

113年度臺北市政府衛生局 心理師執業機構 - 品質服務輔導自評表



機構類別：心理治療所 心理諮商所

機構名稱			
機構地址			
設置許可字號	開業執照日期（設立日期）： 年 月 日 開業核准公文文號：【 年 月 日 字第 號】		
機構代碼		負責人	
機構聯絡人		聯絡電話	
E-mail		傳真電話	

113 年度臺北市政府衛生局
心理師執業機構 - 品質服務輔導自評表

目 錄

- 表 1、品質服務輔導指標項目表（總分 90 分）
- （一） 機構設施與環境規劃（15 分）
 - （二） 心理諮商/心理治療專業服務品質（50 分）
 - （三） 機構管理及其他服務（25 分）

表 2、品質服務輔導結果彙整表

【表 1】品質服務輔導指標項目表

項目一、機構設施與環境規劃 (總分 15 分)

品質服務輔導指標項目		評分項目	評分 (0 分至 5 分)	備註
1-1.	消防系統：依據消防法第 9 條規定。	<input type="checkbox"/> 具符合效期內之消防檢查報告。(佐證資料須為具公信力之報告，如政府或合格專業機構之報告)(5) <input type="checkbox"/> 無相關資料或已逾效期。(0)		
1-2.	環境衛生及清潔	<input type="checkbox"/> 具環境清潔紀錄。 <input type="checkbox"/> 機構應有充足且適當之洗手設備 (如入口處或櫃檯前備有乾洗手、酒精等)，確實執行手部衛生，並依實際需求備有個人裝備。 <input type="checkbox"/> 其他：例如飲水機清潔檢查紀錄、環境消毒等：		
		註：符合 2 項得 5 分，符合 1 項得 3 分。		
1-3.	逃生路線圖或疏散圖揭示於明顯處。	<input type="checkbox"/> 具圖示且揭示於明顯處(5) <input type="checkbox"/> 具圖示，但未揭示於明顯處(3) <input type="checkbox"/> 無相關資訊。(0)		

項目二、心理諮商/心理治療專業服務品質 (總分 50 分)

品質服務輔導指標項目	評分項目	評分 (0分至5分)	備註
1. 個案管理流程			
1-1.	初談 (INTAKE)、收案、派案、初診與結案或轉介訂有管理機制與流程及相關表單。	<input type="checkbox"/> 具個案管理機制、流程表或收案、派案表單 (5) <input type="checkbox"/> 無相關資料 (0)	
1-2.	收案、派案、初診與結案管理機制皆有專責人員管理。	<input type="checkbox"/> 個案管理具專責人員管理 (職稱_____, ___人) (5) <input type="checkbox"/> 無專責人員管理 (0)	
2. 針對疑似罹患精神官能症、精神病或腦部心智功能不全疾病之個案訂定轉診須知、作業流程與制度			
2-1.	有特定轉診之合作單位且與其簽定合作備忘錄(意向書)。	<input type="checkbox"/> 具轉診合作單位之備忘錄等文件 (5) <input type="checkbox"/> 無相關文件 (0)	
2-2.	訂有轉診(介)個案作業流程及適當的病情追蹤或回覆機制	<input type="checkbox"/> 具轉診或流程表 <input type="checkbox"/> 具轉診個案病情追蹤及回復表 註：符合 2 項得 5 分，符合 1 項得 3 分。	
3. 心理諮商/治療紀錄撰寫、造冊、歸檔之管理制度			
3-1.	紀錄按內容編排有序(依類別、日期編排)、整齊成冊、易於調閱，且同一個案之相關資料應共同存放。	<input type="checkbox"/> 歸檔及資料有編排順序 (不限依類別或日期)(5) <input type="checkbox"/> 無相關編排順序(0)	
3-2.	紀錄內容完整性	現場抽查 3 份個案紀錄，應具以下項目： <input type="checkbox"/> 有載明個案基本資料(2) <input type="checkbox"/> 過去精神/諮商治療史(2) <input type="checkbox"/> 個案主訴(2) <input type="checkbox"/> 諮商與治療處遇(2) <input type="checkbox"/> 後續處遇計畫、方向或建議(2) 註：本項為加總計分。	(0分至10分)

3-3.	告知同意書：個案及主責心理師皆有簽署姓名與日期。	<input type="checkbox"/> 現場抽查 3 份個案紀錄之告知同意書均具雙方簽名及日期 註：1 份個案紀錄符合規定得 2 分，上限 5 分。		
4.	心理諮商/治療紀錄複製本或摘要申請及調閱制度			
4-1.	對於個案之申請，不得違反醫療法第 71 條規定，無故拖延或拒絕	<input type="checkbox"/> 訂定提供紀錄複製本或摘要之申請機制及表單 <input type="checkbox"/> 申請機制包含紀錄複製本於 3 個工作天內提供，摘要於 7 個工作天內提供。 註：符合 2 項得 5 分、1 項得 3 分。		
4-2.	紀錄調閱之管理制度，防止遺失、遭竄改、損毀、不當取得或使用。	<input type="checkbox"/> 訂有紀錄調閱之管理制度(5) <input type="checkbox"/> 無訂定紀錄調閱之管理制度(0)		

項目三、機構管理及其他服務 (總分 25 分)

品質服務輔導指標項目		評分項目	評分 (0分至5分)	備註
1-1.	機構對於個案或家屬之意見與申訴，訂有機構內部申訴流程辦法與表單或提供外單位申訴管道資源(如：臺北市諮商心理師公會、台北市臨床心理師公會等)。	<input type="checkbox"/> 訂有機構「外單位」申訴管道辦法與表單 <input type="checkbox"/> 訂有機構「內部」申訴管道辦法與表單 符合2項得5分，符合1項得3分。		
1-2.	提供本市精神心理健康等醫療資源網絡資訊。	<input type="checkbox"/> 於機構網站或機構內，揭示本市醫療資源網絡資訊(5) <input type="checkbox"/> 無本市醫療資源網絡資訊(0)		
1-3.	訂有危機事件處理流程。	<input type="checkbox"/> 具緊急應變或危機事件處理流程(5) <input type="checkbox"/> 無緊急應變或危機事件處理流程(0)		
1-4.	機構人員知悉心理師執業重要法規	<input type="checkbox"/> 由機構提供法規宣導佐證資料(1項資料5分，上限10分)	(0分至10分)	

【表 2】品質服務輔導結果彙整表

<p>綜合意見彙整</p>	<p>衛生局人員簽名</p>
<p>綜合意見與改善項目建議：</p>	
	<p>受評機構負責心理師簽名</p>
<p>補件項目</p>	<p>評核日期</p>
	<p>年 月 日</p> <p>結束時間：上/下午____時____分</p>

