

臺北榮民總醫院 2020 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」，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
一、建立作業標準及工作手冊，以維服務作業之一致性。	108/12/31	<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)醫療單位(如內科部、外科部、醫學研究部)定期更新標準作業流程、作業手冊等。</p> <p>(五)本院內科部輸血醫學科全面審閱及更新輸血作業文件，使符合最新CAP實驗室認證規範要求。</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>
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。	108/12/31	<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、「各類醫療證明文書申請標準作業」規定，張貼本院醫療事務組網頁提供民眾瀏覽周知。</p> <p>三、本院醫療事務組初診櫃檯設置智慧分流服務暨叫號顯示系統，提升服務效能及品質。另，住/出院計價收費櫃檯，建置「智能櫃檯SRP服機互動式多媒體叫號系統。</p> <p>四、本院健康管理中心網站建置各項健檢套組及檢查說明，且可透過網站進行網路預約，如遇有問題則可透過「與我們聯絡」留言，屆時將有專人專責回復。</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)各門診單位配合品管圈活動，藉由小組長訓練、案例演練、流程管理等方式，積極推動禮貌話術及危機處理能力。</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)醫療單位如內科部、骨科部定期於部科會議宣導，強化人員各項服務品質。</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)推動櫃檯資訊系統優先再造。</p> <p>(二)國際醫療、外籍民眾合併為一(國際醫療)，預計本年(3)月1日施行制定英文版掛號網頁。</p> <p>(三)門診各樓層廣設「自助服務機」，達疏解計價櫃檯之排隊人潮。</p> <p>(四)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>(五)塑造櫃檯整體形象，製作工作人員制服，洽廠商規劃設</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>計及採購。</p> <p>(六)醫療費用明細收據上加印本院 LOGO(正面)，背面維持原臺北榮總浮水印，增加防偽功能。</p> <p>(七)醫療費用明細收據「收費章電子化」作業精緻化，捨人工專用章用印，改採套印專用章方式。</p> <p>(八)三門診購置廣播系統，以利門診電腦當機或取號機故障，得以廣播說明處理狀況，維持現場秩序。</p> <p>(九)賡續配合推動門診整合式單張，達到節能減紙目標。</p> <p>(十)於中正 2 樓建置「自助繳費機」乙台。</p> <p>(十一)住院中心待辦區 4 人連座排椅汰舊換新，申請採購 2 人座沙發椅 10 張。</p> <p>四、充實網頁資訊，增加實用性 本院醫療單位如乳房醫學中心、移植外科、心臟血管外科、重症醫學部，經常性且及時性公告醫療衛教新知。</p> <p>五、適時改造服務場所</p> <p>(一)本院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)本院心臟血管外科辦公室設置專人專責接聽電話，提供民眾醫療諮詢及手術安排，使民眾更加便利。</p> <p>(三)新建醫療大樓工程，提供安全、優質就醫環境。</p> <p>(四)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>(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 2 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>(八)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、因應業務屬性與服務特性差異，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、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，提升本院優質醫療能見度。</p> <p>二、建立遠距傷口諮詢及人工智慧傷口診斷</p> <p>(一)本院慢性傷口照護中心將結合遠距傷口諮詢，運用視訊軟體，結合居家照護及分院系統，將傷口照護服務擴展至橫向及垂直整合。</p> <p>(二)推廣經皮氧氣分壓測定於慢性傷口檢查，自 2018 年以來，已有 60 人次使用。可作為提早介入血管擴張治療之參考。</p> <p>(三)發展人工智慧於傷口診斷之相關研究，預計完成傷口收案及確效。</p> <p>三、發展 VR 實境技術</p> <p>本院心臟內科結合 VR 實境技術使病患瞭解心房顫動電燒手術過程，運用人工智慧，幫助醫師與病人對於心律不整後續治療之決策。</p> <p>四、智慧腎病照護</p> <p>(一)發展血液透析智慧管理系統(HD)，於中正 1 樓及 6 樓門診血液透析室建立血液透析智慧管理系統，收集病患在接受透析期間生命徵象、相關透析瞬時參數變化，進而及早預測出病患可能發生的問題及介入處理，輔助醫療做出正確的決策，增進透析效率與照護品質。</p> <p>(二)門診血液透析中心打造以病人為中心的智慧透析中心，於床邊建構醫護與病患的互動系統，並結合衛教資訊，簡化醫護工作流程，串聯護理站、行動裝置、床邊互動電視與遠端管理。讓病患能利用互動系統和醫護人員即時溝通，提供完善而全面的衛教資訊，使病患能更充分的瞭解醫療端的決策和處置，提升醫療品質。</p> <p>五、智慧藥事服務</p> <p>(一)建置智慧型自動調劑藥櫃暨管理系統</p> <p>預計於新生兒加護病房(NICU)護理站購置自動調劑藥櫃，並建立管理系統以便與醫令系統、條碼安全給藥功能介接資料，使醫師處方"首日量"或"立即使用"之藥品供臨床醫療人員即時給予病人，提升給藥正確性與避免因人員傳送造成之延遲給藥。</p> <p>(二)建置臨床試驗用藥處方電子化暨管理系統</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
		分別於門診及住院醫令系統建置臨床試驗用藥處方電子化暨管理系統，改善手寫處方內容的缺漏，並有效管控試驗相關主持人方可處方開立試驗藥品，減少人工管控的錯誤與作業時間。

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、與「愛肝病友會」支持團體一起關懷肝癌病友在接受治療後的狀況與生活情形，每年定期舉辦照護相關議題講座，持續提供醫療服務與心理支持，守護肝友的健康。</p> <p>二、與「台北市脊髓損傷社會福利基金會」合作，針對脊髓損傷傷友辦理講座。</p> <p>三、協同辦理「癲癇病友會」之會員大會、講座及出遊等活動。</p> <p>四、協辦「臺北榮總胸友成族支持團體」活動，包括3場專家醫學講座以及1次病友會之戶外踏青活動。</p> <p>五、與「台灣同心緣(乳癌)關懷協會」共同舉辦病友座談會健康講座及病友關懷活動。</p> <p>六、協辦「享瘦護胃(胃癌)關懷協會」之胃癌醫學講座及病友郊遊活動。</p> <p>七、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>八、協辦「婦癌支持團體」與「臺北市互愛協會」，共同主辦醫學講座、義賣及健康旅遊。</p> <p>九、協助「心肝寶貝(器官移植)病友協會」舉辦聚餐、會員大會及健康講座、病友郊遊及病友關懷活動。</p> <p>十、協同「喜願協會中華民國分會」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>十一、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>十二、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>十三、與「護胃享瘦關懷協會」結盟，並辦理公益性衛教講座及病友會活動獲取對本院之興革意見，以提供符合要求的服務。</p> <p>十四、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</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>的認識。</p> <p>十五、積極結合企業、機關或團體辦理院內相關溫馨活動，以促進身、心、靈之住院生活品質。</p> <p>十六、與「臺灣愛腎協會」共同合作，定期辦理院內、院外溫馨活動及腎友遺族關懷，以促進病人與照顧者身、心、靈調適及生活品質。</p> <p>十七、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>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>本院社會工作室利用就養榮民評估量表，統計分析榮民需求，作為檢討改善參考，另利用社區巡迴醫療服務及參加榮民服務處舉辦之榮民座談會時機，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</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>108/12/31</p>	<p>一、住院病人護理服務滿意度調查</p> <p>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，調查時間為一星期。</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、醫院整體滿意度調查</p> <p>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。</p> <p>(一)每年辦理1次門、住診病人滿意度調查。</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、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</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>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>(三)每月各單位填送完工證明及預算單時，均請各單位提供違約意見以確保品質。</p> <p>四、辦理榮民輔具使用意見調查</p> <p>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>五、本院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</p> <p>108年飲食滿意度調查結果整體滿意度達4.1分(滿分5分)，108年開立糖尿病及低蛋白飲食的醫囑月平均約為6,200筆，實際訂購該醫囑飲食約60.9%。將檢討研擬改善策略提升糖尿病及低蛋白飲食依醫囑訂餐達65%，並維持滿意度≥108年滿意度(4.1分)。</p> <p>七、醫療單位滿意度調查</p> <p>(一)辦理職業傷病教育訓練之問卷調查及滿意度調查，以檢討改善。管控全國解毒劑儲備網，落實特定解毒劑管理與儲備，解決醫院無解毒劑進行中毒緊急急救之困境，縮短中毒醫療病程及提升中毒醫療品質。</p> <p>(二)辦理移植病人術前滿意度調查，調查結果做為改善服務品質之依據。</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、本院於中正樓、思源樓及一、二、三門診一樓均設有服務台據點，並設置專人業管「顧客意見箱」及「客服專線」，處理榮民及民眾意見投書。秉持「榮民在哪裡，服務到哪裡」及「傾聽榮(人)民聲音」之服務理念，提供即時、有效服務，降低抱怨頻率。</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，</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>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>三、批價掛號、住院櫃檯即時回應和檢討 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>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>108/12/31</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>108/12/31</p>	<p>一、批價掛號及住院櫃檯，與營養部、醫療費用組橫向連動，瞭解即時更新之膳食費、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，以利臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能。</p> <p>三、設立病歷複印單一窗口，同時兼具病歷複印和計價功能，讓民眾可在同一窗口完成病歷申領作業。</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）提供民眾多元管道申請網路預約掛號密碼及臨櫃辦理。</p> <p>（二）推動「住院同意書」數位簽章功能（無紙化）作業。</p> <p>（三）經本院資訊網路之電子病歷管理系統，提供病患申請於線上列印電子病歷，加速服務效能。</p> <p>（四）設有「線上申辦之病歷複印申請」服務，提供民眾24小時網路申請，專責人員負責辦理，依病患要求複印完成後，通知到院領取減少民眾等待時間。</p> <p>（五）規劃開發建立「器官移植病友自主管理APP平台系統」，提升病友記錄的方便性及即時性，減少因紙本攜帶不便造成記錄上的疏忽、遺漏。</p> <p>二、新增慢性病連續處方箋預約領藥服務</p> <p>提供民眾本院「臺北榮總預約掛號暨看診進度查詢」Android版APP及本院網頁之「慢箋預約領藥」功能進行預約，待完成後可逕至藥局專屬窗口過卡及領藥，大幅縮減民眾等候時間、增加領藥便捷性。</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>

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 成期程	具體工作項目
		<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、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>四、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>五、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</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>能的衰退速度及減少併發症，達到更好的健康照護。</p> <p>六、成立肺癌醫療中心 本院胸腔外科與胸腔部跨科合作，發展門診胸腔鏡手術，成立肺癌醫療中心胸腔外科為了造福病患，努力發展“一站式”服務，在診斷及治療相關胸腔疾病，包括肺癌等方面，除了已在使用之磁導航系統以外，109年也已購入移動式電腦斷層，配合術中磁導航的運用，將可加強磁導航引導支氣管鏡檢查更為精準，提高診斷率，亦可用於術中肺結節之定位胸腔鏡手術，大大減少現行肺結節病患需至放射科電腦斷層定位之不適與等待。</p> <p>七、進行顛顎關節症整合醫療，納入中醫、復健科、精神科、神經內科等，結合大數據 app 及病患服務回饋，目標爭取 SNQ，預計完成期限為 109 年至 111 年陸續推行，鼓勵主治醫師及資深住院醫師出國長期或短期進修。</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、WEB 貸款查詢系統 (一)系統開發進度預計分兩階段進行，109 年 9 月完成第一階段，10 月內部測試資料，10 月底至 11 月初正式上線。第二階段，因牽涉原出納程式連動，待再造 WEB 系統上線確定穩定後始動，原則上以確認始動後 3 至 6 個月內分批修改以及測試上線。 (二)系統啟用後，廠商將可以統編暨密碼自行進行貸款查詢取代目前以郵寄方式郵寄廠商貸款通知單予廠商核對貸款，可達成節能減紙、節省郵寄郵資暨承商承印成本。</p> <p>二、精進病患護(傳)作業成效 (一)本院將護送隊護(傳)送勤務陸續納入「勤務整合系統」HHKS，護送隊針對新作法拍製教育訓練影片。 (二)預計年度前完成化藥、標本傳送、病患護送等項教育訓練影片，作為勤務人員教育訓練教材，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</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) 縮短病患申請空白片等待時間：一般病理科之病患申請病理空白片服務皆依標準作業程序進行，且已建立監控機制，去年從收案到結案的平日均數為 5.5 天。今年將優化作業流程，並結合電子化管理，將病患等待時間縮短為 3 天(院內申請)與 4 天(院外申請)，以提升病人滿意度與服務效能。</p> <p>(三) 優化門診全自動採血試管準備系統：作業流程精簡化，改善門診抽血服務品質，預計平均抽血等候時間 ≤15 分鐘，達成率 100%，大幅縮短病患等候時間，提升滿意度與服務效能。</p> <p>(四) 建置檢體傳送系統：門診採血後，以傳送系統自動運輸至檢驗儀器，減少人員介入，有效提升檢驗效能，縮短檢體運輸時間，提供快速準確之檢驗報告。</p> <p>(五) 持續優化自動化生化免疫檢測軌道系統，縮短門診急作生化檢驗報告時效以符合臨床需求。</p> <p>(六) 細菌培養自動化檢體處理：將細菌培養最需人工作業的步驟流程導入自動化接種與處理系統，預期可減少 58% 人工勞力的耗費，標準化接種流程，單一菌落的分離率可提升 5%，減少次培養的機會，可加快鑑定時效，提昇感染症相關照護品質。</p> <p>(七) 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

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>60%)。</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、訂有「臺北榮民總醫院標準化文件管理要點」</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)持續輔導各單位辦理標準化文件增修事宜，請各單位就現行業務標準作業程序檢視落實情形。</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：以臨床毒物與職業醫學科為例，新增毒藥物諮詢中心 Line 功能，提供傳遞中毒物質照片，提升諮詢作業品質。以腎臟科為例，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、建置臉書 FB 專頁：以眼科部為例，提供青光眼病友資訊交流管道，設立 Facebook 青光眼病友會臉書粉絲專頁，每年不定期更新衛教內容，預計每年至少更新 2 篇內容。另有皮膚部、身障重建中心、心臟內科等醫療單位建置粉絲專業，提供民眾雙向溝通之平台。</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、本院醫療事務組櫃檯設置3個博愛櫃檯，提供適性服務</p> <p>(一)協助高齡年長者優先看診。</p> <p>(二)身心障礙之病患就醫相關協助措施。</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「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、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)本院婦女醫學部醫師定期支援新竹、蘇澳分院，陽明大學附設醫院、金門醫院。</p> <p>二、提供社區及居家服務</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 成期程	具體工作項目
		<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，本院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>

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>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)配合國家衛生政策，與衛生福利部金門醫院共同推動遠距醫療門診試辦計畫，透過使用互動式視訊及資訊通訊技術，進行診斷、治療及諮詢等醫療照護行為，以及衛生教育與醫療資訊的傳遞，以提供離島地區民眾全面性的醫療照顧，進而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>

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 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)定期更新皮膚部網頁皮膚疾病相關衛教資料，及本院提供之皮膚照護服務，以期增進民眾對於皮膚疾病及治療相關之認知。</p> <p>(二)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。</p> <p>(三)參與各大媒體推廣衛教知識，鼓勵主治醫師積極於各報章雜誌、廣播節目中，發表腎臟病、中毒防治與職業傷病相關衛生保健知識。</p> <p>(四)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、有線電視數位化，建置數位多媒體平台</p> <p>(一)因應有線電視數位化，於新約簽訂，建置數位多媒體平台，整合院內病房、候診區及公共區域之顯示器，播放院內各項資訊，以達宣傳教育效果。</p> <p>(二)製作專屬頁面如醫院介紹、醫療團隊、先進醫療設備及醫療服務等，透過公播系統達到宣教效果。設置衛教影音專區，醫療部科提供之衛教影片，依需求建置於系統平台，住院病患依需求選擇收視。</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)</p> <p>(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。</p> <p>(二)本院護理部延續 108 年發展之 SDM 主題共 10 項，並</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>進行臨床應用與追蹤成果。</p> <p>(三)XR、VR 醫病共享決策</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依不同科別需求，如一般病房、加護單位、門診及兒科特殊檢查及治療，調整及優化 XR 醫病共享決策 (SDM)及衛教輔助工具(Aids)推行。 2. 開發創新多元化 XR 醫病共享決策 (SDM) Aids 教材，提升醫學教育學習成效。 3. 建置管理平台，分享及交流學習歷程。 4. 整合及行銷出版 XR 醫病共享決策 (SDM) Aids 教材，分享本院執行模式與成效。 5. 逐步建立心導管、抗凝血藥物使用，以及心房顫動電燒手術之醫病共同決策模式(SDM)，並首創 VR 實境體驗，讓病患及家屬實際體驗心房顫動電燒手術過程。 <p>(四)實證醫學轉譯推廣</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM 系列課程，教導同仁實證知識轉譯與執行，以醫病共同決策之方式，推廣實證實踐，促進醫療照護品質。 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。 3. 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、台語版衛教影片及治療選擇內容詳盡性)，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。 4. 紅斑性狼瘡併發症狼瘡性腎炎，從診斷是否要做腎切片，治療選擇要使用口服的免疫抑制劑或是打針的低劑量化療藥物，其中的利弊得失常常讓病人無所適從。從去年底開始如有新診斷腎炎的病人都會加強收案，採醫病共同決策模式(SDM)利用更清楚的輔助工具，提供病人在診斷和治療前相關的資訊以利選擇。 5. 針對急性骨髓性白血病患者，後續是否進行骨髓移植，採醫病共同決策模式(SDM)，利用進階版輔助工具(增加衛教圖片、影片及治療選擇內容的詳盡性並

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>盡可能減少非必要醫學專有名詞，解釋簡單口語化)，提供病人更深入淺出的說明，對未來治療計畫能充分瞭解。</p> <p>6. 本院兒童外科及一般外科與病患家長於手術或決定治療計畫之前，先召開家庭醫療會議，與病患家長進行雙向溝通，並利用 SDM 工具協助家屬了解治療的選擇方案。</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、建置新差勤管理資訊系統</p> <p>(一)現行本院同仁於加班前需至「表單線上簽核系統」進行加班申請，可選擇申請加班補休或加班費，於加班事實發生後，系統比對相關資訊始完成憑證。人員如選擇申請加班費，則於加班憑證完成後自行列印紙本，經單位主管核章後送人事室、主計室等相關單位進行人工審核核發作業。</p> <p>(二)為改善現行人員申請加班費均需列印紙本進行申請，耗費龐大的紙張及人力，爰研議「申請加班費無紙化」作業，經會議決議，規劃整合於本院新建置之「差勤管理資訊系統」，將「加班費無紙化」作業納為建置重點，將原加班費申請需印製紙本後送相關單位進行人工審核流程，調整為線上申請、審核後核發之無紙化作業。</p> <p>(三)本院預計自 109 年 3 月 1 日起，新版差勤管理系統上線後，改變現行加班費申請流程，由每月每人單獨印製紙本申請之方式，改由各單位差勤窗口人員於次月初整批申請單位加班費，進行線上簽核，各單位送出申請單當下能即時與時薪、預算系統比對，有助於各單位確實掌握單位預算；各會辦單位於線上審核時，亦能透過系統協助，將大幅縮短審查作業時間。</p> <p>二、精進就養榮民住院期間聘請看護評估流程</p> <p>(一)本院以照顧促進榮民的健康為最大宗旨，並提供就養榮民全人服務，協助就養榮民提升健康生活品質，以達成照顧榮民之目標。</p> <p>(二)針對就養榮民住院期間聘請看護評估流程形成共識，製訂出評估的五項指標，逐步縮小評估內容差異性，以提升精準評估效度、簡化及縮短評估流程和時間。</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、提升衛材經費結報作業時效</p> <p>為提升衛材經費結報作業時效，採取流程程序圖法工具，透過 PDCA 手法，已顯現相關成效，作業時間由 17 日縮短為 9 日，為持續統計實施成效俾辦理後續參賽作業。</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、配合新南向政策</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)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。</p> <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. 參與外貿協會在越南胡志明市舉辦臺灣形象展 1 場 <p>(三)提供醫學交流及進修管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 預計將有 2 位越南醫師前來本院心律不整治療暨研究中心進修，並將於越南參加心臟醫學會，發表演講。 2. 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。 <p>二、配合推動長期照護政策</p> <p>(一)推動失智症防治照護</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理 109 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. 持續辦理 109 年度失智症共照中心(臺灣失智症防治照護政策綱領暨行動方案 2.0)。 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。 4. 持續辦理 109 年度臺北市北區失智共同照護中心。 <p>(二)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>(三)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，未來將能夠與輔具服務做結合，成為長照發展聚落。</p> <p>(四)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>(五)提升社工人員長照、安寧及病人自主等特殊主題專業訓練參訓人次，以培育長照、安寧及病人自主等特殊主題專業人才。</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)本院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)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)本院內科部心臟內科與基隆醫院、三重醫院心臟科建立轉診平臺，使複雜病例得以及時轉診，穩定病患轉回地區醫院就近就醫</p> <p>四、居家整合照護服務</p> <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>(一)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 150 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</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>量能。</p> <p>(二)針對東南亞各國臨床人員提供中短期教學訓練(1至6個月)，並舉辦中毒防治研究發展國際研討會。</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、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。</p> <p>(二)參與NBINet全國圖書書目資訊網，今年並票選續任決策館，有助於加強書目資料資源共享，並期能節省公帑。</p> <p>(三)強化八芝連合作網之功能，109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>二、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)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。</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>108/12/31</p>	<p>一、榮台聯大合作計畫</p> <p>109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18件；執行經費1,045萬元。陽明大學計畫12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109年1月1日起至109年12月31日止。</p> <p>二、建立區域聯防合作治療急性個案</p> <p>(一)以本院為核心，與合作醫院及區域內醫院建立區域聯防(如：振興醫院、新光醫院、臺北市立聯合醫院陽明院區、新北市立聯合醫院三重院區、金門醫院等)，針對急性腦中風、急性冠心症協議進行合作治療，提升醫院間合作的默契，讓病人在轉院的照顧上</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>能做到無縫銜接，讓病人安全更有品質。</p> <p>(二)在急性腦中風上，整合本院急診部、神經內科及神經放射科，針對合適個案施行血栓溶解治療及/或動脈取栓治療；在急性冠心症上，整合本院急診部、心臟內科及心臟外科，針對合適個案施行介入性心導管診斷治療或心臟血管繞道手術，以提供更快速優質的即時聯繫、診療評估與後續醫療照護。</p> <p>三、跨域合作推動國家衛生政策</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</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>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「109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、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>七、為因應工友精簡政策，爰引進民間資源，以勞務委外人力，補足工級人員退離後所遺工作無人服務。</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>108/12/31</p>	<p>精進人力措施</p> <p>(一)109~111年人力勞務委外採購案之期程為24個月，依法規增編輪班人員所需替代人力費用及不休假加班費，提昇外包人力待遇，以強化優質服務作為。</p> <p>(二)將採購所需之勞務工作由193.5員，合併精簡為187.5員，較目前合約人數，減少6員，精簡用人及節約醫院成本。</p> <p>(三)為招募優質人力，以提昇強化服務品質，擬將外包人力之保障薪資提高。</p>