

財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

疾病照護品質認證作業辦法

中華民國 108 年 5 月 7 日醫策會公告修正
中華民國 108 年 12 月 30 日醫策會公告修正
中華民國 109 年 5 月 26 日醫策會公告修正

- 一、 **認證目的：**從病人的角度(patient-centered)來檢驗對於特定疾病（或疾病群）的醫療照護團隊之運作，是否符合一定的品質要求。特別是檢視其團隊在橫向（跨部門）與縱向（照護的連續性）層面，是否能提供完整的團隊運作，以及其運作的品質穩定度與具體成效，是否能滿足病人的醫療需求。
- 二、 **認證類別：**包含冠狀動脈疾病、急性冠心症、急性心肌梗塞疾病、心衰竭、腦中風、腎臟病、糖尿病、慢性阻塞性肺病、關節置換、氣喘、疼痛照護、創傷性腦損傷、頭頸癌、乳癌、失智症等。
- 三、 **辦理機關：**
由財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會（以下簡稱本會）辦理。
- 四、 **申請資格：**
 - （一）機構得依疾病照護團隊特性，於認證類別擇一申請。
 - （二）冠狀動脈疾病、急性冠心症、急性心肌梗塞疾病、心衰竭、腦中風、腎臟病、糖尿病、慢性阻塞性肺病、關節置換、氣喘、疼痛照護、創傷性腦損傷至少須納入 25 名病人，並已運作至少 6 個月以上。
 - （三）頭頸癌
 1. 癌症診療品質認證合格效期內之機構。
 2. 近三年內 Class 1 及 Class 2 個案合計至少 150 名（含）。
 3. 已運作至少 6 個月以上。
 - （四）乳癌
 1. 癌症診療品質認證合格效期內之機構。
 2. 乳癌確認診斷及治療醫院。

3. 已運作至少 6 個月以上。

(五) 失智症至少須個案管理 100 名失智症病人，並已運作至少 6 個月以上。

五、申請時間：全年度開放申請。

六、申請方式：請向本會索取申請相關資料，並依疾病照護品質認證申請程序注意事項說明進行申請，繳交之申請資料恕不退還。

七、收費標準：

(一) 申請費：新台幣 10,000 元/項，於提出申請時完成繳交，如資格審查未通過則此款項不予退還。

(二) 認證費：新台幣 280,000 元/項，於提出申請時完成繳交，如資格審查未通過則退還此款項。

(三) 行政處理費：新台幣 10,000 元/項，於接獲認證結果通知 2 週內完成繳交。

(四) 同時申請非同址之兩(含以上)院區：將考量院區間運作情形另計費用，請逕行洽詢本會承辦人。

(五) 優惠方案：

1. 再次認證機構：享有申請費 5 折，且免收行政處理費。

2. 機構同時申請 2 個以上疾病認證項目：免收第 2 個以上之疾病認證行政處理費。

八、認證程序：品質認證流程圖如附件一，申請程序所需資料及相關注意事項請參閱疾病照護品質認證申請程序注意事項說明。

(一) 資格審查：

1. 機構提出認證申請，本會於收到申請案件後將進行資格審查並回復資格審查結果。

2. 如機構申請資料有疑義或未完備之處，本會將另行通知，並請於本會通知後 10 個工作天內完成補件，補件作業以 2 次為限，除有特殊情形。

3. 通過資格審查者，本會將回復簽署完成之契約書正本乙份。

(二) 確認實地訪視時間：

實地訪視行程安排將依受評機構與本會共同確認之時間安排實地訪視。

(三) 實地訪視：

1. 受評機構請於實地訪視日 1 個月前繳交申報資料至本會。
2. 本會將安排 1 日的實地訪視行程，由本會委員實際到受評機構進行實地訪視，實地訪視程序與時間分配如附件二。

(四) 評分原則：

1. 認證基準共分三章 27 條，評分方式每一條文以 10 分計算。
2. 27 條基準皆達 6 分（含）以上，且總平均達 8.0 分（含）以上，則為通過。

(五) 結果確認：

1. 本會於實地訪視後，將進行認證結果彙整，並進行初審意見通知，請機構於 10 個工作天內確認意見內容，若針對機構已提供之申報資料或訪視當日查證資料有需釐清之情形，機構可再提出相關說明。
2. 若成績評量結果 27 條基準皆達 6 分（含）以上，惟總平均介於 7.5（含）至 8.0 分之間；或僅一條基準未達 6 分，惟總平均達 8.0 分（含）以上，則為有條件通過的機構，將視需求，由委員針對有疑慮的基準及意見，以實地複查或書面審查方式，確認機構之改善情形。
3. 認證結果經本會評定程序確認後，本會將函復認證結果及訪視意見報告書。

九、 認證結果

- (一) 受評機構通過認證，由本會提供中、英文紙本證書及標章電子檔，其認證效期為 3 年。
- (二) 再次認證機構須於認證效期到期日前主動提出申請，再次認證通過其新效期自前次效期屆至隔日起算。如逾期提出申請或實地訪

視日於認證到期日之後，則效期以公告通過結果日為起始日。如因本會辦理時程需要，以致再次申請認證之機構未能於認證到期日前提出申請，將不受上述規定。

- (三) 有條件通過的機構，經複查通過後，其認證效期為 2 年。如機構複查後仍未符合，則視為不通過。
- (四) 機構對於認證結果有疑義者，得於接獲評定結果通知一週內函文並檢附相關資料向本會提出申復。

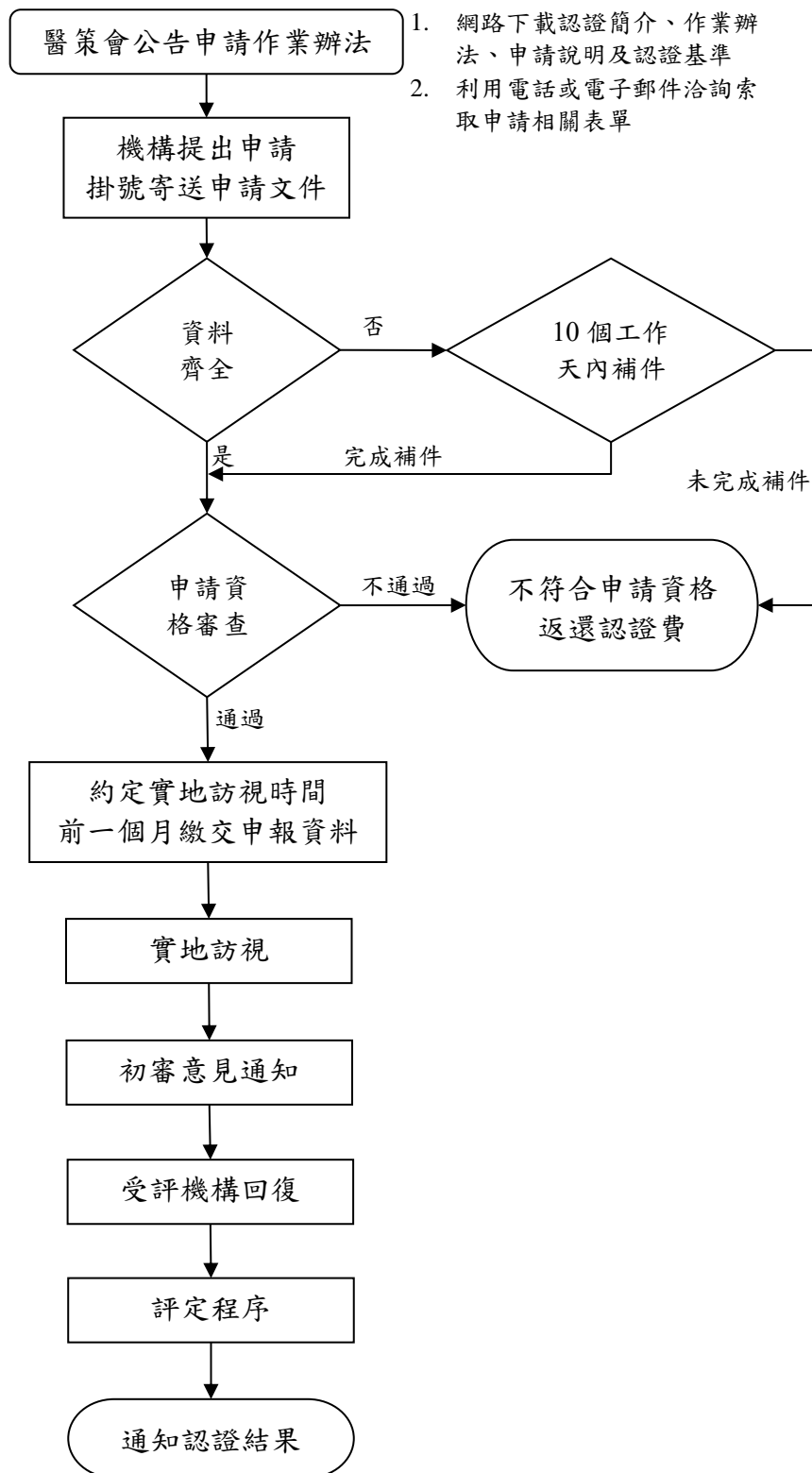
十、權利義務：請參閱疾病照護品質認證契約書

- (一) 機構提出認證申請後，本會將提供當年度疾病照護品質認證基準評量共識。
- (二) 機構應確保提供之資料與實地訪視口頭答覆均符合臨床實際執行情形，無刻意隱瞞之情事，並提供最新且完整之資訊。
- (三) 機構提出認證申請後，如發生變更負責醫師或變更醫院名稱等異動，應主動告知本會。
- (四) 機構提出認證申請後，須於 1 年內完成實地訪視，若無法配合完成實地訪視作業，即取消申請並依認證費退費辦法辦理。
- (五) 本會與機構確認實地訪視日期後，除機構發生重大事件需調整訪視日期外（1 次為限），如欲變更 2 次，即取消申請並依認證費退費辦法辦理；另，實地訪視期間如遇天然災害（如：風災、水災、震災、土石流災害及其他天然災害），受評機構所在地之縣市政府發布停班，則中止實地訪視作業，擇期完成認證作業。
- (六) 通過機構於使用認證標章時，須符合本認證標章使用規範，且應於其各式文宣品、網站放置本會認證標章。機構認證範圍之效期經終止或註銷時，不得使用本標章。
- (七) 通過認證之機構，如發生相關重大情事，須配合本會相關查核作業，本會得保留維持、中止或終止其認證資格。
- (八) 機構於通過認證日起第 3 個月內，需依結果意見報告之改善事項及建議事項繳交具體改善計畫，並依據提出改善計畫，於通過

認證日之第 15 個月及第 27 個月內繳交進度報告及品質指標資料。若機構未依上述規定辦理，本會得中止其認證資格。

- (九) 機構為有條件通過認證，應於通過認證日起第 3 個月內，須依訪視意見報告之改善事項及建議事項繳交具體改善計畫，並依據提出之改善計畫，於通過認證日之第 15 個月內繳交進度報告及品質指標資料。若機構未依上述規定辦理，本會得中止其認證資格。
- (十) 若機構歇業，其認證通過之效期即終止。

附件一：品質認證程序流程圖



附件二：疾病照護品質認證實地訪視程序與時間分配表

進行程序	時間	備註
會前會	30 分鐘	1. 本時段為認證委員於實地訪視前之討論會議，機構人員請暫時迴避。 2. 請備妥會前會所需資料，置於會場供委員參考。
致詞與介紹	10 分鐘	機構代表致詞及介紹主要陪評人員，再由召集委員致詞並介紹認證委員。
醫療機構簡報	20 分鐘	1. 簡報內容建議(1)對申請疾病之照護發展特色、(2)服務對象之收案及排除條件、(3)該疾病照護之品質活動及成效。 2. 再次認證之機構，請針對前次認證意見改進情形，扼要提出改進重點。
實地查證及訪談	210~240 分鐘	1. 本時段由委員進行基準審查(含書面檢視)、面談相關人員，請協助委員至查證單位。 2. 請安排協助病歷審查之適當人員。 3. 請準備各項書面標準作業程序書，若是機構已 E 化，請提供可查詢之電腦，供委員查詢。
面談	30 分鐘	1. 請安排團隊負責人及代表與委員面談，人數以 5 至 10 人為原則。 2. 機構之「監督或治理團隊」應至少有 1 位代表出席。
委員資料整理與溝通	50 分鐘	1. 本時段為認證委員內部作業時間，機構人員請暫時迴避。 2. 會場內請提供 1 部可連結網路之電腦，且需可使用 USB 隨身碟、WORD 及 EXCEL 格式檔案。
意見回饋與交流	30 分鐘	委員與機構人員進行意見交流。
合計	380~410 分鐘	

註 1：依訪視委員實際需要，另酌予安排中午休息時間 30-60 分鐘。

註 2：依申請認證項目別，每個認證項目安排 2-3 位評鑑委員並各自獨立查證。