

中醫醫院暨醫院附設中醫部門評鑑資料表

第七章 就醫環境及服務

醫院名稱：_____ 聯絡電話：_____

填表負責人：_____ 職稱：_____

I. 病人接待（導引服務）

A. 醫院提供之服務資訊與病人之接待、導引及服務態度：

1. 是否提供醫院的特色及功能介紹（如醫院簡介等）？ 是 否
2. 是否提供病人權利說明相關文宣？ 是 否
3. 是否明示掛號受理時間？ 是 否
4. 是否明示服務科目？ 是 否
5. 是否提供門診時間表？ 是 否
6. 貴院是否設有提供引導服務的場所或櫃檯？ 是 否
7. 貴院是否於相關就醫必經場所設置易於瞭解之樓層配置圖或樓層平面圖？ 是 否
8. 是否設有負責人員執行病人掛號及病人、訪客之引導服務？ 是 否
9. 是否有第一線工作人員接待、服務病人之評核機制並實行？ 是 否
10. 是否有第一線工作人員接待服務之教育訓練？ 是 否
11. 貴院工作人員是否配戴名牌或職員證？ 是 否
12. 貴院是否於大廳明示醫院負責醫師？ 是 否
13. 是否明示各主要部門負責人的姓名？ 是 否
14. 貴院診間是否標示主治醫師姓名？ 是 否
15. 貴院是否設有管理公告的部門或負責人？ 是 否
16. 貴院是否訂有公告相關作業及管理辦法處理相關資訊之公告？ 是 否
17. 貴院透過何種方式對外提供醫院各項醫療衛生相關之資訊（可複選）
 網站 院內佈告欄 醫院院訊 宣傳單張
 其他，_____

B. 是否定期統計分析各項診療作業等候時間？ 是 否

◎ 實地評鑑時請準備下列資料：

1. 上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。
2. 醫院當月門診時間表。
3. 公告相關作業及管理辦法。

- 5.門診病人平均等候時間的調查紀錄。
- 6.有關接待病人之教育及研修紀錄。

II. 提供醫療諮詢服務

- A. 是否提供醫療諮詢相關服務？ 是（續填下題） 否
- B. 貴院醫療諮詢服務之人力配置：專任_____人，兼任_____人
- C. 醫療諮詢服務隸屬於_____部門
- D. 貴院醫療諮詢服務量平均_____件/年（最近一年）
- E. 是否有就諮詢內容建立與相關工作人員之支援合作機制？ 是 否
- F. 是否紀錄病人之諮詢服務執行情形及結果？ 是 否

◎ 實地評鑑時請準備下列資料：

- 1.上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。
- 2.社工服務工作年報。
- 3.醫療諮詢服務紀錄統計。

III. 尊重病人或家屬之意見

- A. 病人或家屬意見、抱怨及申訴蒐集及處理
- 1.病人或家屬的意見、抱怨及申訴是否設有專人或部門處理？ 是 否
 - 2.對於病人或家屬的意見、抱怨及申訴是否訂定處理流程？ 是 否
 - 3.對病人或家屬的意見、抱怨及申訴是否能將處理情形適時回復？ 是 否
 - 4.就申訴的內容是否能加以檢討，並建立改善的方案？ 是 否
- B. 有無進行病人或家屬意見滿意度？ 是 否

◎ 實地評鑑時請準備下列資料：

- 1.上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。
- 2.對於病人申訴分類統計及處理紀錄。
- 3.有關病人意見(針對問卷調查)之分析報告及改善情形。

IV. 病人就醫之方便性

A. 塑造親切且人性化環境（未提供中醫住院業務者，免填5，6項）

1. 貴院是否於醫院簡介及院內刊物等，提供醫院的周邊交通說明？ 是 否
2. 貴院是否提供公共汽車、計程車之候車環境？ 是 否
3. 貴院是否依醫院規模設置適用且方便之餐廳？ 是 否
4. 貴院是否依醫院規模，設置適用且方便之商店？ 是 否
5. 貴院是否提供住院須知？ 是 否
6. 貴院是否提供民生基本設備、服務與資訊？ 是 否

◎ 實地評鑑時請準備下列資料：

1. 上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。
2. 醫院簡介及相關院內刊物。
3. 病人住院須知。
方便病人購物之具體方案相關資料。
4. 醫院就醫便民之措施及相關書面資料。

V. 保障病人隱私權

- A. 是否訂有保障門診病人的隱私權之措施？ 是 否
- B. 是否訂有保障住院病人的隱私權之措施？ 是 否

◎ 實地評鑑時請準備下列資料：

1. 上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。
2. 醫院保障病人隱私權之特有措施。

VI. 完善之醫療照護環境

A. 健全之醫療環境管理及維護制度

1. 是否設置專人或部門管理及維護病房各項設備及設施，並訂定該部門之工作職掌及作業程序規範？ 是（請續達2.） 否
2. 醫療環境管理制度之負責部門？ _____ 部門
3. 是否訂有醫療環境管理相關工作職掌及作業程序規範？ 是 否
4. 是否有定期檢查、測試並維修病房的各項設備與設施，記錄結果，且隨時修正缺失？ 是 否
5. 貴院之環境管理負責人員院內巡視之頻率：

- 定期，_____次/週
- 不定期
- 沒有執行

B. 健全病人所需各項儀器及設備之管理

1. 貴院是否有定期檢測、維修，並計畫性汰舊換新病人使用之各項儀器？ 是 否
2. 貴院是否備有高齡病人與身心障礙病人所需之設備及用品？ 是 否

C. 確實執行醫院清潔管理

1. 病人使用的設備檢測、維修之頻率

- 定期，_____/次
- 不定期
- 沒有執行

2. 院內清潔工作

2.1 院內清潔工作之專責部門為_____

2.2 院內清潔工作之執行頻率：

- 定期，_____次/天
- 不定期
- 沒有執行

3. 貴院是否設有專人負責管制各類張貼物、保持動線暢通之定期稽查工作，並有紀錄可查？ 是 否

◎ 實地評鑑時請準備下列資料：

1. 上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。
2. 醫院之環境管理與設備設施之管理手冊。
3. 提供各裝備及設施之檢修、測試及汰換紀錄。
4. 病人使用儀器定期檢測維修紀錄。
5. 相關人員實施院內巡視之紀錄及問題處理改善之措施。
6. 醫院環境清潔及逃生動線暢通之定期稽查紀錄。

VII. 病人就醫環境（未提供中醫住院業務者，僅填 A 之 1.、2.項即可）

A. 塑造溫馨安全之就醫氣氛：

- | | | |
|--------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. 是否設置無障礙設施？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 2. 是否為禁菸環境？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 3. 是否有緊急呼叫系統？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 4. 是否設置具有調節功能之病床？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 5. 是否設置會談室？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 6. 是否設置家屬休息室（陽光室）？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 7. 是否設置配膳室？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 8. 是否設有茶水間？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |

B. 一般設備

- | | | |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. 貴院是否設可供推床使用之電梯？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 2. 主要走道、台階是否設有可供推床或輪椅使用之斜坡道？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 3. 貴院是否具有身心障礙者相關指引及協助設施？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 4. 貴院是否實施禁菸活動？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 5. 貴院是否實施戒檳榔活動？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 6. 貴院是否設置哺(集)乳室供員工及一般民眾使用？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |

C. 飲食的舒適性（未提供中醫住院業務者，免填 C 項）

- | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. 是否有提供膳食服務 | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 2. 是否有提供麵食、葷、素食之選擇？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |

◎ 實地評鑑時請準備下列資料：

上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。