

中醫醫院暨醫院附設中醫部門評鑑基準評分說明

第一章 醫院經營策略及社區功能

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
1.1	醫院宗旨、目標及策略方針			
1.1.1	確立醫院宗旨、目標及策略方針，並向院內、外公告周知			[重點] 『宗旨』係指該中醫醫院或醫院附設中醫部門創設之主旨與核心價值、存在理由以及追求之理念，以能賦予醫院工作人員精神上之支柱、認同方向並型塑醫院文化者為宜，藉以提供切實適當之醫療服務。『目標』則是具體闡述醫院發展過程中所欲達到之程度，以落實醫院宗旨，依時間可劃分為長程目標、中程目標與短程目標（年度目標）。『策略方針』則是達成前述目標具體方法之指導原則，而真正落實策略方針之具體作為是醫院之政策、營運計畫等。確認醫院如何將『宗旨』、『目標』及『策略方針』，公告予醫院工作人員、病人及社區民眾周知之方式。
1.1.1.1	醫院應訂定宗旨、目標及策略方針	基	基	C： 1. 宗旨、目標及策略方針均已明訂，並適當公布。 2. 於『策略方針』中，應說明醫院在社區之使命，並確實執行。 B：符合C項，且於『策略方針』內說明尊重病人權利及尊嚴之重要性，並將病人權利（及義務）事項公告在院內適當處所。 A：符合B項，且 1. 『宗旨』及『策略方針』為階段性整體發展計畫、工作計畫、部門目標、預算等一連串計畫性經營管理之骨幹。因此，『宗旨』、『策略方針』、『中、長程計畫』之間應有整合性與連續性。 2. 達成上述各項，執行狀況良好並定期檢討。
1.1.1.2	醫院宗旨、目標及策略方針能有效傳達院內員工、社區及病人	基	基	C：具有多元傳達管道公布予院內各部門周知、於工作人員名牌背面印刷、刊載於院刊、公布於醫院資訊系統上等各種方法，能確認致力周知的狀況。並透過醫院宣傳單、網頁、院刊等方式對外報導(如僅在電腦首頁揭載，其閱覽可近性較不足)，以傳達醫院宗旨、目標及策略方針予病人、外部民眾、團體或政府機關瞭解。 B：符合C項，且員工均能知道醫院之宗旨、目標及策略方針。 A：符合B項，且員工、病人及民眾均能知道醫院之宗旨、目標及策略方針。
1.2	醫院整體性發展計畫			
1.2.1	明確瞭解在服務區域所扮演之角色與功能			

註：基：基本項目，可：可選項目，：必要項目，：可選/必要項目

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
1.2.1.1	建置持續評估服務區域民眾醫療保健需求之機制，定期蒐集分析服務區域醫療、福利等客觀資料，掌握服務區域民眾之需求	可	可	<p>C：符合下列要求之一者：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 明確指定專人或部門負責上述資料之蒐集分析作業，並定期評估社區民眾醫療保健需求、可利用之社區資源及草擬運用策略，且有明確評估機制及報告。 2. 定期且有目的地蒐集所在社區之醫療、福利相關紀錄資料（例如：醫療區內人口分布，醫院、診所等相關設施分布，社區之病人分佈高齡化之百分率等）。 <p>B：符合 C 項兩項要求，能依據服務區域需求，研擬策略與計畫者。</p> <p>A：符合 B 項，且執行成效良好者。</p>
1.2.1.2	訂定醫院在服務區域之角色及功能	可	可	<p>C：依據服務區域民眾醫療保健需求與期待，明確陳述該院的角色及功能。</p> <p>B：符合 C 項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 適當利用收集之資料進行分析，並依據分析結果訂定醫院角色及功能。 2. 分析過程中有各部門人員參與，且有紀錄可查。 3. 所訂定角色與功能應符合分析結果。 <p>A：符合 B 項，且醫院在服務區域醫療上應實現的角色及功能可在宣傳雜誌（院刊）上或電腦首頁或醫院年報上閱悉，並應在組織內外表明該醫院之角色及功能。</p>
1.2.2	依據醫院宗旨訂定醫院經營計畫			
1.2.2.1	依醫院宗旨訂定階段性整體發展計畫	基	基	<p>C：已訂定階段性整體發展計畫，且依據醫院宗旨訂定。</p> <p>B：符合 C 項，且能呈現單一年度之工作計畫。</p> <p>A：符合 B 項，且具有詳細完整之編訂辦法及過程。</p> <p>[說明]</p> <p>階段性整體發展計畫係指 3 年以上的計畫，並應有分年目標。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
1.2.2.2	藉由組織規劃擬訂階段性整體發展計畫，並能有效傳達院內員工	基	基	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.應由醫院院長或高階主管主持階段性整體發展計畫之規劃，並指定專責人員或單位負責各部門計畫之研擬。 2.整合院內相關單位及專家之意見，再經院務會議、董事會核定階段性整體目標發展計畫，並應有紀錄可查。 3.計畫內容應符合醫院宗旨、功能、服務區域民眾之需求與期待。 <p>B：符合C項，且已傳達週知，全體員工均知悉醫院應實現的宗旨及功能、所在服務區域的期望是什麼，及能以何種專業領域貢獻於該服務區域，並可明確表明。</p> <p>A：符合B項，且各單位工作目標皆能與階段性整體發展計畫結合並落實執行。</p>
1.3	院長、副院長及部門主管領導能力			
1.3.1	院長、副院長及部門主管在擬訂醫院經營策略方針及階段性整體發展計畫時，發揮領導能力			<p>[重點]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.醫院為提昇醫療品質，適應新時代環境，醫院院長及主管之領導力極為重要。於訂定或修訂醫院『宗旨』、『目標』及『策略方針』及『計畫』時，董事長會代表、院長、副院長及部門主管等，如能發揮適切之領導性，則更有助於醫院之發展與永續經營。 2.本中項可以藉由訪談及資料查閱之方式來瞭解。
1.3.1.1	院長、副院長及部門主管於擬定醫院宗旨及策略方針時，適度發揮領導能力，並對醫學倫理與健康促進之領域有充分體認	基	基	<p>C：醫院院長及主管基於醫院宗旨、醫學倫理、健康促進及階段性整體發展計畫，有主動參與每年工作計畫之制訂。</p> <p>B或A： 符合C項，且醫院院長於推動醫學倫理及健康促進方面，有具體作為與成果。</p>
1.3.1.2	各部門主管在設定部門目標及擬訂計畫時，主動參與並發揮領導能力	基	基	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具有設定目標及擬定計畫之形成機制及提報計畫之作業程序。 2.部門主管確實參與目標及計畫之擬定。 <p>B：符合C項，且部門主管整合各工作人員之意見及建議之方式，設定各部門目標、計畫。</p> <p>A：符合B項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.綜合判斷部門主管適宜參與並發揮領導力。 2.設定之各部門目標能逐步落實。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
1.3.2	院長、副院長及部門主管在處理醫院經營問題及提升醫療品質、業務效率方面，能發揮領導能力並有效加以解決			[重點] 本中項在評估醫院院長及主管在經營管理、提昇醫療品質及提高業務效率等方面之領導能力。
1.3.2.1	院長、副院長及部門主管在擬訂問題之解決對策時，能發揮領導能力	基	基	C：對於醫院經營問題，院長、副院長及部門主管在擬訂問題之解決對策時，均有參與。 B：符合 C 項，並重視管理者及幹部在此等執行委員會中之角色、任務及參與程度。 A：符合 B 項，且能具體呈現對策。
1.3.2.2	院長、副院長及部門主管在決定對策及執行時，能發揮領導能力	基	基	C：院長、副院長及部門主管對於問題之改進能設定具體目標及達成日期，有計劃地執行，視問題性質，提供相關方案。 B：符合 C 項，且院長、副院長及部門主管亦視問題性質，提供相關方案，必要時親自率先執行。 A：符合 B 項，且於計畫執行過程中，建立有追蹤考核機制，並充分展現其領導力，且具體呈現出成效。
1.3.2.3	院長、副院長及部門主管在提昇醫療品質及進行品質促進活動時，能發揮領導能力	基	基	C：院長、副院長及部門主管能致力於提升醫療品質，促進品質活動之進行。 B：符合 C 項，且由具體執行計畫及組織體制之建置上之主導性呈現其領導力，並有成效。 A：符合 B 項，且藉由查閱醫品會相關紀錄或由改善業務執行實績及預防醫療事故之執行狀況，具體呈現確有實施以病人為中心。
1.3.2.4	院長、副院長及部門主管在提高醫院業務效率及經營改善方面，積極發揮領導能力	基	基	C：院長、副院長及部門主管能共同針對醫院經營之穩定、提高業務效率及施行合理之醫院經營方面參與進行評量。 B：符合 C 項，且能將經營現狀向相關部門說明並給予指示及設定改善目標。 A：符合 B 項，且建置有效之組織體制以利達成目標。查核相關作業內容時能具體呈現成果。
1.3.2.5	院長、副院長及部門主管對醫療品質及經營改善之執行成效能加以評估及改進	基	基	C：院長、副院長及部門主管能發揮領導力，對於經營管理及醫療品質成效進行評估及改善。 B：符合 C 項，且可由計畫是否修改、是否改採新組織體制來判斷。 A：符合 B 項，且有具體執行成果及目標達成程度明確地呈現。
1.4	醫院經營管理			
1.4.1	醫院係依組織章程規定經營管理			[重點] 為評估醫院是否提供優質之團隊醫療，應評估下列各點。 1. 妥善建置團隊醫療所需之組織架構及訂定經營管

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
				<p>理規章，並適時修正。</p> <p>2. 依規章切實執行醫院之策略方針及培養堅定之認同感。</p> <p>3. 醫院內、部門間之連繫溝通密切。</p> <p>4. 明訂組織內之責任分配、權責範圍、各項會議之任務、功能及權責範圍，並徹底傳達組織內各項規章之運用。</p>
1.4.1.1	訂定明確之組織架構圖，清楚表示組織架構及指揮系統	基	基	<p>C：已訂定醫院組織架構圖，且清楚表示醫院之組織架構。</p> <p>B：符合C項，且清楚公告周知及傳達院內同仁。</p> <p>A：符合B項，且依組織架構確認運作。</p>
1.4.1.2	制訂醫院組織章程、辦事細則（工作手冊）、內部管理規章、分層負責明細及議事作業規定，各部門並據以訂定作業規範或程序	基	基	<p>C：</p> <p>1. 已制訂組織章程、辦事細則（工作手冊）、內部管理規章、分層負責明細及議事作業規定，並適時修正且與現況相符。</p> <p>2. 各部門作業規範及程序齊備。</p> <p>B：符合C項，且各部門員工皆已周知。</p> <p>A：符合B項，且落實執行，成效良好。</p>
1.4.1.3	設立經營管理會議，並定期開會備有會議紀錄	基	基	<p>C：已有經營管理會議機制，且定期開會運作，並有會議紀錄可查。</p> <p>B：符合C項，且針對經營策略等議題討論。</p> <p>A：符合B項，且可明顯看出經營策略議題討論後之執行成果。</p> <p>[說明]</p> <p>有關設立經營管理會議之要求，並不代表醫院必須依此名稱舉行會議。請醫院將現行及以往院務、主管會議、決策等經營相關資料真實彙整呈現，俾利委員參考。</p>
1.4.2	經營管理係依年度計畫進行			<p>[重點]</p> <p>評估是否建立為提供團隊醫療之管理機制。明訂醫院經營方針並據以擬定年度預算與工作計畫。需評估其機制是：</p> <p>1. 建立決策形成之機制，以處理重要事項之議決及領導管理與經營運作之建議，應備有醫院決策形成機制或制定流程之書面資料，並舉實例說明之。</p> <p>2. 根據醫院之『宗旨』及『策略方針』設定階段性整體發展計畫及將來展望，再據以策定年度計畫。</p> <p>3. 訂定年度計畫及預算編訂審查時，應有相關部門參與之機制，聽取其意見並予以整理。可依據上年度業務及經營業務編列預算表，且年度預算及工作計畫應符合經營方針。</p> <p>4. 應有追蹤預算執行狀況之機制，而需變更預算時，相關手續應明確訂定。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
				<p>5. 醫院各部門應設定與年度計畫相關之目標，平日之活動均應在年度計畫內。</p> <p>6. 醫院應建立支援各部門達成目標之資源（人力、物資、資金、資訊）分配機制，定期分析年度計畫之進度，適時檢討與調整。</p>
1.4.2.1	訂定年度工作計畫並編列年度預算	基	基	<p>C：依據年度計畫編製年度預算。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.預算編列詳實與年度計畫相配合。 2.能預估各部門之收支金額。 3.預算內容應能呈現各項工作項目、工作內容及費用之估算方式。 <p>[說明]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.年度計畫書係給予醫院一個經營方向，可依醫院需要彈性設計格式及內容，經院務會議或董事會核定後作為組織經營管理之依據，並公告予工作人員周知。或依照上述方式製訂對組織經營管理具有影響力之計畫書。 2. 醫院須在妥善的預算管理之下經營，配合醫院的經營計畫，編定適當的預算，院內需有編製預算制度，並將各部門的經費需求反應於預算書。
1.4.2.2	各部門應參與醫院年度工作計畫之訂定及執行	基	基	<p>C：年度計畫之擬訂應聽取院內各部門之意見，明確指定整合計畫的單位或負責人之分工。</p> <p>B：符合 C 項，且明確規定實施進度，有定期追蹤考核機制，並備有紀錄。</p> <p>A：符合 B 項，且計畫內容應搭配適當人力與經費，</p>
1.4.2.3	依醫院總體年度工作計畫訂定各部門之年度目標及工作計畫，並定期評估與檢討執行情形與成效	可	可	<p>C：依據醫院之綜合性年度計畫，訂定各部門之年度目標及工作計畫，並定期評估與檢討工作計畫、年度目標之執行情形與成效，備有年度計畫等相關會議紀錄可查者。</p> <p>B 或 A：</p> <p>各項計畫均確實執行，訂有績效評估機制，有具體成效者。</p>
1.4.3	院內之溝通聯繫與訊息傳達			<p>[重點]</p> <p>順暢而密切之溝通交流與團隊醫療之實質堅固關係重大。為了實現優質之團隊醫療，必須有全體共通之資訊。因此，應有可將重要資訊傳達工作人員周知之機制。另外，亦需評估工作人員係以何種方法確實得知重要資訊。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
1.4.3.1	部門內及部門之間有適當的資訊傳達及協調溝通	基	基	C：部門間應定期召開跨部門會議，並備有紀錄可查（可併同院務會議、主管會議、工作會報等召開）。 B：符合C項外，且有明確之議題及持續改善。 A：符合B項外，且溝通成效良好，促進團隊運作。
1.5	遵守相關法規			
1.5.1	醫院應遵守相關法規			
1.5.1.1	醫院設立所需之各項設施及人員配置應符合醫療機構設置標準	基	基	C：衛生局查證結果，確實依醫療機構設置標準設立所需各項設施及人員配置資料正確。 B或A：符合C項，資料正確齊備，且能超過標準之上。
1.5.1.2	遵守及配合衛生主管機關相關法令	基	基	C： 1. 配合衛生主管機關之要求，實施疫情通報。 2. 支援衛生主管機關有關公共衛生事項之執行。 B或A：達成以上項目者可依其達成程度評量為B或A。
1.5.1.3	遵守及配合政府其他法令	基	基	C： 1. 配合勞工安全、兩性工作平等、建築消防、環境保護方面之規定。 2. 依據全民防衛動員準備法完成衛生動員準備。 B：符合C項，且對於上述各種法令、規則、條例均能顧及病人及工作人員之安全，且有檢討改善紀錄。 A：符合B項，且消防檢查時，需改進之事項有檢討改善紀錄。確依勞動基準法之相關規定辦理，其活動狀況有會議紀錄等文書留存佐證，包括廢水、廢棄物處理、輻射性污染物管理在內，且具體呈現改善成果。
1.5.1.4	配合國家衛生政策及其他相關政策情形	基	基	C：配合基層醫療保健、衛教宣導及善盡社會責任等要求。 B：符合C項，且推動營造雙語環境、積極推動母嬰親善、落實兒童保護等工作。 A：符合B項，且達成落實母嬰親善之品質管理相關要求。
1.6	結合社區健康相關資源，推動社區健康照護工作			
1.6.1	與社區醫療衛生單位及相關團體維持適當合作關係			[重點] 1. 醫院在社區上應達成的任務、功能及責任因醫院性質、類別、規模及社區狀況之差異而各有其不同。 2. 應加強與社區上的其他醫療機構或長期照護醫療機構、市鄉鎮保健中心（衛生局、所）、社會福利機構等間之合作，並發揮醫院的醫療功能，提供社區民

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
				眾優質可靠的醫療。 3.要將社區的各種資料（定義社區範圍、社區人口、醫療需求、民眾需求等調查）與自己醫院的病人統計作比較，以定位自己醫院的角色、任務。
1.6.1.1	與衛生局（所）及診所資訊的聯繫及整合適當	基	基	C：與衛生局（所）及診所所有聯繫與整合，並定期整理活動情形，檢討、評估其狀況，並備有紀錄可查。 B 或 A：符合 C 項，且醫院高階主管有定期主持檢討改善會議，並有紀錄可查。
1.6.1.2	接受社區相關照護及社福單位轉介，並提供照護	基	基	C：符合下述之一者： 1. 負責社區合作事務之人員積極參加社區中醫醫療機構之相關會議，並提供自己醫院之診療功能相關資訊，接受社區照護及社福單位轉介，並提供完善照護。 2. 已建立社區照護及社福轉介單一窗口，詳實記錄轉介次數、處理情形，並持續追蹤，備有紀錄可查。 B：符合 C 項二項標準。 A：符合 B 項外，且執行成效良好。
1.6.1.3	成立共同照護門診或推動共同照護工作，提供病人連續性照顧	可	可	C：醫院內提供適當場所，成立共同照護門診，且實際邀請基層醫師參與，或針對社區病人有共同照護之機制，且有具體推動之工作紀錄。 B：符合 C 項，且持續追蹤病人照護情況，有紀錄可查。 A：符合 B 項外，應定期追蹤、檢討共同照護門診執行成效，並有紀錄備查。
1.7	以社區為導向之健康照護活動			
1.7.1	積極推動社區健康促進活動及參與社區健康營造工作			[重點] 就社會使命而言，醫院須積極與社區保持密切之關係。在本項下將評估其與社區發展結合及與社區保持關係之活動狀況，如在社區辦理增進健康之活動、接受志工、健康相關工作之推展及社區之健康營造等活動。但重要之是以醫院本身是否具備與社區保持良好關係之體制及對民眾及醫院互益之工作方向作為評估重點。
1.7.1.1	有專責人員或負責部門，結合社區基層醫師辦理社區健康活動，指導社區民眾正確健康觀念及知識，提供健康諮詢與衛生教育，並積極參與社區健康營造	基	基	C：符合下列項目： 1.應有部門或人員負責。 2.舉辦以社區民眾為對象之演講、健康教室、研討會、電話諮商、定期醫院參訪等 B：符合 C 項，且訂有社區健康營造年度工作計畫以及明確之目標。 A：符合 B 項外，專責單位或人員負責社區工作計畫之推展、評估，施行宣導活動並定期檢討改進內

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
				容，並有具體工作紀錄，定期提報院內高層。
1.7.1.2	參加社區健康促進活動或社區健康營造工作之人員，應接受相關教育課程及實務訓練	基	基	<p>C：醫院執行社區健康促進活動或社區健康營造工作之人員，應接受社區醫學相關之教育課程或研討會等實務訓練</p> <p>B：符合 C 項，且建立參與社區健康促進或健康營造課程或研討會等實務訓練之完整紀錄，含人數、時數、內容。</p> <p>A：符合 B 項，且主動規劃舉辦相關社區健康營造課程或教育訓練，並有相關企劃案及執行成果備查。</p>
1.7.1.3	應有社工人員提供病人輔導、諮商及社區聯繫工作，並協助解決其困難或家暴等問題	可	可	<p>C：有專人或專責單位負責提供病人輔導、諮商及社區聯繫工作，並協助解決其困難或家暴等問題，並建立相關業務處理規範及具有相關工作紀錄。</p> <p>B：符合 C 項，並可完善整合院內、外資源提供服務。</p> <p>A：符合 B 項，並依各項參考資料（如服務量、民眾滿意等）作為改善服務之參考，定期追蹤及檢討，改善服務品質。</p>
1.7.1.4	醫院有志工之設置，並有明確之管理辦法及教育訓練	可	可	<p>C：有設置志工，且已訂定明確之志工管理辦法及相關教育訓練計畫與課程。</p> <p>B：符合 C 項，且落實執行，並有具體之紀錄。</p> <p>A：符合 B 項，且持續定期之評估及追蹤服務品質，並作為改善之參考。</p>
1.7.1.5	發行社區健康通訊，提供民眾衛教與醫院資訊，並配合政府政令宣導	基	基	<p>C：提供衛教宣導及社區活動相關內容、診療科別、病床資訊及醫院規模、相關醫療法規及診療費用等醫院之基本信息。</p> <p>B：符合 C 項，且提供病人數統計、平均住院日數及各類服務實施成效等有關業務內容之資訊。</p> <p>A：符合 B 項，並能提供有關捐贈收入、補助收入、社會福利支出、資產負債表及損益表等資訊者。</p>