

# 臺北榮民總醫院 2021 年提升政府服務效能實施計畫

## 壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日行政院院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升計畫」。
- 二、國軍退除役官兵輔導委員會 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。

## 貳、目標：

- 一、提供以病人為中心的安全優質全人醫療：
  - (一) 強化病安文化，建立以病人為中心的安全醫療環境。
  - (二) 加強醫療專業及優質的感動服務。
  - (三) 發展重症醫療、高齡醫學及具競爭力的醫療服務。
  - (四) 加強轉診、深耕社區、促進民眾與員工身心健康。
  - (五) 以醫病共同決策為策略，建立良好之醫病溝通，減少醫療浪費及糾紛。
- 二、成為國際醫事人才培育與尖端醫學研究之卓越中心：
  - (一) 提供優質的基礎與臨床教育及訓練。
  - (二) 持續辦理員工在職教育、健康促進活動、精進醫療與行政管理知能。
  - (三) 配合醫院發展重點，計畫性執行專業人才培訓。
  - (四) 善用資源，發展具國際領導與創新的醫療技術與研究，設置研發中心。
- 三、活化管理，永續經營：
  - (一) 持續提高醫療產能與營運效能。
  - (二) 簡化及標準化作業流程，發展智慧醫療及整合服務品項，藉由資訊化管理，增加橫向溝通、降低成本。

- (三) 發展並公開宣傳本院優質醫療，降低對健保依賴。
- (四) 加強與醫療院所、長期照護機構之合作，整合醫療資源，開拓醫療市場。
- (五) 積極發展國際醫療雙向合作。
- (六) 建構友善職場，打造幸福員工，提升團隊績效。

#### 參、實施對象：

全院各單位。

#### 肆、實施要項：

就「完備基礎服務項目，注重服務特性差異化」、「重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求」、「便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度」、「關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用」、「開放政府透明治理，優化機關管理創新」、「掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務」等六項實施要項，規劃推動作法、完成期限、承辦單位及預期效益等各面向。

#### 伍、推動做法：

- 一、請各單位應依工作特性結合「年度部門工作計畫」，以列表方式（詳附表），具體量化顯示「具體工作項目」及「預計完成期限」，並以此為努力方向，提供感動服務，提升服務品質，擴大為民服務領域。
- 二、各執行單位應於年度結束前 1 個月，彙集執行成果，並針對缺失，提出具體之改進作法。
- 三、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，並適度運用管考作為，方見成效，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

#### 陸、管制考核：

- 一、要求各實施單位依個別為民服務工作特性，訂定量化指標，

年度終了追蹤執行情形。

## 二、考核作業：

### (一) 平時查核：

#### 1. 主管走動式：

每月排定副院長巡視院區及各項設施，由各單位針對指示事項研擬改善措施，醫企部醫務企劃組追蹤執行情形。

#### 2. 電話禮貌測試：辦理「電話禮貌測試」，每月抽測院內單位共 40 通電話，並將測試結果印發全院一、二級單位、護理站。

#### 3. 配合國家發展委員會及輔導會進行不定期考核。

### (二) 年度查核：

#### 1. 年終彙整本年度工作成效，依程序簽報機關首長核定後主動公開於本院網站。

#### 2. 配合輔導會年度工作督考及「政府服務品質獎」評獎作業。

## 柒、績效檢討：

一、不定期考核缺失部分，請單位積極改善。

二、年終檢討本年度工作成效，並研議未來一年推展方向。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另函補充修正之。

## 壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
一、建立作業標準及工作手冊，以維服務作業之一致性。	110/12/31	一、建立作業標準及工作手冊 (一) 定期修訂「護理部行政業務手冊」。 (二) 定期修訂各項護理標準作業程序如「臨床處置作業規範」之作業規範。 (三) 護理部落實標準化文件管理。 (四) 醫療單位如內科部、復健醫學部、麻醉部、醫學研究部等定期更新標準作業流程、作業手冊等。 二、便民手冊每 2 年修訂 1 次，前次修訂時間為 109 年，本年度依相關單位需求，酌予修訂「便民手冊」，並將其登載於臺北榮總網站首頁，以提供民眾查詢本院各項醫療服務流程及下載之服務。 三、依本院標準化文件管理作業要點規定，每 2 年修訂病人安全與醫療品質相關工作程序與作業準則，以提升病人安全與服務品質。
二、提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	110/12/31	一、於本院首頁/就醫服務及醫療事務組網頁提供門、急診(住院)、懷遠堂之各項業務服務項目須知，申請資訊(常見 Q&A 及文件下載)及提供電話查詢各項服務，並於臨櫃 (掛號及住院)區公告相關資訊，提升服務流程透明度。 二、醫療事務組網頁張貼「各類醫療證明文書申請標準作業」規定，提供民眾瀏覽周知；放射線部電腦斷層掃描區張貼就醫流程海報，提升服務流程透明度。 三、建置叫號系統，提升流程透明度 (一) 中正樓 5 樓復健醫學部重置 3 個計價收費櫃檯。導入多媒體叫號系統，提高服務效能及強化多功能櫃檯服務品質。由原排隊作業模式，導入多媒體叫號系統採全日抽號碼牌，依序號叫號臨櫃辦理 (二) 住/出院計價收費櫃檯，「e 即辦智慧型導引系統」建置，互動式多媒體叫號系統，提供病人及其家屬全功能櫃檯智慧化服務作業。 (三) 落實新醫療大樓住(出)院中心進駐，「智能櫃檯 SRP 建置(叫號系統)」等計 22 項設備採購。
三、強化人員各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度)	110/12/31	一、強化護理人員服務態度及電話禮儀 (一) 「基本禮儀與專業形象」課程列入門診新進人員到職訓練課程及 2 年期護理師訓練手冊，強化新進同仁服務態度。 (二) 新進同仁到職半年內完成門診護理人員診間應對技巧之演練，並由臨床指導師及全期導師於臨床實務中隨時督促與

## 壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
<p>等)，適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。</p>		<p>指導。</p> <p>(三) 定期修訂「門診診間應對話術」及「門診護理形象與服務品質」教學案例光碟。</p> <p>(四) 各科門診配合品組活動，藉由小組長訓練、案例演練、流程管理等方式，積極推動禮貌話術及危機處理能力。</p> <p>(五) 定期監測於3月及9月進行「門診護理形象與服務」監測。</p> <p>(六) 門診單位定期(2月、11月)進行電話禮貌測試。</p> <p>二、強化人員電話禮貌、第一線服務人員服務品質</p> <p>(一) 醫務企管部協同護理部、人事室每月對各單位進行「電話接聽禮貌」測試，並將測試結果做成紀錄並公佈，以加強同仁電話禮儀，建立優良服務形象。</p> <p>(二) 辦理「第一線服務人員提升服務品質教育訓練」，進而提供最優質服務予來院病人。</p> <p>(三) 醫療事務組櫃檯於年度不定期辦理服務禮儀座談會，加強第一線服務人員態度課程，瞭解同仁個人工作心得、改進建議與同仁保持雙向溝通管道，作為策勵改善方向，提升服務效能及品質。</p> <p>(四) 總務室每週召開勞務委外工作檢討會，針對反映案件及需改善事項進行檢討改進，並建立勞務委外獎懲審議制度，強化人員各項服務品質。</p> <p>(五) 復健醫學部重新建置電話系統、電話語音及轉接系統，並強化同仁電話禮貌及服務態度，提升民眾來電時的便利性及滿意度。</p> <p>三、持續改善服務櫃檯、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。</p> <p>(一) 推動櫃檯資訊系統優先再造。</p> <p>(二) 強化「單一窗口」全功能櫃檯服務效能，落實「一處交件、全程服務」。</p> <p>(三) 塑造櫃檯整體形象，製作工作人員制服，洽廠商規劃設計及採購。</p> <p>(四) 死亡證明書上加印本院 LOGO(正面)，背面維持原臺北榮總浮水印，增加防偽功能。</p> <p>(五) 中正樓1樓2座電視牆建置案。為提供就診民眾即時最新之衛教資訊及院內最新訊息，期提升民眾健康認知，規劃採購高效、耐用之工業級液晶顯示器，於110年度資本支</p>

## 壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>出編列相關經費辦理汰舊換新。</p> <p>(六) 住院中心辦公座椅及臨櫃座椅汰舊換新 48 張，申請採購，提升更舒適環境。</p> <p>(七) 110 年 7 至 12 月進行 A151 健檢單位整修，提供顧客溫馨、舒適乾淨的健檢環境，定期汰舊換新各項醫療儀器及設備，提升照護品質。</p> <p>(八) 賡續追蹤身心障礙者至本院就醫，再次看診繳費時不需再出示正本證明，簡化計價繳費流程。</p> <p>(九) 門診各樓層廣設「自助服務機」，達疏解計價櫃檯之排隊人潮。</p> <p>(十) 因應民眾申請病歷人潮尖峰時段，自 110 年 1 月 18 日起於第一門診專案櫃檯新增 8 號窗口辦理病歷複印申請，加速病歷申請速度及縮短民眾等待時間。</p> <p>四、增加網頁實用性：健康管理中心健檢組套提供清楚的檢查項目說明，使民眾可透過網站立即進行網路預約；有任何問題皆可透過與「我們聯絡」留言，有專人專責回覆。</p> <p>五、適時改造服務場所</p> <p>(一) 新建醫療大樓工程，提供安全、優質就醫環境。</p> <p>(二) 手術室新建工程，塑造優質手術醫療空間與效能，營造友善醫療環境。</p> <p>(三) 整修門診診間及病房，改善門診及病房環境，提供看診民眾及病人舒適的活動空間。</p> <p>(四) 多年期計畫逐年汰換中正樓、思源樓及二門診 41 台電梯，提昇電梯運輸效能，舒緩病人、醫護人員及乘客久候情況。</p> <p>(五) 空調設備更新，提升空調服務品質，建立優質空調舒適環境。</p> <p>(六) 每月份由本院副院長輪序巡視院區，巡視重點：消防、清潔、美化、交通、標示、水、電、空調、電梯、緊急呼叫系統、感染管制、禁菸、安全、空間運用等，並依據院區巡視指示事項，追蹤承辦單位執行情形，檢討改善整體院區環境以及提升服務品質。</p>
四、因應業務屬性服務特性差異，結合	110/12/31	<p>一、品質管理中心持續輔導卓越醫療團隊參加國家品質標章、國家生技醫療品質獎，提升本院優質醫療能見度。</p> <p>二、智慧腎病照護</p>

## 壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
<p>社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p>		<p>(一) 中正 1 樓及 6 樓門診血液透析室建立血液透析智慧管理系統，收集病人在接受透析期間生命徵象、相關透析瞬時參數變化，進而及早預測出病人可能發生的問題及介入處理，輔助醫療做出正確的決策，增進透析效率與照護品質。</p> <p>(二) 門診血液透析中心打造以病人為中心的智慧透析中心，於床邊建構醫護與病人的互動系統，並結合衛教資訊，簡化醫護工作流程，串聯護理站、行動裝置、床邊互動電視與遠端管理。讓病人能利用互動系統和醫護人員即時溝通，提供完善而全面的衛教資訊，使病人能更充分的瞭解醫療端的決策和處置，提升醫療品質。</p> <p>(三) 透析血管功能室為透析血管問題單一聯絡窗口，目前已提升就醫方便性提高透析血管暢通率，透過透析血管照護系統整合醫師、護理師及放射師三方，即時針對透析血管通路問題，提供最佳解決方案。病人每次接受透析治療時如有異常，系統可立即通知當班主治醫師、總醫師、血管通路超音波放射師，安排即時檢查或轉介。</p> <p>三、建置智慧化用藥與個案疾病管理資訊整合系統 整合呈現個別病人本院門診、急診、住院及他院用藥，協助藥師進行用藥整合(Medication reconciliation) 及多重或複雜用藥病人之用藥教育。搭配手機用藥提醒 APP，建立藥師與病人間的溝通管道，提供便利、有效、多元的藥物諮詢與指導方式，提升用藥安全。</p> <p>四、精準醫學 本院致力發展精準醫學，以內科部血液科為例，運用次基因定序技術(Next generation sequence,NGS)作為急性骨髓性白血病(Acute myeloid leukemia,AML)疾病初診斷、後續鞏固治療、骨髓移植等時間點的追蹤。</p> <p>五、病理玻片數位化 將病理玻片掃描數位化，做為病理醫師診斷依據，可應用於臨床診斷、會議、遠距諮詢、教學與研究，並改善玻片儲存和管理等相關問題。數位化後累積之大量數位玻片影像，亦可做為開發人工智慧(AI)應用於醫療影像輔助診斷之基礎資料，進而研發出合適好用的 AI 應用軟體和系統，以提升病理診斷的服務與品質。</p>

## 貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
<p>一、與企業、社福團體結盟，運用辦理各項公益活動時機廣納結盟機構與服務對象等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、協同「喜願協會中華民國分會」共同為癌症或罕見疾病病童完成圓夢計畫，提升病童及家屬歡樂幸福，讓生死兩無憾。</p> <p>二、與「財團法人大德安寧療護發展基金會」合作，舉辦末期病人心願完成活動，並廣納意見，讓服務更精進、更符合需求。</p> <p>三、「臺北榮總胸友成族支持團體」預計舉辦4次活動，包括專家醫學講座及支持團體活動(營養、治療、治療副作用、中醫調理與正向與壓力調適)，將由胸腔部主治醫師、中醫部主治醫師、營養師主講。</p> <p>四、協同「中華民國頭頸愛關懷協會」每月第2、4週星期四，到頭頸癌病房進行病人關懷活動，並提供相關社會資源，如：營養品補充、抽痰機出借等。</p> <p>五、協助「台灣同心緣乳癌關懷協會」病友志工，每月第1週星期四舉辦乳癌新病友座談會及醫療講座，招募新病友參加，充實及新病友抗癌關醫療新知；每星期二、五志工病友進行住院病人探訪及關懷活動，提供心理支持；每半年舉辦醫學講座1次。</p> <p>六、協助轉介胃癌病人至「臺灣享瘦護胃關懷協會」，參與每週病友諮詢服務，每年舉辦健康講座及戶外郊遊活動各1次。</p> <p>七、移植外科「心肝寶貝俱樂部」，每月志工到病房進行住院病人探訪及關懷活動提供術後病人心理支持，每年舉辦健康座談會及戶外郊遊活動各1次。</p> <p>八、定期舉辦「愛肝病友會」，提供肝癌病人健康諮詢，透過醫療、營養、藝文等講座，提供持續照護服務與心理支持，守護肝友的健康。</p> <p>九、協助「台灣腦中風病友協會」參與世界腦中風日，每半年1次於院內舉辦腦中風病友專題演講，每年1次推派護理人員參與台灣腦中風病友會所舉辦腦中風病友公益園遊會活動。</p> <p>十、每年皆與「中華民國心臟病兒童基金會」合作，辦理全國中小學健康檢查之心雜音聽診篩檢轉介項目，派兒科醫師協助診查，將疑似個案轉回本院檢查治療。</p> <p>十一、獅子會無償捐贈10萬元予「中華骨髓移植關懷協會」</p>



## 貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>此筆款項將協助支付病人進行嵌合抗原受體 T 細胞療法(CAR-T)恩慈治療所需之耗材費用，病人預計於 2021 年 4 月接受 CAR-T 治療。</p> <p>十二、與「社團法人中華民國大腸直腸癌關懷協會」共同舉辦 4 場醫學講座，增進民眾對於大腸癌疾病的認識。</p> <p>十三、與「財團法人風濕病基金會台灣抗風濕病聯盟」合作，舉行各式體驗關懷的活動，例如花藝課程、關節復健運動課程等，另辦理風濕免疫疾病相關之民眾衛教，以回應社會對於認識相對罕見之風濕疾病的需求。</p> <p>十四、與院外事業單位合作進行臨場服務，以避免職業傷病並積極提升事業單位員工之健康；另定期與院外事業單位討論促進員工健康方案與成效。藉由與院外事業單位合作，提升勞工的健康及健康知能。</p> <p>十五、與「台灣導盲犬協會」合作（於疫情穩定期間），於 A092 病房不定期舉辦動物輔助活動，藉由動物輔助治療與陪伴，協助住院病童住院期間的慰藉與感官認知能力，以提升病童之醫療生活品質。</p>
<p>二、善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>持續運作</p>	<p>一、辦理社區巡迴醫療服務，並透過民眾意見調查表，彙整民眾參與後之滿意度及反映意見，並於社區巡迴醫療檢討會提出改善作為，於其後場次調整服務內容。</p> <p>二、健檢病房進行線上滿意度意見調查，每月開會針對顧客意見(流程、環境、人員服務等)做檢討及改進，如安排櫃檯及工作人員參與服務禮儀相關課程。</p>
<p>三、依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解服務對象對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、住院病人護理服務滿意度調查</p> <p>本院護理部每年進行 2 次全院住院病人對護理服務滿意度調查(5 月及 11 月)，了解病人需求，根據調查結果改善服務品質。</p> <p>(一) 調查時間：以當週出院的病人為調查對象，調查時間為 1 星期。</p> <p>(二) 進行調查資料的統計分析。彙整調查結果，請未達閾值之單位進行改善方案。</p> <p>二、醫院整體就醫經驗調查</p> <p>(一) 每年辦理 1 次門、住診病人就醫經驗調查，以瞭解病人於門診、住院期間對醫院整體之就醫經驗。</p>

## 貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

推動作法	預計完成 成期程	具體工作項目
		<p>(二) 相關調查結果均回饋本院各相關部門，做為改善服務品質之依據。</p> <p>三、外包人力意見調查</p> <p>(一) 透過滿意度調查，持續瞭解契約內各單位需求並作為提升及改善履約品質之參考。</p> <p>(二) 與外包公司召開定期會議，請各單位就外包人員服務品質，提供意見，以瞭解服務對象對外包人員的看法，並據以要求外包廠商檢討改善既有措施。</p> <p>(三) 每月各單位填送完工證明及預算單時，均請各單位提供違約意見以確保品質，未達標準者，再由承商改善，以確保品質</p> <p>四、辦理榮民輔具使用意見調查</p> <p>為提升身障重建中心整體服務品質並瞭解目標族群需求，辦理榮民輔具使用意見調查，針對「基本資料」、「輔具使用品項」、「輔具使用情形」、「服務人員態度」、「使用 2 個月後再訪之滿意度」與「對本中心需再加強之服務建議」等 6 大面向進行調查。</p> <p>五、補給室針對各單位及廠商，設計問卷藉以了解服務對象對各服務面向滿意度，以提升各項服務。</p> <p>六、飲食滿意度調查</p> <p>持續提升住院病人飲食服務，開發新菜色替換盤餘量前 3 名菜色，維持滿意度 4.2 分(109 年滿意度)以上。</p> <p>七、醫療單位滿意度調查</p> <p>(一) 辦理職業傷病教育訓練之問卷調查及滿意度調查，以檢討改善。管控全國解毒劑儲備網，落實特定解毒劑管理與儲備，解決醫院無解毒劑進行中毒緊急急救之困境，縮短中毒醫療病程及提升中毒醫療品質。</p> <p>(二) 辦理移植病人術前滿意度調查，調查結果做為改善服務品質之依據。</p> <p>八、辦理廠商服務滿意度調查</p> <p>(一) 定期辦理常備衛材敷料文具及經理用品庫房服務滿意度調查，提升物料配送服務品質滿意度 80% 以上。</p> <p>(二) 定期辦理洗衣工場洗滌配送服務品質調查，提升本院臨床申領及使用各項布品滿意度 80% 以上。</p> <p>(三) 將於 110 年 10 月辦理補給室資財組滿意度調查，問卷</p>

## 貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>將分為對內(使用單位)及對外(廠商)2 個部分，並設計滿意度問卷了解服務對象對資材組服務面向滿意度，以提升各項服務。</p> <p>(四) 依據問卷結果及建議事項，研擬改善作法。</p> <p>九、病理檢驗滿意度調查</p> <p>(一) 每 2 年針對臨床醫師辦理「臨床醫師對病理檢驗部檢驗服務滿意度」問卷調查，以瞭解醫師對於病理檢驗部服務項目、網頁資訊、報告時效、危險值通報等各方面之滿意情形，提升檢驗作業服務品質。</p> <p>(二) 針對門診抽血病人，每次抽血完成後，皆會於身旁之平版電腦上顯示「滿意程度」供病人選擇，取得病人之回饋，提升整體抽血服務品質</p> <p>十、輸血作業服務滿意度調查</p> <p>辦理醫師與護理人員之輸血作業服務滿意度調查，瞭解臨床輸血作業遭遇問題，擬定改善措施。</p>
<p>四、建立服務對象抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低服務對象抱怨頻率。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、本院於中正樓、思源樓及一、二、三門診一樓均設有服務台據點，並設置專人業管「顧客意見箱」及「客服專線」，處理榮民及民眾意見投書。秉持「榮民在哪裡，服務到哪裡」及「傾聽榮(人)民聲音」之服務理念，提供即時、有效服務，降低抱怨頻率。</p> <p>二、本院訂有「顧客意見處理要點」，所有申訴案件均依作業流程處理，我們提供民眾各種申訴及建議管道，如院長電子信箱、顧客意見箱、客服專線，均有專人處理，所有案件均以【案】建檔處理、限期陳核，定期檢討申訴案件。</p> <p>(一) 顧客處理要點中明確規定處理流程，申訴者能即時得到回應處理；本院並設有申訴者對回覆內容及時效滿意度調查，具有完整的監控機制。</p> <p>(二) 各案經調查結果，若發現涉及行政缺失部份，均簽核具體建議，移由業管單位檢討改進，本院將列管其改善情形。</p>

## 貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
五、建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	110/12/31	本院設有媒體事務處理標準作業流程及輿情處理 LINE 群組，針對報章雜誌及網路等錯誤或不實報導及時處置，以發佈新聞稿或召開記者會方式向社會大眾說明，以正視聽。

### 參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
<p>一、運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、醫療事務組運用資訊網路與營養部、醫療費用組橫向連動，提供即時更新之膳食費、門(急)診、住(出)院收費標準、榮民(遺眷)就醫優待、警察消防海巡空勤及國軍人員醫療與各項自費醫療收費標準，供服務人員依循照辦。</p> <p>二、於本院首頁及院內網頁揭示醫療事務組一作業程序書一行政業務標準作業程序；訂有門(急)診、住(出)院等掛號計價收費標準作業流程，以利臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能。</p> <p>三、於醫療事務組門診區、住院區各單一櫃檯涵蓋所有申辦業務，落實「一處交件、全程服務」，俾縮短民眾等候時間。</p>
<p>二、衡酌服務工作實需，開發線上及跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，增加服務對象使用意願。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、設置線上申辦服務平台，增加病人使用意願</p> <p>(一) 賡續推動手機 APP 繳費服務，提供醫療繳費 e 化服務，有效疏解計價櫃檯排隊人潮。</p> <p>(二) 開放民眾多元管道申請網路預約掛號密碼，保障個人資料安全性。</p> <p>(三) 推動「住院同意書」數位簽章功能(無紙化)作業。</p> <p>(四) 提供病歷線上網路申請服務，民眾經線上申請、並由專人負責複印後通知申請者到院領取病歷，減少臨櫃等待時間。</p> <p>二、健康管理中心網站設有「聯絡我們」以利受檢者與本院聯繫。</p> <p>三、實驗外科利用網路平台，提供人體生物資料庫的檢體、申請案件申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明。</p>
<p>三、推動跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、醫學圖書資源整合</p> <p>(一) 持續執行輔導會交辦之「榮民醫院醫學資源數位化合作網」，使三榮總及其分院等 16 家圖書館之讀者-各醫護技同仁，均可做到資源共享、節省公帑、縮短城鄉數位落差，並達到垂直整合之目標。</p> <p>(二) 109 年已與國防醫學院聯合加入國際館際合作 RapidILL 會員，進行國內外資源共享，預期未來可擴大院內同仁取用文獻的範疇。</p> <p>二、教師培育資源共享</p> <p>臨床教師 6 大領域相關師資課程除持續進行實體課程及開放數位學習，提供教師線上學習及反覆學習的機會外，</p>

## 參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>同時為了促進教學合作院校及榮民醫療體系資源共享，亦開放使用北區數位學習網觀看課程影音檔或下載講義。</p> <p>三、乳醫中心整合服務</p> <p>(一) 乳醫中心提供「一站式服務」，針對高度懷疑罹癌及已確認罹癌的個案，協助安排相關檢查，以縮短候檢的時間及確診的天數。</p> <p>(二) 乳醫中心提供「乳癌優質化整合門診」，減少病人往返門診的時程及花費，增加就醫的便利性，並提升病人就醫之滿意度。</p> <p>四、傳統醫學部相關整合門診</p> <p>傳統醫學部與外科部乳房醫學中心合作成立中西乳癌整合門診，同時與腫瘤醫學部合作，設立中醫癌症特別門診，提供完善整合服務。</p> <p>五、內分泌新陳代謝科跨科整合：</p> <p>內分泌新陳代謝科與放射線科合作，甲狀腺超音波每日保留部分名額，提供病情進展快速之病人當日接受檢查；另與眼科合作，當日轉診病人至眼科進行糖尿病視網膜病變治療。</p>
<p>四、關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、WEB 貸款查詢系統</p> <p>廠商於貸款查詢系統查詢貸款，取代目前每週 2 次郵寄廠商貸款通知單予廠商核對貸款，可節能減紙、節省郵寄郵資成本，並能更快速有效率查詢貸款相關資料。精進病人護(傳)作業成效</p> <p>二、電腦勤務系統</p> <p>為達智慧醫院目的，總務室護送隊配合護理部「電腦勤務系統」將病檢護(傳)送勤務納入程序作法，提升效能。</p> <p>三、優化檢驗服務</p> <p>(一) 設置輪椅無障礙抽血櫃檯、嬰幼兒專屬抽血室以及高齡長者優先服務流程、動線規劃與引導，提供貼心友善之抽血服務。</p> <p>(二) 簡化門診自動報到機流程，並設置流程步驟圖示，以利民眾自助操作完成門診抽血報到。</p> <p>(三) 門診採檢廁所內設置自動化尿液傳送軌道，連接尿液檢查室並具有 ID 辨識系統以及操作教學動畫，方便民</p>

### 參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>眾直接繳交尿液檢體，省去排隊困擾。</p> <p>(四) 以聊天機器人方式傳送外院代檢危險值通報，提供便捷易用的資訊溝通管道。</p> <p>四、臺北榮總腎臟寶鑑 APP</p> <p>發展臺北榮總腎臟寶鑑 APP：智能化已成為醫療照護趨勢，衛教模式 e 化與互動式軟體之運用將是未來發展重點。腎臟科特開發符合慢性腎臟病(CKD)自我照護 App，可跨院所整合檢驗數據與用藥內容。為使病人照護資訊無縫接軌，特開發連結病人「本人」健保署健康存摺資料，保障病人資安。APP 除可分析檢驗值(如 eGFR)趨勢外，更針對重要影響腎功能藥物(如：NSAID)即時警示。</p>
<p>五、檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、優化檢驗流程，監測檢驗及門診排檢候診時效</p> <p>(一) 監測本院門診 120 項檢查項目自動排檢候檢時間，並設定閾值，候檢天數超出閾值即回饋部科進行檢討改善，各單位每年在醫療品質暨病人安全審議委員會進行檢討改善成效報告。</p> <p>(二) 優化門診全自動採血試管準備系統：作業流程精簡化，改善門診抽血服務品質，預計平均抽血等候時間 ≤ 15 分鐘，達成率 100%，大幅縮短病人等候時間，提升滿意度與服務效能。</p> <p>(三) 因應檢驗自動化與智能化，推動住院檢驗無紙化，減少全院病房大量的醫囑紙張列印、簡化檢體傳送流程，提升檢驗效能。</p> <p>(四) 將傳統血色素電泳及血小板聚集試驗等手工檢驗項目導入自動化流程，減少手工操作，縮短報告時效。</p> <p>(五) 優化門診全自動採血試管準備之資訊系統，降低抽血人員檢驗項目併管錯誤發生率，致力於提供優質的抽血服務。</p> <p>(六) 以液相層析串聯質譜儀，發展免疫抑制劑之標準檢測方法，提供臨床更準確的檢測結果，增進本院之醫療服務品質。</p> <p>(七) 優化現行病毒量檢測之流程與效能(包含 HBV、CMV、HIV、HCV、SARS-CoV-2)，以因應未來更龐大的檢驗需求，串聯現行生化 TLA 軌道與病毒檢測儀器，打造全台第一之全自動分子檢測系統。</p>

## 參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>(八) 建置最新型氣相層析質譜儀檢驗分析系統，提升軟、硬體設備效能，提高檢驗敏感度，降低報告判讀之繁瑣度，並優化整體工作流程，以持續提供臨床更優質的小兒遺傳性疾病診斷檢驗服務。</p> <p>(九) 建置最新型的糖化血色素檢驗分析系統，以提升檢驗量能，提供更快速優質的檢驗服務。</p> <p>(十) 微生物檢驗自動化為病理檢驗部未來 5 年發展之重點，但目前空間無法容納全自動軌道系統。空間重新整建以配合全自動化軌道系統，可提升工作效率，減少污染，也能加速報告發出時間。</p> <p>(十一) 每月品管指標監測門診、急診急作檢驗報告時效，以符合臨床需求，並且讓門、急診病人儘速得到正確迅速的檢驗結果，獲得適當的醫療處置。</p> <p>二、辦理臺北榮民總醫院護理創作(含簡化工作流程)競賽。</p> <p>(一) 每年 2 月底前依規定提出申請。</p> <p>(二) 審查作業程序採兩階段審查法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第 1 階段書面審查</li> <li>2. 第 2 階段口頭發表審查</li> </ol> <p>(三) 獎勵作業要點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 統計甄審結果：書面審查由兩位評審委員評定通過者(總平均分數達 70 分(含)以上)，得進入第二階段口頭審查。</li> <li>2. 得獎人員得於護師節慶祝大會中公開表揚。</li> <li>3. 得獎人員得於護師節慶祝期間，以海報發表方式展示其得獎作品。</li> </ol> <p>(四) 護理創作或工作流程簡化得獎作品，由參賽單位展開平行推廣，作為其他單位參考。</p> <p>三、落實標準化文件管理</p> <p>(一) 依本院標準化文件管理作業要點規定，輔導各單位修訂與檢閱業管之標準化文件。</p> <p>(二) 109 年標準化文件彙整 44 個一級單位、4 個任務編組或常設性委員會(獨立代字單位)，文件數量統計：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務手冊：290 項</li> <li>2. 作業程序書：682 項</li> <li>3. 表單或記錄：733 項</li> </ol>



參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>(三) 110 年將持續推動並函文各單位落實標準化文件管理，以提升醫療服務品質。</p> <p>四、內視鏡診斷暨治療中心建置智慧報到櫃檯系統，簡化民眾報到流程，縮短檢查等候時間。</p>
<p>六、建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或 FB、LINE 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供服務對象友善網路溝通環境。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、建置多元化資訊參與管道 如住院、門診病人滿意度調查、院長信箱、網站滿意度調查、FB 等網路社群，簡化互動及操作方式，以提供病人及民眾友善網路溝通環境。</p> <p>二、本院各醫療單位建置臉書 FB 專頁，例舉如下： (一) 身障重建中心建置 FB 與 LINE 等官方帳號，提供民眾多元諮詢及溝通等互動方式，可更即時傳遞資訊與獲得民眾意見回饋。 (二) 失智治療及研究中心及癲癇醫療團隊皆設立 FB，提供病友及家屬友善網路溝通環境及衛教資訊。</p> <p>三、網頁留言板 本院全國解毒劑儲備網及職業傷病防治中心網頁，皆設有留言版，提供醫療人員與民眾網路諮詢管道。若服務對象有緊急需求，於毒藥物諮詢中心與職業傷病防治中心網頁，亦有聯絡專線電話，以提供即時的服務。</p>

肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
<p>一、因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、提供病童適切服務</p> <p>(一) 聯合臺北市政府教育局，提供國中、小學病童床邊教學服務，協助住院病童持續學習與教育，緩解住院壓力，並做為協助病童重返校園之銜接與準備。</p> <p>(二) 轉介遠距就醫家庭至麥當勞兒童之家短期居住，緩解病童家庭住宿困擾及長途往返醫院間舟車勞頓之苦。</p> <p>二、醫療事務組櫃檯設置3個博愛櫃檯，提供適性服務</p> <p>(一) 協助高齡年長者優先看診。</p> <p>(二) 身心障礙之病人就醫相關協助措施。</p> <p>(三) 其他特殊身分者，由博愛櫃檯提供快速服務。</p> <p>(四) 協助高齡年長者優先辦理住出院各項業務。</p> <p>三、提供弱勢族群適性服務</p> <p>(一) 運用各縣市政府之市民(含低收入戶及中低收入戶)、弱勢兒少醫療／看護補助、特殊境遇生活補助，馬上關懷、急難救助等福利政策，協助弱勢家庭舒緩醫療支出經濟壓力。</p> <p>(二) 訂有「臺北榮總貧困病人醫療補助辦法」，依據病人家內人口比、收支比及戶籍地當年度公告之最低生活費等評估指標，提供非列冊之低收／中低收入戶之貧困病人醫療相關費用補助。</p> <p>(三) 與「財團法人大德安寧療護發展基金會」合作，提供喪葬或急難救助費用補助等服務項目並廣納意見。</p> <p>四、提供慢性腎病長者及耳科門診病人聽力輔助器</p> <p>(一) 慢性腎臟病照護網個案中年長者占多數，且近半數有不同程度之聽力問題。藉由使用創新聽力輔助器「聽吾」，讓年長者清楚接收傳達的訊息內容，使溝通更為順暢與確實無誤，提升最佳服務品質。</p> <p>(二) 針對耳科門診與住院病人，施行語詞聽能評估檢查，延伸暨有之「整合性聽能評估與復健服務」，結合耳科醫師、聽力師、語言治療師人員，協助聽能復健，促進輔具的使用效益。</p> <p>五、醫療部科安排志工協助，並設有專人衛教及追蹤</p> <p>(一) 健檢病房護理師於檢查前電話提醒健檢準備、檢查當天全責護理師安排流程、健檢返家致關懷電話、報告異常值通知，協助門診掛號，轉介相關科別儘早接受</p>

肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

推動作法	預計完成 成期程	具體工作項目
		<p>治療等。</p> <p>(二) 以內科部為例，胃腸肝膽科、腎臟科、內分泌新陳代謝科等於檢查區域或門診區安排志工協助病人報到與接受檢查、就診事宜；胃腸肝膽科、腎臟科、內分泌新陳代謝科、感染科、過敏免疫風濕科等，設有專人提供衛教或諮商服務，針對未回診個案訂有追蹤機制，進行電話訪問。</p>
<p>二、依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、院外醫療支援</p> <p>(一) 本院眼科部醫師每週 1 次支援臺東分院、蘇澳暨員山分院門診、每月 1 次支援三芝鄉衛生所。</p> <p>(二) 本院婦女醫學部醫師每星期三支援蘇澳分院，每月 1 個週末支援陽明大學附設醫院、每月 2 週支援金門醫院。</p> <p>二、提供社區及居家服務</p> <p>家庭醫學部會同社工室、癌篩中心、護理部與市政府轄下之北投健康服務中心共同舉辦多場社區衛教、篩檢、體檢、醫療諮詢等活動，冀能以社區為據點推動健康促進與預防保健服務。且深入社區提供居家服務，包含居住於士林至北投山區且具有醫療或更換鼻胃管、氣切管、導尿管或傷口照護等護理需求的個案。致力於社區服務、提供預防醫學以及醫療與護理服務，增進醫療之可近性，促進社區民眾身心健康。</p> <p>三、提高高齡族群就診可近性</p> <p>(一) 高齡醫學整合門診除於院區內設置之外，另於本院大我新舍門診部開設高齡醫學門診，以服務臺北市南區臥龍街一帶之榮民榮眷。</p> <p>(二) 為將健康促進方式有效導入社區，高齡醫學中心與鄰近社區關懷據點合作，進行健康促進活動，針對 65 歲以上社區民眾採取多重介入模式，提供慢病管理、運動訓練、認知訓練、營養諮詢等健康服務。</p> <p>(三) 榮家住民若有急性疾病、多重慢病、老年症候群等高齡醫學病房住院需求，過去多至高齡醫學門診安排待床或由急診留觀待床住院。高齡醫學中心為服務榮家長者，設置【綠色通道住院機制】，由榮家保健組與高齡醫學中心病房簽床醫師聯繫，直接安排住院治療，</p>

肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>免去往返奔波之苦。</p> <p>四、輔具檢測維修巡迴服務 為弭平城鄉輔具資源差距，身障重建中心與榮院、榮家、榮服處、縣市政府（社會局）與輔具資源中心等單位合作，辦理「輔具檢測維修巡迴服務」，使偏鄉輔具需求者減少舟車勞頓之苦。</p> <p>五、職業傷病評估服務 職業傷病防治中心與衛生福利部金門醫院家庭醫學部合作，提供金門民眾職業傷病初步評估服務，並定期召開個案討論會。若個案需要進一步評估與診斷職業傷病，將轉介至本院門診就診。經由初步評估與個案討論會，減少因非必要原因增加民眾醫療就醫成本，並提高金門居民職業傷病相關服務之可近性。</p>
<p>三、考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、持續加強網路服務，如網路掛號、看診病症參考、醫師查詢、門診看診小叮嚀、看診進度查詢、各科衛教資訊。</p> <p>二、協助以筆記型電腦搭配 4G 網路卡及讀卡機，透過網路連線本院資訊系統進行居家照護及社區癌症篩檢服務。</p> <p>三、遠距醫療服務</p> <p>(一) 遠距放射診療會診：本院專科醫師透過影像系統等，提供衛生福利部金門醫院醫療放射判讀，提升離島地區醫療品質。110 年度預計執行 10 次遠距放射診療會診。</p> <p>(二) 舉辦遠距視訊課程：透過即時會議系統提供線上教學課程，以提升衛生福利部金門醫院醫護人員相關知能。110 年度預計偕同本院護理部舉辦 15 場遠距視訊護理教育訓練。</p> <p>(三) 因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情需要，必須居家隔離、居家檢疫、自主健康管理者，經由臺北市政府衛生局防疫專線轉介，使用通訊診療方式提供看診服務。</p>

## 伍、開放政府透明治理，優化機關管理創新

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
<p>一、提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、建置如決預算書支出明細、醫療費用收費標準、行政透明措施專區、消費者保護資訊、性別平等專區、網路社群 FB 及醫療新知等公開資訊，主動揭露相關資訊，便利互動服務。</p> <p>二、多元管道公開醫學資訊</p> <p>(一)FB：以皮膚部為例，持續經營社群網站，提供民眾雙向溝通之平台並持續改進皮膚部網頁瀏覽品質，提供使用者良好之瀏覽經驗；內科部過敏免疫風濕科與財團法人風濕病基金會台灣抗風濕病聯盟合作，創立 FB 網路社團「我們的 tailar」，整合相關風濕疾病資訊，內容多元化，有線上衛教論壇、實體衛教講座、工作坊課程、才藝體驗結合衛教之課程等，提供更貼近病友需求的服務。</p> <p>(二)電子看板：以內科部腸胃肝膽科為例，運用電子看板，提供民眾最新醫療資訊及檢查衛教服務。</p> <p>(三)網頁：醫療單位如胸腔外科、心臟血管外科、重症醫學部、護理部健檢病房、泌尿部、皮膚科、心臟內科、腎臟科、內分泌新陳代謝科、臨床毒物與職業醫學科等不定期更新網頁醫療衛教新知。</p> <p>(四)榮總人月刊：定期刊登醫療新知，例如腎臟並、甲狀腺疾病、糖尿病、肝膽胃腸疾病等醫療保健文章。</p>
<p>二、促進服務對象運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化溝通及對話交流。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、設置「院長電子信箱」等溝通平台，提供網路行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失舉發或行政權益之維護，傾聽民眾意見，並即時回應，強化溝通及對話交流。</p> <p>二、醫病共享決策(Shared Decision Making,SDM)</p> <p>(一)品質管理中心與實證醫學中心共同持續推動「醫病共享決策(Shared Decision Making, SDM)」，除內部進行教學訓練及執行 SDM 外，亦積極參加外部活動及競賽，以期落實 SDM 醫病溝通及共享決策。</p> <p>(二)護理部延續 108 年發展之 SDM 主題共 10 項，並進行臨床應用與追蹤成果。</p> <p>(三)醫療單位，如內科部心臟內科、腎臟科、內分泌新陳代謝科、過敏免疫風濕科等，藉由 SDM 輔助工具提高病人參與治療決策的責任與自我照顧能力。</p>

## 伍、開放政府透明治理，優化機關管理創新

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>(四)XR、VR 醫病共享決策</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續推動及優化本院各部門 XR 醫病共享決策(SDM)及衛教輔助工具專案計畫，結合智慧醫療競賽活動，提升單位工作效能及提供多元病人衛教管道。</li> <li>2. 維護管理 XR 創新延展實境平台，分享及交流學習歷程。</li> <li>3. 整合及行銷出版 XR 醫病共享決策教材，分享本院執行模式與成效。</li> </ol> <p>(五)實證醫學轉譯推廣</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM 系列課程，教導同仁實證知識轉譯與執行，以醫病共同決策之方式，推廣實證實踐，促進醫療照護品質。</li> <li>2. 醫病共享決策工作坊，由授課教師透過課室課程、分組討論及臨床應用，之後推行於醫療照護中。</li> </ol>
<p>三、檢討內部流程作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、精進就養榮民住院期間聘請看護評估流程</p> <p>本院為照顧及促進榮民健康福祉，社會工作室針對就養榮民住院期間聘請看護評估流程，為提昇效率，透過組成「榮健圈」，製訂出評估的 5 項指標，縮小評估內容差異性，以提升精準評估效度、簡化及縮短評估流程和時間。</p> <p>二、高風險弱勢病人派案系統</p> <p>「扶搖挺立圈」係使用流程分析之精實行政手法，經由建立電腦自動導入派案系統及範定查核與提醒期限及作法，針對高風險弱勢病人(包含臺灣親密關係暴力危險評估量表/TIPVDA 八分以上、兒童/少年保護及疑似脆弱家庭個案)，在其面臨風雨飄盪的困境中，經由醫療團隊共同的扶持，獲得及時適切服務。</p> <p>三、定期維護保養契約及勞務委外契約驗收申請付款流程</p> <p>目前資訊室定期維護保養契約及總務室勞務委外契約，每期契約款支付時，承辦單位先將驗收情形加會相關監辦單位並簽奉核准後，再填寫一般費用支出申請單，辦理經費動支申請。採取流程改造手法，運用 PDCA 工具，將當期驗收情形與經費動支申請流程整併，將可達節能減紙並提升行政效率。</p> <p>四、優化新版差勤管理系統，整合加班費線上作業</p>

## 伍、開放政府透明治理，優化機關管理創新

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		整合加班費線上申請、審核及核發等功能，改善以往紙本作業耗時且管制不易的缺點，提供內部顧客感動服務，以提升人事服務品質。

## 陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
<p>一、主動配合國家政策發展情勢(如長照政策推動)，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、配合新南向政策</p> <p>(一)爭取衛生福利部一國一中心計畫新招標案，擔任計畫中我國對越南之主責醫院。</p> <p>(二)前開計畫要求之內容，積極介接我國醫衛產業，包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 合作備忘錄至少簽約 3 家</li> <li>2. 線上人才培訓完成 5 人次</li> <li>3. 線上醫學研討會 10 場</li> <li>4. 參與外貿協會主辦之越南台灣形象展 1 場</li> </ol> <p>(三)提供醫學交流及進修管道</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與東南亞國家之醫學中心就新南向雙方肝病醫療現況將本院經驗及未來展望進行交流。越南河內中央熱帶疾病醫院陸續安排醫師來本院接受肝癌微波消融治療的訓練，並預計發展成為亞洲肝癌微波治療(MWA)訓練中心。</li> <li>2. 今年將有來自印尼、柬埔寨與泰國等國家心臟專科醫師，前來本院心律不整治療暨研究中心進修。同時亦有澳洲、埃及等國家心臟專科醫師加入心律不整團隊。</li> </ol> <p>二、發展國際醫療合作</p> <p>協助邦交國「聖克里斯多福及尼維斯」醫療人員之教學設計與規劃，進而強化聖國對慢性腎臟病、糖尿病之照護能力與增強防治體系。積極發展國際醫療雙向互動合作，提供台灣慢性腎臟病防治及糖尿病共同照護經驗與成果分享。</p> <p>三、配合推動長期照護政策</p> <p>(一)本院設立遊詣居日間照顧中心，於 107 年 7 月 16 日開始試營運，並於 107 年 9 月 14 日舉辦「全能創新日照暨長照推動成果展」正式啟用，目前持續收案服務中。</p> <p>(二)為提供長者更為便利之活動場域，遊詣居日間照顧中心將搬遷至東院區身障重建中心 1 樓部分區域，於 110 年 3 月 2 日正式啟用，未來能夠與輔具服務做結合，成為長照發展聚落。</p> <p>(三)本院申請社區整體照顧服務體系計畫，並於 107 年 1 月 29 日審核通過成為北投區-石牌次分區 A 級單位，與北投、士林區內相關長照服務 B 單位簽約，以長照服務網絡模式，提供民眾完善服務。</p>



## 陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>(四) 配合政府長照政策、促進輔具學術研究，提升與鞏固輔具競爭優勢，積極進行研發新創輔具與強化輔具相關研究，並獲輔導會核可辦理「輔具科技開發、測試與研究」專案研究計畫。</p> <p>(五) 依政府長照計畫、縣市長照夥伴合作與本院出院準備服務，提供輔具諮詢、申辦、核銷等貼心創新服務，簡化民眾輔具申辦收送件時程，避免民眾舟車勞頓，可儘速獲得各類輔具，使其出院後僅早回復生活功能。</p> <p>四、積極推動分級醫療</p> <p>(一) 擴大轉診作業量</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擴大簽約合作院所數量。</li> <li>2. 強化轉診中心功能。</li> <li>3. 開發合約院所專用智能 APP 系統。</li> <li>4. 優化轉診流程、提昇作業效率。</li> <li>5. 宣導醫護人員熟知轉診作業。</li> <li>6. 提升關渡、分院、金門轉診合作關係。</li> </ol> <p>(二) 婦女醫學部門診婦產病人如情形穩定，將下轉病人至地方診所持續追蹤，另鄭福山婦產科診所與本院合作密切，亦會上轉產婦。</p> <p>(三) 家庭醫學部加強與社區醫療群暨各基層診所之間的合作、使用健保署設立之電子轉診平台傳送轉診單落實雙向轉診，以及保留轉診優先看診名額。</p> <p>五、居家整合照護服務</p> <p>家庭醫學部整合居家醫療、居家護理、以及至生命末期的居家安寧照護等，以提供全人照護並維護病人與家屬之生活品質。提供居家病人一站式高品質服務，看診、開單、抽血、排檢、計價收費於病人家中一次提供。居家照護單位長期與長照機構合作，轉介或提供病人所需資源。</p> <p>六、配合推動政府毒品藥物防制及職業傷病防治</p> <p>(一) 本院接受衛生福利部醫事司委託執行「臨床毒藥物諮詢中心」，為全國醫護人員及社會大眾提供 24 小時全年無休的毒物專業諮詢服務。另定期舉辦中毒急救教育訓練課程，以提升醫療人員之中毒處置能力。</p> <p>(二) 承接勞動部職業安全署「北區職業傷病防治中心」，提</p>

## 陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>供北區勞工各項職業傷病服務，並定期舉辦教育訓練，提升醫療人員相關職業傷病能力。</p> <p>(三) 參與衛生福利部食品藥物管理署委辦之 109 年度全國性「強化醫療端新興濫用藥物監測機制計畫」，協助全國急診疑似新興物質 (New psychoactive substances, NPS) 濫用病人之相關檢驗，並持續研發 NPS 檢驗。</p>
<p>二、與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、臨床技能訓練：</p> <p>(一) 推展使用醫療 AR 教學 APP，包含職業安全、專業技能、防護訓練、肌力訓練等領域，可強化院內同仁臨床技能學習成效及民眾居家自我肌力及心肺功能訓練，提升醫療生活品質。</p> <p>(二) 將本院急救照護訓練課程資源，開放給社區民眾及健康照顧者，以達健康社區、全面服務民眾之目的。</p> <p>(三) 持續追蹤及優化標準化病人評級系統及跨領域全人教育推廣平台，將更多資源及活動串聯起來，一起分享、學習。</p> <p>二、圖書館館際合作：</p> <p>(一) 參與臺灣醫學圖書館學會了解最新趨勢，並接任議價委員會，負責醫圖聯盟資源談判。</p> <p>(二) 參與 NBINet 全國圖書書目資訊網，109-110 年並票選續任決策館，有助於加強書目資料資源共享，期能進一步節省公帑。</p> <p>(三) 強化八芝連合作網之功能，109-110 年接任召集館，除可跨院際館際合作外，並可以用策展方式加強推廣讀者閱讀之興趣與充分使用圖書館。</p> <p>三、新增自費項目</p> <p>以內科部胃腸肝膽科為例，開辦減痛自費項目，除提供 ERCP、RFA、MWA 病人優質的減痛治療。累計近年該科已增加的自費項目包括：Microwave Ablation 治療肝腫瘤病人，SpyGlass 治療膽道疾病病人，以及微菌叢植入處置，未來將持續開發最新自費檢查項目，擴大服務病人。</p>

## 陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
<p>三、結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務對象就醫、服務照顧等窒礙問題。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>一、榮台聯大合作計畫</p> <p>110 年度榮台聯大合作計畫，榮陽團隊合作計畫共核定北榮計畫 22 件，執行經費 1,045 萬元；陽明大學計畫 10 件，執行經費 600 萬元。所有計畫已完成審查並核定，計畫執行日期從 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止。</p> <p>二、跨域推動國家衛生政策</p> <p>(一) 社區醫療服務時，藉由整合不同領域專科醫師與社區提供的資源，增強民眾自我健康識能，並提供專業醫療諮詢與就醫建議。</p> <p>(二) 與社區醫療群暨各基層診所建立良好的合作關係，以達成便民的雙向轉診制度。</p> <p>(三) 推廣社區安寧照護，與市立醫院社區安寧團隊合作，提供長期居家癌末病人，在社區繼續接受適當且連續的醫療服務，協助在宅老化、在宅善終；另備有完善聯絡制度，若個案有緊急醫療需求可與本院安寧病房聯絡，協助進行緊急處置及後續醫療安排。</p> <p>三、務實解決民眾就醫交通問題</p> <p>(一) 就醫專車接送：結合新北市政府、桃園市政府及會屬機構提供就醫公車，由本院提供專用接駁站及停車區，提昇民眾就醫便利性。</p> <p>(二) 身心礙障就醫接送：結合復康巴士業者於本院身障中心、中正樓、思源樓設置專用接駁站，方便身障病人就醫。</p> <p>(三) 就醫病人車輛指引：聘請臺北市義交大隊派員於門診期間指揮引導來院就醫車輛，疏解車潮。</p> <p>四、本院與臺北市政府警察局北投分局，於 106 年 9 月 29 日更新簽訂「安全防護警力支援協定書」，嗣後依雙方主管人員異動換文改簽，並持續與永明派出所（3706）保持密切聯繫。</p> <p>(一) 透過前揭支援協定，建立本院與轄區警方之合作機制，以協處偶突發意外事件，維護本院設施及人員安全。</p> <p>(二) 院內發生醫療暴力事件時，依本院「暴力事件處理作業規範」通報流程及「醫療暴力滋擾事件防治應處作法」辦理：</p>

## 陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>1. 由事發單位通報駐警隊及轄區派出所調派警力協處，並輔以本院錄音、錄影監視設備進行蒐證及保留證據，確保被害員工後續訴訟權益。</p> <p>2. 危安狀況排除後，由事發單位填寫「受理醫療暴力通知單」分別傳真轄區永明派出所、士林地方檢察署及臺北市政府衛生局，由檢察官指揮警方偵辦，追究施暴者法律責任。</p> <p>3. 情況嚴重或經媒體採訪者，事發單位應迅速報告主任秘書，俾即時指揮應處。</p> <p>(三) 本院每年辦理醫療暴力滋擾事件應變演練與保全駐衛警教育訓練，並邀請轄區永明派出所派員參與實況演練及擔任教育訓練講座講座，以強化員工危機意識及應變能力，展現本院「醫療暴力零容忍」之決心。</p> <p>(四) 本院與臺灣士林地方檢察署建立通報平台機制：為即刻排除醫療暴力事件，建立即時通訊 LINE 群組(由地檢署專責檢察官、警方、院方組成)，於發生醫療暴力時，立即以手機即時通訊，同步傳真「受理醫療暴力事件通知單」至士林地檢署，由專責檢察官指揮警方追訴不法，杜絕暴力。</p> <p>五、推動各分院科經營制度 依據輔導會函頒「110 年度榮民醫療作業基金統籌款補助科經營醫師獎勵計畫」推動各分院科經營制度，以有效運用相關醫療科別人力資源，並透過定期追蹤管考各分院支援科別指標目標值達成情形，以適時檢視各分院醫療人力運用情形及營運成效。</p> <p>六、連結麥當勞叔叔之家慈善基金會民間資源，提供遠距就醫病人住宿協助。</p>
<p>四、權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。</p>	<p>110/12/31</p>	<p>病房傳送勤務整併：</p> <p>(一) 人力整併：原病房傳送勤務分為「護送勤務」及「病房外勤」整合二類人員，全採用統一派遣，使用資訊系統進行勤務控管，以利勤務調度順遂，提高效率。</p> <p>(二) 成本分攤：逐筆勤務資訊化後，統計各使用單位次數，進行成分攤，發揮最大效益。</p>