

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	人力資源管理	12	
1.1	機構負責人之經營管理	5	1.負責人應對其社區復健及經營理念、短中長程計畫及執行成效提出簡報，作為評分之參考。 2.計畫期程： 短程：1 年內 中程：1~3 年 長程：3 年以上 3.與負責人面談，以了解投入程度、管理的理念與願景。 4.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，需獲得委員共識同意。 A：符合 B，且過去擬訂之中長程計畫到目前已有具體成效；或「進行中」之中長程計畫「具體可行」。 B：符合 C，且短中長程計畫能進行追蹤及檢討。 C： 1.具正確社區復健理念，且熟知精神復健機構業務，積極帶領機構運作。 2.與團隊擬訂具體之短中長程計畫。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
1.2	專任工作人員人力穩定性	3	A：符合 C，且有具體留任措施。 C：機構所有專任工作人員於過去 3 年，留任 1 年以上者超過 60%以上。 E：不符合 C 之要求。 [註] 1.設立未滿 1 年之機構，本項不計分。 2.留任比例計算方式： (1)分母：3 年內登記於該機構之專任工作人員人數（分母排除未滿 3 個月之專任工作人員）。

項次	基準	配分	評分說明
			(2)分子：3 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	督導制度	2	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。 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。 B：符合 C，且督導內容含檢討所有住民之復健計畫執行狀況。 C： 1.工作人員應每月至少督導 1 次。 2.工作人員之精神復健工作年資於 2 年之內者，每月至少督導 2 次。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
1.4	適切的日、夜間人力配置	2	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.夜間服務時，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.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：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
第 2 章	空間及設施設	24	

項次	基準	配分	評分說明
	備		
2.1	社區便利性	2	以住民步行速率約 1 公里／15 分鐘計算，約步行 15 分鐘內可抵達市場、商店、車站或其他社區資源；如機構設置地點沒有方便住民使用大眾運輸工具及社區資源，應有符合住民需求之便利的交通具體作為。 ☐符合 ☐不符合
2.2	臥室空間	2	A：符合 B，且可依住民個人喜好佈置，及溫馨舒適。 B：符合 C，且臥室床數於 4 床內，並無上下鋪。 C： 1.符合設置及管理辦法且有適當維護隱私之措施。 2.臥室通風良好。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。 [註]睡床盡量避免上下鋪，如為上下鋪，應注意住民安全。
2.3	臥室設施	2	A：符合 B，且有更新汰換機制，且品質良好。 B：符合 C，且空間及數量充足，功能良好。 C： 1.應有家庭化及方便屬於住民個人使用之寢具、櫥櫃或床頭櫃。 2.有定期清潔及維護。 3.有供住民使用之適量書桌椅。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
2.4	衛浴設施	2	A：符合 B，且平均 1~2 人有一套衛浴設備。 B：符合 C，且平均 3~5 人有一套衛浴設備，並方便使用。 C： 1.男女浴廁應有適當之區隔。

項次	基準	配分	評分說明
			2.有維護隱私之設施。 3.浴廁內應有放置衣物用品之設備，且有防滑措施。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。 [註]平均值以小數點四捨五入後計算。
2.5	日常活動空間	3	能依住民人數、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、交誼及休閒活動）。 A：符合 B，且寬敞舒適。 B：符合 C，且綠化、美化。 C： 1.有適當用餐及團體活動的空間。 2.日常活動、用餐設備符合住民需要且家庭化。 3.明亮且通風。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。 [註]如在住宿型機構內從事代工，空間應加以區隔，並檢視有無影響住民之生活品質。
2.6	健身及康樂設施	2	1.健身設備如：跑步機、腳踏車、划船器、跳床、運動墊或各類球類設備等（可考量戶外空間如：籃球場、社區運動相關設施的可利用性或有替代方案或措施，並有資料佐證）。 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。 A：符合 B，且功能良好，並能充分使用。 B：符合 C，且健身及康樂設備數量充足。 C：有適當且符合住民需求之健身及康樂設備，並有常態性活動安排。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
2.7	廚房空間及設	3	A：符合 B，且設備完善，住民有充分使用。

項次	基準	配分	評分說明
	施		B：符合 C，且廚房空間適當、設備數量充足。 C： 1.有生活訓練所需且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）。 2.定期清潔與維護。 3.有常態性的備餐訓練活動。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
2.8	洗衣、乾衣空間及設施	1	A：符合 C，且住民能自由使用。 C： 1.有功能良好、方便使用及充足之洗衣、乾衣設施。 2.有適當的曬衣空間。 E：不符合 C 之要求。
2.9	安全消防設施及訓練	2	住民及工作人員應有定期消防演習及逃生訓練，如：會使用滅火器、知悉逃生方向等。 A：符合 C，且有檢討改善機制，成效良好。 C： 1.樓梯、走道及浴廁地板有防滑措施。 2.有定期消防、天然災害演習及逃生訓練（備有紀錄）。 3.逃生通道暢通。 4.應依機構夜間人力配置數辦理夜間演練，並備有紀錄。 E：不符合 C 之要求。 [註]天然災害係指地震、風災及水災等。
2.10	簡易急救箱	1	1.機構應有簡易急救箱，必要內容物包含：體溫計、包紮用品、消毒棉籤、OK 繃、優碘、血壓計。 2.內容物應在有效期限內。 3.急救箱放置地點方便取得。 ☐ 符合 ☐ 不符合

項次	基準	配分	評分說明
2.11	環境清潔衛生	2	A：符合 C，且有落實病媒防治計畫，成效良好。 C： 1.清潔及定期消毒，機構內外環境無異味，且裝置垃圾器具符合衛生原則，並實施環保分類。 2.機構應有防蚊、蠅、鼠、蟑措施，如：紗窗、捕蚊燈、殺蚊劑、滅鼠藥、殺蟲劑等。 E：不符合 C 之要求。
2.12	飲用水設施	2	1.飲用水定期檢查且符合飲用水水質標準之規定。 2.提供足夠且方便之飲水設施。 ☐符合 ☐不符合
第 3 章	復健業務之提供	30	1.逐項面談工作人員業務內容、工作方法、步驟。 2.檢視各項服務紀錄之有無與內容品質。 3.與住民面談，評估住民是否了解自己的復健目標與計畫。
3.1	復健評估	3	1.應由專業人員評估並備有紀錄。 2.復健評估包含：獨立生活功能、社會功能、職業功能、身心健康狀況及社會支持系統之評估等。 3.獨立生活功能評估應包含： (1)個人衛生（含口腔）及禮儀。 (2)居家環境整潔。 (3)正常的飲食與作息。 (4)人際溝通。 (5)休閒生活安排。 (6)財務自主管理。 (7)簡易烹煮訓練。 (8)衣物清洗及整理。 (9)社區相關設施及資源之使用與運用。 4.專業人員執行其專門業務所需之相關測

項次	基準	配分	評分說明
			量、評估工具，且依住民需求選用合適評估方法。 A：符合 B，且有住民的自評表及與工作人員共同訂定或修正復健計畫。 B：符合 C，且評估詳實完整。 C： 1.提供適切之整合性復健評估。 2.專任管理人員應參與評估過程，且有簽名。 3.至少每 3 個月評估 1 次。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.2	訂定復健目標及計畫	3	A：符合 B，且有引導住民積極參與的機制成效良好。 B：符合 C，且目標及計畫與評估結果密切連貫，並具體可行。 C： 1.由專業人員、專任管理人員及住民共同擬訂，並有簽名紀錄。 2.至少每 3 個月修正 1 次。 3.住民均有其主責復健訓練之工作人員。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.3	提供個別化的獨立生活功能訓練	6	機構應提供獨立生活功能訓練，服務方式包含個別及團體。 A：符合 B，且活動設計能與社區結合，執行成效良好。 B：符合 C，且提供多樣選擇之多元獨立生活功能訓練，至少每 3 個月檢討服務成效並提出改善措施。 C：提供個別化的獨立生活功能訓練，至少每 3 個月修正 1 次，並有訓練紀錄。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.4	提供體能活動	2	為預防住民體重增加而衍生代謝性及心血

項次	基準	配分	評分說明
			管疾病，應定期提供體能活動。 A：符合 B，且成效良好。 B：符合 C，且 1.活動設計符合住民體能及健康狀況。 2.有多樣選擇之多元體能活動。 C： 1.常態性安排體能活動。 2.有鼓勵全員參與之具體作為。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.5	提供工作復健訓練及轉銜服務	4	機構提供與生活相關的工作復健訓練及轉銜服務。 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。 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。 A：符合 B，且有 50% 以上住民外出參加工作復健訓練及進行轉銜服務，成效良好。 B：符合 C，且能提供多樣選擇之多元的工作訓練內容及轉銜服務。 C：依據評估及個人功能與需求，提供適切、階段性之工作復健訓練或轉銜服務，並有紀錄。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.6	生活諮詢及心理輔導	2	1.應由專業人員定期生活諮詢與心理輔導，並有紀錄。 2.會談紀錄能具體描述住民的問題與處理情形。 A：符合 B，且成效良好。 B：符合 C，且能對會談內容追蹤與檢討。 C：每月至少 1 次，有明確之會談目標，並有紀錄。

項次	基準	配分	評分說明
			D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.7	處理緊急醫療及異常事件	2	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。 A：符合 B，且採取適當的預防及改善措施。 B：符合 C，且有定期檢討及統計分析。 C： 1.訂有緊急醫療及異常事件適切處理之作業流程，並落實執行。 2.有工作人員急救訓練紀錄。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.8	輔導規則就醫及藥物自我管理	2	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.備有住民最新的藥物自主管理訓練名冊。 3.住民服藥監測不宜以集體排隊方式進行。 A：符合 B，且成效良好。 B：符合 C，且 1.定期評估規則就醫及藥物自主管理訓練成果。 2.70%以上的住民可自行保管全部或部分藥物。 C： 1.有輔導規則就醫及個別化訓練及藥物自主管理訓練團體，並有執行紀錄。 2.40%以上的住民可自行保管全部或部分藥物。 3.有不定期的監測。 4.代管藥物存放適當。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.9	召開社區復健及適應討論會	2	由專業人員主持，與住民共同討論社區復健與適應議題，如：感情婚姻、人際關係、身

項次	基準	配分	評分說明
			心健康、工作適應及疾病復元等議題。 A：符合 B，且能定期檢討，成效良好。 B：符合 C，且每 2 週 1 次或團體不超過 15 人。 C： 1.至少每月 1 次。 2.團體人數不超過 30 人，若住民超過 30 人，則分團體進行。 3.紀錄完整。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.10	召開住民自治會議	2	1.住民自治會議討論內容如：伙食、設施、設備、社區參與、復健活動、生活公約、住民權益、機構管理措施等。 2.工作人員列席，並適度給予回應，但避免干預會議之進行。 A：符合 B，且改善措施之成效良好。 B：符合 C，且每 2 週 1 次，能定期追蹤並提出改善措施。 C： 1.由住民擔任主席與記錄，每月至少 1 次，團體人數不超過 50 人，若住民超過 50 人，則分團體進行。 2.紀錄有公告周知或傳閱。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
3.11	強化住民家庭支持服務	2	A：符合 B，且有多元管道鼓勵家屬參與住民復健的具體作為。 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 40%以上住民之家屬參加。 C： 1.定期與家屬聯絡及告知住民復健情形，並備有紀錄。 2.至少每年舉辦 1 次家屬座談會或聯誼活動，全年度累計共有 20%以上住民之家

項次	基準	配分	評分說明
			屬參加，並備有紀錄。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。 [註]計算有家屬之住民執行情形。
第 4 章	具有復健服務品質之管理措施	29	
4.1	適當收案	2	1.機構之收案對象應符合以下 5 項條件： (1)精神狀態穩定，且無自傷、傷人之虞。 (2)無影響參與復健活動之生理疾病。 (3)願意接受精神科門診治療。 (4)具復健動機。 (5)同意遵守生活公約。 2.應有適當之收案評估及檢討改善機制。 ☐符合 ☐不符合
4.2	適當結案	3	1.依據精神復健服務評估結果訂定適當之結案標準，並確實執行，且應有 3 年內之結案名冊及統計資料。 2.適當之結案標準係指： (1)功能進步可回歸社區生活者。 (2)功能退化需轉介至適當機構者。 (3)症狀惡化需轉介至醫療機構者。 (4)其他不符合機構收案條件者。 A：符合 B，且 3 年內有 20%以上住民功能進步，並結案回歸社區生活。 B：符合 C，且 3 年內有 10%以上住民功能進步，並結案回歸社區生活。 C： 1.訂有結案標準並確實執行。 2.有 3 年內之結案名冊及統計資料。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。 [註] 1.回歸社區生活定義：生活功能已可自我照

項次	基準	配分	評分說明
			顧、分擔家務、就學、就業可返家或獨立生活者。 2.結案比例計算方式： (1)分子：3 年內功能進步，並結案回歸社區生活之住民人次。 (2)分母：3 年服務總人次。
4.3	訂有工作手冊	1	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、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。 A：符合 C，且工作手冊有定期檢討及修正。 C：訂有適切的工作手冊，並落實執行。 E：不符合 C 之要求。
4.4	紀錄完整，並妥善管理	3	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。 A：符合 B，且定期有量與質的審查。 B：符合 C，且紀錄完整詳實。 C： 1.住民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。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。 [註]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。

項次	基準	配分	評分說明
4.5	活動妥善規劃並定期修正	3	A：符合 B，且能依住民參與情形及個別需求進行改善措施、成效良好。 B：符合 C，且有各項團體活動計畫書，定期檢討修正。 C： 1. 住民生活安排適當，訂有個別及團體活動時間表，並落實執行。 2. 活動安排顧及不同功能住民之需求。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
4.6	適切的復健基金管理	2	A：符合 B，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。 B：符合 C，且定期召開會議，管理完善。 C： 1. 訂有復健基金管理要點，明訂住民復健治療所衍生之收入應全數運用於住民所需，其中 90% 應列為工作獎勵。 2. 成立管理委員會或小組，且有住民代表參加。 3. 應有獨立的收支明細表並每月公告。 4. 住民工作獎勵金應按月發放。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。 [註] 1. 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。 2. 收支明細表係指收支總帳之月報表。 3. 未有復健基金收入之機構，本項不計分。
4.7	住民權益維護措施	3	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，並落實執行。 3. 訂有申訴處理流程（註明主管機關申訴電話）。 4. 如需錄音或錄影需獲得住民同意，並有同意書。 5. 住民相關權益或公約規範有以住民易懂之

項次	基準	配分	評分說明
			文字描述且張貼於明顯處，內容以書面告知住民並有簽名。 6.住民如擔任機構內之服務工作，如：煮飯、洗衣、清潔、文書工作等，應給予適當工作酬勞，並備有清冊。 ☐符合 ☐不符合
4.8	住民財物保管	2	1.應維護住民財物之自主管理權益。 2.機構應提供保管貴重物品之管理措施，非基於金錢管理訓練的需要，不可為住民保管零用金。 A：符合 B，住民 100%可自行保管財物。 B：符合 C，且住民有 80%以上可自行保管財物。 C：住民有 60%以上可自行保管財物，並有金錢管理訓練。 D：未達 60%之住民可自行保管財物。 E：未達 40%之住民可自行保管財物。
4.9	住民出入自由度	3	A：符合 C，且有評估與訓練住民持有鑰匙之機制。 C： 1.機構應採開放式管理，不宜以電子鎖、中控鎖、暗鎖等，限制住民出入自由，但得有適當的管理機制，如：外出報備或登記機制。 2.未能自由進出者不得超過 10%，且應有充分理由，並有定期評估之機制。 E：不符合 C 之要求。
4.10	住民及家屬滿意度調查	2	A：符合 B，且有具體成效。 B：符合 C，且滿意度調查結果能周知住民，並有後續處理措施及紀錄。 C：每年進行住民及家屬滿意度調查（內容包含服務事項、服務人員態度、設施設備等），且有統計分析。 D：未完全符合 C 之要求。

項次	基準	配分	評分說明
			E：不符合 C 之要求。
4.11	健康維護措施	3	A：符合 B，且能經常辦理健康促進活動。 B：符合 C，且 1.針對健康檢查異常結果進行追蹤處理。 2.能配合政府健康政策施打疫苗。 C： 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.教導住民正確洗手，並培養良好習慣。 3.依疾病管制局規定人口密集機構傳染病監視通報。 4.刮鬍刀、牙刷、杯子、碗筷等個人物品應有防止共用或汙染之措施。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
4.12	召開品質管理相關會議	2	1.品質管理相關會議內容包含：異常事件、群聚感染、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。 2.兼任專業人員參與或瞭解品質管理相關會議決議。 A：符合 B，且成效良好。 B：符合 C，且有追蹤及檢討改善措施。 C：定期召開且全年開會次數至少 10 次以上，且紀錄內容完整。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
第 5 章	結合社區資源	8	1.由娛樂休閒、生活機能、醫療、就學與工作等層面，檢視住宿型機構對社區資源的管理與運用。 2.核對佐證之照片或書面資料。
5.1	復健資源開發	4	復健資源指協助住民獨立生活與社區適應

項次	基準	配分	評分說明
	及運用		有關之資源。 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 1.能運用多元的社會資源協助住民復健。 2.定期資源盤點與檢討。 C： 1.建立復健資源清冊。 2.運用相關資源，並有具體實例及紀錄。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。
5.2	社區融合	4	1.辦理社區交流活動，目的在於進行社會教育與宣導，為精神障礙去其汙名，使一般民眾認識並接納住民。 2.訓練住民服務社區如：清潔服務、資源回收、送餐服務、關懷弱勢族群等。 A：符合 C，且能持續辦理多元化活動，有具體成效。 C： 1.計畫性協助住民參與社區活動與服務。 2.每年辦理 1 次社區交流及宣導活動。 E：不符合 C 之要求。
第 6 章	上次評鑑建議事項改善情形	5	上次評鑑建議事項辦理情形、評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質。
6.1	上次評鑑建議事項辦理情形確實且具成效	3	A：符合 B，且上次評鑑所有建議事項皆完全改善。 B：符合 C，且改善措施確有成效。 C：上次評鑑建議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。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。 [註]新設立、第一次申請評鑑或上次評鑑未有建議事項機構，本項不計分。

項次	基準	配分	評分說明
6.2	評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好	2	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。 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。 C： 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，呈現 1 個月前之相關資料。 3.評鑑簡報內容精簡扼要，掌握時間與重點。 D：未完全符合 C 之要求。 E：不符合 C 之要求。