

## 臺北榮民總醫院 2019 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「護理部行政業務手冊」新增/修訂進度計劃表，108 年修訂共 20 則，新增 2 則，分別為護理部「業務流程知識網(KM)管理作業要點」、「春節床位運用作業規範」。
  - 2、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，108 年修訂「一般」類別共 26 則、「專科」類別共 62 則，新增 4 則，分別為「住院病人謔妄評估護理」、「新生兒黃疸辨識卡操作法」、「護理部醫療照片上傳作業」及「低溫治療」。
  - 3、完成標準化文件盤點，包含一階標準化文件業務手冊 7 則、二階標準化文件作業程序書 7 則及三階標準化文件表單 23 則。
- (二) 整理製作掃描玻片製作手冊，留存於本院實驗外科內部供查閱，並製作初步問題檢核表，讓使用者能針對不同個案採用適合條件與方案，且可掌握掃描玻片製作改善方向，進而提高整體掃描品質。
- (三) 適時修訂「便民手冊」中，有關病歷複印申請作業時間、意見反映管道，以提供民眾查詢符合現況之各項醫療服務流程及服務。
- (四) 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，108 年修訂完成 9 項，審閱完成 13 項。
- (五) 完成增修「四烷基鉛引起的職業性疾病認定參考指引」。

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。

- (一) 於本院網站首頁/就醫服務及醫療事務組網頁，提供各項業務服務項目資訊，供民眾查詢及下載使用(如：門診表、住院就醫須知)等，並持續更新網頁資訊。
- (二) 門診櫃檯區張貼公告掛號/計價(初、複診、批價收費)流程圖，便於民眾瞭解看診、繳費流程。
- (三) 住(出)院轉診服務中心張貼公告「標準住(出)院作業」及病房提供「一站式出院服務」流程圖及病人各項權利、責任等。
- (四) 本院醫療事務組各區第一線櫃檯備置紙本「自費醫療收費標準」項目，提供臨櫃民眾查閱。

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、108 年度完成新進人員基本禮儀與專業形象課程訓練 21 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。
  - 2、新進同仁到職半年內已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持續於臨床工作中加強服務態度之實務訓練。
  - 3、今年度配合門診品管圈團隊活動新增 3 項活動：
    - (1) 5 月修訂完成「門診服務禮儀、應對話術範例」教學光碟，加強「高齡就診安排-高齡都要先」「看診安排-會吵有糖吃?」之應對。
    - (2) 各護理站佈置完成 15 顆感恩樹，鼓勵同仁相互關心、打氣，肯定同仁，提升職場正能量。

(3) 製作 1,000 張激勵小卡，提供同仁看診前貼於門後  
時時自我提醒，保持良好的工作情緒。

4、門診各單位 108 年共辦理 29 場「護理形象」光碟播放  
教育訓練，有 414 人次完成訓練。

5、今年度已完成「門診護理形象與服務」監測，共稽核  
114 人次，稽核結果為 98 分，達閾值(90 分)，少部分  
同仁未做到禮貌性結語，已給予提醒，並由單位主管  
持續輔導加強。

6、門診單位持續定期(2 月、11 月)進行電話禮貌測試。

## (二) 提升保全及清潔人員服務品質

1、每日召開會議，由本院同仁及廠商督導管理人員與  
會，會中宣導強化保全人員及服務品質並紀錄備查。

2、每月外包清潔廠商辦理人員教育訓練，教導清潔人員  
應對技巧，以提升服務態度，並將訓練相關資料紀錄  
備查。

## (三) 強化人員電話禮貌、第一線服務人員服務品質

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，108 年 1-11 月全院測試 430  
通，其中 43 通測試電話獲得滿分，且無未達標準之電  
話。

2、辦理全院性提升服務品質教育訓練共計 2 場次，分別  
為 7 月 17 日「顧客抱怨處理種子人員教育訓練」、8  
月 29 日「服務禮儀與應對技巧」課程，共 329 人次參  
訓。

3、本院內視鏡診斷暨治療中心、乳房醫學中心定期於內  
部會議宣導電話禮貌、應對話術。

4、本院醫療事務組於 8 月 16、23、31 日、9 月 7 日、10  
月 4、25 日、11 月 22 日)等分 7 梯次辦理服務禮儀座

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，提升服務效及品質。

(四) 持續改善服務櫃台、等候設施、申辦流程，具體執行成效如下：

- 1、於中正樓5樓復健醫學部重置3個計價收費櫃檯；三門診5樓批價掛號櫃檯，由原排隊作業模式，導入多媒體叫號系統採全日抽號碼牌，依序號叫號臨櫃辦理，落實發展智能櫃檯計畫。櫃檯均採「單一窗口」全功能服務作業，落實「一處交件、全程服務」。
- 2、本院內視鏡診斷暨治療中心108年11月1日完成建置智慧報到櫃台系統，資訊化報到流程，病人依檢查時間完成報到並可縮短等候時間。
- 3、108元月起增設兼具現金及電子化功能之自助繳費機3台，提供更多元繳費服務。
- 4、108年12月起增購三台兼具現金及電子化功能之行動櫃檯。提供上線支援婦幼(小兒部、婦產部、眼科)等單位。
- 5、108年3月18日第一門診一樓大廳整修竣工，並建置「微電腦自動號碼牌系統」，提升服務品質及效能。
- 6、持續落實本院「週六門診集中規劃」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；調整門診診次設定及「醫師門診排班表」修訂，確保門診服務正常運作；另為提升門診服務效能及落實節能減碳政策，調整本院門診區週二服務時間，提早於20:30結束服務，自109年1月1日起施行。

(五) 建置優質服務環境

- 1、門診整修：108年完成三門診9F口腔醫學部門診整修

工程、一門診大廳整修工程、二門診 6 樓耳鼻喉頭頸醫學部門診整修工程、二門診一樓門診病理檢驗室整修工程。

2、病房整修：108 年完成中正 2 樓 ICU-C 整修工程。

3、重新整建骨科部約診室，改善民眾至骨科部辦公室洽公環境。

(六) 建立優質空調品質

為提升空調服務效能，建立優質空調品質，本院空調設備持續更新，108 年完成汰換冰水主機 2 台及 12 座空調箱，並每年編列預算汰換老舊空調設備。

(七) 增加網頁便利性

本院健康管理中心網頁改版，修改「網路預約」及「聯絡我們」，提供給受檢者更便捷有效的預約及聯絡管道。新網頁成效明顯，網路預約量增加，107 年網路預約 2,606 筆，108 年 1-11 月已突破 3,567 筆，成長近 50%。「聯絡我們」部分亦明顯增加，107 年 1-11 月 763 筆，108 年 1-11 月 1,892 筆，成長 2 倍。

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) 創新醫療，精進優質醫療服務

1、發展數位手術模板：結合 3D 列印方式發展數位手術模板製作，截至 108 年 12 月 15 日，數位手術模板共完成 27 例。

2、智慧矯正，隱形矯正治療：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及清潔情況，107 年起至 108 年於接受隱形矯正治療患者為 30 例。

(二) 本院 108 年共 11 組團隊參加「國家品質標章·國家生技

醫療品質獎」，成績優異，共計榮獲 11 個品質標章認證，以及 1 金 3 銅最高殊榮：

| 單位     | 主題                                | 組別                 | 獎項                          |
|--------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| 一般外科   | 微創機器手臂輔助胰臟手術-“胰”大手術小傷口            | 醫療院所類<br>醫院特色醫療組   | 國家品質標章認證<br>國家生技醫療品質獎<br>銅獎 |
| 兒童醫學部  | 心血管組織庫                            | 醫療院所類<br>醫院醫事服務組   | 國家品質標章認證<br>國家生技醫療品質獎<br>金獎 |
| 護理部    | 病人安全的基石-智慧創新、領先群倫的醫材供應團隊          | 護理照護服務類<br>護理特色專科組 | 國家品質標章認證<br>國家生技醫療品質獎<br>銅獎 |
| 護理部    | 榮耀 60 開創與領航：建構優質職場~傳承與創新          | 護理照護服務類<br>護理領導與管理 | 國家品質標章認證                    |
| 眼科部    | 開拓視野 展望未來                         | 醫療院所類<br>醫院特色醫療組   | 國家品質標章認證                    |
| 神經外科   | 頭顱頸交界顯微手術                         | 醫療院所類<br>醫院特色醫療    | 國家品質標章認證                    |
| 精神部    | 「憂」谷裏的曙光：治療頑固型憂鬱症之新型腦波刺激          | 醫療院所類<br>醫院特色醫療    | 國家品質標章認證                    |
| 胃腸肝膽科  | 以實證與創新結合之肝癌全方位治療-臺灣首選，並列亞洲        | 醫療院所類<br>醫院特色醫療    | 國家品質標章認證                    |
| 大腸直腸外科 | 直腸癌多專科照護團隊                        | 醫療院所類<br>醫院特色醫療    | 國家品質標章認證                    |
| 泌尿部    | 精益求精「精」，生生不息                      | 醫療院所類<br>醫院特色醫療    | 國家品質標章認證                    |
| 教學部    | 「跨領域臨床教育領航者」IIT 培訓模式-北榮首創一甲子，超越全亞 | 醫療院所類<br>醫院醫務管理組   | 國家品質標章認證                    |

(三) 本院輸血醫學科已於 108 年 11 月 18 日完成 CAP 認證評核，108 年 12 月 17 日完成衛生福利部人體器官保存庫設置展延評核。

(四) 本院心臟內科 108 年度新增 7 日及 14 日之攜帶型連續心電圖紀錄檢查，增加偵測時間，精進優質醫療服務，並將心導管室資料，昏厥及 24 小時心電圖資料彙整於雲端資料庫，未來逐步建立人工智慧自動判讀系統，建立預警機制。

## 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) 108 年 1-11 月本院社工組分別與 12 個企業、機關或團體，共計辦理 32 場次院內、院外溫馨活動，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、龔休日音樂會 7 場次(1 月 15 日、4 月 11 日、5 月 14 日、6 月 26 日、8 月 5 日、9 月 11 日、11 月 13 日)
- 2、瘋狂蘋果派工作室-兒童病房春聯製作 1 場次(1 月 21 日)
- 3、藝人張琪元宵節探訪兒癌病童活動 1 場次(2 月 15 日)
- 4、北投親子館行動玩具車 9 場次(3 月 19 日、4 月 23 日、5 月 21 日、6 月 18 日、7 月 23 日、8 月 20 日、10 月 22 日、11 月 12 日、11 月 26 日)
- 5、關懷腦瘤兒童協會兒童節活動 1 場次、母親節康乃馨製作 1 場次、端午做香包 1 場次(3 月 29 日、5 月 17 日、6 月 6 日)
- 6、仁親協會兒童節義演活動 1 場次(4 月 3 日)
- 7、義美企業志工兒童病房母親節關懷活動 1 場次(5 月 10 日)
- 8、紅鼻子醫師關懷 RCUA 病房活動 1 場次(5 月 21 日)

- 9、兒科病房哈雷大叔義畫 2 場次(5 月 17 日、11 月 4 日)
- 10、麥當勞活力補給日 1 場次、麥當勞桌遊活動 3 場次(7 月 16 日、9 月 11 日、10 月 22 日、11 月 20 日)
- 11、金格唱片兒童遊戲室義演活動 1 場次(11 月 2 日)
- 12、羽球手周天成病房關懷活動 1 場次(11 月 29 日)

(二) 本院護理部與企業、社福團體合作辦理公益活動

- 1、提供會議場地 4 次，共 10 小時，供「思樂醫之友協會」、「類風濕性關節炎之友協會」辦理各項活動。病友協會探訪住院病人共 102 次，提供心理支持與經驗分享。
- 2、108 年協同喜願協會中華民國分會共同為病童完成圓夢計畫，共 36 位圓夢，為病童帶來歡樂幸福感。
- 3、「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 317,488 元，包括元宵節、母親節、端午節、情人節及中秋節之慶生及團圓歡聚活動，參與人數共 682 人次。
- 4、108 年肺癌病友會活動計畫辦理 4 場，目前已完成 3 場，分別為 108 年 3 月 23 日「口服標靶藥物治療之副作用與照護」共計 62 人次，108 年 6 月 22 日「面對肺癌治療新趨勢」共計 71 人次，108 年 9 月 28 日「免疫治療/肺癌治療之照護」於關渡自然公園舉辦戶外病友會活動，共計 66 人次，預計 108 年 12 月 21 日舉辦「肺癌病友之營養照護免疫治療/肺癌治療之照護」課程。
- 5、臺北榮總同心緣病友會自 1997 年 8 月成立至今，每月第 1 週星期四舉辦新病友座談會及講座，參加人員約



20-25 人，每星期二、五會由乳癌志工進行住院病人病友探訪；病友座談會舉辦 10 場共 326 人，醫學講座 2 場(6 月 15 日、11 月 23 日)共 160 人，旅遊 2 場(4 月 21 日、10 月 4 日)共 114 人參加，抗癌路上醫護團隊大家一同並肩作戰。

6、1993 年成立胃癌病友團體(A103 俱樂部)，107 年協助轉型為臺灣享瘦護胃關懷協會，提供病友交流的園地，每週一次探視初診斷的病友，每年舉辦健康講座及病友郊遊。108 年 5 月健康講座共 45 人參加，病友郊遊(病友及家屬)共 50 人。

7、108 年 10 月 12 日淡水捷運站活動廣場，參與台灣腦中風病友協會，世界中風日活動，活動名稱「治療你的腦，感動你的心」。活動當日除了宣傳中風照護的知識技巧及三高(高血壓、高血糖、高血脂)預防篩檢外，並且宣導心臟顫動與腦中風的關係，另有精彩的舞台節目、路跑活動及攤位遊戲互動。

(三) 本院兒童醫學部與信誼基金會合作，於院內推廣「親子共讀」，利用住院期間或健兒門診宣導，以促進孩童發展、培養閱讀能力，改善親子互動，提升兒童人格養成：

1、108 年 6 月前，1 名醫事技術師及 1 名行政助理完成親子共度培訓。

2、108 年 10 月善款捐贈 97,500 元提供共讀區設置使用。

3、108 年 11 月信誼基金會協助規劃兒科門診共讀區設計圖、選書。

4、108 年 12 月 24-26 日，完成共讀區佈置。

5、預計 109 年 1 月開始招募志工，109 年 2-3 月與信誼基金會合作，邀請專家/老師進行門診親子共讀推廣試

辦。

(四) 與社團法人中華民國大腸直腸癌關懷協會合作，108 年共舉辦 4 場醫學講座，共計 240 人參加：

，以增進民眾對於大腸癌疾病的認識：

1、3 月 30 日主題「秒懂大腸癌（有做有保庇喔）與治療方式」「剝析癌症疼痛，對症下藥-我要忍痛嗎？」

2、6 月 29 日主題為「癌症新資訊：細胞免疫治療與免疫療法」、癌症治療：「標準治療如何搭配『熱治療』熱治療的過去、現在及未來」、

3、10 月 19 日主題為「標靶藥物治療時，要如何呵護皮膚呢？」、「今天的白血球夠了嗎？談癌症化療白血球太低怎麼辦？」、「原質瑜珈」、「造口輔助用具 VS 生活品質介紹」

4、12 月 21 日舉辦醫學講座，主題為「藝術輔助療法-享受美感舒展心情」、「如何預防肌少症」。

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。

本院客服專線提供一般查詢、抱怨、建議、請求(醫療協助)等服務，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施，並於每月 20 前將上個月之顧客意見及統計資料陳核，108 年 1-11 月共協處 3,448 件。

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) 醫院整體滿意度調查

1、108 年度開始每年實施 1 次門診、住院病人就醫經驗調查，108 年 5 月 6 日至 12 日進行住院病人就醫經驗調查，整體正向反應達 91.4%；108 年 9 月 23 日至 28 日進行門診病人就醫經驗調查，整體正向反應達

88.7%。

2、調查結果多數民眾反應交通不便、停車位不足的事項，本院為解決尖峰時間來賓停車位不足問題，除改善停車管理系統提升現有停位週轉率外，目前興建中之三號門停車場（162個汽車停車位、490個機車停車位）、新醫療大樓（123個汽車停車位），預定於109年12月完工，屆時可提供285個汽車停車位、490個機車停車位。

## （二）住院病人飲食喜好調查

1、107年住院病人飲食滿意度調查結果，得分最低項目為飲食口味，經檢討分析後擬訂改善措施如下：

- (1) 增加菜色種類，如：匈牙利雞排、貴妃牛腩。
- (2) 調整配料以豐富口味與增加食慾，如獅子頭、彩燴巴沙魚、酸筍燒肉、香菇豆干等。
- (3) 調整烹調作業方式，增加可口性，如滷小方豆干、滷油豆腐。
- (4) 調整接受性不佳之食譜，如：冬瓜肉餅。

2、108年度飲食滿意度調查-口味項目達滿意及非常滿意之比例與107年比較，主菜及副菜分別提升8%及2%(108年各為82.3%及81.1%)。

## （三）護理服務滿意度調查

護理部每年舉辦2次「住院病人對護理服務滿意度調查」，108年上半年度於5月27日至6月2日執行，共調查62個單位，發出問卷1,072份，實際回收897份，回收率83.7%，結果如下：

- 1、問卷每一項平均皆達閾值標準90%，整體滿意度為99.0%。
- 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 99.6%。
- (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 99.6%。
- (3) 「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 99.4%。
- (4) 「護理人員能得體的稱呼我」達 99.4%。
- (5) 「護理人員親切和善的照護態度」達 99.3%。

(四) 院內顧客服務調查、院外顧客(廠商)服務滿意度調查

1、資料財產管理問卷調查

內部顧客滿意度高達 87.3%，以「承辦人服務態度與電話禮貌」滿意度為最高，本院補給室將秉持高度服務精神，持續檢討精進，做好各項服務。

2、衛材庫房服務品質問卷調查

第 1 次滿意度問卷調查已於 6 月 28 日完成，整體滿意度 90%，第 2 次滿意度問卷調查於 11 月 28 日完成，整體滿意度 83%，均達目標值滿意度 80%以上，開放式意見針對檢配人員的服裝儀容、服務態度、檢配物料之正確性、缺貨時處理、申請流程、借貨流程等建議事項，因問卷採不記名方式調查，無法針對個案詳實說明，僅得以修正內部管理規則做為通盤改善與精進作法。

3、洗衣工場服務滿意度調查：

- (1) 108 年 11 月 11 日將問卷調查表函發本院各單位填寫，滿意度調查之問卷共計回收計 95 份。
- (2) 108 年洗衣工場問卷調查整體滿意度達 78%，另依據問卷結果及建議事項研擬「加強目視品管」、「建立庫存適時補充短缺布品」、「加強人員教育訓練」及

「缺品主動通報機制」以增加布服周轉量」等方案改善，以求達到預設之目標值。

#### 4、廠商滿意度調查

(1) 調查表項目分為本院補給室所提供之服務、年度集中採購各階段、電子開決標作業系統與整體服務品質四大項，共含 17 個評價子項，調查結果顯示：平均滿意度達 95.2%，4 大項中以「補給室所提供之服務」滿意度達 99.0%，「整體服務品質」次之，達 98.4%，「設備集中採購各階段」為 97.2%，「電子開、決標作業系統」則為 96.4%。

(2) 17 個子項中以「服務態度、電話禮貌、承辦人員專業度、辦公室環境」等 4 個子項滿意度達 99.2%，「審標資訊看板及系統整體功能」滿意度稍低，均為 95.2%，另就審標資訊看板及系統整體功能、廠商建議事項「參考廠商所提意見，於廠商建議後隨即提請資訊廠商參考『規格審查』及『價格標』於資格審查階段配合審查情形即時顯示『審標資訊看板』」，列入 109 年精進措施，本院將本於持續精進服務品質與採購作業效率之精神，自我檢討各項作業流程，研擬調整問卷內容與調查方式作為未來改善之可行方向。

#### (五) 榮民輔具使用滿意度調查

108 年度榮民滿意度調查，108 年 1-10 月，採便利取樣，問卷數計 307 份，榮民接受本中心提供輔具服務及使用輔具概況，皆呈現滿意及非常滿意，摘述如下：

1、基本資料：以男性（92.8%）最多、年齡則以 65-74 歲（33.2%）與 85 歲以上長者（30.3%）最多。

2、輔具使用品項：以足部裝具（43.8%）與輪椅

(15.6%) 分居 1、2。

- 3、輔具使用情形：針對「輔具配送速度」、「輔具品質」、「輔具使用說明」、「輔具樣式或美觀性」與「輔具使用便利性」等選項，均無不滿意或非常不滿意之情形。
- 4、服務人員態度：針對「櫃台服務人員態度」、「輔具製造維修人員態度」、「醫師服務態度」、「物理/職能治療師服務態度」與「本中心整體服務態度」等選項，均無非常不滿意之情形。
- 5、考量「使用 2 個月後再訪之整體滿意度」問卷選項，將於 109 年 1 月底前完成 108 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 109 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。

#### (六) 慢性傷口照護中心滿意度調查

病患滿意度問卷調查計 89 份，滿意度統計結果如下：

- 1、「醫師在看診時有耐心傾聽您的問題」達 87.6%
- 2、「醫師在診察時有尊重您的隱私」達 89.9%
- 3、「醫師有仔細診察及詳細對您說明病情」達 87.6%
- 4、「醫師的態度親切和善」達 89.9%
- 5、「醫護人員有為您清楚地說明治療的相關資訊」達 87.6%
- 6、「醫護人員具有專業素養」達 87.6%
- 7、「服務人員的態度親切和善」達 89.9%
- 8、「等候醫師看診時間合理」達 85.4%
- 9、「診間環境清潔舒適」達 89.9%
- 10、「對我反映的問題(抱怨)能及時處理」達 87.6%
- 11、「本次就醫的服務滿意度總體評分」達 96.6%

(七) 輸血作業滿意度調查

108年9月6日至16日進行調查，並回收14份問卷，滿分為5分，整體滿意度達4.57分，108年12月18日於院級輸血委員會議報告調查結果，依調查結果建議宣導並加強備血效期提示，協助醫療排程系統連結備血效期資料。

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、本院訂有顧客意見處理要點、處理流程，律定申訴、抱怨之案情，如需立即處理則轉相關單位即時處置。
- 2、客服專線受理抱怨案件108年1-11月284件，顧客意見箱受理報怨案件108年1-11月31件，合計315件。

(二) 院長電子信箱

- 1、108年「院長電子信箱」受理投書封信，以案情分類總計1,754件，包含抱怨499件、建議60件、查詢95件、請求82件、感謝988件。
- 2、投書人對於本院回覆內容滿意度調查回覆率19.4% (219件)，其中滿意者(含非常滿意、滿意及尚可)佔74%，不滿意者(含非常不滿意及不滿意)佔26%。凡院長電子信箱投書人對回函點選「不滿意」者，本院資訊室會立即以電子郵件通知單位承辦人，提醒單位重視並改進。本院承辦單位醫企部企劃組會視投書人回應狀況另案建檔或綜合簽陳長官核示。
- 3、「院長電子信箱」108年選定列管案件23件，本院追蹤執行及改善成效，並有紀錄備查。

(三) 門診及住院區第一線客服櫃檯即時回應和檢討

- 1、108年院長信箱、顧客意見書、客服專線及臨櫃民眾

反應案等共計 97 件，收案後即時服務處理或以書面回復，協助病患順利就(診)醫，滿足患者需求。

2、「服務小叮嚀」警語，置於第一線櫃檯電腦螢幕前時刻提醒服務人員服務態度。

3、8 月 16、23、31 日、9 月 7 日、10 月 4、25 日、11 月 22 日)等分 7 梯次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。

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) 108 年院聞剪輯，醫療相關 624 篇，記者會後報導 221 篇，活動報導 85 篇，負面報導 0 篇，其他 128 篇，另全年輿情處理計 5 件，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。

**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) 於本院首頁及院內員工網頁揭示「醫療事務組—作業程序書—行政業務標準作業程序」、「門(急)診、住(出)院等掛號計價收費標準作業流程」，同仁再教育據以作業依循，並與時俱進更新修訂公告周知，強化申辦案件知能。



(二) 門診櫃檯區張貼公告掛號/計價(初、複診、批價收費)流程圖，便於民眾瞭解看診繳費流程；住(出)院轉診服務中心張貼公告標準住(出)院作業流程、病房提供「一站式出院服務」流程圖，縮短民眾等候時間。另本院於各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。

(三) 建置自助繳費機 10 台，每日處理 1,600-1,800 筆交易；建置慢簽編號機 5 台，每日處理約 550 筆交易。

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

### (一) 推動榮總粉絲(會員)服務

- 1、108 年 7 月 1 日起 APP 註冊登入已上線，民眾可在個人電腦上執行，備妥自然人憑證，即申請加入會員。
- 2、民眾若有操作相關問題，可至本院網頁「醫務企管部醫療事務組/住院/相關資訊/本院預約掛號暨看診進度查詢 App」下載「臺北榮總預約掛號暨看診進度查詢 App 及會員登入」說明簡報。
- 3、本院已開放會員查詢「瀏覽半年內檢查驗報告」、「2 年內門診就醫紀錄」。
- 4、自 108 年 7 月起於「臺北榮總預約掛號暨看診進度查詢」App 新增「會員登入」功能，請本院同仁踴躍下載並廣為宣傳使用。

### (二) 建立「本院榮民資料庫」

落實初診榮民於本院就醫，免出示榮民證即可享就醫優惠。依據輔導會即時榮民基本資料檔，建立「本院榮民資料庫」，並即時更新，將「掛號活頁簿」初診掛號頁面，連結「本院榮民資料庫」，櫃檯同仁在辦理初診掛號時，按「讀卡驗證」即會讀取該資料庫「官階」與健保卡註

記，自動帶出身分欄身分，並跳「此為榮民身分」與「退伍官階」提示。

- (三) 開放民眾上本院網頁即可申請是類診斷證明書線上申請，簡化流程。
- (四) 提供手機 APP 繳費服務，並完成列印繳費收據之配套作業，有效縮短作業流程，分散排隊人潮。
- (五) 開放網路預約掛號密碼申請，請需求民眾以「自然人憑證」申請，並加強民眾個資安全性。
- (六) 智慧藥事服務

- 1、已於 108 年 9 月完成 Android 及 iOS 系統開發與更新，建置於本院預約掛號 APP 下(頁面名稱為「藥品資訊」)，提供本院病人刷藥袋條碼帶入服用藥品資訊(包括：外觀、名稱、劑量、服藥時間、注意事項、仿單、藥品衛教影片等)，且有提醒服藥功能。
- 2、本院預約掛號 APP 108 年 1-11 月平均每月下載數量，Android 版 5,354 人次，iOS 版本 2,677 人次。
- 3、持續追蹤使用者回饋意見，已擬定精進措施改善用藥提醒精確度，進一步提供用藥民眾用藥與疾病管理資訊整合、藥物諮詢與指導紀錄等功能。

### 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) 建置轉診資訊管理系統

108 年擴大轉診合作院所數量，積極邀請各院所加入本院轉診資訊平台，截至 108 年 12 月，已有 616 家院所加入本平台，較 107 年底 420 家增加 49%。同時建置轉診資訊管理系統，有效整合病人就醫紀錄及健保電子轉診資訊，提升轉診效率及品質，該系統並獲得「108 年國家醫療品質獎—智慧解決方案組標章」。另一方面簡化門診轉

診病人流程，免去轉診櫃檯報到手續，並優化診間醫師操作流程，提升病人轉入或轉出之效率。

## (二) 醫學圖書資源整合

- 1、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3榮總及其分院等16家圖書館之讀者，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。
- 2、「榮民醫院醫學資源數位化合作網」以圖書館聯盟優勢，與廠商談判降低資料庫訂費。以108年為例，聯合採購費用6,575,480元，16家榮分院單獨採購所需費為20,195,403元，節省公帑13,619,923元。各分院每年分攤10至50餘萬元之極簡費用，即可使用10多種資料庫，獲得醫學中心級資源。

## (三) 開放教師培育資源共享

- 1、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。
- 2、108年開設了15堂師資培育課程，提供北榮院內同仁共15,459次學習，其他榮院體系同仁共192次學習，總計15,651次數位學習。

## (四) 乳醫中心「一站式服務」及「乳癌整合門診」:

- 1、乳醫中心108年年1-11月乳癌新確診個案共771人，留治率達98.1%，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」，病患滿意度回饋由10封增加至11封，較前年同期增加10%。

3、本院傳統醫學部與乳醫中心合作開辦中西醫整合門診。

#### (五) 糖尿病整合照護

1、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。

2、截至 108 年 11 月 30 日糖尿病個案管理初診收案計 1,028 人，平均每月收案 93 人。

#### (六) 血友病整合治療中心

1、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。利用 WAPPS-Hemo APP，減少病人抽血次數及檢驗費用，簡化術前凝血因子藥物效果評估流程。

2、108 年完成 4 位血友病病人手術前做凝血因子藥物半衰期檢測，以避免術中不確定性出血；完成 4 位藥物半衰期檢驗以作為劑量調整依據，至少減少 8 次再住院，減輕病房工作量及樽節健保支付住院相關費用。

#### (七) 腎病整合照護

1、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。

2、截至 108 年 11 月 30 日，Pre-ESRD 收案累計 5,374 人，Early CKD 收案累計 586 人。

3、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，至 108 年 11 月 30 日累計服務量已達 1,000 人次以上。

4、未來將開發慢性腎臟病患衛教與醫療 APP，以提升醫療照護的互動性與參與度，並整合回診、衛教、SDM、臨床數據與預測等功能，方便病患查詢慢性腎臟病資訊，提升整體慢性腎臟病照護滿意度。

(八) 聽損患者聽能復健計畫

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。目前整體滿意度、聽能復健計畫之執行率與回診率皆能達 80%符合進度，已達成目標值。

(九) 共享榮民輔具補助海報

- 1、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。
- 2、本院函送「榮民醫療輔具補助項目」海報，供輔導會體系內各級榮院與各榮民服務處業務使用。
- 3、配合輔導會政策，於輔具檢測維修巡迴服務與榮民體系醫療輔具服務人員教育訓練研習時，提供簡版榮民醫療輔具補助海報，供榮民服務處、榮民之家與各級榮院宣導使用。
- 4、上揭 2 版海報，均可於本院身障重建中心頁面項下「輔具申請/榮民輔具補助/榮民輔具補助海報」下載使用。

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) 傳送勤務配合資訊作業平台

106 年下旬規劃構建置「勤務作業整合系統 (HHKS)」；至目前該系已完成「護送病患」及「標本傳送」勤務派遣作業，案經統計 108 年護 (傳) 送勤務數據：「護送病患」609,351 趟次、「檢體標本」亦達 448,607 支，均透由該系統資訊化管理，有效提升派遣勤務之精準度，減少出錯率。

(二) 庫房物流配送服務改善計畫

透過整合配送路線、調整班別等措施，成功地以現有人力完成全院配送服務計畫，實施後成效良好，108 年因醫療單位業務進行調整，庫房物流配送服務亦同步調整配送服務對象之增加及刪減，現行作業物料申領單位次計有 304 個單位次，由庫房配送到單位的計有 284 個單位次，物流配送率為 93.4%，並可節約各單位用人成本每年約 3,079,850 元

(三) 積極發展智慧醫療

- 1、以本院胃腸肝膽科為例，各病房已建構智慧「病人照顧系統(patient care system, PCS)」，並完成無死角網路系統，提供更便捷的行動查房。另以本院腎臟科為例，中正 1 樓及 6 樓門診血液透析室已全面使用行動裝置，進行病人資料輸入與查房相關作業
- 2、本院腎臟科於中正 1 樓及 6 樓門診血液透析室智慧管理系統已建置完成，且病患生命徵象、相關透析瞬時參數變化，已能連續收集至本院大數據中心，有利於後續分析與追蹤。

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) 監測檢驗時效

108年1-11月每月品管指標監測門診、急診急作檢驗報告時效：

- 1、門診病患急作血液常規檢查(CBC)在接收標本40分鐘內完成，達成率99.7%。
- 2、門診病患急做生化檢查在接收標本1小時內完成，達成率93.3%。
- 3、急診病患急做檢驗在接收檢體後30分鐘內完成，達成率97.0%。
- 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88.7%。
- 5、配合「二門診抽血自動備管系統」及「全自動生化免疫檢測軌道系統」竣工啟用後，預計能再提升急作檢驗報告時效，提供更迅速、優質的檢驗服務。

(二) 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，每月針對候檢日超出閾值之部科，回饋數值並由各部科進行檢討後提出改善措施，同時依據前2年數據，進行下年度候檢日設定閾值分析，並與部科討論後調整各項候檢日合適閾值。

(三) 建立病患申請病理空白片監控機制

病患申請病理空白片服務皆依標準作業程序進行，且建立登記收案、結案日期與相關資料監控機制，108年1-11月申請本項服務之件數為1,391件，收案到結案的平均日數為5.5天。

(四) 建置全自動備管系統

二門診抽血空間更新與全自動採血試管準備系統已建置完成，於108年12月24日舉行竣工啟用典禮。未來將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。

(五) 建立血液培養陰性報告自動驗證作業流程

自動驗證報告取代人工報告，不但可以減少人為疏忽、報告漏發，也即時提供臨床醫師檢驗結果，可以提早對病患進行處置，108年2月開始進行程式撰寫、修正與驗證，至5月後，報告自動傳輸的達成率及正確率均達100%。

(六) 辦理護理創作及簡化工作流程競賽

1、本院護理部舉辦「護理創作競賽(含簡化工作流程)」

院內甄審，於3月29日進行口頭審查，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20件作品參加，14件作品通過第一階段書面審查，共錄取11名優良作品。

(1) 設備用品類 8 名：

i. 輕巧 3D 列印小模-間歇導尿技術指導的好幫手  
(N025)

ii. 布步相倚、暖暖相隨！二合一待產輔助巾助妳好  
生(DR)

iii. 三合一變形金鋼一片搞定(A134)

iv. 助我一臂之力-倒水省時又省力(RCUB)

v. 有了尿視鏡，不怕尿失記(A101)

vi. 唉唷(I/O)！好幫手，食物水份咕咕(估估)鐘。  
(B087)

vii. 金鋼不壞鐵布衫，全面防護「氣墊心」(CSR)

viii. 多組合模組的引流瓶架(A154)

(2) 流程系統類 3 名：

i. 運用彩虹桌優化急診工作環境及醫療處置流程  
(ER)

ii. 不能錯，因為你很忙！不能慢，因為你在等！～



「儲位管理，精準辨識；智慧流程，效益上乘」  
(CSR)

iii. 行動出備，無所不在(A142)

3、優良創意作品推薦至院外參賽：

(1) 臺北市護理師護士公會共 10 件作品參加，獲佳作獎 2 件：「輕巧 3D 列印小模-間歇性導尿技術指導的好幫手」及「三合一變形金剛一片搞定」。

(2) 中華民國護理師護士公會全國聯合會共 12 件作品參加，2 件獲佳作獎：「布步相倚、暖暖相隨！二合一待產輔助巾助妳好生」及「金鋼不壞鐵布衫，全面防護「氣墊心」。

(七) 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、107 年 10 月 31 日本院北總企字第 1070301895 號函（依據本院人事室 106 年 10 月 13 日北總人字第 1069911521 號函），更新本院標準化文件提報單位，包括各 44 個一級單位、以及 4 個具獨立發文代字之任務編組或常設性委員會，總計 48 個單位。

3、108 年 12 月 25 日本院北總企字第 1080302760 號函請本院各一級單位檢視更新「標準化文件管理彙總表」，強化標準化文件管理機制，並請各單位將標準化文件置放於 KM，落實執行。

(八) 精進輔具租賃服務流程、落實輔具品項管理

1、本院身障重建中心於 108 年 2 月及 11 月分別修正輔具租賃注意事項，並回收病房舊版輔具租用單與租賃服務海報單張等，且需求者可於本院網站本中心頁面項

下「下載專區/輔具租賃注意事項及租用單」下載使用。

2、108年8月29日邀集本院政風室及主計室進行輔具財產盤點，更為落實輔具租賃品項管理制度。

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) 院長信箱(每月88件)、Facebook(平均每月20篇)、YouTube(平均每月5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。

(二) 本院眼科部建置並更新FB臉書專頁，臉書內有設置留言板，提供民眾意見表達管道，108年度共更新4篇FB臉書衛教內容。

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

108年1-11月，執行成效如下：

1、經濟補助個案數共計966人次，其中榮民5人次、民眾9人次、福保244人次、健保708人次。

2、補助金額共計25,334,649元。

3、運用縣市政府相關福利提供本院就醫病患經濟協助之金額為6,225,488元，個案數為149人次。

4、社工師結合社區資源提供經濟弱勢病患協助總金額為14,183,873元，提供753人次相關服務。

5、院方醫療費用優減計4,925,288元，64人次。

6、媒合社區資源所捐贈之物資，提供病患相關實物之協助。提供服務人次，輔具為130人次、耗材為169人

次、營養品為 191 人次。

(二) 病童關懷及轉介短期居住

1、聯合臺北市政府教育局，提供 1,261 人次病童床邊教學，關懷腦瘤兒童協會到校訪視 2 次，以延續學習，並幫助病童早日重返學校。

2、108 年本院轉介麥當勞兒童之家短期居住，共提供 1,028 人次，服務 420 個家庭。

(三) 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 491,738 元，包括醫療費 6 人次，108,846 元；看護費 9 人次，114,617 元；喪葬費 5 人次，143,000 元；生活費 3 人次，69,265 元；病房費 1 人次，10,000 元；膳食費 1 人次，2730 元；預立醫療諮商費用 6 人次，13,000 元；安寧居家訪視車資 152 人次，30,280 元。

(四) 設置高齡、身心障礙、特殊需求人士博愛窗口

於第三門診大樓一樓設置專屬服務櫃檯(1、2 號櫃檯)及住(出)院轉診服務中心設置專屬服務櫃檯(8 號)櫃檯，優先提供適性服務

1、協助高齡年長者優先看診

(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。

## 2、身心障礙之病患就醫相關協助措施

(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。

## 3、其他特殊身分者，由博愛櫃檯提供快速服務

(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)。

## 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) 支援院外醫療服務

1、本院內分泌新陳代謝科持續每週支援部立金門醫院新陳代謝科門診業務，108 年支援次數共達 53 次。

2、本院眼科部郭醫師每週一支援台東分院，黃醫師持續支援員山分院、林醫師持續支援三芝區衛生所業務。

3、本院婦女醫學部隔週星期二支援臺北榮總新竹分院、每星期三支援臺北榮總蘇澳分院。

### (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，108 年 1-11 月，共服務 1,019 人次。

2、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 108 年 1-11 月，共服務 307 人。

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，由榮家保健組與本中心病房簽床醫師聯繫，直接安排住院治療，截至 108 年 11 月 30 日止，共服務 21 人。

### (三) 提供社區服務

- 1、本院家庭醫學部、癌症篩檢中心、社工室及其他科部共同辦理年度社區巡迴醫療活動，108 年 1-11 月已舉辦 19 場社區巡迴醫療服務，服務社區民眾達 2,863 人次；包含癌症篩檢、癌資宣導、代謝症候群篩檢、戒菸減重諮詢、衛教等服務。108 年度配合臺北市衛生局，於 5 月 4 日及 8 月 17 日在臺北榮總辦理兩場「成人整合性預防保健服務」，2 場實際篩檢總人數共 300 人。
- 2、本年度社區體重控制班 1 場為北投三總班(6 月 13 日、6 月 14 日、6 月 20 日、6 月 21 日、6 月 27 日、6 月 28 日、7 月 18 日、7 月 19 日)，學員人數為 20 位，共計 207 人次參與；一場為士林電機班(6 月 11 日、6 月 12 日、6 月 13 日、6 月 19 日、6 月 21 日、6 月 25 日、6 月 26 日、7 月 1 日)，學員人數為 19 位，共計 162 人次參與，皆已舉行完畢，學員參與踴躍，課後回饋良好。
- 3、本院 PGY 至社區學習民間資源、提供社會一般民眾及弱勢族群之醫療與社會服務。PGY 社區合作教學醫院每月皆會安排 PGY 至社區資源中心、據點等參訪受訓。例如社區基層單位-北投文化基金會合作，關懷獨居老人。108 年 1-11 月 PGY 社區醫學訓練送訓 285 人次。服務內容包含居家訪視、山地醫療及特殊照護(如：自閉症、精神醫療)等等，平均每人 4 次。
- 4、社區巡迴醫療戒菸衛教，108 年 1-11 月共計 12 場次

(3月9日天母區、3月30日永明里、4月13日文化里、4月27日永欣里、5月11日福興里、6月1日一德里、7月13日德華里、8月15日成功國宅、8月24日北投健康中心、8月31日文化里、9月21日天母里、10月26日立農里)，共計143人次接受戒菸衛教。

5、社區戒菸班已於108年4月27日至5月18日於國立臺北護理健康大學舉辦，學員共11人；院內戒菸班已於108年5月11至25日舉辦，學員共14人；針對青少年戒菸服務對象，108年3月18日舉辦，開設向日葵戒菸班，共計16名學員參與。

### 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，透過網路連線本院資訊系統進行居家護理作業約19.3人次/天，社區癌症篩檢服務至12月總計16場次，共服務2,295人次。
- (三) 運用遠距科技之輔助，提供金門地區專業的醫療經驗與知識，共同診治金門地區病患，以掌握治療的黃金時段，提昇緊急醫療救援之能力與品質，108年會診次數共計18次。
- (四) 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，108年護理教育訓練共9場，課程內容包含護理行政(小組長職責與角色功能、病室常見行政作業程序、臨床行政問題與案例分析、病室安全衛生管理、人力資源管理、組織氣氛及激勵策略、成本控制與物流管

理、護理行政管理之決策與問題解決)、個案報告撰寫、實證護理研究(實證文獻評讀、系統文獻回顧與整合分析)、護理專案撰寫，總上課時數共 36 小時，總上課人數共 305 人。

## 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) 決預算書支出明細、自費核定專區、自費醫療項目收費標準表、健保署塗藥血管支架給付、健保署陶瓷人工髖關節給付、眼科人工水晶體自付差額品項、美容醫學收費項目、人工心律調節器、全民健康保險辦理自付差額特殊材料之作業原則及同意書、保有及管理個人資料公開項目彙整、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 Facebook、YouTube、Google+ 等及醫療新知等資訊，主動揭露相關透明公開資訊，擴大互動服務。

(二) 本院各醫療單位及時更新相關資訊

- 1、皮膚部更新「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。
- 2、皮膚部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。
- 3、乳房醫學中心臉書粉絲頁及時公告最新消息，如門診異動、外賓演講、乳癌新知等目前最後更新時間為 108 年 11 月 28 日。

4、內視鏡診斷暨治療中心設置電子看板，提供民眾最新醫療資訊及檢查衛教服務

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) 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，108 年收案 1,754 件。

(二) 推動醫病共享決策(Shared Decision Making, SDM)

1、SDM 專區專人服務

本院腎臟科目前每週二、四上午、每週五下午，均有安排志工於慢性腎臟病衛教室入口處協助引導病患。為節省病患等候時間，均提供病人回診衛教時間，以利時間安排，並在衛教區域設置 SDM (Shared Decision Making) 專區專人服務，並於門診撥放 SDM(Shared Decision Making) 與科部宣傳影片。

2、SDM 訓練工作坊

(1) 本院護理部 108 年度醫病共享決策(SDM)訓練工作坊已於 3 月 14 日開訓，共 47 員參訓，分為 10 組，產出 11 個主題，4-9 月間分別於 4 月 26 日、6 月 25 日、7 月 5 日、9 月 5 日及 12 日，階段性與本院實證醫學中心鄭主任、曹醫師進行討論。

(2) 工作坊訓練之團隊，於今年代表醫院參加醫策會 SDM 競賽，獲 3 佳作與 1 入選之佳績。

(3) 工作坊已順利於 12 月 17 日結訓，產出之 11 個 PDA 決策輔助工具將持續應用於臨床照護中。

3、SDM 循環核心課程

(1) 本院實證醫學中心於 108 年舉辦院內 SDM 循環核心



課程，共計訓練 194 人次。另與醫策會合辦「醫病共享決策（SDM）與主題式引導訓練（COACHING）工作坊」，計訓練學員 113 人。

(2) 108 年本院參加醫策會醫病共享決策實踐運動及輔助工具競賽成績斐然。實踐運動臨床運用組榮獲團體獎，輔助工具競賽獲得佳作 4 組，入選 3 組，共計 7 組獲獎。

### 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) 建置人事相關資訊系統

為朝無紙化、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，建置系統如下：

##### 1、員工到(離)職管理資訊化作業系統

目前已上線之功能包含到職系統、離職系統、職名章(處方章)線上申請、身份轉換申請、留職停薪申請，除本院出納組、人事室、體檢、病歷組(限醫師)等單位須親洽外，其他單位皆無須親洽。

##### 2、新差勤管理資訊系統

已將 108 年請假、加班、班表資料界接至新系統，進行線上測試，以利後續新系統之運作。

#### (二) 精進浴廁清潔滿意度

本院行政精實圈活動，以「提升病房浴廁清潔滿意度之流程改造」題目，進行流程分析、流程簡併、清潔工具使用、清潔工作檢核及教育訓練等面向進行改善，於實施前、後進行滿意度調查，清潔滿意度提昇至 95%。

#### (三) 院區巡視

108 年總計辦理 12 次院區巡視(1 月 11 日、2 月 14 日、3 月 7 日、4 月 11 日、5 月 16 日、6 月 6 日、7 月 26 日、8

月 8 日、9 月 5 日、10 月 3 日、11 月 8 日、12 月 5 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，並針對巡視重點相關指示事項，列案追蹤。

## 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) 推動醫療外交及發展國際醫療服務

1、順利完成「聖克里斯多福及尼維斯慢性腎臟病防治三年計畫」，本院腎臟科曾醫師已於 108 年 11 月前往聖克里斯多福及尼維斯參訪，並進行成果報告。

#### 2、配合新南向政策

(1) 107 年順利承接衛生福利部一國一中心計畫-越南計畫任務，並持續執行計畫履行新南向政策，108 年已完成越南計畫規劃目標，成果如下，109 年獲優先續約權。

i. 合作備忘錄簽約 6 家

ii. 人才培訓 30 人次

iii. 醫學研討會 16 場

iv. 手術示範 9 場

v. 參與越南臺灣形象展 1 場

(2) 配合與東南亞各國之醫學中心簽定 MOU，舉辦醫學研討會，108 年 11 月與越南白梅醫院合辦越南心血管會議，並主持臺北榮總-越南白梅醫院聯合會。於 108 年 11 月、12 月主辦亞太心律不整醫學會心房顫動及心室頻脈電燒課程。計有 3 國以上多名國際專家共同參與討論與交流。

(3) 於 108 年 3 月 31 日至 4 月 6 日、7 月 14 日至 7 月

20 日、9 月 29 日至 10 月 5 日配合本院衛福部計畫  
—推展新南向醫衛合作與產業鏈發展，由本院兒童  
外科劉君恕科主任率領移植團隊前往越南河內國家  
兒童醫院施行 4 例活體兒童肝臟移植手術及指導術  
前、術後照顧。

## (二) 配合推動長期照護

### 1、設立遊詣居日間照顧中心

自 107 年 7 月 16 日起開始試營運收案，108 年 1-11  
月在案人數為 30 位，結案人數 5 位。提供個案日間照  
顧服務 5,788 人次、交通接送服務 4,492 人次。

### 2、申請社區整體照顧服務體系計畫

本院社區整體照顧服務體系北投區-石牌次分區 A 級單  
位自 107 年 3 月 5 日起開始收案，108 年 1-11 月照管  
中心總派案為 747 案，個管案數為 519 案，結案人數  
228 案，其中死亡 73 人、轉案 20 人、入住機構 15  
人、無長照服務需求 193 人。

### 3、臺北市北區失智共同照護中心

於 107 年度承辦臺北市北區失智共同照護中心，已成  
為 109 年度延續型失智共照中心。

(1) 108 年個案管理人數達 551 人，照護諮詢人次累計  
達 2,555 人次。

(2) 108 年辦理失智公共識能推廣 45 場次、2,249 參與  
人次。

(3) 108 年辦理失智個案討論會 11 場次、333 參與人  
次。

(4) 108 年度輔導台北市北區失智據點共 4 處，召開 4  
場失智社區聯繫會議。

(5) 108 年度辦理失智專業人員培訓課程共 2 場次、140

參與人次。

(6) 108 年度辦理失智照服員培訓課程共 3 場次、150 參與人次。

#### 4、辦理失智症社區據點

(1) 辦理臺北市北投區、信義區失智社區據點業務，北投區 108 年 1-9 月共服務 1,655 人次、信義區 3-9 月共服務 596 人次，目前持續配合辦理中。

(2) 本院失智症相關宣導訓練分別有 7 名臨床心理師、4 名職能治療師、3 名主治醫師、及 1 名社工持續專責接受失智症暨長照訓練，並由醫師與社工協辦宣導相關議題之社區講座，每年至少 2 場。

#### (三) 培訓推動衛生政策專業社工人員

##### 1、接受長期照護專業人力課程訓練(level II)

本院社會工作室取得社工師執照者共 27 位，其中 6 位社工師已完成長期照護專業人力課程訓練(level II)訓練，已達成社工師人數的 22%(目標值 20%)。

##### 2、接受安寧照護種子人員培訓基礎訓練比例

蔡社工師已完成安寧照護種子人員培訓基礎、進階與實習訓練，取得安寧照護種子人員資格，陳社工師、葉社工師已完成安寧照護種子人員培訓基礎與進階訓練，已達成社工師人數 11%(目標值 10%)

##### 3、接受預立醫療照護諮商人員訓練課程比例

本院 8 位社工師已完成預立醫療照護諮商人員訓練。已達成社工師人數 29%(目標值 10%)。

#### (四) 積極推動分級醫療，落實雙向轉診

##### 1、強化本院與基層診所合作

本院截至 108 年 11 月 30 日，合作之雙向轉診合作診所總數已達 363 家，今年新簽約診所共 94 家診所

- 2、本院急診部與北部榮院與榮家密切合作與聯絡，適當安排輔導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，108年前3季共轉出88位，均非重症病患。
- 3、本院心臟內科每週固定時間與各家醫院舉辦血管攝影判讀片，討論適合的治療方式，並串聯新北聯醫、臺北榮總桃園分院，將冠狀動脈慢性全阻塞或複雜之病例適當轉診。新北聯醫於108年1-10月已轉診42例複雜性冠狀動脈疾病、18例冠狀動脈慢性全阻塞及16例急性心肌梗塞病例。另與臺北榮總桃園分院及新北市立聯醫體系間利用通訊系統即時交班，轉送需要後送醫療的病人

#### （五）居家整合照護服務

- 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。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。
- 2、108年1-11月，共計服務個案數671人，醫訪人次共1,629人次，護訪人次共4,852人次。

#### （六）安寧居家照護

- 1、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。

2、108年1-11月安寧居家服務個案數達553人，護理師總出訪人次數達1,305人次，醫師總出訪人次數達243人次，新收案數達150人。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電話聯絡，下班時間可直接與本院安寧病房聯絡。

#### (七) 配合推動政府毒品防制政策

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，108年度檢驗數共計1,792件，已經超過年度目標值1,250件，且數目穩定增加中。

#### (八) 毒藥物諮詢

1、108年本院臨床毒物與職業醫學科主治醫師對毒藥物相關議題接受採訪新聞統計共126則，對於中毒相關事件提供民眾相關資源及正確資訊不遺餘力。

2、108年本院臨床毒物與職業醫學科因應特殊中毒事件及重大社會議題配合衛生福利部召開記者會，對於重大事件分析預防，提供民眾相關資源重要資訊。並舉辦居家中毒和國際中毒研究發展研討會，提供民眾和醫療人員正確中毒預防與緊急應變。

#### (九) 菸害防制

本院門診設有主動詢問吸菸史之工作欄位，對於有吸菸者會篩選適合個案進行戒菸衛教服務，截至11月30日共有750位門診病人接受戒菸衛教。

### 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) 新增自費項目

1、本院胃腸肝膽科108年新開辦減痛自費項目，提供

ERCP、RFA、MWA 病患優質的治療，累計近年增加的自費項目，包括：Microwave Ablation 治療肝腫瘤患者，SpyGlass 治療膽道疾病患者，以及減痛處置。

2、傳統醫學部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衛教。

## (二) 積極推動長期照護

1、本院「高齡醫學暨長照發展工作小組」，由院長領導，高齡醫學中心主責業務推動，於 108 年共召開 6 次會議(2 月 27 日、4 月 1 日、6 月 24 日、8 月 19 日、10 月 25 日、12 月 16 日)。會議管制內容包括：出院準備服務、居家醫療服務、急性後期整合照護、長期照顧、失智照護服務等。

2、本院「整合照護暨長照轉銜服務中心」自 107 年 8 月 8 日服務窗口正式啟用，共有 3 位專職個案管師，108 年 1-11 月共完成 1,105 位出院有長照服務需求個案之評估，成功轉介 1,086 位個案至照管中心，以利後續長照服務之銜接。

3、本院高齡醫學整合門診推動多重共病病患之慢病管理服務，108 年 1-11 月共計服務 447 人。

4、本院高齡醫學病房推動衰弱病患介入服務，108 年 1-11 月共計服務 617 人。

## (三) 醫學書刊資料：

1、本院圖書館積極參與圖書館學會、國家實驗研究院的團 Concert 聯盟聯合採購及美國發起之聯合編目非營利組織 OCLC(Online Computer Library Center)等，期能掌握最新圖書館脈動，進一步節省公帑。

2、本院圖書館 109 年接任八芝連召集館，將強化八芝連

合作網之功能，除跨院際館際合作外，並將加強推廣讀者閱讀之興趣與充分使用圖書館，預計 109 年 1-2 月將於陽明大學圖書館合作，於本院圖書館舉行張曉風特展。

(四) 臨床技能訓練：

- 1、108 年開發「創新應用 XR 延展實境智慧系統-輔助醫病共享決策及臨床醫學教育」，提供病人及家屬以 AR 手法體驗臨床治療方式，以利醫病溝通與決策，並榮獲國家醫療品質獎標章認證及佳作獎項。目前相關設備已安置推廣於教學門診及病房，已有病人、家屬及民眾約 158 人和院內同仁約 480 人實際參與體驗。
- 2、將高階數位模擬人運用在臨床急重症情境模擬訓練與全院急救訓練課程，鼓勵鄰近醫療社區健康照顧體系，參與本院急救訓練課程，108 年約 140 位院外人士參與本院急救訓練課程。
- 3、藉由研討會及院外演講，持續推展院內特色跨領域教學模式及多媒體教材，108 年全臺約 20 所大專院校及醫療院所購買相關教材，共銷售新台幣 795,920 元。
- 4、邀請各職類團隊，將跨領域全人教育與醫療品質及病人安全指標改善做結合，發展創意教學模式，並參加全國影片競賽與論文徵稿，投稿台灣醫教會與台灣擬真醫學會，共榮獲特優獎 2 件、優等獎 1 件、銅獎 1 件、佳作獎 2 件、入選獎 2 件。

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

108 年榮台聯大合作計畫，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 311 萬 1,341 元。陽明大學計畫 13 件；執行經費 600 萬元。所有計畫已於 108 年 12 月 31 日執行完畢。

(二) 臺北市消防局合作急性腦中風緊急處置 2.0 策略

臺北市消防局針對到院前疑似大血管腦中風個案，已可先行告知 EOC 而後通報本院，可盡早做急性腦中風之準備及評估，加速動脈取栓術治療，以改善預後。107 年接受動脈取栓術治療病患為 43 人，108 年前 3 季已有 38 人，持續穩定成長中。

(三) 連結「麥當勞叔叔之家」，提供住宿協助

協助遠地就醫之家庭安頓於「麥當勞叔叔之家」暫時居住，以減輕病家住宿花費與往返於社區、醫院之間舟車勞頓之苦。108 年 1-11 月共 1,028 人次、420 個家庭受惠。

(四) 善用民間主動無負擔捐贈

108 年分別接受羅麗雪女士及林月嬌女士捐贈醫療巡迴車各一輛，總計價值 255 萬元，提供醫護人員支援各分院門診，及長照中心老人交通接送服務，並改善目前車輛老舊及車況不佳問題。

(五) 與「財團法人風濕病基金會」合力推廣疾病衛教

為推廣民眾對免疫風濕疾病認識之深度與廣度，本院與財團法人風濕病基金會合作，自 108 年 1-10 月邀集院內、外專家學者已舉辦計 11 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。

(六) 跨科推動社區巡迴醫療服務、腎病保健諮詢

1、本院家庭醫學部與癌症篩檢中心、社工室及其他科部配合辦理年度社區巡迴醫療活動，107 年 1-11 月共計舉辦 19 場社區巡迴醫療服務，服務社區民眾達 2,449

人次數；包含癌症篩檢、癌資宣導、代謝症候群篩檢、戒菸減重諮詢、衛教等服務。

- 2、本院腎臟科協同新陳代謝科執行初期慢性腎臟病(Early-CKD)病人收案，於病人就醫時適時提供腎臟保健諮詢服務，107年1-11月新收案共計106人。

(七) 警力、地方檢察署協同防範醫療暴力

- 1、鑑於預防危害或破壞事件之應處需要，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」，並與轄區永明派出所保持密切聯繫，發生突發或危安事件時，均能有效獲得支援，維護本院設施及人員安全。
- 2、為利醫療暴力與緊急狀況應處，硬體設備方面，本院已設置警民連線、緊急求救鈴、無線電對講機等，並於急診室、精神科病房、大夜班單一護理師病房及診間建置緊急求救系統，由醫護人員配帶緊急呼救按鈕(或防暴腕表)，當發生暴力事件，即按壓呼救按鈕，本院駐警隊及各護理站即時派員前往支援。另近年全面增設(汰換)數位監視錄影設備(105年1,530萬元、107年1,890萬元、108至110年每年編列500萬元)，護理站全面裝設具錄影(音)功能監視設備，提供醫療暴力事件證據資料。
- 3、為即時排除醫療暴力事件，並訴究施暴者法律責任，本院已與臺灣士林地方檢察署、北投分局等建立即時通訊LINE群組，若院內發生醫療暴力，立即以手機即時通訊外，並傳真「受理醫療暴力事件通知單」至轄區永明派出所、臺灣士林地方檢察署及臺北市政府衛生局，由專責檢察官指揮警方追訴不法，杜絕暴力。

(八) 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，成效如下：

1、科經營監管機制：

本院定期每季於北部區域經營管理會議，審議分院營運暨財務檢討分析，並檢討各分院科經營成效；各分院之科經營目標值，藉由逐季檢討目標值並採滾動式修正，除激勵各分院積極達成目標外，使其能達成更佳之營運成果。

2、推動科經營 108 年 1-12 月分院執行成效彙整如下表

| 分院   | 補助員額 | 評核指標數 | 指標達成率 |
|------|------|-------|-------|
| 桃園分院 | 11   | 48    | 100%  |
| 新竹分院 | 5    | 23    | 100%  |
| 蘇澳分院 | 5    | 10    | 100%  |
| 員山分院 | 3    | 16    | 100%  |
| 玉里分院 | 4    | 22    | 100%  |
| 鳳林分院 | 3    | 14    | 100%  |
| 臺東分院 | 4    | 19    | 100%  |
| 整體   | 35   | 152   | 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) 勞務人力整併

- 1、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。
- 2、核算 2 大類工作時間比率：現有病房外勤人員勤務內容區分為「共用內勤」、「傳送護送」等兩大類，統計實測各項工作時間及佔比，「共用內勤」佔比為 61.1%，「傳送護送」佔比為 38.1%。
- 3、分配 2 大類工作人數：現有病房外勤總人數為 75 人，依兩大類工作時間比率分配人數「共用內勤」23 人、

「傳送護送」52人，清潔、護送兩勞務委外契約原總人數617人，整併後，未來總人數607人，精簡10人。

4、迄今針對人力整併縮減、節省預算及工作項目規劃已執行7次研討，並於12月2日與護理部研議人力規劃運用等相關細部事宜，於12月31日前完成本案規劃，並納入109年採購。

#### (二) 汰舊換新正子電腦斷層掃描儀

本院95年度採購之正子電腦斷層掃描儀，儀器老舊，零件備料困難，除故障率增加外，等待備料維修期相對增加，且無備援機制，已於108年9月23日完成儀器汰舊換新，針對臨床腦神經功能影像分析及癌症之分期與預後，至108年底共完成834人次檢查，每日工作量約12.26人次，已達成預期之成效。