

113年度臺北市精神照護機構督導考核作業程序

113年6月18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：113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、113年度臺北市精神復健機構（/精神護理之家）督考資料表、自評表：受評機構由上述路徑下載表單填寫完成，加蓋機構關防及負責人簽章，與修正後緊急災害應變計畫書併同於113年7月19（五）前以電子郵件傳送掃描電子檔1份至本局承辦人。
- 二、113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113年7月15（一）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、113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	60-90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	190-220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，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
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	7	8
第5章、減分項目	7	8

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) 精神復健機構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	試評條文	總條文數	一般條文	重點條文	可免評條文	試評條文	總條文數
第1章、經營管理	8	0	2	0	10	10	0	2	0	12
第2章、復健服務	12	0	0	2	14	12	0	0	2	14
第3章、服務品質	11	0	0	1	12	11	1	1	1	14
合計	31	0	2	3	36	33	1	3	3	40
第4章、 加分項目					4					5
第5章、 減分項目					4					4

(三) 精神復健機構督考合格基準：

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

註：

1. 精神復健機構評鑑合格分數係總分之 60%。
2. 試評條文成績不納入評鑑結果計算。
3. 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。
4. 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「3.11 維護住民出入自由」1 條，前述 1 條重點條文得分，須全數達 C 以上，始為合格。

三、精神護理之家督導考核成績核算方式：

(一) 精神護理之家督考基準分以「A、B、C、D、E」五級等級評量及「A、C、E」三級等級評量；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) 精神護理之家督考基準分類統計表：

基準面向	一般項目	可選項目	重點項目	小計
A. 經營管理效能	8	0	1	9
B. 專業照護品質	19	2	0	21
C. 安全維護及設施設備	2	0	1	3
D. 住民權益保障	2	0	0	2
E. 創新及改革	1	0	0	1
合計	32	2	2	36

(三) 精神護理之家督考合格基準：

1. 合格：受評項目扣除可選項目之不適用項目 (N/A) 者，符合 C 以上項目達 70%（以小數點後位數無條件進位取整數計且所有重點項目均符合 C 以上者）。
2. 不合格：受評項目扣除可選項目之不適用項目 (N/A) 者，符合 C 以上項目未達 70%（以小數點後位數無條件進位取整數計或任一項重點項目未符合 C 以上者）。

註：有關不適用項目 (N/A) 條文之認定應依據衛生主管機關登記資料，並經由督考委員依據受評機構實際狀況，進行現場查核認定之。

壹拾壹、督考結果

- 一、精神護理之家僅分為「合格」或「不合格」。
- 二、評選甲等（含）以上精神復健機構，予以獎勵。
- 三、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113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」。
- 四、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。
- 五、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。
- 六、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。
- 七、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。