配分2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <u>學員擅自離開該機構時，應即通知其家屬或保護人；學員行蹤不明時，應即通知地方主管機關及警察機關積極協尋。</u></li> </ol> <p>E：不符合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. <u>複合式緊急災害應變演練紀錄及自衛消防編組演練紀錄，應含演練之過程、檢討改善方案、演練照片。</u></li> </ol> | <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. <u>住民擅自離開該機構時，應即通知其家屬或保護人；住民行蹤不明時，應即通知地方主管機關及警察機關積極協尋。</u></li> </ol> <p>E：不符合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. <u>複合式緊急災害應變演練紀錄及自衛消防編組演練紀錄，應含演練之過程、檢討改善方案及演練照片。</u></li> </ol> |



### 3.11(重) 維護住民出入自由



#### 住宿型 (配分3)

目的：

機構應採開放式管理並有適當管理機制，以維護住民安全及權益。倘因疫情或災變須限制住民行動自由，應依據相關法令積極輔導其配合，並維護其應有之權益。

**A：**符合C，且有評估與訓練住民自行外出活動或返家之機制。

**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。

**E：**不符合C之要求。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

41

### 3.10/3.12 召開品質管理相關會議



#### 日間型 (配分2)

#### 住宿型 (配分2)

目的：

機構應例行召開品質管理相關會議，檢討各項業務成效，並持續精進，以維護服務品質。

**A：**符合C，且追蹤及檢討改善措施具體可行，成效良好。

**C：**

1. 每月定期召開1次，紀錄內容完整，且有追蹤及檢討改善措施。
2. 專業人員（含兼任人員）有參與品質管理相關會議。

**E：**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。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

42

### 3.11/3.13 執行學員/住民及家屬滿意度調查



#### 日間型 (配分2)

#### 住宿型 (配分2)

目的：

透過定期收集學員/住民與家屬對於機構人員服務、復健活動、設施設備、權益維護等意見，據以提升服務品質。

**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/住民。

**D**：部分符合**C**之要求。

**E**：不符合**C**之要求。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

43

### (試)3.12/3.14 訪客感染管制相關管理規範



#### 日間型

#### 住宿型

目的：

針對訪客訂定感染管制相關管理規範，以維護機構人員收治安全。

**A**：符合**C**，且有訪客紀錄。

**C**：

1. 訂定訪客管理規範，並張貼於機構明顯處。

2. 提供訪客手部衛生所需設施（乾洗手或濕洗手），於探訪前洗手及戴口罩。

3. 依據不同疫情（機構發生疫情或政府發布疫情警示等）訂定規範，如：探訪時間、體溫監測、詢問TOCC（旅遊史、職業史、接觸史、是否群聚）、探視地點、動線規劃及注意事項等。

**E**：不符合**C**之要求。

**[註]**

訪客紀錄可參考衛生福利部疾病管制署訂定之「長期照護機構訪客紀錄單（範例）」辦理，訪客紀錄保留至少28天。



攜手共進 追求品質 Quality, We Together!

44



# Q&A、賦歸

# 113 年至 116 年版精神復健機構評鑑基準 試評說明會意見回饋調查

感謝您參與 113 年至 116 年精神復健機構評鑑基準試評說明會，您所提供的寶貴意見及建議，我們將善加利用以便未來能提供給各位更臻完善的服務，感謝。

掃描 QR Code 填寫線上意見調查表  
(Google 表單)：



網址：<https://forms.gle/f5Nf25ECDpWSdYXj7>

(請使用 Chrome 瀏覽器開啟)



電話：(02)8964-3000

服務信箱：[psy.rinh@jct.org.tw](mailto:psy.rinh@jct.org.tw)