

## 100 年度中醫醫院暨醫院附設中醫部門評鑑基準評分說明

## 第七章 就醫環境及服務

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.1	病人接待（導引服務）			
7.1.1	提供病人接待、導引服務			[重點] 1. 醫院應注意服務人員及引導人員之配置、言辭及儀態，亦應瞭解工作人員接待教育之重要性。 2. 實地評鑑應調查醫院是否主動實行病人接待教育，評估其教育、訓練之計畫內容之適當性、落實程度以及持續性。
7.1.1.1	提供便捷之病人就醫流程、一般諮詢、推送病人等服務及豎立明確之指示牌	基	基 <sup>免</sup>	C： 1. 應有服務人員於掛號櫃檯或設有其他場所，提供病人、高齡長者及掛號者掛號、引導服務，並備有淺顯易懂之引導說明。 2. 至少於門診時間有走動服務人員提供病人或訪客引導服務。 3. 提供病床推送或輪椅借用之服務。 B：符合C項，且 1. 現場走動服務人員人力適當，並有清楚之排班表可查。 2. 供病人借用之代步工具數量充足、定期維修並建立完善之管理制度者。 A：符合B項，且能提供病人其他服務，獲致好評，有具體成效者。
7.1.1.2	第一線工作人員言語親切，儀態端莊，主動服務，並不定期考核	基	基 <sup>免</sup>	C：櫃檯工作人員之言語親切、儀態端莊大方，且有評核機制。 B或A：符合C項，且 1. 服務人員能展現高度之親和力，且十分熟悉醫院相關事務，對各項問題之處理明快、妥適者。 2. 依病人滿意度調查結果，獲高度滿意者。
7.1.1.3	對櫃檯工作同仁定期實施接待禮儀訓練	基	基 <sup>免</sup>	C：教育訓練應以全部職類為對象並定期實施，且對訓練成果須經常進行評估及改善。 B或A：符合C項，且 1. 訓練課程活潑、實用，課程設計能兼顧同仁需求及業務導向者。 2. 依C項之評估結果，有具體之改善事蹟者。
7.1.2	醫院工作人員應有醒目辨識			[重點] 為了讓醫療服務之責任歸屬明確，工作人員應配戴名牌。與病人及家屬認識，為建立互信關係之第一步。

註：基：基本項目，可：可選項目，<sup>必</sup>：必要項目，可<sup>必</sup>：可選/必要項目，<sup>免</sup>：得予免評項目

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.1.2.1	工作人員均配戴名牌或職員證	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>醫師之名牌應顯示診療科別、職位及姓名，其他一般工作人員應顯示職位及姓名，且應顧及高齡年長者之判讀，文字大小應適當。</li> <li>醫師、藥師、護理人員、醫檢師等領有執業執照之相關醫療人員應配戴執業執照（至少配戴職員證）。</li> </ol> <p>B 或 A：符合 C 項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對於 C-1 之要求，有進行檢討，並瞭解病人之滿意程度者。</li> <li>對於 C-2 之要求，有建立稽查，並列做平時考核項目，要求相關人員遵循者。</li> </ol> <p><b>【備註】</b>醫事人員執業時，應配戴執業執照或名牌之身分識別證明</p>
7.1.2.2	應有標示介紹主要部門負責人姓名，並有系統介紹主治醫師姓名及其專長經歷，方便病人詢問	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>在大廳明示醫院負責醫師。標示形式（包括文字大小、標示處所）應為病人或訪客容易閱視。</li> <li>門診時間表或診療小冊子內應有診療科別、主治醫師姓名及其專長經歷。</li> <li>診間應標示主治醫師姓名。</li> </ol> <p>B 或 A：符合 C 項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對於 C 項 1-3 之標示，均用心設計、規劃，不致雜亂無章，而影響標示區之整體觀瞻者。</li> <li>對於 C-2 要求之資訊，病人亦能與醫院其他管道獲取，如網站、院刊等。</li> </ol> <p>[說明] 主要部門意指與病人申訴、服務諮詢等第一線與病人接觸之相關單位。</p>
7.1.3	提供適當之路線指標及醫院資訊通告			<p>[重點] 為方便病人與訪客之進出，醫院之引導說明或指標應置於明顯處所，尤其更應有更顯眼、易於瞭解之路線指示。至於公告欄應評估其所提供之資訊是否有妥善管理、病人所需之資訊是否完全，以不遺漏且容易理解之形式提供，並能方便於高齡者及殘障者之參閱。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.1.3.1	在必經之場所，應設置易於瞭解之樓層配置圖或樓層平面圖	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 路線引導或樓層平面圖應清楚易於瞭解（如設置場所、大小、配色等）。</li> <li>2. 醫院（如大廳、電梯出入口）應有建築配置圖。</li> <li>3. 應有服務人員提供詢問服務。</li> </ol> <p>B或A：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於C項1-2要求之標示，均用心設計、規劃，不致雜亂無章，而影響標示區之整體觀瞻者。</li> <li>2. 工作人員解說路線時，能同時提供書面之路線圖，並將詢問者欲前往之目的地，做清楚之標示。</li> </ol>
7.1.3.2	利用公告欄提供醫院訊息、醫療新知或規定，其內容應定期更新與有效管理，並善用網站公布醫院各種資訊、衛教及掛號服務	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設有管理公告之部門單位或人員。</li> <li>2. 在適當處設置公告欄，並保持整齊。</li> <li>3. 公告欄之內容及網站公布之訊息應經定期更新。</li> <li>4. 具相關資訊處理作業及管理辦法之公告。</li> </ol> <p>B或A：</p> <p>符合C項，且提供網路衛教及掛號服務等。</p>
7.1.4	<b>確保合理之等候時間</b>			<p>[重點]</p> <p>評估合理之候診、候檢、領藥及批價等時間之辦法，掌握門診候診等時間。為了確保合理之等候時間，醫院應有計畫地檢討，遵守開診時間。</p>
7.1.4.1	對醫院各項診療作業等候時間之狀況定期進行分析與檢討，並採取措施確保合理之病人等候時間	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 現場掛號、候診、檢查、批價（繳費）、領藥之等候時間調查每年應至少辦理一次。</li> <li>2. 應有等候時間之調查分析，並有檢討機制。</li> </ol> <p>B或A：符合C項，且有具體可行之改善措施，確實執行，成效良好者。</p>
7.1.4.2	應準時開診，應診醫師請假或請他人代診時，應及早周知	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 診療科應準時開診。</li> <li>2. 開診時間遲延時，應向病人說明理由。</li> <li>3. 應診醫師請假或請他人代診時，應及早通知病人。</li> </ol> <p>B或A：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 指派專人稽查各診應診情況，及傾聽候診病人之抱怨，有紀錄可查。</li> <li>2. 對違規者，有具體之懲處規定。</li> </ol>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.2	醫療諮詢服務			
7.2.1	設置病人或家屬之諮詢服務場所			<p>[重點]</p> <p>當病人及其家屬面臨醫療、經濟等問題時，醫院予以提供適當之諮詢及支援。</p> <p>醫院應設置病人及家屬之諮詢服務場所，配置專人並讓病人知悉有諮詢服務場所之設置，諮詢會談場所應考量病人隱私。</p> <p>[注意事項]</p> <p>諮詢會談場所以個人房間為宜。</p>
7.2.1.1	於諮詢服務場所提供病人說明或指引	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應有提供諮詢服務之場所，並有明顯之標示</li> <li>2. 在住院須知及相關手冊應提供諮詢服務之單位名稱、聯絡方式、所屬位置及功能說明。</li> </ol> <p>B 或 A：</p> <p>符合 C 項，且能舉出以病人為中心之積極作為，且確有具體績效者。</p>
7.2.1.2	設置專人提供諮詢服務	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置專人提供諮詢服務。</li> <li>2. 視醫院業務需求可增聘專兼任諮詢工作人員。</li> </ol> <p>B 或 A：符合 C 項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作人員具相關背景及專長，並持續接受繼續教育訓練，有紀錄可查者。</li> <li>2. 依標準作業程序提供服務，且定期檢討改善者。</li> <li>3. 工作人力配置及調配適當者。</li> </ol>
7.2.1.3	諮詢會談場所應考量病人隱私	基	基免	<p>C：會談場所應考量病人隱私。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 會談場所之空間設計，確能維護病人隱私。</li> <li>2. 訂有工作人員維護病人隱私注意事項，並能確實遵循者。</li> </ol>
7.2.2	妥善處理病人或家屬之諮詢			<p>[重點]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 病人及家屬之諮詢應以尊重病人之意見及其權益為重點，並應提供病人及家屬經濟上、社會上、心理上之諮詢服務。</li> <li>2. 基於考量病人之隱私，諮商之執行情形應有適當紀錄、保存。</li> </ol>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.2.2.1	提供病人或家屬於經濟、社會或心理層面諮詢服務	基	基 <sup>免</sup>	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供病人及家屬面對經濟、社會、心理層面問題之諮詢服務。</li> <li>2. 當尋求支援協助時，應有妥善之對應聯繫機制，與醫院內外各單位或機構協調。</li> </ol> <p>B或A：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依標準之作業程序提供服務，且定期檢討改善者。</li> <li>2. 現場調閱3個個案紀錄，印證能依規定協助個案解決問題者。</li> <li>3. 特殊個案並經列管，於出院後繼續提供適度之關懷慰問，備有紀錄者。</li> </ol>
7.2.2.2	就諮詢內容協調院內相關工作人員共謀解決或尋求協助	基	基 <sup>免</sup>	<p>C：就諮詢內容，應建立與醫師、護理人員等相關工作人員支援合作之機制，並確實執行，以求共通問題之解決。</p> <p>B或A：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依標準作業程序提供服務，且定期檢討改善者。</li> <li>2. 現場調閱3個個案紀錄，印證能依規定協助個案解決問題者。</li> </ol>
7.2.2.3	諮詢事項與處理結果均應記錄、建檔，並定期分析	基	基 <sup>免</sup>	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每一位病人之諮詢服務執行情形及結果均有紀錄（諮詢紀錄包括日期時間、病人姓名、諮詢人、對談者、諮詢內容、指導內容、支援協助機構等）。</li> <li>2. 須定期統計分析，且評值成效。</li> </ol> <p>B或A：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期提報成果報告，內容具體確實，且著有績效者。</li> <li>2. 對作業之檢討改進事項，能落實追蹤執行，備有紀錄者。</li> </ol>
7.3	病人或家屬意見之尊重			
7.3.1	實施服務改善，儘量滿足病人或家屬之意見			<p>[重點]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應設有聽取病人及家屬意見之管道。如：設置意見箱，並實行問卷調查等。</li> <li>2. 利用住院須知、院內刊物、公告欄或單張等措施宣導病人對於意見表達之管道及方法，意見箱設置數量及地點等則以容易利用為宜。</li> </ol>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.3.1.1	對病人或家屬之意見、抱怨及申訴，設有專人或部門處理，並訂定處理流程	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應有部門單位或人員處理病人或家屬之意見、抱怨及申訴案件。意見箱要設置在容易利用之處所，並定期蒐集意見。</li> <li>2. 對於病人或家屬之意見、申訴，明訂處理流程，應包括意見之收集、改善過程等。</li> </ol> <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有蒐集意見，並進行改善。</li> <li>2. 病人或家屬之意見，有處理紀錄可查。</li> </ol> <p>A：符合B項，且針對病人或家屬之意見列入作業流程改善，並有紀錄可查。</p> <p>D：未達C項。</p>
7.3.1.2	對病人或家屬之意見、抱怨及申訴，應適時回應	基	基免	<p>C：能將病人或家屬之意見依需求適時回覆，且有紀錄可查。</p> <p>B：符合C項，且能訂定意見、申訴及抱怨等之回覆時間。</p> <p>A：符合B項，且有專人處理，並有恰當回覆之機制。</p> <p>D：未達C項。</p>
7.3.1.3	就申訴之內容加以檢討，並建立改善方案	基	基免	<p>C：就申訴內容加以檢討，並因應醫院實際情況建立具體改善方案。</p> <p>B：符合C項，且改善措施必要時可列入作業標準。</p> <p>A：符合B項，且有統計分析申訴案件並作持續性之追蹤改善且有成效。</p> <p>D：未達C項。</p>
7.3.1.4	定期實行病人意見調查	可	可免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年至少1次實行病人意見調查。</li> <li>2. 調查之結果或個案應整理分析，以提供管理之參考。</li> </ol> <p>B：符合C項，並有針對結果，做進一步統計、分析、檢討與改善者。</p> <p>A：符合B項，並將檢討與改善資訊公開讓病患及家屬知道。</p> <p>D：未達C項。</p>
7.4	病人就醫之方便性			
7.4.1	塑造親切且人性化環境			<p>[重點]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 考量醫院性質與所處地區環境狀況，以病人及訪客之立場進行檢討規劃。</li> <li>2. 實地評鑑時以現場狀況並隨機訪查就診病人或訪客作綜合性判斷。</li> </ol>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.4.1.1	明確之醫院周邊交通路線及合理之停車規劃	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用醫院簡介及院內刊物等，提供醫院之周邊交通說明。</li> <li>2. 提供汽車、機車之停車空間。</li> </ol> <p>B或A：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據顧客滿意度調查結果，本項之滿意度高，且能依調查結果作持續改善。</li> <li>2. 停車空間足夠，且以病人或訪客為中心進行規劃，有具體事證者。</li> </ol>
7.4.1.2	提供訪客方便之用餐、購物環境或相關資訊	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合醫院規模設置適用且方便之餐廳及商店。</li> <li>2. 營業時間應顧及病人之方便性。</li> <li>3. 未設立商店時，應有方便病人用餐及購物之相關資訊提供。</li> </ol> <p>B或A：符合C項，依顧客滿意度調查結果作持續性檢討改善者。</p> <p>[說明]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應以顧及病人使用方便性為觀點作評估，非以豪華為基準。</li> <li>2. 應確認商店每天可利用，貨品種類應盡量齊全。</li> </ol>
7.4.1.3	院內公用電話之設置位置及數量適當	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 若有病房，病房區有電話，便於使用。</li> <li>2. 對高齡長者及殘障者特別考慮其利用電話之方便性。</li> </ol> <p>B或A：符合C項，且對機器定期作功能及清潔之維護，備有紀錄者。</p>
7.4.1.4	院內應有無障礙措施，並符合法令規定	基	基免	<p>C：院內應有無障礙措施，並符合相關法令規定。</p> <p>B或A：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有確保院內無障礙環境之相關規劃，有書面資料可查。</li> <li>2. 有專責人員負責管理，確保軟硬體均能正常發揮功能，備有紀錄者。</li> </ol>
7.4.2	住院病人之方便性			<p>[重點]</p> <p>應評估住院病人在醫院內是否感覺不方便，醫院應依其功能、環境、及社區特性作考量，且不依醫院單方面之方便為優先，而是以不妨礙住院病人之方便及治療為原則。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.4.2.1	住院須知應以病人生活化及人性化為設計原則	可	可免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.應向病人或家屬說明住院須知並提供書面資料。</li> <li>2.住院須知內容用詞應口語化、生活化與人性化，並提供病人住院期間所需相關訊息。</li> </ol> <p>B：符合C項，且以病人為導向訂立規則，告知方式多元有效，且其運用需有彈性。</p> <p>A：符合B項，且住院須知應配合實際運作情形，定期檢討、適時修訂。</p> <p>D：未達C項。</p>
7.4.2.2	提供病人住院期間所需之民生基本設備、服務及資訊	可	可免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.提供病人住院期間所需之民生基本用品、設備與服務。</li> <li>2.能提供病人或家屬購得生活用品之資訊。</li> </ol> <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.當病人或家屬不便購買時，有提供相關協助服務，如志工服務、送貨到病床等。</li> <li>2.能讓病人或家屬取得訊息的管道多元（如報紙、電視、網路等）。</li> </ol> <p>A：符合B項，且作法便民周到。</p> <p>D：未達C項。</p> <p>[註]</p> <p>民生基本用品及設備包含：盥洗用品、冰箱、飲用及盥洗之冷熱水、電視、食物溫熱設備等。</p>
7.5	病人隱私權			
7.5.1	門診病人之隱私權應受到保障			<p>[重點]</p> <p>醫院以尊重病人、保障其隱私為基本態度，觀念應灌輸全體工作人員，從對待門診病人之狀況可作評估。</p> <p>為確保在診間醫師與病人談話之隱私，應評估診間之設計及設備是否顧及病人隱私，基於各診療科特性是否能合適使用。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.5.1.1	於診間呼喚病人時，應顧慮其權利及尊嚴，病人就診、進行檢查及處置行為、檢體之採集及運送時應保障其隱私；對於特殊檢查及處置，應有護理人員或第三者在場	基	基	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>應設有叫號燈或燈號，尊稱病人（如女士、先生、伯伯、阿姨），勿直呼其名，不使用麥克風為原則。因故須使用麥克風時，其播放聲響及範圍應有限制。</li> <li>診間入口有門隔離，進行檢查及處置之場所所有布簾隔開（視檢查及處置之種類，應有個人房間較為理想），對於特殊檢查及處置應有護理人員或第三者在場。</li> <li>病人檢體（如：採尿等）之採集及運送有考量病人之隱私。</li> </ol> <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>有妥善安排看診次序之機制，以免病人久等。</li> <li>診間應有隔間設計，診間診察床有設置隔簾，每床一圍簾並單獨使用。</li> </ol> <p>A：符合B項，且有專門設計之檢體採集地點與運送方法。</p> <p>D：未達C項。</p> <p>[說明]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>設計上難以確保病人隱私時，應確認因應之處理方式。</li> <li>使用室內候診室時，應評估是否充分考慮確保個人隱私。</li> </ol>
7.5.2	住院病人之隱私權應受到保障			<p>[重點]</p> <p>醫院以尊重病人、保障其隱私權為基本態度，此一理念應灌輸全體工作人員，從住院病人之狀況可作評估。例如：多人病房中，每一病床之空間是否恰當、各病床是否均有布簾間隔等設施。若病人將住院之事實視為隱私，要求保護，則病房之病人姓名表示或以電話查詢確認住院時之因應等更需多方面之顧慮。</p>
7.5.2.1	病房區之規劃，應有確保隱私權的場所，供醫護人員向病人或家屬說明及探訪病人之用；於標示病人姓名時，應尊重病人及家屬的意願	可	可	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>有可確保個人隱私之會談空間，以供向病人及家屬說明之用。</li> <li>病床配置及病房空間應考量到確保隱私，多人病房之病床之間設有布簾間隔。</li> <li>尊重病人本人及其家屬之意願，可不標示病人姓名。</li> </ol> <p>B：符合C項，且床間隔簾與床距合適，確實使用拉簾，確保病人隱私。</p> <p>A：符合B項，且有考慮到病人或家屬之隱私，利用討論室或空病房作為醫護人員向病人或家屬說明之場所。</p> <p>D：未達C項。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.6	醫療照護環境			
7.6.1	健全病人所需各項儀器及設備之管理			<p>[重點]</p> <p>病人在醫院需使用之設備及用品，以病人身體機能障礙及疾病特性為考量，必要之設備及用品數量應充足，經常保持清潔安全以供使用。此等設備及用品應以病人立場驗證其方便性。確認實際配置而被使用之設備及用品，實施定期檢查、整理之責任機制及發生失靈時之處理步驟。</p> <p>[說明]</p> <p>設備及用品因醫院或病房病人特性而所要求之東西種類繁多。有些病房要求自助用具或照顧病人之用具自備。</p>
7.6.1.1	病人使用之各項儀器應定期檢測、維修，並計畫性汰舊換新	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有指定部門(負責人)定期檢查病人需使用之設備及用品，並有紀錄。</li> <li>2. 病人需使用之設備及用品應定期檢測、維修。</li> </ol> <p>B：符合C項，且有訂定設備及用品故障或失靈時之對應步驟。</p> <p>A：符合B項，並訂有年度汰舊換新計畫。</p> <p>D：未達C項。</p>
7.6.1.2	備齊高齡病人與身心障礙病人所需之設備及用品	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 門診與住診部門應提供有輪椅等步行輔助器。</li> <li>2. 病房區走廊及樓梯均設有扶手。</li> </ol> <p>B：符合C項，且供應充足、功能正常。</p> <p>A：符合B項，且有定期檢討、改善機制。</p> <p>D：未達C項。</p>
7.6.2	確實執行醫院清潔管理			<p>[重點]</p> <p>療養環境清潔舒適是優質醫療服務之基本要素。清潔管理非僅清掃樓面，包括牆壁及天花板，不受建築物新舊影響。並應評估樓梯間、電梯內、餐廳、廚房、浴室及廁所等容易弄髒處之清潔。醫院內整體之整齊乾淨亦屬清潔管理範圍。</p> <p>[說明]</p> <p>院內清掃之業務多半是委託外部業者(外包)，但委託合約之規範書及作業計畫必須適當且定期修訂。醫院內之清潔管理以醫院整體為對象，尤其應特別注意廢棄物收集場及其周邊、太平間及其周圍、地下室之走廊等處所，作為「院內清潔管理」之一環予以評估。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.6.2.1	確實施行院內清潔工作，並定期消毒除蟲	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有專責單位或人負責清潔管理，依據所訂醫院清潔（含消毒除蟲）工作計畫，督導工作人員，確實執行清潔工作，備有紀錄可查。</li> <li>2. 清潔工作如為外包時，醫院仍應指定負責部門或人員，定期督察清潔業務之執行。</li> <li>3. 院內無令人不舒服的異味或臭味。</li> </ol> <p>B或A：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清潔工作計畫詳實，備有清潔查核表，定期或不定期查核，成效良好。</li> <li>2. 不定期舉辦清潔競賽或相關活動，確有助於醫院清潔之維護，有具體成果或事蹟者。</li> </ol>
7.6.2.2	各部門落實整潔維護	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 醫院應經常保持整潔，對各類張貼物應有管制。</li> <li>2. 各工作崗位均維持整潔。</li> <li>3. 機器、布類、物品倉庫等均確實整理，維持整潔。</li> <li>4. 應有專人定期稽查，備有紀錄。</li> </ol> <p>B或A：符合C，且藉由推行5S運動或其他計畫，對整潔維護，有具體績效者。</p>
7.6.2.3	院內有適當之美化佈置	基	基免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 採用自然景觀及藝術，以塑造溫馨之氣氛。</li> <li>2. 對各種裝飾品及掛畫有妥善之管理。</li> </ol> <p>B或A：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經用心設計、規劃，不致雜亂無章，確能塑造溫馨就醫氣氛者。</li> <li>2. 不定期舉辦美化佈置競賽或相關活動，確有助於塑造溫馨就醫環境，並有具體成果或事績者。</li> </ol> <p>[說明] 繪畫及裝飾品應與醫院之空間及環境調和，不須以高價位為主。</p>
7.6.2.4	確保院區為無菸害環境	基	基免	<p>C：確保院區為無菸害環境。</p> <p>B或A：符合C項，且指定專人負責，落實執行，成效良好者。</p>
7.7	病人就醫環境			
7.7.1	塑造溫馨安全之就醫氣氛			<p>[重點] 優質之醫療環境對住院病人是不可或缺之要</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
				<p>素。在門診及病房之採光，色彩、清靜之環境為緩和病人緊張壓力之良方；另內部裝飾、繪畫等藝術品形成之和樂氣氛亦可放鬆病人情緒。</p> <p>[說明]</p> <p>有時在同一醫院，因新病房與舊病房並存造成療養環境不同，此時應作整體之綜合評判，不可偏於一方。</p>
7.7.1.1	醫院設有讓病人或家屬放鬆休息場所，保持就診區及病房區之安靜，色彩應符合明亮溫暖之設計，採光適宜，並有防光隔簾	基	基 <sup>免</sup>	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就診區或各病房區設有病人及家屬休閒、會客及候診空間。</li> <li>2. 各病房均有對外採光之窗戶，門診、病房、候診室、樓梯、走廊等共用部份之採光柔和且適宜，且夜間病房外之照明不會直接射入室內。</li> <li>3. 就診區或病房有隔音考量（儘量遠離噪音發生源）保持療護環境清靜，各類推車使用時應避免噪音，限制播音內容、音量及時間。</li> </ol> <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 休閒會客室內提供冷熱水、茶飲、電視、按摩椅等設備。</li> <li>2. 色彩應依據用途及地點搭配，不單調、明朗及柔和，並有適當燈光投射。</li> <li>3. 設有病房區護士呼叫系統播音使用管理辦法，且不定期稽核並有紀錄。</li> </ol> <p>A：符合B項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有各部門、處所之照明度基準，且定期檢測並有紀錄。</li> <li>2. 定期使用分貝計測量音量，且有紀錄。</li> </ol> <p>D：未達C項。</p> <p>[說明]</p> <p>提供住院業務者，各工作人員對病房之寧靜，均有責任保持及維護。</p>
7.7.2	保持病房之舒適性			<p>[重點]</p> <p>對住院接受治療之病人而言，保持病房內環境舒適是確保優質療養生活之要素。病房之環境均需以每一病床法定面積之觀點設置；但就尊重療養環境舒適性之立場，應有衣櫃以保管其私有物品；又室內應保持整潔寧靜，優質之照明及採光、溫度及濕度保持舒適亦為療養生活所必需。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.7.2.1	依病房所需配置設備，且照明、採光、空間及空調適當	可	可免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一般病房病室空間（健保病床）符合醫療機構設置標準，病人的輪椅及拐杖等輔具放置不會妨礙他人。</li> <li>2. 依病房所需，設置床旁桌、床旁椅、陪伴床及衣櫃等設備，並於病人出院或使用後能清潔或消毒。</li> <li>3. 以窗簾或百葉窗控制採光，以免太陽光線直射病床。病人睡眠時，天花板之光源不會直接射入眼睛；多床病房內，每一病床均有配置照明燈且可各自調整。</li> <li>4. 各病房維持適宜之溫度及濕度，各病室或病房護理站可以控制空調。空調以 24 小時運作為原則，並設有彈性調整之準則，空調口定期清潔且有紀錄。</li> </ol> <p>B：符合 C 項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相關數據超過醫療機構設置標準 25%。</li> <li>2. 病人有保管私人物品之機制。</li> <li>3. 輪椅、拐杖於病人出院或使用後能清潔；窗簾、百葉窗有定期清潔、更新制度，並落實執行。</li> <li>4. 病房內（護理站）有溫度及濕度監控。</li> </ol> <p>A：符合 B 項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相關數據超過醫療機構設置標準 50%。</li> <li>2. 陪伴床之寢具如枕頭、棉被等，醫院有提供及管理機制。</li> <li>3. 病室照明設備能定期檢測。</li> <li>4. 依季節不同提供冷暖氣。</li> </ol> <p>D：未達 C 項。</p> <p>[說明]</p> <p>醫療機構設置標準： 病室應符合下列規定：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每床最小面積（不含浴廁）應有 7.5 平方公尺。</li> <li>2. 床尾與牆壁間之距離至少 1.2 公尺。</li> <li>3. 床邊與鄰床之距離至少 1 公尺。</li> <li>4. 床邊與牆壁距離至少 0.8 公尺。</li> <li>5. 每床應具有床頭櫃及與護理站之呼叫器。</li> <li>6. 兩人或多人床之病室，應備有隔離視線的屏障物。但多人床之病室，每一病室至多設 5 床。</li> </ol>
7.7.3	提供適當之膳食			<p>[重點]</p> <p>醫院之飲食服務是醫療服務之一環，可使病人安心。又飲食適當、舒適對身心之健康有益。本項下以餐食時間、溫度管理等項目評估病人飲食之舒適性。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.7.3.1	提供病人餐飲選擇，並有恰當之用餐管理	可	可免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每頓用餐間隔時間適當，晚餐時間訂在下午五點以後，病人餐飲應送至床旁，用餐後之餐具有適當回收機制。</li> <li>2. 餐車有保溫或保冷功能，自備餐食者能提供食物溫熱設備；對因檢查或診療延遲用餐，可以提供熱食。</li> <li>3. 實施菜單選擇（如麵食、葷素食等），能依病人嚼咀能力協助選擇合適飲食</li> </ol> <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用餐後餐具能在30分鐘內撤離病室。</li> <li>2. 在不違反治療原則下，能依病人個別需求提供飲食。</li> </ol> <p>A：符合B項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂有管理辦法，定期監測維護。</li> <li>2. 能公布菜單讓病人查詢或註明熱量等之機制。</li> </ol> <p>D：未達C項。</p> <p>[說明]</p> <p>應於在一般人用餐時間提供飲食，且食物溫度適當，通常，食器可作保溫、保冷，但自廚房盛飯菜送至病房時，亦會影響食物溫度管理。</p>
7.7.4	提供舒適之病床、床墊			<p>[重點]</p> <p>病人將在床上渡過其住院之大部分時間，應依病房之特性設置病床，並應保持其安全性，包括床墊在內須保持清潔。依醫療儀器使用之需，病人因疾病部位及症狀而需限制姿勢，宜使用具有調節功能之病床或枕頭輔助，以保持其姿勢舒適。又病房之變更或因檢查目之，可連病床一起移動亦需要考量。床墊及床單應經常更換。</p>
7.7.4.1	提供安全及舒適之病床，定期清洗、汰舊換新，並有保持病床安全性及清潔性之措施	可	可免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據病房特性，提供適當之病床，能使病人保持舒適之姿勢。</li> <li>2. 定期清潔病床並至少每週更換床單，依床墊之功能優劣汰舊換新，視需要清理、消毒。床單弄髒時應迅速更換、清潔或消毒，定期更換、清洗，破損時要更新。</li> <li>3. 應裝防止跌落之欄杆及裝配附有輪契鎖之腳輪（卡榫），以維持病人安全；經常進行欄柵之安全性及電動裝置之檢查。</li> </ol> <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能調整病床高度，定期檢測病床的調整功能，且有紀錄。</li> <li>2. 依病人病情提供氣墊床或不同軟硬度床墊。</li> </ol> <p>A：符合B項，且能定期調查病人對床單清潔及床墊使用之滿意度。</p> <p>D：未達C項。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
7.7.5	提供適當之衛浴環境及設施			<p>[重點]</p> <p>對衛浴之設備，包括廁所之處所及數量、坐式、蹲式、輪椅用等種類之使用方便、空間大小、出入口無地面高度差、扶手等安全性應考量。浴室能依病人之狀況，容易沐浴；就使用方便來說，應於門診及病房設有輪椅用衛浴設備，進門應考量輪椅加附點滴架可以進入為宜。</p>
7.7.5.1	衛浴之數量適當，應有身心障礙病人專用之衛浴，設有緊急呼叫系統及扶手、防滑設施等安全措施，並保持清潔乾淨	可	可免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 廁所及病房衛浴設施應符合身心障礙病人使用；應有防滑設施，並在適當之處裝設扶手等安全措施，並有設置緊急呼叫系統，出入口無高低差之門檻。</li> <li>2. 實行定期清掃，地面經常保持乾淨，對臭味或異味施行充份之換氣。</li> </ol> <p>B：符合C項，設置有擦手用紙巾或烘乾機並有設置輪椅專用衛浴。</p> <p>A：符合B項，並裝置感應式水龍頭且有提供臥床病人衛浴之設施。</p> <p>D：未達C項。</p> <p>[說明]</p> <p>應確認清掃管理頻率。</p>