

臺北榮民總醫院 2019 年提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

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

貳、目標：

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

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

參、實施對象：

全院各單位。

肆、實施要項：

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

伍、推動做法：

- 一、請各單位應依工作特性結合「年度部門工作計畫」及 **107 年主管共識營「各部門發展計畫**」，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，提升服務品質，擴大為民服務領域。
- 二、各執行單位應於年度結束前 1 個月，彙集執行成果，並針對缺失，提出具體之改進作法。
- 三、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，並適度運用管考作為，方見成效，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

陸、管制考核：

- 一、要求各實施單位依個別為民服務工作特性，訂定量化指標，

年度終了追蹤執行情形。

二、考核作業：

(一) 平時查核：

1. 主管走動式：

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

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

3. 配合國家發展委員會及輔導會進行不定期考核。

(二) 年度查核：

1. 年終彙整本年度工作成效，依程序簽報機關首長核定後主動公開於本院網站。

2. 配合輔導會年度工作督考及「政府服務品質獎」評獎作業。

柒、績效檢討：

一、不定期考核缺失部分，請單位積極改善。

二、年終檢討本年度工作成效，並研議未來一年推展方向。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另函補充修正之。

壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
<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>108/12/31</p>	<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「臨床處置作業規範」之作業規範。</p> <p>(三)落實本院護理部標準化文件管理。</p> <p>(四)修訂「大腸直腸外科診療作業程序」。</p> <p>(五)增修職業疾病認定參考指引1份。</p> <p>(六)定期更新內視鏡與放射線部檢查標準作業流程及工作手冊。</p> <p>(七)透過製作宣導手冊及教育訓練手冊，將案例彙整統計，研究玻片掃描成果原因，製作成簡易手冊，並針對常用及潛在申請者宣導，以提升掃描品質。並根據以往操作經驗與資料研究，編寫機器使用、除錯及補救品質較差的玻片之手冊，以利經驗傳承及教育訓練。</p> <p>二、不定時修訂由各相關單位共同編撰之「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，每二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>108/12/31</p>	<p>一、於本院首頁/就醫服務及本組網頁提供門、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，與時精進改善服務效能及品質，修訂後更新公告周知。</p> <p>二、於門診區各掛號/計價收費櫃台區張貼公告門診(初、複診)掛號計價收費流程圖便於民眾瞭解看診繳費流程。</p> <p>三、於住(出)院轉診服務中心張貼公告標準住(出)院作業與病房提供「一站式出院服務」流程圖及病人的權利、責任等各項相關事項公告周知。</p> <p>四、自費、外籍、國際醫療費用，依公告「自費醫療收費標準」收費。</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>108/12/31</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二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)定期修訂「門診診間應對話術」及「門診護理形象與服務品質」教學案例光碟。</p> <p>(四)各門診單位積極推動禮貌話術，每年定期播放「門診護理形象與服務品質」教學案例光碟，利用晨會討論、演練。</p> <p>(五)定期監測於3月及9月進行「門診護理形象與服務」監測。</p> <p>(六)門診單位定期(2月、11月)進行電話禮貌測試。</p> <p>二、強化人員電話禮貌、第一線服務人員服務品質</p> <p>(一)本院每月對各單位進行「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)辦理全院性「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)本院醫事組櫃台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)本院內視鏡診斷暨治療中心，定期於科務會議宣導，強化人員各項服務品質。</p> <p>(五)本院健康管理中心安排同仁參加相關之服務禮儀課程，建構電話應對及現場回應之SOP，提升人員之服務品質。</p> <p>(六)強化保全、清潔人員及停車服務素養</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用每日協調會適時提醒，本院及廠商督導管理人員強化工作人員及服務品質。 2. 利用勤前教育時間，加強教育，強化保全人員服務應對技巧，提昇服務品質。 3. 利用每月教育集會時間，教導清潔人員應對技巧，以提昇服務態度。 4. 參照每月電話禮貌測試結果報告，於本院總務室室務會議

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>中提醒同仁應有電話禮貌。</p> <p>三、持續改善服務櫃台、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)全功能櫃台，賡續精進推動「單一窗口」服務作業品質，落實「一處交件、全程服務」。</p> <p>(二)塑造櫃台整體形象，依規製作工作人員制服。</p> <p>(三)增設兼具現金及電子化功能之自助繳費機3台，達疏解門診計價櫃台之排隊人潮。</p> <p>(四)增設3台行動櫃台，提供走動式批價服務，減少民眾等候時間。</p> <p>(五)門診各樓層廣設12台新世代信用卡繳費機，達疏解門診計價櫃台之排隊人潮。</p> <p>(六)身心障礙者至本院就醫，再次看診繳費時不需再出示正本證明。</p> <p>(七)賡續配合推動門診整合式單張。</p> <p>(八)賡續追蹤「簡化醫師請假，代、關診流程，電子化作業」。</p> <p>(九)第一門診大樓一樓改建整修暨設置微電腦自動號碼牌系統工程。</p> <p>(十)推動本院「週六門診集中規劃案」及週一至週五與週六門診分別於21:30、15:30前結束看診作業，調整門診診次設定「醫師門診排班表」修訂，確保門診服務正常運作。</p> <p>(十一)推動「住院同意書」數位簽章功能(無紙化)作業。</p> <p>(十二)櫃台資訊系統優先再造。</p> <p>(十三)住/出院計價收費櫃台，汰換新安裝互動式多媒體叫號系統。</p> <p>(十四)推動櫃台服務即時滿意度調查。</p> <p>(十五)108年度評估信用卡手續費方案，將辦理公開招標。</p> <p>(十六)本院內視鏡診斷暨治療中心建置智慧報到櫃台系統，簡化民眾報到流程，縮短檢查等候時間。</p> <p>四、充實網頁資訊，增加實用性</p> <p>(一)本院乳房醫學中心、移植外科、胸腔外科經常性且及時性</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>公告醫療衛教新知。</p> <p>(二)本院重症醫學部網頁之衛教內容包含氣切說明，醫病共享決策，無效醫療判定，安寧緩和照護等，提供家屬正確醫療資訊。</p> <p>(三)本院健康管理中心更新網站內容並定期維護，增加民眾使用之方便性及個人化服務，提升健檢預約之便利性，增加健檢業務量。</p> <p>五、適時改造服務場所</p> <p>(一)移植小組設在移植外科病房門口，讓洽詢民眾以及病患家屬更容易找到其窗口，也能隨時提供民眾電話或臨櫃諮詢，協調師能協助家屬器官移植的各項事務。</p> <p>(二)整修膀胱鏡內視鏡室後增設一接待櫃台，目標為指引病患所需之準備，解釋檢查流程與目標，希望能簡化報到手續及流程，讓病患了解檢查狀況降低心理不安定感。</p> <p>(三)定期維護健檢環境之各項設備，維持櫃台及健檢環境之清潔及美化，增加綠化，提供相關衛教影片、書面資料並將常用之護理衛教單張做成 QR-Code，方便受檢者掃描閱讀。於檢查區播放輕柔音樂，讓民眾在舒適優雅之環境下完成健康檢查，持續維持優質之服務品質。</p> <p>(四)重新整建骨科部約診室，改善民眾至骨科部辦公室辦理事務環境，創立良好的洽公地點。</p> <p>(五)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>(六)中正樓增設電梯二座，提昇電梯運輸效能，舒緩病患、醫護人員及乘客久候情況。</p> <p>(七)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、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>108/12/31</p>	<p>一、數位微創植牙-發展數位手術模板</p> <p>(一)藉由發展數位手術模板，微創植牙手術卓越發展，植牙手術由 103 年 86 支逐年成長為 107 年的 271 支，藉由精緻牙科醫療來促進醫療品質、增加業績成長與樹立良好口碑。</p> <p>(二)結合 3D 列印的方式來發展數位手術模板的製作，預計於 108 年陸續廣為使用。</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>二、智慧矯正-隱形矯正治療</p> <p>(一)選擇合適患者搭配 3D 列印技術，發展隱形矯正，提高患者治療過程的舒適度以及清潔情況，增加病患治療意願。</p> <p>(二)減少病患約診次數，配合國際醫療發展。</p> <p>三、本院品質管理中心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。</p> <p>四、定期舉辦腎臟移植說明會，提供腎臟病末期病人腎臟移植相關的衛教，讓病人了解除了腎臟透析治療外，腎臟移植也是可以積極考慮的選項，並進而提升和穩定活體腎臟移植個案的量與質。</p> <p>五、定期接受美國病理學會 CAP 實驗室認證評核及衛生福利部人體器官保存庫設置展延評核，確保優質作業與服務。</p> <p>六、建立遠距醫療整合系統，整合遠距、心導管室資料，昏厥及 24 小時心電圖資料。整合後將可幫助醫療決策，更加精準地找出病患問題。</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>108/12/31</p>	<p>一、提供會議場地，協助「思樂醫之友協會」、「類風濕性關節炎之友協會」辦理各項活動，協會之友會定期探訪病友，進行關懷及經驗分享。</p> <p>二、協同「喜願協會中華民國分會」，共同為癌症或罕見疾病病童完成圓夢計畫，提升病童及家屬歡樂幸福，讓生死兩無憾。</p> <p>三、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>四、108年預計舉辦4場「臺北榮總胸友成族支持團體」活動，包括專家醫學講座及支持團體活動。</p> <p>五、協同「臺灣同心緣乳癌關懷協會」病友志工，舉辦乳癌新病友座談會及醫療講座。</p> <p>六、協同「臺北榮總103俱樂部(胃癌病友團體)」胃癌志工及愛胃享瘦協會，開放諮詢服務，並舉辦健康講座及戶外郊遊活動。</p> <p>七、於10月世界腦中風日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。</p> <p>八、與「信誼基金會合作」，於院內推廣「親子共讀」，利用住院期間或是健兒門診機會宣導，期促進孩童發展、培養閱讀能力，改善親子互動，提升兒童人格養成。</p> <p>九、與「社團法人中華民國大腸直腸癌關懷協會」，定期合辦醫學講座活動，以增進民眾對於大腸癌疾病的認識。</p>
<p>二、善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>持續運作</p>	<p>一、本院社會工作室藉由客服及顧客意見書之反映，蒐集服務對象之需求及針對民眾陳情等事項，進行檢討改善服務流程；合理充實更新服務設施及或建議，並適予調整服務措施。</p> <p>二、本院健康管理中心提供顧客線上意見調查，隨時掌握顧客之意見並立即改善，提升顧客滿意度</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>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>108/12/31</p>	<p>一、住院病人護理服務滿意度調查 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。 (一)調查時間：以當週出院的病人為調查對象，調查時間為一星期。 (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、醫院整體滿意度調查 瞭解病人於門診、住院期間對醫院整體之滿意度，辦理民眾意見調查 (一)每年辦理2次門、住診病人滿意度調查。 (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、辦理衛材庫房服務品質問卷調查，以瞭解各需求單位對為衛材、敷料、經理、文具庫房物流檢配服務品質。</p> <p>四、辦理洗衣工場服務滿意度綜整調查，以瞭解各需求單位對為洗衣工場布服洗滌配送服務品質之滿意度及洗衣工場內部員工滿意度回饋。</p> <p>五、本院總務室每半年針對所轄各勞務外包承攬商進行服務滿意度調查，針對滿意度調查服務需改善項目，再進行再教育訓練。</p> <p>六、辦理榮民輔具使用意見調查 為提升本院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>七、飲食滿意度調查 依107年飲食滿意度調查結果，得分最低項目為飲食口味，將檢討研擬改善策略提升該項滿意度。</p> <p>八、各醫療單位滿意度調查 (一)辦理醫師與護理人員之輸血作業服務滿意度調查，瞭解臨床輸血作業遭遇問題，據以改善現有措施。 (二)針對心臟內科住院病人實施標準化問卷調查，檢視醫</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>療成效、病人生活品質及住院接受醫療之滿意度指標，並定期檢討。相關設計將符合 2019 年度醫策會評鑑。另預計於 2019 年中申請 SNQ。</p> <p>(三)針對慢性傷口照護病患辦理滿意度調查。預期滿意度大於 80%。</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>108/12/31</p>	<p>一、設置「顧客意見箱」，接獲民眾抱怨即時會轉專責業務單位處理並檢討改進。</p> <p>二、本院社會工作室設置客服線電話可接受民眾申訴及服務對象的需求或建議，協轉專責業務單位即時電話聯繫申訴人，詳細瞭解內容並深入解決民眾問題。</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，本院將列管其改善情形。</p> <p>四、批價掛號、住院櫃台即時回應和檢討</p> <p>依院長信箱、顧客意見書、客服專線及臨櫃民眾反應，提供即時有效之服務方式</p> <p>(一)櫃台人員或各區 Leader 收案後即時服務處理，協助病患順利就(診)醫。</p> <p>(二)以書面回復，協助病患順利就(診)醫，滿足患者需求及瞭解。</p> <p>(三)第一線櫃台電腦上螢幕置放「服務小叮嚀」警語，時刻提醒服務人員注意態度及合宜應對話術。</p> <p>(四)加強第一線服務人員態度課程，請同仁勿妄自菲薄，櫃台是醫療服務與病人間的重要介面，請同仁認同自身工作價值，務必以耐心、同理心面對人熱忱提供感動服務。</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。	108/12/31	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>108/12/31</p>	<p>一、批價掛號及住院櫃台，與醫療費用組橫向連動，提供即時更新門（急）診、住（出）院收費標準、榮民（遺眷）就醫優待及各項自費醫療收費標準，供服務人員參循照辦。</p> <p>二、於本院首頁及院內網頁上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；拍攝觀摩示範影片，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能。</p> <p>三、於門診區、住院區第一線櫃台區張貼公告就醫流程圖、優待及各項自費醫療收費標準，各單一櫃台涵蓋所有申辦業務，落實「一處交件、全程服務」，俾縮短民眾等候時間。</p>
<p>二、衡酌服務工作實需，開發線上及跨平臺線上通用服務（如申辦、查詢等），增加服務對象使用意願。</p>	<p>108/12/31</p>	<p>一、設置線上申辦服務平台，增加病人使用意願</p> <p>（一）各類診斷證明書線上申請，簡化流程。</p> <p>（二）規劃手機 APP 繳費服務，提供醫療繳費 e 化服務。</p> <p>（三）開放民眾個別需求，申請網路預約掛號密碼</p> <p>（四）推動「住院同意書」數位簽章功能（無紙化）作業。</p> <p>二、開發「智慧化用藥與個案疾病管理資訊整合系統」，包含手機應用程式及後台管理：</p> <p>（一）系統可藉由刷取藥袋條碼，提供病人用藥時間提醒，並提供歷次用藥處方資訊供病人查詢。</p> <p>（二）整合病人多重藥物使用紀錄，並提供個人化用藥資訊（如外觀照片、影片），以便病人查詢。</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>108/12/31</p>	<p>一、醫學圖書資源整合</p> <p>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、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>

參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		<p>三、成立癌症中醫整合中心</p> <p>(一)於三門診 6 樓閒置診間區，成立癌症中醫整合中心。</p> <p>(二)調配中醫內科主治醫師，於週一至週五上下午看診。</p> <p>(三)配合建立中醫自費診察儀、舌診、脈診、HRV 和雷射針灸治療設備，提供多元檢測，且有專人進行藥物或飲食的諮商。</p> <p>(四)西醫部門主治醫師方便轉診，提高醫病雙方的滿意度。</p> <p>四、成立中醫不孕症特別門診</p> <p>(一)於三門診 6 樓泌尿生殖特別門診，成立中醫不孕症特別門診，可以兼看男科與女科病人。</p> <p>(二)給予中藥或針灸服務。</p> <p>(三)結合西醫與中醫提高病人滿意度及療效。</p> <p>(四)進行跨部科服務，提供完善整合服務。</p> <p>五、乳醫中心整合服務</p> <p>(一)乳醫中心提供「一站式服務」，針對高度懷疑罹癌及已確認罹癌的個案，協助安排相關檢查，以縮短候檢的時間及確診的天數。</p> <p>(二)乳醫中心提供「乳癌優質化整合門診」，減少病患往返門診的時程及花費，增加就醫的便利性，並提升病患就醫之滿意度。</p> <p>六、糖尿病整合照護</p> <p>配合全國糖尿病登錄計畫，整合門診服務及檢查，於本院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>七、血友病整合治療中心</p> <p>配合病人手術及其他侵入性處置，與病房護理同仁合作，協助凝血因子藥物給予及濃度監測。</p> <p>八、聽損患者聽能復健計畫</p> <p>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、語言治療師人員與耳鼻喉頭頸醫學部研發之數位聽能訓練平台，協助聽損患者進行聽能復健計畫，促進輔具的使用效益，發展特色醫療。</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>九、腎病整合照護</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)增進慢性腎臟病病人自我居家照顧的能力，提升病人對疾病治療與照護過程之參與度，進而提昇其疾病認知能力及滿意度。</p> <p>(三)本院腎臟科協助新陳代謝科執行初期慢性腎臟病(Early-CKD)病人收案，適時提供腎臟保健諮詢服務，以早期發現，早期治療，提早介入腎臟保健服務，預防腎臟病變與減少併發症，進而節省醫療與社會成本。</p> <p>(四)照護網之照護個案適時轉介營養諮詢，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，並提供醫師和家屬在治療醫療與照護上必要訊息與溝通機會。藉由整合性的照護，能夠提供病人正確的飲食觀念與配合疾病飲食控制，減緩腎臟功能的衰退速度及減少併發症，達到更好的健康照護。</p> <p>十、本院身障重建中心為達跨單位資源共享與提升榮民輔具服務效能等目的，提供輔導會體系內各級榮院與各榮民服務處「榮民醫療輔具補助項目」海報與其電子檔（可於本院身障重建中心網頁下載），供各單位業務使用。</p>
<p>四、關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>108/12/31</p>	<p>一、庫房物流配送服務改善計畫 強化物流配送品質、確保無菌衛材安全、提升全院內部顧客服務滿意度新增配送132個單位次，配送率由51.4%提升至93.3%，並可節約各單位用人成本每年約307萬9,850元。</p> <p>二、傳送勤務將配合構建資訊化作業平台，於末端勤務協作部分，亦將推行資訊化派勤暨績效管理作為，以更除傳統人為模式，有效提升整體服務效能。</p> <p>三、WEB貸款查詢系統開發，廠商於WEB款查詢系統查詢貨款取代目前郵寄廠商貨款通知單予廠商核對貨款，可達成節能減紙、節省郵寄郵資暨承商承印成本。</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>五、檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>	<p>108/12/31</p>	<p>一、優化檢驗流程，監測檢驗及門診排檢候診時效</p> <p>(一) 監測本院門診 69 項檢查項目自動排檢候檢時間，並設定閾值，候檢天數超出閾值即回饋部科進行檢討改善，各單位每年在醫療品質暨病人安全審議委員會進行檢討改善成效報告</p> <p>(二) 建立病患申請病理空白片監控機制</p> <p>目前病患申請病理空白片服務依標準作業程序進行，且皆可於 1 周內完成。今年將建立監控機制，登記收案、結案日期與相關資料，定期分析，作為縮短病患等待時間，提升病人滿意度與服務效能等改善之參考。</p> <p>(三) 第二門診檢驗室擴大整建計畫與門診全自動採血試管準備系統建置，以改善門診檢驗服務空間與抽血作業流程，以智慧化的服務提升檢驗之正確性、縮短病人抽血等候時間，提升病人滿意度與服務效能。</p> <p>(四) 建立血液培養陰性報告自動驗證作業流程</p> <p>血液培養報告為臨床重要參考，自動化驗證有利於報告及時性，並減少人為操作疏失，可簡化及標準化作業流程，發展智慧醫療。</p> <p>(五) 建置液相層析串聯式質譜儀(LC-MSMS)</p> <p>預計今年度 7 月上線，原有手工項目可於此自動化儀器上分析，簡化作業流程。並可發展新穎檢驗項目，例如：維他命 D 檢驗，提供臨床更優質的服務。</p> <p>(六) 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. 第一階段書面審查 2. 第二階段口頭發表審查 <p>(三) 獎勵作業要點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 統計兩階段甄審結果(書面審查 40%及口頭審查 60%)。 2. 得獎人員得於護師節慶祝大會中公開表揚。

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>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、精進輔具租賃服務流程、落實輔具品項管理 為檢討與精進輔具租賃服務流程、落實輔具品項管理與提供更便民之服務，本院身障重建中心擬修正輔具租賃服務相關表單。</p>
<p>六、建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或 Fb、line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供服務對象友善網路溝通環境。</p>	<p>108/12/31</p>	<p>一、利用 line、E-mail：腎臟科提供 line、E-mail 予培訓人員，返回原單位後當遇到問題時能即時討論與提供建議，使更多病人受惠及提升滿意度。</p> <p>二、不定期更新 FB 臉書專頁：本院眼科部不定期更新 FB 臉書專頁，臉書內有設置留言板，提供民眾意見表達管道。</p> <p>三、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 及 Google+ 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>

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>108/12/31</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、於第三門診大樓一樓設置博愛窗口 2 個，提供適性服務</p> <p>(一)協助高齡年長者優先看診</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 100 歲(含)以上高齡者，掛號號碼併入初診號序，提供優先看診。 2. 90 歲(含)以上高齡者，於掛號序號單上加註(可依診間看診狀況，優先安排就診)。 3. 於門診診畢，診間列印各項檢驗單、藥單上(年齡區加註【高齡】字樣)，協助於適當時機讓長者享有優先權利。 <p>(二)身心障礙之病患就醫相關協助措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 對福保民眾於本院門診就醫，由診間讀取健保卡福保註記入帳，提供「以病人為中心」之同理心服務。 2. 身心障礙證明至本院就醫，再次看診、繳費時不需再出示正本證明。 <p>(三)其他特殊身分者，由博愛櫃台提供快速服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 單獨就醫之 90 歲以上長者。 2. 單獨就醫且持視覺或肢體之身心障礙證明者。 3. 特殊需求人士(孕婦及坐輪椅、使用拐杖者、抱嬰幼兒之家長)。 <p>三、提供弱勢族群適性服務</p> <p>(一)運用各縣市政府之市民(含低收入戶及中低收入戶)、弱勢兒少醫療／看護補助、特殊境遇生活補助，馬上關懷、急難救助等福利政策，協助弱勢家庭舒緩醫療支出經濟壓力。</p> <p>(二)訂有「臺北榮總貧困病患醫療補助辦法」，依據病人家內人口比、收支比及戶籍地當年度公告之最低生活費等評估指標，提供非列冊之低收／中低收入戶之貧困病人醫療相關費用補助。</p> <p>(三)維繫並開發社區資源，提供弱勢病人輔具、營養品、</p>

肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

推動作法	預計完成 成期程	具體工作項目
		<p>耗材等實物協助。</p> <p>(四)與「財團法人大德安寧療護發展基金會」合作，提供喪葬或急難救助費用補助等服務項目並廣納意見。</p> <p>四、提供慢性腎病長者聽力輔助器</p> <p>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、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>108/12/31</p>	<p>一、院外醫療支援</p> <p>(一)本院眼科部主治醫師每週支援臺東分院、員山分院門診、三芝鄉衛生所業務。</p> <p>(二)配合國家政策，持續支援離島地區醫療，本院新陳代謝科每週支援金門醫院新陳代謝科門診業務，預計108年將達47次。</p> <p>二、提供社區及居家服務</p> <p>本院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)本院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，本院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，過去多至本院高齡醫學門診安排待床或由急診留觀待床住院。本院高齡醫學中心為</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>服務榮家長者，設置【綠色通道住院機制】，由榮家保健組與本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>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>108/12/31</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)運用遠距科技之輔助，提供金門地區醫療院所專業的醫療經驗與知識，亦可協同會診病人，提升醫療救援能力與品質。</p> <p>(二)提供金門地區醫事人員免於跨島即可參與本院教學課程學習新知的機會。</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>108/12/31</p>	<p>一、建置如決預算書支出明細、醫療費用收費標準、行政透明措施專區、消費者保護資訊、性別平等專區、網路社群 Fb、Google+ 等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、推廣慢性腎臟防治 於榮總人期刊推廣慢性腎臟病防治 (CKD)，並於本院網頁、發行期刊及門診洗腎室候診開放空間，利用刊登與多媒體播放保健文章，積極推廣慢性腎臟病防治工作。</p> <p>三、提供美容醫學資訊 (一)更新「美容醫學收費項目」並公告於本院網站首頁/公告事項/醫療費用收費標準，以及公告於皮膚部/服務項目及收費標準中。 (二)積極經營社群網站如 Facebook「臺北榮總皮膚部」的公開社團，即時更新各類醫學美容服務項目及收費標準，同時公告第一手的門診、照光治療服務異動資訊，以及不定時衛教講座活動及相關衛教資訊，以期增進民眾對於皮膚疾病及治療相關之認知。 (三)持續改進本院皮膚部網頁瀏覽品質，提供使用者良好之瀏覽經驗。</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>108/12/31</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) (一)本院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。 (二)本院護理部辦理 108 年度實證種子教師暨醫病共享決策(SDM)訓練工作坊。 (三)本院腹膜透析室(PD)持續轉介適當的門診及住院之尿毒症病人(含腎臟科及會診)，於中正 11 樓腹膜透析室，採醫病共同決策模式(SDM)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</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>性)，提供病人在選擇透析方式前相關治療的資訊，藉以提高病人參與治療決策的責任與自我照顧的能力，進而增加病人對未來透析治療的滿意度和遵從性。</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>108/12/31</p>	<p>一、院區巡視 每月份由本院副院長輪序巡視院區，巡視重點包含消防、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。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、建置「員工到(離)職管理資訊化作業系統」 為符合本院建置智慧型醫療院所之目標，建置「員工到(離)職管理資訊化作業系統」，包含員工到(離)職作業、線上簽核平臺、各式電子表單施作，以朝無紙化、資訊化、減少到(離)職流程、簡化工作程序、提升工作效率及效能。系統建置完成後，預定參加 SNQ(國家品質標章)評比。</p> <p>三、建置新差勤管理資訊系統 本院員工多達 6,490 人，包括公職、聘用、工級及契約等不同身分人員，現行差勤系統僅有請假及加班申請功能，尚不符差勤管理各項作業，為落實考勤管理，便利單位排班管理、員工請假、加班，以資訊化管理，節省人工審查費時及浪費紙張等情形。規劃將排班、請假、加班、出勤異常申覆、出國(赴陸)及行政值勤等多項功能建置整合，並與員工到(離)職管理資訊化作業系統介接、勾稽。</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>108/12/31</p>	<p>一、推動醫療外交及發展國際醫療服務</p> <p>(一)協助邦交國「聖克里斯多福及尼維斯」辦理「聖克里斯多福及尼維斯」慢性腎臟病防治計畫，協助邦交國「聖克里斯多福及尼維斯」來台受訓醫療人員之教學設計與規劃，進而強化聖國對慢性腎臟病之照護能力與增強防治體系。</p> <p>(二)配合新南向政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 爭取衛生福利部一國一中心計畫，擔任我國該計畫越南之主責醫院。 2. 達成前開計畫要求之內容，積極介接我國醫衛產業，預計辦理如下事項。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 合作備忘錄簽約 3 家 (2) 人才培訓 30 人次 (3) 醫學研討會 5 場 (4) 手術示範 5 場 (5) 參與越南臺灣形象展 1 場 <p>(三)本院心臟內科與政府配合與東南亞各國之醫學中心簽定 MOU，舉辦醫學研討會，定期前往重點醫院進行示範手術交流。</p> <p>(四)本院兒童外科自民國 98 年與越南河內國家兒童醫院建教合作以來，陸續赴該院協助兒童活體肝臟移植，及醫事人員相互交流。107 年配合國家新南向政策，於 7 月 22 日~28 日劉君恕主任率領肝臟移植團隊赴該院協助 2 例兒童活體肝臟移植。預計 108 年度仍配合國家及院方繼續與該院合作，協助該院兒童活體肝臟移植。</p> <p>二、配合推動長期照護政策</p> <p>(一)高齡營養照護</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 開發配合老人吞嚥能力之質地調整飲食 6 週循環菜單。 2. 執行日照中心高齡營養照護指標。 <p>(二)配合推動失智症防治照護政策綱領暨行動方案 2.0</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 爭取辦理 108 年度失智症社區據點(臺灣失智症防治照護政策綱領暨行動方案 2.0)。 2. 爭取辦理 108 年度失智症共照中心(臺灣失智症防治

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>照護政策綱領暨行動方案 2.0)。</p> <p>(1) 辦理社區識能公共教育宣導活動。</p> <p>(2) 每個月舉辦失智跨領域個案討論會。</p> <p>(3) 轉導失智據點，並定期舉辦連繫會議。</p> <p>3. 配合政策辦理醫事及長期機構失智者醫療相關教育訓練及演講。</p> <p>(三)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>(四)本院申請社區整體照顧服務體系計畫，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>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. 增聘專職人員、成立 Call Center。 4. 開發合約院所專用智能 APP 系統。 5. 優化轉診流程、提昇作業效率。 6. 宣導醫護人員熟知轉診作業。 7. 提升關渡、分院、金門轉診合作關係。 <p>(二)本院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)本院急診部與北部榮院與榮家密切合作與聯絡，適當安排退輔會系統北部醫療院所轉診（上轉與下轉），為榮民於急性期能提早接受優質急診醫療，並於恢復期能返回原院所或報轉榮院接受後續療養照護。</p> <p>(四)本院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>

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 成期程	具體工作項目
		<p>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。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>五、配合推動政府毒品防制政策</p> <p>本院臨床毒物與職業醫學科現有之液相層析串聯質譜儀研發 100 項新興毒品之尿液檢測方法，待完成後，預計每年可代檢全國至少 1,250 件尿液檢體、進行新興毒品檢測，以提升國內有關新興毒品的檢驗品質及量能。</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>108/12/31</p>	<p>一、推動榮總粉絲(會員)服務</p> <p>(一)建立身分認證、手機綁定基礎架構。</p> <p>(二)病人自行更新聯絡資料。</p> <p>(三)醫師請假系統通知、改掛號</p> <p>(四)住院通知線上確認。</p> <p>(五)門診掛號、檢查時間提醒檢查驗資料線上查詢。</p> <p>(六)參加智能生理監測數據合作方案。</p> <p>(七)定期健康檢查提醒。</p> <p>(八)自費醫療新知推播。</p> <p>(九)身體症狀 AI 判讀、就診建議。</p> <p>二、醫學書刊資料</p> <p>(一)參與臺灣醫學圖書館學會，了解最新趨勢並加強資源共享，期能進一步節省公帑。</p> <p>(二)強化八芝連合作網之功能，除可跨院際館際合作外，並可加強推廣讀者閱讀之興趣與充分使用圖書館。</p> <p>三、臨床技能訓練</p> <p>(一)將本院完整之跨領域急救訓練認證資源，開放給社區健康照顧者及跨領域需求者使用，以達健康社區、全面服務民眾之目的。</p> <p>(二)本院特色跨領域多媒體教材特色，推展至社區各相關訓練機構及醫學中心，以達多元關懷、促進社會資源公平使用之原則。</p> <p>(三)藉由角色扮演及跨領域全人照護擬真醫學模擬訓練，提升各醫事職類臨床處置能力及同儕間團隊合作之技</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>能。</p> <p>四、積極推動長期照護</p> <p>(一)本院於 105 年 10 月 28 日成立「長期照顧推動專案小組」，其後結合任務相近單位，轉型為「高齡醫學暨長照發展工作小組」，由院長領導，並由本院高齡醫學中心及醫務企管部主責業務推動，每 2 月開會管制進度。</p> <p>(二)本院成立「整合照護暨長照轉銜服務中心」，另於中正樓 1 樓設置服務窗口，由 3 名個案管理師提供諮詢、轉介服務、長照評估、協助病房輔導困難出院個案、病人家屬及民眾之服務諮詢、臨床教育訓練及政策宣導服務。</p> <p>(三)於高齡醫學整合門診推動多重共病病患之慢病管理服務，篩選≥ 4種慢性病之患者，由個案管理師收案追蹤，至少 6 個月以上。</p> <p>(四)於高齡醫學病房推動衰弱病患。介入服務，篩選衰弱患者(CHS≥ 3分或 CFS≥ 5分)，並轉介後續復健或營養介入服務。</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>108/12/31</p>	<p>一、榮台聯大合作計畫</p> <p>108 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 16 件；執行經費 1,045 萬元。中榮計畫 5 件；執行經費 400 萬元。高榮計畫共 4 件；執行經費</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>311 萬 1,341 元。陽明大學計畫 13 件；執行經費 600 萬元。所有計畫已完成審查並核定，計畫執行日期從 108 年 1 月 1 日起至 108 年 12 月 31 日止</p> <p>二、與臺北市消防局合作急性腦中風緊急處置 2.0 策略 對於到院前疑似大血管腦中風各案，整合本院急診部、神經內科及神經放射科，輔以影像診斷，針對合適個案施行血栓溶解劑或動脈取栓治療，以提供更快速優質的即時評估與後續醫療照護。</p> <p>三、跨域合作推動社區巡迴醫療、雙向轉診、居家照護、安寧照護</p> <p>(一)社區巡迴醫療時，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)配合臺北市政府推廣社區安寧照護，與市立醫院社區安寧團隊合作，提供長期居家癌末患者，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>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，立即啟動防暴腕錶與緊急呼救系統，通報本院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>(三)本院與臺灣士林地方法院檢察署建立通報平台機制：為即刻排除醫療暴力事件及避免再次發生，建立即時</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>通訊 line 群組（由地檢署專責檢察官、警方、院方組成），若院內發生醫療暴力，立即以手機即時通訊外，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「108 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、志工協助提升腎臟病照護品質 （一）為強化各項服務品質，於每週二、四、五安排志工於慢性腎臟病衛教室入口處，協助病人接受衛教順序或轉介營養諮詢。協助就診與衛教流程，減少病人與家屬就醫等候時間。 （二）對於就醫後未回衛教室之病人執行電話訪問，提醒居家照護重點與注意事項，提供因無法回衛教室之病人適切衛教指導服務。</p> <p>七、與財團法人風濕病基金會合作 本院過敏免疫風濕科自體免疫疾患與風濕疾病複雜度甚高，對於病患之生活品質亦有重大影響。為加強民眾對疾病認識之深度及廣度，擬與財團法人風濕病基金會合作，邀集院內、外過敏免疫科醫師，於年度內舉辦 6 至 8 場衛教活動，達到推廣過敏免疫疾患之認知與宣導，鼓勵病患及早就醫，養成遵從醫囑，減少醫療服務照護之窒礙。</p> <p>八、連結麥當勞叔叔之家慈善基金會民間資源，提供遠距就醫病人住宿協助。</p> <p>九、善用民間主動無負擔捐贈，挹注資金購置救護及身障車輛，服務民眾及就醫照護，並節約本院購置經費。</p>

陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
<p>四、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>108/12/31</p>	<p>一、勞務人力整併</p> <p>(一)檢討現行本院總務室環保隊清潔勤務委外合約之外勤工作及人數，採以「清潔」工作與「勤務」事項予以分流原則，完成整併作業。</p> <p>(二)依現行清潔外勤工作，屬勤務部份計 13 項移至護送隊執行，環保隊留存 7 項，並依清潔勤務委外合約人數(含替代人力)總數，提供護送隊銜接 13 項勤務工作後所需的人力數(含替代人力)。</p> <p>(三)整併作業完成後，達到人力精簡、成本樽節、管理良善、品質提升的基本預期性目標。</p> <p>二、計畫汰換 95 年度採購之正子電腦斷層掃描儀</p> <p>(一)正子造影檢查目前在現今精準醫學領域檢查中佔有很重要的參考地位，也列入許多癌症健保給付之適應症中，可以提供腦神經功能影像、心臟功能與存活度評估、癌症診療、分期及預後等影像定量化報告，目前為本院重要高階儀器設備。</p> <p>(二)計畫汰換 95 年度採購之正子電腦斷層掃描儀，目前儀器老舊，零件備料困難，除故障率增加外，等待備料維修期也相對增加，且目前全院僅有一臺正子電腦斷層掃描儀，無備援機制。</p> <p>(三)預期成效目前每個工作天約為 7 人次，預期提高至每個工作天 10 人次。</p>