

衛生福利部 函

地址：115204 臺北市南港區忠孝東路6段
488號

聯絡人：周保宏

聯絡電話：(02)8590-7696

傳真：(02)8590-7080

電子郵件：md0428@mohw.gov.tw

受文者：中華民國臨床心理師公會全國聯合會

發文日期：中華民國114年4月7日

發文字號：衛部心字第1141760280A號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：「精神復健機構評鑑基準（含日間型及住宿型機構）」公告影本及其附件各1份
(A21000000I_1141760280A_doc3_Attach1.pdf、
A21000000I_1141760280A_doc3_Attach2.odt)

主旨：檢送本部公告修正「精神復健機構評鑑基準（含日間型及
住宿型機構）」影本及其附件各1份，請查照。

說明：旨揭公告內容，請至本部全球資訊網站（網址為
<http://www.mohw.gov.tw>，路徑：首頁/公告訊息或心理健
康司/精神疾病防治/精神照護機構評鑑相關業務）下載及
參閱。

正本：地方政府衛生局、各直轄市及各縣市政府社會局處、社團法人中華民國康復之友
聯盟、社團法人中華民國醫務社會工作協會、台灣心理衛生社會工作學會、社團
法人中華民國職能治療師公會全國聯合會、社團法人中華民國精神衛生護理學
會、中華民國護理師護士公會全國聯合會、中華民國臨床心理師公會全國聯合
會、衛生福利部中央健康保險署、本部全民健康保險會、衛生福利部疾病管制署

副本：電 交 2025/04/08 15:51:36 文 章

衛生福利部 公告

發文日期：中華民國114年4月7日

發文字號：衛部心字第1141760280號

附件：精神復健機構評鑑基準（含日間型及住宿型機構）1份



主旨：公告修正「精神復健機構評鑑基準（含日間型及住宿型機構）」，如附件。

依據：精神復健機構設立擴充許可及管理辦法第21條。

公告事項：旨揭公告內容，請至本部全球資訊網站（網址為
<http://www.mohw.gov.tw>，路徑：首頁/公告訊息或心理健康司/精神疾病防治/精神照護機構評鑑相關業務）下載及參閱。

部長邱泰源

114年度精神復健機構 評鑑基準 （含日間型及住宿型機構）

目錄

凡例	3
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	4
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	4
精神復健機構評鑑基準-日間型機構	5
精神復健機構評鑑基準-住宿型機構	25

凡例

一、本基準內容共3章，日間型精神復健機構評鑑基準共計36條、住宿型精神復健機構評鑑基準共計40條。

二、本基準之條文，有下列4種分類方式：

- （一）依機構若因業務關係、新設立【不包含因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者（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1條（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。

三、實地評鑑期間，將以「以病人為焦點之查證方式（Patient Focus Method，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」。

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

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

日間型機構										
基準章節	條文 總數	「A、B、C、D、E」五級				「A、C、E」三級				配分
		一般 條文	重點 條文	可免 條文	試評 條文	一般 條文	重點 條文	可免 條文	試評 條文	
第1章、經營管理	10	6	0	1	0	2	0	1	0	34
第2章、復健服務	14	12	0	0	2	0	0	0	0	37
第3章、服務品質	12	3	0	0	0	8	0	0	1	29
合計	36	21	0	1	2	10	0	1	1	100

住宿型機構										
基準章節	條文 總數	「A、B、C、D、E」五級				「A、C、E」三級				配分
		一般 條文	重點 條文	可免 條文	試評 條文	一般 條文	重點 條文	可免 條文	試評 條文	
第1章、經營管理	12	8	0	1	0	2	0	1	0	33
第2章、復健服務	14	12	0	0	2	0	0	0	0	37
第3章、服務品質	14	4	0	0	0	7	1	1	1	30
合計	40	24	0	1	2	9	1	2	1	100

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

精神復健機構評鑑基準-日間型機構

項次	基準	配分	評分說明
第1章	經營管理	34	<p>【重點說明】</p> <p>本章主要在評量機構負責人經營管理的妥適性，為影響服務品質最基本之要素，包括人力資源、財務及行政管理、復健理念、復健績效與整體發展方向之規劃等。</p>
1.1	機構負責人之經營管理	8	<p>目的：</p> <p>機構負責人應運用「個人復元」及「社區支持」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>A：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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」。 2. 具備財務規劃及管理能力的，能提供員工優質福利與服務對象復健服務品質。 <p>B：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 符合 C，且短中長程計畫能提出落實個人復元及社區支持理念之具體策略與作為，並進行追蹤及檢討。 2. 負責人上任至評鑑當年7月1日前，應滿3年。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 負責人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。 2. 短中長程計畫有提出具體之行動策略。 3. 負責人上任至評鑑當年7月1日前，應滿1年。 4. 機構如變更負責人，新負責人需提供變更前學員及業務等相關資料，以利機構品質之延續。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 計畫期程： <ul style="list-style-type: none"> 短程：未達1年。 中程：1年以上未達4年。 長程：4年以上。 2. 機構負責人評鑑時應在場並做簡報，否則本項視為不合格。如不克在場，須獲得委員共識同意。 3. 新設立機構（不包括機構因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者，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。 4. 「個人復元」定義：

項次	基準	配分	評分說明
			<p>(1)有別於過去由專業人員制定，以減少症狀，恢復原有功能為目標，聚焦在功能的缺損與修補的臨床復元模式(clinical recovery)。由擁有罹病經驗的康復者制定自身的目標，聚焦在個人的發展性，發展病人以外的身分與社會角色，重新建構罹患精神病，係具個人意義的經歷與挑戰，從而主動承擔起對自己身心健康的責任，建立正常穩定的生活架構，在社區生活、工作或學習。工作人員的任務係確認、擴展與支持學員達成生活目標，而非修補問題，也並非帶領他們復元。</p> <p>(2)促進以人為本的復元過程的架構(CHIME)包括：連結性(Connectedness)、希望(Hope)、身份(Identity)、意義(Meaning)及充權(Empowerment)。</p> <p>5.「社區支持」定義：指運用社區資源，提供病人於社區生活中所需之居住、安置、就學、就業、就養、就醫、社會參與自立生活及其他支持措施與協助。</p>
可 1.2	專任工作人員人力穩定性	3	<p>目的： 機構應提高專任工作人員人力穩定性，以確保機構服務品質。</p> <p>A：符合 C，且有具體留任相關的激勵措施。</p> <p>C：機構所有專任工作人員於過去4年，留任1年以上者超過60%以上。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>1.【新設立機構】，自機構開業執照日期起計算至評鑑當年7月1日：</p> <p>(1)未滿一年者，本項得免評。</p> <p>(2)超過一年者，本項不得免評。</p> <p>2.【新設立機構】不包括機構因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者（即「變更負責人」）。</p> <p>3.若機構因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者（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。</p> <p>4.私立機構變更為法人附設機構，自機構開業執照日期起計算至評鑑當年7月1日：</p> <p>(1)未滿一年者，本項得免評。</p> <p>(2)超過一年者，本項不得免評。</p> <p>5.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「任職未滿3個月之專任工作人員」。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			(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。
1.3	督導與教育訓練制度	3	<p>目的： 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>A：符合 B，且針對工作人員可提供多元督導方式，並定期檢討、修正。</p> <p>B：符合C，年度工作人員教育訓練計畫落實執行，督導內容涵蓋所有學員之復健計畫執行狀況。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 訂有年度工作人員教育訓練計畫，其中關於工作人員教育訓練課程內容，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。 工作人員應每月至少參加督導1次。 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）。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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復健計畫執行狀況等。 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。
1.4	工作人員定期接受健康檢查情形	3	<p>目的： 機構工作人員應每年接受健康檢查，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。</p> <p>A：符合 C，且執行成效良好。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 全體工作人員每年接受胸部 X 光及健康檢查，並備有紀錄。 新進人員應於到職前完成健檢。 健康檢查項目如有異常者，應備有追蹤輔導紀錄。 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應同時依衛生福利部食品藥物管理署規範

項次	基準	配分	評分說明
			<p>之檢查項目進行健康檢查。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>工作人員包括自行聘用及外包之人力。</p>
1.5	社區便利性	3	<p>目的：</p> <p>機構應提高學員於社區中的便利性，以符合學員的相關需求。</p> <p>A：符合 C，且能定期檢討及改善具體作為。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以學員步行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。 <p>E：不符合 C 之要求。</p>
1.6	復健資源開發及運用	3	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且每年均有新的資源開發並能轉介運用。</p> <p>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。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p>
1.7	復健治療空間及設施	4	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且結合運用社區設施設備。</p> <p>B：符合 C，且空間寬敞並充分使用空間及設備。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。

項次	基準	配分	評分說明
			<p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
1.8	健身及康樂設施	2	<p>目的：</p> <p>機構應依學員人數，配置適當且符合學員需求之健身及康樂設施，以提供學員使用。</p> <p>A：符合 B，且結合與運用社區的設施設備。</p> <p>B：符合 C，且設備數量充足、功能良好，並能充分使用。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設施設備適當且符合學員需求並有常態性活動安排。 2. 應有適當維護及安全措施。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
可 1.9	前次評鑑建議事項辦理情形確實且具成效	3	<p>目的：</p> <p>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>A：符合 B，且前次評鑑所有建議事項皆完全改善。</p> <p>B：符合 C，且改善措施確有成效。</p> <p>C：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，且不影響學員之照顧安全。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新設立機構〔不包括機構因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者（即「變更負責人」）〕，本項得免評。 2. 機構因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者（即「變更負責人」），本項不得免評，需提報前次評鑑之建議改善事項辦理情形。 3. 機構上次評鑑無建議改善事項，本項得免評。 4. 私立機構變更為法人附設機構，本項不得免評，需提報前次評鑑之建議改善事項辦理情形。 5. 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「改善事項」、「建議事項」及「綜合意見」，機構應有相關改善作為（如檢討、擬定措施等），並依規劃時程進行改善。
1.10	評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好	2	<p>目的：</p> <p>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>A：符合 B，且實地評鑑簡報內容確實、精簡扼要，呈現機構特色及經營管理與業務狀況。</p> <p>B：符合 C，且評鑑資料依規定填寫完整無缺漏，詳實反應機構實際經營管理與業務狀況，並與簡報資料有一致性。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評鑑資料之填寫正確詳實且呈現機構實際經營管理與業務狀況。 2. 實地評鑑時，應呈現前次評鑑當年度至此次評鑑前 1 個月之相關資料。更換負責人，仍應呈現上述資料。 3. 評鑑簡報內容精簡扼要，掌握時間與重點。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
第2章	復健服務	37	<p>【重點說明】</p> <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>

項次	基準	配分	評分說明
			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。
2.1	復健評估	4	<p>目的：</p> <p>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，且建立復健評估資料庫，進行個別及整體 之分析。</p> <p>B：符合 C，且有學員的自我觀察、家屬的觀察與回饋。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供適切之整合性復健評估，且運用實際或模擬情 境進行評量。 2.專任管理人員應參與評估過程，且有簽名。 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。 4.整合性評估應納入自殺風險評估。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.評估由專業人員主責，專任管理人員提供復健觀察結 果並引導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。 2.復健評估包含：獨立生活功能、社會功能、休閒功 能、職業功能、身心健康狀況及家庭與社會支持系統 之評估等。 3.專業人員應依學員需求選用合適之評估方法、工具及 頻率。 4.獨立生活功能評估應包含： <ol style="list-style-type: none"> (1)個人衛生（含口腔）。 (2)居家環境整潔。 (3)正常的飲食與作息。 (4)財務自主管理。 (5)生活所需烹煮訓練。 (6)衣物清洗及整理。 5.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。 6.休閒功能包含培養休閒嗜好、安排活動、參與活動動 機、活動中表現及持續力等。 7.職業功能包含工作耐力、工作速度品質、規範遵守性

項次	基準	配分	評分說明
			<p>及工作訓練之獎勵金機制等。</p> <p>8. 身心健康狀況包含身心/體能狀況及健康維護等。</p> <p>9. 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。</p> <p>10. 資料庫係指以電子化的方式將資料儲存在電腦系統。</p>
2.2	訂定復健目標及計畫	4	<p>目的：</p> <p>擬定符合學員復健需求之目標與計畫，並適時結合及有效運用社區資源，以強化社區適應能力。</p> <p>A：符合 B，且能運用學員復健資料庫，進行個別及整體之分析。</p> <p>B：符合 C，且有引導學員積極參與的機制，並有效運用社區資源。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應依據「復健評估」結果訂定符合學員復健需求之計畫，內容具體可行並適時結合社區資源。 2. 由專業人員、專任管理人員及學員共同擬訂，並有簽名紀錄。 3. 至少每3個月修正1次。 4. 學員均有其主責復健訓練之工作人員。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>學員的「復健評估」應與復健目標、計畫密切連貫，如：評估結果發現學員個人衛生差，則應有相關訓練計畫。</p>
2.3	提供社區生活化之多元復健服務	4	<p>目的：</p> <p>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>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且能運用學員復健資料庫，進行個別及整體之分析。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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，並適時結合社區資源。 2. 因應防疫或感染管制，於暫停服務期間，能透過電話、社群軟體及視訊會議或其他適當方式提供服務。 <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>

項次	基準	配分	評分說明
2.4	活動妥善規劃並定期修正	4	<p>目的： 機構能依學員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。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且依學員復健目標達成狀況，適度修正計畫，並調整復健活動內容。</p> <p>C：依據2.1「復健評估」結果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 活動安排符合不同功能學員之需求且結合運用社區資源提供各項活動。 有各項團體活動計畫書。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
2.5	提供健康促進活動	2	<p>目的： 應定期提供健康促進活動以促進學員身體健康，預防代謝症候群及心血管疾病，並確實執行感染管制。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 規劃多樣且多元健康促進活動供學員選擇參加。 引導鼓勵學員自主規劃安排健康促進活動及執行健康自主管理。 有成效評估機制。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 依據2.1「復健評估」結果： <ol style="list-style-type: none"> (1)充分運用機構內健身器材及結合社區運動設施，安排常態性體能活動。 (2)有鼓勵全員參與之具體作為。 <ol style="list-style-type: none"> 2.疫情期間，應有依疫情警戒等級而調整之健康促進活動，並訂有因應措施。 3.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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
2.6	提供工作復健訓練及轉銜服務	4	<p>目的： 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"> 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

項次	基準	配分	評分說明
			<p>器修理等。</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且</p> <p>1. 結合運用社區資源，提供多樣選擇之工作訓練內容及轉銜服務。</p> <p>2. 具成效評估機制。</p> <p>C：</p> <p>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。</p> <p>2. 提供多樣選擇之工作訓練內容。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
2.7	定期生活諮詢及心理輔導	3	<p>目的：</p> <p>專業人員應定期與學員會談，提供生活諮詢及心理輔導，以促進學員復健動機及社區適應能力。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且能與復健計畫結合，並能對會談內容追蹤與檢討。</p> <p>C：</p> <p>1. 主責專業人員應考量學員個別復健需求，每月至少1次，與學員會談，並有紀錄。</p> <p>2. 會談紀錄應包含具體目的、輔導內容與後續處理計畫。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p> <p>2. 專業人員應定期與學員會談，提供生活諮詢及心理輔導，其中包括：</p> <p>(1)主責專業人員每月至少1次與學員共同檢視近期生活狀態。</p> <p>(2)會談內容與學員的生活目標相關，並協助擴充生活因應的方法。</p> <p>(3)在認知、情緒及人際互動面向上，應有適當評估說明。</p>

項次	基準	配分	評分說明
2.8	輔導規則就醫及藥物自我管理	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且100%的學員可自行保管全部藥物。</p> <p>B：符合 C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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醫囑，且應有適當存放空間。 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，應輔導協助就醫，評估是否調整藥物或使用長效針劑。 4. 應有輔導規則就醫及藥物自我管理訓練計畫，並落實執行。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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督，以確保學員能確實、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	2	<p>目的：</p> <p>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>A：符合 B，且能定期檢討，成效良好。</p> <p>B：符合 C，且每2週1次或團體不超過15人。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學員每人至少每月參加1次，每次至少需達45分鐘。 2. 團體人數不超過30人，若學員超過30人，則分團體進行。 3. 依學員實際適應情況產生議題。 4. 紀錄完整。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>[註]</p> <p>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	2	<p>目的：</p> <p>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>A：符合 B，且學員提出的合理建議90%以上能得到改善。</p> <p>B：符合 C，且每2週1次，能定期追蹤並提出改善措施。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由學員擔任主席及記錄。 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學員學習會議運作。 5. 紀錄有公告周知或傳閱。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>自治會議討論內容如：伙食、設施、設備、社區參與、復健活動安排、生活公約、學員權益、機構管理、防疫措施等。</p>
2.11	提供學員家庭支持服務	2	<p>目的：</p> <p>機構應提供多元管道，鼓勵並促進家屬在學員復元歷程中扮演正向角色，以提升學員復元力。</p> <p>A：符合 B，且有具體成效。</p> <p>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。</p> <p>C：根據2.1「家庭及社會支持系統」評估結果，</p> <ol style="list-style-type: none"> 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，鼓勵家屬參與學員復健活動，強化學員支持與關懷；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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>[註]</p> <p>1.計算有家屬之學員執行情形。</p> <p>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。</p> <p>3.針對無家屬個案或家屬確實在國外，無法前來者，可於分母扣除。</p>
2.12	社區融合	4	<p>目的：</p> <p>經由機構有意識的規劃，讓學員學習與鄰里或大社區經常性的互動，以提升學員自我價值及社區的接納度。</p> <p>A：符合 B，且有具體成效。</p> <p>B：符合 C，且學員得以參與規劃執行，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。</p> <p>C：依據「復健評估」結果，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機構應訂有年度計畫，至少每半年參與1次機構外之社區交流活動。 2. 持續性參與社區服務。 3. 每位學員均可參與社區融合活動。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>社區融合指各類社區復健活動之運用須結合社區資源，並包括經常性辦理社區交流活動與社區服務。</p>
試 2.13	社會參與	一	<p>目的：</p> <p>為促進個人復元，機構應提供學員參與社會與公民活動的機會，增進與他人及社會的連結，及對自身權益的關心或倡議。</p> <p>A：符合 B，且每年持續安排學員學習參與各種社會與公民活動，有具體成效。</p> <p>B：符合 C，並有具體執行計畫，列入學員復健目標辦理。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機構有安排學員參與各種公民活動或倡議活動，增進與社會的連結及社會角色的建立。 2. 學員可具體說出活動內容與頻率。 3. 有各類活動紀錄及照片佐證。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>評量方法及建議佐證資料：可詢問學員參與社會活動頻</p>

項次	基準	配分	評分說明
			率及具體作法與影響。
試 2.14	同儕支持	一	<p>目的：</p> <p>機構應善用同儕支持的力量，同時轉化生病的意義，培養學員的利他行為，促進復元。</p> <p>A：機構有促進建立同儕支持，提供學員共同面對疾病與個人發展，解決生活困擾的機制，並有具體成效。</p> <p>B：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.機構能培養由學員或同儕工作者帶領，以分享生命經驗，及互助支持為目的之團體或社團組織。 2.學員可具體說出同儕支持對自己的影響。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.機構有提供或促使學員自然形成社群的機會或場域，強化學員間的相互支持（如分享生活、生病與復元經驗、情緒支持、陪伴關懷等）。 2.有活動紀錄及照片佐證。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>評量方法及建議佐證資料：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.詢問工作人員及學員，了解學員日常復健活動中，有哪些具體的同儕支持作為。 2.檢視任何形式的活動紀錄。 3.有金錢交易的陪同行為，如陪同就醫或協助洗澡等不予計入。
第3章	服務品質	29	<p>【重點說明】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。
3.1	訂有工作手冊，並落實執行	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 C，且工作手冊詳盡完整，並配合業務調整，</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>隨時檢討及修正。</p> <p>C：訂有適切的工作手冊，並落實執行，且每年檢討及修正。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>手冊內容應明列機構理念、願景、任務、組織架構、各單位及人員業務職掌、收案及結案標準、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。</p>
3.2	訂定適當收案標準，並落實執行	3	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 C，且訂有收案評估及檢討改善機制。</p> <p>C：訂定適當收案標準且落實執行。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p> <p>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：</p> <p>(1)仍需延續醫療照護，以維繫精神治療成效者。</p> <p>(2)須強化服藥順從性，改善與維持病情穩定者。</p> <p>(3)仍有殘餘症狀干擾，生活與社會適應受影響者。</p> <p>(4)受精神疾病影響，導致個人功能缺失或減退者。</p>
3.3	訂定適當結案標準，並落實執行	3	<p>目的：</p> <p>機構應依社區復健理念，訂定並落實結案標準，以能正向發展復元力或合宜延續長期照顧。</p> <p>A：符合 B，且4年內有25%以上學員功能進步，並結案回歸社區生活。</p> <p>B：符合 C，且4年內有15%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>C：依據結案標準確實執行學員回歸社區生活計畫，並備有結案紀錄及通報學員住（居）所在地衛生局。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>1.回歸社區生活定義：生活功能已可自我照顧、分擔家務、就學、就業可返家或獨立生活者。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<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（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）。</p>
3.4	紀錄完整，並妥善管理	4	<p>目的：</p> <p>紀錄應完整並妥善管理，以能建構學員復元足跡。</p> <p>A：符合 B，且每年有量與質的審查。</p> <p>B：符合 C，且紀錄完整詳實。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.紀錄應統整各專業之資料以呈現學員之復健情形。 2.訂有個案紀錄管理辦法，且落實執行。 3.具保密性措施。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 紀錄應涵蓋評估結果、復健計畫、學員參與復健活動種類、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立擴充許可及管理辦法第15條：機構內相關人員執行業務，應製作紀錄，並以適當方式儲存保管；以電子文件方式製作者，得免另以書面方式製作。前項紀錄之內容，應至少包括復健計畫、執行過程及執行結果。第一項紀錄，應指定適當場所及人員妥善保管；以電子文件方式儲存者，應確保電磁儲存裝置之資安管理及資訊安全。前項紀錄，應至少保存7年。但未成年者之紀錄，應至少保存至其成年後7年。逾保存期限紀錄，得予以銷毀；其銷毀方式，應確保內容無洩漏之虞。機構因故未能繼續開業者，其紀錄應交由承接者保存；無承接者，至少應繼續保存6個月以上，始得銷毀，並應確保內容無洩漏之虞。
3.5	適切的復健基金管理	3	<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>A：符合 C，且至少3個月召開1次會議，可針對會議決議追蹤處理及檢討。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。

項次	基準	配分	評分說明
			<p>3. 應有獨立的收支明細表並每月公告。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。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。</p> <p>2. 收支明細表係指收支總帳之月報表。</p> <p>3. 依精神衛生法第40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。</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>
3.6	落實學員權益維護措施	3	<p>目的：</p> <p>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> <p>1. 落實精神衛生法有關權益之相關規定。</p> <p>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。</p> <p>3. 訂有性騷擾防治辦法且確實教育及周知學員。</p> <p>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。</p> <p>5. 如需錄音或錄影需獲得學員同意，並有同意書。</p> <p>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。</p> <p>7. 設施及設備應維護學員隱私。</p> <p>8. 訂有申訴處理流程（註明主管機關申訴電話）。</p> <p>9. 收費標準及項目均經主管機關核定。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>A：符合 C，且能適度修正，並有成效良好之案例或措施。</p> <p>C：確實執行上述9項權益維護措施。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
3.7	落實學員健康維護措施	3	<p>目的：</p> <p>機構應訂有健康維護措施，並落實執行，以確保學員健康。</p> <p>A：符合 C，且健康維護措施執行，有具體成效良好。</p> <p>C：應確實執行下列9項健康維護措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>E：不符合 C 之要求。</p>
3.8	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	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>C：應確實執行下列4項措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

項次	基準	配分	評分說明
			<p>程，並落實執行。</p> <p>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。</p> <p>3. 遇有緊急狀況，工作人員應協助學員盡速就醫，並做好個人防護，且有紀錄備查。</p> <p>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。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p>
3.9	建立機構緊急應變管理機制並落實執行	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>C：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 每半年至少辦理一次自衛消防編組演練，並有紀錄備查。</p> <p>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。</p> <p>5. 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。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p>

項次	基準	配分	評分說明
			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。 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。 3.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。
3.10	召開品質管理相關會議	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	執行學員及家屬滿意度調查	2	目的： 透過定期收集學員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。 D：部分符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
試 3.12	訂定並落實訪客管理規範，且有訪客紀錄	—	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

114年度精神復健機構評鑑基準（含日間型及住宿型機構）

項次	基準	配分	評分說明
			<p>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。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p>

精神復健機構評鑑基準-住宿型機構

項次	基準	配分	評分說明
第1章	經營管理	33	<p>【重點說明】</p> <p>本章主要在評量機構負責人經營管理的妥適性，為影響服務品質最基本之要素，包括人力資源、財務及行政管理、復健理念、復健績效與整體發展方向之規劃等。</p>
1.1	機構負責人之經營管理	8	<p>目的：</p> <p>機構負責人應運用「個人復元」及「社區支持」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>A：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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」。 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。 <p>B：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 符合C，且短中長程計畫能提出落實個人復元及社區支持理念之具體策略與作為，並進行追蹤及檢討。 2. 負責人上任至評鑑當年7月1日前，應滿3年。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 負責人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。 2. 短中長程計畫有提出具體之行動策略。 3. 負責人上任至評鑑當年7月1日前，應滿1年。 4. 機構如變更負責人，新負責人需提供變更前住民及業務等相關資料，以利機構品質之延續。 <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 計畫期程： <ul style="list-style-type: none"> 短程：未達1年。 中程：1年以上未達4年。 長程：4年以上。 2. 機構負責人評鑑時應在場並做簡報，否則本項視為不合格。如不克在場，須獲得委員共識同意。 3. 新設立機構（不包括機構因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者，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。 4. 「個人復元」定義： <ul style="list-style-type: none"> (1)有別於過去由專業人員制定，以減少症狀，恢復原

項次	基準	配分	評分說明
			<p>有功能為目標，聚焦在功能的缺損與修補的臨床復元模式(clinical recovery)。由擁有罹病經驗的康復者制定自身的目標，聚焦在個人的發展性，發展病人以外的身分與社會角色，重新建構罹患精神病，係具個人意義的經歷與挑戰，從而主動承擔起對自己身心健康的責任，建立正常穩定的生活架構，在社區生活、工作或學習。工作人員的任務係確認、擴展與支持住民達成生活目標，而非修補問題，也並非帶領他們復元。</p> <p>(2)促進以人為本的復元過程的架構(CHIME)包括：連結性(Connectedness)、希望(Hope)、身份(Identity)、意義(Meaning)及充權(Empowerment)。</p> <p>5.「社區支持」定義：指運用社區資源，提供病人於社區生活中所需之居住、安置、就學、就業、就養、就醫、社會參與自立生活及其他支持措施與協助。</p>
可 1.2	專任工作人員人力穩定性	3	<p>目的： 機構應提高專任工作人員人力穩定性，以確保機構服務品質。</p> <p>A：符合 C，且有具體留任相關的激勵措施。</p> <p>C：機構所有專任工作人員於過去4年，留任1年以上者超過60%以上。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>1.【新設立機構】，自機構開業執照日期起計算至評鑑當年7月1日：</p> <p>(1)未滿一年者，本項得免評。</p> <p>(2)超過一年者，本項不得免評。</p> <p>2.【新設立機構】不包括機構因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者（即「變更負責人」）。</p> <p>3.若機構因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者（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。</p> <p>4.私立機構變更為法人附設機構，自機構開業執照日期起計算至評鑑當年7月1日：</p> <p>(1)未滿一年者，本項得免評。</p> <p>(2)超過一年者，本項不得免評。</p> <p>5.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「任職未滿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</p>

項次	基準	配分	評分說明
			員人數。
1.3	督導與教育訓練制度	2	<p>目的： 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>A：符合 B，且針對工作人員可提供多元督導方式，並定期檢討、修正。</p> <p>B：符合 C，年度工作人員教育訓練計畫落實執行，督導內容涵蓋所有住民之復健計畫執行狀況。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 訂有年度工作人員教育訓練計畫，其中關於工作人員教育訓練課程內容，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。 工作人員應每月至少參加督導1次。 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）。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 督導內容包含社區復健理念、品質管理、個案討論、方案規劃、紀錄品質查核及個別住民復健計畫執行狀況等。 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。
1.4	適切的日、夜間人力配置	2	<p>目的： 機構應有適切的日、夜間人力配置，以符合住民相關需求。</p> <p>A：符合 B，且針對人力配置有檢討改進措施。</p> <p>B：符合 C，且依住民功能需求、服務量及復健方案，調整人力配置。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。

項次	基準	配分	評分說明
			<p>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。</p> <p>3. 排班時數合理及排班人員符合要求。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>1. 工作人員排班紀錄得參考勞動檢查相關紀錄。</p> <p>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。</p>
1.5	工作人員定期接受健康檢查情形	2	<p>目的：</p> <p>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，以維護住民與工作人員之安全。</p> <p>A：符合 C，且執行成效良好。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 全體工作人員每年接受胸部 X 光及健康檢查，並備有紀錄。 新進人員應於到職前完成健檢。 健康檢查項目如有異常者，應備有追蹤輔導紀錄。 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，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。 <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>工作人員包括自行聘用及外包之人力。</p>
1.6	社區便利性	2	<p>目的：</p> <p>機構應提高住民於社區中的便利性，以符合住民的相關需求。</p> <p>A：符合 C，且能定期檢討及改善具體作為。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 以住民步行15分鐘內可抵達市場、商店、車站或其他社區資源。 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。 <p>E：不符合 C 之要求。</p>
1.7	復健資源開發及運用	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且每年均有新的資源開發並能轉介運用。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>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。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p>
1.8	日常活動空間	3	<p>目的：</p> <p>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、復健活動空間或其他相關空間）。</p> <p>A：符合 B，且住民共同參與空間綠化及美化。</p> <p>B：符合 C，且溫馨舒適，具自然採光且有空調設施。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 如設會談空間，應具隱私性。
1.9	健身及康樂設施	1	<p>目的：</p> <p>機構應依住民人數，配置適當且符合住民需求之健身及康樂設施，以提供住民使用。</p> <p>A：符合 B，且結合與運用社區的設施設備。</p> <p>B：符合 C，且設備數量充足、功能良好，並能充分使用。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設施設備適當且符合住民需求並有常態性活動安

項次	基準	配分	評分說明
			<p>排。</p> <p>2. 應有適當維護及安全措施。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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）。</p> <p>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。</p>
1.10	廚房空間及設施	3	<p>目的：</p> <p>機構應依住民人數，配置適當且符合住民需求之廚房空間及設施，以提供住民使用。</p> <p>A：符合 B，且設備完善、品質良好，住民可自主管理。</p> <p>B：符合 C，且設備種類、數量充足，住民有充分使用。</p> <p>C：</p> <p>1. 空間適當，且有生活訓練所需、安全、方便使用之家庭式廚房設備（如：電冰箱、炊具、廚具、抽油煙機、餐具等），住民有充分使用。</p> <p>2. 定期清潔與維護。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>1. C2所述係指：</p> <p>(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。</p> <p>(2) 餐具應有消毒設備（如：高溫、高壓或紫外線），有傳染病管理需求之對象應有個人專屬餐具。</p> <p>(3) 廚房設施、設備與環境應定期清潔與維護並留有紀錄。</p> <p>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。</p>
可 1.11	前次評鑑建議事項辦理情形確實且具成效	3	<p>目的：</p> <p>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>A：符合 B，且前次評鑑所有建議事項皆完全改善。</p> <p>B：符合 C，且改善措施確有成效。</p> <p>C：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，且不影響住民之照顧安全。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新設立機構〔不包括機構因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者（即「變更負責人」）〕，本項得免評。 2. 機構因故歇業，由另一位負責人，於原址申請設立許可並開業者（即「變更負責人」），本項不得免評，需提報前次評鑑之建議改善事項辦理情形。 3. 機構上次評鑑無建議改善事項，本項得免評。 4. 私立機構變更為法人附設機構，本項不得免評，需提報前次評鑑之建議改善事項辦理情形。 5. 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「改善事項」、「建議事項」及「綜合意見」，機構應有相關改善作為（如檢討、擬定措施等），並依規劃時程進行改善。
1.12	評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好	2	<p>目的：</p> <p>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>A：符合 B，且實地評鑑簡報內容確實、精簡扼要，呈現機構特色及經營管理與業務狀況。</p> <p>B：符合 C，且評鑑資料依規定填寫完整無缺漏，詳實反應機構實際經營管理與業務狀況，並與簡報資料有一致性。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評鑑資料之填寫正確詳實且呈現機構實際經營管理與業務狀況。 2. 實地評鑑時，應呈現前次評鑑當年度至此次評鑑前 1 個月之相關資料。更換負責人，仍應呈現上述資料。 3. 評鑑簡報內容精簡扼要，掌握時間與重點。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
第2章	復健服務	37	<p>【重點說明】</p> <p>機構主要任務在提供一個「最少限制的」環境，並基於優勢觀點或增權理念，重建住民的社會角色及能運用社區資源、結合社區組織或團體，讓住民走進社區，進行真實的社區生活復健。</p> <p>復健活動的過程與成效係能實地讓住民在日常生活中參與、練習與操作，以達成獨立生活、人際社交、工</p>

項次	基準	配分	評分說明
			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。
2.1	復健評估	4	<p>目的：</p> <p>透過整合性復健評估了解住民的功能與表現，以擬定符合住民復健需求的目標與計畫。</p> <p>A：符合 B，且建立復健評估資料庫，進行個別及整體之分析。</p> <p>B：符合 C，且能夠將住民的自我觀察與回饋納入。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供適切之整合性復健評估，且運用實際或模擬情境進行評量。 2.專任管理人員應參與評估過程，且有簽名。 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。 4.整合性評估應納入自殺風險評估。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.評估由專業人員主責，專任管理人員提供復健觀察結果，並引導住民自我觀察與回饋，作為復健服務計畫修訂的參考，同時促進住民的參與。 2.復健評估包含：獨立生活功能、社會功能、休閒功能、職業功能、身心健康狀況及家庭與社會支持系統之評估等。 3.獨立生活功能評估應包含： <ol style="list-style-type: none"> (1)個人衛生（含口腔）。 (2)居家環境整潔。 (3)正常的飲食與作息。 (4)財務自主管理。 (5)生活所需烹煮訓練。 (6)衣物清洗及整理。 4.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。 5.休閒功能包含培養休閒嗜好、安排活動、參與活動動機、活動中表現及持續力等。 6.職業功能包含工作耐力、工作速度品質、規範遵守性

項次	基準	配分	評分說明
			<p>及工作訓練之獎勵金機制等。</p> <p>7. 身心健康狀況包含身心/體能狀況及健康維護等。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. 資料庫係指以電子化的方式將資料儲存在電腦系統。</p>
2.2	訂定復健目標及計畫	4	<p>目的：</p> <p>擬定符合住民復健需求之目標及計畫，並適時結合及有效運用社區資源，以強化獨立生活能力。</p> <p>A：符合 B，且能運用住民復健資料庫，進行個別及整體之分析。</p> <p>B：符合 C，且有引導住民積極參與的機制，並有效運用社區資源。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應依據「復健評估」結果訂定符合住民復健需求之計畫，內容具體可行並適時結合社區資源。 2. 由專業人員、專任管理人員及住民共同擬訂，並有簽名紀錄。 3. 至少每3個月修正1次。 4. 住民均有其主責復健訓練之工作人員。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>住民的「復健評估」應與復健目標、計畫密切連貫，如：評估結果發現住民個人衛生差，則應有相關訓練計畫。</p>
2.3	提供個別化的獨立生活功能訓練	6	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且有成效評核機制與紀錄。</p> <p>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。</p> <p>D：未完全符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
2.4	活動妥善規劃並定期修正	3	<p>目的：</p> <p>機構能依住民需求提供個別或團體復健活動並落實及定期修正，以達成正向之復元結果。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且依住民復健目標達成狀況，適度修正計</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>畫，並調整復健活動內容。</p> <p>C：依據2.1「復健評估」結果：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 活動安排符合不同功能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。 <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p>
2.5	提供健康促進活動	2	<p>目的：</p> <p>應定期提供健康促進活動以促進住民身體健康，預防代謝症候群及心血管疾病，並確實執行感染管制。</p> <p>A：符合B，且成效良好。</p> <p>B：符合C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃多樣且多元健康促進活動供住民選擇參加。 2. 引導鼓勵住民自主規劃安排健康促進活動及執行健康自主管理。 3. 有成效評估機制。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據2.1「復健評估」結果： <ol style="list-style-type: none"> (1)充分運用機構內健身器材及結合社區運動設施，安排常態性體能活動。 (2)有鼓勵全員參與之具體作為。 2. 疫情期間，應有依疫情警戒等級而調整之健康促進活動，並訂有因應措施。 3. 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。 <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p>
2.6	職前準備、工作轉介或就業輔導	4	<p>目的：</p> <p>機構應提供職前準備服務或轉介就業服務相關單位，或自行開發就業資源，以促進其工作能力與態度之養成。</p> <p>A：符合B，且有60%以上的住民可以參與機構外工作復健或社區就業。</p> <p>B：符合C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 具成效評估機制。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據2.1「職業功能」評估結果，擬訂具體計畫，並

項次	基準	配分	評分說明
			<p>有服務過程紀錄。</p> <p>2. 提供多元職前準備或轉介服務、就業輔導。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
2.7	定期生活諮詢及心理輔導	2	<p>目的：</p> <p>專業人員應定期與住民會談，提供生活諮詢及心理輔導，以促進住民復健動機及社區生活適應能力。</p> <p>A：符合 B，且成效良好。</p> <p>B：符合 C，且能與復健計畫結合，並能對會談內容追蹤與檢討。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主責專業人員應考量住民個別復健需求，每月至少 1 次，與住民會談並有紀錄。 2. 會談紀錄應包含具體目的、輔導內容與後續處理計畫。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 專業人員應定期與住民會談，提供生活諮詢及心理輔導，其中包括： <ol style="list-style-type: none"> (1) 主責專業人員每月至少 1 次與住民共同檢視近期生活狀態。 (2) 會談內容與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。
2.8	輔導規則就醫及藥物自我管理	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 B，且 100% 的住民可自行保管全部藥物。</p> <p>B：符合 C，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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醫囑，且應有適當存放空間。 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，應輔導協助就

項次	基準	配分	評分說明
			<p>醫，評估是否調整藥物或使用長效針劑。</p> <p>4. 應有輔導規則就醫及藥物自我管理訓練計畫，並落實執行。</p> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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督，以確保住民能確實、規則服藥，力求維持病情穩定為目標。</p>
2.9	召開社區復健及適應討論會	2	<p>目的：</p> <p>由專業人員召開適應討論會，運用團體動力及同儕支持，讓住民能共同面對及因應社區生活適應問題。</p> <p>A：符合B，且能定期檢討，成效良好。</p> <p>B：符合C，且每2週1次或團體不超過15人。</p> <p>C：</p> <p>1. 住民每人至少每月參加1次，每次至少需達45分鐘。</p> <p>2. 團體時間安排應方便全體住民參與。</p> <p>3. 團體人數不超過30人，若住民超過30人，則分團體進行。</p> <p>4. 依住民實際適應情況產生議題。</p> <p>5. 紀錄完整。</p> <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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	召開住民自治會議	2	<p>目的：</p> <p>透過自治會議培養住民對自身權益與周遭環境事務的關心，並參與公共事務的決定，提升自我決策能力。</p> <p>A：符合B，且住民提出的合理建議90% 以上能得到改善。</p> <p>B：符合C，且每2週1次，能定期追蹤會議決議並提出改善措施。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：部分符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。</p> <p>[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、住民權益、機構管理、防疫措施等。</p>
2.11	提供住民家庭支持服務	2	<p>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。</p> <p>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，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期與家屬聯絡及討論住民復健情形，並備有紀錄。 2. 應採多元管道，鼓勵家屬參與住民復健活動，強化住民支持與關懷；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。 3. 至少每半年舉辦1次家屬座談會或聯誼活動，全年度累計共有50%以上住民之家屬參加，並備有紀錄。 <p>D：部分符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註] 1.計算有家屬之住民執行情形。 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。 3.針對無家屬個案或家屬確實在國外，無法前來者，可於分母扣除。</p>
2.12	社區融合	4	<p>目的： 經由機構有意識的規劃，讓住民學習與鄰里或大社區經常性的互動，以提升住民自我價值及社區的接納度。</p> <p>A：符合 B，有具體成效。 B：符合 C，且住民得以參與規劃執行，並能結合社區資</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>源與運用「社區支持」理念、辦理多元化社區融合活動。</p> <p>C：依據「復健評估」結果，</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機構應訂有年度計畫，至少每半年參與1次機構外之社區交流活動。 2. 持續性參與社區服務。 3. 每位住民均可參與社區融合活動。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>社區融合指各類社區復健活動之運用須結合社區資源，並包括經常性辦理社區交流活動與社區服務。</p>
試 2.13	社會參與	—	<p>目的：</p> <p>為促進個人復元，機構應提供住民參與社會與公民活動的機會，增進與他人及社會的連結，及對自身權益的關心或倡議。</p> <p>A：符合 B，且每年持續安排住民學習參與各種社會與公民活動，有具體成效。</p> <p>B：符合 C，並有具體執行計畫，列入住民復健目標辦理。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機構有安排住民參與各種公民活動或倡議活動，增進與社會的連結及社會角色的建立。 2. 住民可具體說出活動內容與頻率。 3. 有各類活動紀錄及照片佐證。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>評量方法及建議佐證資料：可詢問住民參與社會活動頻率及具體作法與影響。</p>
試 2.14	同儕支持	—	<p>目的：</p> <p>機構應善用同儕支持的力量，同時轉化生病的意義，培養住民的利他行為，促進復元。</p> <p>A：機構有促進建立同儕支持，提供住民共同面對疾病與個人發展，解決生活困擾的機制，並有具體成效。</p> <p>B：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機構能培養由住民或同儕工作者帶領，以分享生命經驗，及互助支持為目的之團體或社團組織。 2. 住民可具體說出同儕支持對自己的影響。

項次	基準	配分	評分說明
			<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.機構有提供或促使住民自然形成社群的機會或場域，強化住民間的相互支持（如分享生活、生病與復元經驗、情緒支持、陪伴關懷等）。 2.有活動紀錄及照片佐證。 <p>D：部分符合C之要求。</p> <p>E：不符合C之要求。</p> <p>[註]</p> <p>評量方法及建議佐證資料：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.詢問工作人員及住民，了解住民日常復健活動中，有哪些具體的同儕支持作為。 2.檢視任何形式的活動紀錄。 3.有金錢交易的陪同行為，如陪同就醫或協助洗澡等不予計入。
第3章	服務品質	30	<p>【重點說明】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。
3.1	訂有工作手冊，並落實執行	1	<p>目的：</p> <p>機構應訂有工作手冊，說明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。</p> <p>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。</p> <p>C：訂有適切的工作手冊，並落實執行，且每年檢討及修正。</p> <p>E：不符合C之要求。</p> <p>[註]</p> <p>手冊內容應明列機構理念、願景、任務、組織架構、各單位及人員業務職掌、收案及結案標準、住民權益維護及隱私保護、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。</p>
3.2	訂定適當	2	目的：

項次	基準	配分	評分說明
	收案標準，並落實執行		<p>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。</p> <p>A：符合 C，且訂有收案評估及檢討改善機制。</p> <p>C：訂定適當收案標準且落實執行。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p> <p>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：</p> <p>(1)仍需延續醫療照護，以維繫精神治療成效者。</p> <p>(2)須強化服藥順從性，改善與維持病情穩定者。</p> <p>(3)仍有殘餘症狀干擾，生活與社會適應受影響者。</p> <p>(4)受精神疾病影響，導致個人功能缺失或減退者。</p>
3.3	訂定適當結案標準，並落實執行	3	<p>目的：</p> <p>機構應依社區復健理念，訂定適當結案標準，並落實執行。</p> <p>A：符合 B，且4年內有25%以上住民功能進步，並結案回歸社區生活。</p> <p>B：符合 C，且4年內有15%以上住民經復健後功能進步，回歸社區生活且為家屬接受，有就學、就業成功案例。</p> <p>C：依據結案標準確實執行住民回歸社區生活或轉銜計畫，並備有結案紀錄及通報住民住（居）所在地衛生局。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>1.回歸社區生活定義：生活功能已可自我照顧、分擔家務、就學、就業可返家或獨立生活者。</p> <p>2.結案比例計算方式：</p> <p>(1)分子：4年內功能進步，並結案回歸社區生活之住民人次。</p> <p>(2)分母：4年內服務總人次（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）。</p>
3.4	紀錄完整，並妥善管理	3	<p>目的：</p> <p>紀錄應完整並妥善管理，以了解住民復健情形。</p> <p>A：符合 B，且每年有量與質的審查。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>B：符合 C，且紀錄完整詳實。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.紀錄應統整各專業之資料以呈現住民之復健情形。 2.訂有個案紀錄管理辦法，且落實執行。 3.具保密性措施。 <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：完全不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.紀錄應涵蓋評估結果、復健計畫、住民參與復健活動種類、內容、表現與進步情形。 2.個案紀錄管理辦法應包含精神復健機構設立擴充許可及管理辦法第15條：機構內相關人員執行業務，應製作紀錄，並以適當方式儲存保管；以電子文件方式製作者，得免另以書面方式製作。前項紀錄之內容，應至少包括復健計畫、執行過程及執行結果。第一項紀錄，應指定適當場所及人員妥善保管；以電子文件方式儲存者，應確保電磁儲存裝置之資安管理及資訊安全。前項紀錄，應至少保存7年。但未成年者之紀錄，應至少保存至其成年後7年。逾保存期限紀錄，得予以銷毀；其銷毀方式，應確保內容無洩漏之虞。機構因故未能繼續開業者，其紀錄應交由承接者保存；無承接者，至少應繼續保存6個月以上，始得銷毀，並應確保內容無洩漏之虞。
可 3.5	適切的復健基金管理	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，以保障住民權益。</p> <p>A：符合 C，且至少3個月召開1次會議，可針對會議決議追蹤處理及檢討。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.住民接受復健治療所衍生之收入，如部分作為住民福

項次	基準	配分	評分說明
			<p>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。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。</p> <p>2.收支明細表係指收支總帳之月報表。</p> <p>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。</p> <p>4.依精神衛生法第40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。</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>
3.6	落實住民權益維護措施	3	<p>目的：</p> <p>機構應落實住民權益維護措施，確保以人為中心之社區復健。</p> <p>1. 落實精神衛生法有關權益之相關規定。</p> <p>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。</p> <p>3. 訂有性騷擾防治辦法且確實教育及周知住民。</p> <p>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。</p> <p>5. 如需錄音或錄影需獲得住民同意，並有同意書。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>8. 除為防範緊急暴力、自殺或自傷之事件，於告知病人後，得拘束其身體，並立即護送其就醫之外，不得以任何理由約束住民。</p> <p>9. 設施及設備應維護住民隱私。</p> <p>10. 有讓住民選擇備餐的方式。</p> <p>11. 有產值之工作訓練所得應全額發給住民，不得以其他理由或形式代為保管。</p> <p>12. 訂有申訴處理流程（註明主管機關申訴電話）。</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>13.收費標準及項目均經主管機關核定並公告。</p> <p>A：符合 C，且能適度修正，並有成效良好之案例或措施。</p> <p>C：確實執行上述13項權益維護措施。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
3.7	維護住民財物自主管理權益	2	<p>目的：</p> <p>機構應依2.1「復健評估」結果，提供住民需要的金錢管理訓練，並以自主管理為目標。</p> <p>A：符合 B，且住民100%可自行保管全部財物。</p> <p>B：符合 C，且住民有80%以上可自行保管全部財物。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>D：未達60%之住民可自行保管全部財物。</p> <p>E：未達40%之住民可自行保管全部財物。</p>
3.8	落實住民健康維護措施	3	<p>目的：</p> <p>機構應訂有健康維護措施，並落實執行，以確保住民健康。</p> <p>A：符合 C，且健康維護措施執行，有具體成效良好。</p> <p>C：應確實執行下列9項健康維護措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。

項次	基準	配分	評分說明
			<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
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	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>C：應確實執行下列4項措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p>
3.10	建立機構緊急應變管理機制並落實執行	2	<p>目的：</p> <p>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>

項次	基準	配分	評分說明
	行		<p>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。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 5. 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。 <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 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。
重 3.11	維護住民 出入自由	3	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>C：機構應採開放式管理，不應以任何設施設備，限制住民出入自由。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
3.12	召開品質 管理相關 會議	2	<p>目的：</p> <p>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。</p> <p>A：符合 C，且追蹤及檢討改善措施具體可行，成效良</p>

項次	基準	配分	評分說明
			<p>好。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>品質管理相關會議內容包含：緊急醫療及異常事件、緊急應變管理機制、群聚感染、健康維護、申訴案件、工作流程、服務理念、復健服務成效、人員訓練及管理 etc. 品質改善相關措施，且備有紀錄並能定期追蹤改善。</p>
3.13	執行住民及家屬滿意度調查	2	<p>目的：</p> <p>透過定期收集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。</p> <p>A：符合 B，且有具體成效。</p> <p>B：符合 C，且有後續處理措施及紀錄。</p> <p>C：每年至少進行1次住民及家屬滿意度調查，且有統計分析並將結果周知住民。</p> <p>D：部分符合 C 之要求。</p> <p>E：不符合 C 之要求。</p>
試 3.14	訂定並落實訪客管理規範，且有訪客紀錄	一	<p>目的：</p> <p>針對訪客訂定管理規範，以維護機構人員收治安全。</p> <p>A：符合 C，且有訪客紀錄。</p> <p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>E：不符合 C 之要求。</p> <p>[註]</p> <p>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。</p>