

# 中醫醫院暨醫院附設中醫部門評鑑資料表

## 第 1 篇 經營管理

醫院名稱：\_\_\_\_\_

聯絡電話：\_\_\_\_\_

填表負責人：\_\_\_\_\_

職 稱：\_\_\_\_\_

### I. 醫院宗旨、目標及策略方針

- A. 貴院是否訂定本身之宗旨？ ☐是，請略述之\_\_\_\_\_ ☐否
- B. 貴院是否訂定本身之目標？ ☐是，請略述之\_\_\_\_\_ ☐否
- C. 貴院是否訂定達成、目標之策略方針？ ☐是，請略述之\_\_\_\_\_ ☐否
- D. 貴院之宗旨及目標是否因應社區之需求而訂定？ ☐是 ☐否
- E. 貴院之宗旨及目標是否以病人為中心的目標而訂定？ ☐是 ☐否

#### ◎ 實地評鑑時請備下列資料：

上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。

### II. 醫院整體性發展計畫

- A. 貴院是否訂有階段性發展計畫？ ☐是 ☐否
- B. 貴院之階段性發展計畫是否傳達於員工？ ☐是 ☐否

#### ◎ 實地評鑑時請備下列資料：

上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。

### III. 院長、副院長及部門主管領導能力

- A. 貴院是否訂有工作職務說明書？ ☐是 ☐否
- B. 院長、副院長是否依分層負責之機制批閱院內各項紀錄、報表？ ☐是 ☐否
- C. 貴院是否訂有危機處理之機制？ ☐是 ☐否

#### ◎ 實地評鑑時請備下列資料：

上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。

### IV. 醫院經營管理

- A. 貴院是否有建立決策形成之機制或制訂流程，以處理重要事項之議決及領導管理與經營運作之建議？ ☐是 ☐否
- B. 貴院是否具備組織架構圖？ ☐是 ☐否
- C. 貴院是否訂有內部管理規章？ ☐是 ☐否
- D. 貴院是否依照年度工作計畫編列年度預算？ ☐是 ☐否

◎ 實地評鑑時請備下列資料：

上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。

## V. 遵守相關法規

- A. 貴院是否配合及遵守國家法令要求？ ☐是 ☐否
- B. 貴院是否配合及遵守國家政策要求？ ☐是 ☐否
- C. 貴院是否依相關法令進行疫情通報？ ☐是 ☐否
- D. 貴院是否定期進行勞工、消防、建築等安全之檢測；並針對缺失進行改正？ ☐是 ☐否
- E. 貴院之人力及設施是否符合醫療機構設置標準？ ☐是 ☐否

◎ 實地評鑑時請備下列資料：

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. 參加中醫臨床教學訓練改善計畫或中醫醫療機構負責醫師訓練計畫之相關資料。

## VI. 結合社區健康相關資源，推動社區健康照護工作

- A. 貴院是否有合作之醫療機構？ ☐是 ☐否
- B. 貴院是否配合當地衛生主管機關推動公共衛生活動？ ☐是 ☐否

◎ 實地評鑑時請備下列資料：

上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。

## VII. 以社區為導向的健康照顧活動

- A. 貴院是否參與推動社區健康促進活動？ ☐是 ☐否
- B. 貴院是否參與社區健康營造工作？ ☐是 ☐否
- C. 貴院是否辦理各項社區衛教活動？ ☐是 ☐否

◎ 實地評鑑時請備下列資料：

上述問題答「是」者，請於實地評鑑現場準備相關資料備查。

## VIII. 會計制度

### 會計制度

- |                       |                         |                         |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. 貴院是否設立專責之會計部門或人員?  | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 2. 貴院是否有專業會計人員負責會計業務? | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 3. 貴院是否有會計審查制度?       | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 4. 貴院是否每年編定年度預算與工作計畫? | <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。

## IX. 確保醫院之經營效率

### A. 妥善運用醫院管理指標

- |   |                         |                         |
|---|-------------------------|-------------------------|
| 1. 貴院是否訂定醫療業務管理指標，並定期分析、檢討、改進醫院經營管理狀況?    | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 2. 貴院是否訂定醫院管理流程指標，並定期做差異分析、檢討、改進醫院經營管理狀況? | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 3. 貴院是否依據上述各項指標分析結果，訂定改善措施或方案，且追蹤執行情形?    | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |

### B. 妥善規劃且執行醫療事務相關業務

- |  |                         |                         |
|--|-------------------------|-------------------------|
| 1. 貴院是否訂有掛號、批價及收費作業流程並定期檢討?  | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 2. 貴院是否有專人或專責單位負責定期檢討病人入出院作業之<br>方便性並據以辦理相關業務? (未提供中醫住院業務者，免填<br>本項) | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |

### C. 具備適當之病床管理機制? (未提供中醫住院業務者，免填本項)

貴院是否有效運用病床，並保持適當占床率?	<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。

## X. 病歷管理

- A. 病歷管理是否為獨立部門? ☐是 ☐否
- B. 病歷管理
1. 貴院是否設有病歷管理委員會之組織? ☐是 ☐否
2. 貴部門是否訂有書面之管理工作手冊? ☐是 ☐否
3. 貴部門病歷檔案室是否具有防火設備? ☐是 ☐否
4. 貴院是否訂有病歷內容保密之書面規定? ☐是 ☐否
5. 貴部門是否具有"疾病查詢檢索系統"? ☐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. 醫院疾病檢索系統之相關資料。

## XI. 資訊管理

- A. 醫院是否設有資訊管理之專責部門? ☐是 ☐否
- B. 貴院是否有專任資訊人員? ☐是 ☐否
- C. 醫院資訊系統是否定有作業規範? ☐是 ☐否
- D. 貴院是否具備資訊安全管理機制，以確保醫院資訊安全? ☐是 ☐否
- E. 貴院是否已辦理民眾網路掛號? ☐是 ☐否
- F. 貴院是否運用網際網路對民眾辦理衛生教育宣導? ☐是 ☐否
- G. 當院內電腦系統發生故障時，貴院是否有緊急應變處理機制? ☐是 ☐否
- H. 是否有建置防止資料外洩之機制及維護病人就醫隱私之措施? ☐是 ☐否

### ◎ 實地評鑑時請備下列資料：

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. 醫院資訊管理相關作業規範有關資料如資訊組織、電腦系統、防止洩漏及保密機制、資料權限規定。
3. 醫院電腦連線作業發生當機時，緊急處理及資料補救規定或作業程序。
4. 醫院電腦資料備份措施之相關資料。

## XII. 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？（未提供中醫住院業務者，免填本項）

☐ 是 ☐ 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。

### XIII. 醫療照護環境

A. 健全病人所需各項儀器及設備之管理

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 ☐ 是 ☐ 否

B. 確實執行醫院清潔管理

貴院是否確實施行院內清潔工作並定期消毒除蟲？ ☐ 是 ☐ 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。

### XIV. 設施、設備管理

A. 制訂明確之各項設施、設備管理制度

1. 是否設有專人或單位負責醫院設施、設備管理？ ☐ 是 ☐ 否

2. 是否訂定醫院設施設備之定期保養計畫？ ☐ 是 ☐ 否

3. 貴院是否訂定各項設施維護相關規章並確實執行？ ☐ 是 ☐ 否

4. 貴院之設施設備是否適時汰舊換新？ ☐ 是 ☐ 否

5. 貴院是否定期檢查及維修機電、安全、消防、供水、緊急供電與廢水處理等設備，並有紀錄可查？ ☐ 是 ☐ 否

6. 貴院是否配合主管機關執行其他各項檢查，並有紀錄可查？ ☐ 是 ☐ 否

7. 貴院是否設有專人或部門負責醫療用氣體之安全管理，並有紀錄可查？ ☐ 是 ☐ 否

8. 當水、電、醫療氣體系統損壞、遭污染或設施設備發生故障時，醫院是否具有一套緊急應變程序可保護院內的人員並儘速修復維持正常作業？ ☐ 是 ☐ 否

B. 制訂明確之醫療儀器管理制度

1. 貴院是否設有專人或部門統籌醫療儀器之採購及管理？ ☐ 是 ☐ 否

2. 貴院是否有制定因應醫療儀器故障發生時之修護相關程序及辦法？ ☐ 是 ☐ 否

3. 貴院是否執行醫療儀器及相關材料定期檢查、校正作業，並有紀錄可查？ ☐ 是 ☐ 否

C. 健全營養與膳食管理作業（未提供本項服務者，免填本項）

1. 貴院是否有獨立之營養部門？ ☐ 是 ☐ 否

2. 是否由具營養師執照的專業人員負責營養部門？ ☐ 是 ☐ 否

3. 是否由符合食品安全衛生規定？ ☐是 ☐否

D. 具備適當之醫院安全維護體系

1. 貴院是否制定門禁管制之相關規定？ ☐是 ☐否

2. 貴院安全管理業務內容及範圍明確並有良好的指揮系統，並備有日誌隨時確保安全管理狀況？ ☐是 ☐否

3. 貴院警衛是否為外包？ ☐是 ☐否

4. 貴院是否建立警民連線類似機制，以確保醫院安全？ ☐是 ☐否

E. 廢水處理

1. 貴院是否置有專人負責廢水處理？ ☐是 ☐否

2. 貴院放流水水質是否定期檢測並做成紀錄？ ☐是 ☐否

3. 是否備有主管機關檢查紀錄及缺失之改善情形紀錄？ ☐是 ☐否

F. 廢棄物處理

1. 貴院是否置有專人負責廢棄物處理？ ☐是 ☐否

2. 貴院負責處理感染性廢棄物之人員是否接受感染管制訓練？ ☐是 ☐否

3. 感染性廢棄物是否經焚化處理？ ☐是 ☐否

3.1 貴院可燃性感染性廢棄物之處理方式

☐自設焚化爐，規模\_\_\_\_\_噸/每日處理量

☐共同或聯合焚化處理設施，設置於\_\_\_\_\_

☐委託\_\_\_\_\_代為處理

4. 感染性廢棄物的儲存設備或容器是否有明確之標示？ ☐是 ☐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。

**XV. 醫療物料管理**

A. 貴院是否設有專人負責物料採購及管理？ ☐是 ☐否

B. 貴院是否有訂定明確之物料採購及管理辦法？ ☐是 ☐否

C. 貴院是否有物料庫存管理？ ☐是 ☐否

D. 貴院訂定各項物料之合理量供應辦法並定期檢討修訂調整？ ☐是 ☐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。

## **XVI. 外包業務管理（有外包業務者，請填本大項）**

- A. 貴院是否訂定外包業務管理辦法，確實執行並備有紀錄？ ☐是 ☐否
- B. 貴院外包業務管理辦法是否明確規定委託外包業務相關意外事故發生或有醫療爭議時之賠償責任歸屬及其賠償機制，保障病人權利？ ☐是 ☐否
- C. 貴院是否明訂並確實遵守承包商遴選程序？ ☐是 ☐否
- D. 貴院是否訂有定期檢討、修改外包契約之機制？ ☐是 ☐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。

## **XVII. 病人或家屬意見之尊重**

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. 就申訴的內容是否能加以檢討，並建立改善的方案？ ☐是 ☐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。

## **XVIII. 醫療糾紛處理**

- A. 貴院是否設有專人或單位負責醫療糾紛處理？ ☐是 ☐否
- B. 貴院是否訂有醫療糾紛處理機制？ ☐是 ☐否
- C. 貴院是否有院內補助互助辦法或投保醫院賠償責任保險？ ☐是 ☐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。

## **XIX. 危機處理及緊急災難應變**

- A. 醫院是否訂定緊急災難應變計畫？ ☐是 ☐否
- B. 貴院是否明訂緊急應變作業程序？ ☐是 ☐否

- C. 貴院是否備有緊急災害發生時之應變手冊? ☐是 ☐否
- D. 100 年後實施醫院本身災難狀況（如水災、火災、地震等）發生時之演練共\_\_\_\_\_次。
- E. 貴院是否設有專人定期稽查逃生路線之暢通及救災設備之完整? ☐是 ☐否
- F. 貴院是否建立危機管理機制? ☐是 ☐否
- G. 貴院是否建立醫院危機事件的通報系統? ☐是 ☐否
- H. 貴院是否切實檢討發生之危機事件，改善相關措施，並有紀錄可查? ☐是 ☐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。

## XX. 人力資源管理

A. 具有完備之人力資源運用與管理制度：

1. 是否訂有人事管理制度（包括聘（解）任、績效獎懲、休假、上班、薪資、保險、福利有關之資料）? ☐是 ☐否
2. 是否訂定明確合理之人事評核制度? ☐是 ☐否

B. 員工勞動安全衛生環境：

1. 貴院是否設有勞工安全衛生委員會，並定期召開會議，並備有紀錄? ☐是 ☐否
2. 貴院是否訂定員工工作規範? ☐是 ☐否
3. 貴院是否訂有健康福利措施並周知員工? ☐是 ☐否
4. 貴院是否建置完善合宜之工作環境? ☐是 ☐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。

## XXI. 病人接待（導引服務）

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. 是否明示掛號受理時間? ☐是 ☐否
3. 是否明示服務科目? ☐是 ☐否
4. 是否提供門診時間表? ☐是 ☐否
5. 貴院是否設有提供引導服務的場所或櫃檯? ☐是 ☐否
6. 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
7. 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
8. 是否有第一線工作人員接待服務之教育訓練? ☐是 ☐否



- |                                |                         |                         |
|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 9.貴院工作人員是否配戴名牌或職員證?            | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 10.貴院是否於大廳明示醫院負責醫師?            | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 11.是否明示各主要部門負責人的姓名?            | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 12.貴院診間是否標示主治醫師姓名?             | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 13.貴院是否設有管理公告的部門或負責人?          | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 14.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? | <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。

## XXII. 醫療諮詢服務

是否提供醫療諮詢相關服務？ ☐ 是 ☐ 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。

## XXIII. 病人就醫之方便性

塑造親切且人性化環境

- |                                |                         |                         |
|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 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? | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| 2.貴院是否提供公共汽車、計程車之候車環境?         | <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。

## XXIV. 病人就醫環境

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 |

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.貴院是否設置哺(集)乳室供員工及一般民眾使用?   | <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。

**XXV. 中醫護理照護評值及品質促進（本大項皆為可選項目）**

- |                                       |                         |                         |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| A. 是否有定期召開中醫護理照護品質之委員會議（小組會議）？        | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| B. 是否有訂定中醫護理品質管理及改善計畫？                | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| C. 是否有訂定中醫護理品質監測計畫，擬訂監測項目、追蹤、改善與評值成效？ | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| D. 是否有作病人意見調查與單位自評？                   | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| E. 是否有作中醫護理相關之研究？                     | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| F. 是否有將研究成果及改善方案應用在實務上？               | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 否 |
| G. 是否有發表護理相關研究及業務改善之成果？               | <input type="radio"/> 是 | <input type="radio"/> 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. 品管制度之相關資料（含原始資料）。
3. 護理相關研究文章發表資料及統計。