

# 臺北榮民總醫院 2024 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、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，113 年修訂「一般」類別共 59 則、「專科」類別共 33 則，新增 1 則。
  - 2、護理研究發展：修訂 7 則作業要點。
- (二) 113 年完成「便民手冊」第 11 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，113 年修訂完成 4 項。
- (四) 醫療單位定期檢討及更新標準作業流程、作業手冊，例舉如下：
- 1、內科部輸血醫學科建置 15 份支援新興細胞治療技術之分離收集及冷凍之標準化作業，匯集成「細胞治療作業手冊」。
  - 2、內科部血液科建立該科實驗室工作手冊及標準作業流程並持續準備實驗室認證相關工作，於分子醫學漸進成熟期間，完善血液疾病之個人化精準醫療，113 年認證文件完成 43 個 SIP 檔案、39 個 SQP 檔案、46 個 SEP 手冊、7 個 SOP 檔。
  - 3、外科部直腸外科建立傷造口照護及腸造口手術前訂位標準化流程。
  - 4、外科部實驗外科配合醫策會、本院人體生物資料庫查管理倫理委員會及國衛院人體生物資料庫整合平台，更新及修訂相關標準化作業流程，使操作步驟及服務品質具一致性且符合規範。
  - 5、婦女醫學部更新作業標準流程，依臨床醫療性質及關連性，分別以實體及電子形式，存置於產房、手術室、病房及門診區域。
  - 6、傳統醫學部 113 年 11 月 7 日檢討舌診儀、脈診儀三伏貼的作業標準流程，結果為無須修訂，另新增“衡奕”束帶式雷射光治療儀的作業標準流程。
  - 7、職業醫學及臨床毒物部更新專業醫療人員臨床指引手冊，113 年總共完成編寫及校對 81 篇並送印 200 本，預計 114 年開始投入專業人員訓練使用，以提升國內醫療人員緊急處理毒藥物之能力。

8、神經醫學中心神經內科建置急性腦中風處置之流程與作業標準，提供符合社團法人台灣腦中風學會的高標準服務。今年約 1,011 人次中風，本院已通過腦中風照護品質認證，並透過每月跨領域會議進行個案檢討與持續精進照護品質。此外，本院每月提交「品質台灣臨床成效指標」數據，並由專責護理師與總醫師於跨領域會議及科內會議中進行報告，針對特殊或異常數值進行說明、分析、檢討，並提出改善方案，確保照護品質持續提升。

9、神經醫學中心神經外科明確規範腦部與脊椎相關手術術前之準備與定位方式，另結合護理與麻醉之術前 time-out 流程，使病人與手術安全能得到更好的提升。

## **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。**

本院網頁首頁/就醫服務及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，且依作業現況即時更新，提升服務流程透明度。

## **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、113 年度完成新進人員基本禮儀與專業形象課程訓練 19 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、113 年 19 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、113 年 3 月執行「門診護理形象與服務禮儀」監測，共完成 39 人次，監測結果達 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(112)年整體滿意度達 96.7%。

### **(二) 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，113 年全院測試 480 通，其中 45 通測試電話獲得滿分。

2、本院為提升第一線同仁服務品質，113 年度辦理實體講座及線上課程各 1

堂：

(1) 實體講座：主題為「感動~從心開始」，113年4月18日共61人次參與。

(2) 線上課程：主題為「電話客服養成計畫」，共1,446人次完課。

3、醫務企管部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。

### (三) 辦理院區環境巡視

113年1月4日、2月6日、3月7日、4月11日、5月3日、6月6日、7月2日、8月13日、9月6日、10月17日、11月12日及12月27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。

### (四) 建置優質服務環境

1、門診整修：113年完成第二門診4樓辦公室整修工程、第一門診4樓醫務企管部整修工程。

2、電梯汰換：自110年12月1日起辦理中正樓、思源樓及二門診41台電梯汰換，至113年底41台電梯已全數汰換完成，提昇電梯運輸效能，舒緩病患、醫護人員及乘客久候情況。

3、空調設備更新：113年完成院區空調箱25台汰換、汰換致德樓500RT冰機1台、傳統醫學部100RT冰機1台及冷卻水塔、地下連通道60RT冰機2台及冷卻水塔、精神樓冷卻水塔、正子中心冷卻水塔、東院熱泵主機2台等。

## 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113年共12組團隊參加「國家品質標章·國家生技醫療品質獎」

序	單位	參賽主題	組別
1	感染科	克雷伯氏肺炎桿菌引起的肝膿瘍的全方位處理	醫療院所類 醫療特色醫療組
2	腎臟科	推心置腹，紅利人生	
3	一般外科	胰臟「癌王」剋星，改寫胰臟癌治療新歷史	

4	口腔醫學部	跨領域之顏面疼痛暨顱顎障礙症治療	
5	胸腔部	胸友成族－肺腫瘤多專科整合照護	
6	婦女醫學部	子宮內膜異位症保留生育力，術後維持療法-台灣之光、獨步亞洲	
7	放射線部	解除頸爆：頭頸癌病患大出血的防治專家	
8	胃腸肝膽科	神機妙算－智慧肝癌風險預測 引領國際	
9	兒童醫學部	引領先鋒 創新永續-從WELL-bein 卓越智慧兒童腹膜透析	醫療院所類 醫院智慧醫療組
10	藥學部	全心、全人、全方位、全環節、全智慧之優質藥事服務	
11	高齡醫學中心	健康、樂活、抗老－社區高齡整合性照護介入	醫療院所類 社區服務組
12	護理部	神兵救護、步步精心	護理照護服務類 護理特色專科組

## (二) 積極發展達文西機械手臂手術

113 年泌尿部進行約 490 台達文西機械手臂手術，超越前一年(112)的 421 台，其中，第 3 台 Xi 達文西手臂主機已完成 51 台手術，依此增長趨勢，114 年年度目標預期達 500 台手術，持續保持全國領先。

## (三) 智慧藥事服務

- 1、完成建置專業醫學縮寫辭語資料庫與常見藥物諮詢問答集。
- 2、藉由知識圖譜建立自然語言處理技術脈絡，並介接 13 項藥學部內藥品資料庫(主藥檔、交互作用、藥袋、缺藥替代藥、特殊劑型服藥、懷孕、肝腎、輸液、處方集、兒童劑量、藥物外觀系統、藥教影片/單張)及納入 1015 篇藥物相關中文文獻(北榮藥訊、醫院藥學、藥師周刊專欄)
- 3、建立榮藥通民眾版及專業人員版試用 Line 帳號，試用期間 112 年 10 月至 113 年 7 月間，民眾版共有 69 位好友，專業人員版共有 66 位好友，對話機器人總回應訊息數 691 則。
- 4、藉由系統錯誤回報資訊修正自然語言自動回覆邏輯，目前系統內仿單主題第一次問答正確率約 7 成，經修正問題後再次詢問，可達 8 成，預計於 115 年導入生成式 AI 及 RAG，使機器人回答更流暢，以提供民眾更優質的服務。同時導入斷文服務，減少藥師建置仿單資料庫的人力。

## (四) 建置細菌檢驗全自動軌道(TLA)系統

配合作業流程改造，取代重複性的勞力作業，提升工作效率，已於 113 年 10 月底以租賃方式提出採購簽呈，預計於 114 年 6 月前達成細菌檢驗自動化、

智能化目標。

(五) 開發深度學習主動降噪技術實現行動聽檢室-臨床應用及驗證

- 1、具體做法：臨床試驗驗證，研究收案 20 位單側突發性耳聾患者，研究目的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力的表現。
- 2、研究工具：聽力量值 APP 搭配市售主動降噪耳機與搭配預先訓練好的 RTL8773CO 晶片，隨機抽樣出噪音情境進行噪音下聽力篩檢。
- 3、執行成效：截至 113 年已完成收案 100 人，臨床成果已於專科醫學會及相關會議中報告，並完成 3 篇論文，目前正投稿至 SCI 期刊。

(六) 開發「頭痛日誌 APP」

神經醫學中心神經內科與資訊室合作頭痛日誌 APP，透過病人自述，評估慢性頭痛病人的疾病活性，並放上急病相關衛教，截至 113 年已有 1 萬名患者透過「頭痛日誌 APP」於診間評估慢性頭痛的疾病活性，不僅顯著提升臨床對病情掌握的效率與準確性，其數據結果亦能用於申請健保事前審查偏頭痛注射型藥物，目前 1 年內已成功應用於 200 例患者。

(七) 發展整合「病原菌以及抗生素的電子資訊化輔助系統」

建立感染科醫師以及電腦系統主動介入的處理模式監測病人細菌培養報告及抗生素使用情形，「感染抗生素資訊系統」於 113 年 6 月正式上線，即時提供過去使用過的抗生素、檢體培養報告及藥物敏感性報告，顯著提升第一時間正確使用抗生素的比率。

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) 113 年社會工作室與企業、機關或團體辦理院內溫馨活動，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：

- 1、台北市環球扶輪社協辦器官捐贈感恩會活動 1 場。
- 2、北投親子館行動玩具車 4 場。
- 3、義美一日企業志工關懷服務 2 場。
- 4、FUN 心關懷公益協會感恩節音樂會 1 場、兒童病房藝術活動 3 場。
- 5、東森一日企業志工兒童節關懷服務 1 場。
- 6、國防部軍人節兒童病房活動 1 場。

- 7、草山扶輪社日照中心感關懷活動 1 場。
- 8、紅鼻子醫師活動 3 場。
- 9、中華國際藝術交流學會兒科病房感恩節音樂會 1 場。
- 10、兒童燙傷基金會辦理兒燙宣導 1 週。

(二) 護理部與企業、社福團體合作辦理公益活動

- 1、辦理 4 場胸友成族支持團體，其中醫學講座有 3 場，總計 194 人次參與，舉辦日期及參與人數：
  - (1) 113 年 3 月 16 日共 46 人次參與(病人 28 人、家屬 18 人)
  - (2) 113 年 9 月 21 日共 50 人次參與(病人 32 人、家屬 18 人)
  - (3) 113 年 12 月 14 日共 54 人次參與(病人 37 人、家屬 17 人)
  - (4) 113 年 6 月 22 日戶外巡禮共 44 人次參與(病人 30 人、家屬 19 人)
- 2、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 133,109 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，參與人次共 254 人次。
- 3、向日葵學園整合醫療與教育資源，提供多元化高品質治療及精神治療與復健環境，預防精神疾患的惡化與復發，提升個案心理社會成長和生活適應能力，113 年與 41 所學校合作，輔導 3 位學生完成國中學業，並考取升高中職、11 位學生完成高中職學業並考取大學、26 位學生部分返校及 25 位學生出院返校。
- 4、中華民國無喉者復聲協會進行每月關及懷訪視頭頸癌病友，113 年共訪視 17 人次。
- 5、113 年 1 月 28 日護理部協助台灣脊柱側彎關懷協會假陽明大學舉辦音樂會及公益園遊會活動，以遊戲方式與病友及家屬互動，深獲迴響；另共舉辦 8 場暑期多元化美感活動，由志工美術老師帶領病童及家屬參與手作紓壓活動，共 48 人次參與。
- 6、113 年 6 月 1 日起，每週六 10 時至 11 時以線上視訊方式，與覺智教育、羅傑史丹兒童程式教育學院進行住院病童繪本治療活動，共辦理 29 場，計 87 人次參加；另自 113 年 9 月 15 日起週日 15 時至 16 時假中正樓 18 樓骨科衛教室辦理實體繪本治療活動，共辦理 10 場，計 49

人次參加。

- 7、113年10月20日上午在臺北花博花海廣場共同舉辦「2024世界中風日在台北」，主題為「遠離中風、減少殘障」，為了維持急性中風搶救回來的成果，健保署署長石崇良回應，最快明年，將把曾經中風者納入個案管理，一年約43.6萬人，出院後可由個管師追蹤管理出院後應該可以由各院中風中心個管師進行一年的衛教與指標管理，接受生活習慣諮商、持續監測中風危險因子包括有三高、肥胖、抽菸、缺乏運動、心房顫動，養成正確的預防再次中風的方法與習慣，終結再次中風。
- 8、協同喜願協會中華民國分會共同為病童完成圓夢計畫，113年共14位圓夢，為病童帶來歡樂幸福感。
- 9、台灣同心緣乳關懷協會病友志工
  - (1) 每月一次新病友座談會、醫療講座、志工病友關懷活動，因應疫情的逐漸緩解逐漸恢復辦理，113年3月7日舉辦病友座談會，共37人參加。
  - (2) 113年6月12日珍愛分享會，共43人次參加。
  - (3) 自113年4月1日起，志工探訪恢復每週二、五，由乳癌志工進行住院病人病友探訪。
  - (4) 舉辦醫學講座2場(113年7月6日、113年11月2日)共275人參加，抗癌路上醫護團隊大家一同並肩作戰。
- 10、一般外科護理同仁協助轉介胃癌病人至臺灣享瘦護胃關懷協會，並於113年8月17日舉辦1場胃癌健康講座共29人、113年11月9日舉辦1場享瘦健康動起來健康講座共16人參加。
- 11、113年10月19日肝癌醫療團隊假中正樓12樓胃腸肝膽科會議室舉辦愛肝病友會，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，邀請李沛璋醫師主講肝癌的系統性治療及營養介入、張凱惟中醫師主講淺談中醫輔助肝癌治療-免肝苦、林孟臻個管師主講延緩醫療照護福音-長照2.0，病友及家屬共44人次參與，提供肝友相關治療、營養、生活及長照相關訊息，活動中病友間相互討論及經驗交流，藉由彼此關懷抒發壓力，以增強疾病適應力。
- 12、113年4月20日神經修復病房同仁與病友共同響應圓山花博園區舉辦

之第 21 屆「讓生命發光愛心園遊會」，病房購買園遊券，派員親臨活動現場與脊髓損傷傷友互動，欣賞病友藝文表演活動。

13、財團法人桃園脊髓損傷潛能發展中心與神經修復病房共同舉辦 2 場脊髓損傷同儕支持傷友聯誼會，場次內容如下：

(1) 113 年 5 月 25 日，銀佩雯護理師主講脊髓損傷皮膚照護，桃潛能發展中心生活輔導員介紹中心各項服務項目與活動，邀請成功回歸社會之病友分享心歷路程與復健經驗。

(2) 113 年 11 月 9 日長照個案師洪語堦主講脊髓損傷長照整合照護座談會，提供會後個別諮詢。

14、參與台北市脊髓損傷協會傷友聯誼會授課與座談，113 年 11 月 15 日由張玉霞副護理長主講脊髓損傷後之身體後遺症、呼吸訓練與膀胱訓練。與社團法人新北市脊髓損傷協會舉辦傷友聯誼活動，113 年 12 月 6 日於神經修復病房交誼廳舉辦傷友經驗分享與社福津貼資源介紹，由脊損傷病友輔導員親身經驗交流，扶持新傷友度過適應期。

(三) 兒童醫學部積極與社福團體及企業合作，提升照護品質與病患福祉。與紅鼻子醫生合作，每週四上午至 A092 病房及下午至 A093 病房，為病童帶來歡笑，且互動效果良好。此外，與喜願協會合作，已協助 21 位重症病童實現圓夢計畫，並將持續推動此計畫，進一步提升病童的生活品質。

(四) 外科部兒童外科與台灣輔助犬公益基金會合作，每月於 A092 病房遊戲室舉辦動物輔助治療活動。至今已舉行 22 次活動，共有 60 人次參與。活動滿意度問卷回收率 100%，其中 52 人表示對活動整體安排「非常滿意」。該活動有效提升住院病患的生活品質，並提供情感慰藉與感官認知能力的提升。

(五) 外科部大腸直腸外科結合「社團法人中華民國大腸直腸癌關懷協會」、「台灣動輔協會」、「台灣傷口造口及失禁護理學會」及本院相關資源，舉辦多場醫學講座及病友關懷活動，成功增加民眾對醫學保健知識及大腸直腸癌相關疾病的認識，同時也提升病友關懷和交流。

1、醫學講座：

(1) 113 年 3 月 9 日講座主題為「大腸癌晚期仍可能治癒?! 有哪些治療選項」及「標靶治療前必知!! 皮膚照護攻略，降低治療副作用」

(2) 113 年 6 月 8 日講座主題為「遠離癌症，腸保安康—腸道保健大哉問」及「大腸直腸癌微創手術的演進-達文西手術」。

- (3) 113 年 9 月講座主題為「癒健治療犬」及「腸造口的照護知識」
- (4) 113 年 10 月講座主題為「腸造口復健運動衛教講座」。
- (5) 113 年 12 月講座主題為「來自毒物專家的生活指南」及「腸寶健康動一動」

## 2、病友關懷活動：

- (1) 113 年 6 月 8 日辦理奇岩海景一日遊，病友、家屬及醫護人員約 80 人參與
- (2) 9 月、10 月及 12 月 舉辦療育犬 OBA 關懷住院病友活動，病友及家屬反應熱烈
- (3) 9 月、10 月及 12 月舉辦腸造口病友相關活動，病友更了解社會福利及腸造口復健運動
- (4) 9 月或 10 月 舉辦芳香療育浴鹽手作 DIY，讓無法參加旅遊的病友參與

## 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時機，蒐集服務對象需求或建議，適予調整服務措施，113 年舉辦社區巡迴醫療大型場次 4 場，小型場次 7 場，共計 11 場，共服務 2,019 人次。本年度服務滿意度平均超過 99%，另為精進活動品質，提升民眾參與本活動舒適度，並避免下雨影響篩檢服務的進行，明年度辦理地點將以室內場地為原則。
- (二) 針對門診抽血病患，每次抽血完成後，皆可於身旁之平版電腦上顯示「滿意程度」供病患選擇，取得病患之回饋，113 年門診抽血服務病人正向滿意度達 98.4%，且獲多封病人感謝信函嘉許肯定。
- (三) 胸腔部以電話與 Google 表單方式針對睡眠呼吸中止病患是否使用正壓呼吸輔助治療儀器進行追蹤訪談，再與各項共病症資料彙整，有利日後分析與統計，113 年共電話聯絡 506 人，收案 368 人。

## 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 5 月進行「住院病人對護理服務滿意度調查」，113 年 9 月 23 日至 10 月 6 日共調查 65 個單位，發出問卷 2,033 份，實際回收 1,567 份，回收率 77.1%，

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 98.81%。
- 2、整體滿意度前 5 項，全院最滿意依序為：
  - (1) 「護理人員服裝儀容整潔」達 99.5%。
  - (2) 「護理人員能依我的病情提供照護措施處理(如：給藥、量血壓、協助翻身…等)」達 99.2%。
  - (3) 「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 99.2%。
  - (4) 「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 99.2%。
  - (5) 「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 99.1%。

## (二) 本院就醫經驗滿意度調查

- 1、108 年起每年實施 1 次門診、住院病人就醫經驗調查，113 年 5 月 15 日至 5 月 21 日進行住院病人就醫經驗調查，整體正向反映 91.4%；113 年 10 月 21 日至 10 月 27 日進行門診病人就醫經驗調查，整體正向反映達 91.3%。
- 2、針對顧客不滿意原因（如病房清潔、病房網路不穩等）進行 PDCA 原因分析，如病房清潔問題，已於勞務委外會議請廠商提報後續改善作為，並提醒每日施作頻率須確實；病房網路不穩問題，資訊室已針對機器進行微調，加強角落訊號。

## (三) 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，113 年抽樣調查共 187 人次，結果摘述如下：

- 1、年齡：65 歲以上榮民長者占 42.1%，年齡層以 55-64 歲居多（占 50.5%），次為 65-74 歲（占 30.2%），顯示青壯榮民健康促進意識提升，適度運用輔具、朝向健康老化。
- 2、輔具使用品項：以申請足部裝具、圍腰頸圈、輪椅為主，顯示榮民對於行動/護具類有較高需求。
- 3、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。

4、考量「使用 2 個月後再訪之整體滿意度」問卷選項，將於 114 年 2 月底前完成 113 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 114 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。

#### (四) 飲食滿意度調查

本部持續提升住院病人飲食服務，結合冷凍/藏鏈製程設計研發細碎飲食菜單並訂定標準食譜，優化細碎飲食菜單及質地，113 年細碎飲食整體滿意度達 4.7 分。

#### (五) 本院員工對臨床技術訓練滿意度調查

113 年 11 月 13 日至 12 月 13 日共收集 282 份有效問卷，醫事人員佔 77.2%、行政人員及其他佔 18.3%，問卷分析結果如下：

- 1、地理位置清楚同意度：88%
- 2、教學資源使用了解度：83%
- 3、教學環境滿意度：96%
- 4、教學課程滿意度：96%
- 5、工作人員服務滿意度：97%

### 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 1 樓、長青樓 1 樓及第一、二、三門診大樓 1 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，提供即時、有效服務，降低抱怨頻率。
- 2、113 年「顧客意見箱」計 69 件、「客服專線」計 3,126 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、113 年 1-11 月「院長電子信箱」受理投書 1,651 封信，以案情分類總計 2,603 件，包含抱怨 507 件、建議 266 件、查詢 111 件、請求 144 件、感謝 1,530 件。

2、投書人對於本院回覆內容滿意度調查回覆率 16.2% (262 件)，其中滿意者(含非常滿意、滿意及尚可)佔 75%，不滿意者(含非常不滿意及不滿意)佔 25%。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、113 年選定列管案件 75 件，本院追蹤執行及改善成效，並有紀錄備查。

### (三) 政風檢舉專線、傳真及電子信箱

本院官網提供政風檢舉專線、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，由專人掌控案件處理進度並回復，對於反應之意見均能即時處理、簽核及回復，113 年度共 89 件，皆已處理完畢。

## **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) 113 年輿情處理計 4 件，院聞剪輯計 966 篇，記者會後報導計 356 篇，召開記者會共 23 場，其中例行記者會 22 場，臨時記者會 1 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 81 篇。

## **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) 單一櫃檯涵蓋多項申辦業務

掛號區及住院區第一線櫃檯備置紙本「自費醫療收費標準」項目，提供臨櫃病友查閱，並公告就醫流程圖、優待及各項自費醫療收費標準等資訊，各單一櫃檯涵蓋所有申辦業務，落實「一處交件、全程服務」，縮短民眾等候時間，提升服務滿意度，並與時俱進依作業現況即時修訂行政業務標準作業程序，提供櫃檯服務人員處理各項申辦案件之作業依據。

#### (二) 推動民眾自助服務

自助繳費機每日協助處理約 1,600 至 1,800 筆交易，且可自行列印門診收據；慢簽編號機每日協助處理約 500 筆交易；手機 APP 線上服務可進行各項操

作，提升服務便捷性。

(三) 病歷管理與紙本病歷掃描作業成效

- 1、病歷異常狀況處理：發現病人門診紀錄欄位及內容空白的異常狀況，立即由資訊室查檢異常原因並回溯修正相關異常紀錄，確保資料的正確性。
- 2、紙本病歷掃描，提高資料調閱效率：病歷掃描人員接收來自各場域及病房送回病歷後，進行簽收、計數及掃描作業，以便於線上調閱及釋出，從而減少紙本調閱時間並提高工作效率，進一步縮短民眾等候時間。

(四) 病歷複印服務流程改善

為改善服務流程，113年7月於病歷複印櫃檯增設「病歷複印網路申請取件」取號及叫號功能，並將病歷複印10號窗口設為主要辦理窗口，此一措施大幅縮短線上申請後臨櫃取件民眾現場等待時間。

(五) 雲端跨部會表單排程

健康管理中心與影像診療部的CTA及LDCT檢查、與榮科中心的MRI排程使用雲端跨部會表單，減少電話往返確認的時間，並增加服務名額，提升服務效能，113年使用此雲端系統後，CTA檢查人數達1,053人次，LDCT檢查達3,821人次，核磁共振(MRI)檢查達1,554人次，顯示此系統有效提升檢查服務效率，縮短民眾等候時間。

(六) 兒牙鎮靜麻醉流程改善

麻醉部與兒童牙科建立兒童鎮靜麻醉流程，術前訪視與病童家長適當討論鎮靜麻醉之流程，增進家長接受度，並於病童住院當日前往病房再次訪視病童、掌握即時病況，目前本院兒牙鎮靜麻醉已具初步規模，113年已完成57例兒牙麻醉，年度目標達成率為95%，期未來進一步擴大門診鎮靜模式及更多元化的兒童牙科術式，提供更便利服務並提升醫療品質。

(七) 第三門診2樓X光候檢區已完成導覽機建置，提供民眾中正二樓X光檢查候檢人數資訊，協助三門診病患選擇候檢人數較少的檢查區域，進行有效分流，進一步紓解門診病患的候檢時間，提高候診效率。

(八) 病理檢驗部於本院網頁及App提供門診抽血叫號進度查詢功能，方便民眾隨時查看抽血進度。由於門診抽血人次常達2,700人以上，等候區無法容納超過150位民眾及其陪伴家屬，民眾現可利用網頁、App或第二門診1樓入口大廳的2台大型顯示屏查詢進度，有效分散人潮，減少擁擠，提升等候體驗。

(九) 病理檢驗部提供5台可自動備尿管的自助報到機，病人可使用健保卡、掃描

檢驗單條碼或輸入身份證等簡易方式報到。報到機旁設有簡易流程圖，供抽血民眾參閱。抽血民眾普遍反映自助報到機使用方便，能夠快速取得號碼牌及尿管。門診區動線規劃完整，且標示明確，病人可依照標示動線排隊準備，進一步提升等候體驗與服務效率。

- (十) 婦女醫學部建立超音波流程改善系統，提供網路查詢排程時間，便於民眾了解進度並縮短等待時間。自 113 年 4 月 9 日起，病人等候時間已數據化並進行比較。數據顯示，報表建置前病人等候時間大於 60 分鐘的比例為 16.0%，建置後降至 4.3%，顯示增加人力資源有效縮短了病人等待時間。

## **二、衡酌服務工作實需，開發線上及跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，增加服務對象使用意願。**

- (一) 門診診間系統與健保電子轉診平台資料介接

電子轉診病人原需持紙本轉診單就醫，系統介接後可由醫師直接於診間系統查閱電子轉診單，升轉診病人於門診就醫之方便性及醫師看診效率。

- (二) 部門網頁及服務系統優化

1、健康管理中心已完成網頁整理及預約系統改善的招標工作，預計於 114 年 5 月交貨，進一步提升服務對象的預約體驗與便捷性。

2、影像診療部持續編修部門之網頁，提供部門相關資訊服務，使民眾輕鬆查詢各項放射線檢查相關資訊。

- (三) 孕產幫手—預產期計算器

婦女醫學部運用新媒體開發「孕產幫手-預產期計算器」，自初版撰寫完成以來，累積可觀使用者數據，每週活躍使用者達 855 人，每月活躍使用者達 3,327 人，且在任意時間段內使用者數為 4-9 人，使用者來自 10 個不同國家，顯示該工具的廣泛應用與便捷性。

- (四) 開發電腦輔助顱顏導航手術技術

口腔醫學部開發電腦輔助顱顏導航手術技術，廣泛應用於頭頸癌、正顎手術、顏面外傷及腫瘤術後重建等領域，113 年共完成 95 人次手術。吳政憲主任受邀於多個國際會議發表該技術在頭頸腫瘤病患治療中的應用成果。部門與眼科、神經外科等科別跨領域合作，並累積了數十例顱顏相關腫瘤病人的治療經驗。吳主任主辦的 AO CMF Seminar 於 2024 年成功舉行，吸引國內外專家與會，探討先端醫療技術在頭頸腫瘤手術及重建中的應用。此外，吳主任以“兼具外觀及功能的精準個製化下顎骨重建”技術榮獲臺北榮總醫療創新獎

第一名，顯示該技術的臨床價值與創新成果。

(五) 建置醫事人員交班智慧面板

重症醫學部依 ICAA 系統架構建置智慧面板，提升醫事人員之間及醫病之間資訊溝通品質，目前已完成行政交班智慧面板及護理師交班智慧面板的建置，並進行測試與優化，旨在提升重症病患的資訊品質，並加強醫療團隊與病患家屬的溝通，促進醫療服務的效率與質量。

(六) 急診室常見陸域蛇類辨識練習平台正式上線

職業醫學及臨床毒物部與農業部生物多樣性研究所合作開發「急診室常見陸域蛇類辨識練習平台」，於 113 年 1 月 4 日正式上線，目的是協助醫療人員及民眾學習辨識臺灣現有陸域蛇類，以臺灣 18 種毒蛇為主要辨識學習對象、3 種易混淆蛇類和 7 種低海拔常見蛇種，總共 28 種。此平台得到第一線醫療人員肯定，113 年 3 月受邀外交部光華雜誌採訪，刊登於 113 年 7 月第 49 卷第 7 期「守護全球生命的樹蔭」章節。此外，平台亦提高急診住院醫師之蛇類辨識能力，至 113 年 12 月已有 39,267 人次瀏覽使用此學習平台。

(七) 檢驗排程系統優化，試辦網路自助服務

影像診療部所有排程類檢查均透過本院檢查驗排程系統(CKS)進行安排，具權限之櫃檯人員可協助民眾更改檢查時間。為進一步提升服務便利性，今年以超音波 2 項檢查，試辦網路自助更改排程服務，提升檢查服務效率與民眾使用體驗。

(八) 「臺北榮總行動就醫服務 APP」提供多項服務，113 年約 39,494 人加入本院 APP 會員，逐年提升 APP 使用率，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。
- 9、新增 X 光檢查室叫號顯示查詢，提供檢查進度資訊服務。

**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

113 年執行輔導會交辦之「榮民醫院醫學資源數位化合作網」，使 3 所榮總及其分院等 17 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，113 年節省公帑 1,651 萬 9,177 元；另持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範疇。

### (二) 開放教師培育資源共享

- 1、臨床教師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、113 年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 5 大核心課程(含教學技巧、CBME、研究技巧、團隊領導技巧、醫學倫理暨全人照護)總計開辦 118 堂實體課程，12 堂數位課程共 22,585 人次參與。榮民醫療體系至 VHS 數位學習教師培育課程共 104 人次。

### (三) 建置 X 光檢查檢查進度顯示系統及檢查區導覽機

- 1、中正樓 15 樓健檢中心建置 X 光檢查進度顯示系統，於候診區提供 X 光檢查室候檢資訊顯示螢幕，健檢受檢者能即時查看 X 光檢查進度。
- 2、中正樓 2 樓 X 光候診區建置導覽機，提供民眾查詢各項檢查衛教資料及檢查區導覽地圖。

### (四) 手術室病理檢體追蹤作業

為病理檢體運送安全，手術管理委員會與病理檢驗部合作擬定 1 套專用作業流程，以追蹤病理檢體內容與運送過程正確性，開刀房追蹤系統與病理追蹤系統銜接，目前手術室病理檢體追蹤使用率已達 99%，新增的逐管點收系統已建置完成，可以刷條碼方式進行標本點收，提供完整的病理檢體追蹤流程。

### (五) 定期舉辦多專科聯合討論會

- 1、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，113 年納入新病患人數 1,152 人，共計舉辦 45 次討論會，擬定 452 位個案診斷與治療策略，執行衛教人數 935 人，追蹤人數 1,152 人，。
- 2、整形外科與口腔外科、耳鼻喉科、營養部及麻醉科等多專科醫療團隊共

同進行「頭頸癌及乳癌患者腫瘤切除術後及自由皮瓣重建術後之快速復原計畫」,113年定期每月舉行多團隊會議討論,提升病人術後照顧品質。

- 3、腎臟移植及早評估：腎臟病衛教指導病患共同討論未來透析模式的醫療決策,除介紹血液透析/腹膜透析,對於適合之個案亦提供腎臟移植資訊供病患及家屬參考,由腎臟專科醫師評估後,個案管理師協助個案轉介移植外科小組,跨科多團隊共同照護,確保最優質醫療照護,113年新增透析病患腎臟移植登錄共24人。

(六) 乳房醫學中心「一站式服務」及「乳癌整合門診」:

- 1、113年乳癌新確診個案共945人,留治率達95.5%,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。

(七) 連結腎臟及肝臟移植勸募合作醫院

113年積極拜訪共22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,開通綠色通道提供就醫服務,113年共完成肝臟移植手術42例、腎臟移植手術51例。

(八) 跨國手術討論與指導合作

外科部心臟血管外科自112年與日本川崎幸醫院簽署合作意向書(MOU),定期參與複雜手術個案多方討論會,113年6月及8月邀請尾崎建介醫師及大島晉醫師於本院指導5例複雜性胸腹主動脈手術。

(九) 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,目前下載人次破百,反應良好。

**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) 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,由平均每月300多紙張,113年已經大幅減少至平均153張紙張,優化作業流程,提升整體工作效能。
- 2、建立感染症檢驗科門診非血液類檢體檢驗單無紙化作業,優化OSB貼紙顯示工作站標示,以利檢體處理。

- 3、因應日漸增加的病理切片，113 年建立研究切片的標準作業流程，並將申請表單電子化，免除紙本登記，改以線上表單申請，優化申請流程且可作為日後分析和改進依據。
- 4、人事室擬建立資訊系統自動計算班表及對應之晚夜班費金額，以改善現行人工逐筆計算晚夜班費及人工逐筆登鍵之耗時，並降低錯誤率，113 年刻正與資訊室及委外承商研商介接架構及程式。
- 5、急診部全面施行電子同意書的簽署，急診加護病房的部分也逐漸引入相關表單之電子化。。

## 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

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，113 年共計 11 個部科提出改善措施，113 年每月品管指標監測門診、急診急作檢驗報告時效如下：

- 1、門診病人急作血液常規檢查(CBC)在接收標本 40 分鐘內完成，達成率 99.1%。
- 2、門診病人急做生化檢查在接收標本 1 小時內完成，達成率 96.1%。
- 3、急診病人急做檢驗在接收檢體後 30 分鐘內完成，達成率 97.6%。
- 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 92.0%。

### (二) 辦理護理創作及簡化工作流程競賽

- 1、本院護理部於 113 年 3 月 18 日舉辦「護理創作競賽(含簡化工作流程)」院內甄審，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 3 件通過第一階段書面審查，第二階段口頭審查共 2 名優良作品獲獎：
  - (1) 金獎：零庫存，聰明衛材管理(A121)
  - (2) 銀獎：銀獎-好膚帶(CVSB)
- 3、優良創意作品推薦至院外參賽：
  - (1) 院內醫研部創新(改良)獎競賽，共 1 件：聰明衛材管理
  - (2) 中華民國護理師護士公會全國聯合會護理創新競賽共 4 件。

### (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，113年修訂標準化文件共7件，以符合現行作業流程。

## **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(113年平均每月145件)、Facebook(113年平均每月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：Facebook 113年共計345篇貼文，貼文曝光次數計1,569,978次、互動次數239,369次，貼文觸及人數1,298,989次，留言數2,665等，113年臉書粉絲人數由112年11,614人成長至13,690人，成長17.05%。
- (二) 毒藥物中毒、解毒劑及職業傷病諮詢服務  
毒藥物諮詢中心、全國解毒劑儲備網以及職業傷病診治整合服務中心網頁皆設有留言板，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，亦設有聯絡專線提供即時服務，113年中毒諮詢電話共3,219人次、解毒劑儲備網完成解毒劑調配管控計8件，其中受惠人數計19人次，另有解毒劑相關諮詢計18件；職業傷病診治整合服務中心截至目前服務疑似職災個案諮詢人次計約1,886人次。
- (三) 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、眼科部設置青光眼病友會、眼科部等臉書粉絲專業，113年於網站更新2篇內容，包含1篇宣導衛教講座，1篇眼部健康知識。
  - 3、皮膚部設置專屬臉書粉絲專業及官方Line帳號，定期發布衛教資訊、最新醫療服務公告及病患照護建議。
  - 4、神經醫學中心神經修復科自111年11月建立「北榮龍骨強健所」臉書及IG粉絲團，此社團主要在宣傳各項脊椎之保健照護、檢查及復健等相關資訊，每2週更新脊椎養護之衛教資訊，期能藉此增進病友相關知識，臉

書目前有 373 位追蹤者，IG 有 170 個粉絲。

- 5、神經醫學中心神經內科「超越巔峰癲癇手術治療團隊」LINE 官方帳號目前有 2,156 患者及家屬加入，LINE VOOM 追蹤者為 1,499 人，113 年接收訊息 11,000 多則，給予病患就醫指引、告知住院、術前、檢查等相關注意事項，用藥釋疑及癲癇疾病相關衛教資訊，減少病患往來醫院舟車勞頓。

#### 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

113 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 36,929,531 元、服務 1,158 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 706 人次，金額 18,719,760 元。
- 3、運用全聯慶祥慈善基金會及社區捐贈之醫療耗材及營養品(市值 76 萬元)，共計協助弱勢病人 3,000 人次。
- 4、連結社團法人中華民國兒童與老人照護協會捐贈管灌營養品 115 箱，嘉惠約 60 人次弱勢病人。
- 5、接受零星善心人士捐贈，提供 37 人次輔具借用，輔具種類包含助行器、輪椅、抽痰機、製氧機等。

###### (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 771,934 元，包括醫療費 3 人次，8,685 元；看護費 16 人次，576,200 元；喪葬費 5 人次，100,000 元；生活費 3 人次，50,000 元；機構安置費 1 人，14,049 元；救護車費用 2 人次，23,000 元。

###### (三) 建立高齡人士優先受檢機制

影像診療部為建立高齡人士綠色通道受檢機制，完成中正樓 2 樓 X 光自動報到取號機程式設定，高齡人士於自動報機取號時，系統自動分發優先號，減少高齡人士等待時間，提升其就診體驗與服務效率。

(四) 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。

**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) 定期支援院外醫療服務，例舉如下：

- 1、婦女醫學部 113 年每月派遣醫師支援陽大分院 1 個週末、玉里分院兩個週末及周五下午診、蘇澳分院每週三上午診
- 2、外科部心臟血管外科派遣醫師定期前往支援及轉診聯絡管道，包含衛生福利部基隆醫院、衛生福利部桃園醫院、衛生福利部金門醫院、臺北榮民總醫院桃園分院、陽明交通大學附設醫院、新北市立聯合醫院、為恭紀念醫院，並與其他醫院保持友好關係，如恩主公醫院、台安醫院、秀傳醫院。
- 3、傳統醫學部自 113 年 10 月起每週二上午至板橋榮家進行中醫針灸門診，為有針灸治療需求的板橋榮家住民做診治。
- 4、眼科專科醫師前往分院支援醫療業務，林泰祺主治醫師前往支援三芝區衛生所糖尿病病人視網膜篩檢及轉診業務；張晉瑜、邱薰儀醫師持續支援臺東及新竹分院。
- 5、本院職業醫學專科醫師 112 年 1 月起於衛生福利部金門醫院開設職業醫學科門診，每月 2 診次，113 年共開設 21 診次。
- 6、內科部支援金門醫院醫療服務，如胃腸肝膽科 113 年已有 3 位醫師完成支援任務、心臟內科支援門診業務共 4 次、內分泌新陳代謝科支援門診業務達 26 次等。

(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，113 年共開設 44 診，服務 728 人次。
- 2、本院高齡醫學中心 113 年與 10 個鄰近社區關懷據點及榮民之家合作，分別為立賢里、立農國小樂齡班、尊賢里、慈光堂、福中里、明德長老教會、葫東里、士林全人、板橋榮家、臺北榮家，共服務 3,321 人次；另與桃園八德榮家合作，辦理榮家住民體適能課程，共服務 411 人次。與榮民服務處、盤古銀髮及致理大學等辦理健康講座，共服務 670 人次。

以上總計社區介入服務及八德榮家體適能課程共服務 4,402 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，113 年共服務 23 人次(台北榮家 8 人、板橋榮家 3 人、桃園榮家 6 人、八德榮家 6 人)。

### (三) 提供社區服務

- 1、辦理腎臟健康推廣講座：內科部腎臟科分別於 113 年 9 月 30 日及 113 年 10 月 9 日假陽明交大新竹院區和臺北院區舉辦腎臟健康推廣講座，介紹「蛋白尿密碼解讀」及「保護腎臟從了解蛋白尿開始」，進一步普及腎臟健康知識，促進民眾健康意識。
- 2、內科部腎臟科主動參與社區巡迴醫療：完成 11 場社區衛教講座、4 場社區尿液篩檢、1 場「愛腎護腎腎利人生」園遊會以及 2 場腎友會。此外，對篩檢中發現的異常個案(蛋白尿)，提供醫療諮詢並協助轉診至本院，讓民眾能輕鬆接受醫療服務，保障健康。
- 3、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，113 年度舉辦 11 場社區巡迴醫療，服務人次達 2,019 人次，且深入社區提供吸菸民眾戒菸衛教諮詢
- 4、PGY 社區醫學訓練與提供民眾關懷服務計 168 人次。
- 5、門診戒菸衛教人次達 2,536 人次，住院轉介戒菸衛教人數達 1,601 人、門診戒菸總人數達 792 人，另結合 113 年 8 月 31 日醫院型整合性篩檢活動，於院內提供 131 人整合性篩檢服務，其中 6 人轉介至戒菸門診，持續戒菸門診服務。
- 6、113 年度戒菸班已於 113 年 5 月 11、18、25 日辦理完成。
- 7、居家個案訪視服務：醫師訪視 1,109 人次、護理師訪視 3,288 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，本院身障重建中心積極辦理全國（本島與外島）檢測維修巡迴服務，113 年度巡迴服務計 67 場次，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、中心將全國輔具檢測維修巡迴服務設為主軸，以「輔具有愛人生無礙-全國身障/長照/榮民北榮輔具巡迴服務團」主題，入圍「公務人員傑出貢獻獎團體組」決審。

### 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 113 年共服務 7,247 人次，服務天數為 227 日，平均日服務量為每天 31 人次；癌症篩檢部分全年共安排 10 場次，服務 1,665 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。113 年度截至 11 月共執行 123 次遠距放射診療會診。
  - 2、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，113 年偕同本院護理部共舉辦 10 場遠距視訊護理教育訓練。
  - 3、內科部心臟內科發展「遠距醫療中心」，包含招募人力，建立儀器室、監測室、諮詢室等，擴展業務範圍提供院具的衛教諮詢，以及相關心律不整的監控及判讀。
    - (1) 自 112 年 7 月 1 日至 113 年 11 月 30 日，利用穿戴裝置進行心電圖偵測，提供遠距照護服務，共服務 113 人次，危急值通報率 4.4%(5 人)，心律不整檢測率 74.3%(84 人)，提早回診率 16.8%(19 人)，滿意度 81.1%(92 人)。心律不整前三名診斷為心房顫動、心房早期收縮及心室早期收縮。
    - (2) 參與 113 年 8 月 2 日至 4 日舉辦第 1 屆高齡健康產業博覽會，展示研發成果，包括健康照護平台(中華電信共同參與)、智慧遠距心電圖偵測、智慧居家血壓量測、智慧居家睡眠品質監測、認知功能評估、居家小藥師(藥安鏡)

(3) 參與 113 年 12 月 5 日至 8 日舉辦之臺灣醫療科技展，展出「智慧穿戴裝置應用於心血管照護」研發成果，智慧健康平台串聯各種穿戴或居家裝置，利用智慧手錶(華碩)持續監測心率、血壓和心電圖等指標，提供即時數據。利用手機鏡頭透過人臉辨識技術，即時準確測量生理數據，無需接觸任何儀器或設備。

(4) 參加 2024 年總統盃黑客松競賽，提出「藥安鏡 2.0-智能管家，健康台灣」解決方案，獲選前 20 名。

#### (四) 線上衛教服務

腫瘤醫學部開發 LINE 智能衛教系統，可查詢藥物副作用、科部相關資訊，增進病人治療參與以及自我照護，另外設置留言板功能，提供病人完善網路溝通環境，提供意見反饋。

### 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) 建置醫療設備電子化管理系統，持續提升效能

醫學工程室建置臺北榮總醫療設備電子化管理系統，並於總院及分院上線運行，該系統提供醫療設備各級保養資料、維修金額歷程、報廢評估等全生命週期資訊，並可在線查詢；各單位通過該系統進行電子化一級保養作業，減少紙張使用並提升資料保存的效率，進一步提升設備維護管理效能，支援設備汰舊換新及分院區域服務品質的提升。

##### (二) 輪椅管理系統資訊化

社會工作室引進資訊化管理系統，並將院內流通的輪椅貼上 QR-code，將輪椅清潔、功能狀況等資訊透過掃描 QR-code 登記至醫工後勤管理系統。目前已全面無紙化，並可從系統中輸出報表，提升管理效率，減少紙張使用。預計全年可減少 1,570 小時的志工登錄時間及節省 2,080 張紙張，顯示資訊化系統的高效能與環保效益。

##### (三) 跨領域教學及智慧眼鏡應用

1、推動跨領域教學：透過 virti 平台及 360 度沉浸模式，協助各職類完成跨領域教案，目前已推動至病理檢驗部、影像診療部、藥學部、復健醫學部、重症醫學部、營養部等各單位。

2、智慧眼鏡應用：將不同優勢的智慧眼鏡應用在不同場域，如眼科部、教學

部、婦女醫學部之臨床或教學活動中，今年度共進行 50 場討論會議及活動，累積 337 人次參與。

(四) 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：診間及佈告欄有衛教單張及 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，如於神經內科候診區擺放失智症、腦中風防治等相關文宣。
- 2、門診區多媒體系統：洗腎室螢幕顯示衛教文宣、新陳代謝科門診候診區播放糖尿病相關衛教影片。
- 3、臉書(Facebook)：外科部過敏免疫風濕科成立專科粉絲專業，每月更新衛教文章，同時即時更新班表資訊，截至 113 年底已有 635 位追蹤者。
- 4、部科網頁：科部網站定期更新醫療新知並提供最新資訊，如神經醫學中心、傳統醫學部、胃腸肝膽科、心臟內科、一般內科、感染科、血液科、全人整合醫學科等。
- 5、榮總人月刊：神經醫學中心神經內科發表「波浪狀亮痕」可協助診斷遺傳性腦白質病變(第 481 期)及「神波助攻遠離顫抖人生」(第 477 期)。
- 6、媒體報導：內科部胃腸肝膽科 113 年 3 月發表「內視鏡結紮減少靜脈曲張出血,有效提升早期肝癌存活率」論文。
- 7、廣播電台：漢聲廣播電台(長青樹節目)推廣腎臟保健，113 年 9 月 11 日何揚醫師主講「生活常見中的腎毒性物質與腎臟保健」、113 年 11 月 12 日程子珩醫師主講「保護腎臟從了解蛋白尿開始」。

## 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、SDM 共享平台

即時追蹤全院每月 SDM 執行情況，同時透過門診和住院系統開立 SDM 醫囑，生成 QR code，讓病患及其家屬在任何地點、任何時間皆可進行 SDM。這套系統具有多重優勢，不僅可以實時監控每月約 300-500 例的 SDM 施行狀況，還能夠透過分類方式整合不同系統，讓醫療團隊在同一時間內選擇合適的 SDM 供民眾填寫。系統也與醫令系統進行連結，住院和門診病患可輕鬆使用 QR code 掃描進入網頁，確保醫療資訊能順利傳遞至每位參與決策者。本院教學部實證醫學科負責評估 SDM 內容正確性。此外，為方便民眾使用，醫院在官網設立專區，提供相關資訊，使

SDM 推行更加普及化，截至 113 年全院增加 6 件，現共計 51 個 SDM 主題於應用系統中有開立記錄，總開立數達到 3040 筆，總完成數 2,454，回覆率 80.7%，數據穩定成長中。

## 2、辦理 SDM 相關教育訓練

(1) 推廣全院性主題「執行輸血閾值實證及明智選擇的臨床推廣」線上數位習課程，113 年點閱總人時數如下：

- A. 實證醫學文獻查證與運用\_慢性貧血輸血閾值為 980。
- B. 明智選擇\_慢性貧血輸血閾值\_醫護版影片為 928。
- C. 明智選擇\_慢性貧血輸血閾值\_民眾版影片為 762。

(2) SDM 系列循環課程採用數位學習方式，113 年共開辦 5 堂「SDM 簡介及實例分享」、「PDA 簡介及執行」、「COACH 簡介及執行」、「SDM 成效評值」、「Choosing wisely」，線上授課更具靈活性與便利性，報名及完成學習的學員人數較往年倍增，反應熱烈，推廣效果更加顯著。自 113 年 8 月 12 日課程上線以來，參與人次已達 242，平均滿意度 94.5。課程內容依據不同職類及資歷需求精心規劃，傳授最實用的基礎實證知識與技能，指導同仁如何將實證知識轉譯並應用於實務操作，透過 SDM，推動實證醫療實踐，提升醫療照護品質。

## 3、舉辦全國實證成果發表暨觀摩研討會

113 年 1 月 26 日舉辦全國實證成果發表暨觀摩研討會，採實體方式進行，邀請來自全國各地的醫療機構專業精英及相關領域的學術研究者，共同分享在臨床實踐中推動 SDM 的寶貴經驗。透過一系列的演講、案例分享及最新科學證據成果，將實證研究結論應用於臨床實務，以改善醫療品質。研討會強調 SDM 不僅應用於臨床，同時也著重於各醫療機構推廣 SDM 的狀況、成功案例以及面臨的挑戰。活動各職類人員踴躍參加，共計 211 位醫療人員，充分顯示出 SDM 的重要性及會議的價值，進一步強調實證醫學與醫病溝通之間的關聯。透過此大型會議的舉辦，促進不同專業間的協作，推動 SDM 於醫療系統的全面落實。本院將持續舉辦此類具有影響力的活動，推動 SDM 的進一步發展

## 4、參加 113 年病人安全週醫療機構響應活動－實踐醫病共享決策

為建立日常化臨床作業流程，發展多元化或創新之具體作為，藉此促使醫療機構持續落實並分享作為。響應組別如下：

- (1) 醫療機構推廣組：曹彥博醫師及沈曉津醫師主導，以「民眾參與」為主軸。
- (2) 臨床運用組之輔導主題清單如下：
  - A. 我預計要自然產,是否要選擇減痛分娩?(產科)
  - B. 我預計接受婦科手術,該怎麼選止痛藥呢?(婦科)
  - C. 我的親人插著維生管路，當醫生說已是生命末期，我該如何抉擇？(ICU)
  - D. 改善癌症疲倦-能量保存法(一般外科)

#### 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，教學部與泌尿部 113 年共同辦理 24 場課程，共 106 人次參加。
- (2) XR 教材持續行銷推廣，目前共有 16 家醫療相關機構購買應用中。
- (3) 本院臨床技術訓練科「擴充實境及衛教輔助教案管理平台」，將各式 XR 相關教材，如：AR 氣管插管(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等相關內容資訊，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) 內科部腎臟科「醫病共享決策之透析模式選擇衛教」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；113 年共衛教 166 人次。
- (2) 內科部心臟內科藉由簡單的卡通圖示、短影片，讓家屬及病人了解白蛋白的功用以及現行大型研究對於急性冠心症的影響，視覺化的資訊傳遞方式不僅增加了患者對病情的理解，也加強了醫療團隊與患者之間的溝通。
- (3) 內科部感染科利用填寫網路表單的方式，了解轉換為新型長效治療藥物之愛滋病病人所遭遇的問題及藥物副作用，113 年已為 28 名個案施打長效針劑，其中 15 人已打到第 2 劑或以上，總共施打 43 劑，每個個案都有使用網路通訊軟體調查所遭遇的問題及藥物副作用，追蹤率 100%，目前最大副作用為局部疼痛。
- (4) 外科部直腸外科建置大腸癌手術方式醫病共享決策，評估發展低位直腸癌之治療方式醫病共享決策，病患反饋良好。。

- (5) 神經醫學中心神經內科與家庭醫學部安寧緩和醫學科合作提供多重慢性病患者及末期病人有 3 項 SDM 主題：
- A. 末期病人準備出院了，他/她適合回家照顧、入住機構，還是轉到其他醫院？
  - B. 末期病人反覆感染時，是否繼續使用抗生素或停用？
  - C. 選擇一個場所，為人生畫下美麗的句點。
- (6) 神經醫學神經外科藉由 SDM 輔助工具協助腦部神經膠質母細胞瘤復發病人後續治療選擇與脊髓損傷病人之神經性膀胱的處理方式，幫助病人與家屬做出相對應之醫療決策，期能達成病人最大利益。
- (7) 耳鼻喉頭頸醫學部喉頭頸科針對中晚期喉癌與下咽癌患者製作醫病共享決策(SDM)文件，讓病患了解、決定治療的方式，113 年度共 20 例個案接受 SDM 形式治療說明。
- (8) 護理部追蹤 9 組 SDM 主題臨床應用之成果，總收案數為 778 人。

## (二) 醫學教育與訓練

### 1、Smart Clerk\_Give Me Five 競賽

113 年 7 月 6 日，本院致德樓 1 樓舉辦第 7 屆 Smart Clerk\_Give Me Five 競賽，邀請 45 名醫學院校五年級學生參加，進行臨床思維及鑑別診斷快問快答項目。競賽過程中，學員與各領域醫師考官同步進行討論及經驗分享，增進臨床實踐與理論的交流。

### 2、一般醫學教師研習營

113 年 8 月 3 日，舉辦一般醫學教師研習營——一般醫學 6 大核心能力研習營，完成訓練院內 25 名、院外 13 名共 38 名專科醫師。同年 8 月 2 日至 9 月 6 日，舉辦一般醫學訓練師資培育計畫，完成訓練院內 17 名、院外 10 名共 27 名專科醫師。

### 3、Pre-clerkship Summer Camp

113 年 7 月至 8 月，一般內科與全人整合醫學科共同舉辦 Pre-clerkship summer camp，邀請 6 名大三升大四醫學系學生參加，藉由多面向觀察病患及家屬、護理人員等，提升學生對同理心、專業素養及跨領域專業合作的理解。

### 4、畢業後一般醫學師資培訓

持續進行畢業後一般醫學師資培訓，為本院厚植 PGY 訓練量能，並邀請

完訓教師參加經驗交流研討會，進行教學能力標竿學習，分享回饋一般醫學六大核心能力之經驗，以訓練優質的畢業後不分科醫師及 PGY 教師

### 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) 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，113 年掃描量達 3 萬 175 件，完成 113 年度目標值，建立常態性檔案電子化，簡化同仁或民眾調案流程，113 年調案件數為 1,107 件，縮短作業時間。

#### (二) 使用資訊 E 化系統進行病人護傳送勤務作業管理

護送病人、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，以提高勤務效率，減少傳送異常件數，律定一個小時至病房收取標本及傳送化學藥物，提供收送檢體的時效性與效率。

### 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

- (1) 合作備忘錄：成功簽訂 11 家新合作備忘錄、完成 5 家續約合作備忘錄、1 項轉介病患合作備忘錄。
- (2) 實體醫事人才培訓完成 27 人次，受訓期間至少 5 天，並推動「校友經營」計畫。
- (3) 醫學或醫衛產業相關研討會 33 場。
- (4) 參加 3 場展覽活動及多項合作計畫；馬來西亞醫院展參展、印尼醫院暨醫療器材設備展覽會參展、2024 台灣醫療科技展、緬甸醫院合作計畫、菲律賓醫院協會及菲律賓私人醫院協會交流。
- (5) 完成一支 3 分鐘新南向交流成果影片作為政策宣傳之用。

##### (二) 配合推動長期照護

##### 1、遊詣居日間照顧中心

自 107 年 7 月 16 日起開始試營運收案，113 年在案服務 27 位長者，結案 35 名，提供日間照顧服務 5239 人次、交通接送服務 5997 人次，以及活動辦理 1025 場次。

##### 2、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 113 年，照管中心派案人數 3,412 位、結案人數 2,828 位，在案個管人數 584 位，113 年共計服務 5,639 人次。

### 3、稻香社區長照設施暨醫事機構

(1) 稻香日照中心，在案 56 名，結案 21 名，總服務人次 7,763 人次，收案目標達成率 62.5%。交通接送 6,850 人次。

(2) 稻香職能治療所，健保與自費累積總服務量為 2,216 人次；社區健康促進講座課程辦理 74 場次；稻香日照中心職能評估服務 197 人次；個別化與團體式職能治療服務人次共計 260 人次。

(3) 稻香居家護理所：累積服務人數 310 名，總服務人次為 1,438 人次。

### 4、辦理失智症社區據點

本院失智治療及研究中心自 107 年度承接衛生福利部及臺北市政府承辦「失智照護計畫-失智共同照護中心」與「社區失智據點」，延續辦理迄今，為確保服務品質聘雇專責失智症個案管理師提供失智症個案管理服務，協助疑似失智症患者確診並協助照顧者與失智症家庭申請所需之相關失智照護資源與福利，如長照 2.0 服務、聘僱移工、申請身心障礙證明、中低收入戶與防走失資源等。

#### (三) 培訓推動衛生政策專業社工人員

113 年社會工作師取得預立醫療照護諮商證書共 22 名，達本院社會工作師 81%，超越年度目標值 70%。

#### (四) 積極推動分級醫療，落實雙向轉診

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，113 年雙向轉診合作基層診所共 216 家。

#### (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

- 2、安寧居家服務總個案數 2,409 人、新收案人數 310 人，醫師出訪 587 人次，護理師出訪共 1,822 人次。
- 3、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 2,341 次。

(六) 急性後期照護計畫

針對符合急性後期照護之腦中風與創傷性神經損傷病人，神經醫學中心神經內科根據病人與家屬的需求，與 25 家區域醫院合作，113 年協助 129 位腦中風及 6 位創傷性神經損傷病人參加急性後期照護計畫，無縫銜接轉院並提供持續性的復健治療，通過持續關心病人並與跨院團隊進行討論，確保照護品質。

(七) 推動毒藥物防制政策

- 1、本院職業醫學及臨床毒物部臨床毒物科接受衛生福利部醫事司 113 年度「強化化學物質災害醫療應變與中毒緊急醫療服務精進先期計畫」，截至 11 月 30 日共服務計 3,219 人次；辦理初階及進階中毒急救教育訓練課程，共辦理 5 場，主題包含生物毒素、農藥中毒、化災應變等。
- 2、本院職業醫學及臨床毒物部毒藥物實驗室，持續開發濫用藥物尿液檢驗方法，113 年已完成 175 項次檢驗，共 1,553 件檢體。

(八) 承接勞動部職業安全衛生署（職安署）「臺北區職業傷病診治整合服務中心」

勞動部認可本院為職業傷病診治認可醫療機構，由職業醫學及臨床毒物部職業醫學科承接「臺北區職業傷病診治整合服務中心」，提供臺北區勞工各項職業傷病服務，並定期舉辦教育訓練，以提升醫療人員相關職業傷病能力，113 年已完成職業病通報 66 件、職業傷害通報 245 件、評估報告書 27 件

(九) 提升糖尿病病人照護品質

- 1、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，並提供門住診轉銜服務，給予全方位而連續性的醫療照護，113 年度累計收案病患達 8,342 人。
- 2、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。

(十) 配合「臺北市衛生局酒癮治療費用補助方案」

- 1、門診服務：自 113 年 6 月開設酒癮治療門診以來，截至 11 月底已服務 23 位個案，服務量呈現穩定成長趨勢，顯示門診需求持續增加。
- 2、個案治療反應正向：目前多數收案個案仍定期返診，且對戒酒藥物治療的接受度與效果回饋良好，顯示治療計畫具實際效益。
- 3、未來服務拓展計畫：本院將於 114 年繼續參與衛生福利部「酒癮治療費用補助方案」，積極拓展服務規模，持續提升服務個案人數，並進一步促進酒癮治療的可及性與成效。

#### (十一) 協助社區感染管制及新興傳染疾病病人收治與防疫工作

- 1、時效內完成法定傳染病通報作業，適時協助衛生主管機關疫情調查、個案就醫與採檢及感染管制相關業務聯繫；建立防疫規範供工作人員依循，維護醫院安全。
- 2、113 年支援關渡醫院輔導感染管制業務共 48 次。
- 3、出席衛生福利部傳染病防治諮詢會議(9 次)，及食藥署或各專業學會有關疫苗、病毒或醫材等討論會議(18 次)。
- 4、支援衛生單位完成失智社區服務據點(38 家)、住宿式機構(11 家)之感染管制獎勵計畫輔導訪查作業。
- 5、協助衛生單位完成醫院感染管制查核作業(10 家)。
- 6、因應長照司四年期住宿機構強化感染管制獎勵計畫，進行養護型老人長期照顧中心(2 家)輔導合約簽訂作業中，將輔導機構推動感染管制計畫與進行相關演練，降低發生群聚感染風險，提升機構服務品質。

## 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、113 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 16 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 1,651 萬 9,177 元。
- 2、113 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。

#### (二) 臨床技能訓練：

推廣本院研發 XR 教材相關應用，113 年共辦理 24 場線上課程，院內參與單位有護理部、麻醉部、藥學部、家庭醫學部、口腔醫學部、感染管制中心等，

院外參與機構有北榮員山分院，並推廣至台北市醫師公會，共累積 106 人次參加。

### 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

113 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 29 件；執行經費 1,045 萬元。陽明交通大學計畫 22 件，執行經費 900 萬元，預計 113 年執行完畢。

#### (二) 提供遠距就醫病人住宿協助

連結麥當勞叔叔之家慈善基金會、伊甸基金會及台灣癌症基金會等民間資源，提供遠距就醫病人住宿協助，減輕病家住宿花費與往返於社區、醫院之間舟車勞頓之苦：

- 1、麥當勞叔叔之家慈善基金會共 416 人次、120 個家庭受惠。
- 2、「伊甸愛心棧」共 48 人次、34 個家庭受惠。
- 3、台灣癌症基金會轉介案量 47 件，實際入住 29 件，駁回 2 件、取消 16 件  
(取消原因：已找到其他住宿、治療已完成、改為住院等原因)

#### (三) 協同臺北市政府教育局，提供國中、小學病童床邊教學服務

113 年聯合臺北市政府教育局，提供 261 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，113 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。
3. 持續加入八芝連合作網，並且持續運作榮院合作網，113 年帶領全體會員參訪陽交大醫圖暨館員交流會議。
4. 113 年持續參與「全國學術電子資訊資源共享聯盟 (CONCERT)」，以聯合議價共約之優惠價格訂購中國期刊全文資料庫 (CJFD) 等電子資源，並積極派員參加新知研討會及教育訓練。

#### (五) 開放醫療專車進駐，協調警力整飭交通

本院於 113 年 9 月 6 日函發桃園市社會局及台北、板橋、桃園、八德榮家，律定醫療專車停駐地點及時間，達便民效果；於中正樓後方鄰近無障礙坡道周邊設置入、出院專區，供復康巴士等車輛臨停，便利身障來賓；配合義交指揮、交通大隊調整紅綠燈秒數及石碑路拓寬增設左轉道等措施，交通壅塞改善情況已見成效。

(六) 警力、地方檢察署協同防範醫療暴力

- 1、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」，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。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。
- 2、113 年發生醫療暴力事件 13 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、本院於 113 年 3 月 21 日訂頒「本院 113 年醫療暴力防治宣導(勤務訓練)及演練計畫」，辦理情形摘要如次：
  - (1) 113 年 4 月 30 日配合駐警隊勤務教育訓練，邀請警察機關派員講授「醫療暴力滋擾事件應變與處理」，俾使護理同仁瞭解相關法令規定與應變技巧，有效保護同仁人身安全與權益。
  - (2) 113 年 4 月 25 日召開「醫療暴力滋擾事件防治會議」就近二年(112 年至 113 年)發生之醫療暴力事件檢討精進。
  - (3) 113 年 4 月 25 日於於中正樓 A072 病房及精神科門診辦理醫療暴力實況演練，演練過程並錄製影片，提供本院各相關單位做為教育訓練教材，提升第一線同仁醫療暴力應變能力。

(七) 依輔導會函頒「113 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 113 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、113 年所屬各分院共成立 47 個執行團隊：
  - (1) 桃園分院 15 個執行團隊共 84 項指標，達成 84 項，達成率 100%。
  - (2) 新竹分院 8 個執行團隊共 36 項指標，達成 35 項，達成率 97.22%。
  - (3) 蘇澳分院 4 個執行團隊共 16 項指標，達成 16 項，達成率 100%。

- (4) 員山分院 7 個執行團隊共 28 項指標，達成 27 項，達成率 96.42%。
- (5) 玉里分院 6 個執行團隊共 25 項指標，達成 25 項，達成率 100%。
- (6) 鳳林分院 4 個執行團隊共 17 項指標，達成 17 項，達成率 100%。
- (7) 臺東分院 3 個執行團隊共 12 項指標，達成 12 項，達成率 100%。

**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。**

(一) 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。另增設「創意與增值」項目，以避免得標廠商發生超額利潤。

1、 承商依約提供員工「工作與生活平衡」措施：每月加發職務及班別津貼，以提升員工薪資待遇；員工關懷措施包含健康維護水果日、母親節、年終尾牙餐會、疾病及公傷慰問、急難借貸、每週點心發放、慶生活動等。

2、「創意及增值」措施

(1) 運用資訊科技：導入智慧型差勤管理系統，員工透過手機 APP 或單位 QR code，掃描上傳上、下班時間至雲端系統資料庫；智慧型派工系統部分，配合院方要求由各醫療單位申請使用 HHKS 護理資訊勤務系統，腫瘤醫學部利用 HHKS 系統進行化藥傳送勤務；中正手術室、思源手術室於 113 年 5 月下旬進行病患及標本傳送勤務；急診部建置 HHKS 系統於 10 月 1 日執行：協助病患住院、至各科看診、開刀、抽血、領藥、檢體，以利減少人為操作錯誤和時間浪費。

(2) 無紙化：由平均每月 300 多紙張，已經大幅減少為 153 張紙張。