

臺北榮民總醫院 2023 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、導入智慧醫療與智能管理，提升榮醫體系營運效率，建構醫養整合醫療網：
 - (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：

請就以下六項實施要領，規劃推動作法、完成期限及預期效益等：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。
- 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。
- 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。
- 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。
- 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。
- 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。

伍、推動做法：

- 一、請各單位依工作特性結合「年度部門工作計畫」，提報「具體工作項目」及「預計完成期限」，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、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，提出具體改進作法。
- 三、為民服務工作應持續融入日常作業，並適度運用管考作為，各項資料隨時蒐集彙整，活動照片及時拍照存證，以專卷保存備查。

陸、管制考核：

- 一、各單位依工作特性訂定量化指標，並於年終提報執行成效。
- 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，各單位針對指示事項研擬改善措施，醫務企管部醫務企劃組追蹤執行情形。

2. 電話禮貌測試：每月抽測院內單位共 40 通電話，並將測試結果函發全院一、二級單位。

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。	112/12/31	<p>一、建立作業標準及工作手冊</p> <p>(一) 定期修訂「護理部行政業務手冊」。</p> <p>(二) 定期修訂各項護理標準作業程序如「臨床護理技術與處置規範」。</p> <p>(三) 護理部落實標準化文件管理。</p> <p>(四) 醫療單位如外科部、藥學部等定期更新標準作業流程、作業手冊等。</p> <p>二、便民手冊每 2 年修訂 1 次，前次修訂時間為 111 年，將於明年(113 年)統一修訂「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。</p> <p>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。</p>
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。	112/12/31	<p>於本院網頁首頁/就醫服務及本院醫療事務組網頁提供門、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，且於臨櫃公告相關資訊，提升服務流程透明度。</p>
三、強化人員各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，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。	112/12/31	<p>一、強化護理人員服務態度及電話禮儀</p> <p>(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。</p> <p>(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指導。</p> <p>(三) 各門診單位針對經常被民眾抱怨之狀況做成教案，利用晨會辦理案例演練、經驗分享等，積極推動禮貌話術及危機處理能力。</p> <p>(四) 定期於 3 月及 9 月進行「門診護理形象與服務」監測。</p> <p>(五) 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</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>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) 總務室為提升護送員電話接聽禮貌及服務態度，制訂「接聽電話作業程序書」，增加教育訓練課程，並於每處勤務站電話旁提示電話禮貌小卡。</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) 提供三臺輪椅病人優先抽血服務之抽血櫃檯，同時配置可升降抽血桌可隨輪椅病人高低作調整；針對於嬰幼兒提供溫馨安全的專屬抽血空間，亦針對 85 歲以上高齡長者提供優先抽血服務專用櫃檯，並設置衛教電子看板內有中、英文檢體收集方法與注意事項，提升門診抽血收檢區整體流程、動線規劃與引導之完整、完善性，提供門診病人貼心友善之服務。</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>四、適時改造服務場所</p> <p>(一) 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> <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) 復健醫學部震波治療室搬遷至肌電圖室內(原平衡功能訓練室，靠近門診處)，嘉惠門診病患於看診後接受震波治療</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>之方便性。</p> <p>(七) 復健醫學部平衡功能訓練室搬遷至電療區旁之獨立空間，放置新採購動態平衡訓練儀，較原有的空間更大且寬敞，治療師就近治療，提供病患更舒適方便的訓練環境。</p>
<p>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。</p>	<p>112/12/31</p>	<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、建置重症醫療系統智慧面板 依重症醫學部 ICAA 系統架構進行優良與改良，建置醫師-醫師、醫師-護理師、醫師-護理師-病患家屬、護理師-護理師智慧面板，提升重症病患資訊品質，及醫事人員間與醫病間溝通品質與資訊對等程度。</p> <p>三、口腔醫學部推動兒童及特殊需求牙科鎮靜麻醉</p> <p>(一) 安排有關鎮靜麻醉資料研讀及討論，加強同仁對於鎮靜麻醉的了解，包含適應症及禁忌症。</p> <p>(二) 指派資深住院醫師至小兒科、麻醉科受訓，學習系統性疾病、評估麻醉風險、術中及術後照顧。(於兒童牙科受訓滿一年後再至科外受訓)</p> <p>(三) 指派主治醫師至區域內兒童舒眠治療中心觀摩及意見交流。</p> <p>(四) 安排鎮靜麻醉專家至科內演講、分享兒童牙科鎮靜治療的經驗。</p> <p>(五) 建立鎮靜麻醉下牙科治療流程</p> <p>四、智慧藥事服務</p> <p>(一) 建置智慧化用藥與個案疾病管理資訊整合系統 開發及優化「智慧化用藥與個案疾病管理資訊整合系統」，提供病人個人化用藥指導單張(含 QR code 可連結電子檔)、整合用藥資訊、記錄服藥配合度。</p> <p>(二) 建置管制藥智慧調劑台系統 住院藥局建置調劑檯管制藥品專用抽屜，導入智慧化資訊管理系統，提高管制藥品配發效率與正確性；透過掃描藥袋或處方條碼執行配發作業，以無紙化作業取代現有紙本登錄，避免人為抄錄錯誤並提高作業效率。</p> <p>(三) 建置抗血栓藥品智慧決策用藥安全管理系統 增設 3 項(含)以上之侵入性檢查警示；完成復藥提醒功能。協助照護團隊落實抗血栓藥品於侵入性診療前後之停藥與復藥，確保用藥療效與安全。</p> <p>五、AI 輔助診斷及完成病歷</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>在 AI 輔助下提升診斷精準度，減少醫療錯誤、提升病人安全</p> <p>(一)AI 輔助診斷病情，包含：急性腦中風、肺炎合併呼吸衰竭、敗血症、急性心衰竭、急性消化道出血合併休克等急診常見疾病。</p> <p>(二)開發急診智慧入院病歷範本、決策網，擴充「智慧選項」及「欄位選項」數量，協助後續 AI 輔助診斷準確度。</p> <p>六、開發深度學習主動降噪技術</p> <p>以「聽力量值 APP」搭配市售主動降噪耳機與搭配預先訓練好的 RTL8773C0 晶片，隨機抽樣出噪音情境進行噪音下聽力篩檢，比較市售主動抗噪耳機與預先訓練權重的主動抗噪兩者在噪音環境聽篩的表現，預計收案 150 人，於專科醫學會或相關會議報告臨床成果，並撰寫論文。</p> <p>七、智慧腎病照護</p> <p>建立血液透析智能決策系統，收集病患疾病史、用藥紀錄和檢驗數值和透析期間生命徵象、相關透析瞬時參數變化，進而及早預判出病患可能發生的問題，設置危險值監測系統，並建立人工智慧決判系統將病患可能發生的問題加以介入處理，進而改善透析品質，並增進透析效率與建立智慧醫院透析環境。</p> <p>八、智慧 APP 建立病人自述指標資料庫</p> <p>病人就診前於智慧醫療 App 填入主訴及疾病症狀評估量表，建立病人自述指標前瞻資料庫，增加症狀評估細緻度、節省門診醫師分析病情時間，病人狀況被確紀錄，感受院方用心。</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>112/12/31</p>	<p>一、協同臺灣腦中風病友協會參與世界腦中風日，每年一次推派護理人員參與臺灣腦中風病友會所舉辦腦中風病友公益園遊會活動，每半年一次於院內舉辦腦中風病友專題演講。</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、112 年持續與中華民國無喉者復聲協會合作，進行每月關及懷訪視頭頸癌病友。</p> <p>四、與臺北市教育局及新北教育局合作，辦理情緒行為障礙班，協助有情緒障礙之青少年順利回歸校園及完成學業。</p> <p>五、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，提升病童及家庭歡樂幸福感，讓生死兩無憾。</p> <p>六、臺北榮總胸友成族支持團體 112 年預計於 3/18、6/17、9/16 及 12/16 舉辦四次活動，包括專家醫學講座及支持團體活動(治療趨勢、治療副作用調理、營養、治療照護及戶外活動)，將由胸腔部主治醫師、中醫師、營養師及癌症個案師等主講。</p> <p>七、協助臺灣脊柱側彎關懷協會每半年舉辦音樂會及公益園遊會活動、校園宣導脊柱側彎症，多位醫師護理師參與提供醫護諮詢。</p> <p>八、與覺智教育、羅傑史丹兒童程式教育學院每週童及家屬焦慮，讓服務更精進，更符合個案需求。</p> <p>九、協助臺灣同心緣乳癌關懷協會病友志工，規劃年度舉辦醫學講座及會員大會各一次。</p> <p>十、協助轉介胃癌病人至臺灣享瘦護胃關懷協會，規劃年度舉辦健康講座及戶外郊遊活動各一次。</p> <p>十一、肝癌醫療團隊關懷肝癌病友在接受治療後面臨醫療新知、營養資訊，以及治療過程中的常見問題，每年定期舉辦「愛肝病友會」支持團體，針對治療、飲食、生活及用藥諮詢等，提供持續醫療服務與關懷，以增強病友對疾病的適應力，守護肝友的健康。</p> <p>十二、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，輔導轉介至桃園脊髓損傷潛能發展中心接受生活重建訓練，期提昇傷友的生活品質，發掘未來發</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>展的方向。</p> <p>十三、每年4月參與<u>桃園脊髓損傷潛能發展中心</u>於圓山花博公園舉辦之園遊會，協助推廣贊助購買愛心園遊券與親臨活動現場，觀賞傷友之表演，關懷傷友並為其加油打氣。</p> <p>十四、每年12月響應<u>桃園潛能發展中心脊髓損傷基金會</u>發起之愛心義賣募款活動，如：推廣購買傷友栽種耶誕紅盆栽等，增加傷友額外的收入，減輕其家庭負擔。</p> <p>十五、與<u>財團法人脊髓損傷社會福利基金會</u>合作，協助機構推廣脊髓損傷後疾病適應及生活重建座談會等，以強化傷友疾病的適應力，守護傷友的健康。</p> <p>十六、<u>中華民國心臟病兒童基金會</u>：每年度合作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。</p> <p>十七、<u>中華民國骨肉癌關懷協會</u>：轉介病患，以提供相關協助。合作舉辦各種病友聚會、衛教宣導。</p> <p>十八、<u>中華民國先天及代謝疾病關懷之友協會</u>：轉介病患，以幫助患者及家庭接受治療及做生活心理的調適。合作舉辦聯誼會、座談會介紹醫療新知及互相鼓勵。</p> <p>十九、與<u>臺灣導盲犬協會</u>合作（於疫情穩定期間），於A092病房遊戲室定期舉辦動物輔助治療活動，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>二十、結合「<u>社團法人中華民國大腸直腸癌關懷協會</u>」、「<u>臺灣動輔協會</u>」、「<u>臺灣傷口造口及失禁護理學會</u>」及各領域優秀講師，今年將共同舉辦5場醫學講座，增加民眾對於醫學保健知識、大腸直腸癌及相關疾病的認識；並舉辦兩次病友聯誼小旅遊，增加病友交流及與醫護團隊的連結。</p> <p>二十一、整合<u>社團法人中華民國大腸直腸癌關懷協會</u>及<u>中華民國大腸直腸外科醫學會</u>相關資源，今年預計舉辦2場高階內視鏡訓練營及醫護相關訓練課程。</p> <p>二十二、與<u>台灣飛利浦股份有限公司</u>合作應用人工智慧及心血管資料庫發展複雜性心血管疾病精準診療模式子計畫一：AI輔助新一代經導管主動脈瓣膜置換術的手術規劃，期於手術前更精準的評估病人適</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
		合置換的瓣膜大小及位置
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。	持續運作	<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、門診抽血旁設置平板電腦，每次抽血完成後，皆可於身旁平板電腦上顯示「滿意程度」供病患選擇，取得病患回饋，提升整體抽血服務品質。</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。	112/12/31	<p>一、住院病人護理服務滿意度調查 護理部預計於每年 5 月進行全院住院病人對護理服務滿意度調查，以了解病人需求，依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> <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) 利用就醫榮民、遺眷填寫「就養榮民評估量表」，統計分析榮民需求，作為檢討改善參考。</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>四、辦理榮民輔具使用意見調查 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</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>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 持續提升住院病人飲食服務，新增糖尿病治療飲食醫囑病人多元餐點服務，並開發其選餐與換餐之菜色，維持滿意度 4.5 分(111 年住院病人膳食滿意度)以上。</p> <p>七、辦理廠商服務滿意度調查 辦理醫療設備集中採購作業、內(使用單位)、外(廠商)部顧客對於服務面向、庫房物流檢配服務品質、洗衣工場布服洗滌配送服務品質、及洗衣工場內部員工回饋等滿意度問卷調查，並據問卷結果及建議事項，研擬改善作法。</p> <p>八、員工教育訓練滿意度調查 每年底進行全院員工滿意度調查，了解全院員工對教學部臨床技術訓練科之期許，以利規劃與設計更多優質的教學課程，提升全方位服務品質，內容包括：是否清楚位置與教學資源、教學環境滿意度、教學課程滿意度、工作人員滿意度。</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>112/12/31</p>	<p>一、本院於中正樓一樓、長青樓一樓及第一、二、三門診大樓一樓，均設有服務台據點，提供病患及家屬各項服務，並設置專人業管 6 個「顧客意見箱」及專人處理之「客服專線」電話，處理民眾意見投書，提供即時、有效服務，降低抱怨頻率。</p> <p>二、超音波候診室明顯處張貼意見信箱連結 QR CODE，提供病患及家屬另一個溝通管道，由專業同仁回覆。</p> <p>三、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</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>善情形。</p> <p>四、多元檢舉管道：本院全球資訊網單位專區提供政風檢舉專線、傳真及電子郵件信箱等聯絡資訊，民眾可透過書面、現場、電話、網路等方式檢舉貪污不法，並對於檢舉人之資料予以保密；主動審視輿情動態及提供多元檢舉管道，強化相關查處作為，有效解決民怨。</p>
<p>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。</p>	<p>112/12/31</p>	<p>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。</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>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>112/12/31</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，特殊身分人員醫療就醫優待，以及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、於門診區、住院區第一線櫃檯區張貼公告就醫流程圖、優待及各項自費醫療收費標準，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>四、門診診間系統與健保電子轉診平台資料介接：每日門診系統自動比對預約掛號名冊與電子轉診名冊，並於診間系統新增電子轉診單連結功能，門診醫師可依需求查閱病人之電子轉診單內容，藉此提升轉診病人於門診就醫之方便性及醫師看診效率。</p> <p>五、擴大增強櫃台人員電子病歷知能，問題解決能力： (一) 電子病歷小組與資訊室人員緊密溝通與協調，定期稽核電子病歷之正確性；櫃台如遇釋出病歷資料有疑義或錯誤時，與電子病歷小組主動進資訊系統查核異常狀況及原因，並通報資訊室即時修正與問題解決回饋。 (二) 遇病歷之病患基本資料錯誤(如英文姓名)時，本著以客為尊之服務精神，請病人定點等待，由病歷複印櫃檯人員主動協請專責櫃檯人員於系統更正，並於處理後主動列印修正後正確交付民眾，減少民眾多處奔波及等待時間。</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>112/12/31</p>	<p>一、設置線上申辦服務平台，增加病人使用意願</p> <p>二、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>三、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>四、規劃民眾線上申請病歷，以自然人憑證等方式驗證申請人資格、線上繳費及郵寄到府服務之便民措施。</p> <p>五、導入住院前插卡報到機制，於病人等候叫號期間預先完成健保卡更新，並且於健保卡更新期間同步完成住院人/</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>連絡人相關資料確認，活化病人等候叫號服務時間，增進櫃檯處理效能、服務品質。</p> <p>六、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>七、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>八、臺北榮總腎臟寶鑑 APP 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>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>112/12/31</p>	<p>一、醫學圖書資源整合 (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。 (二) 自 109 年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 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。</p> <p>三、乳醫中心整合服務 (一) 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。 (二) 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、醫療跨科別共同治療病患</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>(一) 「食道癌」醫療團隊：包含胸腔外科與胃腸肝膽科、腫瘤醫學部、核醫部、病理檢驗部等。</p> <p>(二) 「胸腔腫瘤」醫療團隊：胸腔外科、胸腔部、腫瘤醫學部、核醫部、病理檢驗部等。</p> <p>(三) 「頭頸癌」醫療團隊：整形外科、口腔外科、耳鼻喉科、營養部及麻醉科等，共同就頭頸癌患者行腫瘤切除術後及自由皮瓣重建術後之快速復原計畫持續推廣中，每月定期辦理多團隊會議並建立多專科溝通管道，廣納有意願之患者加入快速復原計畫，進而改善病人術後滿意度，以期快速復原且早期出院之目標。</p> <p>(四) 視網膜篩檢異常病人於內分泌新陳代謝科就診當日，直接轉診至眼科進一步檢查治療。</p> <p>(五) 定期辦理跨部科病歷專案討論會，內科部、放射線部、腫瘤醫學部、放射腫瘤部及病理檢驗部專業意見，為病患尋求最佳治療方式。</p> <p>五、擴增器官捐贈勸募合作醫院 積極拜訪勸募合作醫院，討論腎臟移植或肝臟移植病患轉介的可能，加強雙方連結，以提升本院移植手術例數，預計年底前拜訪現有勸募合作醫院間數(10間)。</p> <p>六、建立外院檢體代檢及報告線上查詢平台</p> <p>(一) 代檢平台：本院提供多家醫院代檢服務，包含關渡、員山、蘇澳、新光、陽明附設、慈濟、東元等，外院病人資料原需以手工輸入後簽收，建立代檢平台，由外院將病人資訊匯入，優化簽收流程。</p> <p>(二) 院外代檢-線上報告查詢平台：可直接由平台即時查詢檢體報告，取代舊有人工紙本報告發放及電子檔傳送作業。</p>
<p>四、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>112/12/31</p>	<p>一、落實標準化文件管理 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，並請相關單位將修訂後之標準化文件更新至 KM 知識網。</p> <p>二、優化檢驗流程，監測檢驗及門診排檢候診時效</p> <p>(一) 於急診、乳醫中心抽血櫃檯導入行動智能採血系統，自動進行採血管備管，降低人為錯誤並簡化作業流程，防止醫療疏失，提升臨床服務品質。</p> <p>(二) 提升門診急件檢體傳送時效，透過擴充建置「真空試</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>管傳送系統」，與原 Tempus 系統搭配使用，提升門診急件檢體的傳送時效，增進服務品質。</p> <p>(三) 建置「智慧化氣送檢體接收系統」，連接新醫療大樓(長青樓)12 個樓層，完成後氣送桶到站可自動開蓋，將檢體推送至檢體集中處，並將氣送筒自動返回發送單位，簡化流程、提升檢體接收效率，加快報告速度。</p> <p>(四) 細胞病理科目前尿液薄層抹片為手工法製作，引進「半自動化薄層抹片製片機」，以減少人員製片時間並提升檢體抹片品質。</p> <p>(五) 本院品質管理中心監測門診 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，並於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>三、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"> 1. 第 1 階段書面審查 2. 第 2 階段口頭發表審查 <p>(三) 獎勵作業要點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 統計甄審結果：書面審查由 2 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。 2. 得獎人員得於護師節慶祝大會中公開表揚。 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。 <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>五、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>112/12/31</p>	<p>一、建置多元化資訊參與管道</p> <p>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、建置 Facebook 專頁：</p> <p>(一) 本院：由公共事務室發布本院相關活動、醫療各部科記者會、醫院環境改變及目前醫院發展等貼文，自 111 年 3 月 14 日至 112 年 2 月 28 日止，粉絲人數由 8,301 人增加至 10,538 人，成長 26.95%，持續辦理。</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>(二) 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。</p> <p>(三) 眼科部建置青光眼病友會專頁：每年不定期更新衛教內容。</p> <p>三、本院網頁持續更新</p> <p>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>112/12/31</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「財團法人惠眾醫療救濟基金會醫療補助實施要點」，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、建置有聲音的網頁與藥袋服務視弱民眾並優化藥品資料暨外觀網頁查詢功能</p> <p>(一) 優化藥品外觀顯示功能並新增藥品仿單、用藥指導單、藥教影片與供應狀態等藥品資訊，此外，亦可查詢藥品因「更換廠牌」或「更換包裝」前後外觀對應的照片。</p> <p>(二) 為便利民眾查詢就醫用藥，網頁登入後查詢 6 個月內門診用藥與出院帶藥等藥品資訊。</p> <p>(三) 為增加服務視弱族群，於網頁新增「朗讀藥品資訊」功能，並同步於藥袋新增領取藥品之「藥品資料暨外觀網頁」連結 QR code，可供病人以資訊設備讀取後顯示更完整資訊並具有朗讀功能，使病人可以用「聽」的方式了解用藥須知。</p> <p>(四) 網頁亦提供問卷調查與意見回饋，擬建置網頁後台以</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>分析藥品查詢頻率與滿意度，定期檢視並依回饋意見優化網頁服務內容</p> <p>五、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>六、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>112/12/31</p>	<p>一、院外醫療支援</p> <p>(一) 本院眼科部專科醫師支援 2 處鄉鎮，如三芝區衛生所、新竹分院或臺東分院。</p> <p>(二) 本院婦女醫學部醫師定期派遣醫師至金門、宜蘭、玉里、蘇澳等進行支援服務，提供民眾更多就診機會提升照護。</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、</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>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，免去往返奔波之苦。</p> <p>四、輔具檢測維修巡迴服務</p> <p>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</p> <p>職業醫學專科醫師定期支援衛生福利部金門醫院職業醫學科門診，提高金門地區民眾職業傷病診治與轉介服務可近性，預計 2023 年於金門醫院開設 22 診次。</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>112/12/31</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。</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。</p> <p>(三) 因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情需要，必須</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
		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。

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
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。	112/12/31	<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臺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)候診間佈告欄：張貼衛教單張及QR code 聯結以協助病人更深入了解醫療知識，消弭醫療資訊的不對等性。</p> <p>(三)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>(四)網頁：各醫療單位如皮膚部、內科部等不定期更新醫療新知、重要活動、研究成果及主治醫師專長，並積極發展英文版網頁。</p> <p>(五)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>(六)新聞稿：每年定期發布醫療單位最新技術資訊新聞稿。</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。	112/12/31	<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</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>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)延續發展護理部 SDM 主題，並進行臨床應用與追蹤具體成效。</p> <p>(三)於手術前，醫療單位醫師與病人及家屬開術前說明會，雙向溝通，並藉由醫病共同決策決定治療方向。</p> <p>三、XR、VR 醫病共享決策</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)維護管理 XR 創新延展實境平台，分享及交流學習歷程。</p> <p>(三)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。</p> <p>四、實證醫學轉譯推廣</p> <p>(一)完成 SDM 電子平台，進行使用者推廣與教育，並稽核所有上傳的案件，啟動每月後台管理分析機制。</p> <p>(二)教學部辦理全院性聰明抉擇推廣，並且進行資料蒐集與分析。</p> <p>(三)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。</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>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>112/12/31</p>	<p>一、落實行政無紙化，推動全面線上調案及線上瀏覽</p> <p>(一)依檔案重要性及常用性，設定本院紙本檔案數位化標的及績效指標，並指派專人進行掃描作業，妥善保存本院珍貴歷史文件，以縮短同仁調案申請及等待時間，2023年預計完成掃描30,000件紙本檔案。</p> <p>(二)主計室快樂圈2023年改善主題為「精進調增預算申請作業」，藉由BGT系統內新增「調增預算子系統」，由系統自行帶入原定預算數及上年度實支數等相關數據，並由系統自動計算，減少查詢時間及錯誤率，並配合本院無紙化政策改為電子表單，調增預算奉准後將自動回寫BGT系統，將預算調增流程系統化及自動化，減少調增預算表單錯誤件數及紙本傳遞時間，增進行政效率，使各項業務推動順遂。</p> <p>二、病患護傳送勤務作業使用資訊E化系統</p> <p>護送病人及傳送藥物/標本/血品/化學藥物/小氧氣瓶/呼吸器等均以手機掃描條碼確保正確性，減少傳送異常件數，以提高勤務效率。</p> <p>三、正子藥物智慧化供藥系統</p> <p>系統於111年9月上線測試，預計達到前端(病人體重資料與排程)，與後端(抽藥)作業流程整合：</p> <p>(一)以列印電子標籤方式，改變傳統人工手寫藥籤，減少因書寫造成判讀誤差。</p> <p>(二)以登錄系統取代電話通知藥物劑量，降低錯誤率，並留有紀錄可查。</p> <p>(三)護理人員使用電腦系統二次核對藥品劑量。</p> <p>四、持續改善門診及各檢查治療排程系統</p> <p>重整優化門診看診系統之復健科常用及組套；持續改善震波治療室、超音波檢查/治療室、肌電圖檢查室之排程系統。</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>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>112/12/31</p>	<p>一、配合新南向政策</p> <p>(一)完成衛生福利部一國兩中心計畫案，擔任計畫中我國對越南(北越)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"> 1. 與醫療機構、學校、政府單位或 NGO 簽署合作備忘錄至少簽約 5 家 2. 實體醫事人才培訓完成 15 人次。 3. 醫學或醫衛產業相關研討會 10 場。 4. 參與外貿協會主辦之線上或實體越南臺灣形象展等參展 2 場。 5. 完成一支 5 分鐘新南向交流成果影片作為政策宣傳之用。 <p>(三)提供醫學交流及進修管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 <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，提供臺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</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>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> <p>(四)</p> <p>(五) 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>(六) 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、失智照護服務</p> <p>配合臺灣失智症防治照護政策綱領暨行動方案 2.0，持續辦理失智症社區據點及失智症共照中心，並協助辦理醫事人員及長期失智照護機構人員之醫療相關教育訓練及演講。</p> <p>五、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"> 1. 擴大簽約合作院所數量。 2. 強化轉診中心功能。 3. 開發合約院所專用智能 APP 系統。 4. 優化轉診流程、提昇作業效率。 5. 宣導醫護人員熟知轉診作業。 6. 提升關渡、分院、金門轉診合作關係。 <p>(二) 婦女醫學部與社區地方醫療診所與院區進行跨機構合作，下轉相對穩定的慢性病患、上轉需要至醫療中心就診的病患，包含產科病人待產生產之資源共享、流程整合、及完善服務。</p> <p>(三) 家庭醫學部與 13 個醫療群(包括士林、北投、石牌、蘆洲、左岸仁愛社區醫療群、及磺溪照護網、松德、淡水好鄰居、士林承德社區醫療群、成蘆(二)、幸福台北、中山、保安)合作參加「全民健康保險家庭醫師整合性照護計畫」，並且每月定期召開社區醫療群會議。社區醫療群合作診所數 177 間，合作醫師 256 位，以社區為據點，共同照護大台北地區家戶之健康。</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>六、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；傳統醫學部亦自 2022 年加入計畫。</p> <p>七、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，並定期舉辦中毒急救教育訓練課程，以提升臨床醫療人員辨識、診斷與治療急性中毒病人之專業素養。預期於 2023 年辦理中毒教育訓練及臨床毒物學研討會至少四場次，全國急診住院醫師毒藥物專業諮詢訓練完訓至少 20 人。</p> <p>(二) 承接勞動部職業安全署「北區職業傷病防治中心」，提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 112 年度「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影響精神物質 (new psychoactive substances, NPS) 濫用病人之相關檢驗，並依監測需求研發 NPS 檢驗。</p> <p>八、新興傳染病應變作為</p> <p>(一) 修訂「新興傳染病疫情及醫院群聚感染危機管理計畫」(含新興傳染病應變及清空計畫)。</p> <p>(二) 監測院內傳染性疾病發生情形，及時啟動調查與介入感染管制作為。</p> <p>(三) 辦理新興傳染病病人轉送動線演練，並進行評核及檢討會議。</p> <p>(四) 協助社區感染管制及新興傳染疾病病人收治與防疫工作。</p> <p>(五) 傳統醫學部因應新冠肺炎，開設協助社區感染管制及新興傳染疾病病人收治與防疫工作。</p> <p>九、糖尿病照護</p> <p>建立糖尿病共同照護模式，透過糖尿病個案管理系統，持續追蹤及提供糖尿病病人適切之衛教及照護服務，並</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>提供門住診轉銜服務，給予全方位而連續性的醫療照護。</p> <p>(一) 適時轉介營養諮詢：每 3-6 個月轉介營養諮詢 1 次。 評估病人營養狀況，掌握病人飲食配合情形。</p> <p>(二) 適時轉介藥師諮詢：評估病人用藥狀況，減少因藥物使用不當引起急性腎損傷。</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>112/12/31</p>	<p>一、臨床技能訓練：</p> <p>(三) 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>(四) 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>(五) 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，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>(四) 參與全國學術電子資訊資源共享聯盟 (ConCERT)，了解最新趨勢，並享有聯合議價共約之優惠。</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>
<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</p>	<p>112/12/31</p>	<p>一、榮台聯大合作計畫</p> <p>112 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；陽明交通大學執行經費 900 萬元，核定計畫 23 件。所有計畫已完成審查</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
略，務實解決服務對象就醫、服務照顧等窒礙問題。		<p>並核定，計畫執行日期從 112 年 1 月 1 日起至 112 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：聘請義交大隊派員於一、二號門外指揮交通，並於每週勞務委外工作檢討會，持續檢討交通狀況，滾動式修正人員部署位置。</p> <p>四、本院與臺北市警察局北投分局，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，立即啟動防暴腕錶與緊急呼救系統(通報駐警隊及轄區警方協處)，同步依據本院暴力事件處理作業規範及通報流程辦理，並輔以全程錄音、錄影系統進行蒐證作業，確保受害者後續訴訟權益。</p> <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，</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>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，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</p> <p>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>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>112/12/31</p>	<p>人力勞務委外採購案以準用最有利標決標方式辦理，評選公司管理與履約績效、人力管理、品質管理以及廠商企業社會責任：</p> <p>一、以績優人員獎勵機制提昇外包人力待遇、提供員工「工作與生活平衡」措施，落實勞工福利制度以招募優質人力，強化優質服務作為，提昇服務品質。</p> <p>二、增設「創意與加值」項目：運用資訊科技，減少紙本、提高管理效率：包含人員出勤管理、督導稽核管理等，並提供本院即時線上查詢及無償配合醫院評鑑業務需要導出各類分析報表。</p>