衛生福利部

115年醫療關懷力典範獎表揚計畫

1、 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說明、溝通、提供協助與關懷服務及醫療爭議調解之個人、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。

2、 依據:

醫療事故預防及爭議處理法第11條第2款。

3、 對象:

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處理成效優良之個人、醫療機構、專業機構或團體及衛生主管機關。

4、 表揚獎項及推薦原則

1、 關懷典範獎:

於現職機構服務年資3年以上(採計至114年12月31日), 112-114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處理人員:

(1) 對病人及家屬提供醫療事故或醫療爭議之說明、溝通、協助及關

懷服務。

(2) 對與醫療爭議有關之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處理有創新做法。

(5) 其他足資證明個人辦理或協助醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議處理有具體成果或顯著績效之事蹟。

2、 卓越領導獎:

於現職機構服務年資3年以上(採計至114年12月31日), 112-114年領導或影響醫療機構辦理、推動以下事項至少一項且有具體成果或顯著績效之人員:

(1) 對於病人及家屬提供醫療事故或醫療爭議之說明、溝通、協助及關懷服務, 或對與醫療爭議有關之員工或醫療人員提供關懷、協助與支持, 擬訂或推動相關方案之執行, 並有具體成效。

(2) 推行醫療爭議或醫療事故之檢討、改善及預防, 並有具體成效。

(3) 推行醫療事故關懷及醫療爭議處理之創新方案, 並有具體成效。

(4) 推廣醫療事故關懷及醫療爭議處理經驗至機構外部, 並有具體事蹟。

(5) 其他足資證明個人領導或影響醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議處理相關業務, 有具體成果或顯著績效之事蹟。

3、 調解典範獎:

具醫療爭議調處或調解年資5年以上(採計至114年12月31日), 112-114年參與醫療爭議調解, 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) 積極參與醫療爭議調解工作(例如:調解件數、參與調處或調解之年資、調解件數占全局/單位所有調解件數比例、協助爭點整理件數、接受調解相關訓練時數等)。

(2) 執行醫療爭議調解成效良好(例如:成立率、成立件數、成立件數占全局/單位所有成立件數之比例、調解滿意度等)。

(3) 積極推動醫療爭議調解(例如:調解相關課程授課場次、政策推動相關會議出席或其他具體事蹟)。

(4) 其他足資證明辦理或推動醫療爭議調處或調解有具體成果或顯著績效之事蹟。

4、 標竿機構團體獎:

112-114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機構、團體:

(1) 對病人及家屬提供醫療事故或醫療爭議之說明、溝通、協助及關懷服務, 或對與醫療爭議有關員工或醫療人員提供關懷、協助與支持, 有積極提升品質或成效之作為。

(2) 對於醫療爭議或醫療事故之偵測、通報、檢討、分析、改善或預防, 有創新與實用性做法, 且著有成效。

(3) 規劃及辦理醫療事故關懷或爭議處理相關教育訓練計畫, 成效優良或有創新作法。

(4) 對機構內辦理醫療事故關懷或醫療爭議處理表現優異之人員訂有獎勵措施或激勵方案。

（5） 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處理有具體成果或顯著績效之事蹟。

5、 公務績優獎:

112-114年直轄市、縣(市)政府衛生局辦理以下事項有具體成果或顯著績效:

（1） 就醫療爭議相關業務或調解品質之提升, 提出創新或改善方案, 且有具體成效。

（2） 督促醫療機構對於醫療爭議或醫療事故案件進行檢討、分析及改善, 並追蹤成效。

（3） 其他足資證明衛生局辦理醫療爭議處理有具體成果或顯著績效之事蹟。

5、 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	115年4月30日前
受理醫療機構、團體及機關推薦參獎	公告日起至6月30日
評獎作業	115年7月31日前
核定及公布得獎名單	115年8月31日前
舉行頒獎典禮	115年11月30日前

※以上作業時程得視實際狀況予以調整

6、 推薦方式

1、 關懷典範獎:由中央或地方衛生主管機關、醫療機構或相關團體推薦。檢具推薦表(附表一)、具體資料及「接受推薦暨個人資料使用授權同意書」(附件1),每推薦單位推薦1人為限。

2、 卓越領導獎:由中央或地方衛生主管機關、醫療機構或相關團體推薦。檢具推薦表(附表二)、具體資料及「接受推薦暨個人資料使用授權同意書」(附件1),每推薦單位推薦1人為限。

3、 調解典範獎:由中央或地方衛生主管機關或相關團體推薦。檢具推薦表(附表三)、具體資料及「接受推薦暨個人資料使用授權同意書」(附件1),每推薦單位推薦1人為限。

4、 標竿機構團體獎:由中央或地方衛生主管機關、醫療機構或相關團體檢具推薦表(附表四)及具體資料,推薦其他機構團體或自行推薦。

5、 公務績優獎:由各直轄市、縣(市)政府衛生局檢具推薦表(附表五)及具體資料自行推薦。

6、 為使更多優秀醫療事故關懷服務或醫療爭議調解個人、機構及專業團體被推薦表揚,設推薦原則如下:

(1) 每人每年僅能被推薦其中一種獎項。

(2) 曾獲頒本表揚計畫各獎項者,自受獎當年度起三年內不得重複被推薦參加本表揚計畫任一獎項,公務績優獎不在此限。

(3) 重複推薦者將不予受理,亦不另行通知及退件。

7、 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)

，於公告期限內函送至委託單位（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。如有資料不全請於通知期限內補件，逾期未補件或不符推薦參獎規定者將不予受理，亦不另行通知及退件。

7、 評獎方式

1、 審查與核定：由**委託單位針對薦送之書面資料進行審查後**（評審項目及配分如下表），**結果送**本部擇優核定得獎名單。本部得依參獎情形調整各獎項獲獎名額或從缺。

2、 評審項目及配分：

（1） 關懷典範獎

評審項目	配分
服務量能	30分
貢獻及事蹟之具體性	25分
服務成果或成效顯著性	25分
貢獻及事蹟影響所及範圍	20分
加分項目（**特別需要表揚之項目或優點**）	5分

（2） 卓越領導獎（視推薦參獎情形，得依職位職級分組審查）

評審項目	配分
服務量能	15分
貢獻及事蹟之具體性	25分
服務成果或成效顯著性	20分

評審項目	配分
團隊領導及組織內部影響力	20分
外部影響力	20分
加分項目(**特別需要表揚之項目或優點**)	5分

(3) 調解典範獎

評審項目	配分
服務量能	30分
貢獻及事蹟之具體性	20分
服務成果或成效顯著性	30分
貢獻及事蹟影響所及範圍	20分
加分項目(特別需要表揚之項目或優點)	5分

(4) 標竿機構團體獎(**依醫療機構層級及專業團體分組審查**)

評審項目	配分
執行方式之具體性	25分
執行**成果或成效顯著性**	30分
創新程度與創意表現	20分
執行方式具推廣應用潛力或參考價值	25分
加分項目(特別需要表揚之項目或優點)	5分

(5) 公務績優獎

評審項目	配分
執行方式之具體性	25分

評審項目	配分
執行**成果或成效顯著性**	25分
創新程度與創意表現	25分
執行方式具推廣應用潛力或參考價值	25分
加分項目(**特別需要表揚之項目或優點**)	5分

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，公布個人得獎者完整姓名。

8、 表揚方式

1、 舉行公開頒獎儀式，頒發獎座或獎狀。

2、 獎項名額：

（1） 關懷典範獎9名。

（2） 卓越領導獎3名。

（3） 調解典範獎8名。

（4） 標竿機構團體獎6名。

（5） 公務績優獎4名。

9、 其他

1、 **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，或獲獎人員有違法或重大過失之情事、或其他重大不良事蹟，經查證屬實者，本部得撤銷得獎者資格。**

2、 **如有申請相關疑義，請洽委託單位諮詢**(02-23587343分機305)。

附表一

衛生福利部醫療關懷力典範獎表揚計畫

關懷典範獎 **推薦表**

收件編號:P-_____（由委託單位填寫）

一、基本資料						
受推薦人	姓名		職稱		年資	
	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。請以條列式具體摘述受推薦人112-114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相關事蹟內容，若無則該項可刪除。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、對病人及家屬提供醫療事故或醫療爭議之說明、溝通、協助及關懷服務。

二、對與醫療爭議有關之員工或醫療人員提供關懷、協助與支持。

三、醫療爭議或醫療事故之檢討、改善及預防。

四、對於醫療事故關懷及醫療爭議處理有創新做法。

五、其他足資證明個人辦理或協助醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議處理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。

附表二

衛生福利部醫療關懷力典範獎表揚計畫

卓越領導獎 **推薦表**

收件編號:L-_____（由委託單位填寫）

一、基本資料						
受推薦人	姓名		職稱		年資	
	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。請以條列式具體摘述受推薦人112-114年領導或影響醫療機構辦理、推動以下事項至少一項且有具體成果或顯著績效之相關事蹟內容，若無則該項可刪除。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、對於病人及家屬提供醫療事故或醫療爭議之說明、溝通、協助及關懷服務，或對與醫療爭議有關之員工或醫療人員提供關懷、協助與支持，擬訂或推動相關方案之執行，並有具體成效。

二、推行醫療爭議或醫療事故之檢討、改善及預防，並有具體成效。

三、推行醫療事故關懷及醫療爭議處理之創新方案，並有具體成效。

四、推廣醫療事故關懷及醫療爭議處理經驗至機構外部，並有具體事蹟。

五、其他足資證明個人領導或影響醫療機構辦理醫療事故關懷及醫療爭議處理相關業務，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。

附表三

衛生福利部醫療關懷力典範獎表揚計畫

調解典範獎 推薦表

收件編號:M-_____（由委託單位填寫）

一、基本資料						
受推薦人	姓名		職稱		年資	
	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。以條列式具體摘述受推薦人112-114年參與醫療爭議調解，符合以下事項至少一項且有具體成果或顯著績效之相關事蹟內容，若無則該項可刪除。相關佐證資料以附件呈現，請勿列學術發表非調解或關懷服務相關之績效。

一、積極參與醫療爭議調解工作（例如：調解件數、參與調處或調解之年資、調解件數占全局/單位所有調解件數比例、協助爭點整理件數、接受調解相關訓練時數等）。

二、執行醫療爭議調解成效良好（例如：成立率、成立件數、成立件數占全局/單位所有成立件數之比例、調解滿意度等）。

三、積極推動醫療爭議調解（例如：調解相關課程授課場次、政策推動相關會議出席或其他具體事蹟）。

四、其他足資證明辦理或推動醫療爭議調處或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。

附表四

衛生福利部醫療關懷力典範獎表揚計畫

標竿機構團體獎 推薦表

收件編號:O-_____（由委託單位填寫）

一、基本資料				
受推薦機構／團體	全　稱			
	地　址	□□□□□(郵遞區號)		
	聯絡人姓名		聯絡電話	
推薦團體機構	全稱		聯絡人姓名	
	聯絡電話		E-mail	
受推薦機構/團體簡述:（如設立目標、宗旨、任務等, 請勿超過500字）				
推薦理由:(請簡述受推薦機構/團體被推薦之理由, 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、受推薦團體/機構事蹟

全文限5頁內。請以條列式具體摘述受推薦醫療機構/專業團體112-114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相關事蹟內容，若無則該項可刪除。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、對病人及家屬提供醫療事故或醫療爭議之說明、溝通、協助及關懷服務，或對與醫療爭議有關員工或醫療人員提供關懷、協助與支持，有積極提升品質或成效之作為。

二、對於醫療爭議或醫療事故之偵測、通報、檢討、分析、改善或預防，有創新與實用性做法，且著有成效。

三、規劃及辦理醫療事故關懷或爭議處理相關教育訓練計畫，成效優良或有創新作法。

四、對機構內辦理醫療事故關懷或醫療爭議處理表現優異之人員訂有獎勵措施或激勵方案。

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處理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。

附表五

衛生福利部醫療關懷力典範獎表揚計畫

公務績優獎 **推薦表**

收件編號:G-_____(由委託單位填寫)

一、基本資料			
衛生局			
地址	□□□□□(郵遞區號)		
聯絡人姓名		職稱	
連絡人電話		連絡人 E-mail	

請就以下各個主題分別具體摘述相關事蹟, 全文限5頁內。

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。請以條列式具體摘述112-114年辦理以下事項至少一項有具體成果或顯著績效之相關事蹟內容，若無則該項可刪除。相關佐證資料以附件呈現，請勿列學術發表非調解或關懷服務相關之績效。

一、就醫療爭議相關業務或調解品質之提升，提出創新或改善方案，且有具體成效。

二、督促醫療機構對於醫療爭議或醫療事故案件進行檢討、分析及改善，並追蹤成效。

三、其他足資證明衛生局辦理醫療爭議處理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。

附件 1

115年度衛生福利部醫療關懷力典範獎表揚計畫

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。

1、 衛生福利部因辦理醫療關懷力典範獎表揚相關活動所需，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關懷力典範獎表揚相關活動所需，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。

2、 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關懷力典範獎選拔活動（**請勾選受推薦獎項**）：**□關懷典範獎 □卓越領導獎**

□調解典範獎。

3、 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　115　年　　月　　日

※本同意書務必請受推薦人本人親自簽署。