

正本

檔 號
保存年限

中華民國中醫師公會 全國聯合會
111.3.18
收文第A2192號

衛生福利部 函

地址：115204 台北市南港區忠孝東路6段488號
聯絡人：鄭惠維
聯絡電話：(02)8590-7367
傳真：(02)8590-7088
電子郵件：mdtina8367@mohw.gov.tw

220



新北市板橋區民生路一段33號11樓之2

受文者：中華民國中醫師公會全國聯合會

發文日期：中華民國111年3月15日

發文字號：衛部醫字第1111661180A號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：「醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫申請作業須知」
及「醫療事故關懷服務績優表揚計畫」各1份

主旨：檢送「醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫申請作業須知」及「醫療事故關懷服務績優表揚計畫」如附件，請轉知所轄醫療機構及所屬會員踴躍提出申請，請查照。

說明：

- 一、依據本部111年3月15日衛部醫字第1111661180號公告辦理。
- 二、旨揭獎勵計畫申請作業須知及表揚計畫相關表件，可至本部網站 (<https://www.mohw.gov.tw>) 之公告訊息區下載。
- 三、「醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫」：

(一)申請期限：公告日起至111年4月30日止。

(二)申請方式：由申請醫院提具申請表及計畫書各一式3份，

併同申請作業須知要求之其他證明文件，以掛號方式（以郵戳為憑）函送本部委託單位財團法人藥害救濟基金會（100臺北市中正區愛國東路22號10樓）辦理。

四、「醫療事故關懷服務績優表揚計畫」：

（一）申請期限：111年6月1日至111年7月31日。

（二）申請方式：由推薦單位提具推薦表一式3份，以掛號方式（以郵戳為憑）函送本部委託單位財團法人藥害救濟基金會（100臺北市中正區愛國東路22號10樓）辦理。

五、旨揭申請作業及後續流程相關疑義，請洽財團法人藥害救濟基金會，連絡電話：(02)23587343，分機303。

正本：地方政府衛生局、中華民國醫師公會全國聯合會、中華民國中醫師公會全國聯合會、社團法人中華民國牙醫師公會全國聯合會、中華民國診所協會全國聯合會、中華民國護理師護士公會全國聯合會、台灣醫院協會、台灣醫學中心協會、中華民國區域醫院協會、台灣社區醫院協會、中華民國基層醫師協會、中華民國基層醫療協會

副本：財團法人藥害救濟基金會(含附件)

 部長陳時中



衛生福利部

醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務

標竿獎勵計畫

申請作業須知

中華民國111年3月

目錄

壹、	計畫依據	1
貳、	計畫目的	1
參、	計畫期程	1
肆、	計畫主題	2
伍、	申請資格	5
陸、	申請程序	5
柒、	獎勵方式	6
捌、	計畫撥款及核銷	6
玖、	其他事項	7
附件一、	醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫申請表	8
附件二、	計畫書撰寫說明及格式	9
附件三、	醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫群組清單	18
附件四、	醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫合作醫院同意書	22
附件五、	衛生福利部補(捐)助計畫契約書	23

衛生福利部

醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵 計畫申請作業須知

壹、計畫依據

依「醫療事業發展獎勵辦法」第2條第1項第5款「醫療機構品質及效率之提升」規定辦理。

貳、計畫目的

- 一、衛生福利部(以下簡稱本部)為鼓勵醫療機構於醫療事故發生後,向病人、家屬或其代理人說明、溝通,並提供協助及關懷服務(以下簡稱關懷服務),並進行事故檢討改善及預防,同時提升醫療爭議處理之品質,樹立標竿學習之對象,特訂定本計畫。
- 二、本計畫委託財團法人藥害救濟基金會(以下簡稱委託單位)辦理相關事宜。

參、計畫期程

本計畫期程自核定日(即契約生效日)起至111年12月31日止,作業時程如下表:

作業項目	預計時程
公告申請作業	111年3月15日前
受理醫院申請計畫	111年4月30日前
計畫評選作業	111年5月20日前
公告核定醫院並簽訂契約書	111年6月20日前
核定醫院標竿分享	111年11月30日前
核定醫院提交成果報告	111年11月30日前
成果報告審查作業	111年12月10日前
函知審查結果	111年12月31日前
核發獎勵金	112年1月31日前

※以上作業時程得視實際狀況予以調整

肆、計畫主題

本計畫共分為二個主題，包括：「主題一、優化院內醫療爭議處理及事故關懷機制」及「主題二、優化醫療事故關懷群組支持系統」，由各醫院視自身優勢及資源提案申請，經評選及核定後之醫院，於期末須配合本部需求公開發表執行成果，以作為示範及標竿。各主題之執行目標與工作項目分述如下：

主題一、優化院內醫療爭議處理及事故關懷機制

為鼓勵醫院將醫療爭議或醫療事故之通報、分析、檢討及改善與現有病人安全及品質管理機制整合，以達到預防及降低醫療爭議及事故發生，提升醫療品質與保障病人安全之目標。執行本主題計畫之醫院，至少應完成下列工作項目，且各項工作間應有整合機制。

- (一) 訂定醫療事故或爭議發生時，對病家提供關懷服務及對員工提供支持協助之作業流程及相關辦法，並落實執行。
 1. 設置專業人員或團隊，主動對病家提供關懷服務或協助醫療人員進行說明及溝通；並有具體作法。
 2. 建立常態性之員工支持及協助機制，對涉及醫療爭議之員工，主動提供關懷與協助，並有具體作法。
 3. 對院內員工提供教育訓練，使其知悉前項院內關懷支持政策、機制及啟動程序，並依不同對象（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。
- (二) 就醫療爭議或醫療事故案件，結合現有病人安全及品質管理機制，進行通報、分析、檢討及改善，並回饋執行成果至病人安全及醫療品質之提升。
 1. 建立病人安全及品質管理機制與醫療爭議處理作業之連結，並有具體作業流程。
 2. 對已發生之醫療爭議或醫療事故，運用上述機制或模式進行檢討、分析，並提出改善方案，就其潛在風險進行預防及管控。
 3. 強化內部人員通報病人安全事件，並有具體鼓勵通報之措施。

- (三) 就分析檢討結果，進行流程改善、製作教材或辦理教育訓練等，以落實改善方案或預防措施之執行，避免事故再次發生，並應評估教育訓練成效及改善方案執行情形。計畫執行期間應實際運作且完成至少 1 例案件（不限於執行期間內發生之案件）之原因分析、檢討、改善方案提出與執行，並追蹤對病人安全及醫療品質改善之成效（期末成果須檢附案例報告如：PDCA 或 RCA 報告等）。
- (四) 對於運用病人安全管理制度於醫療爭議或事故之偵測、通報、檢討、分析、改善或預防之創新與實用性做法，應有執行之具體說明及成效評估方式等內容。

主題二、優化醫療事故關懷群組支持系統

本主題鼓勵醫學中心建立醫療事故關懷資源共享及互助機制，以轉診及分級醫療合作為基礎，輔導、即時支援中小型機構/診所建立醫療事故關懷機制，辦理病家關懷服務與員工關懷及支持；並將醫療爭議或醫療事故之通報、分析、檢討及改善與院內現有病人安全及品質管理機制整合，以達到預防及降低醫療爭議及事故發生，提升醫療品質與保障病人安全之目標。執行主題計畫之醫院，至少應完成下列工作項目，且各項工作間應有整合機制。

- (一) 訂定院內醫療事故或爭議發生時，對病家提供關懷服務及對員工提供支持協助之作業流程及相關辦法，並落實執行。
1. 設置關懷小組，主動對病家提供關懷服務或協助醫療人員進行說明及溝通；並有具體作法。
 2. 建立常態性之員工支持及協助機制，對涉及醫療爭議之員工，主動提供關懷與協助，並有具體作法。
 3. 對院內員工提供教育訓練，使其知悉前項院內關懷支持政策、機制及啟動程序，並依不同對象（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。
- (二) 建立醫療事故關懷群組支持系統，輔導或支援群組內醫療機構辦理醫療事故關懷或爭議協處，並落實執行。

1. 訂定醫療事故關懷群組之合作辦法，內容至少應包含：作業流程、合作方式、連繫窗口、群組內溝通機制、權利義務說明等。（申請時應檢具合作同意書）。
2. 實際運作合作辦法，輔導或支援群組內醫療機構辦理事故關懷、爭議協處、事故原因檢討及改善等之相關佐證資料。至少須輔導完成3家地區醫院及6家診所訂定醫療事故或爭議發生時，對病家提供關懷服務及對員工提供支持協助之作業流程及相關辦法，並評估輔導成效（期末成果須檢附相關佐證資料）。
3. 針對群組內合作機構辦理醫療事故關懷、醫療爭議處理、病人安全通報、分析檢討及改善之相關訓練或說明，並評估課程訓練成效。

(三) 就院內醫療爭議或醫療事故案件，結合現有病人安全及品質管理機制，進行通報、分析、檢討及改善，並回饋執行成果至病人安全及醫療品質之提升。

1. 建立病人安全及品質管理機制與醫療爭議處理作業之連結，並有具體作業流程。
2. 對已發生之醫療爭議或醫療事故，運用上述機制或模式進行檢討、分析，並提出改善方案，就其潛在風險進行預防及管控。
3. 強化內部人員通報病人安全事件，並有具體鼓勵通報之措施。

(四) 就院內醫療爭議或醫療事故案件分析檢討結果，進行流程改善、製作教材或辦理教育訓練等，以落實改善方案或預防措施之執行，避免事故再次發生，並應評估教育訓練成效及改善方案執行情形。計畫執行期間應實際運作且完成至少1例案件（不限於執行期間內發生之案件）之原因分析、檢討、改善方案提出與執行，並追蹤對病人安全及醫療品質改善之成效（期末成果須檢附案例報告如：PDCA或RCA報告等）。

(五) 對於建立醫療事故關懷群組支持系統，或運用病人安全管理制度於醫療爭議或事故之偵測、通報、檢討、分析、改善或預防之創新與實用性做法，應有執行之具體說明及成效評估方式等內容。

伍、申請資格

一、申請醫院應為經本部醫院評鑑評定合格之醫院。

二、計畫依主題申請資格如下：

(一) 主題一計畫限區域醫院（含準醫學中心）及地區醫院申請。

(二) 主題二計畫限醫學中心申請，計畫組成須包含至少3家地區醫院及6家診所，不設家數上限，惟須考量輔導或支援群組內機構之可行性。

三、核定名額如下：

主題一核定地區醫院5家及區域醫院3家，主題二計畫核定醫學中心3家，核定名額得視參與計畫家數及成績酌予調整或從缺，各組核定家數不足時，本部得於預算範圍內調整名額。

陸、申請程序

一、計畫申請

(一) 申請醫院須於公告期限內，填妥下述表件紙本函送（以郵戳為憑）至委託單位（100臺北市中正區愛國東路22號10樓財團法人藥害救濟基金會）提出申請。

1. 申請表（附件一）一式三份（含正本一份，影本二份，正本請勿裝訂）。
2. 計畫書（附件二）一式三份（含正本一份，影本二份，正本請勿裝訂）。計畫書應包含下列內容：計畫（或專案）摘要、計畫（或專案）背景、延續性執行成果、實施規劃與具體方法（含成效評估方式）、預期成果等。
3. 醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議處理品質管理參考指標檢視表（附件三）一份。
4. 開業證明影本一份。
5. 醫院層級之證明影本一份（如：本部核發之醫院評鑑合格證明書、109年中央健康保險署特約醫事服務機構合約核定給付等級）。
6. 醫學中心申請主題二，需檢附計畫群組清單（附件三）及各合作院所之同意書（附件四）。

(二) 計畫書送審後，不得再行更改，申請資料經委託單位檢核發現不齊

全，申請醫院須於通知之期限內補件，逾期未補件，或補件後資料仍未齊全者，得予以退件。

二、計畫評選與核定

由委託單位邀請專家就計畫內容進行評選（評選項目及配分如下表）後，送本部擇優核定並簽訂契約書（含計畫書）。

評分項目	評分說明	配分
完整性	計畫規劃內容完整，結構及邏輯清楚	15%
延續性	過去執行成果具體並有延續性規劃	20%
實用性	執行方式具推廣應用潛力或參考價值	25%
創新性	內容創新程度與創意表現	25%
效益評估	1.計畫規劃有評估執行效益之具體方法。 2.對延續性工作有定期管考及效益評估機制。	15%

註：合作機構數9家以上，總分加1分

柒、獎勵方式

一、醫療事故關懷及醫療爭議處理協助服務標竿獎勵計畫成果報告審查：

(一) 核定醫院應依契約書規定確實執行計畫內容，並於111年11月30日前（以郵戳為憑）函送紙本成果報告（含佐證文件）乙式3份（含正本一份，影本二份，正本請勿裝訂）及報告內容之電腦文書檔至委託單位進行審查。文件不完整或經審查需補充其他文件時，應依通知之期限補件，逾期未補件者，視同放棄該項評分。

(二) 成果報告依計畫書預定完成項目之執行情形審查，經審查合格且無待解決事項，則依計畫主題撥付獎勵費用，並頒發獎狀乙紙。獎勵費用：執行主題一之地區醫院5家，每家獎勵10萬元整；執行主題一之區域醫院3家，每家獎勵15萬元整；執行主題二之醫學中心3家，每家獎勵35萬元整。未合格者，獎勵從缺。

捌、計畫撥款及核銷

一、核定醫院之獎勵經費，其核銷及核撥事項，應依契約書規定辦理。

二、核定醫院應於111年12月31日前以正式公文檢附憑證函送本部申請「獎勵費用」，以撥付費用。

三、本計畫經費視每年度立法院預算審議結果辦理，若本部相關預算遭刪

減或凍結，致無法如期動支時，本部得通知核定醫院變更付款方式或終止契約。

玖、其他事項

- 一、須配合本部需求進行公開標竿分享。
- 二、核定醫院應確實提供相關佐證文件資料，如發現有虛偽不實、違反契約書或重複申請其他政府機關（構）且獲得獎、補助之同性質計畫或方案者，本部得撤銷或廢止本計畫獎勵之全部或部分；已撥款者，並得追繳之。
- 三、應配合本部對本計畫之相關稽核作業，如經發現有重大違失者，本部得終止契約，必要時，得追回獎勵金或獎項。
- 四、本計畫如有未盡事宜，本部得視業務需要或運作情形，隨時以公文補充或修正相關規定，並視同契約之一部。有關計畫申請相關疑義，可向委託單位財團法人藥害救濟基金會洽詢，電話(02)23587343分機303。

**附件一、衛生福利部醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務
標竿獎勵計畫申請表**

一、基本資料										
機構全銜										
醫療機構代碼										
機構統一編號 (8位數字)										
醫院評鑑等級	<input type="checkbox"/> 醫學中心 <input type="checkbox"/> 區域醫院(含準醫學中心) <input type="checkbox"/> 地區醫院									
機構負責人										
機構地址										
計畫連絡人		職稱		電話		傳真				
e-mail										
連絡地址										
二、申請主題										
<input type="checkbox"/>	主題一、建立院內醫療爭議及事故檢討改善機制									
<input type="checkbox"/>	主題二、建立醫療事故關懷群組支持系統									
註：區域醫院(含準醫學中心)及地區醫院請勾選主題一；醫學中心請勾選二。										
三、配合及承諾事項										
1.本院所提送資料均屬實，如與事實不符願負一切責任並放棄資格。 2.本院配合衛生福利部及委託單位公開優秀作法，並同意其使用本院申請之相關資料，作為獎勵表揚用途。										
醫院印章欄位					醫院負責人簽章欄位					

附件二、計畫書撰寫說明及格式

- 一、計畫書封面：包含計畫名稱、醫院全銜、負責人及填報日期等內容。
- 二、書寫格式：請以標楷體「12號字」（英文字體為Times New Roman）繕寫，行距為「單行間距」，A4版面，由左而右，由上而下，橫式書寫。以word建檔，雙面列印並裝訂（左側）成冊。
- 三、計畫主內文頁數限制20頁，附件頁數限制20頁（正反面合計為2頁），合計以40頁為限（不含封面及目錄頁），計畫主內文應包括：
 - （一）計畫（或專案）摘要（頁數限制：1頁）
 - （二）計畫（或專案）背景
 - （三）延續性執行成果：請說明近3年辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務之作為及成效/成果。若110年度曾執行本部「醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫」，請於本節摘述執行成果及延續情形。
 - （四）實施規劃與具體方法（含成效評估方式）
 - （五）預期成果：實施本計畫後預期達成之效益及影響。
 - （六）參考資料：內文如引用政策、國內外文獻或相關統計數據，請註明參考資料來源，如無參考資料則可刪除此項。（頁數限制：1頁）
 - （七）其他申請機構認為須檢附之附件，附件須設有目錄頁，詳細標明對應之附件檔案及頁數，頁數勿超過20頁，頁數超過規定者，不予計分。

計畫書封面

衛生福利部
醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助
服務標竿獎勵計畫

醫院全銜：

醫院印

醫院負責人：

醫院負責人
簽章

中華民國 年 月 日

註：本計畫書限用中文書寫

目 錄

封面

目錄

頁碼

壹、計畫（或專案）摘要

貳、計畫（或專案）背景

參、延續性執行成果

肆、實施規劃與具體方法（含成效評估方式）

伍、預期成果

陸、參考資料

附件

附件目錄

壹、計畫(或專案)摘要 (頁數限制：1 頁)

貳、計畫(或專案)背景

參、延續性執行成果

說明：請說明近 3 年辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務之作為及成效/成果。若 110 年度曾執行本部「醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫」，請於本節摘述執行成果及延續情形。

肆、實施規劃與具體方法

(說明：請依據111年度本部公告醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫主題執行項目分點書寫。)

伍、預期成果

陸、參考資料（頁數限制：1 頁，如無參考資料則可刪除此項）

附件三、醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議處理品質管理參考指標檢視表

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，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。

(一)機構名稱：_____

(二)聯絡人姓名：_____

(三)聯絡人電子郵件：_____

(四)聯絡人電話：_____

※請依貴院執行現況進行勾選或填寫，資料區間：110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

項目	填答
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】 <ol style="list-style-type: none"> 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
<p>B3-1 醫療事故即時通報率</p> <p>【說明】</p> <p>1. 計算方式：醫療事故發生 24 小時內通報關懷人員之件數/醫療事故總件數。</p> <p>2. 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。但不包括因疾病本身、醫療處置不能或難以避免之結果。</p> <p>3. 統計期間：110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日</p>	<p>醫療事故發生 24 小時內通報關懷人員之件數(A)：_____件</p> <p>醫療事故總件數(B)：_____件</p> <p>$(A)/(B) = \underline{\hspace{2cm}}\%$</p> <p><input type="checkbox"/>無法填答，請說明原因： _____</p>
<p>B3-2 即時回應率</p> <p>【說明】</p> <p>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。</p> <p>2. 統計期間：110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日</p>	<p>填答：_____%</p> <p><input type="checkbox"/>無相關案件</p> <p><input type="checkbox"/>無法填答，請說明原因： _____</p>
<p>B3-3 即時關懷率</p> <p>【說明】</p> <p>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。</p> <p>2. 說明、溝通、協助及關懷服務視病方需要與案件性質安排。</p> <p>3. 統計期間：110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日</p>	<p>填答：_____%</p> <p><input type="checkbox"/>無相關案件</p> <p><input type="checkbox"/>無法填答，請說明原因： _____</p>

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
<p>B4-1 是否針對院內員工訂定醫療事故關懷教育訓練計畫？</p> <p>【說明】</p> <p>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。</p>	<p><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否</p>

C1.落實院內醫療爭議案件處理流程

項目	填答
<p>C1-1 是否訂有醫療爭議處理標準作業流程？</p>	<p><input type="checkbox"/>是</p> <p><input type="checkbox"/>否</p>
<p>C1-2 爭議案件有經院內分析會議之比率</p> <p>【說明】</p> <p>1. 計算方式：分析件數/醫療爭議成案件數。</p> <p>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。</p>	<p>填答：_____%</p> <p><input type="checkbox"/>無相關案件</p> <p><input type="checkbox"/>無法填答，請說明原因： _____</p>

3.統計期間：110年1月1日至12月31日	
------------------------	--

C2.落實醫療爭議案件之統計追蹤

項目	填答
C2-1 醫療爭議案件院內處理結案率 【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：110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： _____
C2-2 醫療爭議案件訴訟率 【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：110年1月1日至12月31日	填答：_____ % 當事人提起訴訟件數：_____ 件 <input type="checkbox"/> 無相關案件 <input type="checkbox"/> 無法填答，請說明原因： _____

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
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？ 【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。	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
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 【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：110年1月1日至12月31日	填答：_____ 件 <input type="checkbox"/> 無相關案件 <input type="checkbox"/> 無法填答，請說明原因： _____

附件四、醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫群組清單

申請醫院：

序號	醫院名稱	醫療機構代碼	醫院層級
1			醫學中心

合作醫療機構：

序號	醫療機構名稱	醫療機構代碼	醫療機構層級
2			地區醫院
3			地區醫院
4			地區醫院
5			診所
6			診所
7			診所
8			診所
9			診所

註1.本表格不敷使用時，請自行複製增加。

註2.合作醫療機構須包含「地區醫院」至少3家及「診所」至少6家，不設家數上限，惟須考量輔導或支援群組內機構之可行性。

附件五、醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫合作醫院同意書

參考格式

合作同意書

_____ (合作醫療機構全銜) 願與 _____ (醫學中心全銜) 成立群組，共同合作執行「醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫」，為表達共同合作之意願，特立此書。

此致

(醫學中心全銜)

醫療機構 (簽章):

負責人/代表人 (簽章):

地址:

中華民國 年 月 日

附件五、衛生福利部補(捐)助計畫契約書

衛生福利部(以下簡稱甲方)為辦理「醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協助服務標竿獎勵計畫」,特補(捐)助「_____醫院」(以下簡稱乙方)負責執行,經雙方協議,訂定條款如下:

一、計畫內容:詳如附件之申請表及計畫書。

二、計畫執行期間:自核定日(即契約生效日)起至111年12月31日止。

三、本計畫經費撥付原則:

(一)撥付原則:

■本計畫經費如遭立法院凍結、刪減或刪除,甲方得視審議情形,暫緩支付、調減價金、解除或終止契約。或因會計年度結束,甲方須依規定辦理該款項保留作業時,得視保留核定情形,再行支付,甲方不負遲延責任。

■本計畫經費財源為菸品健康福利捐,屬特定收入來源;年度進行中該收入來源如有短收情形,致無法支應計畫經費時,甲方得通知乙方,調減經費、解除或終止契約,乙方不得拒絕。

(二)計畫經費之撥付與核銷:

乙方應於111年11月30日前(郵戳為憑)函送紙本成果報告(含佐證文件)乙式3份及報告內容之電腦文書檔,經甲方或其委託單位審查合格且無待解決事項後,撥付獎勵費用新臺幣_____萬元整。乙方依甲方或其委託單位通知以正式公文檢附領據至甲方,辦理獎勵費用撥付及核銷作業。

四、計畫之變更:計畫於執行期間因故需變更工作項目,由乙方以正式公文申請變更。

五、乙方應依核定之計畫書內容確實執行,並應配合甲方對本計畫之相關稽核作業,如經發現有重大違失者,甲方得終止契約,必要時,得追回獎勵金或獎項。

六、成果報告:

(一)乙方應於111年11月30日前將成果報告乙式3份及報告內容之電腦文書檔,以正式公文函送甲方或其委託單位辦理結案手續(以郵戳為憑)。

(二)成果報告應確實提供相關佐證文件資料,內容不得有虛偽不實、抄襲、剽

竊、或違反著作權法等行為。如違反上述規定，或經發現有違反契約書規定、重複申請其他政府機關(構)且獲得獎、補助之同性質計畫或方案者，甲方得撤銷或廢止乙方獎勵費用之全部或部分；已撥款者，並得追繳之。

(三) 乙方如未能依限將成果報告及原始資料數據檔等相關資料提送甲方或其委託單位並完成結案手續，視為不能履行契約，甲方得不予獎勵。

(四) 成果報告經審查與契約不符，甲方得不予獎勵。

七、成果之歸屬：

■ 本計畫之研發成果(包括成果報告)歸屬乙方，公開發表不需事先徵求甲方同意，但需於報告中加註「衛生福利部補(捐)助辦理，惟報告內容不代表衛生福利部意見」字樣。

□ 本計畫研發成果歸屬國有，需經甲方同意後始得發表。

八、乙方同意其所繳交之成果報告，無償由甲方及其附屬機關(構)視需要自行或指定其他第三人不限地域、時間或次數，以微縮、光碟、數位化等方式予以重製、散佈、傳送、發行、公開發表、上載傳送網路供檢索查詢，或為其他方式之利用。

九、乙方參與計畫工作人員，均應嚴守補(捐)助契約內容及甲方之業務機密。

十、計畫執行中，乙方應善盡維護環境之衛生及安全之責，倘相關工作人員因執行計畫致生命、健康、財產上受侵害時，乙方應自負完全責任，與甲方無涉。

十一、契約之終止：計畫執行中，如發現預期成果無法達成、研究工作不能進行、乙方未能履行本契約約定之義務或有第三條第一款所定甲方得終止契約之情事時，得隨時通知乙方終止契約。

十二、乙方申請執行本計畫時提出之申請表及計畫書，亦為本契約之一部分。本契約書未約定事項，雙方得以換文方式另行約定，修正時亦同。契約文字如有疑義時，其解釋權歸屬於甲方。本契約所約定事項如遇有訴訟時，雙方同意以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院。

十三、本契約書正本二份，副本二份，分送雙方保存，以資信守。

十四、本契約書自中華民國 111 年 月 日起生效。

立契約書人

甲 方：衛生福利部

代表人：陳時中

乙 方：

代表人：

中 華 民 國 年 月 日

衛生福利部

醫療事故關懷服務績優表揚計畫

壹、目的：

衛生福利部（以下簡稱本部）為鼓勵醫療機構妥善處理醫療事故與醫療爭議，並獎勵各界長期致力於醫療事故關懷及爭議協處之個人、機構、專業團體及公務機關，達到激勵工作士氣、建立學習典範及促進醫病關係和諧之目的，特訂本計畫。

貳、對象及組別：

對於醫療事故關懷服務推動有顯著貢獻或執行醫療事故關懷及醫療爭議協助服務著有績效之人員、團體/機構或衛生主管機關，表揚對象如下：

- 一、績優個人獎：對於醫療事故關懷服務推動有顯著貢獻，或執行醫療事故關懷及醫療爭議協處或調解服務著有績效之個人。
- 二、績優機構團體獎：對於醫療事故關懷服務推動有顯著貢獻，或執行醫療事故關懷及醫療爭議協處服務著有績效之醫療機構、政府立案之非營利組織、公會、協會、學會等團體。
- 四、公務績優獎：對於醫療事故關懷服務推動有顯著貢獻，或執行醫療爭議處理業務著有績效之縣市政府衛生局。

參、評選項目

一、個人獎：

(一)績優個人獎：108-110年辦理或協助醫療機構辦理、推動以下事項至少一項且有具體成果或顯著績效之第一線醫療事故處理人員：

1. 對病人及家屬提供醫療事故溝通、關懷及協助服務或醫療爭議處理。
2. 對醫療爭議有關員工或醫療人員提供關懷、協助與支持。
3. 醫療爭議或醫療事故之檢討、改善及預防。
4. 對於醫療事故關懷及醫療爭議協處服務有創新做法。

5. 其他足資證明個人辦理或協助醫療機構醫療事故關懷及醫療爭議協處服務有具體成果或顯著績效之事蹟。

(二)績優調解委員獎：108-110年辦理、推動醫療爭議調解，符合以下事項至少一項且有具體成果或顯著績效之調解委員：

1. 持續參與醫療爭議調解工作（如：調解件數、年資、協助爭點整理件數等）。
2. 執行醫療爭議調解成效良好（如：成立率、成立件數、調解機構評價、當事人評價等）。
3. 積極推動醫療爭議調解（例如：經驗分享、人才培訓、政策推動等）。
4. 其他足資證明調解委員辦理醫療爭議調處/調解有具體成果或顯著績效之事蹟。

二、績優機構團體獎：

108-110年辦理或協助醫療機構辦理、推動以下事項至少一項且有具體成果或顯著績效之醫療機構或專業團體：

- (一)對病人及家屬提供醫療事故溝通、關懷及協助服務或醫療爭議處理。
- (二)對醫療爭議有關員工或醫療人員提供關懷、協助與支持。
- (三)醫療爭議及醫療事故之檢討、改善及預防。
- (四)對於醫療事故關懷及醫療爭議協處服務有創新做法。
- (五)其他足資證明機構團體辦理或協助醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議協處服務有具體成果或顯著績效之事蹟。

三、公務績優獎：

(一)108-110年縣市政府衛生局辦理以下事項有具體成果或顯著績效：

1. 積極輔導轄內醫療機構對醫療事故病家提供關懷，並對於醫療爭議進行檢討、改善及預防。
2. 整合運用轄內醫療爭議協處服務資源。
3. 辦理醫療爭議調處並積極提升調處品質之作為。

(二)其他足資證明該縣市政府衛生局辦理醫療爭議處理有具體成果或顯著績效之事蹟。

肆、作業時程

本部委託財團法人藥害救濟基金會（以下簡稱委託單位）辦理本表揚計畫相關事宜，作業時程如下表：

作業項目	預計時程
公告表揚計畫	111年3月15日前
受理醫療機構、團體及機關推薦參獎	111年6月1日至7月31日
評獎作業	111年8月31日前
核定及公布得獎名單	111年9月30日前
舉行頒獎典禮	111年11月30日前

※以上作業時程得視實際狀況予以調整

伍、評獎作業：

一、推薦參獎方式：

(一)個人獎：

1. 績優個人獎-由中央或地方衛生主管機關、醫療機構或團體推薦，檢具具體資料及推薦表（附表一），每推薦單位推薦1人為限。
2. 績優調解委員獎-由中央或地方衛生主管機關、司法院、法務部或相關團體推薦，檢具具體資料及推薦表（附表二），每推薦單位推薦2人為限。

(二)績優機構團體獎：由中央或地方衛生主管機關、醫療機構或團體檢具具體資料及推薦表（附表三），推薦其他機構團體或自行推薦。

(三)公務績優獎：各縣市衛生局檢具具體資料及推薦表自行推薦（附表四）。

(四)為使更多優秀醫療事故關懷服務人員/單位被推薦表揚，設推薦原則如下：

1. 每人每年僅能被推薦其中1種獎項。
2. 曾獲頒本項表揚各獎項者，自受獎當年度起三年內不得重複被推薦參獎；公務績優獎不在此限。
3. 重複推薦者將不予受理，不另行退件。

(五)填妥上述表件一式三份紙本(含正本一份,影本二份,正本請勿裝訂),函送至委託單位(100臺北市中正區愛國東路22號10樓財團法人藥害

救濟基金會)，以郵戳為憑，逾期恕不受理，如有資料不全或不符合規定者，將逕行刪除，不另行退件。

二、審查階段：由委託單位針對薦送之書面資料進行審查（評審項目及配分如下表），本部擇優評定得獎名單。

(一)績優個人獎/績優機構團體獎/公務績優獎

評審項目	配分
服務量能	20%
貢獻及事蹟之具體性	25%
服務成果或成效顯著性	25%
貢獻及事蹟影響所及範圍	20%
加分項目（特別需要表揚之項目或優點）	10%

(二)績優調解委員獎

評審項目	配分
服務量能	35%
服務成果或成效顯著性	35%
貢獻及事蹟影響所及範圍	20%
加分項目（特別需要表揚之項目或優點）	10%

三、得獎名單將公布於相關網站，並依個人資料保護法第1條促進個人資料之合理利用意旨，以及同法第16條對個人資料之利用規定，公布個人組得獎者完整姓名。

四、本部得依參獎情形調整各獎項獲獎名額或從缺。

陸、表揚方式

一、舉行公開頒獎儀式，頒發獎座或獎狀。

二、獎項名額：

(一)個人獎：績優個人獎12名，績優調解委員獎6名，共18名。

(二)績優機構團體獎10名。

(三)公務績優獎：分區各表揚衛生局2名。分區如下（依年中人口數及醫療資源）：

第一區：臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市。

第二區：新竹縣、彰化縣、雲林縣、屏東縣。

第三區：基隆市、宜蘭縣、新竹市、苗栗縣、嘉義市、嘉義縣。

第四區：花蓮縣、臺東縣、南投縣、澎湖縣、金門縣、連江縣。

柒、其他

- 一、推薦單位應確實提供相關推薦資料，如發現與事實不符、侵害他人權益或推薦文件填報不實等，本部得撤銷得獎者資格。
- 二、如有申請相關疑義，請洽委託單位諮詢 (02-23587343 分機 303)。

衛生福利部醫療事故關懷服務績優個人獎推薦表

收件編號：P-_____（由委託受理單位填寫）

一、基本資料				
受 推 薦 人	姓 名			服務機關
	地 址	□□□□□(郵遞區號)		
	聯絡電話			E-MAIL
推薦機關/ 機構/團體	全 稱			聯絡人姓名/職稱
	聯絡人電話			聯絡人 E-MAIL
推薦理由：(請簡述受推薦人被推薦之理由，請勿超過 500 字)				

推薦團體/機構/機關簽章：

負責人/代表人簽章：

二、受推薦人事蹟

(請務必由推薦團體/機構/機關填寫)

全文限5頁。內容請依表揚計畫所列個人獎之評選項目，以條列式具體摘述受推薦人108-110年相關事蹟內容，相關佐證資料以附件呈現，請勿列學術發表或非關懷服務相關之績效。

註：相關表格請於本部或財團法人藥害救濟基金會網站下載。請勿擅自更動推薦表格式。

111年度衛生福利部醫療事故關懷服務績優表揚

接受推薦暨個人資料使用授權同意書

本同意書係衛生福利部及其委託單位(即財團法人藥害救濟基金會，以下簡稱委託單位)依據中華民國「個人資料保護法」與相關法令之規範，說明將如何蒐集、處理及利用受推薦個人之推薦資料，並將妥善保護您的個人資料；當您簽署本同意書時，表示已閱讀、瞭解相關規定並同意無條件提供您的個人資料。

- 一、衛生福利部因辦理醫療事故關懷服務績優表揚相關活動所需，蒐集個人資料包含：個人姓名、服務機關、聯絡方式（通訊或戶籍地址、電話、電子信箱）等，或其他得以直接或間接識別個人的相關資訊。資料僅供衛生福利部及委託單位辦理醫療事故關懷服務績優表揚相關活動所需，不做其他用途。此外，姓名、服務機關、照片、活動影片、得獎事蹟及感言等，將透過手冊、報章、廣告、電視、網路處理或利用。
- 二、本人_____（姓名）同意_____（機關、機構或團體全稱）推薦本人參加衛生福利部醫療事故關懷服務績優選拔活動。
- 三、本人已詳閱上述內容，並同意衛生福利部及委託單位於合理範圍內處理及使用本人的個人資料，且同意衛生福利部及委託單位留存本同意書，供日後查驗。（如未取得個人之同意並簽名蓋章，衛生福利部及委託單位將無法審核所提之相關資料。）

立同意書人：

（請親自簽名或蓋章）

身分證字號：

戶籍地址：

中華民國 111 年 月 日

※本同意書務必請受推薦人本人親自簽署。

衛生福利部醫療事故關懷服務績優調解委員獎推薦表

收件編號：M-_____ (由委託受理單位填寫)

一、基本資料

受 推 薦 人	姓 名		服務機關	
	地 址	□□□□□(郵遞區號)		
	聯 絡 電 話		E-MAIL	
推薦機關/ 機構/團體	全 稱		聯絡人姓名/職稱	
	聯絡人電話		聯絡人 E-MAIL	
推薦理由：(請簡述受推薦人被推薦之理由，請勿超過 500 字)				

推薦團體/機構/機關簽章：

負責人/代表人簽章：

二、受推薦人事蹟

(請務必由推薦團體/機構/機關填寫)

全文限 5 頁。內容請依表揚計畫所列績優調解委員獎之評選項目，以條列式具體摘述受推薦人 108-110 年相關事蹟內容，相關佐證資料以附件呈現，請勿列學術發表或非關懷服務相關之績效。

- 一、持續參與醫療爭議調解工作(如：108-110 年調解件數、辦理調解之年資(採計至 110 年 12 月)、協助爭點整理件數或其他可佐證受推薦人持續參與醫療爭議調解工作之事蹟內容)。
- 二、執行醫療爭議調解成效良好(如：醫療爭議調解成立率、成立件數、調解機構評價、當事人評價或其他可佐證受推薦人執行醫療爭議調解成效良好之事蹟內容)。
- 三、積極推動醫療爭議調解(可列出受推薦人分享經驗、協助培訓人才或推動政策等或其他可佐證受推薦人推動醫療爭議調解之事蹟內容)。
- 四、其他足資證明受推薦人辦理醫療爭議調處/調解有具體成果或顯著績效之事蹟。

註：相關表格請於本部或財團法人藥害救濟基金會網站下載。請勿擅自更動推薦表格式。

111年度衛生福利部醫療事故關懷服務績優表揚

接受推薦暨個人資料使用授權同意書

本同意書係衛生福利部及其委託單位(即財團法人藥害救濟基金會，以下簡稱委託單位)依據中華民國「個人資料保護法」與相關法令之規範，說明將如何蒐集、處理及利用受推薦個人之推薦資料，並將妥善保護您的個人資料；當您簽署本同意書時，表示已閱讀、瞭解相關規定並同意無條件提供您的個人資料。

- 四、衛生福利部因辦理醫療事故關懷服務績優表揚相關活動所需，蒐集個人資料包含：個人姓名、服務機關、聯絡方式（通訊或戶籍地址、電話、電子信箱）等，或其他得以直接或間接識別個人的相關資訊。資料僅供衛生福利部及委託單位辦理醫療事故關懷服務績優表揚相關活動所需，不做其他用途。此外，姓名、服務機關、照片、活動影片、得獎事蹟及感言等，將透過手冊、報章、廣告、電視、網路處理或利用。
- 五、本人_____（姓名）同意_____（機關、機構或團體全稱）推薦本人參加衛生福利部醫療事故關懷服務績優選拔活動。
- 六、本人已詳閱上述內容，並同意衛生福利部及委託單位於合理範圍內處理及使用本人的個人資料，且同意衛生福利部及委託單位留存本同意書，供日後查驗。（如未取得個人之同意並簽名蓋章，衛生福利部及委託單位將無法審核所提之相關資料。）

立同意書人：

（請親自簽名或蓋章）

身分證字號：

戶籍地址：

中華民國 111 年 月 日

※本同意書務必請受推薦人本人親自簽署。

二、受推薦團體/機構事蹟

全文限 5 頁。內容請依表揚計畫所列績優機構團體獎之評選項目，以條列式具體摘述受推薦醫療機構/專業團體 108-110 年相關事蹟，相關佐證資料以附件呈現，請勿列學術發表或非關懷服務相關之績效。

註：相關表格請於本部或財團法人藥害救濟基金會網站下載。請勿擅自更動推薦表格式。

衛生福利部醫療事故關懷服務公務績優獎推薦表

收件編號：G-_____（由委託受理單位填寫）

一、基本資料			
衛生局			
地址	□□□□□(請務必填寫郵遞區號)		
聯絡人姓名		職稱	
連絡人電話		連絡人 E - m a i l	
<p>二、請就以下各個主題分別具體摘述相關事蹟，全文限4頁。</p> <p>(一)各縣市政府衛生局辦理以下事項之事蹟：(以108-110年資料為原則，若未辦理請填無)</p> <p>1.輔導轄內醫療機構對醫療事故並加提供關懷，並對於醫療爭議進行檢討、改善及預防</p> <p>2.整合運用轄內醫療爭議協處服務資源(例如與法院、地檢署、公會、醫療機構合作關係之建構或資源運用)</p> <p>3.辦理醫療爭議調處並積極提升調處品質之作為</p> <p>(二)其他足資證明該縣市政府衛生局辦理醫療爭議處理有具體成果或顯著績效之事蹟</p> <p>(三)請填寫110年度醫療爭議處理辦理情形(附表四-1)</p>			

附表四-1、醫療爭議處理辦理情形
統計期間：110年1月1日至12月31日

項目	填答	填答說明
A1.提升調處案件辦理之效能		
(A2-1)受理後 45 日內召開會議，並於 3 個月內完成之案件數，占已完成調處案件數之比率		受理後 45 日內召開調處會議，並於 3 個月內完成之案件數 / 已完成調處案件數
(A2-2)相對人不同意調處，致調解程序無法開啟之案件比率		1.相對人不同意調處致調解程序無法開啟之案件數 / 申請調處案件數 2.請分別統計相對人為醫方或病方之案件
A2. 提升調處案件辦理之專業		
(A2-1)是否視案件需求，申請調處委員以外之醫療專家意見	<input type="checkbox"/> 是，案件比率： _____ <input type="checkbox"/> 否	案件比率：申請調處委員以外之醫療專家意見之案件數 / 已完成調處案件數
(A2-2)醫法雙調委調處比率		調處委員含醫學及法律專家至少各 1 位進行調處之件數 / 已完成調處案件數
(A2-3)調處委員參訓率		1.委員參與相關教育訓練之受訓人數 / 所有委員人數 2.線上教育訓練、提供教材、說明供調處委員事先閱覽、了解等，均屬之
A3.掌握轄內醫療爭議及調處案件		
(A3-1)調處成立率		年度調處成立件數 / 年度已完成調處案件數
(A3-2)調處不成立案件未訴訟率		調處雖不成立但 2 個月內未提告之案件 / 調處不成立案件數
B1.輔導醫療機構落實關懷服務機制		
(B1-1)就轄內醫院提供病家關懷服務之品質，是否建立定期查核/輔導機制	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
(B1-2)就轄內醫院建立員工關懷及具體協助方案之情形，是否有定期查核/輔導機制	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
(B1-3)已調處完成案件中，醫療機構有先行提供病方關懷服務之比率		(調處前)醫療機構有提供病方溝通關懷之案件數 / 已完成調處案件數

