

新制精神科醫院評鑑資料表

第七章、舒適的醫療環境及照護

醫院名稱：_____ 聯絡電話：_____

填表負責人：_____ 職 稱：_____

I.病人接待（導引服務）

A.各項診療作業等候時間

1. 有無統計分析門診病人的等候時間？

有定期統計分析，_____次/年

有統計分析，最近的調查時間：民國_____年_____月

無統計分析(選此項者跳答第3題)

2. 門診病人平均等候時間（以下時間由各院自行定義，並於實地評鑑當天提出說明，

並請以最近1年之調查資料進行填寫）

2.1 初診病人的門診等候時間 平均_____分鐘 未調查

2.2 複診病人的門診等候時間 平均_____分鐘 未調查

2.3 候診等候時間 平均_____分鐘 未調查

2.4 抽血等候時間 平均_____分鐘 未調查

2.5 放射線檢查等候時間 平均_____分鐘 未調查

2.6 現場掛號等候時間 平均_____分鐘 未調查

2.7 批價繳費等候時間 平均_____分鐘 未調查

2.8 領藥等候時間 平均_____分鐘 未調查

2.9 病人安排各項門診檢查平均等候時間(日數)統計

平均等候日 檢查名稱	年度	97年	98年	99年
心電圖檢查				
心理衡鑑				
心理治療				
職能評估				
社會功能評估				

B. 落實醫院之經營管理

1. 妥善運用醫院管理指標

1.1 是否訂定醫院內部作業流程指標，並定期做差異分析、檢討、改進醫院經營管理狀況？

是，主要指標：_____ 否

II. 提供醫療諮詢服務

A. 醫療諮詢服務之人力配置：專任_____人，兼任_____人

B. 醫療諮詢服務隸屬於_____部門

C. 最近1年醫院諮詢服務量平均_____件/年

D. 是否有就諮詢內容建立與相關工作人員之支援合作機制？ 是 否

III. 尊重病人或家屬的意見處理

A. 病人或家屬意見滿意度調查

1. 貴院有無進行病人或家屬意見滿意度調查？

有定期調查，病人：_____次/年；家屬：_____次/年

有調查，最近的調查時間：民國_____年_____月

無調查

B. 病人或家屬之申訴處理（標題換行）

1. 近3年來醫院病人申訴案件統計

投訴類別		年度別	97年	98年	99年
		個案數			
服務態度	醫師				
	護理人員				
	藥師				
	職能治療人員				
	臨床心理人員				
	精神醫療社會工作人員				
	其他醫事人員				
	櫃檯人員				
	行政人員				
	輔助人員（如照顧服務員）				
硬體設施					
環境清潔					
制度流程					

投訴類別	年度別	97年	98年	99年
	個案數			
膳食（營養）				
醫療技術				
其他				
個案數合計		件	件	件

備註：

- (1) 個案類別可依醫院實際狀況增加區分或改變類別名稱。
- (2) 投訴信件可能有多項投訴類別，請分別列計。

IV. 完善之醫療照護環境

A. 完善之醫療照護環境

1. 醫療環境管理制度之負責部門？_____部門
2. 環境管理負責人員院內巡視之頻率：
 - 定期，_____次/週
 - 不定期
 - 沒有執行

B. 確實執行醫院清潔管理

1. 病人使用的設備檢測、維修之頻率
 - 定期，_____次/年
 - 不定期
 - 沒有執行
2. 院內清潔工作
 - 2.1 院內清潔工作之專責部門為_____
 - 2.2 院內清潔工作之執行頻率：

定期，_____次/天

不定期

沒有執行

V. 提供舒適的病人就醫環境

A. 貴院一般病房訪客探病時間之限制

有限制 平日 _____ 時 _____ 分 ~ _____ 時 _____ 分

假日 _____ 時 _____ 分 ~ _____ 時 _____ 分

無限制

B. 住院病人膳食之提供

1. 是否由具營養師執照的專業人員負責營養部門？ 是 否

1.1 營養部門現編人數共_____名，其中具營養師資格者共_____名。

*營養人員包括營養師及大專以上營養、食品、家政等相關學科畢業者。

C. 營養部門餐飲設備及衛生管理

1. 衛生管理

1.1 食物檢查樣本保存期間

1.1.1 原材料：

不保存 48 小時冷藏保存 1 週冷凍保存 2 週冷凍保存

其他_____

1.1.2 已調理的食品：

不保存 48 小時冷藏保存 1 週冷凍保存 2 週冷凍保存

其他_____

1.2 洗淨後餐具抽查

2 次/月以上 1 次/月 1 次/2~3 個月

不定期 沒有抽查

D.妥善施行營養管理

1. 提供服務項目包括：如有提供服務，請提供下列資料：

- 住院病人平均每餐供膳數 _____份
- 住院病人治療飲食平均每餐供膳數_____份
- 員工與訪客飲食管理平均每日早餐 _____份 ；中餐_____份；晚餐_____份
- 住院病人營養諮詢（含評估、照會），每週服務_____人次
- 門診病人營養諮詢（含評估、照會），每週服務_____人次

2. 員工餐廳：

- 由貴院營養部門提供 由合約外包廠商提供 其他

3. 是否實施適溫供食？ 是（請續答 3.1） 否

3.1 適溫供食方式（複選，請在有的項目打”√”）：

- 保溫、保冷配膳車 保溫餐具 保溫餐盤
- 餐廳方式 其他_____

4. 是否提供選菜單供病人選擇？ 是（請續答 4.1） 否

4.1 菜單選擇方式：

- 每天選擇隔日菜單 每週選擇隔週菜單 每月選擇隔月菜單
- 其他_____

5. 營養部門員工是否定期做體檢？ 是，多久1次? _____ 否

6. 是否定期調查病人對膳食之意見？ 是，_____次/每年

7. 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，請簡述之（50字內）_____
- 否

8. 每個月平均營養指導件數

8.1 個人：門診_____件/月；住院_____件/月

8.2 團體：門診_____件/月；住院_____件/月

9. 是否實施居家病人營養餐飲指導？ 是，_____件/月 否

E.飲食的舒適性

1.醫院病人訂餐人數統計及分析（如下表 1）。

表 1：近 3 年（97 年~99 年註¹）醫院病人訂餐統計

年度別	住院人日數	普通飲食	治療飲食 (B) (B=C+D+E)				訂餐人日數 (G) (G=A+B)	比率 (訂餐人日數/住院人日數)
			一般註 ²³	軟食註 ²³	其他註 ³	合計		
		人日數 (A)	人日數 (C)	人日數 (D)	人日數 (E)	人日數 (B)		
		% (A/G)	% (C/G)	% (D/G)	% (E/G)	% (B/G)		
97年								
98年								
99年								

備註：

1.年度別中 97 年係指 97 年 1 月 1 日~12 月 31 日；98 年係指 98 年 1 月 1 日~12 月 31 日；99 年係指 99 年 1 月 1 日~12 月 31 日。

2.若一般飲食、軟食無法分開計算，請合計在「一般」當中。

3.治療飲食：係指根據治療疾病的需要，以飲食來增加、減少或調整某些營養素，或用烹調方法改變食物性質的膳食，常見的有高熱量、低熱量；高蛋白、低蛋白；高脂肪、低脂肪飲食；低膽固醇、低嘌呤飲食；無渣食、低渣食、多清食；低鹽、無鹽、低鈉等飲食：

(1)一般：是指乾飯飲食。

(2)軟食：三餐皆稀飯。

(3)其它：細碎或流質等相關飲食。