

醫療管理組評選委員評量分工表

項	次	評量項目數 (小計)
第一章	醫院經營策略與社區功能	32 項
第二章	醫院經營管理	58 項
第七章	就醫環境及服務 7.1 病人接待 (導引服務) (9 項) 7.2 醫療諮詢服務 (6 項) 7.4.1 塑造親切且人性化環境 (4 項) 7.6.3 確實執行醫院清潔管理 (4 項)	23 項
第八章	人力素質提升及品質促進 8.1 人力資源管理 (13 項) 8.5 員工之教育及進修 (5 項) 8.6.1 訂定醫療品質目標及持續改善 (3 項) 8.6.2.1 醫療管理組上次評選建議事項辦理情形確實且具成效、評選資料填寫及實地評選簡報品質良好 (1 項)	22 項
合	計	135 項

醫療管理組評選基準細項說明

第一章 醫院經營策略及社區功能

項次	評選基準	項目屬性	
		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		
1.1.1.1	醫院應訂定宗旨、目標及策略方針	基	基
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
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		
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
1.2.1.2	訂定醫院在服務區域之角色及功能	可	可
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
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
1.3	院長、副院長及部門主管領導能力		

註：基：基本項目，可：可選項目，：必要項目，：可選/必要項目

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
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		
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
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
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		
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
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
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
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
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

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
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		
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
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
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
1.4.2	經營管理係依年度計畫進行		
1.4.2.1	訂定年度工作計畫並編列年度預算	基	基
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
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	可	可
1.4.3	院內之溝通聯繫與訊息傳達		
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

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
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
1.5.1.2	遵守及配合衛生主管機關相關法令	基	基
1.5.1.3	遵守及配合政府其他法令	基	基
1.5.1.4	配合國家衛生政策及其他相關政策情形	基	基
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		
1.6.1.1	與衛生局（所）及診所資訊的聯繫及整合適當	基	基
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
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
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		
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	基	基
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
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

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
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
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

醫療管理組評選基準細項說明

第二章 醫院經營管理

項次	評選基準	項目屬性	
		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		
2.1.1.1	健全會計作業	基	基
2.1.1.2	健全財務結構	基	基
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
2.1.1.4	建立成本會計制度	可	可
2.2	醫院經營效率		
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
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
2.2.2	妥善規劃且執行醫療事務相關業務		
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
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
2.2.3	具備適當之病床管理機制		

註：基：基本項目，可：可選項目，：必要項目，：可選/必要項目

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
2.2.3.1	有效運用病床，並保持適當占床率	可	可
2.3	病歷管理		
2.3.1	設有完備之病歷管理部門		
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
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
2.3.2	病歷應妥善管理		
2.3.2.1	建立病歷管理制度	基	基
2.3.2.2	每位病人應有一份病歷，並維護資料完整性	基	基
2.3.2.3	病歷應系統歸檔，並妥善管理	基	基
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
2.3.4	病歷資訊管理適當並靈活運用		
2.3.4.1	建立疾病檢索系統	基	基
2.4	資訊管理		
2.4.1	建立完善資訊管理機能		
2.4.1.1	設立資訊管理部門或專責人員	基	基
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
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
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

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
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
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		
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
2.5.1.2	整合醫院業務，訂定醫院設施設備之定期保養計畫	基	基
2.5.1.3	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
2.5.1.4	設施設備應適時汰舊換新	基	基
<input checked="" type="checkbox"/> 2.5.1.5	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.5.1.6	配合主管機關其他安全之各項檢查，並有紀錄可查	基	基
2.5.1.7	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
2.5.1.8	當水、電、醫療氣體系統損壞、遭污染或設施設備發生故障時，醫院應具備一套緊急應變程序，保護院內人員，並儘速修復	基	基
2.5.2	制定明確之醫療儀器管理制度		
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

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
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
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
2.5.3	健全營養與膳食管理作業		
2.5.3.1	人力配置適當	可	可
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
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
2.5.4	具備適當之醫院安全維護體系		
2.5.4.1	訂定明確適當之安全管理業務內容及範圍	基	基
2.5.4.2	制定醫院門禁管制之相關規定	基	基
2.5.5	廢水、廢棄物處理		
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
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
2.5.5.3	實施廢棄物分類、減量及妥善處理廢棄物	基	基

項次	評選基準	項目屬性	
		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		
2.6.1.1	設有專人負責物料採購及管理	基	基
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
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
2.6.2	落實院內物料庫存管理		
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
2.6.2.2	訂定合理之物料供應辦法	基	基
2.7	外包業務管理		
2.7.1	制定外包業務管理制度		
2.7.1.1	訂定外包業務管理辦法	可	可
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
2.7.2	外包業務管理作業適當		
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

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
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
2.8	醫療糾紛處理		
2.8.1	妥善因應醫療糾紛處理		
2.8.1.1	建立醫療糾紛處理機制	基	基
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
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
2.9	危機處理及緊急災難應變		
2.9.1	建立危機管理機制		
2.9.1.1	建立醫院危機預防及處理程序	基	基
2.9.1.2	對發生之危機事件能確實檢討，並有效改善	基	基
2.9.2	設立緊急災難應變機制		
2.9.2.1	設置緊急應變處理小組與健全指揮系統	基	基
<input checked="" type="checkbox"/> 2.9.2.2	訂定符合醫院需要之緊急災難應變計畫及作業程序	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.9.2.3	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
2.9.2.4	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	基	基

醫療管理組評選基準細項說明

第七章 就醫環境及服務

項次	評選基準	項目屬性	
		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		
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
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
7.1.1.3	對櫃檯工作同仁定期實施接待禮儀訓練	基	基
7.1.2	醫院工作人員應有醒目辨識		
7.1.2.1	工作人員均配戴名牌或職員證	基	基
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
7.1.3	提供適當之路線指標及醫院資訊通告		
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
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
7.1.4	確保合理之等候時間		
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

註：基：基本項目，可：可選項目，：必要項目，：可選/必要項目

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
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
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		
7.2.1.1	於諮詢服務場所提供病人說明或指引	基	基
7.2.1.2	設置專人提供諮詢服務	基	基
7.2.1.3	諮詢會談場所應考量病人隱私	基	基
7.2.2	妥善處理病人或家屬之諮詢		
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
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
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
7.4	病人就醫之方便性		
7.4.1	塑造親切且人性化環境		
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
7.4.1.2	提供訪客方便之用餐、購物環境或相關資訊	基	基
7.4.1.3	院內公用電話之設置位置及數量適當	基	基
7.4.1.4	院內應有無障礙措施，並符合法令規訂	基	基
7.6.3	確實執行醫院清潔管理		

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
7.6.3.1	確實施行院內清潔工作，並定期消毒除蟲	基	基
7.6.3.2	各部門落實整潔維護	基	基
7.6.3.3	院內有適當之美化佈置	基	基
7.6.3.4	確保院區為無菸害環境	基	基

醫療管理組評選基準細項說明

第八章 人力素質及品質促進

項次	評選基準	項目屬性	
		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		
8.1.1.1	設置人事管理專責單位，人事制度健全	基	基
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
8.1.1.3	訂定明確之員工招募辦法，且執行合宜	基	基
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
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
8.1.2	確保員工勞動安全衛生環境及勞動條件		
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
8.1.2.2	實施新進員工及在職員工健康檢查	基	基
8.1.2.3	訂定並確實執行員工意外事件防範措施	基	基
8.1.2.4	具備院內員工心理及精神支持機制	基	基

註：基：基本項目，可：可選項目，：必要項目，可：可選/必要項目

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
8.1.2.5	訂定適當之薪資制度	基	基
8.1.2.6	訂定員工工作規範	基	基
8.1.2.7	確實執行員工健康促進活動與福利制度	基	基
8.1.2.8	建置完善合宜之工作環境	基	基
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		
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
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
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
8.5.1.4	舉行新進員工職前訓練，並加以評估考核	基	基
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
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		
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
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
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

項次	評選基準	項目屬性	
		中醫醫院	中醫部門
8.6.2	上次評選建議事項辦理情形、評選資料填寫及實地評選簡報品質		
8.6.2.1	醫療管理組上次評選建議事項辦理情形確實且具成效、評選資料填寫及實地評選簡報品質良好	基	基

