

辦理勞工健康服務之醫院或診所服務品質查核計畫

壹、說明：

勞工健康服務機構之服務品質與管理，直接影響事業單位選配工、健康管理、工作相關疾病預防等勞工健康服務事項之執行成效，為確保勞工健康服務品質，勞動部委託財團法人職業災害預防及重建中心(以下簡稱執行單位)執行「辦理勞工健康服務之醫院或診所服務品質查核計畫」，針對勞工健康保護規則(以下簡稱本規則)第五條第一項第一款規定，有關事業單位委託辦理勞工健康服務之全民健康保險特約之醫院或診所(以下簡稱服務機構)，就機構經營管理、人員管理及臨場服務品質管理等三大面向，辦理實地服務品質查核。

貳、目的：

- 一、建立服務機構勞工健康服務品質之管理，改善業務執行品質，以確保勞工健康保護事項之推動。
- 二、提供事業單位辦理勞工健康服務之參考。

參、查核對象：

本規則第五條第一項第一款所定機構，聘僱有符合從事勞工健康服務資格之醫護或相關人員，實際提供勞工健康服務之醫院或診所，並具下列情形之一者，依年度規劃場次進行查核：

- 一、勞動部職業安全衛生署（以下簡稱職安署）勞工健康保護管理報備系統內事業單位所報備之服務機構家數或場次，居全國服務量前三十位。
- 二、經彙整中小企業臨場健康服務補助管理系統，事業單位之臨場健康服務執行紀錄表有異常者。
- 三、其他經評估有實施查核之必要者。

肆、查核作業應辦理事項：

一、執行單位應辦理下列事項，並將相關規劃報請職安署核定後，據以執行查核作業：

- (一) 服務機構實地查核作業之行政流程。
- (二) 擬定查核計畫（含查核時程、查核作業規範等）。
- (三) 遴聘執行查核作業人員（以下簡稱查核人員）。
- (四) 召開查核人員共識會議及服務機構實地查核行前說明會。
- (五) 確認服務機構之書面文件及執行實地查核作業。
- (六) 彙整並提出查核報告及建議改善事項。
- (七) 查核結果後續追蹤事宜。
- (八) 受理服務機構對查核結果之申復等行政作業。
- (九) 其他有關服務機構查核作業事項。

二、查核人員應具備下列資格之一，未具備規定資格者，應報經職安署核可後，始得執行查核作業：

- (一) 具職業醫學科專科醫師資格，並有三年以上實際從事勞工健康服務相關工作經歷者。
- (二) 大專校院護理科系畢業，並有五年以上實際從事勞工健康服務工作經歷者。
- (三) 具有勞動檢查員資格，並有五年以上實際從事職業安全衛生檢查業務工作經歷者。
- (四) 任教大專校院，具五年以上職業醫學或職業衛生護理相關課程之教學經驗者。

三、查核人員應遵守下列事項：

- (一) 依執行單位指派及本計畫規定，執行查核作業。
- (二) 參加執行單位舉辦有關服務機構查核相關業務講習或說明會。

- (三)與受查核服務機構有利害關係者，應自行迴避，不得參與查核。
- (四)不得為變更、隱匿或捏造事實之陳報。
- (五)不得以不正當方法辦理查核業務，且不得對受查核服務機構要求、期約或收受不正利益。
- (六)對於查核過程中所取得之資訊，應負保密之義務。

伍、查核作業流程及方式：

- 一、由執行單位每年安排實地查核，並通知受查核之服務機構。
- 二、服務機構於接獲查核通知之次日起十五日內，應填具查核書面文件清單（如附件一）並檢附佐證資料，函送執行單位，進行書面資料審查。
- 三、由執行單位指派查核人員，前往服務機構登記之營業處所進行實地查核，並依查核項目（如附件二）進行評分。
- 四、服務機構應指派主管人員陪同，並配合提供相關資料或說明，且不得以錄音、錄影、拍照或其他行為干擾、妨礙查核之進行。
- 五、查核作業完成後，由執行單位製作查核報告。
- 六、服務機構因故未能依前項通知之查核日期接受實地查核者，應於接獲通知之次日起五日內，檢附理由向執行單位申請延後查核日期，並以三十日為限。
- 七、服務機構應配合實地查核，不得拒絕、規避或妨礙。
- 八、執行單位為製作前開第五點之查核報告，得聘請學者專家召開會議提供意見。
- 九、服務機構未備齊前開第二點之文件、資料者，執行單位得以書面通知其限期補正或提出說明；屆期未補正或說明者，得列為查核之缺失或扣分事項。
- 十、查核結束前，應由主查核人員協調全體查核人員之意見，及綜整

該服務機構查核之應改善與建議事項，向該服務機構說明並進行意見交流及簽名後，將查核結果送交執行單位彙整。

陸、查核結果及處理方式：

一、查核作業完成後，執行單位應於將查核結果依下列原則分級並製作成報告，報職安署備查：

- (一) 優等：九十分以上者。
- (二) 甲等：七十五分以上未達九十分者。
- (三) 乙等：六十分以上未達七十五分者。
- (四) 丙等：未達六十分者。

二、查核結果若有違反本規則或醫療法相關規定事項者，調降評等一級。

三、前項查核結果，由執行單位併同查核報告報職安署備查後，函送服務機構。

四、職安署對於服務機構之查核結果，得依下列方式辦理：

- (一) 公開於職安署或指定網站，提供雇主委託服務機構實施勞工健康服務之參考。
- (二) 查核結果之分級，將作為職安署依推動中小企業臨場健康服務補助計畫核付事業單位補助經費標準之參考。

五、服務機構不服查核結果，得於查核結果送達之次日起二十日內敘明理由，以書面向執行單位提出申復，並以一次為限，執行單位對於前項申復，得聘請學者專家召開會議提供意見。

附件一 辦理勞工健康服務之醫院或診所查核書面文件清單

一、基本資料與服務概況：

機構名稱			負責部門	
機構地址				
聯絡人/ 職 稱			電話	
人員設置概況				
提供勞工 健康服務 人 員	總人數_____人 醫師_____人（職業醫學科專科醫師____人；勞工健康服務醫師__人） 護理人員_____人 相關人員_____人（心理師__人；職能治療師__人；物理治療師__人） 其他人員_____人（請說明：_____）			
辦理勞工健康服務概況				
☐ 查核前一年度，辦理勞工健康服務事業單位家數：_____家 ☐ 查核當年度（迄查核日前 30 日止），辦理勞工健康服務事業單位家數：_____家 ☐ 機構曾經勞動部職業安全衛生署或其委託之執行單位查核： ☐ 是 ☐ 否				

二、應檢附文件

- （一）辦理勞工健康服務業務之組織架構及管理規範。
- （二）辦理勞工健康服務之人員清冊（含姓名及從事勞工健康服務業務之報備日）與其教育訓練時數（含相關證明文件）及提供勞工健康服務事業單位家數或場次。
- （三）勞工健康服務人員內部教育訓練及能力考評紀錄。
- （四）查核當年度及前一年度服務事業單位清冊（含事業單位名稱、地址、聯絡人及其電話）。
- （五）其他經執行單位指定之文件。

茲聲明以上記載及所附文件均屬實，有虛偽不實情事者，願負一切法律責任，絕無異議。

受查核服務機構全銜：

（蓋印）

代表人/負責人：

（蓋印）

附件二 辦理勞工健康服務之醫院或診所實地查核項目

查核說明：

- 一、本查核項目及評分標準以勞工健康保護規則（以下簡稱本規則）為參考依據。
- 二、請受查核之服務機構依各項查核內容，準備相關佐證文件；若未於限定時間內提供佐證文件者，該項內容以 0 分計。
- 三、查核結果若有違反本規則或醫療法相關規定事項者，調降評等一級。

辦理勞工健康服務之醫院或診所名稱：_____

要項	查核內容及評分標準	評分	備註
1. 經 營 管 理 (22 分)	1.1 品質管理制度		
	1.1.1 機構訂有管理手冊或規範，且其內容包括組織及權責、人員資格與訓練及指派機制、服務執行政程、明定契約及保密事項、文件及紀錄管制、勞工健康服務之管理、勞工健康服務年度業務報告等事項，並定期檢討，據以執行。(10 分)		
	1.1.2 確保勞工健康服務流程，建置申訴與客訴管道，並辦理受服務之事業單位滿意度調查，就異常事件處理過程及結果依流程進行業務檢討及改進措施。(2 分)		
	1.1.3 建立確保勞工健康服務之公正及誠信機制，確保其不受任何商業、財務與其他壓力影響業務之執行。(5 分)		
	1.1.4 具有年度勞工健康服務品質及業務管理指標，並確保組織運作符合法令規定與服務之適切性及有效性。(2 分)		
	1.1.5 勞工健康服務人員人力與勞工健康服務業務指派之合理性。(3 分)		
2. 人 員 管 理 (24 分)	2.1 執行勞工健康服務之人員資格符合法令規定，且依事業單位特性與需求適當指派人員及調整人力，且相關執行文件紀錄之佐證，應與管理手冊或規範相符。(6 分)		
	2.2 勞工健康服務人員教育訓練		
	2.2.1 機構內定期辦理勞工健康服務品質相關教育訓練，並具查核機制，及相關資料文件可供查閱。(4 分)		

要項	查核內容及評分標準	評分	備註
	2.2.2 勞工健康服務人員接受每3年至少12小時之在職教育訓練，受訓完成率達100%。(4分)		
	2.2.3 具新進勞工健康服務人員教育訓練及查核機制(含各項標準作業程序之執行及查核)；對於未有勞工健康服務經驗者，透過有經驗者予以督導及持續訓練。(5分)		
	2.3 人員管理相關執行事項與管理手冊或規範之一致性。(5分)		
3. 臨場服務品質管理 (52分)	3.1 臨場服務規劃與執行		
	3.1.1 依事業單位特性進行需求評估，並透過多元團隊(含醫師、護理人員及相關人員)規劃臨場服務計畫，相關服務事項至少應包括本規則第9條至第13條事項，並訂有查核指標；計畫應有事業單位人員參與及機構專人或主管確認之機制。(8分)		
	3.1.2 依實務需求指派適合之勞工健康服務人員提供服務，有心理或肌肉骨骼疾病預防需求者，應有相關人員參與或具轉介機制，有依個別勞工需求提供勞工健康服務，有外國人者，另提供譯文資料。(6分)		
	3.1.3 同一事業單位之勞工健康服務，每次服務維持同一團隊(醫護人員)，且服務時間之間隔依事業單位需求安排；服務場次非同一團隊者，有服務事項交接之機制，上述事項應有相關查核佐證資料。(4分)		
	3.1.4 確保服務紀錄於一定期程內交付事業單位，並於服務案件結束，提供服務結案報告。(5分)		
	3.1.5 定期向事業單位報告勞工健康服務事項，並適時檢討及依檢討結果提出改善計畫。(5分)		
	3.1.6 具滿意度調查及客訴或異常事件進行處理，並有相關分析報告或執行文件。(2分)		
	3.2 臨場服務執行紀錄		
	3.2.1 執行紀錄內容之完整性，至少應包括本規則第14條附表8之內容。(3分)		

要項	查核內容及評分標準	評分	備註
	3.2.2 服務內容應與 3.1.1 規劃事項一致，且具完整性及延續性；提供之改善及建議採行措施應適切或具體可行。。（8 分）		
	3.2.3 服務內容或建議事項，引述相關法規之正確性及合理性。（2 分）		
	3.2.4 臨場服務之執行，由機構自聘且執登於該機構者之勞工健康服務人員為之，並簽章。（2 分）		
	3.3 臨場服務紀錄或相關文件之保存管理		
	3.3.1 臨場服務紀錄之儲存、取閱及處理等，具管理機制，善盡保密責任。（3 分）		
	3.3.2 臨場服務紀錄建檔保存至少 3 年，並採資訊化管理。（4 分）		
4. 其他 （2 分）	4.1 執行單位由查核當年度或前一年度服務事業單位清冊中，選取 5 家事業單位調查服務滿意度。（2 分）		
5. 加分項目 （3 分）	5.1 未於前述查核內容，但經受聘查核人員實地查核其服務內容具品質提升效益或協助主管機關推動勞工健康政策者，得經受聘查核人員共識，具體敘明事由予以加分，惟最高 3 分。		
6. 扣分事項	6.1 經查核有下列事項者，每件扣 1 分，最高以 5 分為限。 經查核服務機構與事業單位簽定三方(含以上)契約或非有不可抗力因素逕行轉約。		
總分			

【由受聘查核人員就各查核面向分別說明】		
要項	查核所見	整體建議
1. 經營管理		
2. 人員管理		
3. 臨場服務品質管理		
4. 其他		
5. 加分項目		
6. 扣分事項		

受聘查核人員簽名：_____

受查核機構代表簽名：_____

查核日期：____年____月____日