

100 年度中醫醫院暨醫院附設中醫部門評鑑基準評分說明

第八章 人力素質及品質促進

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.1	人力資源管理			
8.1.1	具有完備之人力資源運用與管理制度			[重點] 醫院乃人力密集之組織，為提昇醫療品質並達成對病人之責任，必須適當建立人事管理制度。
8.1.1.1	設置人事管理專責單位，人事制度健全	基	基 ^免	C： 1. 應有專責人事管理部門或人員，權責明確。 2. 訂定人事管理規章。 3. 醫師或重要負責人請假時，應有完善之職務代理人制度。 B 或 A：符合 C 項，且人事部門組織健全，功能良好。
8.1.1.2	醫院依其所提供之醫療服務聘任合格人員，依法登記其專業證照，並訂定員工職務說明書	基	基 ^免	C： 1. 員工檔案完整，人員異動與人事資料隨時更新。 2. 每年定期查驗與記載專業執照異動狀況。 B：符合 C 項，且 1. 職務說明書包括單位、職稱、必備學經歷、主要工作及職責內容。 2. 各單位職務說明書研訂過程，應與員工充分溝通，並依行政程序完成簽核。 A：符合 B 項，且職務說明書有定期檢討（譬如三年一次），或依實際狀況更新修訂。
8.1.1.3	訂定明確之員工招募辦法，且執行合宜	基	基 ^免	C：訂定員工招募辦法。 B：符合 C 項，且配合各部門業務量所必要之職類、人員及離職率，並訂定人才任用計畫，確實執行。 A：符合 B 項，且依醫院業務量變化適時調整，並有利提昇品質。
8.1.1.4	依據明確合理之人事評核制度，執行院內員工評核	基	基 ^免	C： 1. 設有人事評核委員會或類似功能之組織，運作正常且備有紀錄可查。 2. 訂定各種人事評核及升遷考核基準，並公告周知。 3. 依據考核結果有適度之獎懲。 B 或 A：符合 C 項，且制度健全、確實執行、公開透明、雙向回饋。

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	
8.1.1.5	傾聽員工心聲或建立其申訴管道，進行員工滿意度調查，增進溝通與互動，以提升工作效能	基	基免	C： 1. 建立員工意見傳達之方式與管道。 2. 定期辦理員工滿意度調查，並備有紀錄可查。 B：除符合C外，對於員工意見具有回應。 A：除符合B外，有具體且適當之處理。
8.1.2	確保員工勞動安全衛生環境及勞動條件			[重點] 1. 依據勞工安全衛生法辦理。 2. 致力於員工之健康管理，並提供安全衛生之工作環境。 3. 應提供員工適當之勞動條件及福利措施。
8.1.2.1	設立勞工安全衛生委員會，並訂定自動檢查計畫	基	基免	C： 1. 依據勞工安全衛生法，配合醫院工作人員數，選任勞工安全衛生管理員，委員會之召開應每季至少一次以上。 2. 訂定有自動檢查計畫，並有紀錄備查。 B或A：符合C項，且確實執行，成效良好。
8.1.2.2	實施新進員工及在職員工健康檢查	基	基免	C： 1. 新進員工應施行體格檢查。 2. 應依行政院勞委會公告之勞工健康保護規則辦理：年滿45歲以上者，每二年檢查一次；年滿30歲未滿45歲者，每三年檢查一次。對於有可能暴露於危險環境者，（如：放射線之工作人員）另依規定辦理。 B或A： 符合C項，且項目、頻率、適用範圍優於法令規定。
8.1.2.3	訂定並確實執行員工意外事件防範措施	基	基免	C： 1. 依院內各單位特性，訂定員工意外事故防範辦法，且周知員工確實遵守。 2. 對所訂辦法有定期檢討修正，備有紀錄可查。 B或A：符合C項，且 1. 聯絡機制及程序明確，工作人員對事故之對應恰當，事故報告迅速，備有紀錄可查。 2. 實行原因分析，且能檢討事故發生原因，並有避免重複再犯之對策。
8.1.2.4	具備院內員工心理及精神支持機制，並對涉及醫療事故的員工，提供相關支援	基	基免	C：應建立相關機制提供員工必需之身心輔導與支持(可藉由員工面談方式瞭解)。 B：符合C項，且員工涉及醫療事故時，醫院有提供法律及補償互助或保險支援。 A：符合B項，且 1. 確實執行並有輔導紀錄可查。 2. 提供員工相關輔導課程。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.1.2.5	訂定適當之薪資制度	基	基免	C： 1. 訂定適當之薪資制度，並適時修訂。 2. 每次修訂時均有公告周知。 B或A：符合C項，且 1. 晉級、加薪有明確規範。 2. 薪資制度之設計有助於醫療品質提升。
8.1.2.6	訂定員工工作規範	基	基免	C：醫院應訂有員工工作規範，如上班時間表、排班制度等，且符合相關規定。 B或A：符合C項，且規定內容適當合理，確實執行。
8.1.2.7	確實執行員工健康促進活動與福利制度	基	基免	C： 1. 訂有健康福利措施並周知員工。 2. 確實實施健康、福利措施並有紀錄可查。 B或A：符合C項，且內容適當合理，確實執行。
8.1.2.8	建置完善合宜之工作環境	基	基免	C：依照醫院規模設置圖書室、會議室、休息室、更衣間，並定期整理。 B或A：符合C項，且具備適當用餐、休閒、運動、托嬰服務、哺乳室等空間。
8.2	中醫師人事管理制度及教育訓練			[重點] 因醫院之規模、機能及在社區上之角色任務差異，各醫院均有其適合之理念及策略方針，院方是否理解此等理念及策略方針，並選用對醫院發展及提升醫療品質有實質幫助之人員，誠為一大問題。應主動覓尋可充實醫院機能及貢獻醫院組織發展之醫師，而不能只憑相關制度，被動地挑選人員。醫師之進用，除考慮其醫療知識、技能外，尚需顧及其是否瞭解醫院在社區之角色和任務。 [說明] 應確認醫師數量是否達到法定員額數。應致力使新進人員明確瞭解醫院之理念及策略方針、社區上之角色任務等。對不符合醫院方針之人員，應予適當處理。
8.2.1	建立合理中醫師招募及任用制度			
8.2.1.1	訂定中醫師任用標準或辦法	基	基	C：醫院訂有明確之招募標準及任用制度並明文規定。 B或A：符合C項，且訂有獎懲制度。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.2.1.2	明確規定中醫師任用手續	基	基	<p>C：明確訂定任用手續，但於規定需提供之資料中缺少[說明]內容之任何一項者。</p> <p>B 或 A：明確訂定任用手續，並明文規定需提供[說明]內容之所有資料者。</p> <p>[說明]</p> <p>與醫院之其他工作人員一樣，醫師亦須提供畢業證書、醫師證書、履歷表、身分證明、體檢報告等辦理新進人員報到手續並明確明文規定。</p>
8.2.2	評估中醫師能力及對醫院之貢獻度			<p>[重點]</p> <p>為提升醫院醫療品質、促進醫院發展，尋求優秀醫師之留任，是醫院管理者之重要課題。因此，必須正確適當評估醫師之能力及對醫院之貢獻度，據以調整其職位及提供其適當報酬。</p>
8.2.2.1	對中醫師診療能力及工作量，定期作客觀評估	基	基	<p>C：中醫師診療能力之評估指標。</p> <p>B：除訂有評估指標，並有檢討及改善機制。</p> <p>A：除符合 B 項，且針對受評醫師有回饋機制。</p> <p>[說明]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 醫院應明訂對醫師診療能力之客觀評估指標，如：知識、技術、態度以及資訊收集等能力之評估。 2. 態度評估之方式，應包含多種階層及多種職類工作人員之評估。 3. 診療相關之評估應包含：診療之病人數、檢查件數等相關診療數據。
8.2.2.2	中醫師對院內會議或活動參與及貢獻度，應有評估	基	基	<p>C：訂有醫師相關貢獻之管理辦法、評估項目，且不定期評估。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且醫院訂有醫師相關貢獻之管理辦法、評估項目（包含規定能即時完成病歷之記載），並定期評估。</p> <p>[說明]</p> <p>醫院組織上之活動非僅限於門診及病房之診療，醫師對醫院之貢獻可以參與醫院內外各種委員會之活動、努力提升醫院醫療品質之各種努力、進修及教育訓練參與、參加以社區民眾為對象之健康教育等加以評估。</p>
8.2.2.3	訂定合理中醫師人事考核辦法及升遷制度	基	基	<p>C：以年資作為晉升及加薪依據。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且以參與醫院組織活動程度、對醫院組織之貢獻度等，設定晉升及加薪調整之考核依據。</p>
8.2.2.4	訂定合理中醫師基本薪資制度	基	基	<p>C：設有醫師合理之基本薪資者。</p> <p>B 或 A：設有合理薪資上限制度及教學研究津貼者。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.2.3	實施中醫師教育訓練			<p>[重點]</p> <p>醫學、醫療之進步日新月異，所有醫師均需終生進修。為持續終生學習，醫院如何鼓勵，如何支援是一個問題，需以醫院對醫師教育、進修是否在財務、有薪休假或其他方式予與支援作為評估。除了參加學會或院外研究會之外，在院內舉辦各種研討會亦算為終生學習之一環。應評估醫院是否舉行單一診療科、聯合其他診療科或職類或全院舉行研討會或演講會等，以及辦理組織教育進修活動。是否設置管理此等教育、進修之部門亦為評估之重點。</p>
8.2.3.1	鼓勵中醫師參與學會、研討會及研究發表	基	基	<p>C：未編列預算但有出席學會等相關規定者。</p> <p>B 或 A：有編訂預算提供支援出席學會、進修及論文發表者之旅費及其他所需經費。</p> <p>[說明]</p> <p>應將單純出席與發表演講，依內部規定予以區分。</p>
8.2.3.2	中醫師參與學會、研討會等活動，發表學習成果有助提昇診療或醫療品質	基	基	<p>C：有專責人員負責統整出席學會及發表之實況，並有紀錄可查者。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且學習成果有助於提昇醫療品質成績者。</p> <p>[說明]</p> <p>於院內或部門內針對進修或學會中學到之內容提出報告，且其成果對改進診療、提昇品質有助益。</p>
8.2.3.3	舉行院內研討會	基	基	<p>C：研討會有專責人員負責年度計畫及預算並有紀錄可查時。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且研討會紀錄完整。</p> <p>[說明]</p> <p>院內研討會之性質可有很多種。例如單一科之、多數科合辦之、多職類之、診療部門全體之、全院性之、外聘講師之，或由院內講師講解之亦有。</p>
8.2.3.4	訂定中醫實習醫學生教學訓練計畫，並有考核評估	基	基	<p>C：有中醫實習醫學生教學訓練計畫並有評量方法。</p> <p>B：收訓中醫實習醫學生且確實執行，並有實習指導紀錄。</p> <p>A：符合 B 項，且對中醫實習醫學生教學訓練計畫有實施考核及檢討制度。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.2.3.5	訂定中醫住院醫師訓練計畫，並有考核評估	基	基	<p>C：有各級中醫住院醫師教學訓練計畫、訓練指導紀錄及評量方法。</p> <p>B：收訓中醫住院醫師，參加 99 年「中醫醫療機構負責醫師訓練」主要訓練醫院計畫，經實地訪查合格者。</p> <p>A：收訓中醫住院醫師，參加 99 年「中醫醫療機構負責醫師訓練」主要訓練醫院計畫，經實地訪查優等者。</p>
8.3	中醫護理人員之教育訓練與進修			<p>[重點]</p> <p>因醫院之規模、機能及在社區上之角色任務差異，各醫院均有其合適之理念及策略方針，院方是否理解此等理念及策略方針，並選用對醫院發展及提升中醫護理品質有實質幫助之人員。應主動充實醫院中醫護理機能及發展之護理人員，而不能只憑相關制度，被動地挑選人員。護理人員之進用，除考慮其護理、醫療知識、技能外，尚需顧及其是否具有中醫基本護理知識、技能及對醫院在社區之角色和任務有部分之瞭解。</p> <p>[特定事項]</p> <p>應確認護理人員數量是否達到法定員額數。應致力使新進人員明確瞭解中醫醫院之理念及策略方針、社區上之角色任務等。醫療之進步日新月異，所有之護理師均需終生進修。除了參加院外之護理專業學會之外，在院內舉辦各種研討會亦算為終生學習之一環。為持續終生學習對不具有中醫護理醫療知識、技能之護理人員院方應提供適當教育訓練及在職進修之策略。</p>
8.3.1	實施中醫護理人員專業能力評值			<p>[重點]</p> <p>合理之中醫護理人員任用及護理人員之能力（知識、技術、態度）就是護理之「質」與「量」。因此，醫院擁有合理護理人數並具有能力強之工作人員，是為了提供妥善之護理服務所必需之，而能力需透過教育訓練來提升，為了瞭解每位護理人員之適任性，應實施中醫護理專業能力評值。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.3.1.1	推展中醫護理人員專業能力進階制度，並依所訂之評值程序，定期進行評值	可	可	<p>C：訂定中醫護理人員專業能力進階制度，並有專人指導，且能定期進行評值。</p> <p>B：除訂定計畫外，並落實中醫護理人員專業能力進階制度，善用評值結果提高中醫護理品質。</p> <p>A：符合B項，且有安排跨部門多元訓練。</p> <p>D：未訂定中醫護理人員專業能力進階制度。</p> <p>[說明]</p> <p>訂定N1、N2、N3及N4之進階制度，並配合相關護理學會辦理各職級教育訓練。評值之結果用於提升中醫護理之「質」，並有明確之規定及作法，有具體之評值機制，且依所定之步驟實施，合適而有效運用各階層護理人員。</p>
8.3.2	落實中醫護理人員教育訓練與進修			<p>[重點]</p> <p>護理人員應接受中醫護理基本訓練及照護之專業訓練。不僅以院內教育為限，應包括院外相關學會研習及進修等，以提升工作人員之能力。</p>
8.3.2.1	充分提供中醫護理人員教育訓練之經費、設施與資源，訂定且定期修正中醫護理人員之教育訓練與進修計畫，落實其職前、在職教育訓練及進修制度，並加以評值	基	基	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有訂定中醫護理人員之教育訓練與進修計畫，落實中醫護理人員職前及在職之教育訓練及進修制度，並能加以評值。 2. 每年有提供護理人員公假或公費接受中醫護理相關專業訓練，包括教育訓練之經費、設施與資源。 3. 有專人負責各項教學活動之審核、推動及評值。 <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 至少50%護理人員參與中醫護理相關訓練。 2. 中醫護理人員職前及在職之教育訓練及進修制度內容涵蓋周全及切合需要，進行評值後並能修訂或改進，且鼓勵護理人員參與在職進修。 <p>A：符合B項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 至少75%護理人員參與中醫護理相關訓練。 2. 護理人員之教育訓練與進修計畫之內容豐富，涵蓋周全並有落實，且定期修正。訂有辦法能有計畫派員參與院外活動及鼓勵護理人員進修。 <p>D：未能評值職前及在職中醫護理教育訓練成效。</p> <p>E：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未提供護理人員完成中醫基本護理課程訓練及照護之專業訓練。 2. 未有護理人員職前及在職中醫護理教育訓練或未能落實。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
				<p>[說明]</p> <p>依照醫院及護理人員雙方面之需求，訂定教育訓練及進修計畫並適時修正。能落實新進護理人員之職前中醫護理教育訓練，並配合中醫護理作業之需要，實施適當之在職教育及進修制度，鼓勵護理人員參與院外學術與專業團體活動。訂有辦法能有計畫派員參與院外活動及鼓勵護理人員進修。評值項目應包括參加人員的學習效果及滿意度、教育內容等，必要時應修訂及改進。</p>
8.3.2.2	訂定中醫護理實習學生教學訓練計畫，並有考核評估	可	可	<p>C：訂有中醫護理實習學生教學訓練計畫且確實執行，並需附佐證資料。有提供中醫護理人員教育訓練之經費、設施與資源。</p> <p>B：符合C項，且提供中醫護理人員教育訓練之經費、設施與資源充足且符合實際使用，有護理相關之電子期刊及護理工具書等，使用率高且定期更新。</p> <p>A：符合B項，並有計畫性進行臨床護理師資培育。</p> <p>D：未達C項。</p> <p>[說明]</p> <p>有完善之教學與圖書設備、場地及教學、進修與圖書經費，工作單位有中醫護理工具書及相關資源。以提供中醫護理實習學生教學訓練之需要。</p>
8.3.3	依中醫護理專業知識執行護理照護			<p>[重點]</p> <p>中醫護理照護之執行，應有中醫護理專業知識作基礎，醫院應積極培養具有中醫護理專業知識及技能之護理人員。</p>
8.3.3.1	支持學習中醫護理專業或相關領域之知識及新知，培養中醫實證護理人才	基	基	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有辦理護理人員學習中醫護理專業知識或新知。 2. 有培訓中醫護理人才，並有訓練紀錄可查。 <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有鼓勵學習中醫護理專業知識或新知並給予國內外醫學護理相關研討會公費公假之措施。 2. 能善用各臨床科之中醫護理人才。 <p>A：符合B項，且有護理人員參與國內外醫學護理相關研討會，並能提出中醫護理個案報告者。</p> <p>D：未達C項。</p> <p>【備註】所稱「中醫實證護理」，係指能提出中醫護理個案報告、專案報告、護理研究或參與實證醫學相關研討會。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
				[說明] 應照醫院之功能及規模，辦理及鼓勵護理人員學習中醫護理專業知識或新知，並確認給予公費公假之措施或規定。所培養之中醫護理專業護理人才應勝任臨床專科之護理工作。
8.4	中藥藥事人員之教育訓練與進修			[重點] 中藥藥事人員為中醫醫療隊之一員，對其實施適當之教育訓練實為提昇服務品質重要之一環。
8.4.1	提供中藥藥事人員教育訓練及鼓勵進修			
8.4.1.1	落實新進中藥藥事人員職前教育訓練	基	基	C：落實新進藥事人員職前教育訓練，且有訓練紀錄可查，並需附佐證資料。 B 或 A：符合 C 項，且有追蹤評核成果並確實執行。
8.4.1.2	落實中藥藥事人員在職教育訓練及進修制度	基	基	C：訂有藥事人員在職訓練計畫且確實執行。 B 或 A：符合 C 項，且有追蹤考核且確實執行。
8.4.1.3	鼓勵中藥藥事人員進修，參與公、學、協會會議及研究發表	基	基	C：對於藥事人員進修參與公、學、協會以及研究發表，訂有鼓勵或獎勵辦法，並有佐證資料。 B 或 A：符合 C 項，且訂有鼓勵長期進修辦法者。
8.4.2	評估中藥藥事人員教育訓練成果			
8.4.2.1	評估中藥藥事人員教育訓練成果	基	基	C：評估藥事人員參與教育訓練情形，並有紀錄可查。 B 或 A：符合 C 項，且紀錄完整詳實，並成果顯著。
8.4.2.2	訂定中藥藥事實習學生教學訓練計畫，並有考核評估	可	可	C：訂有中藥藥事實習學生教學訓練計畫且確實執行，並需附佐證資料。 B 或 A：符合 C 項，且訂有機制評量藥事實習學生所參與各類活動之成果，並有紀錄者。
8.5	員工之教育及進修			
8.5.1	對全體工作人員提供教育訓練及鼓勵進修			[重點] 1. 旨在就醫院全體工作人員共同所需的教育及進修，就其體制、計畫之擬訂、實施結果是否適當加以評估。 2. 對全體工作人員實施教育及進修，以凝聚院內工作人員及提供醫院服務相關的共識。例如僅在護理部有充實的教育及進修計畫，仍是不適當。此外，員工出席教育及進修之狀況亦為重要的評估項目。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
				3. 醫院設有統籌全院性教育訓練之單位或委員會。例如，不是僅僅企劃擬訂護理部的教育、進修，應要求就涵蓋組織全體的觀點而設置委員會、部門或專人負責醫護部門、行政部門、醫事部門等之教育及進修。
8.5.1.1	設置員工教育訓練相關委員會、部門或專人，負責院內員工教育及進修	基	基免	C：應設置全院性教育訓練相關委員會、部門或專人，負責院內員工教育及進修企劃之擬訂、執行、評估與修訂。 B：符合 C 項，且運作流程詳實，確實執行，成效良好者。 A：符合 B 項，且定期稽核、檢討委員會、部門或專人運作績效者。
8.5.1.2	以全體員工為教育訓練對象，訂定教育訓練暨進修計畫	基	基免	C：訂定以全體工作人員為對象之教育及進修企劃案，並依年度計畫辦理教育及進修者。並必須將有關教育及進修之年度計畫、進度綱領、課程等內容予以公告周知。 B 或 A：符合 C，且課程內有記載教育目標、行動目標、學習方案、教育資源、評價方法等。 [說明] 年度教育及進修所需之預算編訂狀況亦為評估之項目。 應徹底實施醫院決策者或業務相關員工之資訊管理相關教育訓練，以利瞭解醫療資訊管理之意義及重要性。
8.5.1.3	對病人權利、病人安全、醫學倫理、全人醫療、感染管制及危機管理等重要議題列為必要教育及進修課程	基	基免	C：依據醫院策略方針，在職教育、進修之課題中，應包括病人權利、病人安全、醫學倫理、感染管制及危機處理等重要議題。 B：除符合 C 項，且內容具體詳實確實執行。 A：符合 B 項，且員工出席率即教學成果有評估及改善。
8.5.1.4	舉行新進員工職前訓練，並加以評估考核	基	基免	C：訓練內容有紀錄可查。實地評鑑時可多查核護理人員以外之人員。 B 或 A：符合 C 項，且訓練內容詳實、課程安排適當，並有評估考核機制。
8.5.1.5	應適當鼓勵員工參與院外各職類學會、繼續教育、研討會等活動	基	基免	C：明文規定鼓勵員工參與院外各職類學會、繼續教育、研討會之獎勵措施，並評估教育及進修費用之預算是否適當。 B 或 A：符合 C 項，且 1. 參加外部的教育、進修機會後，其教育進修內容應視內容狀況之重要性安排於院內報告會中報告、刊載於院內刊物或以其他形式，以利全體員工之交流者。 2. 評估結果納入員工考核、獎勵制度。 3. 確實執行，績效良好。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.6	醫療品質改善活動			
8.6.1	訂定醫療品質目標及持續改善			<p>[重點]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在於評估醫院自主性改善活動之努力。為了實現改善活動，應依據醫院之目標與策略方針設定醫療品質改善之主題及目標。 2. 應評估是否確實執行自主性業務之檢討、服務改善活動。 3. 採取 Plan-Do-Check-Action (PDCA cycle：計畫－執行－檢核－活動) 步驟，並確認 Check 及 Action 部分之成效。
8.6.1.1	應有委員會或組織，協調及訂定全院品管計畫，確實執行並定期檢討改善	基	基 ^免	<p>C：有專人協調、推動及執行全院品管計畫，並持續運作，定期檢討改善，並有紀錄。</p> <p>B：符合 C 項，且能提出組織架構圖及職務說明書。</p> <p>A：符合 B 項，有足夠人力負責協調、推動及執行全院品管計畫，且有定期報表、改善結果。</p>
8.6.1.2	全體員工(含主管及醫師)積極參與醫療品質持續改善活動，並獲致醫療服務改善成果	基	基 ^免	<p>C：實施全面品質改善活動或品質管理制度 (ISO 等)、引入醫院功能評估項目繼續作自評者，或依照上述 PDCA cycle 機制進行醫療品質改善。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院長重視病積極推動醫療品質改善活動。 2. 醫療部門積極參與醫療品質改善活動。 3. 依據上述各項品質改善原則及活動成果，設計新之或修訂現有系統架構、作業程序或標準書。 4.
8.6.1.3	定期舉行醫療品質改善成果發表會，並將成果與其他醫療機構分享	基	基 ^免	<p>C：定期舉行全院性醫療品質改善院內發表會、事例報告會，有紀錄可查。</p> <p>B 或 A：與其他部門、醫療機構分享。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.6.2	上次訪查建議事項辦理情形、評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質			
8.6.2.1	醫療管理組上次訪查建議事項辦理情形確實且具成效、評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好	基	基	<p>請依行政院衛生署中醫藥委員會上次評鑑(選)醫療管理組建議事項進行實地查核。</p> <p>C：初次評鑑者，依評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質評分(第2、3項)。非初次評鑑者需符合下列各項。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上次評鑑(選)建議事項改進措施確實且具成效，並有相關紀錄呈現。 2. 評鑑資料之填寫詳實呈現醫院實際經營管理狀況，確保與簡報資料之一致性，且不得蓄意造假。 3. 實地評鑑簡報內容精簡扼要，掌握重點。 <p>B或A：初次評鑑者，依評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質評分(第2、3項)。非初次評鑑者需符合下列各項。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上次評鑑(選)建議事項完全改進，改進措施確實且具成效。所有改進事項皆有追蹤數據，並確實檢討分析，提升醫療品質。 2. 評鑑資料依規定填寫完全無缺漏，詳實反應醫院實際經營管理狀況，並與簡報資料有極高之一致性。 3. 實地評鑑簡報內容精簡扼要，掌握重點並確實呈現醫院特色及經營管理狀況。
8.6.2.2	中醫醫療組上次訪查建議事項辦理情形確實且具成效、評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好	基	基	<p>請依行政院衛生署中醫藥委員會上次評鑑(選)中醫醫療組建議事項進行實地查核。</p> <p>C：初次評鑑者，依評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質評分(第2、3項)。非初次評鑑者需符合下列各項。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上次評鑑(選)建議事項改進措施確實且具成效，並有相關紀錄呈現。 2. 評鑑資料之填寫詳實呈現醫院實際經營管理狀況，確保與簡報資料之一致性，且不得蓄意造假。 3. 實地評鑑簡報內容精簡扼要，掌握重點。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
				<p>B 或 A：初次評鑑者，依評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質評分（第 2、3 項）。非初次評鑑者需符合下列各項。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上次評鑑（選）建議事項完全改進，改進措施確實且具成效。所有改進事項皆有追蹤數據，並確實檢討分析，提升醫療品質。 2. 評鑑資料依規定填寫完全無缺漏，詳實反應醫院實際經營管理狀況，並與簡報資料有極高之一致性。 3. 實地評鑑簡報內容精簡扼要，掌握重點並確實呈現醫院特色及經營管理狀況。
8.6.2.3	中藥藥事組上次訪查建議事項辦理情形確實且具成效、評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好	基	基	<p>請依行政院衛生署中醫藥委員會上次評鑑（選）中藥藥事組建議事項進行實地查核。</p> <p>C：初次評鑑者，依評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質評分（第 2、3 項）。非初次評鑑者需符合下列各項。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上次評鑑（選）建議事項改進措施確實且具成效，並有相關紀錄呈現。 2. 評鑑資料之填寫詳實呈現醫院實際經營管理狀況，確保與簡報資料之一致性，且不得蓄意造假。 3. 實地評鑑簡報內容精簡扼要，掌握重點。 <p>B 或 A：初次評鑑者，依評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質評分（第 2、3 項）。非初次評鑑者需符合下列各項。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上次評鑑（選）建議事項完全改進，改進措施確實且具成效。所有改進事項皆有追蹤數據，並確實檢討分析，提升醫療品質。 2. 評鑑資料依規定填寫完全無缺漏，詳實反應醫院實際經營管理狀況，並與簡報資料有極高之一致性。 3. 實地評鑑簡報內容精簡扼要，掌握重點並確實呈現醫院特色及經營管理狀況。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.6.2.4	中醫護理組上次訪查建議事項辦理情形確實且具成效、評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質良好	基	基	<p>請依行政院衛生署中醫藥委員會上次評鑑（選）中醫護理組建議事項進行實地查核。</p> <p>C：初次評鑑者，依評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質評分（第 2、3 項）。非初次評鑑者需符合下列各項。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上次評鑑（選）建議事項有具體改進措施，且有關病人照顧安全之建議事項均完全改善事實，並有完成計畫或方案。 2. 評鑑資料之填寫詳實呈現醫院實際經營管理狀況，確保與簡報資料之一致性，且不得蓄意造假。 3. 實地評鑑簡報內容精簡扼要，掌握重點。 <p>B：符合 C 項，且初次評鑑者，第 2 項依評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質評分。非初次評鑑者需符合下列各項。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上次評鑑（選）未改進事項能確實提供說明，符合事實，並有完成計畫或方案。 2. 評鑑資料依規定填寫完全無缺漏，詳實反應醫院實際經營管理狀況，並與簡報資料有極高之一致性。 <p>A：符合 B 項，且初次評鑑者，第 2 項依評鑑資料填寫及實地評鑑簡報品質評分。非初次評鑑者需符合下列各項。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上次評鑑（選）所有建議事項皆完全改進。 2. 實地評鑑簡報內容精簡扼要，掌握重點並確實呈現醫院特色及經營管理狀況。 <p>D：未達 C 項。</p>
8.7	臨床醫療品質促進			

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.7.1	充分檢討各個案例，並有紀錄			<p>[重點]</p> <ol style="list-style-type: none"> 對各個病例之檢討是保證優質診療之基本。自診療開始時之病狀掌握、評估、診療計畫、實施診療及其過程、診療成果之評估、重新檢討醫療計畫等一連串診療流程，醫師及專業人員以各自立場提出意見、以期提供更恰當之醫療。同儕互相評估 (Peer Review) 在提高醫療品質方面是不可或缺的。 基本上，各診療科應定期舉行病例檢討會，且應與其他科別聯合召開檢討會。 <p>[說明]</p> <p>近年，臨床路徑之有效性已受肯定，並已相當普及。制訂各種 Path 及其實施與評估之過程中，醫師與護理人員及相關之跨科醫療人員互相之交流溝通若能順暢，可發揮團隊醫療機能。</p>
必8.7.1.1	定期舉行病例討論會，並有紀錄可查	必	必	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 各診療科應定期舉行病例討論會（因醫院規模及診療科之限制舉行此種病例討論會，可以醫療團隊共同討論之方式召開）。 開會時要記錄病例概要及討論結果等基本事項。 <p>B 或 A：符合 C 項，且與院內與其他診療科舉行聯合討論會或與他院之專科醫師討論相關病例。</p> <p>[說明]</p> <p>應以診療紀錄及討論會紀錄確認是否有實施病例討論。</p>
8.7.1.2	定期舉行併發症病例及死亡病例討論會，並有紀錄	可	可	<p>C：對併發症或死亡病例有舉行討論會，並記錄討論經過概要。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 統計全院性資料，並依科別加以分析報告者。 併發症及死亡病例有檢討及提出改善方案。 <p>【備註】舉行討論會時，亦可包括療效不佳病例。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.7.2	分析醫療品質改善指標及醫療成效			<p>[重點]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可將醫院之診療活動整理成年報，作為各診療科及各部門之診療實績，並向醫院內外公布，有利於評估醫療品質及效率。 2. 藉由舉行全院性研究會及報告會，由院內各部門報告其診療活動，以加深互相理解者。 3. 可統整對各個病人提供之醫療服務診療活動，建構病人資料庫，就可分析各類數據。 4. 住院病人出院時之摘要資訊以 ICD-9-CM 編碼輸入，施行疾病別病人數及手術件數等統計，分析醫院內死亡率及疾病別住院日數等。 5. 可配合分析醫療費用、合併症、續發症及異常事件等，以設定醫療品質相關指標，致力有效之品質改進。 <p>[說明]</p> <p>以客觀之指標表示診療活動及其品質水準，是醫院評鑑最基本而重要的項目之一。實際上，醫院不一定有蒐集及分析診療資訊之基礎，要設定可靠性高之指標及分析並非容易，只是期望以此為努力目標。</p>
8.7.2.1	應整理醫療成效及病例報告，並有院內外學術性發表	基	基	<p>C：醫院之診療活動應有適當之整理，以作為各診療科及各部門之診療實績，並可向醫院內外公布，以利評估醫療品質及效率。</p> <p>B：符合 C 項，且病例報告、院內外學術性發表資料應有整理與紀錄，範圍可包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 診療活動報告書發表於院外之學會、研討會中及相關研究報告投稿之實績。 (2) 院內學會、研討會之舉行實績。 (3) 醫院之委託研究及業務報告。 (4) 醫院紀念刊物刊載日常之診療活動報告及其檢討報告。 <p>A：符合 B 項，且有舉行全院性研究會及報告會，由院內各部門報告其診療活動，加深互相理解。</p>
8.7.2.2	應有病例資料年報及醫療成果資料，並有統計、分析及檢討	基	基	<p>C：針對病例資料庫統計病人組成、疾病別或住院日數等進行分析，以利評估品質（因醫院規模及業務內容之限制，執行病例資料及醫療成果統計有困難時，可就院方現行之統計方式及分析方式，視其狀況予與評估）。</p> <p>B 或 A：符合 C 項，且定期檢討改善者。</p>

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.7.2.3	應訂定醫療品質控制指標，並確實執行及評估	基	基	C：應訂定適當之醫療品質控制指標並確實執行及評估。 B 或 A：符合 C 項，且依據病例資料之分析（8.7.2.2），訂定疾病別臨床指標（Clinical Indicator），並依據此等指標改進醫療品質並有實績者需致力分析院內感染發生狀況、異常事件報告分析等，據以促進病人安全。
8.8	中醫護理照護評值及品質促進			
8.8.1	促進中醫護理照護品質			[重點] 經常檢討中醫護理照護方式之適當性，是提高護理照護品質不可或缺之活動，尤其與醫院其他單位交換意見，使護理服務與理念反映於醫療活動，能獲得護理照護之客觀評值是改進護理品質之重要項目。
8.8.1.1	訂定護理品質管理及改善計畫，定期召開護理照護品質會議並定期參與各類醫療相關之品管會議	可	可	C： 1. 定期召開檢討中醫護理照護品質之會議或有定期檢討護理照護品質之會議，每年護理部及病房至少一次會議，並有紀錄。 2. 重視醫療團隊之合作，中醫護理人員定期參與各類醫療相關之品管會議，並有紀錄。 3. 訂定具體中醫護理品質改善計畫，且明確可行。 B：符合 C 項，且 1. 每年護理部及病房各至少兩次會議。 2. 主動、積極參與各類醫療相關之品管會議，能提出改善意見，且獲得重視。 3. 能落實護理品質管理及改善計畫，有具體成效，且基層護理人員參與度高。 4. 有改善措施，並有紀錄。 A：符合 B 項，且 1. 有改善措施，落實並檢討改善方案，並有紀錄。 2. 持續追蹤品管及改善計畫執行成果，且成效卓著。 D：未達 C 項。
8.8.2	活用品管成果，提昇中醫護理照護品質			[重點] 中醫護理照護改進活動是長期之、連續性之，其活動應配合醫院之規模及功能，蒐集事例及資料，予以運用為首要。

項次	評鑑基準	項目屬性		評分說明
		中醫醫院	中醫部門	
8.8.2.1	訂定護理品質監測計畫且具備病人對護理服務之意見調查機制，將研究成果及改善方案應用在實務上	可	可	<p>C：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有具體之中醫護理指標成效，能呈現持續改善品質監測之相關資料。 2. 有實施病人意見調查及自評，對調查結果能做統計分析，並針對缺失作檢討改善。 3. 研究成果及改善方案能運用於中醫護理照護之服務上。 <p>B：符合C項，且</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能以病人安全、護理標準為監測項目，針對監測結果提出之改善計畫，具體、有創意，並能持續追蹤、提升護理照護品質。 2. 實施病人意見調查之結果能應用於提升護理品質之實務。 <p>A：符合B項，且有中醫護理相關研究文章，研究及改善成果刊載於護理相關專業雜誌，或整理為年報。</p> <p>D：未達C項。</p> <p>[說明]</p> <p>病人之意見調查及護理人員自評之方式，也是中醫護理照護重要之制度。</p>