

精神復健機構評鑑委員評核作業要點

98年8月27日衛署醫字第0980021937號函同意訂定
99年8月3日衛署醫字第0990015616號函同意修訂
100年10月6日衛署醫字第1000265045號函同意修訂
101年8月9日衛署醫字第1010266117號函同意修訂
102年8月7日衛部心字第1021780036號函同意修訂

一、目的

為落實辦理評鑑委員之評核作業，衡量評鑑委員適任精神復健機構評鑑工作之能力，以確保評鑑委員之專業水準，特訂定本要點。

二、辦理時間

於每梯次實地評鑑結束時進行評核。

三、受評對象

參與精神復健機構實地評鑑之評鑑委員。

四、評核人員

- (一) 評鑑機構代表。
- (二) 受評機構代表。

五、評核項目（評鑑委員評核項目與評核量表如附件）

- (一) 評鑑機構代表：包括評鑑前準備、評鑑能力、溝通能力、評鑑態度、團隊合作、委員倫理規範、意見表、各項課程及會議參與情形、評鑑排程參與情形等項目。
- (二) 受評機構代表：包括評鑑前準備、評鑑能力、溝通能力、輔導能力、評鑑態度及委員倫理規範等項目。

六、評核資料回收及分析

評核作業之進行及評核量表回收、資料登打及分析均應遵守保密原則，評核人員所填報資料僅作為研究及參考使用，不得以個案資料對外發表。

七、評核結果

於每年之評鑑作業結束後，由評鑑機構彙整、分析評量結果，並將相關資料提供予衛生福利部作為評鑑委員續聘與否之參考；另並提供受評對象個人之評核結果，以作為提升其自身評鑑能力之參考。

八、本作業要點經評鑑機構「精神復健機構及精神護理之家評鑑與不定時追蹤輔導訪查計畫」專案小組會議通過，由評鑑機構報請衛生福利部同意後實施，修正時亦同。

附件

精神復健機構評鑑委員評核項目

評核項目	評核內容	評核者	
		受評機構	評鑑機構
一、評鑑前準備	1.對受評機構背景、現況及填報的資料有初步了解。	○	○
	2.於「會前會」能就受評機構問題有效地參與討論。	—	○
	3.對評鑑相關政策規定及行政程序有充分了解。	○	○
二、評鑑能力	4.對評鑑基準、評分說明及委員共識，有充分了解，並能掌握評鑑基準、評分說明涉及之知識及資訊。	○	○
	5.實地評量時，多看、多聽、多了解，並能依據評鑑基準、評分說明及委員共識，客觀公正地評鑑；不以個人主觀見解，而偏離規定。	○	○
	6.能事先規劃評量的進行方式，準時完成各階段實地評鑑工作。	○	○
三、溝通能力	7.向受評機構人員發問時，能清楚表達問題內容，且能給予對方足夠的回應時間或適度給予提示，並能耐心傾聽、了解機構人員的回答，不斷章取義。	○	○
四、輔導能力	8.能以輔導角度與受評機構討論可改善部分，並依受評機構特性及規模，提供適切、具體之輔導意見，及從提升品質與專業的角度，提供客觀之參考做法。	○	—
五、評鑑態度	9.評鑑時專注認真，不會過度分心處理私事（如忙於接手機、找人閒聊、社交等）。	○	○
	10.評鑑時能以語言、肢體動作或其他方法，以緩和雙方緊張壓力，且不使用批判性言語或責罵方式。	○	○
六、團隊合作	11.準時集合，不遲到，不早退，不擅自更改行程。	—	○
	12.委員間意見有歧異時，能以正向態度參與共識討論，並促成評量共識。	—	○
七、委員倫理規範	13.能認知評鑑的目的是提升品質與專業，不會利用評鑑去達成其他無關的目的。	○	○
	14.不要求也不收受機構贈送禮品。	○	○
	15.不會借查證名義，要求機構提供與評鑑無關之資料；或對機構資料拍攝、影印、存取、借出到機構外使用。	○	○
	16.遵守其他倫理規範（如不外洩評鑑行程、委員名單或評鑑成績等）。	○	○

評核項目	評核內容	評核者	
		受評機構	評鑑機構
八、意見表	17.能於評鑑完成後3個工作天內繳交意見表，並確實呈現評鑑發現及具體建議，且書寫完整，無遺漏或需補正情事。	—	○
九、各項課程及會議參與情形	18.委員繼續教育課程、行前會議及共識會議參與情形。	—	○
十、評鑑梯次參與情形	19.委員實際出梯次數及支援次數。	—	○
總項目數	19	13	18

備註：「—」為不需評核項目；「○」為需評核項目。