

臺北榮民總醫院 2022 年提升政府服務效能實施計畫執行成效

壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

一、建立作業標準及工作手冊，以維服務作業之一致性。

- (一) 定期修訂本院護理部行政業務手冊、各項標準作業程序、落實標準化文件管理。
 - 1、修訂護理人員相關作業規範共 26 則，以維持護理專業素養、提供全人及優質護理。
 - 2、擬定「臨床護理技術與處置規範」新增/修訂進度計畫表，每月依進度執行，111 年 1-12 月修訂「一般」類別共 46 則、「專科」類別共 44 則，新增 4 則。
 - 3、護理研究發展：修訂 7 則作業要點。
- (二) 111 年 11 月 25 完成「便民手冊」第 10 次修訂，並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，111 年修訂完成 1 項。
- (四) 醫療單位定期更新標準作業流程、作業手冊，例如：內科部腎臟科修訂標準程序共 19 項；職業醫學及臨床毒物部臨床指引手冊已完成初稿，新增 31 項中毒主題，以提升緊急處理毒藥物之能力。

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。

- (一) 於本院網頁首頁/就醫服務及本組網頁提供門、急診及住出院之各項業務服務項目須知，並提供申辦資訊(常見 Q&A 及文件下載)及電話查詢各項服務，且依作業現況即時更新，提升服務流程透明度，例如：出院醫事服務項目流程及下載之服務。
- (二) 完成智能化訪客登記流程：透過讀取健保卡自動帶出資料，5 秒內完成登記，取代人工手寫，登記完成後自動產生進出條碼，訪客可於許可期間利用該條碼進出，並皆留有訪客登記資訊之電子化紀錄，方便查詢與管理。

三、強化人員各項服務品質，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。

(一) 提升護理人員服務品質

- 1、111 年度完成新進人員基本禮儀與專業形象課程訓練 24 人，該課程已列入門診新進人員學習手冊內，為常規必學課程，並由臨床指導師及全期導師持續於臨床工作中加強服務態度之實務訓練。
- 2、111 年 24 位新進同仁在臨床指導師及全期導師協助下完成診間應對技巧實務訓練。
- 3、111 年「門診護理形象與服務禮儀」於 3、6、9 月各季進行監測達 100%。
- 4、門診單位持續定期(2 月、11 月)進行電話禮貌測試。
- 5、綜上，依門診病人就依經驗調查結果顯示前(110)年整體滿意度達 93.0%。

(二) 持續改善服務櫃檯、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。

- 1、掛號/住(出)院計價收費櫃檯落實「一處交件、全程服務」，提升民眾便利性，並強化服務流程透明化之成效。
- 2、長青樓一樓住(出)院服務中心櫃檯已於 111 年 4 月 6 日啟用，並導入互動式多媒體叫號系統，相關設備皆已驗收完成，提供病患及其家屬更智慧化的服務流程。
- 3、111 年分區逐步汰舊換新門診區一、三門診及中正與長青樓 1 樓候診椅，合計 666 張，適時改造本院服務場所及更新服務設施，提供民眾合宜的就醫等候環境。

(三) 強化電話禮貌、第一線人員服務品質

- 1、為民服務考核小組每月依「電話接聽禮貌實施要點」進行 40 通電話禮貌測試，111 年全院測試 470 通，其中 44 通測試電話獲得滿分，且無未達標準之電話。
- 2、因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情防疫措施，減少集會活動，服務品質教育訓練由實體課程改採線上學習，111 年 5 月 2 日北總企字第 1110100837 號書函請各單位督導所屬同仁至學習平臺「e 等公務員」完成服務品質線上課程，選修課程為「溝通心訣竅－傾聽與表達」，上課人數總計 1,411 人。
- 3、醫療事務組辦理與第一線同仁個別會談，及期中期末同仁相互評核，瞭解工作心得與改進建議，並督促參與服務禮儀線上相關課程，提升第一線櫃檯之服務品質。

4、各醫療單位定期於部科會議宣導電話禮貌及服務禮儀。

(四) 辦理院區環境巡視

本院已於 111 年 1 月 7 日、2 月 10 日、3 月 3 日、4 月 1 日、7 月 1 日、7 月 7 日、7 月 20 日、8 月 18 日、9 月 1 日、10 月 13 日、11 月 6 日、12 月 1 日，由本院副院長輪序，偕同相關人員辦理院區巡視，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，針對巡視重點相關指示事項，列案追蹤。

(五) 建置優質服務環境

- 1、門診整修：111 年完成一門診 2 樓門診整修工程。
- 2、病房整修：111 年完成腦中風加護病房、A061 腹膜透析中心、中正 17 樓神經外科加護 NCU 整修工程。
- 3、廁所整修：加強復健醫學科兒童衛浴設備、止滑設備，更新無障礙廁所設備、汰換老舊設施，已於 111 年 10 月 3 日完工，提升公共空間安全與民眾滿意度。
- 4、建立優質空調品質：111 年汰換 9 台院區空調箱、9 台排風機及 3 台冰機(分別位於二門診、動力中心及思源樓)，提升空調品質，建立舒適環境。
- 5、電梯汰換：自 110 年起辦理中正樓、思源樓及二門診 41 台電梯汰換，至 111 年已汰換 16 台電梯。

(六) 充實網頁資訊，增加實用性

各醫療單位適時更新網頁資訊，以重症醫學部為例，定期更新重症相關之衛教內容及實際臨床醫療表現(包括氣切說明，無效醫療判定，安寧緩和照護等)，並將相關資料同時公布於加護病房之家屬等候區，提供家屬正確醫療資訊，以利醫病合作使病患獲得妥適之醫療照護。

四、因應業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。

(一) 本院 111 年共 14 組團隊參加「國家品質標章·國家生技醫療品質獎」。

參賽單位	參賽主題	組別
腎臟科	台灣之光、引領世界-「熱」血「腎」利「路」：遠紅外線治療改善血液透析	
胃腸肝膽科	防堵 B 肝 安心治療-B 肝復發預防策略 引領國際	醫療院所類
心臟內科	起死回生，復甦後照護-冠狀動脈加護病房	醫療特色醫療組

胸腔外科	肺癌個別化醫療-精準多樣性肺節結定位	
心臟血管外科	整合經導管二尖瓣夾用於治療末期心臟衰竭	
婦女醫學部	保留生育能力且滿意度更高的子宮肌瘤手術方式	
兒童醫學部	給孩子幸福共好的「腎」誕禮物-智慧創新打造新世代兒童腎臟尖端醫療中心	
骨科部	從針尖尋找”扭”轉乾坤的契機-手指病症專科治療團隊	
醫療人工智慧發展中心	智慧腦影像平台：解析思覺失調症腦內風暴	醫療院所類 醫院智慧醫療組
病理檢驗部	智慧數位病理	
一般內科	培育有溫度的福爾摩斯-創新與全方位的臨床思維教育訓練	醫療院所類 醫院醫務管理組
護理部	截彎取直，挺立人身-骨科團隊優質照護	護理照護服務類 護理特色專科組
	多元好教育-展現優質手術全期照護	
高齡醫學中心	全人創新日照服務	長照類 機構服務組

(二) 建立急診線上會診平台

由本院急診部醫師及所屬榮家醫護人員共同改善急性心肌梗塞、急性中風、外傷病患的到院前準備和治療，進而改善榮家病人預後，重症病人可達安全轉送和預做準備，輕症病人經視訊諮詢討論，提高照護品質。

- 1、會診本院急診平均等待時間 1.3 分鐘，每月初定期(1/12、2/9、3/17、4/6、5/11、6/1、7/13、8/3、9/7、10/5、11/9、12/7)和榮家開會檢討疑似心肌梗塞個案、疑似中風個案、外傷病患個案。
- 2、榮家透過平台緊急會診本院急診時段，白班比率達 54.1%，榮家持續觀察比率 17.9%、轉至醫院急診室比率 82.1%，當次住院死亡率 5.6%。

(三) 發展「顎顏面導航手術設備及計畫工作站」

以模型掃描機、口腔掃描機、臉部掃描儀以及 CBCT 影像評估腫瘤侵犯與顎骨相關之範圍，設置臨床標準治療程序，電腦輔助顱顏導航手術人次截至 111 年 10 月為 95 人，超過原定預設目標。

(四) 智慧藥事服務—建置藥物諮詢智能化回覆系統

- 1、分析過去用藥諮詢案件，其問題內容前三名依序為藥品用法(含頻次/途徑/療程)、副作用/不良反應及用藥需知，為擴增用藥諮詢服務量且不增加人力負擔，又現行通訊軟體以 LINE 為主，考量本院病人或醫療人員詢問問題內容與專業能力之差異，分別建置「一般民眾」與「專業人員」各別藥物諮詢智能化回覆系統。

- 2、為提供正確用藥資訊，系統中整合多項藥品資料庫，包含藥品資料（如藥品基本資料、外觀圖片、用藥單張、用藥影片）與藥學文獻（如醫院藥學雜誌、藥師週刊、北榮藥訊），系統自動化回覆一般民眾問題時，可優先提供藥袋與藥品仿單資訊，而當回覆專業人員時，則優先提供專業藥品知識庫與藥學文獻，以符合各自所需。
- 3、具有主動推播功能，可因應特殊事件（如藥品回收）或特殊用藥病人提供重要訊息與追蹤用藥情形，提升並建立本院與病人良好雙向溝通管道。

（五）持續建置新型檢驗系統及發展新穎檢驗項目

- 1、111年7月建置先進游離輕鏈免疫蛋白分析系統，進行游離輕鏈免疫蛋白檢測項目，輔助多發性骨髓癌與淋巴漿細胞疾病的診斷與監控病情、定量免疫球蛋白 IgG1-4 的含量，提供更優質的檢驗服務。
- 2、發展新穎檢驗項目以及自費檢測項目，協助臨床病患照護：
 - (1) 新增 ELISA 項目：Anti-GAD、Anti-IA2、Anti-ZnT8 等三項 Type 1 DM 健保/自費檢驗項目。
 - (2) 新增特殊免疫項目：c1 esterase inhibitor 健保檢驗項目。
 - (3) 新增 LC-MS 項目：抗黴菌藥物 Isavuconazole、血漿游離後腎上腺髓素 Plasma free metanephrines 自費檢驗項目

（六）智慧腎病照護

- 1、AI 邊緣運算裝置建構「血液透析即時分析平台」，透過生理閘道器擷取血液透析機所傳出的參數，可即時同步地擷取數據，同時達到跨平台與跨儀器的功能。
- 2、醫師可應用醫療大數據分析預測，打造智能化血液透析解決方案，智能化連續資料預測系統不僅能降低醫護人員的工作負擔，系統的預警功能亦可加強提醒醫護人員，提升病患安全，並結合專家知識產生醫療洞見，達到血液透析的自動化、智慧化、精準化目標。
- 3、AI 邊緣運算裝置建構血液透析即時分析平台榮獲臺灣雲端物聯網產業協會「2022 雲端物聯網創新獎—傑出應用獎」。

貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- 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。

- (一) 111 年本院社會工作室分別與 13 個企業、機關或團體，共辦理 19 場次院內、院外溫馨活動，以促進病人(含病童)身、心、靈調適及住院生活品質，活動細目如下：

活動	企業/機關/團體	場次
經驗分享及衛教講座	中華骨髓移植關懷協會	2
	臺北市互愛協會	1
	胸友成族病友支持團體	1
	頭頸愛支持團體	1
	中華民國頭頸愛關懷協會	1
	食道癌病友會	1
	胰臟癌病友會	1
	神經內分泌瘤支持團體	2
線上親職講座	早期療育家長成長團體	4
衛教活動	台灣同心緣乳癌關懷協會	1
「愛隨小窩」團康活動	器官捐贈家屬支持團體	1
家屬關懷與支持團體	大德病房	2
器官捐贈感恩會活動	台北市環球扶輪社	1

- (二) 本院護理部與企業、社福團體合作辦理公益活動

- 1、 「財團法人大德安寧療護發展基金會」基於達到末期疾病病人及家屬能善終、善生及善別之願望，提供大德病房、安寧共照及安寧居家收案病人完成心願之各項補助金額總計 68,946 元，包括製作手模和元宵節、母親節、端午節、情人節及中秋節之慶生及團圓歡聚活動，參與人數共 194 人次。
- 2、 111 年肺癌胸友成族共舉辦二場活動，與醫師、護理師、個管師、社工師與多位志工等跨領域專業人員，藉由活動提供肺癌治療的新知、面對化學治療副作用及骨轉移治療的正確認知，以導正錯誤的肺癌治療迷思；透過園藝實作體驗舒緩身心，與病友間情感交流，分享抗癌經驗以互相扶持，共同建立信心面對治療的挑戰，安定病人及家屬情緒，達到提昇病友生活品質、減低家屬照顧負荷等目標的支持團體。
 - (1) 3 月 26 日由沈佳儀醫師講授「癌症免疫治療新解」、黃煦晴醫師主講「如何面對化學治療」，並進行胸友交流活動，共計 60 人參加。
 - (2) 12 月 17 日由曾彥寒醫師講授「個人化的精準治療」、沈佳儀醫師講解「骨轉移治療之照護」、並進行園藝手作體驗活動及胸友分享交流時間，共計 56 人參加。

3、台灣腦中風病友協會與羅東博愛醫院共同舉辦 2 場活動

(1) 10 月 24 日舉辦居家可穿戴外骨骼機器人應用，共 21 位病友參與：傳統上治療師協助無力患側手指被動活動時相當費時，機器輔助訓練在短時間內可供大量動作次數及練習機會。

(2) 10 月 29 日於宜蘭中興文創園區舉辦「腦中風即時通、幸福道路都暢通」園遊會，共設有 28 個攤位，除闖關遊戲、衛教認識外，民眾可免費進行血壓、心房顫動與頸動脈等篩檢，藉由活動宣導，增加民眾對腦中風認識，進而降低中風對民眾健康所造成的威脅。

4、協同喜願協會中華民國分會共同為 16 位病童完成圓夢計畫，為病童帶來歡樂幸福感。

5、11 月 19 日肝癌醫療團隊舉辦「愛肝病友會」，關懷病友生活狀況與健康促進，由肝癌個案管理師策畫，胃腸肝膽科病房護理長及病房個案管理師協辦，邀請黃怡翔教授、李沛璋醫師及富邦保險張進丁主任分別講授肝癌治療最新進展、免疫療法新知和須知及癌症醫療保險，病友及家屬共計 37 人參加。

6、11 月 19 日台灣同心緣乳關懷協會辦理會員大會，安排兩場講座(正念在生活中的應用、三陰性乳癌治療新趨勢)，共計 155 人參加。

7、協助轉介胃癌病人至「臺灣享瘦護胃關懷協會」。

8、12 月 3 日移植外科心肝寶貝俱樂部參與第九屆器官捐贈公益路跑活動，共 20 人參加。

9、提供脊髓損傷病人回歸校園或社會之前生活重建相關訊息，111 年共轉介 3 位傷友至桃園脊髓損傷潛能發展中心接受生活重建訓練。

10、協助推廣桃園脊髓損傷潛能發展中心 4 月 16 日於圓山花博公園舉辦之讓生命發光園遊會，贊助購買愛心園遊券，神經復健病房工作人員親臨活動現場觀賞傷友之表演。

11、協助宣傳財團法人脊髓損傷社會福利基金會活動

(1) 8 月 31 日舉辦脊髓損傷後疾病適應及生活重建座談會，講授脊髓損傷特性與後遺症照顧，課後與傷友做雙向回饋。

(2) 12 月 10 日舉辦「挺勇敢公益齊走」，鼓勵傷友參加走出一公里希望。

(三) 中華民國心臟病兒童基金會於 1、2、3、12 月至北投鄰近學校辦理國中小學

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。

(四) 本院職業醫學及臨床毒物部每月 1 次至世曦工程顧問公司及陽明交通大學臨場服務，避免職業傷病並積極提升事業單位員工健康，111 年度共 24 場；另自 111 年 10 月起承接金門酒廠臨場服務，提供離島地區事業單位工作者安全與健康。

(五) 本院大腸直腸外科與「社團法人中華民國大腸直腸癌關懷協會」共同舉辦 2 場實體醫學講座、2 場線上講座。

1、3 月 19 日楊逸文醫師及洪逸平醫師分別講授「輕鬆預防腸保健康-大腸癌」
「免疫治療、細胞免疫治療於大腸直腸癌之運用」，共計 20 位病友參與。

2、6、9 月疫情升溫，改線上預錄並放置於官方臉書供病友、家屬及一般民眾閱覽：吳大鵬醫師－癌症中西整合照護、郁珊長照個案師－延續長照福音（長照 2.0）、林瑞萍造口師－造口面面觀及用具介紹、徐宇誠醫師－認識大腸癌及腸癌篩檢。

3、12 月 17 日朱懷萱秘書長講授「當經由遇見大腸經-先天經絡創意養生學會」、劉秀薇護理長講授「哈姆立克急救法施作」、舒宜芳營養師講授營養主題「面對新冠你該怎麼吃」，共計 20 位病友及家屬參與。

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。

(一) 利用社區巡迴醫療服務及參加榮民服務處舉辦之榮民座談會時機，蒐集服務對象需求或建議，適予調整服務措施，111 年在北投區 15 個里辦理 14 場次社區巡迴醫療服務，服務人次達 1,125 人次，對服務對象所提出的醫療需求或建議，均能適切及時回覆處理。

(二) 針對門診抽血病患，每次抽血完成後，皆可於身旁之平板電腦上顯示「滿意程度」供病患選擇，取得病患之回饋，提升整體抽血服務品質。

(三) 將住院滿意度調查表單電子化，製作各病房專屬問卷 Qrcode，請出院病人線上填寫，除減少紙張浪費，亦方便醫護端進行統計分析，當病人反應問題也能及早發現並予改正。

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。

(一) 住院病人護理服務滿意度調查

每年舉辦 2 次「住院病人對護理服務滿意度調查」，111 年上半年度於 5 月 16 日至 29 日執行，共調查 53 個單位，發出問卷 1,230 份，實際回收 1,037 份，回收率 67%，結果如下：

1、問卷每一項平均皆達閾值標準 90.0%，整體滿意度為 98.73%。

2、整體滿意度前 5 項，全院最滿意依序為：

(1) 「護理人員執行治療/檢查/打針/給藥前能核對我的手圈、姓名或基本資料」達 99.42%。

(2) 「護理人員服裝儀容整潔」達 99.23%。

(3) 「護理人員執行工作時能考慮到我的安全(如：預防跌倒、拉起床欄、輪椅使用…等)」達 99.13%。

(4) 「護理人員執行護理活動或技術前(如：給藥、量血壓、打針、傷口照護…等)會向我仔細說明」達 99.13%。

(5) 「護理人員在我按呼叫鈴時能及時回應」達 99.04%。

(二) 輸血服務滿意度調查

辦理「血液分離治療就醫經驗調查」，回收計 25 份問卷：填答者對執行血液分離治療的感受包括專業內容告知及服務態度等均給予近滿分的高度評價。

(三) 醫院整體滿意度調查

1、108 年起每年實施 1 次門診、住院病人就醫經驗調查，111 年 5 月 2 日至 5 月 8 日進行住院病人就醫經驗調查，整體正向反映 93.2%；111 年 9 月 26 日至 10 月 1 日進行門診病人就醫經驗調查，整體正向反映達 91.1%。

2、針對顧客不滿意原因（如病房清潔、手圈掃描很久、電梯不好等、運送病床進入電梯減少碰撞等等）進行 PDCA 原因分析，如病房清潔問題，已要求外包公司確實按病室清消程序清潔，並由專人每日稽核，如不合格除立即要求改進外，將持續復查，進而提高民眾滿意度。

(四) 外包人力意見調查

1、為建構顧客導向的整體服務體系，本院總務室固定於每月首週邀請護理部督導長參加勞務委外工作檢討會議(計 12 次會議)，另每週一邀請外包公司主管與會，審查所有獎懲案、協調及宣導各工作事項，並就每一檢討案件責成外包商製作 PDCA 進行改善(111 年總計 74 件 PDCA)，以強化

人員服務品質。

- 2、藉由每月驗收各單位所填具完工證明或違約意見，檢視外包公司服務品質，並定期與外包公司召開幹部會議，檢討工作流程及人員教育訓練執行成效，以提升作業品質。

(五) 榮民輔具使用滿意度調查

榮民滿意度調查採便利取樣，針對接受輔具服務之榮民或其陪同者，進行問卷調查，並於 2 個月後以電聯方式再次追蹤使用中的滿意度調查，俾利提升輔具使用服務品質，111 年 1-11 月抽樣調查共 201 人次，結果摘述如下：

- 1、性別：以男性為主(共 193 人次)，占整體服務量 96%。
- 2、年齡：輔具申請榮民 6 成以上為 65 歲以上長者（占 67%），年齡層以 85 歲以上長者居多（占 37%），次為 65-74 歲（占 33%）。
- 3、輔具使用品項：以申請輪椅及助行器為主，顯示榮民對於行動類有較高需求。
- 4、服務滿意度：在輔具使用情形，不論輔具配送速度、輔具品質、輔具使用說明、輔具樣式或美觀性及輔具使用便利性上，受訪者均呈滿意，對於本院身障重建中心人員服務態度，均呈滿意；使用 2 個月後整體感到滿意。
- 5、考量「使用 2 個月後再訪之整體滿意度」問卷選項，將於 112 年 2 月底前完成 111 年全年度「基本資料」、「輔具使用品項」、「輔具使用情形」、「服務人員態度」等統計；並於 112 年 3 月底前完成「使用 2 個月後再訪之整體滿意度」項目之統計。

(六) 飲食滿意度調查

本院已開發 6 套盤餐與營養品組合之飲食及多元餐飲 4 款藥膳燉品及高階病房 C119、C129 尊等餐，111 年住院病人膳食滿意度達 4.5 分(滿分 5 分)，高於 110 年 4.3 分。

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。

(一) 顧客意見箱及客服專線

- 1、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 6 個「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。

2、111 年「顧客意見箱」計 109 件、「客服專線」計 4,655 案，內容包含查詢、建議、抱怨、請求及感謝等大項，本院專人均能秉持同理心，提供快速、有效方式處理顧客意見。

(二) 院長電子信箱

1、111 年 1-11 月「院長電子信箱」受理投書 1519 封信，以案情分類總計 2,179 件，包含抱怨 633 件、建議 118 件、查詢 109 件、請求 110 件、感謝 1,191 件。

2、投書人對於本院回覆內容滿意度調查回覆率 15.3% (222 件)，其中滿意者(含非常滿意、滿意及尚可)佔 79%，不滿意者(含非常不滿意及不滿意)佔 21%。凡院長電子信箱投書人對回函點選「不滿意」者，本院會立即以電子郵件通知單位承辦人，提醒單位重視並改進。承辦單位會視投書人回應狀況另案建檔或綜合簽陳長官核示。

3、「院長電子信箱」111 年選定列管案件 76 件，本院追蹤執行及改善成效，並有紀錄備查。

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。

(一) 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。

(二) 111 年輿情處理共 9 件，院聞剪輯 402 篇，記者會後報導 222 篇，召開記者會 18 場，其中例行記者會 10 場，臨時記者會 8 場，對媒體如有偏差報導均即時發布新聞稿說明，以免混淆視聽，全年發佈新聞稿共 91 篇。

(三) 109 年 1 月嚴重特殊傳染性肺炎(以下稱 COVID-19)疫情爆發，疾病管制署於 109 年 1 月 20 日成立「嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心」，加強疫情控制。本院公關組配合宣導政府防疫措施，主動聯繫媒體召開 COVID-19 相關記者會共 2 場、發布本院關於 COVID-19 因應措施之新聞稿共 33 篇，安排醫事人員接受訪問與 COVID-19 有關之主題共 17 件。

參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

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。

- (一) 不定時修訂各項服務項目及須知，並將其登載於本院網站首頁，供民眾查詢瀏覽本院各項醫療服務流程及下載之服務，並供同仁據以依循作業，並與時俱進更新修訂。
- (二) 與時俱進修訂行政標準作業流程及程序，加強櫃檯工作人員申辦案件知能。
- (三) 各門(急)診、住院櫃檯職責窗口，可辦理門診掛號、繳交門(急)診、住院醫療費用及申辦中、英文診斷證明書，辦理住(出)院手續，均採「單一窗口」全功能服務作業，落實「一處交件、全程服務」，提高服務效能及強化多功能櫃檯服務品質。
- (四) 因應每日病歷複印申請高峰時段，機動加開病歷複印窗口、增加人力辦理民眾病歷複印申請作業，加快辦理速度且有效疏緩人潮。
- (五) 健康管理中心設置跨部科雲端預約表單，111年11月CT(電腦斷層檢查)已預約至112年3月、MRI(磁共振造影)已預約至112年1月底，為加強跨部科即時聯繫，亦申請院內公務機及設多個社群媒體群組，縮短受檢者等候時間。

二、衡酌服務工作實需，開發線上及跨平臺線上通用服務，增加服務對象使用意願。

- (一) 設置線上申辦服務平台，增加病人使用意願
 - 1、109年2月1日起專案櫃檯開放受理民眾臨櫃及網路申請「網路掛號密碼」服務，保障民眾個人資料安全性，並製訂「網路掛號密碼臨櫃申辦標準作業流程」供同仁遵循，111年申請件數共34件(臨櫃申請12件，網路申請22件)。
 - 2、設有「線上申辦之病歷複印申請」服務，提供民眾24小時網路申請，111年申請率已達8%，所有臨櫃辦理者30分鐘內取件可達94%以上，有效加快申領速度、縮短民眾等待時間。
 - 3、本院健康管理中心網頁設有健檢套組說明各項檢查，民眾可透過網站進行網路預約，111年網路預約人數共2,746人次；若民眾有任何問題可透過「聯絡我們」進行留言，本院設有專人專責回復，111年留言數共1,659筆。
- (二) 持續推廣「臺北榮總行動就醫服務APP」，迄111年10月底約有42萬0,948人次下載，獲111年醫療費用行動支付導入流程優化競賽推動成效獎第三名，服務項目如下：

- 1、推撥通知：個人到診通知提醒，醫師延診通知。
- 2、用藥提醒：個人用藥提醒。
- 3、會員檢查報告：會員 6 個月內 692 項檢查驗報告。
- 4、行動繳費：顧客導向的繳費方式。
- 5、個人化看診進度：掛號後的專屬看診進度。
- 6、手術全期照護：個人手術全期推撥通知。
- 7、住院訂餐：客製化餐點服務。
- 8、陪病與探病系統。

(三) 規劃設置「互動性慢箋繳費支付機台」

111 年度申請節餘款預算經費採購「互動式慢箋繳費支付機台」7 台，業已於 111 年 8 月 10 日由博辰科技股份有限公司得標，刻正辦理系統程式介接及測試，預計於明(112)年正式上線使用。

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。

(一) 醫學圖書資源整合

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 3 所榮總及其分院等 16 家圖書館讀者，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，111 年節省公帑 1,371 萬 9,321 元。

(二) 開放教師培育資源共享

- 1、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，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。
- 2、111 年 1-12 月教師培育科對本院各醫療單位及醫事職類臨床教師提供了 6 大核心課程(含教學技巧、導生輔導技巧、研究技巧、團隊領導技巧、醫學倫理暨醫事法律及全人照護等屬性)總計開辦 87 堂實體課程，17 堂數位課程共 22,377 人次參與。榮民醫療體系至 VHS 數位學習教師培育課程共 501 人次。

(三) 定期舉辦多專科聯合討論會

- 1、食道癌多專科醫療團隊：包括胸腔外科、胃腸肝膽科、腫瘤醫學部、核醫部及病理檢驗部等部科，每月定期舉辦 2 次討論會，共同研討相關之病

理診斷結果及研議各項治療方針，達成後續治療共識。

2、胸腔腫瘤多專科醫療團隊：包括胸腔外科、胸腔部、腫瘤醫學部、核醫部、病理檢驗部等部科，每週定期舉辦討論會，共同參與肺癌診斷、治療策略擬定、衛教、執行及追蹤，提供病人最完善的治療。

(四) 乳醫中心「一站式服務」及「乳癌整合門診」：

1、乳醫中心 111 年乳癌新確診個案共 802 人，留治率達 97.75%，並提供高度疑癌及確診個案於 7-10 天內完成相關檢查。

2、持續推動「乳癌整合門診」，減少病患往返門診時程及花費，增加就醫的便利性，並提升病患就醫之滿意度。

(五) 連結腎臟及肝臟移植勸募合作醫院

111 年積極拜訪 17 家勸募合作醫院，加強雙方連結、共同討論腎臟移植或肝臟移植病患轉介可能性。(1/19 衛生福利部基隆醫院、3/16 台北市聯合醫院中興院區、3/24 新光醫院、4/13 臺北榮民總醫院新竹分院、4/13 中國醫藥大學新竹附設醫院、8/12 衛生福利部基隆醫院、9/7 陽明交通大學附設醫院、9/12 恩主公醫院、9/27 中心綜合醫院、10/18 恩主公醫院、10/28 衛生福利部台北醫院、11/17 聯合醫院仁愛院區、11/24 衛生福利部桃園醫院、11/25 新北市立聯合醫院三重院區、12/9 台北榮總桃園分院、12/15 聯合醫院中心院區、12/22 羅東聖母醫院)。

(六) 兒童腎病中心

跨科部合作擴展兒童腎病中心，於 111 年度召回 19 位脊柱裂患者曾經接受膀胱擴大手術患者進行追蹤腎功能情形，並召開會議針對問題個案討論治療方針，提供病患完善整合服務。

(七) 臺北榮總腎臟寶鑑 APP 跨院所整合檢驗數據與用藥內容

為使病患照護資訊無縫接軌，本院開發連結病患「本人」健保署健康存摺存摺資料，保障病患資安。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，目前已有 275 人下載使用，反應良好。

(八) 腎病整合照護

1、慢性腎臟病整合照護中心(CKD)，提供慢性腎臟病病人適切之衛教服務，並視病人個別情況需要，適時轉介營養諮詢門診或腹膜透析室認識透析模式，提供全方位與連續性醫療照護服務，成效如下：

- (1) 111 年照護個案人數共 1,823 人，各期腎臟病人衛教數及完成率如下：
- i. 第 1 期：25 人，100%。
 - ii. 第 2 期：104 人，97.2%。
 - iii. 第 3 期：796 人，98.76%。
 - iv. 第 4 期：511 人，98.65%。
 - v. 第 5 期：362 人，98.64%。
- (2) 轉介 105 位即將進入透析之第 5 期腎臟病患，至腹膜透析室透過醫病共享決策方式(SDM)認識透析模式。

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。

(一) 精進病患護(傳)作業成效.

本院將護送隊護(傳)送勤務結合納入「HHKS 勤務整合」系統，包括護送病患、標本收送、化藥傳送等項目，以提升工作效能。

(二) 推動各項工作表單無紙化

- 1、臨床交班及訪客登記表等進行資訊化，優化作業流程，提升整體工作效能。
- 2、外院病理檢驗報告由紙本改以電子檔寄送，縮短報告寄送時間並減少紙張列印，111 年總計 3,836 件(關渡 2,739 件、員山 422 件、蘇澳 289 件及桃園分院 386 件)。
- 3、整合出納收款、付款、薪餉、零用金、公庫收支、所得稅扣繳、零星支付及押標金等業務，建置單一入口網站，統籌管理。

(三) 病理玻片數位化

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。以數位化後所累積之大量數位影像做為基礎，進而開發人工智慧(AI)，應用於醫療影像輔助診斷，以提升病理診斷的服務與品質。

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。

(一) 優化檢驗流程，監測檢驗及門診排檢候診時效

- 1、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，每月針對候檢日超出閾值之部科，回饋數值並由各部科進行檢討後提出改善措施。

- 2、建立代檢收檢資訊系統：改善外院檢體簽收作業流程，可直接帶入病人資訊進行簽收作業，減少手工建檔時間與錯誤發生。
- 3、建置新型自動化血液常規檢驗軌道系統：檢驗流程全面智能化與自動化，包含自動驗證優化、閱片規則優化、微量檢體自動上機、加作流程資訊化等。目前門診 CBC(血液常規檢查)的自動驗證率可提升至 90%；整體 CBC 簽收到報告之平均時效縮短至 5.5 分鐘，大幅提升檢驗效率，減少民眾等候報告時間。
- 4、建置新型自動化血凝檢驗分析系統：透過自動化軌道直接執行檢體簽收、離心、挑出問題檢體、整合特殊血凝項目及檢體歸檔，取代傳統人工簽收、離心、歸檔等手工繁瑣作業，優化血凝檢驗流程。
- 5、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。
109 年 1-11 月每月品管指標監測門診、急診急作檢驗報告時效如下：
 - (1) 門診病患急作血液常規檢查(CBC)在接收標本 40 分鐘內完成，達成率 99.5%。
 - (2) 門診病患急做生化檢查在接收標本 1 小時內完成，達成率 97.1%。
 - (3) 急診病患急做檢驗在接收檢體後 30 分鐘內完成，達成率 97.9%。
 - (4) (醫檢採檢)急診生化檢驗開單到發報告 1 小時完成率，達成率 93.0%。

(二) 辦理護理創作及簡化工作流程競賽

- 1、本院護理部舉辦「護理創作競賽(含簡化工作流程)」院內甄審，於 111 年 3 月 23 日進行口頭審查，得獎人員於護師節慶祝大會中公開表揚，並由長官頒獎。
- 2、「護理創作競賽」院內甄審，共 16 件作品參加，均通過第一階段書面審查，第二階段口頭審查共 6 名優良作品獲獎：
 - (1) 點滴分槽固定器-圈住多一條，問題少一條，集線一把罩，輸液沒煩惱。
 - (2) Ω OMEGA-終結蜂窩性組織炎。
 - (3) 『掃一掃！全多露！正確又迅速』醫療儀器條碼掃描資訊系統。
 - (4) 厚哩洗香香~澎澎罩。
 - (5) 頭頭是道。
 - (6) 嬰幼兒水量的精算師。

3、優良創意作品推薦至院外參賽：

- (1) 台北市護理師護士公會之護理創作競賽共 9 件。
- (2) 中華民國護理師護士公會全國聯合會護理創新競賽共 9 件，110 年共 6 件、111 年共 3 件。
- (3) 院內醫研部創新(改良)獎競賽，榮獲醫事人員組前 3 名：
 - i. 厚哩洗香香~澎澎罩。
 - ii. 『掃一掃！全多露！正確又迅速』醫療儀器條碼掃描資訊系統。
 - iii. 點滴分槽固定器-圈住多一條，問題少一條，集線一把罩，輸液沒煩惱；頭頭是道-方便可靠。

(三) 訂有「臺北榮民總醫院標準化文件管理要點」

- 1、本院訂有「臺北榮民總醫院標準化文件管理要點」，各單位依循製作規範建立標準作業程序，配合業務精進及提升服務效率，適時增修、發布。
- 2、持續依照標準化文件管理要點，由各單位辦理標準化文件增修事宜。
- 3、111 年標準化文件新增制定 2 件與修訂 13 件，包括醫企部修訂 1 件、職業安全衛生室修訂 2 件、品管中心修訂 1 件、補給室修訂 8 件、營養部制定 1 件、人事室制定 1 件、公共事務室修訂 1 件。

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。

(一) 本院院長信箱(每月 104 件)、Facebook(平均每月 29 篇)等網路社群，行動互動及操作方式，以提供友善多元網路溝通環境。

(二) 醫療單位建置多元資訊參與管道：

- 1、身障重建中心：不僅提供實體諮詢服務(如電話、傳真、親洽)，更結合網路平台(本院官網、LINE@官方帳號、FB 臉書官方粉絲專頁)等，透過「臺北榮民總醫院身障重建中心」專屬的網站、LINE 帳號與 FB 粉絲專頁，可以快速回應申訴、疑惑與提供訊息，且及時更新網頁內容，提供民眾各類友善方便的溝通方式。
- 2、神經內科癲癇團隊：建立臉書粉絲頁及 Line 官方帳號，針對初診病患給予就醫前指引、告知各項術前相關檢查之注意事項、多領域專家癲癇個案術前討論會連絡事宜、線上症狀評估量表填寫及癲癇疾患相關衛教資訊，至 2022 年 12 月，「超越巔峰癲癇手術治療團隊」已有 837 位追蹤者，795

個按讚數；Line 社團共 1373 位參與者，並逐月成長。

- 3、失智治療及研究中心：建立臉書粉絲專頁，提供失智症公共識能及失智照顧層面衛教宣導，至 2022 年 12 月，共發表 923 篇文章，已有 1,719 個按讚數、1,985 位追蹤者。疫情期間發表失智與防疫相關新知，文章最高觸及率達 5,682 人次。此社團旨在宣傳失智症整合照顧資訊、活動分享與失智醫療新知等，不定時更新失智照護衛教貼文，期能藉此增進病友、家屬、一般民眾與醫療端之間的關係。
- 4、中毒諮詢管道：全國解毒劑儲備網設有留言版及毒藥物諮詢中心 24 小時專線持續提供醫療人員及民眾諮詢；設有毒藥物諮詢中心官方 Line 帳號，供諮詢者傳遞中毒相關照片及中毒物質資料，以利提供更完整的諮詢服務；111 年建置中毒診斷人工智慧輔助查詢系統(網站)，供全台醫療人員可利用系統網站登錄中毒個案。
- 5、職業傷病防治中心：網頁上提供專線，可即時提供相關勞保、職業傷病等相關諮詢服務。
- 6、核醫部：推廣核醫部官方 Line 社群，提供民眾排檢登記與修改、檢查注意事項提醒等問題諮詢，降低新冠肺炎傳染風險，與民眾交通往返及現場等候時間，並新增除電話聯繫外之另一管道。至今核醫部官方 Line 社群人數達 42 人，普查門診病人，對於核醫部官方 LINE 群組系統滿意度調查表，滿意度平均為 91.66%。

肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

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。

(一) 弱勢經濟補助

111 年針對經濟弱勢族群提供濟助，以保障其就醫權益，執行成效如下：

- 1、運用各縣市政府等福利政策資源提供 525 萬 4,022 元、服務 1,689 人次的弱勢家庭舒緩醫療支出經濟壓力。
- 2、財團法人惠眾醫療救濟基金會提供貧困病人醫療相關費用補助 862 人次，金額 112 萬 202 元。
- 3、運用全聯慶祥慈善基金會及社區捐贈資源，贈予弱勢病人 8 種輔具與 5 類營養品及耗材等品項，共計 5,411 個品項，協助弱勢病人共 680 人次。

(二) 末期病人及家屬補助

「財團法人大德安寧療護發展基金會」基於減輕末期疾病病人及家屬的經濟與心理負擔之宗旨，結合社福資源，提供大德病房、安寧共照及安寧居家收案病人各項補助金額總計總計 310,549 元，包括醫療費 1 人次，30,000 元；看護費 8 人次，118,549 元；喪葬費 2 人，90,000 元；生活費 1 人，50,000 元；輔具租借 1 人次，10,000 元；救護車費用 1 人次，12,000 元。

(三) 設置高齡、身心障礙、特殊需求人士博愛窗口

針對高齡、身心障礙及特殊需求者等弱勢族群，設置 5 個博愛櫃檯(掛號區 3 個/住院區 2 個)，優先提供掛號、計價/住出院等適性服務。

(四) 設置無障礙專用停等區

中正樓前、後方、三門診等處設置醫療復康巴士、無障礙計程車專區，並設有專責交管、志工人員管制交通管制及叫車服務，便利身障人員上、下車。

(五) 提供慢性腎病長者聽力輔助器

慢性腎臟病照護網個案平均年齡 72 歲，近半數有不同程度聽力問題，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，個案與家屬均給予正向回饋。

(六) 高風險弱勢病人追蹤查核機制

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)，過去追蹤服務記錄完成率約 24.6%，自建立社會工作追蹤查核機制後，紀錄完成率為 92.9%，不僅提升追蹤率與進程紀錄，使本院社工專業服務更臻完備。

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。

(一) 支援院外醫療服務

- 1、本院醫療單位定期支援院外醫療，例如婦女醫學部支援蘇澳門診共 34 診、國立陽明交通大學附設醫院值班 140 天、玉里分院(自 111 年 5 月開始)值班 45 天及衛生福利部金門醫院 IDS 計畫 154 天；支援竹東及金門分院提供整形外科門診及手術服務。
- 2、本院職業傷病防治中心持續與衛生福利部金門醫院家庭醫學部合作，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，將轉介至本科門診就診。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，提高金門居民職業傷病相關服務可近性。

(二) 設置社區高齡醫學門診，提供直接住院管道

- 1、為服務臺北市南區臥龍街一帶之榮民榮眷，本院高齡醫學中心於 105 年 1 月起於大我新舍門診部開設高齡醫學門診整合門診，111 年共開設 47 診，服務 817 人次。
- 2、本院高齡醫學中心與 8 個社區關懷據點及榮民之家合作，分別牧愛堂、明勝里、名山里、中華悅齡、福佳里、天母里、板橋榮家、臺北榮家，共服務 1,875 人次；與桃園八德榮家合作辦理榮家住民體適能課程，共服務 948 人次。以上社區介入服務及八德榮家體適能課程共服務 2,823 人次。
- 3、本院高齡醫學中心為進一步服務榮家長者，設置綠色通道住院機制，由榮家保健組與本院病房簽床醫師聯繫，直接安排住院治療，111 年共服務 29 人次(台北榮家 11 人、板橋榮家 1 人、桃園榮家 6 人、八德榮家 11 人)。

(三) 提供社區服務

- 1、本院家庭醫學部、癌症篩檢中心、社會工作室及其他科部配合辦理社區巡迴醫療活動，111 年度舉辦 11 場社區巡迴醫療，服務人次達 1,625 人次。
- 2、本院 PGY 社區醫學訓練與提供民眾關懷服務計 193 人次。
- 3、門診戒菸衛教人次達 499 人次，住院轉介戒菸衛教人數達 60 人、門診戒菸總人數達 315 人，於社區巡迴醫療提供民眾戒菸衛教達 64 人次。
- 4、醫院戒菸班於疫情趨緩後（8 月 20、27 日及 9 月 17 日）舉辦。
- 5、居家個案訪視服務：醫師訪視 1,217 人次、護理師訪視 3,273 人次。

(四) 提供身障者輔具檢測維修巡迴服務

- 1、為弭平城鄉輔具資源差距，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，本院身障重建中心足跡遍布 16 所榮民之家，2 所榮總、12 所榮總分院、各簽約合作縣市政府及輔具資源中心。
- 2、接受本院維修服務身障者，榮民占 75%，民眾占 25%，接受服務對象大部分有身障、年邁、疾病、弱勢、貧病、經濟狀況不佳的問題，透過行動巡迴輔具維修服務，讓行動不便的民眾更有感，同時也節省政府補助輔

具新品之預算，對於環保理念更盡一份心力。

3、111 年共完成 72 場次縣市與榮民體系輔具檢測維修巡迴服務，計服務 1,957 人次。

4、以「輔具有愛 人生無礙」主題，參與 SNQ 醫療院所類/醫院社區服務組，榮獲 2021 年 SNQ 國家生技醫療品質獎-「銅獎」肯定（111 年 6 月 28 日頒獎）。

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。

(一) 完成醫師簡介及專長醫療關鍵字查詢、手機 App 掛號及看診進度查詢、醫療新知、門診看診小叮嚀、各科衛教資訊等提供多元網路服務。

(二) 協助以筆記型電腦搭配 4G 網路卡及讀卡機，連線本院資訊系統進行居家護理作業，至 111 年共服務 5,396 人次，服務天數為 240 日，平均日服務量為每天 22 人次；癌症篩檢部分全年共安排 13 場次，目前已進行 13 場次服務 1,481 人次。

(三) 遠距醫療服務

1、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。111 年度截至 11 月共執行 91 次遠距放射診療會診。

2、慢性傷口遠距諮詢管道：與竹東、金門、桃園等分院及其他分院所屬照護機構皆有建立慢性傷口遠距諮詢管道，有諮詢需求時皆可彈性使用，佈建完整安全便利之醫療網。

3、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，111 年偕同本院護理部共舉辦 10 場遠距視訊護理教育訓練。

(四) 個案通訊診療服務

因應(COVID-19)疫情需要，必須居家隔離、居家檢疫、自主健康管理者，經由臺北市府衛生局防疫專線轉介，使用通訊診療方式提供看診服務。

伍、開放政府透明治理，優化機關管理創新

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。

(一) 決預算書支出明細、自費核定專區、自費醫療項目收費標準表、健保署塗藥血管支架給付、健保署陶瓷人工髖關節給付、眼科人工水晶體自付差額品項、美容醫學收費項目、人工心律調節器、全民健康保險辦理自付差額特殊材料之作業原則及同意書、保有及管理個人資料公開項目彙整、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 Facebook 等及醫療新知等資訊，主動揭露相關透明公開資訊，擴大互動服務。

(二) 各單位運用多元管道公開相關資訊，例舉如下：

- 1、紙本衛教宣導：腎臟科將衛教資訊紙本放於門診洗腎室與腹膜透析診間。
- 2、門診區多媒體系統：皮膚部完成新版乾癬衛教影片，投放於皮膚科門診區及本院電視牆。
- 3、臉書：外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 tailor」，整合風濕疾病相關資訊，內容多元化，有線上衛教論壇、播放衛教短劇影片實、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。
- 4、網頁：心臟血管外科、心臟內科、內視鏡診療暨治療中心與全人整合醫學科等科部網站定期更新醫療新知並提供最新資訊；完成建置感染科官方網站，即時更新重要活動、研究成果等。
- 5、榮總人月刊：內科部腎臟科於榮總人月刊刊登 5 篇文章如下：
 - (1) 「北榮腎臟寶鑑」在手，腎臟寶鑑帶著走。
 - (2) 論析運動強度於慢性腎疾病之過與不及。
 - (3) 高血壓與慢性腎臟病之關聯。
 - (4) 腹膜透析遠紅外線輔助治療—改善腹膜功能，緩解嚴重併發症。
- 6、媒體報導：聯合報刊登「比眼睛大的眼窩腫瘤 北榮導航手術讓患者奇蹟恢復視力」報導本院眼科以及口腔外科的跨科合作成果。
- 7、電視節目：口腔醫學部參與中天電視「詩瑋愛健康」節目，分享電腦斷層導航輔助系統、3D 列印將如何幫助顏面受損患者。

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。

(一) 推動醫病共享決策(Shared Decision Making, 簡稱 SDM)

1、辦理 SDM 工作坊

- (1) 3 月 19 日舉辦「醫病共享決策(SDM)實踐工作坊」招收學員 80 名，

課程內容為實證知識轉譯與執行、介紹醫病共享決策、決策輔助工具與主題式引導及邀請病友分享，課程整體滿意度 95 分以上。

- (2) 11 月 3 日舉辦「2022 實證醫學中心醫病共享決策(SDM)工作坊」，邀請美國 Dartmouth College 衛生政策和臨床實踐研究所 Glyn Elwyn 教授(SDM 領域的意見領袖及專家)來臺講學，本院教學部與家醫部、營養部、藥學部及護理部等同仁共襄盛舉，參與人數 27 位，學員參與此工作坊後，透過課程及互動，皆表示獲益良多，活動圓滿成功。

2、導入 SDM 共享平台

提供醫護快速建置多樣病人決策輔助工具，整合醫令追蹤病人填寫狀況及速覽最終選擇，以視覺化方式簡化醫護人員跟進病人狀態即時介入支持，病人填寫 PDA 亦可參考相似族群的填答選擇作為參考，相輔相成達到 SDM 目的。

- 3、參加醫策會舉辦「111 年醫病共享決策實踐運動競賽」，秉持持續深化 SDM 之推動並建立日常化臨床運作，於 12 月 9 日繳交實踐報告，俟醫策會通知結果。

4、辦理 SDM 教學訓練

8 月 3 日至 9 月 28 日開辦 5 堂循環線上課程，課程主題分別為「SDM 簡介及實例分享」、「PDA 簡介及執行」、「COACH 簡介及執行」、「SDM 評值成效」、「Choosing wisely」，總計 125 人次參與，平均滿意度 89.2 分。

5、推動 XR 醫病共享決策

- (1) 智慧醫療教材持續於院內辦理實體課程做推廣應用，如泌尿部辦理 12 場課程，共 46 人次參加，並將 XR 教材及持續優化整合，相關成果榮獲台灣醫學教育學會「一般醫學師資培育及 PGY OSCE 教學影片競賽」第一名、台灣擬真醫學教育學會「擬真醫學教育訓練教學影片」佳作及「全國擬真醫學教育優秀期刊論文獎」特優及佳作。
- (2) XR 教材持續行銷推廣，目前共有 15 家醫療相關機構購買應用中。
- (3) 本院臨床技術訓練科「XR 創新延展實境」專區，將 AR 氣管內管置入(基礎與進階版)、混合實境多人協作 OSCE 教案、多情境靜脈採血教案相關內容資訊，提供影片於網站上做交流與分享。

6、各醫療單位推動醫病共享決策成效，例舉如下：

- (1) 內科部血液科於 111 年 11 月更新原 SDM 說明書至 version 2.0，並拍攝骨髓移植 SDM 簡易說明影片(QR code 更新於新版 SDM 說明書)。另將 SDM 說明書修改後的投影片工具，供臨床醫師於 SDM 過程更能詳細解釋。
- (2) 內科部腎臟科「醫病共享決策之透析模式選擇衛教」111 年共衛教 105 人次，利用進階版輔助工具(增加國、台語言的衛教影片及治療選擇內容的詳盡性)，提供病人在選擇透析方式前相關治療的資訊；每季訂定腹膜透析相關主題之病歷討論，分析病患治療處置，以提升透析成功率，111 年已完成 4 個主題。
- (3) 內科部內分泌新陳代謝科藉由 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，進而增加病患對未來運動治療的滿意度和遵從性，111 年共服務 53 人次(男性 14 人、女性 39 人；65 歲以上 28 人、未滿 65 歲 25 人)，11 項滿意度調查中，8 項為 4.8 分，3 項為 4.7 分(滿分 5 分)，討論後選擇不同方式進行運動為 52 人，遵從性達 98%。
- (4) 內科部全人整合醫學科 111 年共 351 人接受壓損 SDM(針對壓瘡高風險族群宣導是否使用敷料預防)、共 168 人接受出院準備 SDM(除一般出院準備服務外，針對多重共病而有多重科別門診需求的病人亦會收案)、共 101 人接受咀嚼吞嚥功能 SDM(改善高齡病人進食的噎咳問題)。
- (5) 護理部追蹤 9 組 SDM 主題臨床應用之成果，總收案數為 1,066 人；111 年 2 月醫策會公佈 SDM 醫療機構實踐運動<臨床運用組>得獎名單，共 4 團隊獲得優秀團隊獎。

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。

(一) 建立在職(服務)、離職證明書線上申辦

除紙本申請外，亦可透過線上申請、簽核及系統自動代入資訊方式，節省申請辦理時間，增進人事服務品質。

(二) 簡化檔案調閱流程

總務室文書組指派專人針對紙本檔案進行掃描，111 年掃描量達 3 萬 3,552 件，完成 111 年目標值，將逐年修訂目標值，以建立常態性檔案電子化，簡化同仁或民眾調案流程、縮短作業時間。

(三) 精進就養榮民住院期間聘請看護評估流程

- 1、針對就養榮民住院期間聘請看護評估流程形成共識，設計「弱勢住院病人聘請照顧服務員轉介篩檢表」將病房輔導員與護理站間聘請照服員評估標準予以統一，大幅提升精準評估效度、簡化及縮短評估流程和時間。
- 2、建立電腦自動導入派案系統：過去人工派案平均每案花費 300.27 秒的工作時間，建立電腦自動導入派案系統後，平均每案花費 4.96 秒，節省 98.3% 派案時間。

陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

一、主動配合國家政策發展情勢，前瞻規劃服務策略預為因應。

(一) 配合新南向政策

1、承接衛生福利部一多中心越南計畫，

本院 111 年爭取承接衛生福利部一國多中心計畫，將以榮陽團隊名義與高醫一同執行，積極協助介接我國醫衛產業予越南，包含中華電信、宏碁智醫、群曜醫電、慧誠智醫、倍利科技、輔信生醫及臺灣人工智慧實驗室，執行成效如下：

- (1) 合作備忘錄：以榮陽團隊名義簽署 4 份，係因國境疫情影響未能達標。
- (2) 人才培訓 15 人次。
- (3) 線上或實體研討會 38 場。
- (4) 已介接中華電信、宏碁智醫分別於河內及胡志明市設立設立醫療產品示範點。

2、提供醫學交流及進修管道

本院醫療單位持續辦理醫學交流或提供進修管道給院外人員，例舉如下：

- (1) 10 月 31 日至 11 月 11 日協助邦交國「聖克里斯多福及尼維斯」6 位醫療人員之教學設計與規劃，安排醫師、個管師、營養師與藥劑師臨床衛教見習活動，強化聖國對慢性腎臟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之整合照護經驗與成果分享，學員表示獲益良。
- (2) 將高階數位模擬人運用在臨床急重症情境模擬訓練與全院急救訓練課程，鼓勵鄰近醫療社區健康照顧體系，參與本院急救訓練課程。今年因疫情影響，部分課程暫緩辦理及暫緩招收院外及社區人員；111 年高級

心臟救命術訓練課程共招收 9 位院外人員、基本救命術訓練課程也招收 9 位院外人員。

(二) 配合推動長期照護

1、遊詣居日間照顧中心

(1) 自 107 年 7 月 16 日起開始試營運收案，111 年在案服務 30 位長者。提供個案日間照顧服務 3,121 人次、交通接送服務 3,135 人次及活動辦理 911 場次，包含防疫停課期間（4 月 28 日至 6 月 26 日）線上教學影片 93 部，讓長輩及家屬持續參與活動。

(2) 為提供長者更為便利之活動場域，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，因應新址空間活動區域沒有自然採光之對外窗戶，發展智慧光照系統，期維持長者生理時鐘，能於日照中心規律活動與接受照護，並改善睡眠品質。

2、申請社區整體照顧服務體系計畫

本院於 107 年 1 月 29 日經臺北市政府社會局審核通過成為社區整體照顧服務體系北投區-石牌次分區 A 級單位，107 年 3 月開始提供服務至 111 年，照管中心派案人數 2,471 位、結案人數 1,909 位，在案個管人數 562 位。

3、辦理失智症社區據點

(1) 辦理臺北市北投區、信義區失智社區據點業務，北投區 111 年共服務 2,960 人次、信義區共服務 609 人次，目前持續配合辦理中。

(2) 本院失智症相關宣導訓練分別有臨床心理師、職能治療師、主治醫師、及社工持續專責接受失智症暨長照訓練，並由醫師與社工協辦宣導相關議題之社區講座，每年至少 2 場。

(三) 培訓推動衛生政策專業社工人員

1、接受長期照護專業人力課程訓練(levelII)

本院社會工作室社工組 21 位社工師，全數完成長期照護專業人力課程訓練(levelII)訓練，完訓率達 95%。

2、接受安寧照護種子人員培訓基礎訓練比例

10 人完成安寧照護種子人員培訓基礎訓練課程，完訓率達 45%，另完成基礎與進階訓練課程者共 6 人，完訓率達 27%。

3、8 人完成病人自主權立法及預立醫療照護諮商人員訓練 (ACP) 等課程，參訓率達 36%。

(四) 積極推動分級醫療，落實雙向轉診

1、本院自 100 年起與社區醫療群及診所已建立雙向轉診模式，提供無障礙的溝通管道，如社區共同照護門診、病房巡診、發放慰問卡、安寧病房受訓、推廣社區安寧照護及本院舉辦的在職教育等，目前合約診所 446 家。

2、111 年成功通過申請「醫院整合醫學暨醫療銜按照護試辦計畫」，年度收案數達 251 位，符合目標值，以此成果續爭取 112 年計劃。

3、以本院為核心，與合作醫院及區域醫院內建立區域聯防，針對急性腦中風、急性冠心症協議進行合作治療，提升醫院間合作的默契，111 年執行成效如下：

(1) 網絡內互轉率：本院 51%、振興醫院 89%、新光醫院 87%、陽明院區轉 94%、三重院區 89%、金門醫院 76%。

(2) 針對急性心肌梗塞部分：本院急診轉出 0 件；自陽明院區轉入 2 件、三重院區 1 件。3 件均 D2B<90 分鐘完成心導管介入。

(3) 針對急性中風部分：本院急診轉出 0 件；自金門醫院轉入 9 件、新光醫院轉入 2 件、陽明院區轉入 1 件。完成取栓 1 件，其後續回金門醫院做 PAC 復健，mRS 三分。

4、建置「轉診資訊平台」以供醫療院所查詢病人就醫資訊，截至 111 年 11 月 30 日簽約家數已達 754 家。

5、提供簽約院所專屬掛號網站，每一診保留 4 號供簽約院所使用，掛號資料自動轉存本院轉診中心系統。

6、優化轉診流程，複診病人不需至櫃台報到，直接到診間就診。

7、落實使用健保署電子轉診平台：進行即時的轉診資訊回覆，電子轉診單、回復電子轉診單及轉診病摘均在 24 小時之內批次回傳。

8、依據健保署資料，本院 111 年的電子轉診回復率均達 100%。

(五) 居家整合照護服務及社區服務

1、本院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。提供居家病患一站式高品質服務，看診、開單、抽血、排檢、計價收費於病患家中一次

提供；本院傳統醫學部 111 年亦加入居家醫療照護整合計畫，共服務 80 診次、302 人次。

- 2、社區醫療服務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，111 年服務 1,625 人次。
- 3、居家個案醫師訪視共 1,217 人次，護理師訪視共 3,273 人次。
- 4、安寧居家服務總個案數共 946 人次、新收案人數 238 人次，醫師出訪 66 人次，護理師出訪共 1,575 人次
- 5、緊急醫療需求聯絡：個案若有緊急醫療需求，上班時間可與安寧居家護理師直接聯絡，下班時間可與本院安寧病房聯絡，並備有「安寧居家病人諮詢電話留言本」紀錄諮詢日期、病人姓名、來電諮詢內容、回應與處理方式、病房護理師與居家護理師簽章，服務量總計 25 次。

(六) 推動毒藥物防制政策

- 1、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。
- 2、毒藥物諮詢中心 111 年提供 2,922 件電話諮詢服務，辦理全國各區共 4 場中毒教育訓練課及 1 場國際中毒防治研究發展研討會，邀請 12 位來自美、法、挪威、日本、泰國、越南、菲律賓、馬來西亞、印尼、印度等國專家學者與會，及兩位英國學者線上參與，分享臨床中毒新趨勢，提升醫療人員之中毒處置能力。
- 3、參與衛生福利部食品藥物管理署委辦之 111 年度全國性「醫療端新興濫用藥物監測機制計畫」，於 4 月完成 NPS150 項及傳統濫用藥物 11 項之尿液檢驗方法確效及專家審核，至 11 月底已完成 1,194 件尿液檢體、品管管控報告(4 月)、期中(8 月)及期末(11 月)以及期末審核作業(12 月)。期間研發檢驗方法提供約 50 件院外及院內尿液濫用藥物確認檢驗服務。

(七) 提升糖尿病病人照護品質

- 1、參加國民健康署「111 年機構提升糖尿病照護品質計畫」，提供糖尿病病人適切之衛教服務，並視病人個別情況需要適時轉介營養諮詢門診，提供門住診轉銜服務，給予全方位而連續性的醫療照護。
- 2、111 年榮獲機構特色標竿—優等機構，糖尿病病患照護品質今年榮獲醫策會糖尿病疾病認證通過。

(八) 辦理中醫醫療照護

- 1、本院加入全民健康保險西醫住院病患中醫特定疾病輔助醫療計畫、中醫癌症患者加強照護整合方案癌症會診，改善病患品質並確立可配合臨床教育及訓練的流程。
- 2、111 年服務人數總計 2,597 人，將持續於西醫部門推廣，並刊登相關文章至榮總人月刊，整合更多中西醫合作資源，擴大服務量能。
- 3、三伏貼門診 111 年服務共 210 人次，失眠、癌症等中醫專科門診持續於中醫內科及針灸科服務中，另於 11 月 7 日開設清冠一號遠距視訊門診。
- 4、藉由網路部落格與候診區電視播放推廣舌診儀、脈診儀、雷射針灸、自律神經檢測儀、生物能經絡檢測等特色醫療。

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。

(一) 醫學書刊資料：

- 1、111 年執行「榮民醫院醫學資源數位化合作網」，使三榮總及其分院等十六所圖書館之讀者(各醫護技同仁)，均可做到資源共享、縮短城鄉數位落差，並節省公帑 1,371 萬 9,321 元。
- 2、111 年續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，擴大院內同仁取用文獻的範疇。
- 3、111 年榮獲 SNQ 國家品質標章全台傑出醫護團隊：臺北榮民總醫院—主動出擊的醫學圖書館服務「心」藍海。

(二) 臨床技能訓練：

- 1、推廣本院研發 XR 教材相關應用，111 年共辦理 16 場線上課程，院內參與單位有護理部、眼科部、藥學部、身障重建中心、內科部、放射線部、營養部、腫瘤醫學部等，院外參與機構有北榮新竹分院、北榮桃園分院、中榮埔里分院、高榮臺南分院、新竹榮家、花蓮榮家、佳里榮家、高雄榮家、中彰榮家等，共計 2,091 人次參加。
- 2、整合本院智慧醫療 XR 教材及醫學模擬訓練方式，邀請各職類老師及學員共同參與，透過教案演練與回饋討論，增進各職類同仁團隊合作之能力，也藉此平台培育各職類跨領域種子老師，提供各職類主持領導能力。111 年共舉辦 11 場次，182 人次參與，其中 2-3 月場次推廣至委託經營的

金門醫院，遠距共累計有 7 人次參與。

- 3、為增進病人健康、加強病人肌力及促進病人安全，本院教學部將醫療教學 APP 教材推廣至骨科病房、復健科門診、一般內科門診、風濕免疫科門診及胸腔科病房等共同使用，成立「心肺功能及肌力訓練」專案推廣計畫，以胸腔科病房為例，參與職類有西醫、護理、物理治療，共累積相關會議達 14 場、110 人次參與、59.5 人時數。

(三) 建置標準化病人評級系統及跨領域全人教育推廣平台系統

- 1、111 年新增標準化病人 28 位、訓練師 2 位，平台訊息點擊率約在 45%~55%、認同率約在 80%~90%之間。
- 2、111 年邀請各職類團隊，將跨領域全人教育與醫療品質及病人安全指標改善做結合，發展創意教學模式參與競賽，榮獲台灣醫學教育學會「一般醫學師資培育及 PGY OSCE 教學影片競賽」第一名、台灣擬真醫學教育學會「擬真醫學教育訓練教學影片」佳作及「全國擬真醫學教育優秀期刊論文獎」特優及佳作。

(四) 麻醉醫師及麻醉專科護理師優質人才培育計畫

- 1、每年兩期開辦麻醉專科護理師訓練班，培育優質麻醉護理人力以因應未來業務成長、新建手術室需求，111 年 27 及 28 期已結訓，完訓共 33 人次，29 期及第 30 期依規劃訓練中，均有進行高擬真訓練課程研習。
- 2、開辦多種訓練課程：
 - (1) 核心課程：9 月 1 日~10 月 15 日辦理，對象為麻醉部第一年住院醫師。
 - (2) 高擬真訓練課程研習：於 4、5 月辦理，對象為麻醉部第二、三年住院醫師；另於 7 月 23 日針對 28、29 期「麻醉護理學員訓練班」開設模擬考試課程，總計 65 人次參加。
 - (3) 神經阻斷超音波課程研習：於 9 月 15 日至 11 月 22 日麻醉誘導室辦理「POCUS 圍術期重點超音波課程」，另邀急診王則堯醫師、心內李慶威醫師、胸內趙恒勝醫師擔任講師，共計 6 堂課程
 - (4) 心臟超音波課程研習：於 10 月 22 日辦理，對象為麻醉部第二年住院醫師。
 - (5) 呼吸道處置課程研習：由鄧惟濃醫師聯合台灣麻醉醫學會辦理，已於 2 月 19 日於三軍總醫院辦理「超音波導引神經阻斷術工作坊：骨科手術

之應用」。

3、麻醉專科醫師訓練里程碑與可信賴專業活動評核：已通過 110 年麻醉專科醫師訓練醫院評鑑。

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。

(一) 榮台聯大合作計畫

111 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 23 件；執行經費 1,045 萬元。陽明交通大學計畫 26 件，執行經費 900 萬元。所有計畫已完成審查並核定，計畫執行日期從 111 年 1 月 1 日起至 111 年 12 月 31 日止。

(二) 連結「麥當勞叔叔之家」，提供住宿協助

協助遠地就醫之家庭安頓於「麥當勞叔叔之家」暫時居住，以減輕病家住宿花費與往返於社區、醫院之間舟車勞頓之苦。111 年共 297 人次、65 個家庭受惠。

(三) 協同台北市政府教育局，提供國中、小學病童床邊教學服務

111 年聯合台北市政府教育局，提供 219 位病童床邊教學，協助住院病童持續學習與接受教育，緩解住院壓力，以作為協助病童重返校園之銜接與準備；另關懷腦瘤兒童協會到校訪視 1 人，協助病童早日重返學校。

(四) 圖書資源館際合作

1. 積極參與臺灣醫學圖書館學會會務，111 年為議價小組成員，追蹤醫圖聯盟資源談判。
2. 參與 NBINet 全國圖書書目資訊網，書目資料資源共享，不僅編目速度變快，且節省編目人力所需之公帑，並為 111 年度 NBINet 金心獎受獎單位。
3. 擔任 111 年 5 月 12 日文化大學圖書館舉辦之 2022 圖資檔論壇暨 111 年度八芝連館際合作組織交流座談會講師，並規劃榮院合作網參訪臺大醫圖暨館員交流會議；另因疫情嚴峻，暫先停止館際策展活動。
4. 111 年透過全國學術電子資訊資源共享聯盟 (ConCERT) 採購中國期刊全文數據庫，享有聯合議價共約之優惠。

(五) 開放醫療專車進駐，協調警力整飭交通

- 1、院區開放地方政府 (桃園市政府亞通客運、新北市政府國光客運) 暨會屬機構醫療專車 (臺北、八德、板橋) 等榮家專車停駐，並規劃停車專區派

有專責人員協助交管，便利遠程民眾就醫。

- 2、協調北市交通大隊增設本院周邊科技執法，自動執行違規蒐證，再由員警從嚴審查、認證舉發實施違規停車科技執法取締。聘請義交大隊指揮交通並滾動式調整部置，配合警廣平台、cms 路況廣播，有效抑制車流及整飭周遭交通秩序。

(六) 警力、地方檢察署協同防範醫療暴力

- 1、鑑於預防危害或破壞事件之應處需要，本院與臺北市政府警察局北投分局簽訂「安全防護警力支援協定書」，並與轄區永明派出所保持密切聯繫，發生突發或危安事件時，均能有效獲得支援，維護本院設施及人員安全。
- 2、本院 111 年發生醫療暴力事件 5 件，均依本院「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，並召開醫療暴力防治會議及安全維護會，檢討分析醫療暴力事件發生成因及處理流程。
- 3、辦理醫療暴力滋擾事件應變演練與保全駐衛警教育訓練：
 - (1) 由高風險單位自行實施醫療暴力演習，各單位辦理情形：內外科門診於 11 月 17 日假湖畔門診 2 樓實施演練；急診部及精神部於 10 月 21 日實施演練。
 - (2) 10 月 3 日邀請永明派出所員警，於醫科大樓會議室實施警衛保全勤務教育訓練 2 梯次。

(七) 依據輔導會函頒「111 年度榮民醫療作業基金統籌款補助科經營團隊醫師獎勵計畫」，推動各分院科經營制度，成效如下：

- 1、定期每季召開會議檢討科經營成效：分別於 111 年 2 月、5 月、8 月及 11 月召開「榮民醫療體系北部區域經營管理會」。
- 2、111 年所屬各分院共成立 45 個執行團隊，績效指標共 164 項，達成率皆為 100%：桃園分院 12 個執行團隊共 54 項指標、新竹分院 5 個執行團隊共 23 項指標、蘇澳分院 3 個執行團隊共 12 項指標、員山分院 5 個執行團隊共 20 項指標、玉里分院 4 個執行團隊共 22 項指標、鳳林分院 3 個執行團隊共 14 項指標及臺東分院 4 個執行團隊共 19 項指標。

(八) 與廣達電腦公司合作建立細菌及抗生素動態儀表板

內科部感染科與廣達電腦公司合作，推動未來 T031 病房建立細菌及抗生素的動態儀表板，監測病人細菌培養報告及抗生素選用種類，改善病人照護品

質，目前持續與程式設計人員以及資訊室溝通及建置中，並派員參加動態儀表板課程。

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。

精進勤務人力調度：本院總務室將護送員與勤務員結合整併，工作內容交叉學習訓練，每週及每月於五個勤務站安排各梯次分批教育訓練課程，188位護送員均需參加簽名，以利人力調度與增加勤務工作服務效率，以思源勤務站與新啟用之長青勤務站為例，兩站分別為18人與16人共計34人，互為支援站，可供主管與領班彈性調度人力。