**10****9年度精神護理之家督導考核作業程序**

109年6月15日

1. **督導考核(以下簡稱督考)目的**
2. 提升精神護理之家之安全、專業及服務品質。
3. 評核精神護理之家服務品質，提供民眾選擇之參考。
4. **辦理機關：**臺北市政府衛生局
5. **辦理年度：**109年7月至9月
6. **督考對象：**本市申請立案，且領有開業執照之精神護理之家，且當年度未參與評鑑。
7. **督考內容：**精神護理之家設置標準、前次督考建議事項辦理情形(若為新設機構(不含變更負責人)則免)及「109年度住宿式服務機構品質提升卓越計畫」評核指標。
8. **督考表件：**公告於本局心理衛生中心網站檔案下載/其他（網址：https://mental-health.gov.taipei/）下載。
9. **督考前作業程序**
10. 109年度臺北市精神護理之家督考資料表：於109年7月10日(二)前下載填寫完畢(A4紙張規格、雙面列印)，並完成負責人簽章欄及關防，檢齊後由專人送達或郵寄（以郵戳為憑）1份至本局，並電子郵寄本局承辦人信箱。
11. 109年度臺北市精神護理之家督考評量表：督考當日提供機構自評評量表紙本資料1份，供委員現場參考。
12. **實地督考作業**
13. 實地督考
14. 於109年7月20日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。
15. 精神護理之家實地督考進行方式及時間分配表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 進 行 程 序 | 時間分配 | 備註 |
| 一、負責人致詞及介紹陪評人員 | 5分鐘 |  |
| 二、召集委員致詞並介紹督考委員 | 5分鐘 |  |
| 三、機構簡報 | 20分鐘 | 簡報資料請置於會場 |
| 四、實地查證 | 60-90分鐘 | 註1、2 |
| 五、機構代表面談 | 20分鐘 | 註3 |
| 六、委員整理資料 | 50分鐘 | 註4 |
| 七、綜合討論1. 衛生局查證報告
2. 委員講評
3. 受評機構提出說明或意見交換
 | 20分鐘 |  |
| 合計 | 180-210分鐘 |  |

說明：停留於機構時間以3-3.5小時為原則。

**備註：**

1. 實地督考期間，為利評鑑委員進行訪談，請貴機構配合**勿安排住民團體外出活動**（如郊遊、參訪等）。
2. 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。
3. 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。
4. 委員整理資料時段，陪同人員及受評機構同仁請迴避。
5. **督考結果**
6. 督考結果，分為合格及不合格。
7. 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，針對改善現況與標竿學習成果，送本局說明備查。於督導考核結果公告後2個月內辦理一次複評，複評達合格，一律公告列為「合格」，複評仍未達合格者，則公告列為「不列等」。
8. 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，及發生異常或重大事件（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。
9. 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。
10. 實地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），受評機構所在地之縣市政府發布停班，則中止實地督考作業，將擇期接續實地評鑑方式完成督考作業。前述實地督考中止及後續處理，由本局通知機構。
11. 國內或受評機構發生重大疫情：將視衛生福利部中央流行疫情指揮中心、縣(市)衛生局地方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，配合辦理行程取消或變更事宜。