醫院評鑑及教學醫院評鑑委員評核作業要點

Guidelines for Hospital and Teaching Hospital Accreditation Surveyors Evaluation

96 年 3 月 23 日衛署醫字第 0960011582 號函同意訂定
97 年 5 月 21 日衛署醫字第 0970022908 號函同意修訂
98 年 6 月 4 日衛署醫字第 0980014901 號函同意修訂
99 年 7 月 14 日衛署醫字第 0990016474 號函同意修訂
100 年 6 月 1 日衛署醫字第 1000262068 號函同意修訂
101 年 9 月 4 日衛署醫字第 1010266343 號函同意修訂
103 年 6 月 19 日衛部醫字第 1030014323 號函同意修訂
103 年 9 月 2 日衛部醫字第 1031665326A 號函同意修訂
104 年 5 月 7 日衛部醫字第 1041662331 號函同意修訂
106 年 3 月 24 日衛部醫字第 1061661613 號函同意修訂

一、 衛生福利部（以下稱本部）為確保評鑑委員之專業水準，檢視評鑑委員之能力是否適任醫院評鑑工作，並落實評鑑委員之評核作業，特訂定本要點。

二、 評核作業由本部主辦，於每梯次實地評鑑結束時進行評核，並得委託協辦單位辦理相關事務。

三、 受評對象包括以下二類：

（一）參與醫院評鑑及教學醫院評鑑之評鑑委員。

（二）總召集委員。

四、 由協辦單位及受評醫院代表分別擔任評鑑委員之評核人員，並由協辦單位代表擔任總召集委員之評核人員。

五、 初次擔任醫院評鑑及教學醫院評鑑之評鑑委員，於初次實地評鑑結束時填寫自我評估表，並由同組及召集委員確認及予以建議。

六、 評核項目

（一）評鑑委員評核項目，如附件一：

1. 協辦單位代表負責評核包括評鑑前準備、評鑑能力、溝通能力、團隊合作、委員倫理規範、意見表、各項課程及會議參與情形，以及評鑑梯次參與情形等項目。
2. 受評醫院代表負責評核包括評鑑前準備、評鑑能力、溝通能力、輔導能力及委員倫理規範等項目。
3. 評鑑委員評核量表，如附件二。

（二）初次實地評鑑委員自我評估項目包括評鑑前準備、評鑑能力、溝通能力、輔導能力、團隊合作、委員倫理規範及意見表等項目（初次實地評鑑委員自我評估表，如附件三）。

（三）總召集委員評核項目：包括認知、執行、溝通、協調及應變等項目。（總召集委員評核量表，如附件四）。

七、 評核作業之進行及評核量表回收、登打、分析均遵守保密原則，評核者個人資料絕對不會出現於報告中或洩漏給任何第三方。

八、 於每年之醫院評鑑作業結束後，由協辦單位於年底彙整、分析評量結果，並將相關資料提供予本部作為評鑑委員續聘與否之參考；另並提供受評對象個人之評核結果，以作為提升其自身評鑑能力之參考。

九、 如評鑑委員對於評核結果等有疑義，可透過本部或本部委託協辦單位提交相關意見，由專人辦理回復。

附件一

「評鑑委員評核項目」一覽表(草案)

評核項目	評核內容	評核人員		
		協辦單位代表	受評醫院代表	初次實地評鑑委員
一、評鑑前準備	1.事先閱讀評鑑機構寄發之受評醫院現況相關資料。	○	—	○
	2.於「會前會」能就受評醫院在評鑑時所需特別著重之查證重點或評鑑資料疑義提出意見與討論。	○	—	○
	3.對評鑑相關政策規定及行政程序有充分了解，在評鑑過程中不會有不一致的見解。	○	—	○
二、評鑑能力	4.有掌握最新之評鑑基準、評分說明及相關知識與資訊不以過期的知識及資訊評量醫院。	○	○	○
	5.充分了解評鑑基準、評分說明及委員共識，可依據前項說明完成評分。	○	○	○
	6.能依據評鑑基準、評分說明及委員共識，客觀地觀察及分析受評醫院的現況，公正地進行評鑑；不以個人主觀見解，而偏離規定。	○	○	○
	7.能事先規劃評鑑的重點時程，準時完成各階段實地評鑑工作。	○	○	○
三、溝通能力	8.能向受評醫院人員提出清楚且具體的問題，以蒐集評鑑所需資訊。	○	○	○
	9.評鑑時能耐心傾聽、掌握醫院人員的回答，不斷章取義或誤解。	○	○	○
	10.評鑑時能給予對方足夠的回應時間或適度的提示，讓受評醫院人員能夠充分地提供評鑑資訊。	○	○	○
	11.評鑑時能以語言、肢體動作或其他方法，以舒緩受評醫院人員緊張情緒。	○	○	○
	12.評鑑時不使用負面語言或責罵方式，讓受評醫院人員面臨窘境。	○	○	○
四、輔導能力	13.能以輔導角度對受評醫院可改善部分，尤其是「必要項目」的缺失，提出建設性的建議。	—	○	○
	14.依受評醫院特性及規模，提供其適切、具體、可執行之輔導意見，不會以委員自己醫院的標準或作法，強要受評醫院依循。	—	○	○
五、團隊合作	15.能與其他委員協力合作，於指定間內完成評鑑作業。	○	—	○

評核項目	評核內容	評核人員		
		協辦單位代表	受評醫院代表	初次實地評鑑委員
	16.委員間意見有歧異時，能平和地提出意見並參與討論，以促成評量的共識。	○	—	○
六、委員倫理規範	17.評鑑時專注認真，不會分心處理私事（如忙於接手機、找人閒聊、社交等）。	○	○	○
	18.除受評醫院現場提供之餐點、飲料外，不要求也不收受醫院之招待及贈禮。	○	○	○
	19.評鑑時委員不會利用評鑑去達成其他無關的目的(如借評鑑名義，要求醫院提供與評鑑無關之資料，或對評鑑資料進行複製(如影印、照相、攝影、資料存取)或攜出院外使用)。	○	○	○
	20.遵守不外洩評鑑行程、委員名單或評鑑成績等倫理規範。	○	○	○
	21.準時集合，不遲到，不早退，不擅自更改行程。	○	○	○
七、意見表	22.能於評鑑完成後 5 個工作天內繳交意見表。	○	—	○
	23.意見表確實呈現評鑑發現及具體建議。	○	—	○
	24.意見表書寫完整，無遺漏或需補正情事。	○	—	○
八、各項課程及會議參與情形	25.委員實地訓練課程、繼續教育課程、行前會議及共識會議參與情形。	○	—	—
九、評鑑梯次參與情形	26.委員實際出梯次數及支援次數。	○	—	—
總項目數		24	16	24

註：

1. 「—」為不需評核項目；「○」為需評核項目。
2. 「六、委員倫理規範」、「七、意見表」、「八、各項課程及會議參與情形」及「九、評鑑梯次參與情形」，非以分數評量，將由協辦單位提供統計次數資料，亦不列入評核結果之計算。

附件二

評鑑委員評核量表（協辦單位版）

評鑑梯次： **受評醫院：**

評鑑日期： **評鑑委員：**

領域別：

醫院評鑑：☐經營管理領域 ☐醫療領域 (☐A、☐B) ☐護理領域 (☐A、☐B)

教學醫院評鑑：

☐醫學教育領域

☐醫事教育領域－A (藥事、醫事放射、醫事檢驗、牙體技術)

☐醫事教育領域－B (護理、呼吸治療、營養、助產、聽力)

☐醫事教育領域－C (物理治療、職能治療、臨床心理、諮商心理、語言治療)

評核項目	評核內容	達成度					
		總是做到	經常做到	偶爾做到	很少做到	從未做到	評核意見評為「總是做到」、「從未做到」或「不符合」者，請寫明具體理由
一、評鑑前準備	1.事先閱讀評鑑機構寄發之受評醫院現況相關資料。	☐	☐	☐	☐	☐	
	2.於「會前會」能就受評醫院在評鑑時所需特別著重之查證重點或評鑑資料疑義提出意見與討論。	☐	☐	☐	☐	☐	
	3.對評鑑相關政策規定及行政程序有充分了解，在評鑑過程中不會有不一致的見解。	☐	☐	☐	☐	☐	
二、評鑑能力	4.有掌握最新之評鑑基準、評分說明及相關知識與資訊，不以過期的知識及資訊評量醫院。	☐	☐	☐	☐	☐	
	5.充分了解評鑑基準、評分說明及委員共識，可依據前項說明完成評分。	☐	☐	☐	☐	☐	
	6.能依據評鑑基準、評分說明及委員共識，客觀地觀察及分析受評醫院的現況，公正地進行評鑑；不以個人主觀見解，而偏離規定。	☐	☐	☐	☐	☐	
	7.能事先規劃評鑑的重點時程，準時完成各階段實地評鑑工作。	☐	☐	☐	☐	☐	
三、溝通能力	8.能向受評醫院人員提出清楚且具體的問題，以蒐集評鑑所需資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	
	9.評鑑時能耐心傾聽、掌握醫院人員的回答，不斷章取義或誤解。	☐	☐	☐	☐	☐	
	10.評鑑時能給予對方足夠的回應時間或適度的提示，讓受評醫院人員能夠充分地提供評鑑資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	
三、溝通能力	11.評鑑時能以語言、肢體動作或其他方法，以舒緩受評醫院人員緊張情緒。	☐	☐	☐	☐	☐	

評核項目	評核內容	達成度					
		總是做到	經常做到	偶爾做到	很少做到	從未做到	評核意見評為「總是做到」、「從未做到」或「不符合」者，請寫明具體理由
	12.評鑑時不使用負面語言或責罵方式，讓受評醫院人員面臨窘境。	□	□	□	□	□	
四、團隊合作	13.能與其他委員協力合作，於指定間內完成評鑑作業。	□	□	□	□	□	
	14.委員間意見有歧異時，能平和地提出意見並參與討論，以促成評量的共識。	□	□	□	□	□	
五、委員倫理規範	15.評鑑時專注認真，不會分心處理私事（如忙於接手機、找人閒聊、社交等）。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	16.除受評醫院現場提供之餐點、飲料外，不要求也不收受醫院之招待及贈禮。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	17.評鑑時委員不會利用評鑑去達成其他無關的目的(如借評鑑名義，要求醫院提供與評鑑無關之資料，或對評鑑資料進行複製(如影印、照相、攝影、資料存取)或攜出院外使用)。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	18.遵守不外洩評鑑行程、委員名單或評鑑成績等倫理規範。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	19.準時集合，不遲到，不早退，不擅自更改行程。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
六、意見表	20.能於評鑑完成後 5 個工作天內繳交意見表。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	21.意見表確實呈現評鑑發現及具體建議。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	22.意見表書寫完整，無遺漏或需補正情事。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
綜合意見 評核人員簽名：_____							

註：

1.評核時，請先參考評核項目內容，在依據委員實際達成之頻次作為評量標準，部分未達成則評核為「偶爾做到」，以下類推至「很少做到」、「從未做到」。

2.評核意見評為「總是做到」、「從未做到」或「不符合」者，請寫明具體理由。

評鑑委員評核量表（受評醫院版）

敬啟者：

本量表旨在藉由受評醫院之角度，評量評鑑委員於實地評鑑過程中的表現，請依評鑑實際觀察所得填寫，貴院所填寫之內容僅供研究及參考使用，不會以個別資料對外發表，亦不會影響貴院之評鑑成績。本表填寫完成後，請於評鑑結束後 5 個工作天內，郵寄至財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會○○○收（220 新北市板橋區三民路 2 段 31 號 5 樓），謝謝您的合作。

評鑑梯次： **受評醫院：**

評鑑日期： **評鑑委員：**

領域別：

醫院評鑑：☐經營管理領域 ☐醫療領域 (☐A、☐B) ☐護理領域 (☐A、☐B)

教學醫院評鑑

☐醫學教育領域

☐醫事教育領域－A (藥事、醫事放射、醫事檢驗、牙體技術)

☐醫事教育領域－B (護理、呼吸治療、營養、助產、聽力)

☐醫事教育領域－C (物理治療、職能治療、臨床心理、諮商心理、語言治療)

評核項目	評核內容	達成度					
		總是做到	經常做到	偶爾做到	很少做到	從未做到	評核意見評為「總是做到」、「從未做到」或「不符合」者，請寫明具體理由
一、評鑑能力	1.有掌握最新之評鑑基準、評分說明及相關知識與資訊，不以過期的知識及資訊評量醫院。	☐	☐	☐	☐	☐	
	2.充分了解評鑑基準、評分說明及委員共識，可依據前項說明完成評分。	☐	☐	☐	☐	☐	
	3.能依據評鑑基準、評分說明及委員共識，客觀地觀察及分析受評醫院的現況，公正地進行評鑑；不以個人主觀見解，而偏離規定。	☐	☐	☐	☐	☐	
	4.能事先規劃評鑑的重點時程，準時完成各階段實地評鑑工作。	☐	☐	☐	☐	☐	
二、溝通能力	5.能向受評醫院人員提出清楚且具體的問題，以蒐集評鑑所需資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	
	6.評鑑時能耐心傾聽、掌握醫院人員的回答，不斷章取義或誤解。	☐	☐	☐	☐	☐	
	7.評鑑時能給予對方足夠的回應時間或適度的提示，讓受評醫院人員能夠充分地提供評鑑資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	
	8.評鑑時能以語言、肢體動作或其他方法，以舒緩受評醫院人員緊張情緒。	☐	☐	☐	☐	☐	
	9.評鑑時不使用負面語言或責罵方式，讓受評醫院人員面臨窘境。	☐	☐	☐	☐	☐	

評核項目	評核內容	達成度					
		總是做到	經常做到	偶爾做到	很少做到	從未做到	評核意見評為「總是做到」、「從未做到」或「不符合」者，請寫明具體理由
三、輔導能力	10.能以輔導角度對受評醫院可改善部分，尤其是「必要項目」的缺失，提出建設性的建議。	☐	☐	☐	☐	☐	
	11.依受評醫院特性及規模，提供其適切、具體、可執行之輔導意見，不會以委員自己醫院的標準或作法，強要受評醫院依循。	☐	☐	☐	☐	☐	
四、委員倫理規範	12.評鑑時專注認真，不會分心處理私事（如忙於接手機、找人閒聊、社交等）。	☐符合 ☐不符合，請簡述具體事實：_____。					
	13.除受評醫院現場提供之餐點、飲料外，不要求也不收受醫院之招待及贈禮。	☐符合 ☐不符合，請簡述具體事實：_____。					
	14.評鑑時委員不會利用評鑑去達成其他無關的目的(如借評鑑名義，要求醫院提供與評鑑無關之資料，或對評鑑資料進行複製(如影印、照相、攝影、資料存取)或攜出院外使用)。	☐符合 ☐不符合，請簡述具體事實：_____。					
	15.遵守不外洩評鑑行程、委員名單或評鑑成績等倫理規範。	☐符合 ☐不符合，請簡述具體事實：_____。					
	16.準時集合，不遲到，不早退，不擅自更改行程。	☐符合 ☐不符合，請簡述具體事實：_____。					
綜合意見 評核人員簽名：_____							

註：

1.評核時，請先參考評核項目內容，在依據委員實際達成之頻次作為評量標準，部分未達成則評核為「偶爾做到」，以下類推至「很少做到」、「從未做到」。

2.評核意見評為「總是做到」、「從未做到」或「不符合」者，請寫明具體理由。

附件三

初次實地評鑑委員自我評估表

評鑑委員，您好：

本自我評估表旨在協助評鑑委員自我覺察評鑑過程中的表現，進而產生自我改善的作業，請在閱讀完評核內容後，勾選真實反應評鑑表現達成水準的欄位，並可於意見陳述欄中說明整體表現情形以及自我改善的構想，所填寫之內容僅供教育訓練參考使用，不會以個別資料對外發表，亦不會影響委員評核成績。本表填寫完成後，請於評鑑結束當日繳交予當梯次醫策會代表，謝謝您的合作。

評鑑梯次： **受評醫院：**

評鑑日期： **評鑑委員：**

指導委員： **召集委員：**

領域別：

醫院評鑑：☐經營管理領域 ☐醫療領域 (☐A、☐B) ☐護理領域 (☐A、☐B)

教學醫院評鑑

☐醫學教育領域

☐醫事教育領域–A (藥事、醫事放射、醫事檢驗)

☐醫事教育領域–B (護理、呼吸治療、營養、助產)

☐醫事教育領域–C (物理治療、職能治療、臨床心理、諮商心理)

評核項目	評核內容	達成度					
		總是做到	經常做到	偶爾做到	很少做到	從未做到	評核意見評為「總是做到」、「從未做到」或「不符合」者，請寫明具體理由
一、評鑑前準備	1.事先閱讀評鑑機構寄發之受評醫院現況相關資料。	☐	☐	☐	☐	☐	
	2.於「會前會」能就受評醫院在評鑑時所需特別著重之查證重點或評鑑資料疑義提出意見與討論。	☐	☐	☐	☐	☐	
	3.對評鑑相關政策規定及行政程序有充分了解，在評鑑過程中不會有不一致的見解。	☐	☐	☐	☐	☐	
二、評鑑能力	4.有掌握最新之評鑑基準、評分說明及相關知識與資訊，不以過期的知識及資訊評量醫院。	☐	☐	☐	☐	☐	
	5.充分了解評鑑基準、評分說明及委員共識，可依據前項說明完成評分。	☐	☐	☐	☐	☐	
	6.能依據評鑑基準、評分說明及委員共識，客觀地觀察及分析受評醫院的現況，公正地進行評鑑；不以個人主觀見解，而偏離規定。	☐	☐	☐	☐	☐	
	7.能事先規劃評鑑的重點時程，準時完成各階段實地評鑑工作。	☐	☐	☐	☐	☐	
三、溝通能力	8.能向受評醫院人員提出清楚且具體的問題，以蒐集評鑑所需資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	
	9.評鑑時能耐心傾聽、掌握醫院人員的回答，不斷章取義或誤解。	☐	☐	☐	☐	☐	
	10.評鑑時能給予對方足夠的回應時間或適度的提示，讓受評醫院人員能夠充分地提供評鑑資訊。	☐	☐	☐	☐	☐	
	11.評鑑時能以語言、肢體動作或其他方法，以舒緩受評醫院人員緊張情緒。	☐	☐	☐	☐	☐	

評核項目	評核內容	達成度					
		總是做到	經常做到	偶爾做到	很少做到	從未做到	評核意見評為「總是做到」、「從未做到」或「不符合」者，請寫明具體理由
	12.評鑑時不使用負面語言或責罵方式，讓受評醫院人員面臨窘境。	□	□	□	□	□	
四、輔導能力	13.能以輔導角度對受評醫院可改善部分，尤其是「必要項目」的缺失，提出建設性的建議。	□	□	□	□	□	
	14.依受評醫院特性及規模，提供其適切、具體、可執行之輔導意見，不會以委員自己醫院的標準或作法，強要受評醫院依循。	□	□	□	□	□	
五、團隊合作	15.能與其他委員協力合作，於指定間內完成評鑑作業。	□	□	□	□	□	
	16.委員間意見有歧異時，能平和地提出意見並參與討論，以促成評量的共識。	□	□	□	□	□	
六、委員倫理規範	17.評鑑時專注認真，不會過度分心處理私事(如忙於接手機、找人閒聊、社交等)。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	18.除受評醫院現場提供之餐點、飲料外，不要求也不收受醫院之招待及贈禮。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	19.評鑑時委員不會利用評鑑去達成其他無關的目的(如借評鑑名義，要求醫院提供與評鑑無關之資料，或對評鑑資料進行複製(如影印、照相、攝影、資料存取)或攜出院外使用)。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	20.遵守不外洩評鑑行程、委員名單或評鑑成績等倫理規範。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	21.準時集合，不遲到，不早退，不擅自更改行程。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
七、意見表	22.能於評鑑完成後 5 個工作天內繳交意見表。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	23.意見表確實呈現評鑑發現及具體建議。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					
	24.意見表書寫完整，無遺漏或需補正情事。	□符合 □不符合，請簡述具體事實：_____。					

綜合意見：

填表人：_____

※此欄位由指導委員書寫

其他建議：

指導委員簽名：_____召集委員簽名：_____

附件四

總召集委員評核量表

評鑑日期：　　評鑑梯次：　　總召集委員：

評核者姓名：　　受評醫院：

評核項目	評核內容	執行情形		意見 （如勾選「無」，請載明具體事實。）
		有	無	
一、認知	1.能認同評鑑之宗旨、目的與精神。	□	□	
	2.能瞭解總召集委員角色及任務。	□	□	
	3.能瞭解評鑑相關政策規定及實地查證流程並配合。	□	□	
二、執行	4.能主持「醫院簡報」、「實地評鑑會前會」、「委員交換意見」、「醫院代表面談」、「陪同人員必要之說明」及「意見回饋與交流」等時段之進行。	□	□	
	5.能引導委員於「委員交換意見」及「委員整理資料」時段進行討論及意見交換。	□	□	
	6.依規定引導評鑑流程進行，能掌握時效，促使作業流暢。	□	□	
三、溝通	7.擔任評鑑小組成員與受評醫院管理階層之溝通橋樑。	□	□	
	8.能整合委員意見並相互尊重促成評量的共識。	□	□	
	9.能與醫策會代表妥善配合，且溝通良好。	□	□	
四、協調	10.能彙整、協調各領域評鑑委員意見，建立評分共識。	□	□	
	11.針對受評醫院資料疑義處能妥善安排各領域委員討論交換意見。	□	□	
	12.能確認跨領域共評項目是否完成共識。	□	□	
五、應變	13.對各類事件，均能適時適當處理。（若遇有特殊狀況或突發事件，請於意見欄說明）	□	□	□本梯無突發事件。
六、執行PFM	14.能帶領各領域委員討論 PFM 抽樣病例及完成各組路徑規劃，並完成「跨領域共識提案紀錄單」。	□	□	□本梯不適用。
	15.能帶領各領域委員分享 PFM 查證觀察結果，跨組討論，相互回饋，提出有需其他領域委員協助查證的事項。	□	□	□本梯不適用。

備註：如為純教學醫院評鑑或總召集委員非醫院評鑑領域之委員或 99 床以下未執行 PFM 之醫院，第 14、15 題請勾選本梯不適用。