

中醫醫院暨醫院附設中醫部門評鑑資料表

第二章 醫院經營管理

醫院名稱：_____ 聯絡電話：_____

填表負責人：_____ 職 稱：_____

I. 財務管理及會計制度

A. 會計制度

1. 貴院是否設立專責之會計部門或人員？ 是 否
2. 貴院是否有專業會計人員負責會計業務？ 是 否
3. 貴院是否有會計審查制度？ 是 否
4. 貴院是否推動成本會計制度？ 是 否
5. 貴院是否每年編定年度預算與工作計畫？ 是 否
6. 貴院是否有追蹤預算執行之機制？ 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. 醫院近2年（93年~94年）之預、決算書及執行檢討報告。
3. 醫院上年度（94年1月1日~12月31日）會計報表及資產負債表。

II. 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？
是 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？
是 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？
是 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？ 是 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
方便性並據以辦理相關業務? 是 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? 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. 醫院上年度(94年)醫療業務指標、管理流程指標及其檢討分析資料和追蹤改善資料。
3. 病人門診批價掛號、住院、出院各項作業流程之檢討改善資料。

III. 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. 貴部門病歷檔案室是否具有通風設備? 是 否
5. 貴部門是否由委員會或臨床各科從事病歷"質的審查"? 是 否
6. 貴院是否訂有病歷內容保密之書面規定? 是 否
7. 貴部門是否具有"疾病查詢檢索系統"? 是 否
8. 貴部門病歷歸檔是否使用"彩色病歷夾"? 是 否
9. 貴部門病歷歸檔是否使用"尾位數排列"方法? 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. 病歷管理作業手冊(含提供病歷影本、摘要之作業程序)。
3. 病歷審查紀錄。
4. 病歷質與量審查之相關資料。
5. 醫院疾病檢索系統之相關資料。

IV. 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. 醫療作業系統電腦已可連線作業情形（可複選）。
- 門診作業 住診作業 掛號作業 批價作業
- 藥品衛材庫存系統 檢驗報告系統 健保申報系統 其他_____
- 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. 貴院是否有中醫各科門診統計? 是 否
- H. 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
- I. 醫院資訊系統是否包含業務統計? 是 否
- J. 醫院是否具有院內外網路系統? 是 否
- K. 醫院是否對外提供醫院各項院務之相關資訊? 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.請提供貴院現有資訊系統架構圖。
- 4.醫院資訊部門之會議紀錄。
- 5.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。
- 6.醫院與外界醫療相關單位網路連線之相關資料。
- 7.醫院電腦資料備份措施之相關資料。

V. 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. 貴院各項儀器設備是否具有操作手冊? 是 否
 5. 貴院是否針對各項儀器設備進行操作訓練? 是 否
 6. 貴院之設施設備是否適時汰舊換新? 是 否

7. 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
8. 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
9. 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
10. 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
4. 貴院對於檢驗、檢查、一般攝影之儀器、相關材料的使用狀況是否經常注意維護？ 是 否
5. 對輻射物質之裝置、使用、棄置是否經有關機構定期檢查合格，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. 貴院營養部門是否為外包？ 是 否
3. 是否由具營養師執照的專業人員負責營養部門？ 是 否
4. 貴院是否有書面規章與程序（工作手冊）指導營養部門內之工作？ 是 否
5. 貴院是否訂立「疾病營養手冊」？ 是 否
6. 貴院病人之營養諮詢資料是否記錄在病歷上？ 是 否
7. 貴院對食物儲備與供應，是否有品管措施？ 是 否
8. 貴院員工餐廳是：由貴院營養部門提供 由合約外包廠商提供
9. 貴院廚房之餐具儲存、食品供應、準備和清洗等區域是否分開設置？
是 否
10. 是否實施適溫供食？ 是 否
11. 是否提供循環菜單供病人選擇 是 否
12. 營養部門員工是否定期做體檢？ 是，多久一次 _____ 否
13. 是否提供病人餐飲營養指導？ 是 否
14. 貴院是否設置營養委員會？ 是 否
15. 貴院護理部、營養部對需要特別照護之病人是否有順暢的資訊傳遞體制？
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. 貴院是否具廢水處理設施? 是 否
2. 貴院是否置有專人負責廢水處理? 是 否
3. 廢水處理設施是否有操作保養維修手冊及計畫書? 是 否
4. 貴院放流水水質是否定期檢測並做成紀錄? 是 否
5. 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

- G. 醫療廢棄物是否訂有垃圾分類減量作業規範? 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。

VI. 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. 貴院是否依據各部門實際業務需求，編制物料採購計畫及預算並依循執行。 是 否
- C. 貴院是否有訂定明確之物料採購及供應標準化之管理流程? 是 否
- D. 貴院是否有物料庫存管理? 是 否
- E. 貴院是否制定物料盤點制度，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，並備有紀錄? 是 否
- F. 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：

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. 醫院採購作業規定。
3. 醫院物料採購計畫、預算及相關執行紀錄。
4. 醫院庫房管理之規定。
5. 醫院物料管理相關規定資料或手冊。
6. 醫院物料庫存量定期清點及其安全存量項目檢討會議相關紀錄。

VII. 外包業務管理（有外包業務者，請填本大項）

A. 貴院目前外包情形（該項無外包者，免填後面之欄位，如表格不足者，請自行另表填寫）

外包項目	外包人力 (合約數)	外包情形	院內專責管理單位 或人員
病床床單等之清潔清洗		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
病人之膳食		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
院內環境之清潔消毒		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
供給醫療用氣體之設備 之維修檢查		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
醫療儀器之維修檢查		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
醫療物料業務		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
醫療業務外包（名稱請列於下）			
1.		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無

外包項目	外包人力 (合約數)	外包情形	院內專責管理單位 或人員
2.		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
3.		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
4.		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
5.		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
其他外包項目（名稱請列於下）			
1.		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
2.		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
3.		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
4.		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無
5.		<input type="radio"/> 部分外包 <input type="radio"/> 全部外包	<input type="radio"/> 有，單位名稱：_____ <input type="radio"/> 無

B. 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

C. 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時之賠償責任歸屬，保障病人權利？ 是 否

D. 貴院是否明訂並確實遵守承包商遴選程序？ 是 否

E. 貴院是否訂有外包業務監督管理制度？ 是 否

F. 貴院是否訂有定期檢討、修改外包契約之機制？ 是 否

G. 貴院外包人員是否具相關專業證照或資格限制？ 是 否

H. 貴院外包人員是否定期接受健康檢查？ 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. 外包業務管理辦法（含遴選程序、承包廠商及人員資格、監管規定等相關資料）。
3. 醫院各項外包業務合約相關資料。

VIII. 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. 對於事件之處理，貴院是否有檢討及防範事件再發生之措施，作為改善之參考依據，並備有紀錄? 是 否
- D. 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
- E. 貴院是否對員工實施醫療糾紛相關之教育訓練? 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. 醫療糾紛處理程序及處理紀錄（含會議紀錄）。
3. 有關醫療糾紛之員工教育訓練紀錄。
4. 醫院對醫療糾紛投保賠償責任保險或院內補助當事人之相關資料

IX. 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. 是否與其他醫療機構建立災難發生時之支援協定? 是 否
- E. 94年已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。
- F. 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
- G. 貴院對因應緊急災難之發生（含突發性疾病發生）是否有衛材、食品之儲備及具有完備之通訊器材? 是 否
- H. 貴院是否建立危機管理機制? 是 否
- I. 貴院是否建立醫院危機事件的通報系統? 是 否
- J. 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。