

議程

時間	主題	主持人/主講人
08：50~09：00	報到	
09：00~09：10	主席致詞	陳科長建榮
09：10~09：30	112 年醫院緊急應變措施演練訪查	醫政事務科
09：30~09：40	112 年醫院督考方式	醫政事務科
09：40~10：00	醫院督導考核表單說明	醫政事務科
10：00~10：20		藥政科
10：20~10：40		健康管理科
10：40~10：50	休息時間	
10：50~11：10	醫院督導考核表單說明	疾病管制處
11：10~11：30		社區心衛中心
11：30~11：50		長期照顧中心
11：50~12：00	綜合討論	
12：00	賦歸	

112年醫院督導考核說明會

醫政事務科

112.03.27

督導考核依據

- ▶ 醫療法第28條：「直轄市、縣(市)主管機關對轄區內醫療機構業務，應定期實施督導考核」，及同法施行細則第17條規定：「…辦理醫院、診所業務督導考核，應訂定計畫實施，每年至少辦理一次。」

督導考核方式

- 為提升效率與效益，避免重複訪查造成資源浪費與醫院困擾，整合醫政事務科、藥政科、疾病管制處、社區心衛中心、長期照顧中心、健康管理科等6科室之醫院業務指標，共同實施督考。

本局各科室(中心)	督考方式
醫政事務科	實地督考+書面督考
藥政科	實地督考
疾病管制處	實地督考+書面督考
社區心衛中心	實地督考+書面督考
長期照顧中心	書面督考+書面督考
健康管理科	實地督考+書面督考

督導考核對象

- ▶ 因疫情因素，衛生福利部公告111年醫院評鑑及教學醫院評鑑暫停辦理。

醫院評鑑停辦二年 醫護全力投入防疫

- 資料來源：醫事司
- 建檔日期：110-05-12
- 更新時間：110-05-13

有鑑於嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)之疫情緊張，為使醫院專注防疫，避免醫院及醫事人員負擔，今年及明年度（110及111年）醫院評鑑及教學醫院評鑑，暫停辦理。

- ▶ 截至111年12月31日本市之開業醫院共計86家醫院。
 - ▶ 參加評鑑醫院家數計41家。
 - ▶ 督導考核醫院家數計45家。
-

督導考核基準

- ▶ **醫政管理業務**：設置標準、政府政策及法規、病人安全、急救責任醫院品管及公共安全等5大項，共計64項指標。
- ▶ **藥物管理業務**：藥物管理1大項，共計9項指標。
- ▶ **健康管理業務**：癌症篩檢、成人預防保健、糖尿病照護、健康促進、母乳哺育等5大項，共計20項指標。
- ▶ **疾病管制業務**：登革熱及感染控制等6大項，共計23項指標。
- ▶ **心理與精神衛生業務**：自殺防治與精神衛生、家性暴、兒少保護、酒藥癮、網路成癮、菸害防制等39大項，共計121項指標。
- ▶ **長期照顧業務**：身障鑑定、出院服務等2大項，共計22項指標。

督導考核基準

※各科考核表已置於高雄市政府衛生局-業務科
室-醫政事務科-醫療機構督導考核專區

(<https://khd.kcg.gov.tw/tw/departments/news.php?zone=124&author=97>)



實地訪查流程

進程序序	分鐘	說明
委員簽到	5分鐘	委員簽到及資料確認
院長致詞 介紹陪評人員	5分鐘	請院方介紹主要陪評人員，每位委員以1-2名陪評人員為限
召集委員致詞 介紹訪查委員	5分鐘	介紹局方各督考業務之負責委員
醫院簡報 (醫院主管及陪評人員代表參加)	30分鐘	請院方針對「機構自評」及「上一次查核內容)委員建議事項辦理情形」進行簡報。
書面資料查閱 暨實地查證	250分鐘(全日) 100分鐘(半日)	由陪評人員帶領委員進行書面資料查、面談相關人員及實地查證
委員整理資料	30分鐘	請院方及陪評人員暫時迴避
綜合座談及 意見交流	30分鐘	委員及院方綜合意見交流

全日場

進行程序	時間	說明
預備會議 (院方及陪評人員，請暫時迴避)	09:00-09:10 10 分鐘	委員溝通，達成督考共識與分工。
院長致詞 介紹陪評人員	09:10-09:15 5 分鐘	請院方介紹 <u>主要陪評人員</u> ，每位委員以 1-2 名陪評人員為限
召集委員致詞 介紹訪查委員	09:15-09:20 5 分鐘	介紹局方各督考業務之負責委員
醫院簡報 (醫院主管及陪評人員代表參加)	09:20-09:50 30 分鐘	請院方針對「 <u>機構自評</u> 」及「 <u>上一次查核內容</u> 」委員建議事項辦理情形」進行簡報。
書面資料查閱 暨實地查證	09:50-12:00 130 分鐘	由陪評人員帶領委員進行書面資料查、面談相關人員及實地查證
午休	12:00-13:30	午休
書面資料查閱 暨實地查證	13:30-15:30 120 分鐘	由陪評人員帶領委員進行書面資料查、面談相關人員及實地查證
委員整理資料	15:30-16:00 30 分鐘	請院方及陪評人員暫時迴避
綜合座談及 意見交流	16:00-16:30 30 分鐘	委員及院方綜合意見交流

上午場

進行程序	分鐘	說明
預備會議 (院方及陪評人員，請暫時迴避)	09:00-09:10 10分鐘	委員溝通，達成督考共識與分工。
院長致詞 介紹陪評人員	09:10-09:15 5分鐘	請院方介紹 <u>主要陪評人員</u> ，每位委員以1-2名陪評人員為限。
召集委員致詞 介紹訪查委員	09:15-09:20 5分鐘	介紹局方各督考業務之負責委員。
醫院簡報 (醫院主管及陪評人員代表參加)	09:20-09:50 30分鐘	請院方針對「 <u>機構自評</u> 」及「 <u>上一次查核內容</u> 」委員建議事項辦理情形進行簡報。
書面資料查閱暨實地查證	09:50-11:30 100分鐘	由陪評人員帶領委員進行書面資料查、面談相關人員及實地查證。
委員整理資料	11:30-12:00 30分鐘	請院方及陪評人員暫時迴避。
綜合座談及意見交流	12:00-12:30 30分鐘	委員及院方綜合意見交流。

下午場

進行程序	分鐘	說明
預備會議 (院方及陪評人員，請暫時迴避)	14:00-14:10 10分鐘	委員溝通，達成督考共識與分工。
院長致詞 介紹陪評人員	14:10-14:15 5分鐘	請院方介紹 <u>主要陪評人員</u> ，每位委員以1-2名陪評人員為限。
召集委員致詞 介紹訪查委員	14:15-14:20 5分鐘	介紹局方各督考業務之負責委員。
醫院簡報 (醫院主管及陪評人員代表參加)	14:20-14:50 30分鐘	請院方針對「 <u>機構自評</u> 」及「 <u>上一次查核內容</u> 」委員建議事項辦理情形進行簡報。
書面資料查閱暨實地查證	14:50-16:30 100分鐘	由陪評人員帶領委員進行書面資料查、面談相關人員及實地查證。
委員整理資料	16:30-17:00 30分鐘	請院方及陪評人員暫時迴避。
綜合座談及意見交流	17:00-17:30 30分鐘	委員及院方綜合意見交流。

考核成績結果

- ▶ 督導考核結果分為**特優、優等、甲等、乙等及丙等**，由衛生局召開評定會議，確定成績後函送各醫院。
- ▶ 醫院對督導考核成績有疑義時，應於**文到1週內**提出申覆，逾期不受理。
- ▶ 於高雄市政府衛生局網站公告督考成績**特優、優等**之醫院，供民眾查詢。
- ▶ 受評醫院需依限回復督考委員建議事項之改善情形，持續由各業務單位追蹤輔導。

醫政業務督導考核說明



壹、醫療機構設置標準及登記事項

- ▶ 1.1 醫事人力配置符合設置標準且與衛生福利部醫事系統登記相符。
- ▶ 1.2 科別、床位登記。
- ▶ 1.3 醫療機構市招所示機構名稱，與開業執照相符。
- ▶ 1.4 附設兒童遊樂設施。
- ▶ 1.5 建立醫事人員執照更新及異動之提醒機制。

貳、配合衛生福利部政策與醫療法規定

▶ 2.1 強化醫療爭議處理能力

※前一年度無案件者，評核標準2、3得免評。

▶ 2.2 強化生產事故關懷

※未提供生產服務此項免評

▶ 2.3 安寧療護及器官捐贈意願推廣

▶ 2.4 預立醫療照護諮商推廣

▶ 2.5 告知醫院需依遵守醫療機構醫療隱私維護規範

▶ 2.6 建立診斷書審核機制

※醫院未開立勞工保險失能、農民健康保險身心障礙、公務人員保險失能，
評核標準免評。

▶ 2.7 期限內繳交112年度「醫院緊急災害應變措施計畫」 及委員建議修正後計畫

▶ 評核項目：2.5告知醫院需遵守醫療機構醫療隱私維護規範【1分】

▶ 評核標準：醫院是否知悉並遵守「醫療機構醫療隱私維護規範」。

(111年3月24日高市衛醫字第11133084700號函諒達)

醫療機構醫療隱私維護規範

本報 104 年 1 月 30 日衛部醫字第 1041660364 號公告

- 一、衛生福利部為規範醫療機構之醫事人員於執行醫療業務時，應注意維護病人隱私，減少程序疑慮，以保障醫病雙方權益，特訂定本規範。
- 二、醫療機構應依本規範之規定辦理，並督導醫事人員於執行醫療業務時，確實遵守下列事項：
 - (一) 與病人作病情說明、溝通、執行觸診或徵詢病人同意之過程中，應考量到當時之環境，儘量保護個人之隱私。
 - (二) 病人就診時，應確實隔離其他不相關人員；於診療過程，醫病雙方如需錄音或錄影，應先徵得對方之同意。
 - (三) 門診診間及諮詢會談場所應為單診間，且有適當之隔音；診間入口並應有門隔開，且對於診間之設計，應有具體確保病人隱私之設施。
 - (四) 進行檢查及處置之場所，應至少有布簾隔開，且視檢查及處置之種類，儘量設置個別房間；檢查台應備有被單、治療巾等，對於身體私密部位之檢查，並應有避免過度暴露之措施。
 - (五) 診療過程，對於特殊檢查及處置，應依病人及處置之需要，安排適當人員陪同，且有合適之醫事人員在場，並於檢查及處置過程中隨時觀察、注意隱私之維護。
 - (六) 於診療過程中呼喚病人時，宜顧慮其權利及尊嚴；候診區就診名單之公布，應尊重病人之意願，以不呈現全名為原則。
 - (七) 教學醫院之教學門診應有明顯標示，對實(見)習學生在旁，應事先充分告知病人；為考量病人隱私，對於身體私密部位之檢查，應徵得病人之同意。
- 三、醫療機構應依前點各款事項，訂定具體規定及完備各種設施、設備或物品；且除確保病人之隱私外，亦應保障醫事人員之相對權益。
- 四、醫療機構應遵守性別工作平等法及性騷擾防治法規定，建立性騷擾防治及保護之申訴管道，及指定專責人員(單位)受理申訴，並明定處理程序，處理申訴及檢討改進診療流程。

貳、配合衛生福利部政策與醫療法規定

- ▶ 2.8 醫療機構收費之管理
- ▶ 2.9 醫療機構妥善處理事業廢棄物
 - ▶ 廢棄物妥善處理紀錄文件
 - ▶ 每季製作廢棄物自主巡查紀錄
- ▶ 2.10 網際網路資訊內容、廣告是否符合醫療法規定
- ▶ 2.11 醫院照顧服務員管理
 - ※未有醫院照顧服務員者此項得免評。
- ▶ 2.12 醫療暴力防治工作及策進作為
- ▶ 2.13 專科護理師執業現況線上填報
- ▶ 2.14 本局交辦案件回復效率(以公文交辦醫院依限回復之案件)

參、醫療品質與病人安全作業

- ▶ 3.1 促進醫療人員間團隊合作及有效溝通
 - ▶ 3.2 營造病人安全文化、建立醫療機構韌性及落實病人安全事件管理
 - ▶ 3.3 提升手術安全
 - ※僅提供門診手術，評核標準2、3得免評。
 - ▶ 3.4 預防病人跌倒及降低傷害程度
 - ※未收治住院病人者，評核標準3、4得免評
 - ▶ 3.5 落實感染管制
 - ▶ 3.6 提升管路安全
 - ※無管路者免評
 - ▶ 3.7 鼓勵病人及其家屬參與病人安全工作
 - ▶ 3.8 維護孕產兒安全
-
- ▶ 17 ※未提升生產服務者，本項免評

參加醫院評鑑(未受督考)醫院繳交書面資料

1. 強化醫療爭議處理能力：

請提交「醫療糾紛關懷服務實際運作紀錄」、「醫療爭議案件檢討分析及預防之改善措施」，前一年度無醫療爭議案件者，得免附前揭資料。

2. 推廣預立醫療照護諮商：

- ▶ 設置「預立醫療決定宣導窗口」及辦理至少2場預立醫療決定宣導活動。

3. 醫療機構提供安全針具：

請依醫療法第56條規定使用衛生福利部公告之安全針具並提供使用品項清單。

參加醫院評鑑(未受督考)醫院繳交書面資料

4. 建立診斷書審核機制：

請提交審核機制之書面資料。

1、開立「勞工保險失能」、「農民健康保險身心障礙」、「公務人員保險失能」等3類診斷證明書，應訂有下列審核機制，且每月彙整該3類診斷證明書開具人數，如有異常數量，應報負責醫師知悉並檢討異常原因。

(1)開立診斷證明書前之門診次數需大於3次。

(2)若為手術病患，應確認是在本院執行之手術，且開立診斷證明書醫師為手術主刀醫師。

2、若無開立上述診斷書，則針對一般診斷證明需建立內控/審核機制。

5. 醫療機構妥善處理事業廢棄物：

請提供「事業廢棄物妥善清理紀錄書面文件」及「前一季之廢棄物自主巡查紀錄」。

參加醫院評鑑(未受督考)醫院繳交書面資料

6. 照顧服務員之管理：

- ▶ 醫院應安排照顧服務員職前訓練，並每年至少接受8小時在職訓練，並提供相關訓練證明，未有醫院照顧服務員者，得免附前揭資料。

7. 請持續依衛生福利部公告之病人安全目標，落實醫療品質管理及辦理8項病人安全目標。

肆、安全的環境與設備

評核項目	評核標準	應備佐證資料
1.1建築物公共安全檢查簽證申報情形。【1分】 (工務局評核)	<input type="checkbox"/> 依規定申報【1分】 <input type="checkbox"/> 未依規定申報【0分】	提供建築物公共安全簽證資料。
1.2逃生門、逃生通道等避難動線無堆置物品且維持暢通【1分】(工務局評核)	<input type="checkbox"/> 是【1分】 <input type="checkbox"/> 否【0分】	現場訪查
1.3目前建物之使用現況與使用執照登載用途相符【1分】(工務局評核)	<input type="checkbox"/> 是【1分】 <input type="checkbox"/> 否【0分】	1. 檢視文件 2. 實地訪察
1.4消防安全設備檢修申報情形。【1分】 (消防局評核)	每半年實施消防安全設備檢修申報一次且有完整紀錄。【1分】	消防安全設備檢修申報一次且有完整紀錄。
1.5消防安全設備【1分】 (消防局評核)	滅火設備 警報設備 緊急電源 避難逃生設備 室內排煙設備	
1.6防焰規制實施情形【1分】 (消防局評核)	<input type="checkbox"/> 是【1分】 <input type="checkbox"/> 否【0分】	應使用附有防焰標示之地毯、窗簾、布幕、展示用廣告板及其他指定防焰物品。

伍、急救責任醫院品質管理

- ▶ 1. 急診醫療品質
- ▶ 2. 急診暨加護病房轉診作業
- ▶ 3. 緊急醫療相關資訊自動登錄作業
- ▶ 4. 轉院救護車品質管理
- ▶ 5. 緊急醫療管理系統通報

本局醫政業務/各區負責同仁

負責行政區/業務	承辦人	分機
燕巢區、幼兒專責醫師計畫	許意絃	07-7134000轉6122
新興、小港、旗津、異常資料修正、醫事人員執歇業管理、醫院照服員	王淑女	07-7134000轉6123
鹽埕、前金、橋頭、病人自主權利法、器捐、安寧、醫療爭議、生產事故	李俞霈	07-7134000轉6124
楠梓、醫療網計畫	蕭雅云	07-7134000轉6127
苓雅、前鎮、勞工健檢	林碩芃	07-7134000轉6128
大寮、旗山、醫事審議委員會、醫師懲戒委員會	楊博順	07-7134000轉6129
岡山、左營、醫療暴力防治	王儷玲	07-7134000轉6130
鳳山、仁武、茄萣、醫療機構督導考核	曾淑萍	07-7134000轉6131
鳥松、鼓山、美濃、路竹、醫療廢棄物	黃聖芬	07-7134000轉6132
三民、林園、專科護理師業務、整合性口腔促進計畫	楊育真	07-7134000轉6133
急救責任醫院業務	李宇婕	07-7134000轉6163

感謝參與

