



財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

Joint Commission of Taiwan

# 113年度精神復健機構 評鑑說明會

## 評鑑基準重點說明-第3章、服務品質

日期：113年6月11日

講師：衛生福利部八里療養院 李新民院長

# 評鑑基準 重點說明



## 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、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、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/住民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。



## 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、行為遵從性、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：經精神科專科醫師診斷需精神復健之病人，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。



### 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><b>目的：</b> 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<u>25%</u>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<u>15%</u>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>依據結案標準確實執行<u>學員回歸社區生活計畫，並備有結案記錄及通報學員住(居)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><b>目的：</b> 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<u>25%</u>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<u>15%</u>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，並備有結案記錄及通報住民住(居)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>



### 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>[註]</p> <p>1. 回歸社區生活定義：生活功能已可自我照顧、分擔家務、就學、就業可返家或獨立生活者。</p> <p>2. 結案比例計算方式：</p> <p>(1) 分子：4年內功能進步，並結案回歸社區生活之學員人次。</p> <p>(2) 分母：4年內服務總人次 ( <b>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</b> ) 。</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 ( <b>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</b> ) 。</p>



## 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。





## 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。」



## 3.5 適切的復健基金管理 1/3



### 日間型（配分3）

目的：

機構應針對具有產值之工作訓練制訂合宜管理機制，以保障學員權益。

**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。

**C：**

1. 訂有復健基金管理要點，且成立管理委員會或小組，有學員代表參加。
2. 復健基金應全數運用於學員所需，其中90%應列為工作獎勵，並按月發放。
3. 應有獨立的收支明細表並每月公告。
4. 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。
5. 學員接受復健治療所衍生之收入須以現金方式給予，不得以點數方式兌換。

**E：**不符合C之要求。

### (可)住宿型（配分2）

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。

**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。

**C：**

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。
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。
3. 應有獨立的收支明細表並每月公告。
4. 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。
5. 住民接受復健治療所衍生之收入須以現金方式給予，不得以點數方式兌換。

**E：**不符合C之要求。

## 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>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 學員接受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>上開福利基金等範圍僅得佔學員接受復健治療所衍生之盈餘的10%以內。</u></li><li>2. 收支明細表係指收支總帳之月報表。</li><li>3. 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>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 住民接受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>上開福利基金等範圍僅得佔住民接受復健治療所衍生之盈餘的10%以內。</u></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><li>4. 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>[註]</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>[註]</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，尚未由住民執行，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>





序號

內容

**Q 獎勵金發放是否有統一原則，從事什麼工作給予多少金額？**

1

**A** 獎勵金無統一發放原則，由機構自行訂定發放獎勵金規則，針對學員/住民之工作訓練或勞務，給予適當獎勵金且備有清冊，以避免學員/住民有被剝削之疑慮，並制定合宜之管理機制，且有相關紀錄以利備查。

**Q 如果學員/住民擔任機構內服務工作，是否可發放禮券，作為工作獎勵金？**

2

**A** 以現金為主，不宜使用禮券。





Q 環境清潔是獨立生活功能之其中一環，機構所有住民皆有分配環境清潔之工作，參與機構環境清潔之所有住民是否都要發放工作獎勵金？

3 A 若安排固定學員/住民長期進行廚房、客廳或公共區域之清潔工作，非為日常分配環境工作或輪值日生之概念，則須給予適當工作獎勵金，並有相關紀錄，以避免學員/住民有被剝削之疑慮。

Q 學員/住民會因個人喜惡挑選環境清潔工作之項目，只做特定之清潔工作（如：掃地、或刷馬桶等），而針對未打掃乾淨之部分，機構再請學員/住民進行第二次打掃工作，請問工作獎勵金如何發放？

4 A 學員/住民可照自身喜好挑選每日環境清潔之工作項目，此為生活訓練，但針對第二次加強打掃，機構須發放獎勵金給予第二次加強打掃之學員/住民，以維護其權益。

## 3.6 落實學員權益維護措施



### 日間型（配分3）

目的：機構應落實學員權益維護措施，確保以人為中心之社區復健。

1. 落實精神衛生法有關權益之相關規定。
2. 機構應妥善管理學員個人資料，並應遵行精神復健機構個人資料檔案安全維護計畫實施辦法之規定。
3. 訂有性騷擾防治辦法且確實教育及周知學員。
4. 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。
5. 如需錄音或錄影需獲得學員同意，並有同意書。
6. 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。
7. 設施及設備應維護學員隱私。
8. 訂有申訴處理流程（註明主管機關申訴電話）。
9. 收費標準及項目均經主管機關核定。

**A**：符合C，且能適度修正，並有成效良好之案例或措施。

**C**：確實執行上述9項權益維護措施。

**E**：不符合C之要求。

## 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. **機構應妥善管理住民個人資料，並應遵行精神復健機構個人資料檔案安全維護計畫實施辦法之規定。**
3. 訂有性騷擾防治辦法且確實教育及周知住民。
4. 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。
5. 如需錄音或錄影需獲得住民同意，並有同意書。
6. 住民相關權益或公約規範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。
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**防範緊急暴力、自殺或自傷之事件**，不得以任何理由約束住民。
9. 設施及設備應維護住民隱私。
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。



## 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目標。**
- 3. 代管住民財務應有完備之管理機制，包括：安全之存放處所、詳實之收支明細表、住民及工作人員簽名，且支領金額經住民同意，並每月告知住民家屬。**

**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。





序號

內容

Q 住宿型基準3.7「維護住民財物自主管理權益」評分說明C2，如何呈現住民在財物自主管理上的選擇權與復健訓練目標？

1

A 應有書面說明、住民及家屬簽名，並每年進行重新評估；需代管之住民應於訓練計畫註明並讓家屬知悉。



## 3.7 落實學員健康維護措施



### 日間型（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應同時依衛生福利部食品藥物管理署規範之檢查項目進行健康檢查。
4. 學員之杯子、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，並具鼓勵學員每半年接受口腔健康檢查之措施。
6. 有充足且適當之洗手設施和洗手用品，洗手用品包含洗手肥皂、洗手液或酒精性乾洗手液等。
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)，定期施行實體課程，並有紀錄備查。
8. 宣導及鼓勵學員配合國家政策，接種各類疫苗並掌握其疫苗接種或免疫力情形。
9. 訂有學員健康監測機制，且有紀錄，並定期分析檢討(至少每半年)，及依「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」規定執行疫情監測及上網登錄通報。

E：不符合C之要求。

## 3.8 落實住民健康維護措施



### 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，且住民應提供入住前3個月內之胸部X光檢查報告，及於入住時提供入住前14天內檢查之桿菌性痢疾、阿米巴性痢疾檢驗報告。住民於入住時，尚無檢查報告或有疑似感染症狀者，應安排與他人區隔，經確認無感染後，才入住一般住房。此外，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住民應同時依衛生福利部食品藥物管理署規範之檢查項目進行健康檢查。
4. 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，並具鼓勵住民每半年接受口腔健康檢查之措施。
6. 有充足且適當之洗手設施和洗手用品，洗手用品包含洗手肥皂、洗手液或酒精性乾洗手液等。
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)，定期施行實體課程，並有紀錄備查。
8. 宣導及鼓勵住民配合國家政策，接種各類疫苗並掌握其疫苗接種或免疫力情形。
9. 訂有住民健康監測機制，且有紀錄，並定期分析檢討(至少每半年)，及依「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」規定執行疫情監測及上網登錄通報。

E：不符合C之要求。

## 3.8/3.9 訂定處理緊急醫療、異常及群聚感染事件處理流程，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、異常及群聚感染事件處理流程，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、疑似感染個案及群聚感染事件之不同特性，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感染管制教育訓練紀錄。
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. 疑似感染個案及群聚感染事件處理流程至少包括通知相關人員或單位、安排照護之工作人員、使用防護裝備、與他人區隔、協助安排個案就醫、協助檢體採集、疑似感染區域（含動線）清潔消毒等，且有紀錄備查。

**E**：不符合C之要求。

[註]

緊急醫療、異常事件包含：失聯、攻擊事件、不當性行為、跌倒、意外傷害、自殺/自傷、酗酒、藥物濫用、賭博、偷竊等。





序號

內容

Q 緊急救護的資格是否全數工作人員都需要？還是只限定醫師、護理師等醫事人員？

- 1 A 依據基準3.8(日間型)/3.9(住宿型)「訂定處理緊急醫療、異常及群聚感染事件處理流程，並落實執行」，未規定工作人員須有BLS或急救相關證照，但須有基本急救訓練（如：CPR教學、AED使用教學等）及工作人員接受急救訓練之相關紀錄備查。



# 3.9/3.10 建立機構緊急應變管理機制， 並落實執行 1/3



## 日間型（配分2）

## 住宿型（配分2）

### 目的：

建構安全環境、訂定緊急應變機制並定期進行災害演練是降低機構因天然或人為意外造成危害的基本措施，應落實執行。

**A：**符合C，且依據演練檢討結果，修正**複合式**緊急災害應變計畫與**自衛消防編組**作業程序內容**並備有紀錄**，以符合實際需要。

### C：

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**複合式**緊急災害應變措施計畫及作業程序。

**2. 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。

**3. 每半年至少辦理一次自衛消防編組演練**，並有紀錄備查。

**4. 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。**

### 目的：

建構安全環境、訂定緊急應變機制並定期進行災害演練是降低機構因天然或人為意外造成危害的基本措施，應落實執行。

**A：**符合C，且依據演練檢討結果，修正**複合式**緊急災害應變計畫與**自衛消防編組**作業程序內容**並備有紀錄**，以符合實際需要。

### C：

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**複合式**緊急災害應變措施計畫及作業程序。

**2. 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。

**3. 每半年至少辦理一次自衛消防編組演練**，並備有紀錄。

**4. 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。**

# 3.9/3.10 建立機構緊急應變管理機制， 並落實執行 2/3



日間型 ( 配分2 )	住宿型 ( 配分2 )
<p><b>C :</b></p> <p><b>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協尋。</u></b></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>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，明確訂定各樓層學員疏散運送之順序與策略。</li><li>3. <b><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></b></li></ol>	<p><b>C :</b></p> <p><b>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協尋。</u></b></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>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. 複合式緊急災害應變演練紀錄<b>及自衛消防編組演練</b>紀錄，應含演練之過程、檢討改善方案<b>及演練照片</b>。</li></ol>





## 3.9/3.10 建立機構緊急應變管理機制， 並落實執行 3/3



### 委員共識

1. 查閱消防演習及逃生訓練之紀錄、消防安全檢查紀錄，視需要進行實地測試。
2. 機構應每年進行演練，模擬夜間演練情境之時段係指晚上8時至隔日早上8時。



## (重) 3.11 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。如機構因疫情或災變須限制住民行動自由，應依據相關法令輔導其配合，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。



## 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。



# 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/住民及家屬滿意度調查，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。



# (試)3.12/3.14訂定並落實訪客管理規範， 且有訪客紀錄



## 日間型

## 住宿型

### 目的：

針對訪客訂定管理規範，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），請訪客於探訪前洗手及於必要時戴口罩等。
3. 能依據不同疫情（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。





# Q&A、賦歸