

109 年度精神護理之家督導考核作業程序

109 年 6 月 15 日

壹、督導考核(以下簡稱督考)目的

- 一、提升精神護理之家之安全、專業及服務品質。
- 二、評核精神護理之家服務品質，提供民眾選擇之參考。

貳、辦理機關：臺北市政府衛生局

參、辦理年度：109 年 7 月至 9 月

肆、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。

伍、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。

陸、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。

柒、督考前作業程序

- 一、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。
- 二、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。

捌、實地督考作業

一、實地督考

- (一) 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。
- (二) 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。

玖、督考結果

- 一、督考結果，分為合格及不合格。
- 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，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」。
- 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。

- 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、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。
- 六、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。