

臺北榮民總醫院 2025 年提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

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

貳、目標：

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

資訊化管理，增加橫向溝通、降低成本。

(三)發展並公開宣傳本院優質醫療，降低對健保依賴。

(四)加強與醫療院所、長期照護機構之合作，整合醫療資源，開拓醫療市場。

(五)積極發展國際醫療雙向合作。

(六)建構友善職場，打造幸福員工，提升團隊績效。

四、 打造韌性與永續的綠色醫院

(一)推動綠色醫療，促進環境永續。

(二)建構高效且快速反應的應變體系。

(三)營造多元共融環境，促進醫療平權。

參、 實施對象：

全院各單位。

肆、 實施要項：

一、 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。

二、 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。

三、 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾便利度。

四、 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。

五、 開放政府透明治理，優化機關管理創新。

六、 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。

伍、 推動做法：

一、 請各單位依工作特性結合「年度部門工作計畫」，以列表方式，具體量化顯示「具體工作項目」及「預計完成期程」，並以此為努力方向，提供感動服務，提升服務品質，擴大為民服務領域。

二、 各執行單位應於年度結束前 1 個月，彙集執行成果，並針對缺失，提出具體之改進作法。

三、 為民服務工作應持續性地融入日常作業中，並適度運用管考作

為，方可見成效。

- 四、各項為民服務資料應隨時蒐集彙整，活動照片應即時拍照留存，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.主管走動式管理：

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，醫務企管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。

3.配合國家發展委員會、國軍退除役官兵輔導委員會進行不定期考核。

(二)年度查核：

1.年終彙整本年度工作成效，簽報院長核定後，主動公開於本院網站。

2.接受國軍退除役官兵輔導委員會年度工作績效評核。

3.配合國家發展委員會「政府服務獎」參獎及評獎作業。

柒、績效檢討：

- 一、不定期考核缺失項目，請單位積極改善。

- 二、年終檢討本年度工作成效，並研議下一年度推展方向。

捌、本計畫如有未盡事宜，得另函補充修正之。

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。	114/12/31	一、建立作業標準及工作手冊 (一) 定期修訂各項護理標準作業程序，如「臨床處置作業規範」作業規範。 (二) 定期修訂「護理部行政業務手冊」。 (三) 護理部落實標準化文件管理。 (四) 醫療單位如內科部、外科部、傳統醫學部、婦女醫學部、神經醫學中心、職業醫學及臨床毒物部等定期更新標準作業流程、作業手冊等。 二、便民手冊每 2 年修訂 1 次，已於 113 年年底完成修訂，預計於 115 年再次進行修訂，並登載於本院網站首頁，以提供民眾查詢及下載本院各項醫療服務流程。 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。
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。	114/12/31	一、本院首頁/就醫服務及醫療事務組網頁提供門、急診及住(出)院等各項業務服務項目須知，並提供申辦資訊(常見 Q&A)及電話查詢各項服務。 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 (一) 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。 (二) 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。 (三) 建立超音波流程改善系統，以網路查詢超音波排程時間，便利民眾了解進度並節省等待時間。 四、門診抽血候診區共配有 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 本院骨科部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	114/12/31	一、強化護理人員服務態度及電話禮儀

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
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。		(一) 「基本禮儀與專業形象」課程列入門診新進人員到職訓練課程及 2 年期護理師訓練手冊，強化新進同仁服務態度。 (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，並由臨床指導老師及全期導師於臨床實務中隨時督促與指導。 (三) 各科門診利用晨會時間針對被民眾抱怨之狀況辦理案例經驗分享、禮儀宣導等活動，積極推動禮貌話術及危機處理能力。 (四) 門診品管小組成員定期至各診間進行「門診護理形象與服務禮儀」監測。 (五) 門診單位定期(5 月、11 月)進行電話禮貌測試。 二、強化人員電話禮貌、第一線服務人員服務品質 (一) 醫務企管部協同護理部、人事室每月對各單位進行「電話禮貌測試」，並將測試結果做成紀錄並公告周知，以加強同仁電話禮儀，建立優良服務形象。 (二) 辦理「第一線服務人員提升服務品質教育訓練」，主要對象為第一線服務人員，以提供優質服務予來院病人。 (三) 醫療事務組櫃檯於年度不定期辦理服務禮儀座談會、加強第一線服務人員態度課程，瞭解同仁個人工作心得、改進建議與同仁保持雙向溝通管道，作為策勵改善方向，提升服務效能及品質。 (四) 針對臨床醫事同仁電話禮貌及診間等應對技巧，各醫療單位由臨床同仁互相督促及提醒，確保本院服務溝通品質，如傳統醫學部、重粒子及放射腫瘤部、內科部內視鏡診斷治療科。 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。 (一) 強化「單一窗口」全功能櫃檯服務效能，落實「一處交件、全程服務」。 (二) 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。 (三) 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。 (四) 門診檢驗室提供 5 台可自動備尿管之自助報到機，病

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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。 (五) 賡續提供多元申請病歷管道，包括現場申請領件、線上申請到院領件，及自然人憑證線上申請郵寄到府服務，以提供便民措施。 (六) 繳費多元化，提供現金、信用卡、金融卡、手機 APP 繳費服務，以疏緩櫃檯排隊人潮。 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 (一) 整修門診診間及病房，改善門診及病房環境，提供看診民眾及病人舒適的活動空間。 (二) 多年期計畫逐年汰換中正樓、思源樓及二門診 41 台電梯，提昇電梯運輸效能，舒緩病人、醫護人員及乘客久候情況，至 113 年已汰換 41 台電梯，114 年度辦理驗收相關作業事宜。 (三) 空調設備更新，提升空調服務品質，建立優質空調舒適環境。 (四) 電力設備更新，建立優質用電環境，提升醫療產能與營運效能品質。 (五) 孝威館設備改善： 1. 更衣室燈光改善，增加足夠照明。 2. 置物櫃新增租用辦法。 3. 館內燈泡損壞，替換時改用 LED 燈泡。 4. 更換泳池周邊磁磚。 5. 廁所及更衣室整修。 (六) 增設停車位：護士宿舍舊址改建為平面停車場，增加汽、機車停車位 300 個，可緩解三門診車道入口擁塞情形。 (七) 繪製道路標線：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。 (八) 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，預計 114 年 11 月 30 日前完成，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。 (九) 院區巡視：本院 114 年訂於 1 月 9 日、2 月 6 日、3

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		月6日、4月1日、5月2日、6月5日、7月3日、8月5日、9月4日、10月3日、11月6日、12月4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。	114/12/31	一、本院持續輔導卓越醫療團隊參加各類院外品質競賽，如國家品質標章認證、國家生技醫療品質獎，提升本院優質醫療能見度。 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。 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 (一) 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。 (二) 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。 (三) 114年度預期手術量達33台。 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： (一) 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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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。 (二) 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。 (三) 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，預計完成 150 人收案並發表學術成果，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。 (四) 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。 (五) 外科部心臟血管外科推動「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，強化換心流程管理與追蹤照護品質，預期每年完成心臟衰竭病人換心評估追蹤清單達 23 例，提升心臟移植手術成效。 (六) 內科部內分泌新陳代謝科規劃與 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。 (七) 內科部胃腸肝膽科建立肝臟纖維化掃描報告智慧化機制，由科內醫師彙整國際文獻資料，重新制定各項檢查標準值與範圍，並以中英文對照方式呈現，協助臨床醫師清楚解釋報告內容，亦讓受檢者更容易理解檢查結果，提升醫病溝通品質與資訊透明度。 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，以提升病人臨床服務品質；並持續優化標準化病人評級系統及跨領域全人教育推廣平台，促進各單位資源共享與交流，提升整體教學服務效益。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		八、兒牙鎮靜麻醉改善計畫 (一) 麻醉部與兒童牙科醫師進行雙向密切聯絡與溝通，適時修正手術與鎮靜麻醉之配合流程。 (二) 術前訪視時，與病童家長適當討論鎮靜麻醉流程，增進家長接受度，並於病童住院當日前往病房再次訪視病童、掌握即時病況，增進醫病關係及優質感動服務。 九、智慧藥事服務－電子表單結合行動簽名 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，減少藥師作業時間，並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 (一) 本院建置游離鈣檢驗分析新系統，因應原試劑合約於 113 年 12 月 31 日到期，重新建構檢驗平台，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。 (二) 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，配合 114 年 6 月 30 日試劑標合約到期，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。 (三) 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 β-hCG +PAPP-A) 與子癲前症 (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 114 年 9 月 1 日到期，持續提升篩檢品質與病人安全，強化婦女健康照護服務。 (四) 建置腸病毒分子檢測，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。 (五) 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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
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。	114/12/31	一、臺北榮總胸友成族支持團體 114 年規劃於 3 月 22 日、6 月 21 日、9 月 20 日及 12 月 13 日舉辦 4 次活動，包括專家醫學講座(放射線治療新趨勢、預防肌少症營養支持、肺癌治療新趨勢、標靶藥物治療照護、足部反射健康法、免疫治療新進展及化療副作用照護)及支持團體活動(知性與戶外巡禮)，將由胸腔部主治醫師、營養師、社會工作師、足療師及肺癌個管師等主講。 二、與「財團法人大德安寧療護發展基金會」合作，舉辦末期病人心願完成活動，並廣納意見，讓服務更精進、更符合需求。 三、與「中華民國無喉者復聲協會」合作，進行每月關懷及訪視頭頸癌病友。 四、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，讓服務更符合需求。 五、協助「臺灣脊柱側彎關懷協會」每年舉辦音樂會及公益園遊會活動，多位醫師、護理師參與提供醫護諮詢；暑期多元化美感活動讓病童住院期間能紓解壓力外，還能從參與遊戲過程中認識其他病童、家庭促進關係建立與連結，達到同病互助之作用。 六、與覺智教育、羅傑史丹兒童程式教育學院依病童需求辦理繪本治療活動，降低病童及家屬焦慮，讓服務更精進，更符合個案需求。 七、協同台灣腦中風病友協會參與世界腦中風日，每年 1 次推派護理人員參與台灣腦中風病友會所舉辦腦中風病友公益園遊會，每年 1 次於院內舉辦腦中風專題演講。 八、協同社團法人中華民國大腸直腸癌關懷協會，每季舉辦醫學講座活動及舉辦病友之春遊與秋遊活動。每年於 10 月舉辦「世界造口日」活動，探視關懷腸造口病人。 九、協同喜願協會中華民國分會，共同為癌症或罕見疾病病童完成圓夢計畫，提升病童及家庭歡樂幸福感，讓生死兩無憾。 十、定期協助「台灣同心緣乳癌關懷協會」病友志工，於每月第 1 週週四召募新病友參加乳癌新病友座談會，以提供支持及宣導對乳癌的正確認知；每週二、五偕同志工病友進行住院病人探訪及關懷活動，提供乳癌病人心理支持；每半年舉辦醫學講座 1 次，以充實病友抗癌相關醫療新知。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		十一、協助轉介胃癌病人至「臺灣享瘦護胃關懷協會」，參與每週病友專人諮詢服務；每年舉辦健康講座及戶外郊遊活動各 1 次。 十二、肝癌醫療團隊關懷肝癌病友面臨治療相關新知、營養資訊及照護常見問題，每年定期舉辦「愛肝病友會」支持團體，針對治療、飲食、生活照護及用藥諮詢等，提供持續性醫療服務與關懷，以增強病友對疾病的適應力，守護肝友的健康，預計 114 年 9 月辦理病友會。 十三、與婦癌關懷團體「台北互愛協會」共同合作辦理： (一) 協助拍攝婦科相關疾病衛教影片，並上傳 YouTube 頻道，提供多元衛教資訊。 (二) 辦理每年 1 次醫病健康旅遊。 (三) 辦理健康講座每年 1-2 次。 (四) 安排病友志工於每週一及週三，進行住院病友關懷活動。 十四、114 年 5 月 3 日、12 月 5 日參與桃園脊髓損傷潛能發展中心相關活動：每年 5 月桃園脊髓損傷潛能發展中心於圓山花博舉辦髓損傷傷友愛心園遊會，每年推派傷友來病房發售園遊券，正、副護理長與同仁自發性認購愛心園遊券並親臨活動現場關懷傷友。另外每年 12 月購買該中心傷友親手栽植聖誕紅盆栽布置病房，以資鼓勵。 十五、114 年 6 月 22 日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，提供住院中脊髓損傷病人認識傷後常見合併症、如何疾病適應與生活重建，強化傷友面對疾病的韌力，守護傷友健康。
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。	持續辦理	一、多元調查機制掌握服務需求與改善建議 (一) 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，預計 114 年度回收問卷 200 份進行分析。 (二) 辦理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，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 (一) 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，

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		作為後續課程優化與資源規劃之依據，提升教學服務品質。 (二) 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。	114/12/31	一、住院病人護理服務滿意度調查 本院護理部每年進行 2 次全院住院病人對護理服務滿意度調查(5 月及 11 月)，了解病人需求，根據調查結果改善服務品質。 (一) 調查時間：以當週出院的病人為調查對象，調查時間為 1 星期。 (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。 二、醫院整體就醫經驗調查 (一) 每年辦理 1 次門、住診病人就醫經驗調查，以瞭解病人於門診、住院期間對醫院整體之就醫經驗。 (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。 三、辦理榮民輔具使用意見調查 針對基本資料、使用品項與情形、服務人員態度、使用 2 個月後再訪滿意度及服務建議等 6 大面向進行分析，藉此了解目標族群需求並作為優化服務之依據，提升整體服務品質，預計於 115 年 3 月完成 114 年全年統計。 四、飲食滿意度調查 持續提升住院病人飲食服務，結合冷凍/藏鏈製程及 IDDSI 分級飲食標準，設計研發細碎飲食菜單並訂定標準食譜，優化細碎飲食菜單及質地，維持滿意度 4.4 分(112 年住院病人膳食滿意度)以上。 五、即時與週期性回饋機制提升檢驗服務品質 (一) 針對門診抽血病人，每次抽血完成後，皆會於身旁之平板電腦上顯示「滿意程度」供病人選擇，取得病人之回饋，提升整體抽血服務品質。 (二) 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。 六、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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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。 七、結合調查與回饋強化履約品質管理 本院總務室定期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，並召開外包廠商勞務委外會議，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。 八、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。
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。	114/12/31	一、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。 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，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。 (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，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。 (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。
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。	114/12/31	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即時處置，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、強化政風透明機制與輿情預警作為 (一) 建置多元化意見反映管道，於本院全球資訊網單位專區提供政風檢舉專線、傳真及電子郵件信箱等聯絡資訊，讓民眾可透由現場、書面、電話或電子郵件等多樣方式檢舉貪污不法，並嚴守保密原則，落實保護檢舉人身分之保密作為。 (二) 主動審視輿情動態，對於可能具有衍生貪瀆不法之爭議事件、新聞報導或民意代表質詢關切議題，強化相

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		關查處作為並機先預警與防範，以有效解決民怨。

參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾便利度

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
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。	114/12/31	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 (一) 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。 (二) 於本院首頁及院內 KM 業務流程知識網上揭示醫療事務組—作業程序書—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) 於門診區、住院區第一線櫃檯區張貼公告就醫流程圖、優待及各項自費醫療收費標準，各單一櫃檯涵蓋所有申辦業務，落實「一處交件、全程服務」，俾縮短民眾等候時間。 三、設立病歷、影像複印申請整合窗口 (一) 於第一門診 1 樓專案櫃檯設立 PACS 影像拷貝與病歷複印整合窗口，初步整合以影像診療部檢查為優先，將該部中正樓 2 樓影像拷貝與本組病歷複印窗口業務整併為單一窗口，若醫療部科影像存於 MAIN PACS 則納入本部整合釋出，以避免民眾奔波各處申請之不便。 (二) 整合後，民眾可於窗口同時申請 PACS 影像光碟與病歷資料等 2 類資料，毋需至檢查單位申請影像光碟；採一站式服務，從申請、複印/拷貝、繳費和取件都在同一窗口完成。 (三) 擴增服務窗口數及提供多元申請方式，民眾除至現場申請外，亦可透過網路申請影像光碟或病歷資料，以減少等候時間。 四、優化檢查驗排程系統 本院影像診療部運用全院檢查驗排程系統辦理更改排

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		程業務，櫃台人員經系統登錄後即可完成作業，提升作業效率與病人檢查便利性，並將持續擴充可排程檢查項目，強化系統服務涵蓋範圍。 五、雲端表單整合跨部會排程 健康管理中心與影像診療部的 CTA(電腦斷層掃描)及 LDCT(低劑量電腦斷層)、與榮科中心的 MRI(磁共振造影檢查)排程使用雲端跨部會表單，減少電話往返確認，增加服務名額，提升服務成效。 六、QR code 衛教單提升資訊取得效率 建置 QR code 衛教單，民眾可透過智慧型手機掃描下載相關資訊，取代傳統紙本衛教，達到節省成本、縮短等候時間與資源共享的目的。
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。	114/12/31	一、規劃增設自動計價系統，優化門診繳費流程 本院規劃增設門診復健治療單自動計價系統，病人可於插卡報到後直接繳費，有效縮短櫃檯等候時間 5 至 10 分鐘，並減輕人工作業負擔，提升整體服務效率與病人滿意度，目前已完成復健醫學部、資訊室及廠商三方會談，初步釐清程式設計範圍，並申請 114 年預算以利後續執行。 二、門診診間系統與健保電子轉診平台資料介接 每日門診系統自動比對預約掛號名冊與電子轉診名冊，並於診間系統新增電子轉診單連結功能，門診醫師可依需求查閱病人之電子轉診單內容，藉此提升轉診病人於門診就醫之方便性及醫師看診效率。 三、建置線上申請與郵寄服務 (一) 病歷申請：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；若民眾不克久候，可驗證確認申請內容後提供線上繳費郵寄到府功能。 (二) 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，即可備妥相關證件臨櫃領取，節省民眾臨櫃等待之時間。 (三) 診斷證明書及費用證明之補發：提供線上申請及郵寄證明書之服務，落實更便民的網路服務，並提升整體效能。 四、智慧醫療 APP 整合病人自述系統 (一) 頭痛日誌 APP：透過病人自述系統評估慢性頭痛病人的疾病活性，並提供急病相關衛教資訊，藉由資料分析輔助照護評估與服務規劃。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		(二) 開發智慧醫療 PRO APP: 整合至本院既有 APP 平台，在保障個資隱私前提下，提供乾燥症病人疾病活性評估平台與急病衛教資訊，輔助醫療照護與後續評估。
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。	114/12/31	一、跨科整合服務 (一) 乳房醫學中心整合服務 1. 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，以縮短候檢時間及確診天數。 2. 乳癌優質化整合門診：減少病人往返門診時程及費用，增加就醫便利性，並提升病人就醫滿意度。 (二) 糖尿病整合服務 1. 內科部內分泌新陳代謝科與眼科部合作，針對眼底異常個案協助即時轉診，以進行糖尿病視網膜病變治療；另協助胸腔部辦理結核病高風險族群篩檢，預計 114 年度篩檢 50 人，並將陽性個案轉介治療，強化跨科聯合照護機制。 2. 配合糖尿病品質支付計畫，於門診整合醫師、護理人員、糖尿病衛教師、個案管理師及營養師，提供整合式糖尿病檢查與衛教服務，114 年度糖尿病個案管理總收案人數達 9,000 人，有效提升糖尿病照護品質與服務整合效益。 二、建立多專科醫療團隊 (一) 頭頸癌及乳癌患者術後快速復原計畫(ERAS) 整形外科與口腔顎面外科、耳鼻喉科、乳房外科、營養部及麻醉部等單位合作，持續推動頭頸癌及乳癌患者術後快速復原計畫(ERAS)，並建立多專科定期會議與溝通管道，廣納病人參與，提升術後照護品質與復原效率。目前頭頸癌快速復原計畫執行成果良好，並已有學術發表，持續擴大推廣中。 (二) 擴展器官移植服務量能 外科部移植外科積極與內科部腎臟科及胃腸肝膽科合作，於加護病房辦理講座宣傳，提升院內醫療團隊移植專業形象與能見度；院外則持續活化綠色通道，拜訪合作醫院洽談肝臟與腎臟移植病人之轉介合作，強化醫療網絡連結，進而提升移植手術服務量能與效益。 (三) 新生兒聽力篩檢與早療介入 耳鼻喉頭頸醫學部推動新生兒聽力篩檢計畫，與兒童醫學部、聽力師、語言治療師、心理治療師及民間單

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		位(如雅文基金會)合作，建構完整之早療支持系統。新生兒出生 24 小時後進行初篩，若未通過，於滿月前完成複篩，3 個月內確診並於 6 個月內提供聽覺輔具介入，協助聽損兒童建立語言發展與社會適應能力，實現早期發現、早期介入之照護目標。 (四) 胸腔部、腫瘤醫學部、核醫部、病理檢驗部等部科建立「胸腔腫瘤多專科醫療團隊」，每週定期舉辦討論會，共同參與肺癌診斷、治療策略擬定、衛教、執行及追蹤，提供病人最完善的治療。 (五) 腎臟移植及早評估：在腎臟病的衛教指導中與病人共同討論未來透析模式的醫療決策，除了介紹血液透析/腹膜透析，對於適合之個案提供腎臟移植資訊供病人及家屬參考。腎臟科專科醫師評估後，個案管理師協助個案轉介器官移植小組，此跨科多團隊之共同照護，更加確保病人得到最優質之醫療照護與關懷。 (六) 兒童牙科鎮靜麻醉改善計畫：麻醉部與兒童牙科醫師持續進行兒童牙科鎮靜麻醉改善計畫，透過雙向密切溝通與流程修正，優化門診手術與鎮靜麻醉之協作模式，逐年提升兒童牙科門診手術量能，強化跨單位合作與服務整合效能。 (七) 肺癌篩檢：外科部胸腔外科與健康管理中心合作，針對低劑量肺部電腦斷層掃描(LDCT)健康檢查個案，建立綠色通道機制，提供快速判讀、即時追蹤與後續治療安排，提升肺癌篩檢服務品質，並有效擴展整合性醫療服務量能。 (八) 整合性癌症照護：病理檢驗部整合本院癌症相關之次世代基因定序檢測醫令，並與腫瘤醫學部合作推動跨科協作，病理科醫師定期參與分子腫瘤多專科討論會議，提供臨床診療建議與檢驗判讀支援，優化分子腫瘤會議決策品質，強化整合性癌症照護服務。 三、腦中風後期照護轉銜，提升復健服務連續性 提供腦中風後復健服務及急性腦中風個案，出院後辦理急性後期照護銜接服務，轉介病人至區域醫院進行復健治療。
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	114/12/31	一、辦理院內護理創作(含簡化工作流程)競賽 (一) 每年 2 月底前依規定提出申請。 (二) 審查作業程序採 2 階段審查法： 1. 第 1 階段書面審查。 2. 第 2 階段口頭發表審查。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
服務指標，建立標準作業規範。		(三) 獎勵作業要點： 1. 統計甄審結果：書面審查由 2 位評審委員評定通過者(總平均分數達 70 分(含)以上)，得進入第 2 階段口頭審查。 2. 得獎人員得於護師節慶祝大會中公開發揚。 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。 (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。 二、落實標準化文件管理 依本院標準化文件管理作業要點規定，輔導各單位修訂與檢閱業管之標準化文件。 三、推動病理流程自動化與系統整合 (一) 因應病理標本件數與染色需求日益增加，為優化原本以人工作業處理之免疫與特殊染色之 2 次開單計價流程，擬定自動化計價規則與流程，降低人工負擔、減少因病人出院後產生欠費的風險，提升整體服務效率與流程一致性。 (二) 品質管理中心與病理檢驗部、資訊室合作，整合開刀房追蹤系統與病理追蹤系統，建立門診病理多件檢體之醫囑開立與點收流程，確保檢體運送過程準確性與可追溯性，並同步推動送檢資訊化，奠定無紙化作業基礎。 (三) 每月持續監測門診及急診急作檢驗報告釋出時效，確保檢驗結果能即時提供臨床使用，協助病人獲得迅速且正確的醫療處置，提升檢驗服務效率與臨床應變能力。 (四) 由本院品質管理中心監測本院門診 136 項檢查項目自動排檢候檢時間，並設定閾值，候檢天數超出閾值即回饋部科進行檢討改善，每年於醫療品質暨病人安全審議委員會進行檢討改善成效報告。 四、數位化儀表板與系統整合，提升急診照護效率 (一) 持續優化以病人為中心的儀表板介面，包括急診醫師系統(ERS)及急診護理系統(ERNS)，無縫介接全院 DrWeb 系統，以符合臨床作業流程，減少系統切換造成的查詢困擾。 (二) 配合國家衛生政策，盤點行政與品管指標，導入 ERS/ERNS 系統與 BI 智慧儀表板，循序進行表格化、圖像化、即時化與 AI 化處理，提升指標收集效率與

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		準確性，預期完成至少 10 項次資料移轉，減少人工彙整，提升團隊績效。
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。	114/12/31	一、建置多元化資訊參與管道 (一) 資訊室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、Facebook 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。 (二) 公共事務室於 Facebook 經營方面，以醫療活動、記者會、醫院環境及發展現況為主題，定期發布貼文，積極推動醫院品牌行銷與大眾溝通。自 111 年 3 月 14 日至 114 年 2 月 28 日，粉絲人數自 8,301 人增至 14,086 人，成長 69.69%，並將每月貼文成果彙整報告於院務會議，擴大醫院對外影響力與社群參與度。 二、本院各醫療單位拓展即時互動服務管道： (一) 身障重建中心建置 Facebook 與 LINE 等官方帳號，提供民眾多元諮詢及溝通等互動方式，可更即時傳遞資訊與獲得民眾意見回饋。 (二) 眼科部設置青光眼病友會 Facebook、眼科部 Facebook 等臉書粉絲專頁，每年不定期更新衛教內容。 (三) 為加強志工隊管理與即時聯繫功能，本院於 113 年創立 LINE 官方帳號，成功串聯 798 位志工；114 年進一步成立各駐點志工 LINE 群組，即時掌握志工值勤動態，以穩定服務品質與強化志工業務推展。 (四) 婦女醫學部透過網站與社群媒體推動全基因檢測分析技術，除既有基因檢測服務外，進一步擴大精準預防醫療的應用範圍與觸及層面。 (五) 神經醫學中心針對癲癇、失智症與神經罕見疾病等，分別設立臉書粉絲專頁與 LINE 社團，針對不同病類族群提供分眾式資訊推廣與衛教服務，提升與民眾及病人家屬的互動與支持。 (六) 皮膚部持續優化官網瀏覽體驗、更新皮膚疾病衛教資料與皮膚照護服務內容，並設立社群平台粉絲專頁，提供民眾查詢與雙向溝通之管道，提升資訊可近性與科別識別度。 (七) 神經醫學中心神經修復科建立「北榮龍骨強健所」Facebook 與 Instagram 粉絲專頁，持續推廣脊椎保健、

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		檢查與復健資訊，社群成長穩定，目前 Facebook 有 426 位追蹤者、Instagram 有 230 位粉絲，並維持每 2 週更新脊椎衛教內容，積極提升病友知識與自我照護能力。 三、建置毒藥物諮詢平台，強化雙向溝通與即時服務 (一) 本院職業醫學及臨床毒物部透過毒藥物諮詢中心、全國解毒劑儲備網與職業傷病診治整合服務中心等網站，建置留言版提供醫療人員與民眾網路諮詢服務；同時設置緊急聯絡專線，於有即時諮詢需求時快速應答，落實數位平台互動與即時服務支援功能。 (二) 開發民眾版「中毒小常識 Q&A」生成式 AI 模型，提供民眾即時、友善且多元的諮詢互動管道，提升中毒防治知識的可近性與傳遞效率。 四、透過多媒體衛教影片導正民眾對核醫檢查的正確認知 因應部分民眾對核醫檢查輻射風險之誤解與恐懼，本院製作生動、易懂的衛教影片，並於院內多媒體電視牆播放，強調輻射安全控管、低劑量特色與病人為中心的溝通，透過具體輻射劑量比較引導民眾正確認識檢查風險，提升醫療信任與使用意願。

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
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。	114/12/31	一、設置博愛櫃檯，提供適性服務 (一) 協助高齡長者優先掛號及辦理住(出)院各項業務。 (二) 身心障礙之病人就醫相關協助措施。 (三) 其他特殊身分者，由博愛櫃檯提供快速服務。 二、實施高齡長者綠色通道服務 (一) 85 歲以上高齡長者優先看診。 (二) 75 歲以上榮民、警察消防海巡空勤人員優先掛號、批價及簽床。 三、提供病童適切服務 (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。 (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。 (三) 每年與中華民國心臟病兒童基金會共同辦理國中小

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		學健康檢查之心雜音聽診篩檢轉介計畫，由兒科醫師協助診查，並轉介疑似個案至本院治療。 (四) 中華民國骨肉癌關懷協會：轉介病童接受相關協助，並合作舉辦病友聚會及衛教宣導。 (五) 中華民國先天及代謝疾病關懷之友協會：轉介病童以獲得治療支持，並舉辦聯誼會及座談會，介紹最新醫療資訊與心理調適方法。 (六) 早產兒基金會：聯合基金會合約醫院，提供早產兒住院中醫療補助及出院後醫療儀器租借費用補助；舉辦各類早產兒醫療團隊相關之研習會議、講座及國外考察並提供代訓交流機會，以提昇醫療服務品質。 (七) 辦理 2025 關懷生命小戰士活動關懷罹癌病童，藉由邀請關心癌症病童之名人們蒞臨兒童癌症病房參訪、分享自身經歷及鼓勵，為病童帶來溫暖且鼓勵病童勇敢面對挑戰。 四、提供弱勢族群適性服務 (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。 (二) 訂有「財團法人惠眾醫療救濟基金會醫療補助實施要點」，依據病人家內人口比、收支比及戶籍地當年度公告之最低生活費等評估指標，提供非列冊之低收入/中低收入戶之貧困病人醫療相關費用補助。 (三) 維繫並開發民間企業及社區資源，提供弱勢病人輔具、營養品、耗材等實質協助。 五、提供國際病人適性優惠服務 (一) 本院針對特殊或弱勢之國際患者，若累積醫療費用超過新臺幣 300 萬元，得提報特案簽准轉為一般民眾身分，藉以減輕病人醫療負擔，展現本院人道關懷與專業醫療形象。 (二) 與本院簽署合作備忘錄(MOU)之國際醫療機構轉介個案，經特案簽准可享有 10%住院費用減免，有效促進醫療外交合作、提升國際服務專業性與長期協作效益。 六、提供慢性腎病長者及耳科門診病人聽力輔助器 (一) 慢性腎臟病照護網個案中年長者占多數，且近半數有不同程度之聽力問題，藉由使用創新聽力輔助器「聽吾」，讓年長者清楚接收傳達的訊息內容，使溝通更

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		為順暢且確實無誤，提升最佳服務品質。 (二) 針對耳科門診與住院病人，施行語詞聽能評估檢查，延伸暨有之「整合性聽能評估與復健服務」，結合耳科醫師、聽力師、語言治療師，協助聽能復健，促進輔具的使用效益。 七、強化與地區榮民服務網絡之合作聯繫 本院社會工作室持續與北部地區榮民服務處保持合作關係，派員參與榮民座談會，與各區輔導員、社區組長及榮家堂長密切聯繫，即時處理榮民就醫相關問題。 八、醫療部科安排志工協助，並設有專人衛教及追蹤 (一) 健康管理中心護理師於檢查前電話提醒健檢準備、檢查當天全責護理師安排流程、健檢返家致關懷電話、報告異常值通知，協助門診掛號，轉介相關科別儘早接受治療等。 (二) 胃腸肝膽科、腎臟科、內分泌新陳代謝科等於檢查區域或門診區安排志工協助病人報到與接受檢查、就診事宜。 (三) 胃腸肝膽科、腎臟科、內分泌新陳代謝科、感染科、過敏免疫風濕科等設有專人提供衛教或諮商服務，針對未回診個案訂有追蹤機制，進行電話訪問。
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。	114/12/31	一、醫療部科前住院外醫療支援： (一) 定期支援金門地區醫療業務，協助當地提供缺乏之專科門診與照護服務，提升離島地區民眾就醫可近性與連續性，如內分泌新陳代謝科每月 2-3 診次、職業醫學及臨床毒物部每月 1-2 次、心臟內科每月支援 15 天、每季赴金門開設節律器門診 1 次、神經醫學中心支援每月 15 天等等。 (二) 定期支援分院醫療業務，如眼科部每年派遣具眼科專科證照醫師支援無眼科資源之地區(如桃園分院、臺東分院)；心臟內科每週支援蘇澳分院與員山分院共 6 節門診，並不定期支援蘇澳急診服務；神經醫學中心支援玉里分院及竹東分院神經內科門診，提供神經疾病之持續照護。 (三) 職業醫學及臨床毒物部持續支援衛生福利部金門醫院職業醫學科門診，專科醫師每月前往開診 1-2 次。 (四) 本院婦女醫學部醫師每週三支援蘇澳分院，每月 1 個週末支援陽明交通大學附設醫院、每月 2 個週末支援玉里分院。 二、提供社區及居家服務

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		(一) 社會工作室辦理社區巡迴醫療服務，每季 1 次，1 年辦理共 4 場次，內科部腎臟科協助於社區現場進行尿液篩檢，主動發掘蛋白尿等異常個案，並提供即時醫療諮詢與衛教服務。個案如有需要，安排轉診至本院腎臟科門診，並提供掛號費減免，降低就醫障礙。透過此社區導向的服務模式，有效提升腎臟病早期發現與後續治療的可近性與完整性。 (二) 家庭醫學部會同社會工作室、癌篩中心、護理部與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。 (三) 家庭醫學部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、提供預防醫學及醫療與護理服務，增進醫療可近性，促進社區民眾身心健康。 三、提高高齡族群就診可近性 (一) 高齡醫學整合門診除於院區內開設外，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。 (二) 為將健康促進方式有效導入社區，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，提供慢性病管理、運動訓練、認知訓練、營養諮詢等健康服務。 (三) 榮家住民若有急性疾病、多重慢性病、老年症候群等高齡醫學病房住院需求，過去多至高齡醫學門診安排待床或於急診留觀待床。高齡醫學中心為服務榮家長者，設置「綠色通道住院機制」，由榮家保健組與高齡醫學中心病房簽床醫師聯繫，直接安排住院治療，免去往返奔波之苦。 四、輔具檢測維修巡迴服務 為弭平城鄉輔具資源差距，身障重建中心與榮院、榮家、榮民服務處、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。 五、串聯社區失智據點，擴大失智症照護服務 本院失智治療及研究中心持續與社區失智據點合作，協助推動失智症照護服務與資源連結，提升社區失智病人之就醫可近性與照護可及性。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
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。	114/12/31	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。 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。 三、遠距醫療服務 (一) 遠距放射診療會診：本院專科醫師透過影像系統，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。 (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。 (三) 心臟內科發展遠距醫療中心：招募人力，建立儀器室、監測室、諮詢室等，擴展業務範圍提供院距間衛教諮詢，及相關心律不整的監控及判讀，未來會持續更新軟硬體設備以及制訂多角化的發展目標。 四、潤福醫療中醫照護整合計畫 本院傳統醫學部辦理「潤福醫療中醫照護整合計畫」，透過實地訪視提供整合性中醫照護，作為偏遠地區或資訊落差族群之替代照護管道，預期提升服務人次並維持服務品質與服務量能。

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
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。	114/12/31	一、設置「公開資訊」專區，建置如決預算書支出明細、醫療費用收費標準、行政透明措施專區、消費者保護資訊、性別平等專區、網路社群 Facebook 及醫療新知等公開資訊，主動揭露相關資訊，便利互動服務。 二、多元管道公開醫學資訊 (一) Facebook 與網路社群：皮膚部持續經營社群網站，提供雙向溝通平台；內科部過敏免疫風濕科與財團法人風濕病基金會台灣抗風濕病聯盟合作，創立 Facebook 網路社團「我們的 tailor」，整合相關風濕疾病資訊，內容多元化，有線上衛教論壇、實體衛教講座、工作坊課程、才藝體驗結合衛教之課程等，提供更貼近病友需求的服務；神經醫學中心建立多項社群帳號推廣失智、癲癇、神經罕病等相關資訊。 (二) 電子看板與 APP 推播：內科部腸胃肝膽科運用電子

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		看板公告最新醫療資訊及檢查衛教服務，並將超音波檢查等候資訊推播至 APP 與網頁介面，提升安排效率與受檢者滿意度。 (三) 網頁更新與 QR Code 應用：影像診療部、外科部、神經醫學中心、心臟內科、腎臟科、內分泌新陳代謝科、感染科、一般內科、胃腸肝膽科等單位，皆於本院官網定期更新主治醫師專長、服務項目、教學培訓內容、研究成果及衛教知識；部分科別結合候診空間張貼 QR Code 與電子衛教單張，協助民眾即時獲取正確醫療知識。 (四) 榮總人月刊與刊物推廣：定期刊登醫療新知，如神經醫學中心定期於《榮總人》發表神經保健專文，推廣腦中風、失智與脊髓損傷防治等正確觀念。 (五) 多語網站與服務透明化：胃腸肝膽科同步提供中英文醫療資訊與專長介紹，藉由多語網站與新聞稿加強資訊公開與服務指引，降低民眾就醫資訊落差。 三、強化醫學圖書資源共享與知識流通 醫學圖書組積極參與臺灣醫學圖書館學會(TMLA)、全國圖書書目資訊網(NBINet)與全國學術電子資訊資源共享聯盟(CONCERT)，並持續與「八芝連圖書館館際合作組織」合作，促進跨機構圖書資源整合與服務推廣，提升醫學資訊取得的便利性與可近性。
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。	114/12/31	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。 二、推動醫病共享決策平台(Shared Decision Making, SDM) (一) 本院持續推動醫病共享決策(SDM)專案與 XR 創新平台建置，透過延展實境教材與數位衛教工具，協助病人參與治療決策，提升醫療溝通品質與參與意願。 (二) 教學部負責平台管理與教材行銷推廣，實證醫學科持續執行 SDM 平台稽核、數據分析與主題擴充，目標每年新增至少 6 個 SDM 主題，提升病人回覆率至 90%。 (三) 同步推動「明智選擇」計畫，針對臨床主題建立監測指標與效益評估，提升整體診療效率。 (四) 內科部全人整合醫學科、內分泌新陳代謝科、感染科、胃腸肝膽科、過敏免疫風濕科、外科部大腸直腸外科、神經醫學中心神經內科等醫療單位，藉由 SDM 輔助

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		工具提高病人參與治療決策的責任與自我照顧能力。 (五) 護理部持續發展 SDM 主題，並進行臨床應用與追蹤成果。
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。	114/12/31	一、建置互動視覺化查詢平台，提升研究經費管理效能 本院現執行國科會計畫係由 HSBS 系統管控經費，僅限院內網路使用，且查詢結果係表格化呈現；為提升經費資訊查詢效能，將運用資料視覺化工具，建置互動視覺化平台，以自動化方式建構資料倉儲，開發簡單易懂的視覺互動查詢介面，讓計畫主持人隨時透過電腦、平板、手機以「看圖」方式迅速掌握經費執行進度與重要指標涵意或異常狀況，協助主持人洞察數據與制定決策。 二、推動文書檔案數位化 本院總務室推動院內文書檔案數位化，針對醫療核心業務相關重大檔案進行紙本掃描，預計年度完成 30,000 件；同時推動線上調案與瀏覽功能，縮短同仁申請及等候時間，提升行政效率並落實無紙化作業。 三、優化薪餉系統功能 本院總務室與資訊室合作新增出納薪餉系統功能，強化薪資補發與補扣處理流程，預期達成 100% 準確率，有效提升人事作業正確性與行政效能。 四、導入線上簽核，強化臨場服務 E 化與協作效率 本院職業安全衛生室自 113 年 9 月起，臨場服務全面改以線上簽核方式取代紙本作業，員工可透過「EFLOW 行政表單 E 化系統」申請勞工健康服務執行紀錄表，並與職業醫學及臨床毒物部系統無縫銜接，提升行政效率與跨單位協作效能，透過數位流程亦可強化資訊安全與追蹤管理，達成節省用紙與提升管理透明度之效益。

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
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。	114/12/31	一、配合新南向政策 完成衛生福利部一國多中心計畫案之賦予任務，擔任計畫中我國對越南(北越)之主責醫院。 (一) 醫療機構、學校、政府單位或 NGO 簽署合作備忘錄至少簽約 5 家。 (二) 實體醫事人才培訓完成 20 人次，受訓期間至少 5 天，並推動「校友經營」計畫。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		(三) 醫學或醫衛產業相關研討會 5 場。 (四) 參與外貿協會主辦之線上或實體越南台灣形象展等參展 2 場。 (五) 完成 1 支 3 分鐘新南向交流成果影片，作為政策宣傳之用。 二、聖克里斯多福及尼維斯心理健康服務體系強化計畫 本院配合我國外交政策推動，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」，已於 113 年 9 月 1 日正式啟動。為強化專業交流與深化合作，113 年 8 月安排克國駐地經理來臺訓練，114 年 2 月邀請克國政策官員及教授訪臺，進行醫療資源介紹與需求討論。依據合作協議，114 年規劃 2 梯次邀請克國人員來臺受訓，並派遣本院精神醫學部醫師赴克國提供專業支援，協助建置當地心理健康服務體系，展現臺灣醫療外交之專業能量與人道關懷。 三、配合推動長期照護政策 (一) 本院設立遊詣居日間照顧中心，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。 (二) 為提供長者更為便利之活動場域，遊詣居日間照顧中心搬遷至東院區身障重建中心 1 樓部分區域，於 110 年 3 月 2 日正式啟用，與身障重建中心輔具服務做結合，成為長照發展聚落。 (三) 本院申請社區整體照顧服務體系計畫，並於 107 年 1 月 29 日審核通過成為北投區-石牌次分區 A 級單位，與北投、士林區內相關長照服務 B 單位簽約，以長照服務網絡模式，提供民眾完善服務。 (四) 為因應北投地區居民長照需求，善盡社會責任，111 年承接臺北市政府衛生局委託經營管理「稻香社區長照設施暨醫事機構」，於 111 年 12 月 12 日開幕啟用。其下所轄營運單位包括 6 樓稻香職能治療所、稻香居家護理所、4 樓稻香及 5 樓稻陣日照中心，自 112 年 2 月起已陸續試營運並開始收案。另為因應法規修訂及整體營運人力運用考量，稻香及稻陣 2 家日照中心於 113 年 1 月 12 日合併為稻香日照中心。 (五) 神經醫學中心神經內科配合政府推動長期照護政策，協助失智與高齡病人申請長照或居家護理服務，提供醫療建議與轉介協助，協助病人及其家屬理解照護需

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		求並順利銜接所需支持系統，強化醫療與長照資源之整合應用。 四、積極推動分級醫療 (一) 擴大轉診作業量 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. 提升關渡醫院、分院、金門醫院轉診合作關係。 (二) 婦女醫學部門診病人如情形穩定，將下轉病人至診所持續追蹤，上轉病人為各婦產科診所轉來之產婦，合作密切，以產科病人為主。 (三) 家庭醫學部加強與社區醫療群暨各基層診所之間的合作、使用健保署設立之電子轉診平台傳送轉診單落實雙向轉診，以及保留轉診優先看診名額。 五、居家整合照護服務 (一) 家庭醫學部整合居家醫療、居家護理、生命末期的居家安寧照護等，以提供全人照護並維護病人與家屬之生活品質。提供居家病人一站式高品質服務，看診、開單、抽血、排檢、計價收費於病人家中一次提供。居家照護單位長期與長照機構合作，轉介或提供病人所需資源。 (二) 傳統醫學部持續辦理「居家醫療照護整合計畫」，以實地訪視提供可替代的服務照顧管道。 六、配合推動政府毒品藥物防制及職業傷病防治 (一) 本院受衛生福利部醫事司委託執行「強化化學物質災害醫療應變與中毒緊急醫療服務精進計畫」，提供 24 小時全年無休毒物專業諮詢，並定期舉辦中毒急救訓練課程；另與環境部合作進行急毒性化學物質地理分布與風險評估，擬訂應變方案。 (二) 經勞動部認可為職業傷病診治醫療機構，承接「職業傷病診治整合服務中心」，提供職災個案通報、診治、轉介與諮詢等整合服務，113 年度職業病通報 90 件、職業傷害通報 180 件、評估報告書 40 件，114 年持續辦理。 (三) 參與衛生福利部食品藥物管理署「醫療端新興濫用藥物監測機制計畫」，協助急診病人尿液檢體進行新興精神活性物質(NPS)廣篩與檢驗研發，預期完成監測

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		件數達 1,212 件。 七、強化社區感染控制與新興傳染病防疫 感染管制中心協助辦理社區感染控制及新興傳染病個案收治與防疫工作，積極配合防疫政策推動，提升醫療機構整體應變能力與公共衛生防護量能。 八、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」： (一) 建立院內「人類乳突病毒檢測」，使用衛生福利部食品藥物管理署核准之第三等級醫療器材檢測人類乳突病毒工具與試劑，檢驗需分出人類乳突病毒第 16 型及第 18 型，完成相關試劑之合約與採購流程，並於合約到期日前完成合約更新。 (二) 建立公費檢測醫令，以 35、45 及 65 歲婦女為對象，當年每人 1 次。另建立自費檢測醫令，提供臨床醫師所需。 (三) 建立 HPV 檢測 SOP，並確認符合 CAP 相關要求，以通過實驗室認證。 (四) 選擇訂購適合的 HPV 相關能力試驗，定期操作且主動檢討結果。 (五) 建立 HPV 病理報告系統，並定期將檢測結果上傳至國民健康署資料庫。 (六) 建立 HPV 與子宮頸抹片比對之相關機制。 九、強化教育訓練，推動國際醫事人才卓越中心 本院協助台灣呼吸治療學會辦理學術研究研討會與進階臨床教師培訓研討會，強化呼吸治療基礎與臨床教育訓練品質，並推動本院邁向國際呼吸治療人才培育及尖端醫學發展之卓越中心。
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。	114/12/31	一、臨床技能訓練 本院教學部持續與各單位合作推動智慧眼鏡專案，落實資源共享並應用於教學與臨床場域，進一步提升服務內容與創新效益。 二、擴大數位學習資源共享 本院辦理師培核心課程小組實體課程與大師講堂講座，並開放教學合作院校師生參與，同步提供數位學習資源，協助教師線上學習與反覆自主複習，並開放北區數位學習網供體系師生觀看課程影音、下載講義，提升學習彈性與便利性；同時推動榮院體系教學訓練平台整合應用，強化醫療體系資源共享效益。 三、圖書館館際合作

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		(一) 與國防醫學院圖書館聯合採購 RapidILL(西文期刊文獻快遞服務)，參與國際館際合作，進行國內外資源共享，預期未來可持續擴大院內同仁取用文獻的範疇。 (二) 執行輔導會「榮民醫院醫學資源數位化合作網」，使北榮、中榮、高榮、屏榮及其分院等 17 間圖書館，均可做到資源共享、節省公帑、縮短城鄉數位落差，並達到垂直整合之目標。 四、推動綠色醫療作業，落實永續發展政策 (一) 病理檢驗部將糞便潛血檢查醫囑單減紙化，原需列印之 2 張醫囑單整併為單一表單，以減少紙張資源浪費，提升作業效率，實踐醫療流程環保永續目標。 (二) 胸腔部一般胸腔科持優化多項檢查流程以減少紙張與耗材浪費，如檢查單整併每年可減少紙張 17,500 張，過敏原與細胞學檢查亦推動免列印與醫囑整合，預估年減紙 3,600 張；細胞學室導入染劑與溶劑重複使用，每年可減少 31.2 公升廢液，減少環境負擔與處理成本，透過各項減紙與減廢措施，展現單位對環境永續的積極承諾與實踐。 (三) 急診部完成急診 ECG 報告、掛號、衛教、帳務等一站式內部流程無紙化，預計 114 年 6 月可達成逾 80% 病人使用無紙化離部流程、紙張使用量較前 1 年減少 50%。 (四) 本院開發電子同意書製作與管理模式，持續擴大應用項目，打造便捷且安全的電子簽署環境，預期全面實施電子同意書簽署。 五、優化蛇類辨識學習平台 本院職業醫學及臨床毒物部持續優化與農業部生物多樣性研究所合作開發之蛇類辨識學習平台，涵蓋有毒與無毒陸域蛇種，提升臨床醫療人員辨識能力與應對知能，作為強化毒蛇咬傷應變能力與醫療照護品質的重要學習資源。
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、	114/12/31	一、榮台聯大合作計畫 114 年度榮台聯大合作計畫，北榮配合經費 1,045 萬元。榮陽團隊合作計畫部分，陽明交通大學提供配合經費 900 萬元，雙邊核定計畫共計 27 件。所有計畫已完成審查並核定，計畫執行日期從 114 年 1 月 1 日起至 114 年 12 月 31 日止。 二、跨域推動國家衛生政策

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
服務照顧等窒礙問題。		(一) 於社區醫療服務時，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。與社區醫療群暨各基層診所建立良好合作關係，以達成便民的雙向轉診制度，社區醫療活動全年服務預期達 1,200 人次。 (二) 配合政府推廣社區安寧照護，與市立醫院社區安寧團隊合作，提供居家癌末患者在社區繼續接受適當且連續的醫療服務，協助在宅老化、在宅善終；另備有完善聯絡制度，若個案有緊急醫療需求，上班時間可與安寧居家護理師直接聯絡，下班時間可聯絡本院安寧病房，協助緊急處置及後續醫療安排；114 年預期成效：安寧居家服務個案數達 500 人次，護理師總出訪人次數達 1,100 人次，醫師總出訪人次數達 350 人次，新收案數達 150 人。 三、推動各分院科經營制度 依據輔導會函頒「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，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，適時檢視各分院醫療人力運用情形及營運成效。 四、本院政風室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。 (一) 透過前揭支援協定，建立本院與轄區警方之合作機制，以協處偶發意外事件，維護本院設施及人員安全。 (二) 院內發生醫療暴力事件時，依本院「暴力事件處理作業規範」通報流程及「醫療暴力滋擾事件防治應處作法」辦理： 1. 由事發單位通報駐警隊及轄區派出所調派警力協處，並輔以本院錄音、錄影監視設備進行蒐證及保留證據，確保被害員工後續訴訟權益。 2. 危安狀況排除後，由事發單位填寫「受理醫療暴力通知單」分別傳真轄區永明派出所、臺灣士林地方檢察署及臺北市政府衛生局，由檢察官指揮警方偵辦，追究施暴者法律責任。 3. 情況嚴重或經媒體採訪者，事發單位應迅速報告主任秘書，俾即時指揮應處。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		(三) 本院每年辦理醫療暴力滋擾事件應變演練與保全駐衛警教育訓練，並邀請轄區永明派出所派員參與實況演練及擔任教育訓練講座，以強化員工危機意識及應變能力，展現本院「醫療暴力零容忍」之決心。 (四) 本院與臺灣士林地方檢察署建立通報平台機制：為即刻排除醫療暴力事件，建立即時通訊 LINE 群組(由地檢署專責檢察官、警方、院方組成)，於發生醫療暴力時，立即以手機即時通訊，同步傳真「受理醫療暴力事件通知單」至士林地檢署，由專責檢察官指揮警方追訴不法，杜絕暴力。 五、本院心臟內科與台灣飛利浦股份有限公司合作應用人工智慧及心血管資料庫發展複雜性心血管疾病精準診療模式子計畫一，目前已取得了一系列初步成果，AI 輔助新一代經導管主動脈瓣膜置換術的手術規劃，目前結果已展現對於精確評估患者適合置換的瓣膜大小及位置。 六、本院職業醫學及臨床毒物部與農業部生物多樣性研究所合作開發蛇類(包括有毒蛇及無毒蛇)辨識學習平台，以提升醫療人員對常見陸域蛇類之辨識，有助於提升醫療水準的學習資源。
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。	114/12/31	一、提升弱勢病人就醫協助的制度化與效益性 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，持續檢討與審訂本院醫療費用補助評估標準，制訂客觀且標準化之評估工具，以提升社工評估作業之制度化與一致性，妥善運用民間愛心捐款，提供貧困病人即時且具效益之協助。 二、醫療設備以升級取代汰換，兼顧醫療效益與成本效能 (一) 本院影像診療部升級第 3 檢查室 1.5T MRI 設備，採原機型升級方式延長使用壽命約 8 年，兼顧設備更新成本與使用效益，升級後可提升影像品質與檢查速度，確保加馬刀立體定位治療精準度，提供病人高品質的精準醫療服務。 (二) 本院影像診療部汰換第 26 檢查室數位透視 X 光機，並整合血管攝影 X 光機，提升影像檢查整合度與空間利用效益。設備整合後，病人可在同一檢查空間完成血管攝影與電腦斷層檢查，減少病人移動與感染風險，加快檢查流程，提升胸腔腫瘤之介入性檢查與治療效率，強化精準醫療之應用。 三、建置醫療設備電子化管理系統與共享平台

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		本院醫學工程室推動建置本院及分院醫療設備電子化管理系統，透過系統掌握設備使用狀況與維護時程，並作為後續汰換與採購之評估依據，以提升設備運作效率與病人醫療服務品質；另同步規劃建置儀器設備共享平台，將中壽期可用設備移撥分院使用，落實資源整合並符合 ESG 永續經營精神。平台試作流程預計於 114 年底完成規格與採購作業，115 年底前全面建置完成，未來亦可進行多維度資料分析，以評估儀器稼動效益，強化醫療資源共管與決策支援功能。 四、強化重症照護流程，提升加護病房應變能力 重症醫學部持續推動加護病房重症照護優化措施，包括提供床邊氣管鏡與肺泡沖洗術、氣切操作，以減少病人移動風險、加速檢體取得與提升照護效率。另自 106 年起引進床邊即時快速檢驗(POCT)，強化醫師應對病情變化的即時反應能力，並作為照護品質指標持續監測；107 年起全面推行非侵入性血流動力學監測與重點照護胸腔超音波應用，建立重症處置之標準化制度與早期診療能力，提升整體照護品質與安全性。