
資料摘要

選定地方的醫院認證計劃

1. 引言

1.1 認證是世界各地的醫療服務機構普遍採用的自願評核程序，進行外部獨立審查，以一套既定的標準評估其服務表現，務求促進服務質素不斷改善，並向服務使用者保證其服務質素。部分地方的醫療服務機構亦可能會為了額外效益而接受認證，例如符合規管條件以取得政府撥款、提升被保險公司認受的程度，以及吸引醫療旅客。醫療服務機構(包括醫院)可採用本地獨立認證機構(通常為非牟利機構)發展及管理的認證計劃，或國際認證機構提供的計劃。

1.2 香港政府於2009年5月推出醫院認證先導計劃，涵蓋5間公營醫院和3間私營醫院¹。政府委聘澳洲醫療服務標準委員會(Australian Council on Healthcare Standards)(下稱"澳洲標準委員會")為推行先導計劃的夥伴。澳洲標準委員會是評核及頒授認證予澳洲和其他地方的醫療服務機構的認證機構。政府採用澳洲標準委員會的評估及質素改進計劃(Evaluation and Quality Improvement Programme)(下稱"評估計劃")的認證標準，當中涵蓋13項標準下的45項準則，用以評核參與先導計劃的醫院的服務表現。澳洲標準委員會的標準及準則的框架詳載於第2節²。

¹ 5間參與先導計劃的公營醫院為：明愛醫院、東區尤德夫人那打素醫院、伊利沙伯醫院、瑪麗醫院和屯門醫院。3間參與先導計劃的私營醫院為：香港浸信會醫院、養和醫院和仁安醫院。

² 據政府表示，先導計劃的標準及準則的框架與澳洲標準委員會之認證計劃的標準及準則框架相同。在有關準則下用以評估級別水平的元素則按本地情況作出調整。

1.3 截至2011年3月，全部參與先導計劃的公營及私營醫院均已獲澳洲標準委員會頒授為期4年的認證資格。政府近期已計劃在未來5年把醫院認證計劃擴展至另外15間公營醫院。

1.4 在衛生事務委員會2011年5月9日的會議上，委員要求資料研究部就海外地方的醫院認證計劃進行研究，以便委員進一步討論香港的醫院認證計劃。本文件旨在提供有關在澳洲、美國及台灣被當地醫院採用之主要認證計劃(特別是有關該等計劃各自的標準及評估準則)的資料。本文件選定該3個海外地方，是因為在該等地方營運的醫院均廣泛採用認證計劃³。

1.5 選定海外地方及香港採用的主要醫院認證計劃，以及相應的標準／標準組別綜述於**附錄**。

2. 澳洲的醫院認證計劃

2.1 在2009-2010年度，澳洲有1 326間醫院，其中753間為公營醫院，573間為私營醫院。截至2010年6月，合共637間公營醫院(提供52 651張病床)獲得認證，佔公營醫院病床的93%。在2008-2009年度，合共316間私營醫院(提供22 855張病床)獲得認證，涵蓋56%的私營醫院及84%的私營醫院病床⁴。

³ 資料研究部最初曾考慮研究英國的認證計劃，因該國其中一項主要認證計劃，即"Trent Accreditation Scheme"，在過往10年為香港大部分私營醫院採用。然而，由於"Trent Accreditation Scheme"已於2010年5月停止運作，而本部亦沒有有關英國其他認證計劃的詳細資料，故此本部撤回這構思。

⁴ Australian Institute of Health and Welfare (2011)。

2.2 澳洲標準委員會的評估計劃是澳洲醫院普遍採用的其中一項認證計劃。澳洲標準委員會於1974年成立，是一間獨立的非牟利認證機構，其會員為超過1 450間醫療服務機構。獲澳洲標準委員會認證的醫療服務機構包括醫院、日間手術室、社區健康中心和護理機構。澳洲國際醫療服務標準委員會(Australian Council on Healthcare Standards International)為澳洲標準委員會的附屬機構，為海外地方的醫療服務機構提供認證服務。

2.3 評估計劃是一項為期4年的質素評估及改善計劃，由下列成分組成：

- (a) 一套評估計劃的標準，用以評核醫療服務機構；
- (b) 醫療服務機構每年進行的自我評估，按有關標準評核表現；
- (c) 由具經驗的外部評審員團隊進行每兩年一次的實地評審，就醫療服務機構的表現按有關標準進行獨立評估⁵；及
- (d) 醫療服務機構因應實地評審的建議而作出的改進過程。

⁵ 於第二年對整個機構進行實地評審，以核實服務機構的自我評估；進行外部同儕評核；覆核就早前評審所作建議的進度；就推行改善措施提供意見；以及頒授認證。第四年會進行實地評審，以作為定期覆核，確保服務機構維持不斷改善服務質素的動力，並按早前就整個機構的評審所作的建議評估其改善進度，以及在有需要時調整認證資格。

2.4 評估計劃的標準由澳洲標準委員會轄下的標準委員會釐訂，其成員包括政府、主要醫療業界組織及消費者團體的代表。澳洲標準委員會每4年就評估計劃的標準進行一次全面檢討，以確保該等標準已更新、以實證為本及適用⁶。評估計劃的標準的第四版⁷於2007年推出，由3項功能(即臨床、支援及機構)⁸下的13項標準組成。該13項標準下共有45項準則⁹，其中14項為必達準則。在每項準則下均設有一系列元素，指明醫療服務機構應作出甚麼措施，才能達致某級別水平¹⁰。如要獲得全面的認證資格，醫療服務機構必須能顯示在全部14項必達準則方面達致標準或以上的級別水平。評估計劃的標準及準則載於表1。

⁶ 有關標準檢討過程涉及評核現行標準、參閱相關文獻、與其他地方的認證計劃所採用的標準和準則作出比較，以及諮詢持份者的意見。

⁷ 評估計劃的標準的第四版已為香港的先導計劃採用。

⁸ 臨床功能主要列載與臨床護理有關的標準。支援功能包含醫療服務機構整體上應做到的標準和準則。機構功能則包括主要由醫療服務機構的管理層所負責的標準和準則。

⁹ 評估計劃的標準描述醫療服務機構應達致的整體目標，而有關準則描述該等目標的主要組成部分。

¹⁰ 評估計劃的每項準則設有5個可能達致的級別水平，即：(a)初階級別；(b)進階級別；(c)標準級別；(d)優異級別；及(e)模範級別。

表1 —— 澳洲醫療服務標準委員會評估及質素改進計劃的標準

標準	準則 ⁽¹⁾
1. 臨床功能	
1.1 持續性醫療服務	<ul style="list-style-type: none"> (a) 辨識病人需要的評審制度； (b) 與病人共同擬定治理計劃； (c) 病人的同意； (d) 醫療服務的評估； (e) 出院及轉院； (f) 健康紀錄； (g) 協調相關制度以提供持續醫療服務；及 (h) 為末期及離世病人提供的服務。
1.2 便捷	<ul style="list-style-type: none"> (a) 市民能接觸服務及相關資訊；及 (b) 按病人的臨床需要安排使用服務的優先次序。
1.3 合適度	<ul style="list-style-type: none"> (a) 在適當的環境提供合適的護理和服務。
1.4 成效	<ul style="list-style-type: none"> (a) 根據最佳的醫療實證規劃、開展及提供服務。
1.5 安全性	<ul style="list-style-type: none"> (a) 感染控制； (b) 藥物安全； (c) 褥瘡的預防及治理； (d) 預防跌倒； (e) 血液和血液成分的處理；及 (f) 正確病人在正確位置接受正確的醫療程序。
1.6 以病人為中心	<ul style="list-style-type: none"> (a) 病人和照顧者參與規劃、提供及評估服務； (b) 告知病人其權利和責任；及 (c) 照顧病人的文化及特別需要。

註：(1) 必達準則以斜體列印。

表1 —— 澳洲醫療服務標準委員會評估及質素改進計劃的標準(續)

標準	準則 ⁽¹⁾
2. 支援功能	
2.1 質素改善及風險管理	(a) 質素持續改進制度； (b) 機構運作及臨床風險管理；及 (c) 醫療事故和投訴的處理。
2.2 人力資源管理	(a) 人力資源規劃； (b) 招聘、甄選及任命制度； (c) 持續招聘和績效改善系統； (d) 學習及發展制度；及 (e) 僱員支援計劃和工作間關係。
2.3 資訊管理	(a) 紀錄管理系統； (b) 訊息及數據管理系統； (c) 有效運用數據和訊息；及 (d) 應用和管理資訊及通訊科技。
2.4 市民健康	(a) 促進病人、員工及社區的健康。
2.5 研究工作	(a) 研究項目促進知識開發，以及在醫療上的實際應用。
3. 機構功能	
3.1 領導及管理	(a) 資格認證和界定臨床操作範圍的程序； (b) 機構及臨床政策； (c) 策略及運作規劃； (d) 管治架構及委派形式；及 (e) 機構外判服務的管理。
3.2 安全作業及環境	(a) 安全管理系統； (b) 應急及災難管理； (c) 管理建築物、標誌、場地、設備、用品、公用設施及消耗品； (d) 廢物及環境管理；及 (e) 保安管理。

資料來源：Australian Council on Healthcare Standards (2006, 2009)。

2.5 在2008年，澳洲醫療護理安全品質委員會 (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care)(下稱"安全品質委員會")¹¹ 建議設立新的認證模式，當中採用一套全國性的安全及優質醫療服務標準，用以評審澳洲所有醫療服務機構。安全品質委員會旨在透過建立國家認證計劃，處理現行認證制度缺乏協調及不統一的問題¹²，並透過容許聯邦、各州及領地政府和服務使用者閱覽相關資料，提高認證結果的透明度。

2.6 安全品質委員會在2010年提出一個全國性的認證計劃模式和一套共10項的國家安全及優質醫療服務標準。在擬議的國家認證計劃下，認可認證機構會按照該套國家標準，對醫療服務機構(包括醫院)作出評審，並向該等服務機構、安全品質委員會和有關規管機構提供評審結果的數據。安全品質委員會負責制訂及檢討有關標準，並評估認證計劃。安全品質委員會已計劃當聯邦、各州及領地政府的衛生部長通過國家認證計劃後，在2011年起的4年內，向所有醫療服務機構推行該項計劃。

2.7 安全品質委員會建議的國家安全及優質醫療服務標準及準則載列於**表2**。

¹¹ 安全品質委員會於2006年由澳洲聯邦、各州及領地政府成立，負責制訂全國性策略和相關的工作計劃，以督導澳洲的醫療服務在質素及安全方面作出改善。

¹² 澳洲有超過10間醫療服務認證機構。一些機構(例如澳洲標準委員會)已自行制訂其認證標準，而另一些認證機構則在其認證計劃中採用由政府機構、國際及國家標準制訂機構或專業協會所制訂的標準。

表2 —— 澳洲醫療護理安全品質委員會建議的國家安全及優質醫療服務標準

標準	準則
1. 醫療服務機構對服務安全及質素的監管	(a) 監管及質素改善制度； (b) 臨床服務； (c) 表現及技能管理； (d) 醫療事故的處理；及 (e) 病人的參與及權利。
2. 與服務使用者共同參與	(a) 服務使用者參與服務規劃； (b) 護理模式及計劃設計；及 (c) 衡量及評估服務。
3. 與醫療有關的感染	(a) 預防、控制及監測感染的系統和管理； (b) 預防及控制感染的政策和規程； (c) 處理傳染病病人； (d) 抗菌藥物管理； (e) 清潔消毒及殺菌；及 (f) 為病人和公眾提供資訊。
4. 藥物安全	(a) 藥物安全的系統及管理； (b) 記錄病人的資料； (c) 向病人提供資訊； (d) 藥物管理的程序；及 (e) 藥物管理的持續性。
5. 辨識病人及核對程序	(a) 辨識個別病人； (b) 轉介護理； (c) 核對病人及其護理；及 (d) 評估錯配病人及其護理的風險。

表2 —— 澳洲醫療護理安全品質委員會建議的國家安全及優質醫療服務標準(續)

標準	準則
6. 臨床交接	(a) 領導及管理有效的臨床交接； (b) 有效的臨床交接程序；及 (c) 病人及照顧者參與臨床交接。
7. 血液及血液產品的安全	(a) 處理血液及血液產品的管理措施及系統； (b) 記錄病人的資料； (c) 為病人提供資訊；及 (d) 血液及血液產品的處理。
8. 褥瘡的預防及治理	(a) 預防及治理褥瘡的管理措施及系統； (b) 檢查病人患有的褥瘡； (c) 預防褥瘡； (d) 治理褥瘡；及 (e) 為病人提供資訊。
9. 在急症護理中識別轉壞的臨床情況並作出應變	(a) 識別及應變系統； (b) 機構支援；及 (c) 監察及作出回應。
10. 預防摔跌及跌傷	(a) 預防摔跌的管理措施及系統； (b) 檢查跌倒風險及跌倒引致的傷患； (c) 預防跌倒及跌傷；及 (d) 為病人提供資訊。

資料來源：Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2010a)。

3. 美國的醫院認證計劃

3.1 截至2008年，美國有5 815間醫院，當中大部分由非政府或私營機構營辦¹³。美國大部分醫院均接受認證，以取得各種效益，包括加強使用者對其服務質素及安全的信心、提升被保險公司認受的程度，以及取得參與醫療保健或醫療輔助計劃¹⁴的資格證明，條件是獲聯邦及州醫療保健中心(Centers for Medicare & Medicaid Services)¹⁵ 授予"認定"權的認證機構頒授認證。

3.2 聯合委員會(The Joint Commission)¹⁶ 是醫療保健計劃下其中一間獲授"認定"權向醫院發出資格證明的認證機構。聯合委員會為美國約82%的醫院進行認證¹⁷。國際聯合委員會(Joint Commission International)是聯合委員會之附屬機構 — 聯合委員會資源部(Joint Commission Resources)的國際分部。國際聯合委員會已在39個國家為超過300間公營及私營醫療服務機構進行認證。

3.3 聯合委員會的醫院認證過程包括由聯合委員會評審團隊進行的初步實地評審。倘若被評審的醫院正尋求聯邦及州醫療保健中心授予資格證明，有關評審會突擊進行。評審員依照一套相關的聯合委員會標準，根據醫院提供的口頭及書面資料、聯合委員會評審員進行的實地觀察及會面，以及追查向病人提供的醫療服務，評估醫院的表現。

¹³ U.S. Census Bureau (2011)。

¹⁴ 醫療保健是政府資助的保險計劃，為65歲或以上的市民或殘障市民提供醫療開支的保障。醫療輔助是政府資助的計劃，為聯邦及州法例中所指明的某些低收入社羣提供醫療開支的保障。

¹⁵ 參加及從醫療保健及醫療輔助計劃獲支付款項的醫院均須遵從聯邦規例所訂明的參與條件，並獲管理該兩個計劃的聯邦及州醫療保健中心的資格證明。尋求聯邦及州醫療保健中心授予資格證明的醫院可選擇被州行政機關評審或獲聯邦及州醫療保健中心認可為執行符合或超越參加條件的標準，並獲授予"認定"權的全國認證機構評審。

¹⁶ 聯合委員會於1951年成立，是獨立的非牟利機構，為美國的醫療服務機構(包括醫院、家居照顧機構、護理院及醫療實驗室)提供認證服務。

¹⁷ The Joint Commission (2011b)。

3.4 醫院是否符合聯合委員會的標準，取決於醫院是否符合各項表現的元素，即醫院為符合該等標準而須達到的特定表現期望。若醫院在實地評審時符合所有標準，或在認證評審報告發表後一段特定時間內成功處理所有要求作出的改善，便會獲頒授認證¹⁸。為保持該認證資格，醫院須每年進行定期覆核¹⁹，並在對上一次的全面評審後的18至36個月內接受一次突擊實地評審。

3.5 聯合委員會所制訂的標準，由醫療專業人士、服務機構、有關課題專家、政府機構及服務使用者提供意見，並經監事會 (the Board of Commissioners)(聯合委員會的管治機構)通過。聯合委員會2009年版本的醫院評估標準，包含在17個績效範疇下的284項標準，這些標準對於提供安全及優質的服務至為重要。聯合委員會醫院認證計劃的績效範疇及標準的例子²⁰ 載列於表3。

¹⁸ 聯合委員會的認證結果類別有初步認證、認證、需跟進評審的認證、有附帶條件的認證、初步否定認證，以及否定認證。

¹⁹ 醫院須覆核是否符合所有適用的聯合委員會標準，並就未有充分符合的聯合委員會標準提交行動大綱。

²⁰ 由於所涉及的標準數目眾多，表3只載列選定標準的例子，包括與香港的先導計劃所採用的類似標準，以就聯合委員會的醫院認證計劃所涵蓋標準的範圍提供概覽。

表3 —— 聯合委員會醫院認證計劃的績效範疇及標準的例子

績效範疇(標準數目) ⁽¹⁾	標準的例子
1. 護理環境 (20)	(a) 管理火災風險； (b) 保養消防設備及建築物內消防安全設施；及 (c) 具備穩妥的緊急電力來源。
2. 危急災害處理(12)	(a) 訂定危急災害處理計劃；及 (b) 評估其危急災害處理計劃的成效。
3. 人力資源 (8)	(a) 聘請必要的員工支援所提供的護理、治療及服務； (b) 界定員工資歷；及 (c) 評估員工績效。
4. 預防及控制感染(11)	(a) 訂定預防及控制感染的計劃； (b) 預防在病人、持牌的獨立醫生及員工之間傳播傳染病；及 (c) 減少與醫療設備、器具及用品有關的感染風險。
5. 資訊管理 (8)	(a) 以有用的方式獲取、散發及傳送健康資訊； (b) 有效管理健康資訊的收集；及 (c) 保障健康資訊的隱私。
6. 領導(32)	(a) 具備領導架構； (b) 在現有程序中推行改變，以改善醫院的績效； (c) 訂定指導及支援病人護理、治療及服務的政策及程序； (d) 提供符合病人需要的服務； (e) 有效管理其計劃、服務、場地或部門；及 (f) 在其績效改善活動內推行全機構的綜合病人安全計劃。

註：(1) 有關"全國病人安全目標"下標準的資料是根據該標準的2011年版本，而有關其他標準的資料則根據2009年版本。有關其他標準的最新版本的資料未有提供。

**表3 —— 聯合委員會醫院認證計劃的績效範疇及標準的例子
(續)**

績效範疇(標準數目) ⁽¹⁾	標準的例子
7. 生命安全 (18)	(a) 設計及管理醫院環境，以符合生命安全守則； (b) 提供及保養建築物的設施，以免有人受火災及煙霧危害；及 (c) 提供及保養火警系統。
8. 用藥管理 (21)	(a) 安全管理高危及危險藥物； (b) 甄選及採購藥物； (c) 安全配藥；及 (d) 監察病人，以確定其藥物的效用。
9. 醫療人員 (25)	(a) 收集有關醫生現時牌照資格、訓練、經驗及能力的資料； (b) 醫生團隊組織監察由透過醫療人員程序獲授權的醫生提供的病人護理、治療及服務；及 (c) 醫生團隊組織參與全機構的績效改善活動。
10. 全國病人安全目標 (18)	(a) 在提供護理、治療及服務時，使用至少兩個病人辨識方法； (b) 及時匯報檢測及診斷程序所發現的關鍵結果； (c) 保留及傳達準確的病人用藥資料； (d) 推行實證為本的做法，以防止手術場地感染；及 (e) 辨識有自殺風險的病人。
11. 護理(5)	(a) 總護士長指示護理、治療及服務的提供；及 (b) 總護士長是具備高等教育程度及管理經驗的持牌專業註冊護士。
12. 績效改善 (4)	(a) 收集數據以監察績效； (b) 編製及分析數據；及 (c) 以持續的方式改善績效。

**表3 —— 聯合委員會醫院認證計劃的績效範疇及標準的例子
(續)**

績效範疇(標準數目) ⁽¹⁾	標準的例子
13. 提供護理、治療及服務(68)	(a) 根據其能切合病人需要的能力接收病人，以提供護理、治療及服務； (b) 按指定時間評估及再評估病人及其情況； (c) 規劃病人的護理； (d) 識別及回應病人情況的改變； (e) 根據病人的需要協調病人的護理、治療及服務； (f) 安全使用約束及隔離； (g) 訂定程序處理病人在出院或轉院後在持續護理、治療及服務方面的需要；及 (h) 安全提供血液及血液成分。
14. 護理、治療及服務的紀錄(11)	(a) 為每位病人備存完整及準確的病歷； (b) 核實病歷所記錄的資料；及 (c) 病歷中載有反映病人護理、治療及服務的資料。
15. 個人的權利及責任(14)	(a) 尊重、保護及促進病人的權利； (b) 尊重病人以其明白的方式接收資訊的權利；及 (c) 病人及其家屬有權要求醫院覆核其申訴。
16. 移植安全(5)	(a) 就捐贈及取得器官和組織制訂及推行書面的政策及程序；及 (b) 遵從器官移植的責任。
17. 簡易測試(5)	(a) 就簡易測試訂定更新的、獲核准及隨時可用的政策及程序；及 (b) 就每個程序的簡易測試進行質素控制檢查。

資料來源：The Joint Commission (2010b), *The Joint Commission* (2011) and The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (2009).

3.6 除聯合委員會外，醫療設施認證計劃(the Healthcare Facilities Accreditation Program)²¹ 及DNV醫療機構(Det Norske Veritas Healthcare Inc.)²² 均為獲聯邦及州醫療保健中心授予"認定"權為醫院作資格證明的認證機構。醫療設施認證計劃及DNV醫療機構均採用就其認證計劃而自行訂定的一套標準，但本部未有其認證標準的詳細資料。

4. 台灣的醫院認證計劃

4.1 在2009年，台灣有514間醫院，當中80間為公營醫院，434間為私營醫院²³。台灣的醫院認證始於教育部及衛生署於1978年對教學醫院進行認證。衛生署於1986年制定《醫療法》，就政府對醫院認證的規管訂明條文。在1988年，衛生署負起在台灣進行醫院認證的職責。在政府實施醫院參與全國勞工保險計劃²⁴ 須獲認證的規定後，申請認證的醫院數目由1988年的122間，增加至1990年的493間。

²¹ 醫療設施認證計劃於1945年設立，並於1965年獲授予醫院認證的"認定"權。醫療設施認證計劃向醫療服務機構，如醫院、門診醫療設施及復康設施提供認證服務。

²² DNV醫療機構是一個以挪威為基地的基金組織的一部分，提供第三者評估及資格證明服務。DNV醫療機構在2008年獲聯邦及州醫療保健中心授予醫院認證的"認定"權後，自此已在美國為二百多間醫院進行認證。

²³ 中華民國統計資訊網(2011)。

²⁴ 全國勞工保險計劃為強制或自願參與該計劃的僱員提供分娩、受傷或疾病、永久傷殘、年老、死亡及職業意外的醫療保障。

4.2 在1999年，衛生署委任財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會(下稱"策進會")²⁵ 代替它為台灣的醫院進行認證。策進會是非政府機構，於同一年在衛生署及多個非政府醫療團體²⁶ 的贊助下成立。在2007至2010年期間，策進會每年評審超過120間醫院，而在被評審的醫院中，超過98%獲頒授認證。

4.3 策進會的醫院認證計劃涉及由策進會評審員團隊進行的實地評審，評審員會根據一套由策進會制訂，並經衛生署核准的標準評估醫院的表現。策進會可對醫院進行跟進探訪，以監察其在上次評審中所發現問題的應對進度，並協助它們推行改善工作。

4.4 策進會根據醫院在認證標準方面的表現水平頒發3個等級的認證，即"特優"、"優等"及"合格"。"特優"及"優等"認證資格的有效期為4年，而"合格"認證資格的有效期為3年。策進會的所有認證決定須由衛生署確認。

4.5 策進會定期覆核其醫院認證標準，以保持該等標準恰當及與時並進。策進會在2009年着手覆核有關標準，並於最近就2011年以後進行的醫院(不包括精神病院)認證制訂了一套新的標準，包括在17個績效範疇下的238項標準。策進會2011年醫院認證計劃的績效範疇及標準的例子²⁷ 載列於**表4**。

²⁵ 策進會旨在促進及執行醫療質素政策及提升台灣醫療機構的管理水平。其功能包括認證及頒授證明予醫療服務機構，如醫院、精神康復院舍，以及精神護理院；為醫療專業人員舉辦教育及培訓課程；以及籌辦與醫療質素有關的活動。

²⁶ 策進會的贊助者包括衛生署、中華民國醫師公會全國聯合會、台灣醫院協會及台灣私立醫療院所協會。

²⁷ 由於所涉及的標準數目眾多，表4只載列選定標準的例子，包括與香港的先導計劃所採用的類似標準，以就策進會的醫院認證計劃所涵蓋標準的範圍提供概覽。

表4 —— 策進會醫院認證計劃的績效範疇及標準的例子

績效範疇(標準數目)	標準的例子
1. 醫院管理	
1.1 經營策略(15)	(a) 訂定適當的目標及服務計劃； (b) 積極提升服務質素、病人安全及經營成效； (c) 遵守相關法令；及 (d) 促進社區健康。
1.2 員工管理及支援制度(11)	(a) 人事制度健全； (b) 明確規範每個部門的職掌及職務；及 (c) 提供合宜的工作環境。
1.3 人力資源管理(16)	(a) 適當醫師人力配置； (b) 為各部門及病房分配適當數目的護理人員； (c) 藥劑部門有適當的人力組織及配置 ⁽¹⁾ ； (d) 醫事檢驗服務及臨床病理服務有適當的人力組織及配置；及 (e) 適當管理外包業務。
1.4 員工教育及訓練(11)	(a) 員工訓練課程包括病人權利、病人安全、感染控制及危機處理等內容； (b) 訂定護理人員的教育訓練及進修計劃；及 (c) 推展護理人員的專業能力。
1.5 病歷、資訊與溝通管理(13)	(a) 健全的病歷管理制度； (b) 覆核病歷紀錄；及 (c) 訂定資訊管理相關作業規範，以確保維護病人就醫的隱私。
1.6 安全的環境及設備(14)	(a) 提供安全清潔的病室環境； (b) 訂定安全管理作業規範，提供員工安全的工作環境；及 (c) 定期檢查及維修設備。

註：(1) 人力資源管理下的標準(a)、(b)及(c)為所有獲認證醫院均須履行的必達標準。

表4 —— 策進會醫院認證計劃的績效範疇及標準的例子(續)

績效範疇(標準數目)	標準的例子
1. 醫院管理(續)	
1.7 病人導向的服務與管理(13)	(a) 提供健康教育及服務資訊； (b) 病人及家屬的意見及申訴的處理；及 (c) 分析與檢討病人等候服務的時間。
1.8 危機管理及緊急災害應變(9)	(a) 建立醫事爭議事件處理機制；及 (b) 建立醫院危機管理機制。
2. 醫療照護	
2.1 病人及家屬權責(14)	(a) 訂定保護病人權利的政策及規定； (b) 應與病人溝通、說明病情及護理、治療方式；及 (c) 病人就診、接受治療、及檢查時應保障其隱私及權利。
2.2 品質管理(8)	(a) 訂定品質管理及病人安全計劃； (b) 按品質控制指標評估服務；及 (c) 就醫療事故的處理及報告訂明規則。
2.3 醫療照護服務(19)	(a) 應詳實記載病人的治療方式及病況變化； (b) 確保在轉介病人時提供持續性照護； (c) 提供合理時數的護理；及 (d) 向病人提供適當的資料及指導。
2.4 特殊照護服務(28)	(a) 急診部門有適當的人力配置及訓練； (b) 為急診診療科提供適當的支援機制； (c) 加護病房有適當的人力組織及配置；及 (d) 呼吸照護病房應建立設施設備管理機制。

表4 —— 策進會醫院認證計劃的績效範疇及標準的例子(續)

績效範疇(標準數目)	標準的例子
2. 醫療照護(續)	
2.5 用藥安全(15)	(a) 訂定防止用藥不適當及錯誤的措施； (b) 向正確的病人分配正確藥物；及 (c) 提供適當的藥品資訊。
2.6 麻醉與手術(15)	(a) 有適當的部門體制及人力配置； (b) 對緊急手術有適當的因應措施； (c) 確實落實手術病人辨識程序，並確保進行的手術正確無誤；及 (d) 詳實記載紀錄。
2.7 感染控制(15)	(a) 設立感染控制專門單位，聘有合格且足夠的專業人員； (b) 編製及更新感染控制手冊，當中載有預防及處理傳染病的措施； (c) 檢討感染事故；及 (d) 訂定環境監測與醫療器材管理機制。
2.8 檢驗、病理與放射作業(15)	(a) 具備合宜的醫事檢驗設備； (b) 具備符合標準之醫事檢驗作業程序； (c) 設有合宜的血品供應作業程序；及 (d) 具備符合標準的放射治療作業程序。
2.9 出院準備及持續性照護服務(7)	(a) 提供適切的轉診； (b) 按病人需要，提供病人出院照護計劃；及 (c) 提供適切的居家照護服務。

資料來源：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會(2011)。

附錄

選定海外地方及香港的主要醫院認證計劃和相應標準

	香港	澳洲	美國	台灣
醫院數目	截至2011年為41間公營醫院和醫療機構及12間私營醫院。	於2009-2010年度為753間公營及573間私營醫院。	截至2008年為5 815間醫院，當中大部分由非政府或私營機構營辦。	2009年為80間公營及434間私營醫院。
獲認證的醫院數目	5間公營醫院及3間私營醫院在醫院認證先導計劃下獲得認證。	<ul style="list-style-type: none"> 截至2010年6月，93%的公營醫院病床獲得認證。 在2008-2009年度，84%的私營醫院病床獲得認證。 	超過80%的醫院獲得認證。	沒有資料。
主要認證計劃	與澳洲醫療服務標準委員會(下稱"澳洲標準委員會")合作發展的先導計劃。	<p>澳洲標準委員會的評估及質素改進計劃(下稱"評估計劃")。</p> <p>澳洲醫療護理安全品質委員會(下稱"安全品質委員會")建議於2011年推行一項為所有類別的醫療服務機構而設的全國性認證計劃。</p>	聯合委員會的醫院認證計劃。	財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會(下稱"策進會")的醫院認證計劃。

附錄(續)

選定海外地方及香港的主要醫院認證計劃和相應標準

	香港	澳洲	美國	台灣
主要認證計劃評估的標準或績效範疇	<p>香港的先導計劃所採用的13項標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 持續性醫療服務； • 便捷； • 合適度； • 成效； • 安全性； • 以病人為中心； • 質素改善及風險管理； • 人力資源管理； • 資訊管理； • 市民健康； • 研究工作； • 領導及管理；及 • 安全作業及環境。 	<p>澳洲標準委員會評估計劃的13項標準與香港的先導計劃所採用的標準相同。</p> <p>安全品質委員會就全國性的認證計劃建議的10項國家安全及優質醫療服務標準為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 醫療服務機構對服務安全及質素的監管； • 與服務使用者共同參與； • 與醫療有關的感染； • 藥物安全； • 辨識病人及核對程序； • 臨床交接； • 血液及血液產品的安全； • 褥瘡的預防及治理； • 在急症護理中識別轉壞的臨床情況並作出應變；及 • 預防摔跌及跌傷。 	<p>聯合委員會認證計劃評估的17個績效範疇為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 護理環境； • 危急災害處理； • 人力資源； • 預防及控制感染； • 資訊管理； • 領導； • 生命安全； • 用藥管理； • 醫療人員； • 全國病人安全目標； • 護理； • 績效改善； • 提供護理、治療及服務； • 護理、治療及服務的紀錄； • 個人的權利及責任； • 移植安全；及 • 簡易測試。 	<p>策進會認證計劃評估的17個績效範疇為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 經營策略； • 員工管理及支援制度； • 人力資源管理； • 員工教育及訓練； • 病歷、資訊與溝通管理； • 安全的環境及設備； • 病人導向的服務與管理； • 危機管理及緊急災害應變； • 病人及家屬權責； • 品質管理； • 醫療照護服務； • 特殊照護服務； • 用藥安全； • 麻醉與手術； • 感染控制； • 檢驗、病理與放射作業；及 • 出院準備及持續性照護服務。

參考資料

香港

1. Food and Health Bureau and Hospital Authority. (2011) *Progress of Hospital Accreditation in Public Hospitals*. Paper submitted to the Panel on Health Services of the Legislative Council for information on 11 April 2011. LC Paper No. CB(2)1441/10-11(05).
2. *Hospital Accreditation*. (2011) Available from: http://www3.ha.org.hk/hosp_accred/ [Accessed June 2011].
3. Legislative Council Secretariat. (2011) *Background brief on Pilot Scheme of Hospital Accreditation*. Paper submitted to the Panel on Health Services of the Legislative Council for the meeting on 9 May 2011. LC Paper No. CB(2)1441/10-11(06).
4. *Minutes of Meeting of the Panel on Health Services of the Legislative Council*. (2011) 9 May. LC Paper No. CB(2)1990/10-11.

澳洲

5. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care. (2008) *Proposals on an Alternative Model for Safety and Quality Accreditation and Matters Relating to Costs and Duplication of Accreditation Processes*. Available from: [http://www.safetyandquality.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/9100ABF42AAC2E80CA257753001EBB7C/\\$File/12567-AltModel-AccredProcesses-Feb2008.pdf](http://www.safetyandquality.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/9100ABF42AAC2E80CA257753001EBB7C/$File/12567-AltModel-AccredProcesses-Feb2008.pdf) [Accessed June 2011].
6. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care. (2010a) *Consultation Paper on the Draft National Safety and Quality Health Service Standards*. Available from: [http://www.safetyandquality.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/CA1C4B7F4C5B5547CA257793000528D5/\\$File/39220-StandardsConsultation.pdf](http://www.safetyandquality.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/CA1C4B7F4C5B5547CA257793000528D5/$File/39220-StandardsConsultation.pdf) [Accessed June 2011].

-
7. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care. (2010b) *National Safety and Quality Health Service Standards and their use in a Model National Accreditation Scheme: Decision Regulatory Impact Statement*. Available from: [http://www.health.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/862222652D5C4A2BCA2577ED001671A1/\\$File/42141-RegulatoryImpactStatement.pdf](http://www.health.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/862222652D5C4A2BCA2577ED001671A1/$File/42141-RegulatoryImpactStatement.pdf) [Accessed June 2011].
 8. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care. (2011) Available from: <http://www.health.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/home> [Accessed June 2011].
 9. Australian Council on Healthcare Standards. (2006) *The ACHS EQUIP 4 Guide – Part 1: Accreditation, standards, guidelines*. Available from: <http://www.achs.org.au/EQUIP4/> [Accessed June 2011].
 10. Australian Council on Healthcare Standards. (2009) *The Australian Council on Healthcare Standards National Report on Health Services Accreditation Performance 2007-2008*. Available from: <http://www.achs.org.au/NAR/> [Accessed June 2011].
 11. Australian Council on Healthcare Standards. (2011) Available from: <http://www.achs.org.au/Home/> [Accessed June 2011].
 12. Australian Institute of Health and Welfare. (2011) *Australia's hospitals 2009-10 at a glance*. Available from: <http://www.aihw.gov.au/publication-detail/?id=10737418683&tab=2> [Accessed June 2011].

美國

13. Centers for Medicare & Medicaid Services. (2011) Available from: <http://www.cms.gov/> [Accessed June 2011].
14. Det Norske Veritas Healthcare Inc. (2011) Available from: <http://dnvaccreditation.com/pr/dnv/default.aspx> [Accessed June 2011].

-
15. *Healthcare Facilities Accreditation Program*. (2011) Available from: <http://www.hfap.org/> [Accessed June 2011].
 16. The Joint Commission. (2010a) *Accreditation process overview*. Available from: <http://www.jointcommission.org/assets/1/6/Accreditation%20Process%20Overview%2012%20091.PDF> [Accessed June 2011].
 17. The Joint Commission. (2010b) *Accreditation Program: Hospital – National Patient Safety Goals Effective January 1, 2011*. Available from: http://www.jointcommission.org/assets/1/6/2011_NPSGs_HAP.pdf [Accessed June 2011].
 18. The Joint Commission. (2010c) *Facts about Joint Commission accreditation standards*. Available from: <http://www.jointcommission.org/assets/1/18/Standards.pdf> [Accessed June 2011].
 19. The Joint Commission. (2011a) *Facts about federal deemed status and state recognition*. Available from: http://www.jointcommission.org/assets/1/18/Federal_Deemed_Status_1_25_11.pdf [Accessed June 2011].
 20. The Joint Commission. (2011b) *Facts about hospital accreditation*. Available from: http://www.jointcommission.org/assets/1/18/Hospital_Accreditation_1_31_11.pdf [Accessed June 2011].
 21. The Joint Commission. (2011c) *Facts about the Joint Commission*. Available from: <http://www.jointcommission.org/assets/1/18/The%20Joint%20Commission%203%207%20111.PDF> [Accessed June 2011].
 22. *The Joint Commission*. (2011) Available from: http://www.jointcommission.org/about_us/about_the_joint_commission_main.aspx [Accessed June 2011].

-
23. The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. (2007) *Comprehensive Accreditation Manual for Hospitals: The Official Handbook*. Available from: <http://is.downstate.edu/is/jcaho/camh06/2006%20jcaho%20manual.pdf> [Accessed June 2011].
 24. The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. (2009) *Accreditation Program: Hospital*. Available from: <http://www.canainc.org/compendium/pdfs/D%201.%20JC%20Standards%202010.pdf> [Accessed June 2011].
 25. U.S. Census Bureau. (2011) *Statistical Abstract of the United States 2011: Table 168. Hospitals – Summary Characteristics 1990 to 2008*. Available from: <http://www.census.gov/compendia/statab/2011/tables/11s0168.pdf> [Accessed June 2011].

台灣

26. Hong, C.Y. (2010) *Hospital Accreditation in Taiwan: Implication in Patient Safety*. Available from: http://www.clahrc-northwestlondon.nihr.ac.uk/inc/files/documents/summer-cld-2010/hospital_accediation_in_taiwan_implication_in_patient_safety_hong.pdf [Accessed June 2011].
27. Taiwan Joint Commission on Hospital Accreditation. (2007a) *Introduction of Taiwan Joint Commission on Hospital Accreditation*. Available from: <http://www.ptph.gov.tw/timtc/Download/Health%20Care%20Management%20%E5%81%A5%E5%BA%B7%E7%85%A7%E8%AD%B7%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%AA%B2%E7%A8%8B%E8%AC%9B%E7%BE%A9/20071024%E9%86%AB%E7%AD%96%E6%9C%83-IntroductionTJCHA-07.pdf> [Accessed June 2011].

28. Taiwan Joint Commission on Hospital Accreditation. (2007b) *Overview of Taiwan Hospital Accreditation*. Available from: [http://www.ptph.gov.tw/timtc/Download/Health%20Care%20Management%20%E5%81%A5%E5%BA%B7%E7%85%A7%E8%AD%B7%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%AA%B2%E7%A8%8B%E8%AC%9B%E7%BE%A9/20071024%20%E9%86%AB%E7%AD%96%E6%9C%83\(%E8%A9%95%E9%91%91\)-04.pdf](http://www.ptph.gov.tw/timtc/Download/Health%20Care%20Management%20%E5%81%A5%E5%BA%B7%E7%85%A7%E8%AD%B7%E7%AE%A1%E7%90%86%E8%AA%B2%E7%A8%8B%E8%AC%9B%E7%BE%A9/20071024%20%E9%86%AB%E7%AD%96%E6%9C%83(%E8%A9%95%E9%91%91)-04.pdf) [Accessed June 2011].
29. 中華民國統計資訊網：《醫療機構家數、病床數及平均每萬人口病床數》，2011年，網址：<http://www1.stat.gov.tw/ct.asp?xitem=15428&ctnode=4713&mp=3> [於2011年6月登入]。
30. 全國法規資料庫：《醫療法》，網址：<http://dohlaw.doh.gov.tw/Chi/FLAW/FLAWDAT01.asp?lsid=FL013534> [於2011年6月登入]。
31. 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會，2011年，網址：<http://www.tjcha.org.tw/FrontStage/index.aspx> [於2011年6月登入]。
32. 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會：《2011年醫院評鑑基準及評量項目》，2011年，網址：<http://w2.tjcha.org.tw/Upload/HA/100年醫院評鑑基準及評量項目.pdf> [於2011年6月登入]。

鄭慧明
2011年6月30日
電話：2869 9343

資料摘要為立法會議員及其轄下委員會而編製，它們並非法律或其他專業意見，亦不應以該等資料摘要作為上述意見。資料摘要的版權由立法會行政管理委員會(下稱"行政管理委員會")所擁有。行政管理委員會准許任何人士複製資料摘要作非商業用途，惟有關複製必須準確及不會對立法會構成負面影響，並須註明出處為立法會秘書處資料研究部，而且須將一份複製文本送交立法會圖書館備存。