

醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議處理品質指標

填寫說明：本表所列之醫療事故關懷及醫療爭議處理品質管理參考指標，旨在協助各醫療機構自我檢視相關服務辦理情形，作為貴院內部管理之用，敬請貴院協助試填本表並提供意見，填答內容不公開亦不納入審查，相關資料將去識別化後方進行分析與處理，請放心填寫。

※請依貴院執行現況進行勾選或填寫，資料區間：000年1月1日至12月31日。

A1. 成立關懷小組或指定專業人員提供病人關懷

項目	填答
A1-1 是否訂有關懷相關作業規定(含人員組成與流程)?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
A1-2 是否成立關懷小組或指定專業人員或專業機構、團體提供病人關懷? 【說明】 專業人員指具備關懷所需相關專業能力之人員。	<input type="checkbox"/> 是，請續填提供關懷方式： <input type="checkbox"/> 關懷小組 <input type="checkbox"/> 指定專業人員 <input type="checkbox"/> 委由專業機構、團體協助 <input type="checkbox"/> 其他: _____ <input type="checkbox"/> 否
A1-3 關懷小組召集人之層級	<input type="checkbox"/> 院長 <input type="checkbox"/> 副院長 <input type="checkbox"/> 專責主管 <input type="checkbox"/> 其他: _____

A2. 對涉及醫療爭議員工主動提供關懷及具體協助，並提升相關服務之可近性

項目	填答
A2-1 是否建立涉及醫療爭議員工關懷及支持機制?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
A2-2 是否建立員工關懷及協助機制之多元利用管道? 【說明】多元利用管道例如線上系統、專責人員、電話、現場或單位主管等。	<input type="checkbox"/> 是，請續填提供管道種類： <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 主管 <input type="checkbox"/> 專人 <input type="checkbox"/> 現場 <input type="checkbox"/> 線上系統 <input type="checkbox"/> 網頁 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 院外管道 <input type="checkbox"/> 其他: _____ <input type="checkbox"/> 否
A2-3 是否訂定員工利用關懷及協助服務時之保護機制? 【說明】保護機制：例如隱私保護、不因利用服務而遭受不利處置之相關保護等，避免員工因擔心被究責等心理障礙而欠缺利用意願。	<input type="checkbox"/> 是，請說明： _____ <input type="checkbox"/> 否

B1.強化院內潛在醫療爭議警訊偵測機制

項目	填答
B1-1 是否建置院內潛在醫療爭議警訊偵測機制？ 【說明】 1. 醫療爭議：參照醫預法草案定義，指病人方之當事人認為醫療不良結果應由醫事人員、醫療機構負責所生之爭議。 2. 潛在醫療爭議：係指尚未發生醫療爭議或糾紛，但個案有發生醫糾可能之情形，提前偵測之範圍和原則由醫院自行訂定，目的在及早介入處理	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

B2.建立醫療事故員工通報及病人意見反應管道，並提升可近性

項目	填答
B2-1 是否建立員工通報醫療事故之管道？ 【說明】 醫療事故：指病人接受醫事機構之醫事服務，發生重大傷害或死亡之結果。但不包括因疾病本身、醫療處置不能或難以避免之結果。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
B2-2 是否提供病人意見反映管道，並以多元方式使民眾知悉？ 【說明】 多元方式：例如張貼文宣、或公告於網站等。	<input type="checkbox"/> 是，請續填提供方式種類： <input type="checkbox"/> 網站公告 <input type="checkbox"/> 文宣 <input type="checkbox"/> 意見箱 <input type="checkbox"/> 門診表 <input type="checkbox"/> 就醫文件 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 專線 <input type="checkbox"/> APP <input type="checkbox"/> 現場反應/服務台 <input type="checkbox"/> 其他: _____ <input type="checkbox"/> 否

B3.提升關懷小組提供病方關懷服務之即時性

項目	填答
B3-1 即時通知率 【說明】 1. 計算方式： <u>醫療事故發生24小時內通知關懷人員之件數/醫療事故及醫療爭議通報總件數。</u> 2. <u>醫療事故：病人接受醫事機構之醫事服務，發生重大傷害或死亡之結果，已產生醫療爭議或可能產生潛在醫療爭議者。</u> 3. 統計期間：OOO年1月1日至12月31日	醫療事故發生24小時內通報關懷人員之件數(A)：_____件 醫療事故總件數(B)：_____件 $(A)/(B) = \text{_____}\%$ <input type="checkbox"/> 無法填答，請說明原因：_____
B3-2 即時回應率 【說明】 1. 計算方式：接獲病方申訴後，關懷人員於2個工作日內回覆病方已收案或正在處理中之件數/病方申訴受理件數。 2. 統計期間：OOO年1月1日至12月31日	填答：_____ % <input type="checkbox"/> 無相關案件 <input type="checkbox"/> 無法填答，請說明原因：_____
B3-3 即時關懷率 【說明】 1. 計算方式：受理相關案件後，於5個工作日內提供病方說明、溝通、協助及關懷服務之件數/病方申訴受理件數。 2. 說明、溝通、協助及關懷服務視病方需要與案件性質安排。	填答：_____ % <input type="checkbox"/> 無相關案件 <input type="checkbox"/> 無法填答，請說明原因：_____

項目	填答
3.統計期間：000年1月1日至12月31日	_____

B4.強化員工及關懷小組接受醫療事故關懷之教育訓練

項目	填答
B4-1 是否針對院內員工訂定醫療事故關懷教育訓練計畫？ 【說明】 對院內員工提供教育訓練，使其知悉院內關懷支持政策、機制及啟動程序，或依不同對象(例如科別、職類、職級、實務需求、關懷小組成員等)規劃訓練方案，使員工具備醫療事故或爭議發生時，各該職務所需之即時因應技巧與溝通能力。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

C1.落實院內醫療爭議案件處理流程

項目	填答
C1-1 是否訂有醫療爭議處理標準作業流程？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
C1-2 爭議案件有經院內分析會議之比率 【說明】 1.計算方式：分析件數/醫療爭議成案件數。 2.院內分析會議：在院內召開，目的在於釐清發生經過、啟動風險控管、爭點與訴求整理、取得內部共識、確立因應策略、團隊分工授權、建立對病方單一窗口及關懷員工等。 3.統計期間：000年1月1日至12月31日	填答：_____ % <input type="checkbox"/> 無相關案件 <input type="checkbox"/> 無法填答，請說明原因： _____

C2.落實醫療爭議案件之統計追蹤

項目	填答
<p>C2-1 醫療爭議案件院內處理結案率</p> <p>【說明】 1.計算方式：未進入訴訟程序，經院內溝通說明及協調後可結案件數/醫療爭議成案件數 2.結案：與病方達成協議或病方於6個月內沒有再提出不滿或訴求。 3.統計期間：000年1月1日至12月31日</p>	<p>填答：_____ %</p> <p><input type="checkbox"/>無相關案件 <input type="checkbox"/>無法填答，請說明原因： _____</p>
<p>C2-2 醫療爭議案件訴訟率</p> <p>【說明】 1.計算方式：當事人提起訴訟件數/醫療爭議成案件數。 2.統計期間：000年1月1日至12月31日</p>	<p>填答：_____ %</p> <p>當事人提起訴訟件數：_____ 件</p> <p><input type="checkbox"/>無相關案件 <input type="checkbox"/>無法填答，請說明原因： _____</p>

D1.積極就醫療爭議案件進行分析檢討及提出改善方案

項目	填答
<p>D1-1 是否建立醫療爭議案件分析檢討改善之作業流程或機制？</p> <p>【說明】 係指將醫療爭議案件結合院內病人安全、醫療品質等機制，就相關案件進行後續檢討分析及改善。</p>	<p><input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p>
<p>D1-2 醫療爭議案件中有必要進行分析檢討且已改善之件數</p> <p>【說明】 1.依據 D1-1之作業流程或機制，針對病人安全、醫療品質進行分析檢討改善之件數。 2.統計期間：000年1月1日至12月31日</p>	<p>填答：_____ 件</p> <p><input type="checkbox"/>無相關案件 <input type="checkbox"/>無法填答，請說明原因： _____</p>