

100 年度中醫醫院暨醫院附設中醫部門評鑑基準評分說明

第二章 醫院經營管理

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.1	財務管理及會計制度			
2.1.1	健全會計制度及財務結構			[重點] 為確實掌握中醫醫院或醫院附設中醫部門之經營及財務狀況，為了改進經營，醫院之會計業務需有妥善管理之體制，並依照醫院規模配置專人或專責單位，根據明確之會計管理作業原則加以管理。
2.1.1.1	健全會計作業	基	基 ^免	C：依醫院規模，設置會計業務單位或專任負責人。會計人員應熟悉會計原則，據以執行會計業務。 B 或 A：符合 C 項，且會計制度完善，應有會計報告格式、會計科目、簿籍、憑證、會計事務處理程序、內控機制、外部查核機制…等。
2.1.1.2	健全財務結構	基	基 ^免	C：會計人員應熟悉會計原則，據以執行會計業務，並製定各種財務報表(如損益表、資產負債表、..等)。 B 或 A：符合 C 項，且定期編製各種相關財務報表(如損益表、資產負債表、現金流量表...等)。
2.1.1.3	確實執行會計審查制度及有效內控、外部查核	可	可 ^免	C：執行內控機制，並依內控結果修正相關機制與作業。 B：符合 C 項，且會計審查制度由第三者實行外部會計師簽證(公立醫院經審計單位審查)，至少一年一次並有紀錄可查。 A：符合 B 項，且醫院依照簽證紀錄(或審查結果)修正會計作業或內容。
2.1.1.4	建立成本會計制度	可	可 ^免	C：應有成本會計制度，確實掌握部門別(科別、單位別)收入及費用，並有相關報表。 B：符合 C 項，且進行成本分析，編製營運收支表及財務指標分析。 A：符合 B 項，且具有成本會計制度之相關統計、分析、檢討或修正之機制並有紀錄可查。
2.2	醫院經營效率			[重點] 為能持續提供適切之醫療，中醫醫院或醫院附設中醫部門經營必須穩定，應將經營狀況以科學方法持續掌握、分析且正確認清現況，並與其他中醫醫院或醫院附設中醫部門作比較，以在中長期展望中致力改善，訂定各項管理指標。

註：基：基本項目，可：可選項目，^必：必要項目，可^必：可選/必要項目，^免：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	
2.2.1	妥善運用醫院管理指標			
2.2.1.1	應訂定醫療業務管理指標，定期分析、檢討、改進醫院經營管理狀況	基	基免	C：對病人指標之分析檢討：門診人次、初診人次變化等。 B：符合C項，且指定專責人員或專責單位檢視各項指標之收集情形，並作變化分析，定期進行檢討並追蹤改善，備有紀錄可查。 A：符合B項，且將追蹤改善結果應用於制度修正，並有具體成效者。
2.2.1.2	應訂定醫院內部作業流程指標，定期分析、檢討、改進醫院經營管理狀況	基	基免	C：符合下列項目： 1. 對流程指標之分析檢討：退藥流程、意外事件發生率等。 2. 指定專責人員或專責單位檢視各項指標之收集情形，備有紀錄可查。 B：符合C項，且指定專責人員或專責單位檢視各項指標之收集情形，並作變化分析，定期進行檢討並追蹤改善，備有紀錄可查。 A：符合B項，且將追蹤改善結果應用於制度修正，並有具體成效者。
2.2.2	妥善規劃且執行醫療事務相關業務			[重點] 受理掛號及住出院等醫療事務業務之人力配置適當，明確指定各項工作人員及負責人，並訂有作業規範且確實執行。
2.2.2.1	訂有合宜之掛號批價及收費作業流程，並定期檢討	基	基免	C： 1. 具備方便病人就醫之設施及作業流程，如：掛號、就診、批價、住／出院手續等，並定期檢討。 2. 醫院掛號及繳費在離峰、尖峰時段設置彈性櫃檯因應。 3. 病歷之調出及遞送之流程合理。 B或A： 符合C項，且檢討過程確實認真，提出具體改善計畫，並落實執行，成效良好。
2.2.2.2	具有專人或單位依相關制度辦理病人入出院作業	可	基免	C： 1. 設有辦理住院及出院之專責部門或人員，且入出院相關手續明確。 2. 應檢討病人入出院程序之機制，確保病人入出院之方便性，且有紀錄。 3. 向病人收取之費用，如：掛號費及自負額等自費服務項目，有適當說明或公告周知。 B或A： 符合C項，且檢討過程確實認真，提出具體改善計畫，並落實執行，成效良好。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.2.3	具備適當之病床管理機制			[重點] 病床之有效利用，不僅是善用社會資源，且自中醫醫院或醫院附設中醫部經營穩定之觀點而言，亦為重要之指標，無論是急性或長期療養，應依各中醫醫院或醫院附設中醫部門特性有效之運用中醫病床。
2.2.3.1	有效運用病床，並保持適當占床率	可	可免	C： 1. 中醫醫院或醫院附設中醫部門整體之占床率應保持在適當之比率。 2. 定期檢討各科別床數利用率，並據以作為病床調整之參考。 B 或 A： 符合 C 項，且應定期檢討占床率之適當性，訂有改善措施，並確實執行且成效良好。 【備註】 1. 實際辦理中醫住院業務者，視情況評為 C。 2. 占床率達 20% 者，視情況評為 B。 3. 占床率達 40% 者，視情況評為 A。
2.3	病歷管理			
2.3.1	設有完備之病歷管理部門			[重點] 病歷之妥善管理，對中醫醫院或醫院附設中醫部提供之醫療品質有很大之影響，在本項下將評估病歷妥善管理之體制是否完善適當。
2.3.1.1	設立病歷管理部門或有專人負責，人力配置適當	基	基免	C：符合下列項目： 1. 設有病歷管理部門或有專人負責。 2. 人力配置應符合醫院規模及業務量，並考量病床數及業務量做調整。 B：符合 C 項，且設有病歷管理委員會，並由資深醫師擔任主委且委員會會議紀錄詳實。 A：符合 B 項，且人力充足，專業能力與作業功能良好。
2.3.1.2	病歷管理、疾病分類等人員均經專業訓練或資格甄審考試及格，並接受繼續教育	可	基免	C：設有業務之病歷管理、疾病分類等人員，並經專業訓練。 B 或 A：符合 C 項，且 1. 所有人員均能經常性接受繼續教育。 2. 通過相關資格甄審考試。
2.3.2	病歷應妥善管理			[重點] 對病歷之妥善管理應以下列觀點評估： 1. 病人之病歷應統一保存管理，以利各科醫療參考，且有不致於發生重複診療之缺失。 2. 病歷行蹤處應明確掌握，訂有防止遺失之管理機制。 3. 使用統一之病歷號規則，避免同名同姓病人發生弄錯之缺失。 4. 門診病歷送到診間等之及時性評估。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.3.2.1	建立病歷管理制度	基	基 ^免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 病歷格式設計完善，且按內容類別編排整齊裝訂牢靠易於查閱。 2. 病歷檔案排列整齊。 3. 病歷調出與歸檔有作出入庫管理與遞送時效之管控。 <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立完善之病歷管理資訊系統，協助作業品質之提昇。 2. 病歷管理各項作業訂定標準作業規範。 <p>A：符合B項，且病歷管理與疾病分類相關作業訂有品管監控指標，確實執行。</p>
2.3.2.2	每位病人應有一份病歷，並維護資料完整性	基	基 ^免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每位病人應只有一份病歷，且首頁應有病人藥物過敏之紀錄。 2. 門診、住院病歷分開時，門診病歷需有住院病歷摘要。 3. 病歷紀錄詳實完整，且醫療人員記錄後均應有簽章並簽註日期。 4. 門診病歷含主訴、檢查異常、發現、臆測及處方等要項。 5. 病歷格式設計完善、裝訂牢靠，且按類別排列整齊。 6. 對病人資料之機密性與安全性訂有管理規章，確實執行並嚴格管控。 7. 病人資料之釋出依一定之申請程序辦理。 <p>B或A：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定病歷書寫規範。 2. 嚴防遺失、損毀、竄改及不當取得或使用。
2.3.2.3	病歷應系統歸檔，並妥善管理	基	基 ^免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依病歷號有系統之歸檔。 2. 病歷調離檔案後，檔案夾內置放調閱通知單。 <p>B或A：符合C項，且依照彩色尾位數或其他方式排列歸檔，易於調閱。</p>
2.3.3	建立病歷紀錄審查制度			
2.3.3.1	對病歷紀錄作品質審查	基	基 ^免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定病歷量之審查作業，並確實執行。 2. 審查結果作妥善處理且有改善，並備有紀錄。 <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定病歷紀錄品質審查作業，且確實執行。 2. 審查結果作妥善處理且有改善，並備有紀錄。 <p>A：符合B項，且有實質改善成效者。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.34	病歷資訊管理適當並靈活運用			[重點] 病歷之管理及善用應以下列觀點加以評估： 1. 病歷整理狀況（編號、登記）。 2. 檢索符合特定條件之病歷。 3. 病歷資料之提供。
2.34.1	建立疾病檢索系統	基	基 ^免	C：診斷名、處置名稱應使用 ICD-9-CM 等標準體系予以分類。並可自行訂定必要之登記項目予以登記。 B 或 A：符合 C 項，且資料正確詳實，查詢方便。
2.4	資訊管理			
2.4.1	建立完善資訊管理機能			[重點] 醫院內所有部門均會產生有關診療之資訊。對中醫醫院或醫院附設中醫部而言，此等資訊妥為管理運用是非常重要之。本項係對中醫醫院或醫院附設中醫部全體資訊管理機能是否完整予以評估。
2.4.1.1	設立資訊管理部門或專責人員	基	基 ^免	C：依醫院規模，設置資訊管理部門或專責人員。 B：符合 C，且各部門或專責人員與相關單位（部門）、人員聯繫適當，對彼此所處理之資訊認識適當，能綜合運用。
2.4.1.2	蒐集醫療活動或診療績效之基本資訊，並製作各項醫事作業或診療作業統計報告，有效掌握院內醫療活動情形	基	基 ^免	C：定期編製診療科別病人人數等表示診療實績之基本醫事統計報告。 B 或 A：符合 C 項，且資料詳實。
2.4.1.3	資訊部門配合臨床及行政部門建立完善作業系統，且院內各系統連線作業及院外聯繫系統功能良好	基	基 ^免	1. 院內各系統連線作業功能運作適當。 2. 應讓適當的臨床及管理人員參與選擇、整合及使用資訊管理科技設施。 3. 醫院應以及時的資訊支援病人照護（積極規劃與推動門診、急診、住院等網路資訊系統）、教育、研究及管理。 4. 應有系統滿足醫院資訊方面的需求。 5. 應依醫院規模及所提供服務之複雜度設計該系統。 6. 該系統應包括資料保密、安全、資訊完整以及資訊維護。 7. 該系統應定義使用者權限。 8. 院外聯繫系統功能適當。 C：符合 1、2、3 項者。 B：符合 C 項，且符合 4、5、6、7 者。 A：符合 1-8 項者。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.4.1.4	訂定資訊管理相關作業規範，具備資訊安全管理機制，確保資訊安全及維護病人就醫隱私	基	基免	<p>C：符合下列項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 中醫醫院或醫院附設中醫部應明訂資訊管理及安全相關政策與作業規範，旨在確保資訊具有「機密性」、「可用性」與「完整性」等安全必備條件，以防止病人資料遺失、誤用，並有明確病人資訊保密措施，對於病人之資料無論是書面或電子資料（如網際網路）應視為機密，確實保障病人隱私。可藉由查核中醫醫院或醫院附設中醫部門之電腦權限設定以及中醫醫院或醫院附設中醫部門是否有建置防止資料外洩之機制來瞭解本項執行情形。 中醫醫院或醫院附設中醫部門資訊系統連接網際網路時，應能禁止非相關人員進入系統或存取資料，以確保病人個人隱私。 <p>B：符合C項，且依據作業規範與安全管理機制落實執行，執行後有完整紀錄可查證。</p> <p>A：符合B項，且定期檢討、分析執行結果，提出可行之改善計畫，且有具體改善之成果。</p>
2.4.1.5	當院內電腦系統發生故障時，應有緊急應變處理機制	基	基免	<p>C：訂有緊急應變標準作業規範，公告周知，並舉例說明緊急應變之處理情形，備有紀錄。</p> <p>B或A：符合C項，且醫院依據檢討結果，能進一步提出具體之改善計畫、持續改善，備有紀錄可查。</p>
2.5	設施設備管理			
2.5.1	制定明確之各項設施設備管理制度			<p>[重點]</p> <p>中醫醫院或醫院附設中醫部門設施與設備之管理不僅是中醫醫院或醫院附設中醫部門維持營運之重要一環，更嚴重影響病人與工作人員之生命及安全。邇來由於中醫醫院或醫院附設中醫部門人事員額之管制，部分業務有外包之趨勢，惟其管理仍須由中醫醫院或醫院附設中醫部門負責，而非名義之負責人。中醫醫院或醫院附設中醫部門應提出實質之管理制度據以評估。</p>
2.5.1.1	設有專責人員或部門負責醫院設施設備管理	基	基免	<p>C：應確認中醫醫院或醫院附設中醫部門組織中，負責設施及設備管理之單位或負責人，可檢視其業務日誌以確認負責人之管理情形。</p> <p>B或A：符合C項，且由相關醫工專業人員專人或專責單位負責醫院設施設備管理者。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.5.12	整合醫院業務，訂定醫院設施設備之定期保養計畫	基	基 ^免	C：主要之設施、設備應製成年度保養計畫日程表，以表格方式製成為宜。不能僅是電機、鍋爐、空調等個別計畫，而是考量全院性整合之日程表為要。 B或A：符合C項，且定期詳實記錄及檢討，研訂改進措施並確實落實者。
2.5.13	訂定各項設施維護相關規章並確實執行，且各項儀器設備應有操作手冊及操作訓練	基	基 ^免	C：訂有電機、鍋爐、空調等各項設施設備之維護相關規章並確實執行，其個別保養手冊亦應妥善管理以便隨時參照。 B或A：符合C項，且定期詳實記錄及檢討，研訂改進措施並確實落實者。
2.5.14	設施設備應適時汰舊換新	基	基 ^免	C：依據設施、設備之使用效能、維修保養狀況，訂有適時汰換更新計畫並確實執行，備有紀錄可查。 B或A：符合C項，且定期詳實記錄及檢討，研訂改進措施並確實落實者。
^必 2.5.15	<u>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</u>	^必	^必 ^免	C：除依標準所列項目進行以維護醫院安全外，同時應注意防止感染之潛在危險性，應有相關維護紀錄備查，如儲水槽之檢驗清淨實施紀錄，及空調設備之維護、保養與檢修之紀錄等。 B或A：符合C項，且定期詳實記錄及檢討，研訂改進措施並確實落實者。 [說明] 若實地評鑑時，需現場發動之設備臨時無法啟動或故障（如：發電機等），則現場給予10分鐘之修復時間。
2.5.16	配合主管機關其他安全之各項檢查，並有紀錄可查	基	基 ^免	C：配合主管機關執行其他安全之各項檢查，並有紀錄可查。 B或A：符合C項，且定期詳實記錄及檢討，研訂改進措施並確實落實者。
2.5.17	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	可	可 ^免	C：依法設置之安全衛生管理相關委員會應討論醫療用氣體之安全管理相關事項，並設有管理員及場地負責人。委員會會議紀錄、醫療氣體檢查紀錄需妥善保管備查。 B或A：符合C項，且定期詳實記錄及檢討，研訂改進措施並確實落實者。
2.5.18	當水、電、醫療氣體系統損壞、遭污染或設施設備發生故障時，醫院應具備一套緊急應變程序，保護院內人員，並儘速修復	基	基 ^免	C：訂有水、電、醫療氣體系統損壞、遭污染或設施設備發生故障時之緊急應變程序，以保護院內人員並儘速修復。 B或A：符合C項，且定期詳實記錄及檢討，研訂改進措施並確實落實者。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.5.2	制定明確之醫療儀器管理制度			[重點] 中醫醫院或醫院附設中醫部門各臨床部門等之儀器管理均有配置專責人員，並有完善之管理制度。
2.5.2.1	設有專人或部門統籌醫療儀器之採購及管理	基	基 ^免	C：應明確指定專業人員或部門負責各項醫療儀器之採購及管理，相關說明書及操作手冊妥善保存備查。 B：符合C項，且應明確訂定因應醫療儀器故障之排除步驟，並評估其夜間、休假日等之連絡維修方法。 A：符合B項，且落實執行，成效良好。
2.5.2.2	確實執行醫療儀器及相關材料定期檢查、校正作業，並有檢查紀錄可查	基	基 ^免	C： 1. 應訂定醫療儀器之檢查及校正日程表，並按照一定之程序確實執行維護與校正病人使用之儀器設備，達到使用時安全無故障。 2. 各醫療儀器之檢查紀錄應妥善保存，並能確認檢查日期。 3. 對於檢驗、檢查之儀器、相關材料（係指維持作業進行與病人安全相關之物料，例如試劑等）之使用狀況，應經常注意維護。 B或A：符合C項，且定期詳實記錄及檢討，研訂改進措施並確實落實者。
2.5.2.3	對輻射物質之裝置、使用、棄置，應定期檢查合格	可	基 ^免	C：對輻射物質之裝置、使用、棄置應經有關機構定期檢查合格。 B或A：符合C項，且醫院自行定期檢查確保安全無虞，並有紀錄可查。
2.5.3	健全營養與膳食管理作業			[重點] 1. 供應膳食部門應有效執行餐飲設備之衛生管理。 2. 營養部門除提供安全之飲食外，並應有適合診療為目的之治療飲食。 [注意事項] 有些中醫醫院或醫院附設中醫部門准許病人自備餐具及茶杯等用品，應評估其用餐後是否確實清潔乾淨。
2.5.3.1	人力配置適當	可	可 ^免	C： 1. 依醫院類型及規模設置專人或部門負責醫院膳食服務。 2. 依據病人用膳量（業務量）配置必要人力（如營養師、廚師、廚工等）。 3. 若採外包方式辦理，應明確界定外包範圍，並確認相關廠商是否有充足且素質良好之人員執行業務。 B或A：符合C項，且工作人員持證照比率高於相關法令規定。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.5.3.2	營養相關設施、設備應完備，安全衛生管理良好	可	可免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 廚房（調理室）內食材搬入、貯存、調理、飯菜盛入等相關食材儲存與運送路線應須妥為整理，並確保安全衛生。 2. 伙食外包者應確認供應商及醫院內分送場所之設施和衛生條件之適當性。 <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定作業標準及作業程序處理食物（包括準備、處理、儲存及運送）。 2. 配送病人之食物能有保溫之措施，且盛裝後能在30分鐘內送達病房。 3. 病人用膳完畢之餐具能迅速回收（如病人用餐後能在30分鐘內將餐具回收）。 4. 調理過之食品或材料未過期者應有冷凍或冷藏之保存。 5. 烹調之食物樣品並保存48小時備查驗。 6. 餐具洗淨機之洗淨溫度應設定為80°C，並持續清洗2分鐘以上。洗淨後的食器要烘乾，並確保保存環境的清潔。至於器具及容器之存放，應防止地面上的污水濺濕，必須存放於距地面適當高度。 7. 住院病人用膳比率超過50%。 <p>A：符合B項，且廚餘處理合乎經濟衛生及環保原則。</p>
2.5.3.3	瞭解住院病人之進食情況，儘量符合其基本需求	可	可免	<p>C：定期調查病人之意見，並檢討調查結果。</p> <p>B或A：符合C項，且護理與營養單位有順暢之資訊傳遞體制，並定期檢討。</p> <p>[說明]</p> <p>可從病人膳食滿意度調查瞭解住院病人之進食情況，另可查閱病歷瞭解對住院病人是否進行營養指導。</p>
2.5.4	具備適當之醫院安全維護體系			<p>[重點]</p> <p>因中醫醫院或醫院附設中醫部門出入人員複雜，可能發生放置於門診、病房等之物品遭竊等事件，應確立中醫醫院或醫院附設中醫部門安全維護體系以防止此等事件之發生。</p> <p>[注意事項]</p> <p>安全維護體系問題極多，夜間醫院總務管理負責人之工作應與安全維護體系密切聯繫。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.5.4.1	訂定明確適當之安全管理業務內容及範圍	基	基 ^免	<p>1. 應有明確之安全部門及指揮系統，尤其是當警衛業務外包時，應特別注意，工作人員之教育及訓練，以確實其具備因應緊急事件之能力，由其業務日誌確認其安全管理狀況。</p> <p>2. 應明文規定安全部門職責內容，尤其是當警衛業務外包時，應明訂於合約內容中。</p> <p>3. 建立警民連線類似機制，確保醫院安全。實地評鑑時應瞭解警民連線類似機制之建置及運用情形，加以評估。</p> <p>C：符合上述任一項且確實執行。 B：符合上述任二項且確實執行。 A：完全符合上述三項之要求且執行良好。</p>
2.5.4.2	制定醫院門禁管制之相關規定	基	基 ^免	<p>C：應有明確之出入口門禁時間及夜間出入相關規定，並公告周知。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且執行確實，適時檢討改善。</p>
2.5.5	廢水、廢棄物處理			<p>[重點]</p> <p>中醫醫院或醫院附設中醫部門廢水、廢棄物之處理係醫院經營管理上之重大問題，而感染管制策略及感染性廢棄物之處理，亦是重要之課題。</p>
2.5.5.1	主管機關檢查紀錄、醫院改善措施及結果，應有紀錄可查	基	基 ^免	<p>C：備有主管機關之檢查紀錄、及醫院改善措施之相關資料紀錄。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且定期詳實紀錄及檢討，研訂改進措施並確實落實者。</p>
2.5.5.2	置有專人負責廢水、廢棄物處理，並訂有相關處理程序	基	基 ^免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 設有專人負責廢水、一般性及感染性廢棄物之處理且處理得宜，通過主管機關之檢查（驗），備有紀錄。 訂有適當之廢水、一般性及感染性廢棄物處理相關程序。 <p>B 或 A：符合 C 項，且定期詳實紀錄及檢討，研訂改進措施並確實落實者。</p>
2.5.5.3	實施廢棄物分類、減量及妥善處理廢棄物	基	基 ^免	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 醫院內廢棄物之分類，應明確劃分為一般性廢棄物（可燃性、不可燃性）、感染性廢棄物等，放入特定之容器、包裝，並安全運送至最終放置場所。感染性廢棄物之儲存設備或容器應有明確清楚之標示。 應訂定廢棄物處理規定，由相關負責人追蹤廢棄物從最終放置處移交合格業者作最後處理之過程、執行狀況及貨物清單之內容。 <p>B 或 A：符合 C 項，且依其達成程度評量為 B 或 A。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.6	醫療物料管理			
2.6.1	訂定物料採購及供應流程			[重點] 中醫醫院或醫院附設中醫部門所用之物料種類繁多，為促進中醫醫院或醫院附設中醫部門經營管理之效率，應妥善施行物品管理。有效之物料管理可提供更優質之病人服務，因此，必須設法謀求醫院之器材、物料運用之合理性、經濟性，並應標準化物料採購與補給之作業流程。
2.6.1.1	設有專人負責物料採購及管理	基	基免	C：應有專人負責物料採購及管理，並訂有領料辦法。 B 或 A：符合 C 項，且人力充足素質良好，管理辦法詳實，並有定期檢討且確實執行。
2.6.1.2	訂定明確之物料採購、使用、庫存、補給等相關作業流程	基	基免	C：落實規格標準化制度，以利統一採購物料並提高管理效率及醫療品質，如：明訂申購→採購計畫→訂購→採購→驗收→入庫→保管→出庫→補給→使用耗費→申購之相關作業流程。 B 或 A：符合 C 項，且管理權責分工明確，並定期檢討，研訂改進措施並確實執行者。
2.6.1.3	依據各部門實際業務需求，編製物料採購計畫及預算	基	基免	C：必須依據各部門業務需求，編製物料採購預算，再依據預算訂定物料採購計畫，僅參照上年度狀況編製預算並不恰當。 B 或 A：符合 C 項，且計畫與預算明確詳實，並定期檢討，研訂改進措施並確實執行者。
2.6.2	落實院內物料庫存管理			[重點] 確保日常診療所需物料之合理庫存量是必要之，應針對妥善庫存、適量庫存訂定適當方法並確實實施。庫存管理之基本原則係先調查適當之庫存量，定期檢討，並於盤點時調整庫存量。定期盤點應不限於一年一次。 如將庫存管理全面委託院外業者執行，應評估中醫醫院或醫院附設中醫部門參與庫存管理之方式及補充物料之計價方法，零庫存不一定對醫院有利。
2.6.2.1	制定物料盤點制度，盤點各部門之物料品項，核對物料清單，以妥善估算管理物料需求	基	基免	C：一年應實施數次之各部門物料盤點，並確實核對物料清單，以妥善估算管理物料需求。 B 或 A：符合 C 項，且盤點執行確實，並定期檢討，研訂改進措施者。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.6.2.2	訂定合理之物料供應辦法	基	基免	C：各部門應各自訂定適當而正確之庫存量，以一定之程序合理補充物料，並定期檢討、修訂。應評估其物料補充之實際執行狀況。 B 或 A：符合 C 項，且定期檢討、修訂，以適時補充物料及調整庫存量
2.7	外包業務管理			
2.7.1	制定外包業務管理制度			[重點] 1. 必須以適當之需求及標準選定外包業者（承包商），簽定合約並確實遵守合約內容。選擇承包商時不宜僅以廉價為選擇標準，應確保病人及中醫醫院或醫院附設中醫部門工作人員之安全及服務品質。 2. 必須符合行政院衛生署公告「醫療機構業務外包指引」及「醫療機構業務外包契約建議應記載之基本事項」規定。
2.7.1.1	訂定外包業務管理辦法	可	可免	C： 1. 確認醫院訂定委託外包業務相關規定，保障病人權利。 2. 應明確訂定並確實遵守承包商遴選程序，並應選擇合格之業者。
2.7.1.2	制定外包業務監督管理制度，確實執行，並有紀錄	可	可免	C：應制訂外包業務監督管理制度，確實執行並備有紀錄可查。 B：應有定期檢討、修改外包契約之機制並確實執行。檢討時需評估相關承包商實際執行狀況。不宜僅以其費用高低作取捨，而不考慮其實際執行狀況及時效性。
2.7.2	外包業務管理作業適當			[重點] 1. 中醫醫院或醫院附設中醫部門必須有機制可確保外包業務之妥善執行，例如定期召開品質管理委員會，並與承包商溝通協商。中醫醫院或醫院附設中醫部門應負責外包業務之管理，不可一切委任業者而不予管理。 2. 必須符合行政院衛生署公告「醫療機構業務外包指引」規定。
2.7.2.1	外包業務內容及範圍適當，不影響醫療品質並納入統一管理	可	可免	C：外包業務之內容與範圍適當，不影響中醫醫院或醫院附設中醫部門醫療品質且納入統一管理。 B 或 A：符合 C 項，且定期檢討外包業務績效與工作品質。
2.7.2.2	外包人員應具備工作相關專業證照或資格條件，且人力素質適當	可	可免	C：外包人員應具備工作相關專業證照或資格條件，人力素質適當。 B 或 A：符合 C 項，且人力充足素質良好。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
2.8	醫療糾紛處理			
2.8.1	妥善因應醫療糾紛處理			[重點] 1. 應以誠實的態度，妥善因應醫療糾紛事件。 2. 醫療糾紛處理除時效、速度掌握外，事後改善檢討措施應為重點。以維護病人安全，減少醫糾發生機率。 3. 應由專責人員或單位對外界回應為宜。
2.8.1.1	建立醫療糾紛處理機制	基	基免	C： 1. 應明訂醫療糾紛處理專責人員或團隊。 2. 訂定醫療糾紛處理機制。 B 或 A：符合 C 項，且對於醫療糾紛事件之釐清、處理及預防，應有檢討改善機制。
2.8.1.2	有適當之院內補助互助辦法或投保醫院賠償責任保險	基	基免	C：醫院應訂有適當之院內補助互助辦法，並有相關資料備查。 B 或 A：醫院有投保醫院賠償責任保險，因應醫療糾紛發生時之賠償，保障病人權利，且互助辦法合理、運作良好。
2.8.1.3	對於醫療糾紛之避免及改進措施，應定期對員工實施教育訓練	基	基免	C：定期對員工實施對於醫療糾紛之避免及改進措施之教育訓練。 B 或 A：符合 C 項，且成效良好並定期檢討，備有紀錄可查。
2.9	危機處理及緊急災難應變			
2.9.1	建立危機管理機制			[重點] 為降低危機事件對醫院造成之危害，醫院平時應建立有效機制，辦理危機事件之偵測、預防、明確分工與演練，以預防事件之發生。
2.9.1.1	建立醫院危機預防及處理程序	基	基免	C： 1. 建立醫院危機事件通報系統。 2. 醫院對突發危機事件有組織動員能力。 B：符合 C 項，且定期演習並有紀錄。 A：符合 B 項，且有運用預防處理模式分析預防危機事件之產生。
2.9.1.2	對發生之危機事件能確實檢討，並有效改善	基	基免	C：確實記錄發生之突發事件並有檢討、改善相關措施及紀錄。 B 或 A： 符合 C 項，且有分析根本原因，提出流程改善具體措施，並能有效預防危機事件再次發生。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
29.2	設立緊急災難應變機制			[重點] 由醫院遭遇災害時之動員準備及訓練等情況評估醫院對危機管理之基本態度。可能發生之災害，包括火災、地震、雷擊或颱風、洪水等。無論何種災害，均需緊急對應其救援體系，應有指導手冊等以因應不同狀況；平常之動員準備及定期性訓練紀錄可作為評量重點。
29.2.1	設置緊急應變處理小組與健全指揮系統	基	基 <input type="checkbox"/> 免	C：設置緊急應變處理小組健全指揮系統。 B 或 A：符合 C 項，且 1. 指揮系統健全，並有具體事蹟者。 2. 有與地方政府或有關團體共同辦理緊急應變處理之訓練。
<input checked="" type="checkbox"/> 29.2.2	<u>訂定符合醫院需要之緊急災難應變計畫及作業程序</u>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 免	C： 1. 備有符合醫院特性之緊急災難應變計畫或防災手冊（包含火災、水災、雷擊、地震等之緊急應變計畫，其中火災為必要項目）。 2. 完備之緊急救援連絡網。 3. 緊急災難應變計畫應讓全體工作人員知悉。 4. 訂定醫院緊急疏散圖示。 5. 訂定各單位病人疏散輸運之順序與方法。 6. 確保逃生路線暢通及救災設備完整，並有專人定期稽查，有紀錄可查。 B 或 A：符合 C 項，且計畫書及作業程序詳實，符合醫院實際情況，具體可行，並定期檢討，備有紀錄。
29.2.3	依緊急災難應變計畫，每年至少實際演習乙次，使同仁熟悉應變措施	基	基 <input type="checkbox"/> 免	C：每年至少實施一次以上之防災訓練或演習，並有定期演練之紀錄或相片佐證。 B 或 A：符合 C 項，且 1. 全體工作人員均有參加防災訓練，周知應變措施及使用逃生設備。 2. 依據相關訓練或演習結果修正內容，以符合實際需要。 [說明] 消防法要求每年實施一次以上之災難避難訓練。
29.2.4	醫院應儲備或能及時取得處理緊急事件、流行病及災難所需之醫療用品、通訊器材及其他資源	基	基 <input type="checkbox"/> 免	C：有儲存至少 3 天之必要醫療藥品及衛材。 B：符合 C 項，且具有完備之通訊器材。 A：符合 B 項，且儲存至少 3 天的食品及其他資源。