

112年度臺北市精神照護機構督導考核作業程序

112年5月26日

壹、督導考核（以下簡稱督考）目的

- 一、建立安全、有效、以病人為中心、適時、效率、公正優質的精神照護服務體制。
- 二、評核精神照護機構服務品質，提供民眾選擇參考。
- 三、監督精神照護機構加強業務管理，確保精神病人之社區復健服務品質。

貳、辦理機關：臺北市政府衛生局

參、辦理年度：112年度

肆、督考對象：本市申請立案並領有開業執照，且當年度未參與評鑑之精神照護機構。

伍、督考類別：

- 一、日間型精神復健機構。
- 二、住宿型精神復健機構。
- 三、精神護理之家。

陸、督考內容：

評核設置標準及依「精神復健機構評鑑基準」、「精神護理之家評鑑基準」所列項目，修訂符合現況之評核基準。

柒、督考表件：

公告於本局社區心理衛生中心網站(<https://mental-health.gov.taipei/>)，路徑：首頁/檔案下載區及臺北市政府衛生局官網(<https://health.gov.taipei/>)，路徑：首頁/專業人員區/精神照護及心理機構/精神照護機構/精神照護機構管理相關公告。

捌、督考前作業程序：

- 一、112年度臺北市精神復健機構（/精神護理之家）督考資料表：受評機構由上述路徑下載表單填寫完成，A4雙面列印並加蓋機構關防及負責人簽章，於112年6月26日（一）前免備文親送或郵寄（以郵戳為憑）1份至本局，並將電子檔以電子郵件傳送本局承辦人。
- 二、112年度臺北市精神復健機構（/精神護理之家）督導考核品質評量表：受評機構完成自評、填寫說明後，於督考評核當日提供評核表紙本供委員現場參考。

玖、督考評核作業：

一、於112年7月21日（五）前通知機構督考週次，督考日前10個工作天通知機構受評日。

二、112年度精神照護機構督考進行方式及時間分配表：

進程序序	時間分配	備註
會前會	20分鐘	註1
(一)負責人致詞及介紹陪評人員	5分鐘	
(二)衛生局承辦人介紹督考委員		
(三)機構簡報	20分鐘	
(四)實地查證	60-80分鐘	註2、3
(五)機構代表面談	20分鐘	註4
(六)陪同人員報告及交換意見	5分鐘	註5
(七)委員整理資料	40分鐘	註6
(八)綜合討論 1. 衛生局查證報告 2. 相關單位查證(檢查結果)報告 3. 委員講評 4. 受評機構提出說明或意見交換	20分鐘	
合計	190-210分鐘	

註：

1. 本局承辦人與委員進行會前會，機構人員請迴避。
2. 為利督考委員進行訪談，若貴機構原訂於實地督考期間安排服務對象團體外出活動（如郊遊、參訪等），請酌予調整，並不得拒絕委員訪視依常規外出之服務對象。
3. 督考委員查證時，請機構指派業務相關同仁陪同並備詢，惟以不影響作業正常運作為原則。
4. 機構面談人員由委員現場決定，列席人數以2至3人為原則，列席對象以負責人、機構經營者為主。
5. 陪同人員報告時段，受評機構同仁請迴避（陪同人員係指：衛生局等各局處代表、健保署代表等）。
6. 委員整理資料時段，陪同人員及受評機構同仁請迴避。

壹拾、督導考核成績核算及評定原則

一、精神復健機構督考基準各章配分如下表：

督考項目	配分	
	日間型機構	住宿型機構
第1章、經營管理	34	33

督考項目	配分	
	日間型機構	住宿型機構
第2章、復健服務	37	37
第3章、服務品質	29	30
總分	100	100
第4章、加分項目	12	16
第5章、減分項目	12	16

二、精神復健機構督導考核成績核算方式：

(一) 精神復健機構督考基準分以「A、B、C、D、E」五級等級評量（分別為該項基準配分之100%、80%、60%、40%、0%）及以「A、C、E」三級等級評量（分別為該項基準配分之100%、60%、20%）；評量基準達C以上（即A或B或C）者，該受評條文始為合格。

(二) 督考基準分類統計表：

督考項目	條文數							
	日間型機構				住宿型機構			
	一般條文	重點條文	可免評條文	總條文數	一般條文	重點條文	可免評條文	總條文數
第1章、經營管理	8	0	2	10	9	1	2	12
第2章、復健服務	12	0	0	12	12	0	0	12
第3章、服務品質	11	0	0	11	11	1	1	13
合計	31	0	2	33	32	2	3	37

第4章、加分項目 4 6

第5章、減分項目 4 4

(三) 精神復健機構督考合格基準：

合格基準	項目	合格分數佔總分 ¹ 比例	重點條文 ² (C以上%)
督考合格(住宿型)		60%	100%
督考合格(日間型)		60%	

註：

1. 若有可免評條文，則其總分係扣除可免評條文後，加總各受評條文配分計。

2. 另精神復健機構督考基準之住宿型機構訂有重點條文項目，即基準「1.4適切的日、夜間人力配置」、「3.11維護住民出入自由」2條，前述2條重點條文得分，須全數達C以上，始為合格。

壹拾壹、督考結果

- 一、評選甲等（含）以上精神復健機構，予以獎勵。
- 二、督考評核成績未達合格基準之機構：於公告後1個月內提出改善計畫，並主動至112年度評核甲等以上機構至少2家做標竿學習，針對改善現況與標竿學習成果，送本局說明備查。督考成績未達合格基準，暫不予公告，並於督導考核結果公告後2個月內辦理1次複評，複評達合格，一律公告為「合格」，複評仍未達合格者，則公告為「不合格」。
- 三、實地考評及召開檢討會議，針對成績欠佳或需加強輔導機構，及發生重大或異常事件（如：媒體負面報導、自殺事件等）機構，列為不定期訪查機構加強列管，由本局派員或邀請督考委員及相關領域專家實地訪查。
- 四、實地督考期間受評機構不得對督考委員進行照相、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，列為下次督考參考，並得依相關法律辦理。
- 五、督考期間如遇天然災害（如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害），經本府發布停班，則由本局通知機構中止督考作業，並擇期接續實地評核方式完成督考作業。
- 六、國內或受評機構發生重大疫情：將視衛生福利部、本市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，由本局辦理行程取消或變更事宜。