

# 臺北榮民總醫院 2025 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) 定期修訂各項護理標準作業程序、行政業務手冊，落實標準化文件管理：
  - 1. 擬定「臨床護理技術與處置規範」新增/修訂進度計畫表，每月依進度執行，2025 年修訂「一般」類別共 43 則、「專科」類別共 65 則。
  - 2. 護理研究發展：修訂 4 則作業要點。
- (二) 2024 年已彙整修訂「便民手冊」並登載於臺北榮總網站首頁，提供民眾查詢本院各項醫療服務流程及其他服務，配合本院各單位服務內容異動，於 2025 年 1、3、4、10、12 月更新「便民手冊」相關資訊。
- (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，2025 年修(制)訂完成 2 項。
- (四) 醫療單位定期更新標準作業流程、作業手冊，例舉如下：
  - 1. 外科部直腸外科建立傷造口照護及腸造口手術前訂位標準化流程。
  - 2. 婦女醫學部完成孕婦罹癌照護指引，整合最新醫療知識與臨床照護經驗，強化孕產婦於特殊疾病情況下的醫療品質與照護一致性。
  - 3. 神經醫學中心 2025 年完成藥物和非藥物失智症躁動症狀治療指引、頭部與脊椎相關手術術前之準備與定位方式之規範。
  - 4. 職業醫學及臨床毒物部更新專業醫療人員臨床指引手冊，並於中毒診斷輔助查詢系統預載參考回覆資訊，內容含蓋甲醇、乙二醇、異丙醇等有毒醇類及一氧化碳、硫化氫、氯氣、笑氣等有毒氣體，供中毒個案諮詢時結構化回覆使用。

### 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) 本院網頁首頁/就醫服務及醫療事務組網頁提供門、急診及住(出)院之各項業務服務項目須知，並提供申辦資訊(常見 Q&A 及文件下載)及電話查詢各項服務，且依作業現況即時更新，提升服務流程透明度。
- (二) 「臺北榮總行動就醫服務」APP：提供民眾掛號、預約查詢、排檢查詢及看診進度查詢等多功能查詢服務，提升便利服務之成效。

(三) 新增叫號顯示資訊及查詢系統，提升流程透明度：

1. 三門診 2 樓 X 光候檢區新增中正樓 2 樓 X 光檢查候檢人數資訊，分流 X 光檢查病人，紓解門診病人候檢時間。
2. 臺北榮總行動就醫服務 APP 新增門診抽血及 X 光檢查室叫號顯示查詢，提供病人檢查進度資訊服務。
3. 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。

(四) 門診抽血候診區配有 4 台大型電視叫號螢幕供民眾使用，囿於門診候診空間有限，為避免人群聚集，另於二門診 1 樓入口大廳增設 2 台抽血進度電視牆以分散人潮。

(五) 優化英文官網，提升國際就醫便利性：本院英文官網整合醫師介紹、掛號連結及國際醫療服務資訊，協助外國病人快速取得就醫資訊，提升網站使用便利性與部門國際能見度。

### **三、強化人員各項服務品質，適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。**

(一) 提升護理人員服務品質：

1. 2025 年度完成新進人員基本禮儀與專業形象課程訓練 13 人，該課程已列入門診新進人員學習手冊內，為常規必學課程，並由臨床指導師及全期導師持續於臨床工作中加強服務態度之實務訓練。
2. 2025 年 13 位新進同仁在臨床指導師及全期導師協助下完成診間應對技巧實務訓練。
3. 2025 年 3 月執行「門診護理形象與服務禮儀」監測，共完成 314 人次，監測結果達 100%。
4. 門診單位持續定期(2 月、11 月)進行電話禮貌測試。
5. 綜上，依門診病人就依經驗調查結果顯示前(112)年整體滿意度達 96.9%。

(二) 強化電話禮貌、第一線人員服務品質：

1. 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，2025 年全院測試 480 通，其中 42 通測試電話獲得滿分。
2. 本院為提升第一線同仁服務品質，2025 年度辦理實體講座及線上課程各 1 堂：
  - (1) 實體講座：主題為「醫療服務品質提升，溝通對話應對技巧」，2025 年

4月18日共130人次參與。

(2) 線上課程：主題為「電話禮儀與應對技能提升」，2025年共1,446人次完訓。

3. 醫務企管部醫療事務組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。
4. 各醫療單位定期於部科會議宣導電話禮貌及服務禮儀。

(三) 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、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。

1. 強化「單一窗口」全功能櫃檯服務效能，落實「一處文件、全程服務」。
2. 門診檢驗室設置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，以及檢驗項目查詢功能，以利民眾查閱檢驗項目資訊。
3. 門診檢驗室提供明確動線指引，包含各抽血區之標示與顏色、一般病人與輪椅病人之報到動線、病人預備抽血之排隊動線與輪椅排隊動線。
4. 門診檢驗室提供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方式報到，報到機旁也有簡易流程圖供民眾參閱。
5. 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。
6. 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。

(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。

(五) 適時改造服務場所：

1. 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，如整修二門診8樓傳統醫學部(含中藥局)、三門診3神經電學檢查室及雷射光療室、感染管制中心辦公空間等。
2. 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，至2024年已汰換41台電

- 梯，2025 年驗收完成。
3. 空調設備更新，2025 年完成院區院區空調箱 12 台汰換、汰換三門診 550RT 冰機 1 台及增設冷卻水塔 1 座、湖畔門診 120RT 冰機 2 台，提升空調服務品質，建立優質空調舒適環境。
  4. 電力設備更新：2025 年完成 B 電荷遷移暨介壽堂、技警宿舍等各變電站老舊電力設備汰換，重粒子大樓變電站增設極早期偵測(含滅焰)設備建立優質用電環境，提升醫療產能與營運效能品質。
  5. 孝威館設備改善：
    - (1) 燈光、廁所及更衣室改善由潤泰集團捐贈整修工程，於 2025 年 12 月 3 日進行第 1 階段清潔工作。
    - (2) 新增付費長租方案予有長期置物需求使用者，相關租用辦法已於 2025 年 3 月奉核並公告於總務室網頁、孝威館 APP 及現場，至 12 月租用中 46 人，平均每月租金收入 3,562 元。
    - (3) 泳池周邊磁磚已於今年請修，預計於 2026 年修繕。
    - (4) 2025 年總入場人次 56,087 人次，相較 2024 年同期增加 1,982 人次，漲幅達 12.8%；場地租用 2024 年共 58 場次，2025 年 227 場次，使用率明顯上升。
  6. 增設停車位：護士宿舍舊址改建為平面停車場，2025 年正式訂名為「湖畔停車場」並於 2025 年 7 月 1 日正式啟用，場內畫設來賓汽車車位 100 個、員工機車車位 135 個，有效分流三門診停車需求。
  7. 繪製道路標線：2025 年 3 月 13 日完成院區交通改善(平面卸貨區)人行道友善措施，卸貨區前方馬路柏油重新鋪設，調整洩水坡度改善積水問題，並繪製標線型人行道，完整行人通行路網及無障礙設施。
  8. 公共廁所改善裝修：潤泰公司捐贈本院中正樓及孝威館公共廁所進行改善裝修，可望提高就醫民眾及社區居民如廁舒適度，提升本院社會責任。
  9. 辦理院區巡視：2025 年 1 月 9 日、2 月 6 日、3 月 6 日、4 月 1 日、5 月 2 日、6 月 5 日、7 月 3 日、8 月 19 日、9 月 8 日、10 月 3 日、11 月 6 日、12 月 11 日由本院副院長輪序巡視院區，巡視重點包括消防、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，提升服務品質。

四、因應業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。

(一) 本院 2025 年共 18 組團隊參加「國家品質標章·國家生技醫療品質獎」，本院榮獲 1 項銀獎、2 項銅獎，同時通過 18 項國家品質標章認證：

序號	參賽主題	部科	獎項
1	腫瘤細胞定點爆破-硼中子捕獲治療(BNCT)的腦瘤臨床應用	重粒子及放射腫瘤部	醫療院所類醫院特色醫療組 國家品質標章認證 國家生技醫療品質獎銀獎
2	「腎」在精準，贏在保留：機器手臂腎元保留手術切除腎細胞癌	泌尿部	醫療院所類醫院特色醫療組 國家品質標章認證 國家生技醫療品質獎銅獎
3	從影像到治療：AI 引領精神疾病精準診斷與介入新模式	醫療人工智慧發展中心	醫療院所類醫院智慧醫療組 國家品質標章認證 國家生技醫療品質獎銅獎
醫療院所類醫院特色醫療組			
4	蓄“精”養銳。無精症之個人化精準治療。	泌尿部	國家品質標章認證
5	『全面保胃』個人化胃癌治療	外科部一般外科	國家品質標章認證
6	鈇術精準:鈇-90 放射栓塞建構安全有效的肝癌照護防線	影像診療部	國家品質標章認證
7	全方位整合 守護結腸直腸癌	外科部大腸直腸外科	國家品質標章認證
醫療院所類醫院智慧醫療組			
8	深耕 11 年，急救訓練品質智慧科技新解方	教學部	國家品質標章認證
9	藥智創新，凝聚安全：全方位抗血栓藥事照護	藥學部	國家品質標章認證
醫療院所類醫院醫事服務組			
10	拔得頭籌-全方位呼吸治療照護團隊	胸腔部	國家品質標章認證
11	唯變不變的檢驗使命-打造創新、永續與韌性共構的智慧醫療服務模式	病理檢驗部	國家品質標章認證
12	滿腹經綸:全方位腹膜透析照護的創新與策略	內科部腎臟科	國家品質標章認證
醫療院所類醫院醫務管理組			
13	醫藥勤護手牽手-化學治療智慧安全閉環守護	藥學部	國家品質標章認證
14	「點」出健康，「食」在升級 智慧醫療供膳 5 力全開	營養部	國家品質標章認證
醫療院所類醫院社區服務組			
15	近視就是病，高度近視的預防與併發症治療	眼科部	國家品質標章認證

16	醫院裡的希望教室:向日葵學園創新模式,陪伴青少年返校與療癒	精神醫學部	國家品質標章認證
17	深耕二十年,翻轉離島醫療—金門IDS計畫	醫務企管部	國家品質標章認證
醫療院所類醫院永續發展組			
18	環境友善,生態永續	總務室 工務室 職業安全衛生室	國家品質標章認證

- (二) 本院推動「醫務專科社工師督導計畫」,培訓本院、分院及外院符合資格之社工師,取得「醫務專科社會工作師」證照;因應業務屬性與服務特性需求,本年度計畫強化「研究管理」與「督導教育」知能之訓練課程內容,2025年共有4位外院社工師及6位院內社工師完成本院規劃之醫務專科社會工作師督導訓練,取得醫務專科社工師甄審資格。
- (三) 導入數位平台與簡訊回覆,優化住院流程:本院開發整合手術護理照護資源管理平台(OPCM)及結構化病理表單入口平台,並導入簡訊通知病人住院事宜,內含注意事項與床位需求回覆表單,於住院前1日發送,依病人回覆即時安排住院簽床作業,有效提升行政與值班人員作業效率,減少聯繫困難及流程延宕問題。
- (四) 微創顯微牙周手術的臨床應用與發展:
1. 設備與導入:導入顯微手術相關器械與輔助設備,如顯微手術器械、縫線等。
  2. 人員培訓:針對牙周翻瓣手術、牙周再生手術、牙周整形手術等進行顯微鏡輔助操作,提高精確度與成功率;透過顯微手術提升牙周組織修復效果,提升治療預後,能夠減少2次手術的機會;縮小傷口,減少術後併發症,提高患者舒適度。
- (五) 建置抗生素事後審查系統:內科部感染科建置抗生素事後審查系統,監測病人抗生素使用情形,提供感染科醫師回饋臨床醫師用藥建議的平台,藉此提升臨床用藥安全,精進專業照護品質。
- (六) 智慧醫療創新應用—因應不同專科疾病之診療需求,本院持續推動人工智慧技術於臨床應用:
1. 婦女醫學部取得「人工智慧應用程式輔助診斷與治療婦科癌症」之臺灣新型專利,應用於子宮內膜癌、卵巢癌及子宮頸癌等婦科癌症診療,運用AI技術提升診斷效率與治療精準度,展現婦科專業特色之智慧創新服務,

提供病人更優質、便捷的就醫體驗。

2. 神經醫學中心癲癇科與核醫部、台北醫學大學跨單位合作，開發人工智慧輔助定量化癲癇病人正子攝影分析系統，提升診斷準確性與效率，相關成果榮獲第 21 屆國家新創獎臨床新創獎，展現本院臨床創新實力。
3. 耳鼻喉頭頸醫學部執行「開發深度學習主動降噪技術實現行動聽檢室」計畫，搭載訓練權重晶片的主動抗噪耳機與 APP，進行噪音環境下的聽力篩檢臨床試驗，2025 年已完成 100 人收案與測試流程，已能提供充分樣本量進行初步統計分析，後續持續收案中，驗證 AI 技術於行動聽檢應用的可行性，拓展智慧醫療新模式。
4. 內科部腎臟科建立血液透析智能決策系統，整合病人疾病史、用藥紀錄、檢驗數值及透析期間之生命徵象與瞬時參數變化，設置危險值監測與 AI 決判系統，能及早預測並介入處理可能的臨床問題，有效改善透析品質與效率，逐步建構智慧醫療環境。
5. 心臟血管中心心臟血管外科推動「心臟移植品質改善計畫」，開發智慧化心臟衰竭病人術前評估及術後追蹤系統，定期更新追蹤名單，並將核醫 EF 及心臟外科心臟超音波資料整合建置於 Power BI 平台，提升資料管理效率，全面納入換心評估與追蹤機制。
6. 內科部內分泌新陳代謝科與 Acer 合作，導入「智骨篩(VeriOsteo OP)」骨質密度異常篩檢軟體，協助醫療人員初步辨識可能具骨質疏鬆風險之病人，進一步進行骨密評估與骨折風險追蹤，亦可應用於糖尿病特殊族群之驗證分析，提升骨質健康照護之精準度與效率。
7. 內科部腎臟科建立血液透析智能決測系統，整合臨床透析相關資料，提升問題辨識與處理的即時性與準確性，有效降低潛在風險事件發生率。系統運作後，透析流程之穩定性與效率明顯改善，並促進醫護人員決策品質與照護一致性。同時，透過持續優化智慧醫療應用，提升透析環境安全與病人照護品質，達成提升整體醫療服務效能之目標。
8. 職業醫學及臨床毒物部將常見民眾諮詢問題區分為一般問題、中毒處置、解毒劑及毒藥物檢驗四大類，將其解答做為資料庫，以檢索增強生成 (retrieval-augmented generation) 技術提供智能問答，2025 年開放院內同仁測試使用。

(七) 應用創新教學技術：本院教學部推動將眼動技術應用模式導入臨床單位，提

升病人臨床服務品質，亦透過眼動功能開發認知復健檢測系統，已應用於住院或門診病人，客觀評估認知功能，目前已收案共 271 人次。

(八) 兒牙鎮靜麻醉改善計畫：

1. 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。
2. 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感動服務。

(九) 智慧藥事服務－智慧管理 PreESRD 藥師門診服務：本院藥學部於 Pre-ESRD 藥師門診導入結構化電子表單結合電子病歷系統，輔助藥師進行藥事服務，病人可透過行動裝置填寫資料並進行電子簽名，每次服務可節省 4 張紙張及 20 分鐘服務紀錄時間，推動門診流程無紙化，提升服務效率與便利性。

(十) 更新檢驗系統，強化檢驗品質與病人安全：

1. 本院建置游離鈣檢驗分析新系統，因應原試劑合約於 2024 年 12 月 31 日到期，已於今(2025)年 1 月 17 日重新建構檢驗平台並正式啟用，以維持 24 小時不中斷之臨床檢驗服務，並持續強化病人安全與檢驗品質，提供更穩定且優質的臨床支援。
2. 因應衛生福利部新增全民健保給付項目，重新建置 B 型肝炎病毒核心關連抗原(HBcrAg)與表面抗原(HBsAg)定量檢驗分析系統，已於 2025 年 5 月 6 日決標、5 月 20 日交機、6 月 5 日完成方法驗證、7 月 1 日轉換平台正式上線，確保檢驗服務穩定持續，並提升病毒量測定之品質與精準度。
3. 配合臺北市政府衛生局生育補助政策，重新建置孕婦唐氏症第一孕期 (Free  $\beta$ -hCG+PAPP-A)與子癩前症(早期：PAPP-A+PIGF、中晚期：PIGF+sFlt-1)篩檢分析系統，因應原試劑標合約將於 2025 年 9 月 1 日到期，已於 2025 年 5 月 22 日決標、7 月 4 日交機完成安裝、8 月 7 日完成方法驗證、8 月 26 日轉換平台正式啟用，持續提升篩檢品質與病人安全，強化婦女健康照護服務。
4. 建置腸病毒分子檢測，今年已完成平台測試及資訊系統建置，藉由分子生物學進行腸病毒的鑑定與分型，提升臨床服務品質。
5. 優化細菌鑑定報告流程，導入微生物報告自動驗證機制，簡化人工作業並提升報告時效，確保臨床即時應用效率。

## 貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

### 一、與企業、社福團體結盟，運用辦理各項公益活動時機，廣納結盟機構與服務對象等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。

#### (一) 護理部與企業、社福團體合作辦理公益活動：

1. 辦理 4 場胸友成族支持團體，總計 189 人次參與，舉辦日期及參與人數：
  - (1) 2025 年 3 月 22 日醫學講座：46 人(病人 33 人、家屬 13 人)。
  - (2) 2025 年 9 月 20 日醫學講座：62 人(病人 40 人、家屬 22 人)。
  - (3) 2025 年 12 月 20 日醫學講座：39 人(病人 24 人、家屬 15 人)。
  - (4) 2025 年 6 月 28 日戶外巡禮：42 人(病人 27 人、家屬 15 人)。
2. 財團法人大德安寧療護發展基金會基於達到末期疾病病人及家屬能善終、善生及善別之願望，2025 年與社工師、心理師及志工人員合作共舉辦 11 場活動，包括：春節、元宵節、母親節、端午節、中秋節活動，輔助治療犬服務與手模製作及病人心願完成婚禮。經由身心靈照護，減輕病人及家屬的心理負擔，提升服務品質及滿意度。
3. 中華民國無喉者復聲協會每月關及懷訪視頭頸癌病友，2025 年共訪視 48 人次。
4. 向日葵學園整合醫療與教育資源，提供多元化高品質治療及精神治療與復健環境，預防精神疾患的惡化與復發，提升個案心理社會成長和生活適應能力，2025 年與 26 所學校合作，輔導 9 位學生完成高中職學業，並考取大學、2 位工作復健，16 位學生部分返校及 13 位學生出院返校。
5. 2025 年 12 月 13 日本院護理部協助台灣脊柱側彎關懷協會假陽明大學舉辦音樂會及公益園遊會活動，以遊戲方式與病友及家屬互動，深獲迴響；另共舉辦 6 場暑期多元化美感活動，由志工美術老師帶領病童及家屬參與手作紓壓活動，共 37 人次參與。
6. 2025 年每週日 15 時至 16 時假本院中正樓 18 樓骨科衛教室，與覺智教育、羅傑史丹兒童程式教育學院進行住院及門診病童繪本治療活動，共辦理 36 場，計 176 人次參加。
7. 2025 世界中風日園遊會於 10 月 12 日於新莊體育園區林蔭大道舉行，本次園遊會以「『栓來速取』即時通 全台一起救中風」為主題，提醒民眾把握中風黃金治療時間。活動設置 27 個特色攤位，共吸引約 3,000 名民眾參與，以闖關遊戲方式傳遞中風預防與保健知識，並由營養師主講從日

- 常飲食切入衛教，教導民眾如何「食」在健康；另 9 月 16 日於院內舉辦臺北榮總病友會，主題為「腦袋不中風，人生通通通：人人都能做到的中風預防術」，主講者為血管科主治醫師，共 28 人參與完成衛教問答正確率 100%，並獲得多數民眾表示「更了解中風判斷及就醫時機」。
8. 2025 年 10 月 23 日由 4 位傷造口師舉辦「2025 年度世界造口日活動」，活動內容課程：
    - (1) 造口病人張進丁先生分享與造口共存心路歷程—一步一腳印，與造口同行。
    - (2) 教導病人找回身體的節奏及造口術後運動。
    - (3) 由台灣動物輔助治療專業發展協會人員主講「讓狗醫師陪你走造口療癒之旅」，狗醫師「哈媚」也到病房撫慰造口病人，讓病人與家屬透過與狗狗的互動帶給病人與家屬心靈上的慰藉。
  9. 協同喜願協會中華民國分會共同為病童完成圓夢計畫，2025 年共 16 位圓夢，為病童帶來歡樂幸福感。
  10. 台灣同心緣乳關懷協會病友志工
    - (1) 每月定期舉辦新病友座談會、醫療講座、志工病友關懷活動，2025 年 8 月 20 日舉辦珍愛分享會，共 48 人參加。
    - (2) 每週二及週五由乳癌志工進行住院病人病友探訪。
    - (3) 舉辦醫學講座 2 場(2025 年 6 月 21 日、11 月 29 日)共 275 人參加，抗癌路上醫護團隊大家一同並肩作戰。
  11. 協助轉介胃癌病人至臺灣享瘦護胃關懷協會，並於 2025 年舉辦 3 場講座，參與人次共計 121 人：
    - (1) 1 月 11 日主題為「中醫在胃癌輔助治療的應用」共 41 人參加。
    - (2) 7 月 2 日主題為「胃癌術後調養的中醫妙方」共 33 人參加。
    - (3) 11 月 9 日舉辦「享瘦健康動起來」共 47 人參加。
  12. 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，2025 年辦理 2 場病友關懷講座共 96 參加。9 月 20 日「愛肝病友會」43 人及 12 月 7 日於台北市樹心會館辦理第一屆公益講座共 53 人，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。
  13. 2025 年與婦癌關懷團體「台北互愛協會」共同合作：

- (1) 協助 6 位醫師拍攝 7 支衛教影片。
  - (2) 8 月 28 日協助舉辦醫護及病人、家屬大巨蛋看球賽活動，共 60 人參與。
  - (3) 10 月 3 日於本院第三門診舉辦最新癌症治療相關的健保給付、照顧者紓壓課程和諧粉彩，共 26 人參與。
  - (4) 2025 年共 36 天進行病友關懷，參與志工人次 112 人日，被關懷病友達 584 人次，關懷時數累計 67.45 小時；並於關懷時送出假髮計 27 頂，尿管背帶 14 條，黃花油 34 瓶以及送出頭巾 4 頂，供病友使用。
14. 2025 年 5 月 3 日參與桃園脊髓損傷潛能發展中心於圓山花博舉辦愛心園遊會，神經修復病房認購愛心園遊券，同仁親臨參與活動，與傷友相見歡。
15. 2025 年與財團法人脊髓損傷社會福利基金會於神經修復中心合辦座談會共 2 場，6 月 17 日神經修復病房張玉霞副護理長獲邀於北市脊髓損傷社會福利基金會講授，6 月 28 日神經修復病房與潛能發展中心舉辦脊髓損傷傷友聯誼會，並透過座談會雙向互動，以提升脊髓損傷病人(傷友)及照顧者居家照顧知能。

(二) 本院兒童醫學部積極與社福團體及企業合作，提升照護品質與病患福祉：

1. 與紅鼻子醫生合作，每週四上午至 A092 病房及下午至 A093 病房，為病童帶來歡笑，互動效果良好。
2. 與喜願協會合作，2025 協助 13 位病童實現圓夢計畫，進一步提升病童的生活品質。
3. 轉介至麥當勞叔叔之家個案共 136 名，共服務 1,300 人次(含所有入住人員)。
4. 新生兒科與早產兒基金會合作，透過醫療補助、照護網絡建置及醫療團隊專業訓練，提升早產兒整體醫療照顧與追蹤品質，並強化社會大眾對早產防治與關懷之重視。
5. 兒童遺傳與內分泌科轉介需要之病童至中華民國先天及代謝疾病關懷之友協會，亦與協會合作舉辦座談會

(三) 本院胸腔部與台灣呼吸治療學會共同舉辦學術研究研討會及進階臨床教師培訓研討會：

1. 2025 年 4 月 12 日第 16 屆會員代表大會暨國際學術研討會及研究學術研

討會，積極培育臨床呼吸治療師新知，並與國際接軌，計畫性執行呼吸治療職類研究的人才培訓，當日有 430 位來自全國各醫院之呼吸治療師們報名參與盛會。

2. 2025 年 6 月 7 日至 8 日假本院科技大樓辦理研究學術研討會，共有 20 位年資 4 年以上各院呼吸治療師們完成報名，學員整體滿意度 4.85 分(滿分 5 分)。
3. 2025 年 8 月 1 日辦理台灣擬真醫學教育學會「跨領域團隊合作 OSCE 教案輕鬆上手工作坊」，結合呼吸治療、醫師、護理、醫放及醫檢 5 種醫事職類，當日帶領北醫呼吸治療學系 6 位 UGY 同學及呼吸治療新進 PGY 學員共同參與，建立以病人為中心的安全醫療環境，期望能為臨床病人帶來全人照護，共有 60 位醫護相關人員參與，研討會後收到亞東醫院教學部力邀到院演講分享(標竿學習)。
4. 2025 年 9 月 27 日假本院致德樓第三會議室舉辦「進階臨床教師培訓研討會」，積極培育臨床資深教師，培育本院呼吸治療師通過「呼吸治療師專業能力晉級制度」，並作為日後醫院評鑑之依據，共有 28 位年資 4 年以上各院呼吸治療師參與，學員整體滿意度為 4.89 分(滿分為 5 分)。

(四) 神經醫學中心配合相關學會及病友會辦理 10 場活動：

1. 台灣神經罕見疾病學會：7 月 20 日「台灣神經罕見疾病學會基因體醫學研討會」、8 月 16 日「神經科學與轉譯醫學研究工作坊」、8 月 17 日「Light into Life：以科學之光照亮生命」聯合學術會議。
2. 台灣腦中風學會：7 月 20 日院內腦中風健康講座、10 月 12 日協辦世界中風日公益園遊會、9 月 19 日國際偏頭痛關注週衛教講座
3. 台灣神經脊椎外科醫學會：7 月 21 日至 26 日北美脊椎外科醫學(NASS 國際會議主辦)。

**二、善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。**

(一) 多元調查機制掌握服務需求與改善建議：

1. 透過臨床服務滿意度問卷，從可近性、適時性、一致性、人性化、勝任性、溝通性及推介性等 7 大面向蒐集病人與家屬對社工服務之回饋，並設置開放意見欄位掌握需求與建議，2025 年回收問卷共 202 份進行分析。
2. 2025 年辦理 5 場大型社區巡迴醫療服務期間，同步蒐集參與民眾對活動

之滿意度、建議與需求，共收回 1,077 份滿意度問卷，作為後續活動規劃及服務內容調整之參考依據。

(二) 透過滿意度調查優化教學課程與學習服務：

1. 每年 11 至 12 月辦理全院員工滿意度調查，了解教學課程設計、教學環境與設備等面向之期許與回饋，作為後續課程優化與資源規劃之依據，提升教學服務品質。
2. 定期辦理圖書資源闖關活動及教育訓練課程，結束後實施滿意度問卷調查，蒐集參與者回饋意見，作為精進教學活動品質與成效之依據。

**三、依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解服務對象對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。**

(一) 住院病人護理服務滿意度調查：每年進行「住院病人對護理服務滿意度調查」，2025 年 9 月 8 日至 14 日共調查 64 個單位，發出問卷 1,611 份，實際回收 1,402 份，回收率 87.0%(較前一年度增加 10%)，結果如下：

1. 問卷每一項平均皆達閾值標準 90.0%，整體滿意度為 99.59%。
2. 全院滿意度有 6 項並列，皆達 99.8%：
  - (1) 「護理人員能清楚的說明各項手續的程序」。
  - (2) 「護理人員親切和善的照護態度」。
  - (3) 「護理人員服裝儀容整潔」。
  - (4) 「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)」。
  - (5) 「護理人員執行工作時能考慮到我的安全(如：預防跌倒、拉起床欄、輪椅使用…等)」。
  - (6) 「護理人員能將我的病情或需求轉達給醫療團隊」。

(二) 醫院整體就醫經驗調查：

1. 每年實施 1 次門、住診病人就醫經驗調查，2025 年 5 月 19 日至 5 月 25 日進行住院病人就醫經驗調查，整體正向反映 93.5%；2025 年 10 月 13 日至 18 日進行門診病人就醫經驗調查，整體正向反映達 90.7%。
2. 針對顧客不滿意原因(如病房清潔、病房網路不穩等)進行 PDCA 原因分析，如病房清潔問題，已於勞務委外會議請廠商提報後續改善作為，並提醒每日施作頻率須確實；病房網路不穩問題，資訊室已針對機器進行微調，加強角落訊號。

(三) 榮民輔具使用滿意度調查：榮民滿意度調查採便利取樣，針對接受輔具服務之榮民或其陪同者，進行問卷調查，並於 2 個月後以電聯方式再次追蹤使用中的滿意度調查，俾利提升輔具使用服務品質，2025 年抽樣調查共 152 人次，結果摘述如下：

1. 年齡：65 歲以上榮民長者占 59.2%，年齡層以 55-64 歲居多(占 38.7%)，次為 65-74 歲(占 36.7%)，顯示青壯榮民健康促進意識提升，適度運用輔具、朝向健康老化。
2. 輔具使用品項：以申請足部裝具、圍腰頸圈、輪椅為主，顯示榮民對於行動/護具類有較高需求。
3. 服務滿意度：在輔具使用情形，不論輔具配送速度、輔具品質、輔具使用說明、輔具樣式或美觀性及輔具使用便利性上，受訪者均呈滿意，對於本院身障重建中心人員服務態度，均呈滿意；使用 2 個月後整體感到滿意。
4. 考量「使用 2 個月後再訪之整體滿意度」問卷選項，將於 2026 年 2 月底前完成 2025 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 2026 年 3 月底前完成「使用 2 個月後再訪之整體滿意度」項目之統計。

(四) 飲食滿意度調查：持續提升住院病人飲食服務，優化升級病人飲食訂餐系統 FDN2.0，滿意度達 4.33 分。

(五) 即時與週期性回饋機制提升檢驗服務品質：

1. 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，2025 年病人正向滿意度達 96.7%，且獲 10 多封感謝信，顯示民眾對本院門診抽血服務之肯定。
2. 每 2 年針對臨床醫師辦理檢驗服務滿意度調查，涵蓋服務項目、網頁資訊、報告時效與危急值通報等項目，據以檢討精進檢驗流程與服務品質，此次調查顯示 2025 年與 2023 年滿意度調查比較，全 10 項皆呈正成長。8 項滿意度大於 85%，2 項滿意比例為 80%~85%，當中以檢驗報告正確性的滿意度最高(95.2%)。此外，「提供足夠檢驗項目」與之前的滿意度調查報告相比，滿意度由 2023 年的 81.8%提升至 2025 年的 89.3%，進步 7.5%( $p < 0.05$ )，自 2021 年至今已新增 58 項檢驗，未來仍會持續依臨床需求，評估新增檢驗項目。

(六) 臨床滿意度調查：

1. 內科部全人整合醫學科辦理病房滿意度調查問卷，改善整合治療、急診收治流程、跨團隊服務，2025 年滿意度達 95%，針對滿意度及病人相關反應及時檢討與精進。
2. 內科部胃腸肝膽科於超音波候檢室明顯處放置意見箱，並提供 QR code 連結公務電子信箱，提供受檢者或家屬及時意見反映管道。
3. 內科部輸血醫學科於 2025 年 9 月 24 日至 10 月 21 日辦理全院輸血服務滿意度調查，共回收 79 份有效問卷，依據調查結果擬定 3 項短中期改善措施，並於 11 月 27 日輸血委員會議報告，於 11 月 11 日至 17 日辦理代檢單位滿意度調查，回收 5 份問卷(71%)，均對服務表示高度滿意。
4. 胸腔部胸腔腫瘤科於 2025 年 8 月 1 日至 15 日針對癌症病人及照顧者進行癌症照護滿意度調查，共發出問卷 63 份，整體回收率 100%，照護滿意度達 92%。

(七) 多面向滿意度調查精進補給後勤服務：本院補給室依各組業務特性辦理多面向滿意度問卷調查，涵蓋醫療設備集中採購作業、內部使用單位與外部廠商對本室服務品質、庫房物流檢配服務、洗衣工場布服洗滌配送服務與內部員工回饋等，並依調查結果彙整建議事項，研擬後續改善作法以精進服務。

1. 調查為所提供之服務、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，平均滿意度達 95.4%，4 大項中以「對本室提供之服務」及「整體服務品質滿意度」最高，滿意度均達 97.3%，「電子開、決標作業系統」次之，達 94.6%、「集中採購各階段」則為 94.5%。
2. 庫房物流檢配服務品質滿意度調查已分別於 2025 年 5 月 26 日及 10 月 13 日辦理，滿意度皆達 9 成以上，符合目標值。
3. 洗衣工場服務品質滿意度問卷調查整體滿意度 91.8%，依問卷調查結果顯示「布服洗滌的乾淨清潔」及「被服汰舊換新」等事項尚有改善空間，研擬具體改進作法，以提升布服清潔度與外觀品質。

(八) 結合調查與回饋強化履約品質管理：本院總務室每半年辦理住院病人與家屬、院內病檢單位之滿意度調查，作為提升履約品質參考依據，並定期召開外包廠商勞務委外會議，2025 年共召開 33 次，結合護理部督導長與院內意見回饋資料，要求外包廠商檢討改善既有措施，強化教育訓練，以確保傳送勤務服務品質。

- (九) 辦理資訊滿意度調查精進作業品質：辦理本院資訊作業滿意度調查，蒐集使用者對資訊作業之回饋意見，作為優化流程與提升服務品質之依據。
- (十) 員工滿意度調查：本院人事室定期調查本院員工滿意度，並依調查結果員工反應事項進行處置，2025 年調查結果顯示本院員工對所承擔工作量醫院所付薪資比相對平均滿意度略低，宜參考市場行情及需求、績效、貢獻與各職類薪資結構，醫事人員留任異動情形定期檢討調整，並就公務預算員額檢討晉升與配合政府相關調薪、福利等政策充分向所屬員工說明。
- (十一) 本院員工對臨床技術訓練滿意度調查：2025 年 11 月 14 日至 12 月 12 日共收集 316 份有效問卷，醫事人員佔 74.1%、行政人員及其他佔 18.4%，問卷分析結果如下：
1. 地理位置清楚同意度：93%。
  2. 教學資源使用了解度：75%。
  3. 教學環境滿意度：97%。
  4. 教學課程滿意度：98%。
  5. 工作人員服務滿意度：98%。

#### **四、建立服務對象抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低服務對象抱怨頻率。**

##### (一) 顧客意見箱及客服專線：

1. 本院於中正樓 1 樓、長青樓 1 樓及第一、二、三門診大樓 1 樓均設有服務台據點，提供病人及家屬各項服務，並設置專人業管 7 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。
2. 2025 年各服務台共提供民眾各項諮詢計 180,269 件；「顧客意見箱」計 236 件，其中 86 封為感謝信；「客服專線」計 3,823 案，內容包含查詢、建議、抱怨、請求及感謝等大項，本院專人均能秉持同理心，提供快速、有效方式處理顧客意見。

##### (二) 院長電子信箱：

1. 2025 年「院長電子信箱」受理投書 1,940 封信，以案情分類總計 2,897 件，其中包含抱怨 561 件、建議 278 件、查詢 92 件、請求 242 件、感謝 1,700 件。
2. 投書人對於本院回復內容滿意度調查回復率為 17.4%，其中滿意者(含非

常滿意、滿意及尚可)佔 76%，不滿意者(含不滿意及非常不滿意)佔 24%。凡院長電子信箱投書人對回函點選「不滿意」者，本院會立即以電子郵件通知單位承辦人，提醒單位重視並改進。承辦單位會視投書人回應狀況另案建檔或綜合簽陳長官核示。

3. 2025 年選定列管案件 73 件，本院追蹤執行及改善成效，並有紀錄備查。

#### **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) 2025 年輿情處理計 5 件，院聞剪輯計 986 篇，記者會後報導計 314 篇，召開記者會共 20 場，其中例行記者會 16 場，臨時記者會 4 場，對媒體如有偏差報導均即時發布新聞稿說明，以免混淆視聽，全年發佈新聞稿共 78 篇。
- (三) 政風檢舉專線、傳真及電子信箱：本院官網提供政風檢舉專線、傳真及電子郵件信箱等聯絡資訊，民眾可透過書面、現場、電話、網路等方式檢舉貪污不法，並對於檢舉人之資料予以保密，由專人掌控案件處理進度並回復，對於反應之意見均能即時處理、簽核及回復，2025 年度共 70 件，皆已處理完畢。

#### **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) 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。
- (二) 強化資訊連動與標準作業：
  1. 運用資訊系統與營養部、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，特殊身分人員醫療就醫優待，以及各項自費醫療收費標準，供服務人員依循照辦。
  2. 於本院首頁及院內 KM 業務流程知識網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。

(三) 設立病歷、影像複印申請整合窗口：

1. 自 2025 年 3 月 31 日將影像診療部檢查影像光碟拷貝與病歷資料複印申請窗口整合至第一門診 1 樓專案櫃檯為單一窗口，提昇民眾申請的便利性。
2. 因應業務種類擴增及申請人數增加，原病歷複印申請窗口由 3 個調增至 4 個常態性窗口及 1 個機動性窗口，以即時疏散尖峰時期申請人潮。
3. 2025 年 4 月至 11 月共計 8 個月整合窗口服務達 35,317 人次，申請光碟 10,407 人次，佔總申請人次的 29%減少民眾奔波之苦。

(四) 推動民眾自助服務縮短等候時間：本院除聯合櫃台可提供各項業務服務，民眾亦可透過自助服務，縮短等候時間，自助繳費機每日約可協助處理 2,900 至 3,100 筆交易，且可自行列印門診收據；慢簽編號機每日可處理約 1,750 筆交易等。

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

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

(一) 各類證明書線上申請：出生及死亡證明書之補發提供線上申請服務，申領者接獲領取通知，備妥相關證件臨櫃領取，節省民眾臨櫃等待時間；診斷證明書及費用證明補發提供線上申請及郵寄證明書服務，落實更便民的網路服務，並提升整體效能。

(二) 門診診間系統與健保電子轉診平台資料介接：電子轉診病人原需持紙本轉診單就醫，系統介接後可由醫師直接於診間系統查閱電子轉診單，升轉診病人於門診就醫之方便性及醫師看診效率。

(三) 住院前插卡報到服務：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。

(四) 病歷複印現場申請線上填寫及郵寄功能：2025 年 3 月開發病歷複印現場申請線上填寫及郵寄功能，提供民眾於申請現場以手機掃描 QR code 後，即可線

上填寫申請單，櫃檯人員於資訊後台即時收案處理，縮短民眾等待時間；若民眾有要務不克久候，可驗證確認申請內容提供線上繳費郵寄到府功能。

(五) 部門網頁及服務系統優化：

1. 健康管理中心已完成網頁整理及預約系統改善，預計於 2026 年 1 月正式上線，進一步提升服務對象的預約體驗與便捷性。
2. 影像診療部持續編修部門之網頁，提供部門相關資訊服務，使民眾輕鬆查詢各項放射線檢查相關資訊。

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

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

(八) 本院開發「頭痛日誌 APP」，透過病人自述，評估慢性頭痛病人的疾病活性，並提供相關衛教，截至目前超過 1 萬名病人透過 APP 於診間評估慢性頭痛的疾病活性，提升臨床對病情掌握的效率與準確性，其數據結果亦能用於申請健保事前審查偏頭痛注射型藥物，1 年內已成功應用 200 例。

(九) 「臺北榮總行動就醫服務 APP」提供多項服務，2025 年已有 71,912 人加入本院 APP 會員，逐年提升 APP 使用率，服務項目如下：

1. 推撥通知：個人到診通知提醒，醫師延診通知。
2. 用藥提醒：個人用藥提醒。
3. 會員檢查報告：會員 2 年內就醫紀錄及 6 個月內 692 項檢查驗報告。
4. 行動繳費：顧客導向的繳費方式。
5. 個人化看診進度：掛號後的專屬看診進度。
6. 手術全期照護：個人手術全期推撥通知。
7. 住院訂餐：客製化餐點服務。
8. 陪病與探病系統。
9. 新增 X 光檢查室叫號顯示查詢，提供檢查進度資訊服務。

(十) 精進及簡化會議室預約系統：

1. 於本院首頁設置「會議室登錄」連結，並開放院外單位可查詢致德樓及介壽堂預約情形。
2. 為精進及簡化會議室預約系統，於 2025 年 12 月 2 日完成會議室預約系統共契下單案，預計於 2026 年建置完成。

### **三、推動跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。**

- (一) 醫學圖書資源整合：2025 年執行輔導會交辦之「榮民醫院醫學資源數位化合作網」，使 3 所榮總及其分院等 17 家圖書館讀者，均可做到資源共享、節省公帑、縮短城鄉數位落差，並達到垂直整合之目標，2025 年節省公帑 1,623 萬 8,630 元；另持續與國防醫學院聯合加入國際館際合作 RapidILL 會員，進行國內外資源共享，擴大院內同仁取用文獻範疇。
- (二) 開放教師培育資源共享：
  1. 臨床教師相關師資課程除持續進行實體課程及開放數位學習，提供教師線上學習及反覆學習的機會外，同時為了促進教學合作院校及榮民醫療體系資源共享，亦開放使用北區數位學習網觀看課程影音檔或下載講義。
  2. 2025 年教師培育科對本院各醫療單位及醫事職類臨床教師提供 5 大核心課程(含教學技巧、CBME、研究技巧、團隊領導技巧、醫學倫理暨全人照護)總計開辦 118 堂實體課程，12 堂數位課程共 22,585 人次參與。榮民醫療體系至 VHS3 數位學習教師培育課程共 213 人次。
- (三) 成立各服務駐點志工 LINE 群組：本院於今年成立各服務駐點志工 LINE 群組，即時掌握志工值勤動態，截至 2025 年 12 月本院共有 831 位志工，現已依照服務駐點創建 79 個 LINE 群組，由各隊隊長與組長擔任管理員，每位志工皆有所屬 LINE 群組，覆蓋率達 100%，並製作「志工隊 LINE 群組網址連結及 QR code 一覽表」，俾利志工於到隊、離隊或更換服務駐點時，得以即時加入或退出相關群組，平日透過 LINE 官方帳號與各 LINE 群組即時佈達院內需配合之相關事項，鼓勵志工於群組內回報請假訊息及自行覓代班人力，有效提升訊息傳遞效率，強化人力調度彈性，促進志工服務之穩定與持續推展。
- (四) 跨專科合作與治療：
  1. 內科部內分泌新陳代謝科協助眼科部執行糖尿病眼底鏡檢查，總人數達 6,024 人，轉介 167 位眼底篩檢異常病人至眼科門診進一步追蹤與治療，透過跨科合作，強化年度併發症篩檢覆蓋率，實踐早期發現、早期治療。

2. 內科部內分泌新陳代謝科協助胸腔部胸腔內科進行TB高危險族群篩檢，截至目前共完成 51 例，檢出陽性個案共 8 例(陽性率約 15.7%)，並依循標準作業流程，轉介至胸腔內科進行專業評估與預防性投藥，整體篩檢執行量達年度目標，有效降低院內高風險族群潛在感染風險，強化病人安全。
3. 耳科與兒科透過新生兒聽力篩檢，及早發現先天聽損兒通，避免孩童語言學習障礙及社會適應的困難，2025 年有 41 位新生兒聽力篩檢異常個案

#### 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。

- (一) 優化檢驗流程，監測檢驗及門診排檢候診時效：每月品管指標監測門診、急診急作檢驗報告時效，以符合臨床需求，並且讓門、急診病人儘速得到正確迅速的檢驗結果，獲得適當的醫療處置，2025 年共計 8 個部科提出改善措施，2025 年每月品管指標監測門診、急診急作檢驗報告時效如下：
  1. 門診病人急作血液常規檢查(CBC)在接收標本 40 分鐘內完成，達成率 99.4%。
  2. 門診病人急做生化檢查在接收標本 1 小時內完成，達成率 96.6%。
  3. 急診病人急做檢驗在接收檢體後 30 分鐘內完成，達成率 97.9%。
  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 93.0%。
- (二) 辦理護理創作及簡化工作流程競賽：
  1. 本院護理部於 2025 年 3 月 17 日舉辦「護理創作競賽(含簡化工作流程)」院內甄審，得獎人員於護師節慶祝大會中公開發揚，並由長官頒獎。
  2. 「護理創作競賽」院內甄審，共 7 件通過第一階段書面審查，第二階段口頭審查共 4 名優良作品獲獎：
    - (1) 金獎：穩住(豬)吧(巴)~穩噹噹豬尾巴固定裝置(A142 病房)。
    - (2) 銀獎：NFC 智慧盤點，Tag 一下秒掃秒記(A161 病房)。
    - (3) 銅獎：約束帶的神助手(一鍵按開捷約束)(SCU 病房)。
    - (4) 佳作：一枝獨秀-穩行易便賣跌倒(A071 病房)。
  3. 推薦優良創意作品參賽：
    - (1) 院內醫學研究部創新(改良)獎競賽共 3 件，獲獎作品共 2 件：
      - A. 第 1 名《NFC SmartTag 智點靈》：智慧儀器管理 App。

B. 第 2 名心跳樂章：用音樂連結生命的律動-心跳音樂。

(2) 中華民國護理師護士公會全國聯合會護理創新競賽共 7 件，獲獎作品共 2 件。

(三) 訂有「臺北榮民總醫院標準化文件管理要點」：

1. 本院訂有「臺北榮民總醫院標準化文件管理要點」，各單位依循製作規範建立標準作業程序，配合業務精進及提升服務效率，適時制定或增修。
2. 持續依照標準化文件管理要點，由各單位辦理標準化文件增修事宜，2025 年修訂標準化文件共 8 件，以符合現行作業流程。

(四) 盤點行政及品管相關指標，導入 ERS/ERNS 系統及 BI 智慧儀表板：比對現行操作型定義，對標主管機關定義，將多項關鍵指標(如檢傷分級準確度、停留時間等)自動化導入 BI 智慧儀表板，透過圖像化與即時化數據呈現，取代傳統人工匯整，提升資料收集正確性與時效，有效輔助科部管理決策與團隊績效追蹤。

(五) 重新訂定肝臟纖維化檢查之各項標準值，建立肝臟纖維化掃描報告智慧化：由內科部胃腸肝膽科醫師統整國際文獻資料，重新訂定檢查之各項標準值(或範圍)且以中英文呈現報告，建立肝臟纖維化掃描報告智慧化，讓臨床醫師能清楚解釋，受檢者亦容易了解，並成為健康管理中心常規健檢項目之一。

**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 Facebook、LINE 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供服務對象友善網路溝通環境。**

(一) 本院院長信箱(2025 年平均每月 145 件)、Facebook(2025 年平均每月 29 篇)等網路社群，行動互動及操作方式，以提供友善多元網路溝通環境：Facebook 2025 年共計 318 篇貼文，觀看次數累計 4,754,710 次、互動次數累計 122,139 次，留言數累計 2,591 次等；2025 年臉書粉絲成長人數，由 1 月 13,690 人至 11 月 18,048 人，成長 31.83%。

(二) 醫療單位建置多元資訊參與管道：

1. 身障重建中心不僅提供實體諮詢服務(如電話、傳真、親洽)，更結合網路平台(本院官網、LINE@官方帳號、FB 臉書官方粉絲專頁)等，透過「臺北榮民總醫院身障重建中心」專屬的網站、LINE 帳號與 FB 粉絲專頁，可以快速回應申訴、疑惑與提供訊息，且及時更新網頁內容，提供民眾各類友善方便的溝通方式。

2. 眼科部設置青光眼病友會、眼科部等臉書粉絲專業，2025 年於網站更新 4 篇內容，包含 1 篇宣導衛教講座，2 篇眼部健康知識以及 1 篇青光眼衛教錄影片。
3. 皮膚部偕同皮膚科技教育學會建置官方 LINE 官方帳號作為多元資訊參與管道，透過官方聊天室即時更新門診與照光治療相關訊息(如國定假日或颱風停診、儀器維修情況等)，確保病人即時獲得正確資訊；同時定期進行皮膚疾病衛教內容推廣及學術活動公告，促進醫病溝通與專業交流，提升整體醫療服務品質與資訊透明度。
4. 神經醫學中心神經修復科自 2022 年 11 月建立「北榮龍骨強健所」臉書及 Instagram 粉絲團，此社團主要在宣傳各項脊椎之保健照護、檢查及復健等相關資訊，每 2 週更新脊椎養護之衛教資訊，期能藉此增進病友相關知識，臉書目前有 458 位追蹤者，Instagram 有 270 個粉絲。
5. 神經醫學中心神經內科建立 Facebook 粉絲專頁「失智治療及研究中心-臺北榮總」追蹤人數已達 2,501 人、「神經罕見疾病團隊」追蹤人數達 1,007 人。

#### 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) 2025 年針對經濟弱勢族群提供補助，以保障其就醫權益，執行成效如下：
  1. 運用各縣市政府等福利政策資源提供 7,790,521 元元、服務 158 人次的弱勢家庭舒緩醫療支出經濟壓力。
  2. 財團法人惠眾醫療救濟基金會提供貧困病人醫療相關費用補助 723 人次，金額 20,051,664 元。
  3. 運用全聯慶祥慈善基金會及社區捐贈之醫療耗材及營養品，共計協助弱勢病人 3,000 人次。
  4. 運用全聯慶祥慈善基金會及社區捐贈資源，提供弱勢病人 8 種輔具與 5 類營養品及耗材等，共計 5,216 個品項，協助 583 人次的弱勢病人。
- (二) 末期病人及家屬補助：「財團法人大德安寧療護發展基金會」基於減輕末期疾病病人及家屬的經濟與心理負擔之宗旨，結合社福資源，提供大德病房、安寧共照及安寧居家收案病人各項補助，2025 年共協助 9 位病人喪葬費、看護費、急難救助醫療費用補助等 14 服務項目，減輕生命末期病人及家庭之經濟

負擔。

(三) 情緒障礙青少年精神復健及教育：本院精神醫學部向日葵學園與「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，強化心理社會功能與生活適應力，2025年與26所學校合作，協助9位完成高中職學業並考取大學、2位銜接工作復健，另有16位學生部分返校及13位學生出院後返校。

(四) 協助住院病童持續學習與接受教育：本院協同臺北市政府教育局，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接受教育，緩解住院壓力，並做為協助病童重返校園之銜接與準備，2025年為272位病童床邊教學，關懷腦瘤兒童協會到校訪視1人次。

(五) 轉介遠距就醫家庭至麥當勞兒童之家短期居住：2025年本院轉介麥當勞兒童之家短期居住，共服務136個家庭，緩解病童家庭住宿困擾及長途往返醫院間舟車勞頓之苦。

(六) 國際醫療補助：

1. 本院對於特殊或弱勢國際病人，若累積醫療費用總額超過新臺幣300萬元，本院國際醫療中心得提報特案簽准，將該類病人之院內身分轉換為一般民眾，此舉旨在減輕患者醫療負擔，並展現醫院兼具專業與人道關懷之醫療服務形象，進一步提升醫療品質與患者信任感，本院國際醫療中心截至2025年已協助19名國際醫療病人轉換至民眾身分。
2. 與本院簽署合作備忘錄(MOU)之國際醫療機構或醫院，若轉介病患至本院接受治療，經提報特案簽准，得享有10%住院費用減免之優惠措施。此政策除有助於深化醫療外交關係與提升本院國際醫療服務之專業形象，亦強化合作醫院間的醫療協同效益，促進雙方資源共享與長期夥伴關係之發展，截至2025年與本院簽署轉介病人MOU機構已達8間，相關轉介病人所適用行政減免制度與作業系統亦已全面建置完成。

(七) 設置高齡、身心障礙、特殊需求人士博愛窗口：針對高齡、身心障礙及特殊需求者等弱勢族群，設置5個博愛櫃檯(門診區3個、住院區2個)，優先提供掛號、計價、住出院等適性服務。

## 二、依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾服務可近性。

(一) 定期巡迴門診服務：本院傳統醫學部「潤福醫療中醫照護整合計畫」以實地

訪視方式提供整合照顧服務，醫療團隊定期前往板橋榮譽國民之家等機構進行巡迴門診，減少住民因交通不便或健康狀況不佳而需外出就醫的需求，尤其對於行動不便或需要長期照護住民而言，提供便捷且有保障的醫療服務。

(二) 定期支援院外醫療服務，例舉如下：

1. 內科部支援桃園分院、員山分院及金門醫院醫療服務：內分泌新陳代謝科支援門診業務達 28 次、胃腸肝膽科 2025 年已有 4 位醫師完成桃園分院及員山分院支援等。
2. 神經醫學中心神經內科及神經外科每月支援金門醫院 15 天及全時支援竹東分院、神經內科 2 名專科醫師輪流全時支援玉里分院各 15 天。
3. 心臟血管中心心臟內科支援蘇澳及員山分院門診共 63 診、金門醫院共 160 天，提升偏鄉及離島醫療可近性，減少病人舟車勞頓。
4. 眼科專科醫師前往分院支援醫療業務：洪偉哲醫師持續支援臺東分院、季聖筑醫師支援金門醫院、蔡傑智醫師支援蘇澳分院。
5. 本院職業醫學專科醫師 2023 年 1 月起於衛生福利部金門醫院開設職業醫學科門診，每月 2 診次，2025 年共開設 20 診次。

(三) 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 2016 年 1 月起於大我新舍門診部開設高齡醫學門診整合門診，2025 年共開設 44 診，服務 727 人次。
2. 本院高齡醫學中心 2025 年與 8 個鄰近社區關懷據點及榮民之家合作，分別為稻香里、天母社區關懷協會、以琳教會、福星宮、一德里、德行里、板橋榮家、臺北榮家，共提供健康促進活動服務 4,081 人次；另與桃園八德榮家合作，辦理榮家住民體適能課程，共服務 295 人次，以上總計社區介入服務及八德榮家體適能課程共服務 4,376 次。
3. 本院高齡醫學中心為進一步服務榮家長者，設置綠色通道住院機制，由榮家保健組與本院病房簽床醫師聯繫，直接安排住院治療，2025 年共服務 8 人次(台北榮家 1 人、板橋榮家 1 人、桃園榮家 2 人、八德榮家 4 人)。

(四) 提供社區服務：

1. 內科部腎臟科主動參與社區巡迴醫療：完成 4 場社區尿液篩檢共 759 人，主動發掘異常個案(蛋白尿)共 41 位，實際回診腎臟科人數為 9 位，從社區就及早發現個案，啟動治療計畫，使民眾的健康得到充分保障；另辦理

- 1 場「愛腎護腎腎利人生」園遊會。
2. 本院家庭醫學部、癌症篩檢中心、社會工作室及其他科部配合辦理社區巡迴醫療活動，2025 年舉辦 15 場社區巡迴醫療，服務人次達 2,235 人次，且深入社區提供吸菸民眾戒菸衛教諮詢
3. PGY 社區醫學訓練與提供民眾關懷服務計 315 人次。
4. 門診戒菸衛教人次達 1,690 人次，住院轉介戒菸衛教人數達 2,495 人、門診戒菸總人數達 750 人，另結合 2025 年 9 月 6 日醫院型整合性篩檢活動，於院內提供 174 人整合性篩檢服務，持續鼓勵吸菸者至戒菸門診接受戒菸治療服務。
5. 2025 年度戒菸班已於 5 月 10、17、24 日辦理完成。
6. 居家個案訪視服務：家庭醫學部醫師訪視 882 人次、護理師訪視 2,737 人次。

(五) 提供身障者輔具檢測維修巡迴服務：

1. 為弭平城鄉輔具資源差距，辦理「輔具檢測維修巡迴服務」，使偏鄉輔具需求者減少舟車勞頓之苦，本院身障重建中心積極辦理全國(本島與外島)檢測維修巡迴服務，2025 年巡迴服務計 75 場次、服務 2,850 人次，足跡遍布本島與離島，包含 16 所榮民之家、2 所榮民服務處、4 所榮總、12 所榮總分院、各簽約合作縣市政府及輔具資源中心。
2. 接受本院維修服務身障者，榮民占 75%，民眾占 25%，接受服務對象大部分有身障、年邁、疾病、弱勢、貧病、經濟狀況不佳的問題，透過行動巡迴輔具維修服務，讓行動不便的民眾更有感，同時也節省政府補助輔具新品之預算，對於環保理念更盡一份心力。
3. 2025 年有關本院輔具檢測維修巡迴服務之媒體報導計 17 則。

**三、考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。**

- (一) 完成醫師簡介及專長醫療關鍵字查詢、手機 App 掛號及看診進度查詢、醫療新知、門診看診小叮嚀、各科衛教資訊等提供多元網路服務。
- (二) 協助以筆記型電腦搭配 4G 網路卡及讀卡機，連線本院資訊系統進行居家護理作業，2025 年共服務 3,510 人次，服務天數為 231 日，平均日服務量為每天 15 人次；癌症篩檢部分全年共安排 15 場次，服務 2,166 人次。
- (三) 遠距醫療服務：

1. 遠距放射診療會診：本院專科醫師透過影像系統等，提供衛生福利部金門醫院醫療放射判讀，提升離島地區醫療品質，截至 2025 年 11 月共執行 105 次遠距放射診療會診。
2. 舉辦遠距視訊課程：透過即時會議系統提供線上教學課程，以提升衛生福利部金門醫院醫護人員相關知能，2025 年偕同本院護理部共舉辦 10 場遠距視訊護理教育訓練。

## 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) 跨領域教學及智慧眼鏡應用：

1. 推動跨領域教學：透過 virti 平台及 360 度沉浸模式，協助各職類完成跨領域教案，目前已推動至病理檢驗部、影像診療部、藥學部、復健醫學部、重症醫學部、營養部等各單位。
2. 智慧眼鏡應用：將不同優勢的智慧眼鏡應用在不同場域，如眼科部、教學部、婦女醫學部之臨床或教學活動中，今年度共進行 75 場討論會議及活動，累積 555 人次參與。

#### (二) 推動核子醫學檢查輻射風險溝通與宣導工作：

1. 完成宣導與衛教影片製作並上線使用：2025 年製作核醫檢查輻射安全宣導影片，內容涵蓋輻射劑量觀念、檢查流程與安全管理措施，影片已於本院核醫部多媒體電視牆候診區平台播放，提升民眾對核醫檢查安全性的信任度。
2. 推廣以病人為中心的人性化宣導服務：透過院方門診、檢查前說明與影片內容呈現，強化病患對檢查流程的理解與心理支持，病人於檢查過程表現較以往更為放鬆，相關焦慮與拒檢情形明顯下降。
3. 建立輻射劑量比較資訊，提升民眾理解度：製作輻射劑量比較圖卡與簡易懶人包，並整合於多媒體影片與印製，透過與日常天然輻射、X 光、電腦斷層等檢查的劑量比較，使民眾能更直觀掌握核醫檢查的相對低風險特性，民眾詢問輻射風險頻率明顯下降，顯示宣導效果良好。

#### (三) 各單位運用多元管道公開相關資訊，例舉如下：

1. 紙本衛教宣導：診間及佈告欄有衛教單張及 QR code 聯結以協助病人更深入了解醫療知識，消弭醫療資訊的不對等性，如於神經內科候診區擺

- 放失智症、腦中風防治等相關文宣。
2. 門診區多媒體系統：洗腎室螢幕顯示衛教文宣、新陳代謝科門診候診區播放糖尿病相關衛教影片。
  3. 臉書(Facebook)：內科部過敏免疫風濕科成立專科粉絲專頁，定期更新衛教文章，同時即時更新班表資訊，截至 2025 年底已有 985 位追蹤者。
  4. 本院網頁：已設置「公開資訊」專區，公告包含：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、醫療新知等公開資訊，將持續更新內容並主動揭露相關資訊與便利互動服務。
  5. 部科網頁：科部網站定期更新醫療新知並提供最新資訊，如內科部新陳代謝科、一般內科、胃腸肝膽科、心臟血管中心心臟內科等。
  6. 榮總人月刊：本院每月發行，內容包含本院重要資訊及醫療新知，如神經醫學中心神經內科於 2025 年發表 9 篇有關神經保健正確知識，積極推廣脊髓損傷、腦中風、失智防治工作。

## **二、促進服務對象運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化溝通及對話交流。**

### **(一) 推動醫病共享決策(Shared Decision Making，簡稱 SDM)**

1. SDM 共享平台：
  - (1) 推廣與教育：今年全院共有 29 個 SDM 主題有開立紀錄，歷史累計 58 個主題。平台整合門診與住院系統，醫師開立 SDM 醫囑後可產生 QR code，病人及家屬可於任何時間、地點完成 SDM。新陳代謝科今年積極導入多項 SDM 主題，已成為僅次於婦產科的主要推動科別，顯示 SDM 已逐步擴展至多科別臨床實務中。
  - (2) 病人回覆意願提升：全院總開立數 5,119 筆(其中 2025 年 1,843 筆)、總完成數 4,261 筆(其中 2025 年 1,552 筆)，整體完成率 83%(2025 年 84%)。透過護理人員臨床引導、病人教育及 QR code 掃描機制，病人回覆率穩定且略有提升，科別完成率婦產科 99.6%、新陳代謝科 84.6%、一般外科 74.5%。
  - (3) SDM 輔助工具上傳與稽核：SDM 輔助工具持續上傳並由實證醫學科稽核，確保內容正確、符合臨床實證原則。每月啟動後台數據管理與分析機制，檢視各科別及各主題開立與完成情形，作為平台優化與策略調整依據。

(4) 今年新增 6 個 SDM 主題，涵蓋新陳代謝科、皮膚科、耳鼻喉科等科別。整體完成率達 83-84%，雖略低於計畫目標 90%，但婦產科完成率高達 99.6%，顯示策略推動有效。SDM 平台在科別拓展、病人參與及數據管理上皆維持穩定成長，逐步深化於日常診療流程中。

—耳鼻喉科：第三期 第四期咽喉癌要接受全喉切除手術嗎？

—新陳代謝科：我適合安裝連續血糖機嗎？

—皮膚科：我患有慢性中重度斑塊性乾癬，經照光治療及傳統全身性口服藥物反應不佳，哪種生物製劑適合我？

—皮膚科：我是患有中度或重度異位性皮膚炎的病人經照光治療及傳統全身性藥物治療反應不佳 我是患有中度或重度異位性皮膚炎的病人 哪種生物製劑或小分子標靶藥物適合我呢？

—耳鼻喉科：第三期 第四期咽喉癌要接受全喉切除手術嗎？

—新陳代謝科：我有骨質疏鬆，不想吃口服藥，針劑有哪一些選擇？

2. 舉辦全國實證成果發表暨觀摩研討會：2025 年 1 月 17 日舉辦全國實證成果發表暨觀摩研討會，採實體方式進行，邀請來自全國各地的醫療機構專業精英及相關領域的學術研究者，共同分享在臨床實踐中推動 SDM 的寶貴經驗。透過一系列的演講、案例分享及最新科學證據成果，將實證研究結論應用於臨床實務，以改善醫療品質。研討會強調 SDM 不僅應用於臨床，同時也著重於各醫療機構推廣 SDM 的狀況、成功案例以及面臨的挑戰。活動院內外各職類人員踴躍參加，共計 213 位醫療人員，充分顯示出 SDM 的重要性及會議的價值，進一步強調實證醫學與醫病溝通之間的關聯。透過此大型會議的舉辦，促進不同專業間的協作，推動 SDM 於醫療系統的全面落實。本院將持續舉辦此類具有影響力的活動，推動 SDM 的進一步發展。

3. 辦理 SDM 系列循環課程：今年循環課程採線上方式開辦 5 堂課程，包括「SDM 簡介及實例分享」、「PDA 簡介及執行」、「COACH 簡介及執行」、「SDM 成效評值」、「Choosing wisely」。線上授課提升靈活性與便利性，自課程上線以來，參與人次達 114 人，平均滿意度 94%。課程內容依不同職類及資歷需求設計，傳授基礎實證知識與技能，指導同仁將實證知識轉譯並應用於臨床操作，透過 SDM 推動實證醫療實踐與提升醫療照護品質。

4. 參加 2025 年病人安全週醫療機構響應活動－實踐醫病共享決策：為建立日常化臨床作業流程，發展多元化或創新之具體作為，藉此促使醫療機構持續落實並分享作為，響應組別如下：
  - (1) 醫療機構推廣組：曹彥博醫師及沈曉津醫師主導，今年度以「實踐醫病共享決策」為主軸。
  - (2) 臨床運用組之輔導主題清單如下：
    - A. 新陳代謝科：我適合安裝連續血糖機嗎？
    - B. 護理部：改善癌症疲倦－能量保存法。
5. 跨院區推廣與經驗交流：2025 年 11 月 24 日與新竹分院進行 SDM 醫病共享決策平台成果分享，介紹平台架構、操作方式及本院推動經驗，促進跨院區 SDM 觀念整合，提升臨床實務應用。
6. 推動 XR 醫病共享決策：
  - (1) 智慧醫療教材持續於院內辦理實體課程做推廣應用，教學部與泌尿部 2025 年共同辦理 24 場課程，共 107 人次參加。
  - (2) XR 教材持續行銷推廣，目前共有 16 家醫療相關機構購買應用中。
  - (3) 本院臨床技術訓練科「擴充實境及衛教輔助教案管理平台」，將各式 XR 相關教材，如：AR 氣管插管(基礎與進階版)、混合實境多人協作 OSCE 教案、多情境靜脈採血教案等相關內容資訊，提供影片於網站上做交流與分享。
7. 各醫療單位推動醫病共享決策成效，例舉如下：
  - (1) 內科部全人整合醫學科藉由 SDM 輔助工具協助高齡長輩進行健口操，並且善用已在 SDM 平台上之其他 SDM 進行各種需求與服務。健口操至 2025 年底執行數共有 90 位。
  - (2) 內科部感染科透過設計並蒐集網路表單回饋，系統性了解愛滋病病人轉換使用新型長效治療藥物後所面臨之臨床問題與藥物副作用，建立實務資料基礎，據以提供個人化的醫療服務，目前共計 75 名病人接受長效針劑治療，其中 72 名已完成第 2 劑以上注射，顯示病人整體治療持續性與接受度良好。
  - (3) 內科部胃腸肝膽科網站及門診、病房皆提供完整 SDM 資訊，協助病人與家屬減輕心中不安，期達身心最佳治療。
  - (4) 內科部過敏免疫風濕科於本院 SDM 平台提供關於骨質疏鬆、異位性

皮膚炎、乾癬、狼瘡腎炎的相關資訊。

(5) 神經醫學中心神經內科藉由 SDM 輔助工具協助急性腦中風患者參與治療決策與增進對於腦中風的疾病認知，多重慢性病病人、末期病人轉介安寧共照總數 125 人，完成緩和及家庭會議共 109 次 530 人參與，寄出遺族關懷信 67 件。

(6) 護理部 2025 年追蹤 9 組 SDM 主題臨床應用之成果，總收案數為 747 人。

## (二) 醫學教育與訓練：

1. Smart Clerk\_Give Me Five 競賽：2025 年 7 月 5 日本院致德樓 1 樓舉辦第 8 屆 Smart Clerk\_Give Me Five 競賽，邀請 54 名醫學院校 5 年級學生參加，進行臨床思維及鑑別診斷快問快答項目。競賽過程中，學員與各領域醫師考官同步進行討論及經驗分享，增進臨床實踐與理論的交流。
2. 一般醫學教師研習營：2025 年 6 月 21 日舉辦一般醫學教師研習營一般醫學 6 大核心能力研習營，完成訓練院內 27 名、院外 13 名共 40 名專科醫師；同年 8 月 9 日至 9 月 9 日，舉辦一般醫學訓練師資培育計畫，完成訓練院內 17 名、院外 17 名，共 34 名專科醫師。
3. Pre-clerkship Summer Camp：2025 年 7 月至 8 月一般內科與全人整合醫學科共同舉辦 Pre-clerkship summer camp，邀請 14 名大三升大四醫學系學生參加，藉由多面向觀察病患及家屬、護理人員等，提升學生對同理心、專業素養及跨領域專業合作的理解。
4. 畢業後一般醫學師資培訓：持續進行畢業後一般醫學師資培訓，為本院厚植 PGY 訓練量能，並邀請完訓教師參加經驗交流研討會，進行教學能力標竿學習，分享回饋一般醫學六大核心能力之經驗，以訓練優質的畢業後不分科醫師及 PGY 教師。

## 三、檢討內部流程作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

- (一) 簡化檔案調閱流程：總務室文書組指派專人針對紙本檔案進行掃描，2025 年掃描量達 3 萬 100 件，完成 2025 年度目標值，建立常態性檔案電子化，簡化同仁或民眾調案流程，2025 年調案件數為 952 件，縮短作業時間。
- (二) 出納薪餉系統新增功能：2025 年 8 月完成薪餉系統人員異動計算及比對功能，刻正進行同步測試，預計 2026 年 1 月上線，2025 年 10-12 月薪資經主計室

抽核結果無錯誤，正確率 100%。

- (三) 員工在職證明及研究助理報到單申請作業資訊化：除落實節能減碳，簡化本院新人報到申請流程，自 2025 年 4 月建置在職證明及研究助理報到單於本院「EFLOW 行政表單」系統，預計 2026 年 1 月完成表單製單，2026 年 2 月完成測試，2026 年 3 月實施轉計畫線上申請作業，本案持續辦理。
- (四) 2025 年行政品管圈-主計室(快樂圈)「優化國科會計畫經費管理與應用」：2025 年 8 月 18 日發布國科會計畫經費管理儀表板並於 10 月 13 日繳交成果報告書，計畫主持人經費管理認知率目標達成率 100%、經費資訊查詢平均時間減少 30.53 秒，目標達成率 118.98%、儀表板整體滿意度 82.7%及易用性 SUS 分數 74.3 分，評級為 good、久未核銷購案件數改善後下降 55.3%、經費階段執行率落後計畫數下降 54.9%、提升主計人員資訊軟體應用能力，節省數據分析作業時間。
- (五) 優化急診醫師(ERS)及護理系統(ERNS)介面：本院臨床同仁現可於單一介面直接調閱檢查影像、報告及開立診斷書，大幅減少系統切換頻率，有效縮短診療操作時間，提升臨床作業流暢度。

## 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) 承接衛生福利部一多中心越南計畫：
  - 1. 合作備忘錄：成功簽訂 3 家新合作備忘錄、完成 1 家續約合作備忘錄。
  - 2. 實體醫事人才培訓完成 39 次，受訓期間至少 5 天，並推動「校友經營」計畫。
  - 3. 主辦海外大型醫學研討會「2025 年臺越醫療論壇：國際癌症研討會-傳統與現代」1 場，另完成 17 場線上會議暨個案討論會，合計共 18 場。
  - 4. 主辦海外大型醫學研討會「2025 年臺越醫療論壇：國際癌症研討會-傳統與現代」結合醫衛廠商展覽 1 場，亦配合國家政策參加生策會 2025 臺灣健康產業 赴印尼、菲律賓拓銷團 1 場，另邀集越南醫療貴賓來台參加 2025 台灣醫療科技展，共同推廣台灣醫療及醫衛相關產業。
  - 5. 完成多語版本宣傳影片，促進與新南向國家交流。
- (二) 配合醫學中心援外任務，規劃 3 年期「聖克里斯多福及尼維斯心理健康服務體系強化計畫」：
  - 1. 外交部已於 113 年 7 月 30 日與該國正式簽署合作協議，並自 113 年 9 月

1 日正式啟動，113 年 8 月 20 日至 8 月 26 日，駐地經理至本院進行精神科訓練後，9 月 1 日於克國啟動「心理健康服務體系強化計畫」。

2. 為深化雙邊合作並了解當地需求，2025 年 2 月 10 日至 2 月 14 日克國政策官員 Shelisa Mar-tin Clarke 次長及 Grant-Tate 教授來臺訪問，本部介紹本院精神醫療相關資源，並針對克國精神醫療現況與需求進行深入討論。
3. 另本院精神醫學部白雅美主任、劉英杰科主任與克國駐地經理及種子學員多次討論克國心理健康篩檢、訓練計畫及線上會議。
4. 依據合作計畫，安排 2 梯次人員來臺受訓，共 6 位克國醫護人員完成五週密集臨床訓練。
  - (1) 第 1 梯次：2025 年 4 月至 5 月邀請 3 位學員(包含 2 位諮商師及 1 位護理師)至精神醫學部進行臨床與課程訓練。
  - (2) 第 2 梯次：2025 年 9 月至 10 月邀請 3 位學員來臺進行相關訓練，特別強化精神藥理學(涵蓋情緒、思覺失調、焦慮與睡眠疾患)及臨床推理能力，提升精神醫療專業。
5. 本院精神醫學部 2 位主治醫師於 2025 年 7 月前往克國當地提供專業支援，以強化計畫執行成效並協助建置當地心理健康服務體系。

### (三) 推動永續發展：

1. 各項工作表單無紙化：
  - (1) 建置電子同意書管理入口網：急診部新增侵入性處置與自費項目等電子同意書，並優化簽署介面。
  - (2) 急診部 2025 年 3 月 ECG 無紙化上線，全面取消心電圖紙本列印，2025 年 6 月整合帳務、衛教與掛號之離部流程，離院單張與護理部持續研擬中，至 2025 年 11 月，病人使用無紙化離部流程比例已達 85%，急診紙張總消耗量較去年同期減少約 55%。
  - (3) 住院及非住院病人檢查單截至 2025 年 11 月節省約 16000 張 A5 紙張。
  - (4) 勞工健康服務執行紀錄表透過線上系統能與職業醫學及臨床毒物部無縫接軌，2025 年已節省紙張約 1345 紙張，兼顧行政效率提升與環境友善之效益，相關申請案件均依規定完成建檔與留存。
2. 細胞學室於不影響製片品質下，重複使用染劑及有機溶劑，降低廢液產生：染劑及有機溶劑為製片過程中不可或缺的消耗品，目前廢液產生量每週約為 1,500 毫升，現今處理每桶廢液費用約為 7,000 元，且處理費用

逐年攀升，為環境保護，本院每週廢液量調降至 900 毫升，2025 年已節省約 30 公升。

(四) 配合推動長期照護：

1. 遊詣居日間照顧中心：自 107 年 7 月 16 日起開始試營運收案，2025 年在案服務 28 位長者，結案 40 名，提供日間照顧服務 5152 人次、交通接送服務 5485 人次，以及活動辦理 996 場次。
2. 社區整體照顧服務體系計畫：本院於 107 年 1 月 29 日經臺北市政府社會局審核通過成為社區整體照顧服務體系北投區-石牌次分區 A 級單位，107 年 3 月開始提供服務至 2025 年，照管中心派案人數 3,598 位、結案人數 3,076 位，在案個管人數 522 位，2025 年共計服務 5,985 人次。
3. 稻香社區長照設施暨醫事機構：
  - (1) 稻香日照中心：2025 年在案 85 名，結案 30 名，總服務人次 10,317 人次，收案目標達成率 70.8%。交通接送 12,660 人次。
  - (2) 稻香職能治療所：健保與自費至 2025 年累積總服務量為 3,819 人次；社區健康促進講座課程辦理 71 場次；稻香日照中心職能評估服務 808 人。
  - (3) 稻香居家護理所：健保至 2025 年累積服務人數 351 名，總服務人次為 1,487 人次；長照專業累積服務人數 79 名，總服務人次為 221 人次。
4. 針對老年或失智患者，協助申請長照或居家看護服務：當老年人或失智患者需要額外的支持和護理時，本院協助申請長期照護或居家護理服務，服務包括日常所需協助、醫療監督及社交支持等，本院神經內科醫師亦可提供專業建議和指導，2025 年協助申請長照或居家看護服務轉介成功累計 53 案。
5. 辦理失智症社區據點：本院失智治療及研究中心自 107 年度承接衛生福利部及臺北市政府承辦「失智照護計畫-失智共同照護中心」與「社區失智據點」，延續辦理迄今，2025 年失智症個案管理人數累計達 2,834 位，為確保服務品質聘雇專責失智症個案管理師提供失智症個案管理服務，2025 年個案管理在案數為 1,036 位，半年內確診率 100%、新確診個案數達成率 101.6%，協助疑似失智症患者確診並協助照顧者與失智症家庭申請所需之相關失智照護資源與福利，如長照 2.0 服務、聘僱移工、申請身心障礙證明、中低收入戶與防走失資源等。

- (五) 培訓推動衛生政策專業社工人員：113 年社會工作師取得預立醫療照護諮商證書共 22 名，達本院社會工作師 81%，超越年度目標值 70%。
- (六) 積極推動分級醫療，落實雙向轉診：本院自 100 年起與社區醫療群及診所已建立雙向轉診模式，提供無障礙的溝通管道，如社區共同照護門診、病房巡診、發放慰問卡、安寧病房受訓、推廣社區安寧照護及本院舉辦的在職教育等，2025 年雙向轉診合作基層診所共 233 家。
- (七) 居家整合照護服務及社區服務：
1. 本院家庭醫學部整合居家醫療、居家護理、以及至生命末期的居家安寧照護等，以提供全人照護並維護病人與家屬之生活品質。提供居家病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
  2. 安寧居家服務總個案數 1,281 人、新收案人數 220 人，醫師出訪 599 人次，護理師出訪共 1,924 人次。
  3. 緊急醫療需求聯絡：個案若有緊急醫療需求，上班時間可與安寧居家護理師直接聯絡，下班時間可與本院安寧病房聯絡，並備有「安寧居家病人諮詢電話留言本」紀錄諮詢日期、病人姓名、來電諮詢內容、回應與處理方式、病房護理師與居家護理師簽章，服務量總計 3,397 次。
- (八) 急性後期照護計畫：針對符合急性後期照護之腦中風與創傷性神經損傷病人，神經醫學中心神經內科根據病人與家屬的需求，與 25 家區域醫院合作，2025 年協助 131 位參加急性後期照護計畫，無縫銜接轉院並提供持續性的復健治療，通過持續關心病人並與跨院團隊進行討論，確保照護品質。
- (九) 推動毒藥物防制政策：
1. 本院職業醫學及臨床毒物部臨床毒物科承接衛生福利部醫事司 2025 年度「中毒緊急醫療服務與臨床毒藥物諮詢中心計畫」，截至 2025 年 11 月 30 日共服務計 3,314 人次；辦理化生放核教育初階及進階訓練共 12 場，並召開四次醫療應變專家諮詢會議，研議潛在可行之應變方案。
  2. 參與衛生福利部食品藥物管理署委辦之 114 年度「醫療端新興濫用藥物監測機制計畫」，協助全國急診疑似新興影響精神物質(new psychoactive substances, NPS)濫用病人之相關檢驗。實驗室持續開發濫用藥物尿液檢驗方法，截至 11 月 30 日已完成 175 項 NPS 及 18 項非 NPS(含輔助檢驗)共 193 項次檢驗，共 1,607 件檢體。

(十) 承接勞動部「臺北區職業傷病診治整合服務中心」：勞動部認可本院為職業傷病診治認可醫療機構，由職業醫學及臨床毒物部職業醫學科承接「臺北區職業傷病診治整合服務中心」，提供臺北區勞工各項職業傷病服務，並定期舉辦教育訓練，以提升醫療人員相關職業傷病能力，2025年已完成職業病通報70件、職業傷害通報187件、評估報告書39件。

(十一) 提升糖尿病病人照護品質：

1. 建立糖尿病共同照護模式，透過糖尿病個案管理系統，持續追蹤及提供糖尿病病人適切之衛教及照護服務，並提供門住診轉銜服務，給予全方位而連續性的醫療照護，2025年度累計收案達8,544人。
2. 提供糖尿病病人適切之衛教服務，並視病人個別情況需要適時轉介營養諮詢門診，提供門住診轉銜服務，給予全方位而連續性的醫療照護。

(十二) 協助社區感染管制及新興傳染疾病病人收治與防疫工作：

1. 時效內完成法定傳染病通報作業，適時協助衛生主管機關疫情調查、個案就醫與採檢及感染管制相關業務聯繫；建立防疫規範供工作人員依循，維護醫院安全。
2. 承接衛生福利部疾病管制署「2025年特殊病原科技照護示範中心委辦計畫」，協助建立新興(高病原)傳染病相關照護模式，並辦理演練檢視作業。
3. 參與防疫討論與決策：出席衛生福利部傳染病防治諮詢會議(1次)、臺北區傳染病防治醫療網相關會議(4次)。
4. 支援關渡醫院輔導感染管制業務(51次)及玉里分院(21次)。
5. 擔任台北市立醫院和平婦幼院區「傳染病防治醫療網臺北區應變醫院緊急應變計畫」演習指導專家。
6. 協助衛生單位完成醫院感染管制查核作業(3家)、隔離醫院傳染病緊急醫療照護能力分級作業實地訪查(3家)。
7. 支援衛生單位完成長照機構(11家)、托嬰中心(8家)及失智機構(1家)之感染管制查核；另參與住宿式機構強化感染管制獎勵計畫輔導訪查作業(39家)。
8. 因應衛福部住宿機構強化感染管制獎勵計畫，簽訂養護型老人長期照顧中心(2家)合作服務合約，輔導機構推動感染管制計畫與進行相關演練，降低發生群聚感染風險，提升機構服務品質。

(十三) 配合衛生福利部國民健康署癌症防治相關政策，建立院內「人類乳突病毒

檢測」：

1. 院內人類乳突病毒(HPV)檢測服務已成功建置，完成設備驗證、試劑採購及合約簽訂，並確保能區分 HPV 16 型與 18 型，符合衛生福利部及 TFDA 要求。
2. 完成公費與自費檢測醫令之建立，公費服務順利開放 35、45、65 歲婦女使用，自費流程亦使臨床醫師得以依需求開立檢測。
3. 建置並驗證 HPV 檢測 SOP，內容符合 CAP 認證要求，並透過內部與外部稽核持續改善，提升實驗室品質。
4. 完成 CAP 之 HPV 能力試驗參與與定期檢討，所有測試結果均達可接受範圍，確保檢測準確性與再現性。
5. 建置 HPV 病理報告系統並定期回報資料至國健署，資料上傳正確率與時效性均達標，支援國家級子宮頸癌防治計畫。
6. 完成 HPV 與子宮頸抹片結果比對機制，提升異常結果的追蹤率，並強化臨床照護流程整合。

## **二、於法規授權範圍與時俱進，適時規劃具體可行執行方案，與彈性運用各項資源，擴大服務措施。**

### **(一) 醫學書刊資料：**

1. 2025 年執行「榮民醫院醫學資源數位化合作網」，使三榮總及其分院等 17 所圖書館之讀者(各醫護技同仁)，均可做到資源共享、縮短城鄉數位落差，並節省公帑 1,623 萬 8,630 元。
2. 2025 年續與國防醫學院聯合加入國際館際合作 RapidILL 會員，進行國內外資源共享，擴大院內同仁取用文獻的範疇。

### **(二) 臨床技能訓練：推廣本院研發 XR 教材相關應用，113 年共辦理 24 場線上課程，院內參與單位有護理部、麻醉部、藥學部、家庭醫學部、口腔醫學部、感染管制中心等，院外參與機構有北榮員山分院，並推廣至台北市醫師公會，共累積 106 人次參加。**

### **(三) 智慧醫療 PRO (patient-report outcome) APP：於保障隱私前提下，將病人自述系統整合至 APP 中，評估乾燥症病人的疾病活性，並提供相關衛教，目前有 10 位病人參與此應用程式，可即時了解病人對於治療的反應及症狀，本院將持續推廣此平台及完善各項功能。**

## **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：2025 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 27 件；執行經費 1,045 萬元。陽明交通大學計畫 27 件，執行經費 900 萬元，預計 2025 年執行完畢。
- (二) 提供遠距就醫病人住宿協助：連結麥當勞叔叔之家慈善基金會、伊甸基金會及台灣癌症基金會等民間資源，提供遠距就醫病人住宿協助，減輕病家住宿花費與往返於社區、醫院之間舟車勞頓之苦：
  1. 麥當勞叔叔之家慈善基金會共 416 人次、120 個家庭受惠。
  2. 「伊甸愛心棧」共 48 人次、34 個家庭受惠。
  3. 台灣癌症基金會轉介案量 47 件，實際入住 29 件，駁回 2 件、取消 16 件  
(取消原因：已找到其他住宿、治療已完成、改為住院等原因)
- (三) 協同臺北市政府教育局，提供國中、小學病童床邊教學服務：113 年聯合臺北市政府教育局，提供 261 位病童床邊教學，協助住院病童持續學習與接受教育，緩解住院壓力，以作為協助病童重返校園之銜接與準備；另關懷腦瘤兒童協會到校訪視 1 人，協助病童早日重返學校。
- (四) 圖書資源館際合作：
  1. 積極參與臺灣醫學圖書館學會會務，2025 年為議價小組成員，追蹤醫圖聯盟資源談判，並參與醫圖聯盟與日本醫學圖書館協會(JMLA)之交流活動，赴日參訪東京地區各類特色圖書館(含大學圖書館、醫學圖書館、公共圖書館及國家圖書館)，進行國際醫學圖書資訊之交流與學習。
  2. 2025 年持續參與 NBINet 全國圖書書目資訊網，透過書目資料資源共享，不僅加速編目作業，且節省編目人力所需之公帑，同時參與 NBINet 合作編目研習會，研習編目規範與最新發展趨勢，提升館員專業能力。
  3. 2025 年持續參與「全國學術電子資訊資源共享聯盟(CONCERT)」，以聯合議價共約之優惠價格訂購 Springer Journals、ScienceDirect、中國期刊全文資料庫、月旦知識庫等電子資源，並積極派員參加新知研討會及教育訓練。
  4. 持續參與八芝連館際合作組織，並持續運作榮院合作網，2025 年辦理「榮民醫院醫學資源數位化合作網」年度會議，議定下年度電子資源聯合採購項目。
- (五) 北部區域榮民服務處榮民座談會交流：2025 年出席北北基地區榮民座談會計

12 場次，會中本院接受各地榮民意見反映並帶回院內研議因應措施；另依來院榮民需求隨時與各榮民服務處社區輔導員、社區組長及榮家堂長保持密切連繫合作。

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

(七) 警力、地方檢察署協同防範醫療暴力：

1. 本院與臺北市政府警察局北投分局簽訂「安全防護警力支援協定書」，嗣後依雙方主管人員異動換文改簽，並持續與永明派出所(3706)保持密切聯繫。透過前揭支援協定，建立本院與轄區警方之合作機制，以協處偶突發意外事件，維護本院設施及人員安全。
2. 2025 年通報醫療暴力事件共計 22 件，均依本院「暴力事件處理作業規範」通報流程及「醫療暴力滋擾事件防治應處作法」辦理，並召開醫療暴力防治會議及安全維護會，檢討分析醫療暴力事件發生成因及處理流程。
3. 本院 2025 年醫療暴力滋擾事件應變與處理教育訓練辦理情形摘要如次：
  - (1) 2025 年 6 月 12 日配合駐警隊勤務教育訓練，邀請警察機關派員講授「醫療暴力滋擾事件應變與處理」，俾使護理同仁瞭解相關法令規定與應變技巧，有效保護同仁人身安全與權益。
  - (2) 2025 年 6 月 12 日召開「醫療暴力滋擾事件防治會議」就近 2 年發生之醫療暴力事件檢討精進。
  - (3) 2025 年 6 月 30 日、7 月 9 日、8 月 8 日及 22 日由政風室會同護理部分別測試駐警隊接獲中正 3 樓恢復室、思源樓 CVSB、長青樓 59 病房、思源樓四樓 CCU 病房及中正 184 病房醫療暴力(1818)緊急求救電話，以及精神樓 D040 病房按壓求救鈴之處置作為與到達現場所需時間，測試結果均符合要求，提升第一線同仁醫療暴力應變能力。

(八) 依輔導會函頒「114 年度榮民醫療作業基金統籌款補助科經營團隊醫師獎勵計畫」，推動各分院科經營制度，成效如下：

1. 定期每季召開會議檢討科經營成效：分別於 2025 年 2 月、5 月、8 月及 11 月召開「榮民醫療體系北部區域經營管理會」。

2. 2025 年所屬各分院指標達成狀況：

- (1) 桃園分院補助 2,700 萬元整，指標計 61 項，達成 60 項，達成率為 98.4%。
- (2) 新竹分院補助 1,440 萬元整，指標計 37 項，達成 37 項，達成率為 100%。
- (3) 蘇澳分院補助 720 萬元整，指標計 16 項，達成 16 項，達成率為 100%。
- (4) 員山分院補助 1,260 萬元整，指標計 31 項，達成 31 項，達成率為 100%。
- (5) 玉里分院補助 900 萬元整，指標計 24 項，達成 23 項，達成率為 95.8%。
- (6) 鳳林分院補助 540 萬元整，指標計 14 項，達成 14 項，達成率為 100%。
- (7) 臺東分院補助 900 萬元整，指標計 22 項，達成 22 項，達成率為 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) 建置醫療設備電子化管理系統，持續提升效能：

1. 完成總院及 7 家分院之醫療設備電子化管理系統全面導入，全院 8 院區設備資料登錄率達 100%，建置跨院一致之設備管理流程與中央化資料庫架構，強化設備管理標準化與透明度。
2. 系統上線後，設備維修派單、保養紀錄及異常通報均改以電子化管理，使整體維修案件處理時效較導入前平均縮短 20%，逾期工單下降約 30%，有效提升設備可用度並強化臨床支援效率。
3. 建立跨院共享平台試作機制，完成設備資訊透明化與共享流程設計，並盤點出 31 件具共享價值之中壽期設備，可支援分院臨床需求，降低重複採購並呼應本院 ESG 資源循環與永續治理政策，預計於 2026 年推廣至全分院正式運作。
4. 完成儀器設備共管模式之資訊化流程試作，涵蓋資產盤點、稼動率分析、汰舊換新建議及跨院調度等功能，自 114 至 116 年累積之設備使用與績效資料，已成為後續採購決策與設備治理之重要依據。
5. 規劃平台擴增計畫之需求規格撰擬及採購作業完成，並將試作流程正式納入系統規格，採購程序預定於 2025 年底完成，並於 2026 年全面執行系統建置，以提升本院設備管理之標準化、智慧化與整體作業效率。

(二) 數位透視 X 光機汰舊並整合血管攝影，提升檢查速度、降低病人感染風險：

1. 本項採購案均依本院補給室作業時程辦理公開招標採購，已於 113 年 11 月 19 日完成公開招標作業，決標金額為 4,885 萬元。
2. 新機已於 2025 年 7 月 17 日完成交機，並已於 10 月 1 日完成安裝測試。
3. 該機測試至 2025 年 11 月底止已執行血管攝影 X 光檢查作業已超過 140 例，精確地定位胸腔腫瘤位置及治療，提升介入檢察於精準醫療運用。

(三) MRI 設備以原機型方式升級，除減少設備費用，亦提高影像品質，增快檢查速度，確保手術準確度：

1. 本項採購案均依補給室作業時程辦理公開招標採購，已於 2025 年 4 月 1 日完成公開招標作業。決標金額為 4,030 萬元。
2. 新機已於 2025 年 8 月 1 日完成交機，並已於 9 月 15 日完成安裝測試。
3. 該機測試至 2025 年 11 月底止已執行磁振造影檢查作業已超過 1,200 例。
4. 提供以病人為中心的優質醫療與感動服務，強化並增購先進醫療儀器設備，達到安全優質就醫環境。

(四) 為幫助弱勢病人因疾病就醫所衍生之醫療、看護、安置、營養、交通、輔具等費用，並妥善運用民間愛心捐款，給予貧困病人及時救助，持續審訂本院醫療費用補助評估標準，制訂客觀標準化之評估工具，使本院社會工作人員評估標準一致性，補助額度與時俱進，回應當今社會脈動和醫療支出現況。

1. 2025 年完成電子化、自動化作業標準模式之評估表單設計，並訂定評估工具作業手冊。
2. 2025 年 5 月 19 日召集本院社會工作室進行評估標準說明及使用方法介紹，並討論試行原則，於 5 月 19 日至 6 月 30 日試行，期間持續滾動修正，6 月 24 日確認最終版本。
3. 2025 年 7 月 1 日正式採用電子自動化之評估工具，每年將依據政府公布之相關福利資格審核標準進行評估工具更新。