

臺北榮民總醫院 2024 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優質醫療與感動服務：
 - (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、精準醫學及尖端研究之卓越中心：
 - (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

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>一、建立作業標準及工作手冊，以維服務作業之一致性。</p> | <p>113/12/31</p> | <p>一、建立作業標準及工作手冊</p> <p>(一) 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。</p> <p>(二) 建立作業標準及工作手冊定期修訂「護理部行政業務手冊」。</p> <p>(三) 護理部落實標準化文件管理。</p> <p>(四) 醫療單位如內科部、外科部、傳統醫學部、婦女醫學部、神經學中心、職業醫學及臨床毒物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，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。</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> |
| <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。</p> | <p>113/12/31</p> | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>三、新增叫號顯示資訊及查詢系統，提升流程透明度</p> <p>(一) 三門診二樓 X 光候檢區新增中正二樓 X 光檢查候檢人數資訊，分流 X 光檢查病患，紓解門診病患候檢時間。</p> <p>(二) 本院手機 APP 新增門診抽血及 X 光檢查室叫號顯示查詢，提供病患檢查進度資訊服務。</p> <p>(三) 建立超音波流程改善系統，以網路查詢超音波排程時間，便利民眾了解進度並節省等待時間。</p> <p>(四) 二門診一樓抽血候診區共配有 4 台大型電視叫號螢幕供民眾使用，由於尖峰時間等待抽血人數動輒上百人以上，圍於門診候診空間有限，為避免人群聚集另於二門診一樓入口大廳增設 2 台抽血進度電視牆以分散人潮。</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>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。</p> | <p>113/12/31</p> | <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)各科門診利用晨會時間針對被民眾抱怨之狀況辦理案例經驗分享、禮儀宣導等活動，積極推動禮貌話術及危機處理能力。</p> <p>(四)門診品管小組成員定期至各診間進行「門診護理形象與服務禮儀」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)針對臨床醫事同仁電話禮貌及診間等應對技巧，各醫療單由臨床同仁互相督促及提醒，確保本院服務溝通品質，如傳統醫學部、重粒子及放射腫瘤部、內科部內視鏡診斷暨治療中心。</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)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>(二)設置3台觸控式衛教電子看板，提供中、英文檢體收集方法與注意事項等衛教資訊，及檢驗項目查詢功能，以利民眾查閱檢驗項目資訊。</p> <p>(三)提供5台可自動備尿管之自助報到機，病人可用健保卡、刷檢驗單條碼或輸入身份證等簡易方式報到，報到機旁也有簡易流程圖供抽血民眾參閱。</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>(四) 提供明確動線指引，包含各抽血區之標示與顏色、一般病患與輪椅病患之報到動線、病患預備抽血之排隊動線與輪椅排隊動線。</p> <p>(五) 賡續提供多元申請病歷管道，包括現場申請領件、線上申請到院領件，及自然人憑證線上申請郵寄到府服務，以提供便民措施。</p> <p>(六) 繳費多元化提供現金、信用卡、金融卡、手機 APP 繳費服務，以疏緩櫃檯排隊人潮。</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) 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>(二) 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>(三) 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>(四) 電力設備更新，建立優質用電環境，提升醫療產能與營運效能品質。</p> <p>(五) 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> |

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>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>113/12/31</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、本院婦女醫學部運用新媒體開發「孕產幫手－預產期計算器」，並預計於今年度提案青創提案大賽，提供優質便民服務。</p> <p>三、口腔顎面外科電腦導航手術暨顱顎顏面復形技術開發</p> <p>(一) 電腦導航手術為當今世界口腔顎顏面外科手術的主流，結合電腦數位模擬規劃及術中即時導航，提高手術精確度及減少併發症。</p> <p>(二) 吳政憲主任分別於 101、103 年度分別至德國弗萊堡大學及漢諾威大學醫院研習相關技術。</p> <p>(三) 106 年度購置「顎顏面導航手術設備及計畫工作站」，迄今已完成包括正顎手術及腫瘤切除等病例數百例並成為本科臨床標準治療程序，預計於 113 年持續收治病例，並發表病例報告。</p> <p>(四) 與眼科、神經外科等科別跨領域合作，共同擬定治療計畫，並於手術時共同替顱顏相關腫瘤之病人治療。至 112 年度已累積數十例病人。</p> <p>(五) 仿效歐美先進國家，成立跨領域顱顏團隊。</p> <p>(六) 成函潔醫師於 2023 年 12 月自英國進修顱顎顏面復物技術返院，預計於今年起進行顱顎顏面復形技術的開發，結合現有之電腦輔助手術之成果，朝向建立全方位顱顏重建中心邁進。</p> <p>四、重症醫療系統智慧面板建置</p> <p>本院重症醫學部建置醫師-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。112 年已建置行政交班智慧面板及護理師交班智慧面板，今年度持續進行測試與優化。</p> <p>五、兒牙之鎮靜麻醉改善計劃</p> <p>(一) 麻醉部與兒童牙科醫師進行雙向密切聯絡與溝通，適時修正手術與鎮靜麻醉之配合流程。</p> <p>(二) 術前訪視時，與病童家長適當討論鎮靜麻醉流程，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，增進醫病關係及優質的感動服務。</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>六、智慧藥事服務－榮藥通</p> <p>為擴增用藥諮詢服務量且不增加人力負擔，以自然語言處理技術建置藥物諮詢智能化回覆系統，並將此功能植入本院系統（如藥學部網頁）與 LINE，提升本院對於病人用藥諮詢品質及建立良好雙向溝通管道。</p> <p>(一) 建置專業醫學縮寫辭語資料庫與常見藥物諮詢問答集。</p> <p>(二) 藉由知識圖譜建立自然語言處理技術脈絡，並介接藥學部藥品資料庫（如藥檔資料、外觀圖片、藥品仿單、醫院藥學雜誌、北榮藥訊等）。</p> <p>(三) 建立藥物諮詢智能化回覆系統官方 LINE 帳號-榮藥通，提供一般民眾或藥師不間斷諮詢服務，並藉由詢問者回饋機制，持續提升系統語言解析效能與擴充藥品知識庫內容。</p> <p>(四) 針對重要藥品資訊（如藥品回收）可主動推播提醒本院病人，如需藥師個別諮詢服務，亦可藉由系統介接至藥物諮詢服務網頁留訊，以便後續藥師主動回覆。</p> <p>(五) 藉由系統錯誤回報資訊修正自然語言自動回覆邏輯，並持續統計分析系統回覆效能且定期更新藥品資料，以提升系統滿意度。</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>113/12/31</p> | <p>一、臺北榮總胸友成族支持團體 113 年預計於 3/16、6/22、9/21 及 12/14 舉辦四次活動，包括專家醫學講座(放射線治療新趨勢、預防肌少症營養支持、肺癌治療新趨勢、標靶藥物治療照護、足部反射健康法、免疫治療新進展及化療副作用照護)及支持團體活動(知性與戶外巡禮)，將由胸腔部主治醫師、營養師、社工師、足療師及肺癌個管師等主講。</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、精神科向日葵學園與「雙北教育局」合作，結合精神醫療與特殊教育，提供情緒障礙青少年精神復健及教育等服務，讓服務更符合需求。</p> <p>四、持續與「中華民國無喉者復聲協會」合作，進行每月關懷及懷訪視頭頸癌病友。</p> <p>五、協助「臺灣脊柱側彎關懷協會」每年舉辦音樂會及公益園遊會活動，多位醫師護理師參與提供醫護諮詢；暑期多元化美感活動讓病童住院期間能紓解壓力外，還能從參與遊戲過程中認識其他病童及家庭促進關係建立與連結，達到同病互助之作用。</p> <p>六、與覺智教育、羅傑史丹兒童程式教育學院依病童需求辦理繪本治療活動，降低病童及家屬焦慮，讓服務更精進，更符合個案需求。</p> <p>七、協同台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台灣腦中風病友會所舉辦腦中風病友公益園遊會，每年一次於院內舉辦腦中風專題演講。</p> <p>八、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>九、一般外科護理同仁定期協助「台灣同心緣乳癌關懷協會」病友志工，於每月第一週週四招募新病友參加乳癌新病友座談會，以提供支持及宣導對乳癌的正確認知；每週二、五偕同志工病友進行住院病人探訪及關懷活動，提供乳癌病人心理支持；每半年舉辦醫學講座一次，以充實病友抗癌相關醫療新知。</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>十、協助臺灣享瘦護胃關懷協會定期辦理醫學講座及戶外活動，今年預計各舉辦一場，以提供胃腫瘤及肥胖症病友相關諮詢與幫助，發揮經驗分享與相互扶持的目的。</p> <p>十一、肝癌醫療團隊關懷肝癌病友面臨治療相關新知、營養資訊及照護常見問題，每年定期舉辦「愛肝病友會」支持團體，針對治療、飲食、生活照護及用藥諮詢等，提供持續性醫療服務與關懷，以增強病友對疾病的適應力，守護肝友的健康。</p> <p>十二、神經修復病房同仁與脊髓損傷病友共同推廣響應 113 年 5 月 11 日於圓山花博園區舉辦之第 21 屆「讓生命發光」愛心園遊會，並親臨活動現場，參與病友之藝文表演活動。</p> <p>十三、113 年 12 月參與財團法人桃園脊髓損傷潛能發展中心舉辦之聖誕愛心義賣募款，訂購耶誕紅盆栽，給予關懷與支持，也藉此美化神經修復病房美樂蒂花園之景觀，提供住院病人美觀之療癒休憩場所。</p> <p>十四、神經修復病房將於 113 年 7 月、12 月，與財團法人桃園脊髓損傷潛能發展中心，共同舉辦兩場~脊髓損傷同儕支持傷友聯誼會。護理師主講脊髓損傷照護、潛能發展中心輔導人員介紹中心服務項目，並邀請成功回歸社會、適應生活之病友分享疾病歷程與復健經驗。</p> <p>十五、兒童外科與「台灣輔助犬公益基金會」合作，每月二次於 A092 病房遊戲室舉辦動物輔助治療活動，藉由動物輔助治療與陪伴，協助住院病患住院期間的慰藉與感官認知能力，以提升病人之醫療生活品質。</p> <p>十六、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」及各領域優秀講師，今年預計共同舉辦 4 場醫學講座，增加民眾對於醫學保健知識及大腸直腸癌及相關疾病的認識、計畫舉辦 2 次病友聯誼小旅遊，增加病友交流及與醫護團隊的連結，整合相關資源，預計舉辦高階內視鏡訓練營及醫護相關訓練課程。</p> <p>十七、與日本川崎幸醫院簽署 MOU，定期參與複雜手術個案多方討論會，提升手術安全性和成果。</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>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、本院教學部教師培育科於每年 11~12 月透過全院醫事人員年度滿意度問卷調查，對教師培育科提供之課程議題、內容、課程授課時段、講師授課技巧等進行整體的成效評估、作為課程規劃改善依據，持續精進課程的品質，以滿足全院臨床教師教學及學習需求。</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>113/12/31</p> | <p>一、住院病人護理服務滿意度調查 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> <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、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「對本中心需再加強之服務建議」等 6 大面向進行調查。</p> <p>四、飲食滿意度調查 持續提升住院病人飲食服務，結合冷凍/藏鏈製程及 IDDSI 分級飲食標準，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，維持滿意度 4.4 分(112 年住院病人膳食滿意度)以上。</p> <p>五、醫療單位滿意度調查</p> <p>(一) 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與訪談。再與各</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>項共病症資料彙整，有利於日後的統計與分析。</p> <p>(二) 辦理病房滿意度調查問卷，以改善整合治療、急診收治流程、跨團隊服務。</p> <p>六、辦理廠商服務滿意度調查</p> <p>辦理醫療設備集中採購作業、內(使用單位)、外(廠商)部顧客對於本室服務面向、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，依問卷結果及建議事項之提列意見，研擬改善作法。</p> <p>七、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>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>113/12/31</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、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。 | 113/12/31 | 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>113/12/31</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>四、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/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>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>113/12/31</p> | <p>一、設置線上申辦服務平台，增加病人使用意願</p> <p>(一)積極進行紙本病歷掃描作業，以利櫃檯病歷釋出人員線上調閱及列印，加快釋出速度、減少民眾等候時間。</p> <p>(二)不定期稽核電子病歷，遇病歷有疑義或異常時，主動與資訊室相關業管單位橫向溝通聯繫、即時處理，並依病歷異常狀況簽會相關部科修正。</p> <p>(三)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>(四)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>二、健康管理中心於網頁提供受檢者體檢紀錄查詢服務。</p> <p>三、推動全面線上調案及線上瀏覽</p> <p>設定本院紙本檔案數位化範圍與績效指標，並指派專人進行掃描作業，俾妥善保存本院珍貴歷史文件，同時便捷院內同仁調案參考運用</p> <p>四、推動電子同意書</p> <p>(一)硬體方面：利用現有平板電腦及大型觸控工業電腦，並於本年度採購外接觸控式螢幕，打造智慧急診，推動友善的電子同意書簽署環境。</p> <p>(二)軟體方面：與資訊室聯合開發符合急診臨床情境的電子同意書開立及製作模式，並建立相關管理入</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>口，優化同意書簽署及醫療照護作業流程。</p> <p>(三)教育方面：辦理相關教育訓練，使人員熟悉電子同意書系統操作使用。</p> <p>(四)環境方面：透過推行電子化同意書，降低傳送病歷之人力耗損，並減少本院紙張採購、印刷、保存等成本，朝永續醫療目標邁進。</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>113/12/31</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，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、跨科整合服務</p> <p>(一)乳醫中心整合服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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>(二)糖尿病整合服務</p> <p>配合全國糖尿病登錄計畫，於新陳代謝科門診整合醫師、護理人員、具糖尿病衛教師證照之衛教師、個案管理師、營養師，共同提供完整糖尿病測及衛教服務。</p> <p>(三)健康管理中心跨部會雲端排程表單：</p> <p>健康管理中心與放射線部的 CTA 及 LDCT、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，增加服務名額，提升服務成效。</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>四、建立多專科醫療團隊、定期召開會議</p> <p>(一) 針對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，整形外科與口腔外科、耳鼻喉科、乳房外科、營養部及麻醉科等專科，每個月定期舉行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，進而提升病人術後照顧品質，以期快速復原且早期出院之目標。</p> <p>(二) 腔外科、胸腔部、腫瘤醫學部、核醫部、病理檢驗部等部科建立「胸腔腫瘤多專科醫療團隊」，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。</p> <p>(三) 腎臟移植及早評估：在腎臟病的衛教指導中與病患共同討論未來透析模式的醫療決策，除了介紹血液透析/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。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，此跨科多團隊之共同照護，更加確保他們得到最優質之醫療照護與關懷。</p> <p>五、門診診間系統與健保電子轉診平台資料介接</p> <p>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>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>113/12/31</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) 建置細菌檢驗 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。於 114 年 6 月前達成細菌檢驗自動化、智能化目標。</p> <p>(二) 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"> 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：書面審查由兩位評審委員評定通過者 |

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>(總平均分數達 70 分(含)以上)，得進入第二階段口頭審查。</p> <p>2. 得獎人員得於護師節慶祝大會中公開表揚。</p> <p>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> <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 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>四、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，每年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>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>113/12/31</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、針對醫院多元化行銷，公共事務室在臉書行銷執行上以醫院辦理相關活動、醫療各部科記者會、醫院對外訊息發布、醫院環境的改變及目前醫院發展等現況，於臉書上張貼貼文，與醫院臉書粉絲共同分享。除此之外，亦將每月臉書張貼成果於院務會議上報告，自 111 年 3 月 14 日至 113 年 2 月 29 日止，臉書粉絲人數由 8,301 人增加至 11,614 人，成長 39.91%，藉由人數的成長可以讓更多人認識臺北榮總，共同為成為全民就醫首選醫院，國際一流醫學中心努力。</p> <p>三、本院各醫療單位臉書 FB 專頁，例舉如下： (一) 傳統醫學部持續更新 Facebook，提供病友與家屬友善網路溝通環境及衛教資訊。 (二) 眼科部設置青光眼病友會 facebook、眼科部 facebook 等臉書粉絲專業，每年不定期更新衛教內容。 (三) 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。 (四) 神經修復科於 2022 年 11 月建立「北榮龍骨強健所」</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>臉書及 IG 粉絲團，臉書目前有 373 位追蹤者，IG 有 170 個粉絲。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，每兩週更新脊椎養護之衛教資訊，期能藉此增進病友相關知識。</p> <p>(五) 失智症團隊 2018 年 5 月建立了臉書「失智治療及研究中心-臺北榮總」，提升關懷及照顧層面的廣度。截至 2024 年 3 月止，臉書粉絲專頁已有 2185 餘位追蹤者及 1821 個讚數。此社團旨在宣傳失智症整合照護資訊、活動分享，另外也不定時有失智症相關衛教貼文，期能藉此增進病友／家屬與醫療端之間的互動。</p> <p>(六) 成立臺北榮總過敏免疫風濕科臉書粉絲專頁，定期提供衛教服務，公告門診異動資訊，透過網路社群空間與民眾建立連結，也擴大本院在民間的影響力，將持續定期更新。</p> <p>四、網頁留言板</p> <p>本院毒藥物諮詢中心、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，以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診治整合服務中心網頁亦有聯絡專線，以供即時提供服務。</p> <p>五、本院癲癇團隊建立臉書粉絲頁及 Line 社團，提供醫療端與病友團體溝通的橋梁。2016 年 1 月成立截至 2024 年 3 月止，「超越巔峰癲癇手術治療團隊」已有 863 位追蹤者，812 個讚數；另外 Line 社團也有 1373 位參與者，並且逐月成長。此二社團在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都扮演重要的溝通管道。</p> <p>六、腫瘤醫學部開發 Line@智能衛教系統，可查詢藥物副作用，查詢本科部相關資訊，增進病人治療參與以及自我照護。另外設置有留言板功能，提供病人完善網路溝通環境，提供意見反饋給本部作為改善服務品質的參考。</p> <p>七、超音波受檢待號推播至醫院 APP 及網頁可供民眾查詢，以期有效縮短受檢者等待及時間更有效率安排。</p> <p>八、</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>113/12/31</p> | <p>一、設置博愛櫃檯，提供適性服務</p> <p>(一) 協助高齡年長者優先掛號及辦理住出院各項業務。</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>二、實施高齡長者綠色通道服務</p> <p>(一) 85歲以上高齡長者優先看診。</p> <p>(二) 75歲以上榮民、警察消防海巡空勤人員優先掛號、批價及簽床。</p> <p>三、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>四、提供弱勢族群適性服務</p> <p>(一) 中正二樓 X 光自動報到取號機建立高齡患者綠色通道機制，提供高齡之病患優先受檢之機制。</p> <p>(二) 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>(三) 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>(四) 維繫並開發民間企業及社區資源，提供弱勢病人輔具、營養品、耗材等實質協助。</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> |

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>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>113/12/31</p> | <p>一、院外醫療支援</p> <p>(一) 本院眼科部醫師每年至少派具備眼科專科醫師證書之醫師支援 2 處鄉鎮，如三芝區衛生所、新竹分院或台東分院。</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 個週末支援玉里分院。</p> <p>(三) 各醫療單位支援離島(金門)醫療，如新陳代謝科每週支援門診業務、職業醫學專科每月開設 2 診、神經醫學中心每月支援神外科及神內科門診、病房、會診流程業務 15 天/月等。</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</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>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 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>113/12/31</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) 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，未來會持續更新軟硬體設備以及制訂多角化的發展目標。</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>113/12/31</p> | <p>一、設置「公開資訊」專區，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：醫療單位如一般外科、直腸外科、神經外科、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，例如腎臟病、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>113/12/31</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)護理部持續發展之 SDM 主題，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> <p>(四)XR、VR 醫病共享決策</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>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。</p> <p>2. 維護管理 XR 創新延展實境平台，分享及交流學習歷程。</p> <p>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。</p> <p>(五)實證醫學轉譯推廣</p> <p>1. 醫病共享決策(SDM)平台：持續進行使用者推廣與教育，並執行 SDM 輔助工具的上傳與稽核，啟動每月後台管理分析機制。</p> <p>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。</p> |
| <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>113/12/31</p> | <p>一、精進一般會計暨成本會計系統 為改善作業效率，有效控管流程，將調卷單、預付憑單、轉帳通知單等 15 項表單，經盤點與整合，透過流程精實與再造，將各項表單電子化，節省紙張超過 7000 張，永續環境保護；連結會計系統、基金預算系統、財產系統，轉入年底預算保留、財產增加單相關資訊，自動產製分錄傳票，減少人工輸入錯誤，亦提升行政效率，使業務推動更加順遂。</p> <p>二、定期維護保養契約及勞務委外契約驗收申請付款流程 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>三、醫事、行政及工級人員晚夜班值勤獎勵金申請 e 化</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)透過線上申請、簽核及系統自動代入資訊方式，以節省用紙量及縮短作業時間。</p> <p>(三)對各單位日常晚夜班次能予總體管控，並隨時可作比較分析檢討。</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>113/12/31</p> | <p>一、配合新南向政策</p> <p>(一)完成衛生福利部一國多中心計畫案之賦予任務，擔任計畫中我國對越南(北越)之主責醫院。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 20 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 5 場。 4. 參與外貿協會主辦之線上或實體越南台灣形象展等參展 2 場。 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 <p>二、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> <p>(四)本院為因應北投地區居民長照需求，善盡社會責任，於 111 年承接臺北市政府衛生局委託經營管理「稻香社區長照設施暨醫事機構」，所在位置稻香合署大樓已於 111 年 12 月 12 日開幕啟用。其下所轄營運單位包括 6 樓稻香職能治療所、稻香居家護理所；4 樓稻香及 5 樓稻陣日照中心，自 112 年 2 月起已陸續試營運並開始收案。因應法規修訂及整體營運人力運用考量，辦理稻香及稻陣 2 家日照中心合併事宜。112 年 9 月稻香日照中心申請樓地板面積擴充籌設許可已獲主管機關同意；112 年 12 月接續申請設立許可同時辦理稻</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>陣日照中心歇業。</p> <p>三、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>四、居家整合照護服務</p> <p>(一) 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>(二) 傳統醫學部擬持續辦理「居家醫療照護整合計畫」，以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p> <p>五、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> |

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>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>113/12/31</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) 與國防醫學院圖書館聯合採購 RapidILL (西文期刊文獻快遞服務)，參與國際館際合作進行國內外資源共享，預期未來可持續擴大院內同仁取用文獻的範疇。</p> <p>(二) 執行輔導會「榮民醫院醫學資源數位化合作網」，使北榮、中榮、高榮、屏榮及其分院等 17 間圖書館，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>(三) 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>(四) 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>(五) 參與全國學術電子資訊資源共享聯盟 (CONCERT)，瞭解最新趨勢，並享有聯合議價共約之優惠。</p> <p>(六) 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、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>113/12/31</p> | <p>一、榮台聯大合作計畫</p> <p>113 年度榮台聯大合作計畫北榮配合經費 1045 萬元。其中榮陽團隊合作計畫部分，陽明交通大學提供配合經費 900 萬元，雙邊核定計畫共計 29 件。所有計畫已完成審查並核定，計畫執行日期從 113 年 1 月 1 日起至 113 年 12 月 31 日止。</p> <p>二、跨域推動國家衛生政策</p> <p>(一) 於社區醫療服務時，藉由整合不同領域專科醫師與社</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>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。與社區醫療群暨各基層診所建立良好合作關係，以達成便民的雙向轉診制度。</p> <p>(二) 配合政府推廣社區安寧照護，與市立醫院社區安寧團隊合作，提供居家癌末患者，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；另也備有完善聯絡制度，若個案有緊急醫療需求可與本院安寧病房聯絡，協助做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，並於每週本室各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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 |

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) 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 依據輔導會函頒「113 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、本院心臟內科與台灣飛利浦股份有限公司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，目前已取得了一系列的初步成果：AI 輔助新一代經導管主動脈瓣膜置換術的手術規劃，目前結果已展現對於精確評估患者適合置換的瓣膜大小及位置。期望於手術前更精準的評估病人適合置換的瓣膜大小及位置。</p> <p>七、與農業部生物多樣性研究所合作開發蛇類(包括有毒蛇及無毒蛇)辨識學習平台，以提升醫療人員對常見陸域蛇類之辨識，有助於提升醫療水準的學習資源。</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>113/12/31</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。另增設「創意與加值」項目，以避免得標廠商發生超額利潤。</p> |