

## 臺北榮民總醫院 2018 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) 依本院標準化文件管理作業要點規定，每二年修訂病人安全與醫療品質相關工作程序與作業準則，以提升病人安全與服務品質，107 年已修訂部科別品質指標。
- (二) 定期修訂護理部行政業務手冊、護理部各項標準作業程序、落實標準化文件管理。
  - 1、107 年度修訂『護理部行政業務手冊』共 15 則。
  - 2、制定「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，107 年 1-12 月已修訂「一般」類別共 45 則、「專科」類別共 49 則，另「專科」類別新增 2 則。
  - 3、於 107 年 11 月份完成標準化文件管理更新。
- (三) 於 107 年 8 月 6 修訂「便民手冊」，並登載於臺北榮總網站首頁，以提供民眾查詢本院各項醫療服務流程及下載。
- (四) 定期更新內視鏡檢查作業標準及工作手冊，以維持臨床服務標準作業一致性，並提高醫療服務品質。

#### 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。

- (一) 於本院首頁/就醫服務及醫療事務組網頁，提供門、急診(住院)、懷遠堂之各項業務服務項目，申請資訊(常見 Q&A 及文件下載)及電話查詢各項服務，與時俱進修訂並持續更新公告周知。
- (二) 於門診區各掛號/計價櫃檯張貼公告門診(初、複診)流程圖，便於民眾瞭解看診流程。
- (三) 於住(出)院轉診服務中心張貼公告標準住(出)院作業、與病房提供「一站式出院服務」流程圖及病人的權利、責任

等各項相關事項公告周知。

(四) 在本院網頁及病歷複印申辦處公告申辦病歷資訊供民眾參閱，如為線上申辦可經網路查詢或以電話詢問進度，如申辦規定有修訂，亦即時公告及更正。

(五) 本院完成設置超音波區之叫號系統，以提升服務流程透明度。

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) 委外辦理「第一線服務人員隱匿性服務訪查暨輔導計畫」

1、透過領有服務驗證執照的稽核員對本院第一線服務人員進行「隱匿性」服務品質調查，共進行 72 次實地訪查，107 年度整體滿意分數為 63.23 分，相較 106 年 61.5 分進步。

2、107 年度針對各部科第一線服務人員進行服務品質現場輔導，共計 15.5 小時。

3、辦理 1 場教育訓練「服務-榜樣的力量」，全院共 231 人次參訓。

(二) 提升護理人員服務品質

1、107 年度完成新進人員基本禮儀與專業形象課程訓練 17 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、今年度配合門診團隊品管圈活動，於 7 月完成「門診服務禮儀、應對話術範例」教學光碟修訂，並同步納入門診新進人員職前講習「門診基本禮儀與專業形象」數位課程內容，提供新進人員學習；該品管圈活動榮獲 107 年度「全面品質管理」觀摩發表佳作獎。

- 3、門診單位持續定期(2月、11月)進行電話禮貌測試。
- 4、門診各單位 107 年共辦理 42 場「護理形象」光碟播放教育訓練，有 435 人次完成訓練。
- 5、本年已完成「門診護理形象與服務」監測，稽核結果為 95.3 分，達閾值(90 分)，少部分同仁在雙手遞取物品及禮貌性結語上仍有進步空間，由單位主管持續輔導加強。

(三) 提升保全及清潔人員服務品質

- 1、每日上午 08:10 時召集外包廠商管理幹部與督導人員進行工作協調及重點事項提醒，並紀錄及追蹤。
- 2、全體保全人員每月排定教育課程，針對保全人員服務應對技巧安排訓練課程並紀錄，及每日由管理幹部至現場督導值勤保全人員應對態度，並列考核紀錄。
- 3、全體清潔員每月排定教育課程，安排講師講授應對技巧，於 107 年上、下半年住院病人清潔員服務態度問卷調查滿意度分別為 93.5%、94.9%，滿意度逐次提昇。

(四) 精進同仁電話禮貌

- 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，107 年 1-12 月全院測試 480 通，其中 42 通測試電話獲得滿分，且無未達標準之電話。
- 2、內、外、骨科部於會議對單位及病房醫護同仁宣達電話禮貌注意事項，單位主管不定時測試電話接聽禮貌。
- 3、藥學部每季 1、4、7、10 月由幹部指派不同人員執行電話禮貌測試，每次測試 12 通(滿分 12 分)，平均得分 10 分，未達標準者由幹部執行再教育，執行成效良

好。

(五) 持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線，具體執行成效如下：

- 1、107 年三門診 1、5 樓新增設計 22 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」，賡續推動全功能櫃檯方式。
- 2、107 年業已設置自助繳費機 7 台，預計再增設兼具現金及電子化功能之繳費機 3 台，提供更多元繳費服務。
- 3、設置「慢箋批價/掛號自動服務機」5 台，自動編領藥窗口、號碼，減少民眾等候時間，疏解計價人潮。
- 4、107 年 3 月起響應政府節能減碳政策，本院週六門診已集中三門診看診(口腔醫學部、耳鼻喉頭頸部、婦女醫學部除外)，並調整門診診次設定及修訂「醫師門診排班表」。
- 5、自 107 年 3 月 9 日起安裝 28 組掃瞄器，取代櫃檯人工輸入方式，簡化繳費計價流程。
- 6、自 107 年 6 月 1 日起調整第三門診掛號/計價櫃檯取號系統配號邏輯，採依櫃檯配號原則，由原「流水號次序」變更為「指定櫃檯配號」，便捷服務臨櫃民眾，大幅改善現場秩序，平均等候時間減少 54%。
- 7、第三門診引導告示及舊有指標業已更新完成，提升民眾就診便利性，將與時俱進檢討並持續更新公告周知。
- 8、自 107 年 8 月 8 日起門診區設置行動收費櫃檯 1 台，增加櫃檯運用彈性及擴大服務能量。
- 9、自 107 年 2 月 5 日起於門診區設置「投幣式自動照相機」1 台，提供民眾洽辦業務便利，即時提供照相服

務，服務量月平均 65 件。

10、門診表每單月換一底色(顏色對比分明)，業已辦理完成，提供民眾索取參閱。

11、自 107 年 3 月 17 日更新電話預約主機交換器及話機，提供民眾更優質服務。

12、住院往生者身後服務

(1) 本院 107-109 年太平間房地租賃案，業於 107 年 2 月 9 日由新得標廠商「萬安公司」執行履約，並於 3 月 28 日完成合約公證。

(2) 本院依合約及工作規範，專責督導該公司提供專業優質服務予住院往生者之家屬。

13、於第一門診一樓 9 及 10 號櫃檯設立病歷複印專門櫃，並有明顯的標示和叫號系統，減少查找時間，提供快速且便利性的服務。

14、移植外科的移植小組今年搬遷至移植外科病房門口，讓洽詢民眾以及病患家屬更容易找到其窗口，也能隨時提供民眾電話或臨櫃諮詢，協調師能協助家屬器官移植的各項事務。

(六) 更新停車管理設備

於 107 年 12 月 1 日更新停車管理設備上線運作，採用最新車牌辨識系統計價加快入出場速度、席位偵測系統加快空車位尋找、多樣性繳款方法以便來賓繳費。

(七) 醫療部科定期更新網頁

以本院外科部(乳房醫學中心、兒童外科、一般外科、移植外科)、重症醫學部為例，定期更新網頁醫療衛教新知及服務項目異動，提供民眾便利又實用的服務資訊，另，相關資訊同時公布於加護病房之家屬等候區，提供家屬正確醫療資訊，以利醫病合作使病患獲得妥適之醫療照護。

#### (八) 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，107年完成10台空調箱汰換(精神樓及思源樓各5台)，3門診增設冰機2部及動力中心冷卻水塔汰換。

#### 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) 發展 4K 胸腔鏡手術

107年採購4K(3840×2160像素以上)影像內視鏡系統，相關設備已建置並完成試用，且提出新增自費醫療項目「4K胸腔鏡手術」。4K獨特的高分辨率圖像有助於提高手術中的可見度，豐富的色彩可支持識別微觀結構(血管，神經，淋巴管等)，更適用於微創手術操作。

##### (二) 創新醫療，精進優質醫療服務

1、利用T細胞輸入免疫療法改善第4期口腔癌患者的存活率(衛福部癌症轉譯醫學卓越研究計劃第3期，口腔癌子計畫)，107年3月30日，衛生福利部食品藥物管理署(TFDA)專家審查會議回函需補加潛在受試者病患的採血、儲血之IRB核准，始能執行收案。潛在受試者的IRB說明會議於107年12月14日辦理。通過後預計於108年初開始收案。

##### 2、口腔顎面外科電腦導航手術

(1)電腦導航手術是當今世界口腔顎顏面外科手術的主流，結合電腦數位模擬規劃及術中即時導航，提高手術精確度及減少併發症。

(2)本院家庭牙科科主任暨口腔顎面外科吳醫師，指導口腔顎面外科成醫師相關電腦導航手術相關臨床應用事宜，於107年11月8日由臺灣舉辦之亞洲口腔顎面外科年會中共同主辦會前電腦導航手術工作

坊，吸引國內外近 40 位醫師報名參加，廣獲好評。2 位醫師分別於會中發表治療病例研究成果及經驗分享，會後更收到國內外眾多醫師演講經驗分享之邀請，及到院參訪之請求，不僅奠定本院口腔顎面外科在導航手術於國內之領導地位，更提升於國際間之能見度。

(3) 截至 107 年 11 月，目前臨床應用導航治療目標達 25 例。

### 3、3D 電腦數位齒顎矯正

(1) 完善利用數位影像介入矯正治療，除椎狀射束電腦斷層外，同時合併利用口腔掃描機以及臉部掃描儀等全方面評估病患之咬合情形、齒槽骨缺損、顏面歪斜等情況，並以此為病患制定適切之治療計畫。

(2) 107 年度隱形矯正治療中病患達 25 例，另完成電腦導航正顎手術 15 例。

### (三) 提升本院醫療品質及病人安全，提供優質服務

#### 1、提升醫療品質

(1) 辦理 5 堂實體品質管理教育訓練，共 351 人次參與課程。

(2) 持續推動全面品質管理活動，今年本院及分院提出品質改善案主題約 56 件提案，初審 9 組優秀團隊並於 107 年 12 月 6 日辦理全面品質管理發表會。

(3) 107 年度本院推派優秀團隊參加院外品質競賽活動：

i. 臺北市政府衛生局「107 年度醫療安全品質提升提案獎勵計畫—專案發表評比活動」-本院推派護理部 RCUA、CCU、林麗華督導長單位、D020 病房及教學部臨床技術訓練科代表參與，5 組皆入選

「專案發表評比」，其中教學部臨床技術訓練科於發表評比中榮獲銀獎。

- ii. 財團法人先鋒品質管制學術研究基金會(PQCRA)
  - a. 齊心圈(護理部李督導長單位)參加「第 203 屆全國品管圈大會」品管圈競賽，榮獲「特優獎」，該圈圈長亦獲頒「全國優質圈長獎」榮譽。
  - b. 心寧無懼圈(護理部冠狀動脈加護室)參加「第 204 屆全國品管圈大會」品管圈競賽，榮獲「特優獎」。
  - c. 心寧無懼圈(護理部冠狀動脈加護室)參加「第 41 屆全國金銀獎品管圈大會」品管圈競賽，榮獲金獎(因賽制規定每家機構僅能推薦一組參賽)。
  - d. 齊心圈(護理部李督導長單位)因榮獲 106 年度「第 40 屆全國金銀獎品管圈大會」金獎殊榮，進而代表本院參加 107 年 10 月 22 日至 10 月 26 日於新加坡舉行的「2018 年國際品管圈大會 ICQCC」競賽，榮獲金獎殊榮。
- iii. 中衛發展中心第 31 屆全國團結圈活動競賽-齊心圈(護理部李督導長單位)、沸肺圈(胸腔重症加護室 A)榮獲銅塔獎。
- iv. 台灣醫療品質協會醫療品質競賽-齊心圈(護理部 A061 病房)、沸肺圈(胸腔重症加護室 A)獲初階組銀品獎；精鷹圈(護理部 D020 病房)獲初階組優品獎；精鷹圈(護理部 D010 病房)獲進階組優品獎。
- v. 醫策會醫療品質獎



- a. 主題類主題改善組-齊心圈(護理部李督導長單位)、沸肺圈(胸腔重症加護室 A)、精鷹圈(護理部 D020 病房)、真心圈(護理部林督導長單位)獲 4 潛力獎。
- b. 實症醫學應用類文獻查證組-新人組獲 1 佳作獎、臨床組獲 1 銅獎 1 佳作獎、菁英組獲 1 銀獎。
- c. 擬真情境類-新人組獲 1 金獎、急重症照護一般組獲 1 潛力獎、精神照護組獲 1 潛力獎。

(4) 本院今年 8 組皆通過國家品質標章認證，其中腎臟科、耳鼻喉頭頸醫學部更進一步榮獲國家生技醫療品質獎金獎、銀獎殊榮，得獎情形如下：

| 單位       | 主題                             | 組別               | 獎項                      |
|----------|--------------------------------|------------------|-------------------------|
| 腎臟科      | 紅潤再現，「腎」利人生                    | 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金獎 |
| 耳鼻喉頭頸醫學部 | 搶救咽喉大作戰-世界一流的頭頸癌照護團隊           | 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銀獎 |
| 兒童神經外科   | 寶貝不哭，夢想起飛-兒童中樞神經系統生殖細胞瘤的多元治療團隊 | 醫療院所類<br>醫院特色醫療組 | 國家品質標章認證                |
| 心臟血管外科   | 拆除不定時炸彈 - 主動脈瘤及主動脈剝離的微創治療新紀元   | 醫療院所類<br>醫院特色醫療組 | 國家品質標章認證                |
| 心臟內科     | 導管換瓣膜，重獲「心」生活 - 成果卓越之北榮導管瓣膜團隊  | 醫療院所類<br>醫院特色醫療組 | 國家品質標章認證                |
| 過敏免疫風濕   | 破繭化蝶·輕舞「肺」揚-嚴重全身性紅斑            | 醫療院所類<br>醫院特色醫療  | 國家品質標章認證                |

| 單位           | 主題                              | 組別                 | 獎項       |
|--------------|---------------------------------|--------------------|----------|
| 科            | 狼瘡肺部合併症優質<br>照護                 |                    |          |
| 主治醫師專責<br>病房 | 整合醫療照護制度-<br>有效舒緩急診壅塞           | 醫療院所類<br>醫院醫務管理組   | 國家品質標章認證 |
| 護理部          | 創新網出新人生~ 好<br>夾在二尖瓣膜逆流之<br>優質照護 | 護理照護服務類<br>護理特色專科組 | 國家品質標章認證 |

(5) 107年10月1日至10月7日進行住院病人滿意度調查，整體滿意度92.7%。107年11月26日至12月1日進行門診病人滿意度調查。

(6) 台灣臨床成效指標(TCPI)：自100年1月1日起加入，迄107年第3季綜合急性照護指標共295項，急性精神指標39項，合計共334項。針對超過閾值指標項目，由部科填報指標差異之說明與進行改善，並將季報表建置於本院品質管理中心網頁，供部科查詢，若指標持續未改善，責成部科於院內委員會報告或進行全面品質改善。

## 2、配合衛生醫療政策—提升病人安全

(1) 辦理8堂實體、3堂數位病人安全教育訓練，共3,090人次參與課程。

(2) 107年本院醫療異常事件通報件數截至10月止，共計4,220件，其中案件為嚴重程度評估矩陣級數(Severity Assessment Code Matrix, SAC)一、二級有12件，需根本原因分析案件有4件，3件由業管單位完成報告交由本院品質管理中心備查，1件由品質管理中心完成。

(3) 醫安電子報迄今已發行89期，持續發行中。

## (四) 建置押標金資訊化管理系統

- 1、押標金資訊化管理系統建置於 106 年 6 月及同年 8 月提出需求，本院資訊室後續自 107 年 1 月起分別進行系統需求分析、程式開發、測試，歷時共 4 月。
- 2、107 年 5 月 4 日本院行政單位業務協調會主席裁示結案，同年 5 月 22 日建置於本院應用系統入口網站。
- 3、目前使用狀況良好，另押標金資訊化管理內稽核系統開放主計及政風單位查核使用，本系統預期效益，由電腦開立取代承商套印，可降低承商承印成本。

## 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) 積極結合社福團體，辦理院內相關溫馨活動，以促進病童身、心、靈之住院品質

##### 1、麥當勞叔叔之家

(1) 為遠地來臺北就醫的病童家庭，提供一個「出門在外的家」。當病童入院後，本院兒童醫學部主動詢問並通知社工室，若有住宿需要，則提供轉介單填寫，由社工室傳真至麥當勞叔叔之家，其會主動聯絡家屬有無住宿之空間。

(2) 今年度至 11 月止，一共幫助 318 個家庭，724 人次入住麥當勞叔叔之家，有效減少家屬與病童舟車勞頓之煩惱，減輕經濟負擔，方便病患就近接受本院之門急診與住院之醫療照顧。

##### 2、喜願協會

(1) 協助台灣地區 3 歲以上未滿 18 歲的重症病童，實現其心中最大的願望。經醫師推薦後，喜願協會每週至醫院探視病童，當病童許願後，在不構成生命的

威脅下，會尋求社會資源協助完成其三個願望。

(2) 今年度上半年，本院兒童醫學部 A092 與 A093 病房共計轉介 21 位病童。今年喜願協會已幫助共 31 位病童完成心願，其他病童也將陸續接受訪視，擬訂達成心願之計畫。每個計劃籌備均與醫師密切合作，確保病人之安全與健康。

(二) 107 年 1-11 月本院社工室分別與 14 個企業、機關或團體合作，共計辦理 26 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。

- 1、青少年音樂家文教基金會演奏 1 場次(1 月 4 日)。
- 2、美國學校兒童服務社說故事 2 場次(1 月 20 日、3 月 10 日)。
- 3、愛生協會關懷暨王大陸病房關懷 1 場次(2 月 9 日)。
- 4、Pepper 機器人兒科病房春節活動 1 場次(2 月 12 日)。
- 5、MBW 魔術表演 2 場次(3 月 9 日、3 月 12 日)。
- 6、義美吉盛公司兒童病房兒童節關懷活動 1 場次(3 月 28 日)。
- 7、東南旅行社兒童節嘉年華 1 場次(3 月 30 日)。
- 8、麥當勞活力補給日 2 場次(5 月 17 日、8 月 8 日)。
- 9、2018 寶寶健康嘉年華-早產兒回娘家活動 1 場(5 月 19 日)。
- 10、麥當勞叔叔親善訪問 1 場次(6 月 28 日)。
- 11、北投親子館行動玩具車 8 場次(7 月 4 日、8 月 1 日、9 月 5 日、10 月 3 日、11 月 15 日、11 月 20 日、11 月 21 日、11 月 27 日)。
- 12、兒癌病童中華職棒公益賽活動 1 場次(7 月 8 日)。
- 13、兒科病房遇見天使愛心義畫 2 場次(7 月 12 日、11 月 13 日)。

14、癌因性疲憊症講座 1 場次(8 月 17 日)。

15、善城姊姊病房關懷活動-紙雕 1 場次(9 月 11 日)。

(三) 護理部與企業、社福團體合作辦理公益活動

1、提供 B098 會議室 2 次供「思樂醫之友協會」舉行會務會議。B098 病房提供場地，協助「思樂醫之友協會」共 48 次、「類風濕性關節炎之友協會」共 50 次探訪病友，進行病友關懷及經驗分享。

2、協同 103 俱樂部：

(1) 107 年 5 月 19 日享瘦護胃關懷協會成立大會-胃癌健康講座共 65 人參加。

(2) 107 年 11 月 30 日胃癌病友郊遊-大溪，共 51 人參加。

(3) 「臺北榮總 103 俱樂部(胃癌病友團體)」胃癌志工每週開放胃癌病友諮詢服務。

3、協同乳癌同心緣病友協會

(1) 臺北榮總同心緣病友會自 1997 年 8 月成立，每月第 1 週星期四舉辦乳癌新病友座談會及醫療講座，參加人員約 20-25 人，充實醫療新知；每星期二、五會由乳癌志工進行住院病人病友探訪，提供心理支持；每半年舉辦醫學講座一次，抗癌路上醫護團隊大家一同並肩作戰。

(2) 每年年終舉辦歲末感恩同樂會活動，每年會邀請病人、家屬及醫護同仁同樂。

4、107 年肺癌病友會舉行 4 場次活動，包括專家醫學講座及支持團體活動(營養、運動、治療、治療副作用與正向與壓力調適)，內容如下：

(1) 第一場(3 月 24 日)由胸腔部陳主任主講「肺癌治療新趨勢」，共 70 人次參加。

- (2) 第二場(6月23日)由皮膚部陳醫師主講「治療期間皮膚照護與保養」，共46人次參加。
- (3) 第三場(9月22日)醫療團隊帶著病友到華山文化創意產業文區踏青，希望病友走出戶外，並邀請營養師主講「癌症照護之營養對策」，共60人次參加。
- (4) 第四場(12月22日)則由胸腔部趙醫師與宋個管師主講「肺癌治療之副作用與照護」。藉提供正確肺癌治療與照護新知、更正錯誤醫療觀念與生活方式，並透過病友彼此抗癌經驗分享與情感交流，建立自信、美好的生活與更有力之支持，達到提昇病友生活品質、減低家屬照顧負擔等目標。
- 5、「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109,680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506人次。
- 6、107年齊督導長單位協同喜願協會中華民國分會共同為病童完成圓夢計畫，共31位圓夢，為病童帶來歡樂幸福感。
- 7、於107年10月28日(星期日)上午09:00-12:00，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「中風卡緊栓~抗栓、溶栓、取栓-救大腦!中風免來擾!」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)的預防篩檢外，還有精彩的舞台節目、園遊會及攤位遊戲互動。活動重點除了讓民眾瞭解預防勝於治療，對抗缺血型中風的秘訣在做到以下幾點：量血壓、勿抽

菸、控制糖尿病、健康的飲食習慣、定期健康檢查和適度的運動。發生急性中風時，把握黃金治療時間的「溶栓」或「取栓」，以及按時服用「抗栓」藥物，便能遠離腦中風，中風免來擾！

(四) 協同「社團法人中華民國大腸直腸癌關懷協會」

本院大腸直腸外科協同關懷協會於107年3月24日、6月9日、9月15日，舉辦「醫學講座系列活動」，講座主題：「沒症就沒事?小心大腸癌已靠近~腸癌篩檢」、「說不出口的痛~痔瘡」、「透過塗鴉舒展心情」、「臨床試驗在癌症治療的重要性」、「簡易的穴道按摩-增強您的免疫力」；「大腸直腸癌分期及治療選擇」、「病人自主權利法與圓滿人生」深獲病友好評，共計100人次參加。

(五) 舉辦社區健康講座，讓民眾認識泌尿相關疾病，建立民眾就醫正確觀念及提高其生活品質

- 1、107年5月12日北投區健康服務中心，舉辦母親節健康講座。
- 2、107年8月11日蘇澳鎮朝陽社區，舉辦社區健康篩檢活動。
- 3、107年8月12日羅東鎮羅莊社區，舉辦社區健康篩檢活動。
- 4、107年12月1日本院科技大樓，舉辦認識腎臟腫瘤健康講座。

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。

- 1、本院於中正、思源樓、一、二、三門診均設有服務台，秉持「榮民在哪裡，服務到哪裡」，及「傾聽榮(人)民聲音」之服務理念。
- 2、本院中正樓等志工服務台107年執行成效，電腦查詢

住院病患約 56,028 人次，電話查詢約 56,672 人次，有關醫療詢問約 54,625 次，各類代書約 3,896 人次，失物招領約 2,384 人次，指引位置約 94,698 人次，及其他服務事項約 4,456 人次。

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

107 年 10 月 1 日至 10 月 7 日進行下半年度住院病人滿意度調查，整體滿意度達 92.7%。107 年 11 月 26 日至 12 月 1 日進行下半年度門診病人滿意度調查，結果尚在統計中。住院應人不滿意項目為床單被服清潔程度，本院精進作為如下：

- 1、要求洗劑廠商重新調整洗劑，並現場實際作業測試，強化洗滌品質。
- 2、現場作業人員加強目視品檢，發現布品有污漬、血漬等情形，挑除集中至回洗車重新回鍋重洗。
- 3、配合適時、適量採購布品作業基準量，並定期汰舊換新。
- 4、請醫療單位發現有重污染之布品(如大量糞便、血液)特別挑出集中放置於污衣袋中並做特別標示，以利洗衣工場作業人員針對此批布品特殊專洗。

(二) 住院病人飲食喜好調查

- 1、106 年住院病人膳食滿意度調查結果，分數較低之三項為餐食的口味、溫度及份量，經檢討分析後擬訂改善措施如下：

- (1) 口味：建立標準食譜 (47 道)，維持菜餚味道一致性；另開發多樣餐點 (如:燉品、麵食、風味簡餐) 供個人化口味之需求，單項滿意度分數由 3.2 提升



至 4.1 分（增加 18%）。

(2) 溫度：加強教育宣導及監測餐車插電保溫之執行，確保菜餚保溫，單項滿意度分數由 3.3 提升至 4.3 分（增加 20%）。

(3) 份量：檢視及調整菜單食材用量並強化配膳份量訓練及監測，單項滿意度分數由 3.4 提升至 4.4 分（增加 20%）。

2、107 年住院病人整體膳食滿意度為 84%。

### (三) 護理服務滿意度調查

護理部每年進行舉辦 2 次「住院病人對護理服務滿意度調查」，107 年上半年度於 6 月 4 日至 6 月 10 日執行，共調查 66 個單位，發出問卷 1,134 份，實際回收 954 份，回收率 84.1%，結果如下。並已於 107 年 11 月 12 日至 11 月 18 日進行今年度第二次調查，結果刻正統計中。

(1) 問卷每 1 項平均皆達閾值標準 90%，整體滿意度為 98.74%。

(2) 整體滿意度前 5 項，全院最滿意依序為住院期間，「護理人員服裝儀容整潔」(99.37%)、「護理人員在我按呼叫鈴時能及時回應」(99.27%)、「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)」(99.27%)、「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」(99.27%)、「護理人員能得體的稱呼我」(99.16%)。

### (四) 院內顧客服務需求調查、院外顧客(廠商)服務滿意度調查

#### 1、衛材庫房服務品質問卷調查

107 年衛材庫房服務品質問卷調查整體滿意度 89%，另依據問卷結果及建議事項研擬「缺貨廠商緊急調貨」、

「以供應中心試用之新品作為臨時替代缺貨品項」、「加強人員教育訓練」等方案改善。

## 2、洗衣工廠滿意度調查

107 年洗衣工場問卷調查整體滿意度達 77%，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「合約新增 6 員人力以增加布服周轉量」等方案改善。

## 3、廠商滿意度調查

(1) 調查表項目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 97.77%，四大項中以「整體服務品質滿意度」滿意度達 100%，「補給室提供之服務」次之，達 99.45%，「電子開、決標作業系統」為 97.72%，「年度設備集中採購各階段」則為 95.70%。

(2) 17 個子項中以「規格審查（分院部分）及審標資訊看板」滿意度稍低，分別為 92.24%、95.89%，107 年 10 月 26 日檢討會中仍請分院再行檢討改善以提升滿意度，另就審標資訊看板及廠商建議事項：如資格審查階段告知已審廠商、分院品項項次排前以利遠道廠商等，列入 108 年精進措施，本院將秉持一貫精神，持續檢討精進，研擬調整問卷內容與調查方式作為未來改善之可行方向，以更精進服務品質。

4、依據服務對象分別辦理院內同仁服務需求調查、院外顧客服務滿意度調查，調查結果分別為環保隊 75.05%、傳送勤務 98.3%、停車管理 88.9%、接駁車 98.1%。

#### (五) 榮民輔具使用滿意度調查

107年1-10月榮民輔具使用滿意度，採便利取樣，問卷數計263份，榮民接受本院身障重建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，調查結果說明如下：

- 1、基本資料：以男性（91.6%）與85歲以上（61.6%）長者最多。
- 2、輔具使用品項：以輪椅（22.0%）最多。
- 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，均無不滿意或非常不滿意之情形。
- 5、使用2個月後再訪之滿意度：滿意達96.5%。
- 6、對本院身障重建中心需再加強之服務建議：無。

#### 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、設置專人業管「顧客意見箱」6個，處理榮民、民眾等病患意見投書及客服專線。「顧客意見箱」於107年1-11月份共協處156件。
- 2、「客服專線」乃提供即時、有效服務。107年1-11月份共協處2,274件。

##### (二) 院長電子信箱

- 1、107年1-11月「院長電子信箱」受理投書1,017封

信，以案情分類總計 1,560 件，包含抱怨 469 件、建議 53 件、查詢 73 件、請求 48 件、感謝 894 件。

- 2、投書人對於本院回覆內容滿意度調查回覆率 22.2% (100 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，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」107 年選定列管案件 19 件，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、107 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 81 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、今年度第 1 次隱匿性服務訪查結果檢討會議後，於 9 月 13、14、20、21 日及 10 月 4、5 日，分 6 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。
- 3、以隱匿性服務訪查標準，及院長電子信箱、顧客意見書、客服專線及臨櫃民眾反應案例，討論如何避免再發生，及分享工作經驗、演練合宜話術。
- 4、向同仁宣導櫃檯是醫療服務與病人間的重要介面，認同自身工作價值，務必以耐心、同理心面對人熱忱提供感動服務。
- 5、於第一線櫃檯電腦上螢幕置放「服務小叮嚀」警語，時時刻刻提醒服務人員態度及合宜應對話術。

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) 設立本院與各分院通訊群組，在最短時間內將新聞輿情事件及處理進度傳至相關人員。
- (二) 每日專人閱讀日、晚報 12 份及查閱電子報、網路新聞，將有關本院報導印送相關單位，反映輿情；如需回應者，均在第一時間處理。
- (三) 上班日每日上午專人監看電子媒體，發現與本院有關之爭議性報導，立即處理。
- (四) 於 Google 網路新聞中，設定監看機制，本院相關新聞，自動傳承辦人電子信箱，隨時查閱回應。
- (五) 針對媒體不實或錯誤報導，發函要求更正，或發佈新聞稿，或召開記者會向外界說明，將對醫院害降至最低。
- (六) 針對媒體詢問，但尚未報導之負面消息，請相關單位提供資料預擬新聞稿後，盡最大努力向查證媒體說明解釋，希不予報導或至少不刊登院名，將對醫院傷害降至最低。
- (七) 綜上，全年院聞剪輯，醫療相關 293 篇，記者會後報導 210 篇，活動報導 131 篇，負面報導 0 篇，其他 128 篇，另全年輿情處理計 5 件。

**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) 規劃新版本血庫作業系統(含備血、血品庫存核發、輸血紀錄及動向查詢等功能)，橫向聯繫機構內部之領血醫囑系統與護理資訊系統，目前作業進度約達 3 成。
- (二) 設置病歷複印櫃檯，同時兼具病歷申請和計價收費功能，

民眾可在同一櫃檯完成收費和病歷申領作業，大幅縮短等待時間，90%以上民眾可於 30 分內完成申領程序。

- (三) 運用電子病歷系統列印病患申請之電子病歷交付民眾，減少民眾等候調閱紙本病歷時間。
- (四) 門診區、住院區第一線櫃檯，依本院醫療費用收費單位連動資訊，張貼公告就醫優待及各項自費醫療收費標準周知。
- (五) 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與時俱進更新修訂公告周知，強化申辦案件知能。

## 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) 民眾可利用本院「線上申辦之病歷複印申請」服務提出申請及查詢處理進度，減少臨櫃等待時間，107 年 1-11 月份使用人數達 1,051 人次，平均每月約 95.5 人次。
- (二) 107 年 11 月起開放各類診斷證明書線上申請，簡化民眾办理流程。
- (三) 提供醫療繳費 e 化服務，減少民眾等候時間，完成成效如下：
  - 1、全院門(急)診、住院區，配置合庫 POS 機含信用卡 32 台、聯合信用卡 25 台及(病房區 72 台)。
  - 2、推廣手機 APP 繳費服務。
- (四) 開發檢體線上申請系統平台，讓申請者透過平台進行檢體申請及相關進度查詢，107 年 4 月上線使用並持續改善系統缺失及增加功能，並於 107 年 10 月 9 日針對系統操作面進行教育訓練課程。

## 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) 整合圖書館各項圖書及資料之利用

- 1、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-各醫護技同仁，均可做到資源共享、節省公帑、縮短城鄉數位落差，並達到垂直整合之目標。
- 2、以圖書館聯盟優勢，與廠商談判降低資料庫訂費，107 年聯合採購費用 5,599,347 元，16 家榮分院單獨採購所需費用 19,242,232 元，節省公帑 13,642,885 元。各分院每年分攤 10 餘萬元至 50 餘萬元之極簡費用，即可使用 10 多種資料庫，獲得醫學中心級的資源。

### (二) 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 ShareCourse 及北區數位學習網觀看課程影音檔或下載講義。
- 2、107 年開設了 16 堂師資培育課程，提供北榮院內同仁共 7,223 次學習、其他榮院體系同仁共 256 次學習，共 7,479 次數位學習。

## 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) 配合停管系統更新，在立體、二號門及三門診等室內收費停車場，設置在席偵測及停車導引服務，俾利提昇車位週轉率，增加停車服務效能，已於 107 年 12 月 1 日起啟用。
- (二) 傳送勤務目前配合本院護理部資訊化作業，已將化藥檢體傳送、病患送檢、人員考勤等納入資訊化作業，有效提昇

整體服務效能，爾後配合本院資訊系統構建，增加資訊作業項目。

## 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

107年1至11月報告時效統計，門診急作生化檢驗1小時發報告達成率為92.1%（閾值95%）；門診急作血液常規檢驗40分鐘發報告達成率為98.6%（閾值98%）；急診檢驗30分鐘發報告達成率為98.1%（閾值95%）。其中門診急作生化檢驗1小時發報告達成率未能達到閾值，檢討主因為儀器故障所導致，經改善後達成率已逐漸回升，目前將持續監控該指標的表現。其他報告時效監測結果均能達成指標監測閾值，並符合臨床要求。

### (二) 改建第二門診檢驗室與建置全自動備管系統，以縮短病人抽血等候時間

- 1、全自動備管系統已於107年12月21日完成第2次評選會，於107年年12月底前決標。
- 2、第二門診檢驗室之轉圜區已於11月3日至12月17日施工，12月29日至30日搬遷後於31日啟用。
- 3、第二門診檢驗室之整修區改建須與全自動備管系統建置配合整體規劃，待備管機決標後，將盡快配合執行第二門診檢驗室改建計劃。其改建配合本院工務室規劃預計於108年5月31日完成驗工。

### (三) 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24件作品參加，18



件作品通過第一階段書面審查，共錄取 9 名優良作品。

(1) 設備用品類 7 名：

- i. 巴掌仙子的神奇魔法帽(NICU)。
- ii. 呼你-吸氣人生~美容瘦臉神器大功能(NCU)。
- iii. 黏人 Qut-雙用無痕眼罩固定帶(B088)。
- iv. 造口周圍皮膚及傷口問題處置福音/活動式底座應用(A114)。
- v. All in One 多功能轉運車(RCUA)。
- vi. 新生命藥記牢(A212)。
- vii. 看我黃飛鴻(黃黑紅)的厲害-尿液顏色色卡(A063)。

(2) 流程系統類 2 名：

- i. 恢復室簡化術後病人返室護送作業流程(APOR)。
- ii. 腹腔放液我最行。(胃腸肝膽科團隊)

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 13 件作品參加，獲優勝獎 1 件：RCUA 歐雅琪「All in One 多功能轉運車」。
- (2) 中華民國護理師護士公會全國聯合會共 11 件作品參加，2 件獲佳作獎：B088 戴綾儀「黏人 out-雙用無痕眼罩固定帶」及 A063 蔡佩芬「看我黃飛鴻(黃黑紅)的厲害，尿液顏色色卡之臨床應用」。

(四) 訂有「臺北榮民總醫院標準化文件管理要點」

- 1、107 年 10 月 31 日北總企字第 1070301895 號函頒修訂「臺北榮民總醫院標準化文件管理要點」附件 5.1.1、5.2.2、5.2.3，並請各單位據以檢視現行業務之各類標準化文件。
- 2、彙整本院更新之「標準化文件管理彙總表」與「文件

統計總表」，包括：各一級單位（計 44 個）、以及具獨立發文代字之任務編組或常設性委員會（計 4 個），計有 48 個單位。

3、107 年度全院檢視彙整之標準化文件包括：業務手冊 290 件、作業程序書計 682 件、表單 734 件、記錄計 88 件，並請各單位將標準化文件置放於 KM，落實執行。

（五）病房持續建置系統標準化作業流程，拍攝病房環境介紹影片。

（六）監測本院門診 61 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。

（七）更改眼底檢查排程設定

自 107 年 3 月起更改眼底檢查排程設定，平均增加門診開單當日受檢人數達 12 名，並平均增加每月總篩檢人數達 134 人次，及減少病患等待排程。

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 40.3 篇）、YouTube（平均每月 2.6 篇）及 Google+（平均每月 17 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）105 年 5 月 1 日完成國內第 1 例經導管二尖瓣膜夾手術，截至 107 年 11 月共照護 60 位病人，於心臟科病房走道設置「經導管二尖瓣修補術之照護」海報及運用 QR code 提

供中文版的衛教影片，病人滿意度高達 95%。

- (三) 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，並有人員回覆民眾疑問，提升民眾網路溝通環境，107 年度共更新 4 篇 FB 臉書專頁。

#### 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

107 年 1-11 月，執行成效如下：

- 1、經濟補助個案數共計 989 人次，其中榮民 12 人次、民眾 14 人次、福保 298 人次、健保 665 人次。
- 2、補助金額共計 23,507,880 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 7,548,448 元，個案數為 172 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 12,239,442 元，提供 763 人次相關服務。
- 5、院方醫療費用優減計 3,719,990 元，54 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 151 人次、耗材為 305 人次、營養品為 176 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 251 人次病童床邊教學，關懷腦瘤兒童協會到校訪視 7 人次，以延續學習，並幫助病童早日重返學校。
- 2、107 年本院轉介麥當勞兒童之家短期居住，共提供 724 人次，服務 318 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 524,250 元，包括醫療費 3 人次，214,000 元；看護費 9 人次，277,850 元；喪葬費 7 人次，184,000 元；生活費 3 人次，41,000 元。

#### (四) 身心障礙者口腔醫療服務

- 1、本院身心障礙者牙科專科醫師資格專任牙醫師共有施主任、王敏靜與謝春怡主治醫師。除此之外，尚有 5 位醫師符合國健署身障病患看診資格且每年參與相關再教育課程。前述醫師皆有 ACLS 訓練證書。
- 2、每週有 2 天開設身心障礙暨發展遲緩特別門診。
- 3、設有牙科手術室，當身心障礙者需複雜的全口牙科統合治療，由本院麻醉專科醫師提供全身麻醉服務，平均 1 個月約 2 位特殊需求患者。
- 4、統計服務人數截至 107 年度 11 月已達 1,118 人次。

#### (五) 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博愛窗口 2 個，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，翌次看診、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」。

(六) 新生兒聽損追蹤

早產兒及疑似巨細胞病毒感染新生兒之聽損追蹤計畫。目前已確診 7 名先天性巨細胞病毒感染以及 40 名早產嬰兒案例，並完成新生兒聽力評估，並按照計畫於 3 個月、6 個月至 1 歲至少接受 2 次聽力追蹤檢查，以期及早發現潛在聽損並早期介入治療。

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) 支援東部醫療服務

本院眼科部主治醫師每週支援台東分院或員山分院門診業務。

1、周醫師 106 年 9 月 1 日至 107 年 8 月 31 日支援臺東分院、黃醫師 107 年 9 月 1 日至 108 年 8 月 31 日支援臺東分院。

2、黃醫師 107 年整年度每週一支援員山分院門診。

(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 月起於本院大我新舍門診部開設高齡醫學門診整合門診，每週三開設 1 診，107 年 1 至 12 月共開設 45 診次，服務 814 人次。

- 2、針對 65 歲以上社區民眾採取多重介入模式，提供慢病管理、運動訓練、認知訓練、營養諮詢等健康服務。本院高齡醫學中心結合社區進行健康促進活動，107 年共有 9 個社區關懷據點，1-12 月服務 1,884 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，107 年 1-12 月服務 56 人次。

### (三) 提供榮民急診轉診服務

本院急診室接受榮民病患後，依照病情提供適切急重症照護及安排後續住院或留觀處置，並於病情穩定後，依照榮民的需求，轉介回到原院所或較近的榮院提供後續療養，106 年轉出至榮院或榮家共 105 位榮民，107 年前 3 季共 66 位，轉出者均非重症病患。

### (四) 提供社區及居家服務

- 1、社區醫療活動與癌症篩檢中心、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 月至 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、107 年共舉行 9 場次減重健康促進活動，共計 152 人次，另承辦社區體重控制班 2 班，已於 107 年 7 月及 8 月舉辦，分別為 15 及 27 人次。每年場次及服務人次皆超過年度目標值。
- 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。107年1月至12月PGY社區醫學訓練送訓192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。

4、107年1-11月共舉辦10場次社區巡迴醫療，提供吸菸民眾戒菸衛教諮詢共計131人次。

5、107年4月舉辦院外戒菸班一班，學員共11名。5月舉辦院外戒菸班一班，學員共12名。

6、107年1-11月居家個案訪視人次，醫師訪視達1,190人次，護理師訪視達3,806人次。

### 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23人次/天，社區癌症篩檢服務總計15場次，共服務1,969人次。

### 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) 本院皮膚科善用社群網站，建立粉絲專業，提供民眾雙向溝通之平台，並持續改進網頁瀏覽品質，提供使用者良好之瀏覽經驗。

(三) 本院內視鏡診斷暨治療中心報到櫃檯放置衛教單張處，並建置各項檢查衛教單張 QR code，提供病人各項檢查衛教資訊。

(四) 本院『榮總人』月刊刊登醫療保健相關文章，提供民眾參閱主題，以腎臟保健為例，共計 8 篇

1、2 月：北榮團隊赴克國建構慢性腎臟病基礎防治體系。

2、3 月：天氣冷颼颼、腎臟也會受到「寒害」嗎？

3、4 月：「高尿酸血症」也會傷“腎”嗎？

4、10 月：

(1) 腎臟病人可以多喝水嗎？

(2) 尿中帶血怎麼辦？談血尿的成因與處理。

(3) 我的尿有泡沫，這是蛋白尿嗎？

(4) 腎臟捐贈者未來預後與透析風險。

(5) 淺談國人尿毒症頭號元凶-糖尿病腎病。

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。

1、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，截至 107 年 12 月 5 日止，收案 970 件，平均每月 88 件。

2、推動醫病共享決策

(1) 強化急性腎損傷病人的病情追蹤流程



- i. 需透析之急性腎損傷均有會診腎臟科，並由腎臟科持續追蹤。
- ii. 出院後仍需長期透析者，由被會診主治醫師經 Share Decision Making 機制，與病患共同決定長期透析模式。
- iii. 出院後不需透析的病人，則回到腎臟科門診繼續追蹤。並定期追蹤急性腎損傷病人出院後腎功能與相關指標。

## (2) 腹膜透析室 (PD)

107 年共計 135 位病人接受 SDM 衛教模式，訪談接受此模式病人的問卷結果顯示，高達 97.3% 病人經由醫療人員的資訊提供及解說後，對於腎臟替代療法治療模式的認知與理解都呈現高度滿意。藉由輔助工具重整與新增，建立更完整醫療資訊且符合末期腎臟病患需求的互動型工具，落實醫病共同醫療決策，讓立意完善的互動媒體模式，於末期腎病病人的選擇時刻發揮關鍵的功能。

## 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) 簡化輔具租賃服務流程

本院身障重建中心已於 107 年 4 月底完成修正輔具租賃服務注意事項與輔具租用單，取消押金制度、強化催收機制，並回收病房舊版輔具租用單、租賃服務海報單張等；並於本院網頁本中心頁面之下載專區放置新版「輔具租用單及輔具租賃注意事項」。

### (二) 實施庫房物流配送服務改善計畫

- 1、全面配送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，受惠

的配送單位次由 161 個增加至 293 個單位次(新增 132 個配送單位次)，物流配送率由 51.4% 提升至 93.6%。

- 2、本次計畫新增的配送單位次 132 個，代表每週全院至少可減少 132 個人力派遣(即意味每週可節省 132-264 小時工時消耗，每個月則省下 1,056 小時)；若以每人每月工時 160 小時換算，約可省下 6.6 位人力，若進一步以外包人力薪資 38,887 元/人來計算，每月可省下人事費約 256,654.2 元，全年可節省 3,079,850 元。
- 3、另外以專業物流打包、配送，可避免醫療衛材破損或染污，減少醫院衛材不適當毀損之財物損失。

### (三) 院區巡視

- 1、本院每月份由副院長輪序巡視院區巡視，巡視重點消防、清潔、美化、交通、標示、水、電、空調、電梯、緊急呼叫系統、感染管制、禁菸、安全、空間運用等。
- 2、107 年 1-12 月份副院長院區巡視時間配當表於 106 年 11 月 24 日函發本院各一級單位，由副院長輪序巡視，訂定各月巡視日期以及區域。
- 3、107 年總計辦理 12 次院區巡視，計有 145 項指示事項，經追辦，計有 203 項承辦單位填覆之執行情形，其中 187 項均依指示辦理相關改善事宜，另有 16 項持續列管，藉以改善院區整體環境。

## 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) 成立 PACE (Program of All-inclusive Care for the Elderly) 模式之日間照顧中心。

- 1、本院遊詣居日間照顧中心於 107 年 3 月 21 日函文至臺

北市政府社會局，申請日照中心設立許可，於107年5月23日取得設立許可。於107年7月16日開始試營運，並於107年9月14日舉辦「全人創新日照暨長照推動果展」正式啟用。

- 2、截至107年12月31日已收案29名，包括失智個案19名，失能個案10名。
- 3、日照中心人員配置中，除護理師、社工師、照顧服務員等專職人員，另包含醫師、物理治療師、職能治療師、營養師、藥師等兼職人員，提供個案整合醫療與照顧的服務模式。

## (二) 配合推動長期照護

### 1、強化營養師教育訓練及供餐服務

(1) 107年營養師接受長照基礎課程訓練（level I），完成率100%。

(2) 本院營養部於日照中心開幕後辦理：

i. 設計6週循環菜單，供應週一至週五午餐，另每2週提供1次快樂餐（目前訂餐率100%）。

ii. 對於入住個案均定期每3個月評估營養狀況，將持續收案追蹤及住民營養狀況及體重改變情形，據以建立日照中心高齡營養照護指標。

### 2、配合推動失智症防治照護政策綱領暨行動方案2.0

(1) 本院精神部承辦失智社區關懷服務據點，於107年7月至11月30日止社區銀髮樂活學堂共辦理135場。

(2) 107年7月9日至10月22日失智症家屬支持與成長團體共辦理13場。

(3) 107年失智症篩檢，統計至107年10月30日為止，失智症篩檢共200人。

### 3、宣導長期照顧福利資源

- (1) 「長期照顧福利資源網路資訊及公佈欄資訊」分別於3月1日、6月7日確認並更新長期照顧資訊。今年1-11月網路資訊瀏覽每月平均達96,450人次。
- (2) 「長照福利社區宣導活動」已於3月24日上午8至12點，結合北投區永欣里社區醫療活動辦理完畢，共計宣導135人。
- (3) 「長期照顧福利資源研討會」已於5月24日邀請聖若瑟失智老人養護中心陳俊佑主任講授「老人長期照顧者之自我調適」、臺北市萬華龍山老人服務暨日間照顧中心林蘭因主任講授「老人長期照顧個案整合性需求評估」，2堂課共計133人參訓。
- (4) 於11月21日本院中正一樓大廳，舉辦長期照顧資源博覽會，邀請士林北投區12個長照資源單位設置攤位宣導長照服務，提供院內病人、家屬、訪客及同仁瞭解與運用。當日共計服務350人次。

#### (三) 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107年11月30日，合作之雙向轉診合作診所總數已達269家，今年新簽約診所共133家診所。107年6月6日舉行分級醫療推展暨成果發表記者會，展現本院之社區醫療群與雙向合作診所成效。

##### 2、兒童外科推動成效

本院兒童外科積極與北投、士林、內湖、關渡、淡水、三重、蘆洲地區之診所合作，透過轉診方式，增加病患就診率，截至11月底診所轉診到本院的個案共30位，本院亦主動填寫感謝函回報轉診結果。

#### (四) 推動醫療外交及發展國際醫療服務

##### 1、協助邦交國「聖克里斯多福及尼維斯」

(1) 107年8月14日至9月12日邦交國「聖克里斯多福及尼維斯」有6位醫療人員(2位醫師、2位護理師及2位營養師)至本院腎臟科接受為期4週之慢性腎臟病照護種子教師訓練課程。

(2) 本院派遣顧問1名於107年11月23日至12月3日赴克國實地評量訓練成效並協助計畫進行。於該國舉行2場訓練工作坊，並與學員進行腎臟病個案管理實務研討及衛教實務心得分享，供後續計畫與當地護理人員辦理衛教活動之參考。

##### 2、國際醫療服務

以本院兒童神經外科為例，服務國際醫療個案有來自馬來西亞癲癇病童2人及腦血管疾病病童1人，來自新加坡腦留病童1人，來自菲律賓腦膜腦膨出症病童1人，及中國大陸黏多醣合併水腦病童1人。

#### (五) 發展 HLA 半合造血幹細胞移植技術

因應我國少子化、新住民增加之趨勢，使造血幹細胞成功配對機率降低，血液科將發展 HLA 半合造血幹細胞移植技術，目前已完成 10 例 HLA 半合造血幹細胞移植，達成年度設定目標數。

#### (六) 執行牙醫兩年 PGY 計畫

1、配合政府培育牙醫師政策，本院口腔醫學部持續甄試進用 PGY 醫師，且依審核通過之 PGY 計畫進行訓練，107 年 1 至 12 月共新進 9 位 PGY 學員，另有 10 位 PGY 學員完訓。

2、建立以「以病人為中心」的觀念，加強每位醫師對於『系統性疾病患者』在牙科治療上的考量，培養有全

人照護觀念的牙科醫師，並將導入數位牙科學習課程。

## 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) 成立整合照護暨長照轉銜服務中心

- 1、本院成立「整合照護暨長照轉銜服務中心」，下設長期照護、急性後期照護、出院準備服務3組，分別由本院家庭醫學部、高齡醫學中心及護理部負責相關業務推動。
- 2、於中正樓1樓住院中心南側設立服務窗口，整修工程於107年1月12日完工，並於107年8月8日3名專職個案師進駐後正式啟用，提供民眾諮詢、轉介服務、長照評估等服務。
- 3、本院於107年1月29日經臺北市政府社會局審核通過成為北投區-石牌次分區A級單位，截至107年12月31日已與北投區46家B級單位完成合作意向書之簽署，以長照服務網絡模式，提供民眾完善服務。

### (二) 擬訂北區乙類職業傷病防治中心計畫

提供職業傷病預防、診斷、治療、調查、評估、通報、重建與諮詢轉介服務、建立健康服務輔導及諮詢平台、建構區域職業傷病服務網絡、推廣行銷，加強與院內、外單位溝通及宣傳，以持續提升個案量，推動成效如下：

- (1) 中心開診頻率為每週9診週，網絡醫院開診頻率共計為每週16診週。門診就診勞工人次（含網絡醫院），今年1-10月共計1,438人次。
- (2) 主動與本院復健部及其工作強化中心、雙和醫院工作強化中心、網絡醫院、FAP等單位密切合作，以轉介個案提供所需之服務。另轄區區域網絡之建構

- 家數共計 8 家，共開設職業傷病門診每週 16 診。
- (3) 輔導網絡醫院於「職業傷病通報系統」通報個案，截至 107 年 10 月 31 日，中心及網絡醫院之職業病通報件數共計 163 件，職業傷害通報件數共計 261 件。
  - (4) 職業病診斷或評估報告共計 32 件（含過勞專案之評估報告）。群聚事件調查報告共計 1 份（打石工矽肺症群聚事件）。通報之件數共計 398 件，其中職業病之通報共計 163 件（以上通報件數含轄區區域網絡通報件數）。院內單位個案轉介件數共計 398 件（不含勞工健康保護規則第 3 級至第 4 級之特殊健檢異常個案）。
  - (5) 發展毒化物職業暴露特色疾病之臨廠服務模式與疾病調查、臨廠健康服務評估，與評值績效之表單等工具指引（上述指引之對象為事業單位）、職業病案例彙編及疾病預防或認定宣導紀錄摺頁 1,000 份，已上傳至官網供民眾自行下載。
  - (6) 高風險因子報告共計 1 份（氫氧化四甲基銨之毒性研究與職業暴露調查報告）。
  - (7) 今年度共計辦理 3 場次教育訓練，其中第 2 場為與衛生福利部桃園醫院共同舉辦，提供桃園地區職業安全衛生相關人員進修的機會。發布 3 則新聞，並與院內單位合作，張貼宣傳海報或電子文宣。製作中心宣傳海報 1 式 200 張，以及「職業性一氧化碳中毒防治」摺頁 1 式 1,000 份，並分送轄區事業單位、網絡醫院、重建機構等相關單位。
  - (8) 修訂職業疾病認定參考指引 1 份（職業性氯乙烯中毒認定參考指引）。

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) 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。107年1-11月共724人次、318個家庭受惠。

(二) 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，邀集本院與外院過敏免疫科醫師，已於107年5月26日、7月28日、10月20日、11月17日、12月8日假本院會議室，分別舉辦「風濕免疫疾病 X 骨關節炎」、「類風溼性關節炎專題講座」、「世界骨鬆日」、「關節炎照護講座」、「類風溼性關節炎」五場社區衛教。另於10月6日自來水博物館舉辦「2018世界關節炎日」活動，推廣關節炎與風濕病的衛教與資訊，同時於現場進行骨關節超音波檢查。民眾參與度高，活動問卷評價佳。

(三) 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月至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。

(四) 與長照機構、市立醫院社區安寧團隊合作

1、居家照護單位長期與長照機構合作，提供病人所需資



源。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。

- 2、107年1-11月，安寧居家服務總個案數達280人，護理師總出訪人次數達667人次，醫師總出訪人次數達176人次，新收案數達107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聯絡，下班時間可與本院安寧病房聯絡。

#### (五) 警力、地方檢察署協同防範醫療暴力

- 1、本院於106年9月29日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」迄今，雙方主管人員尚無異動。另本院與轄區永明派出所均保持密切聯繫，發生突發危安事件時，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，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(共1,500萬元)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。

(六) 跨領域團隊全人照護教育訓練

- 1、與急診、小兒加護中心、呼吸加護中心、內外加護中心、產房等單位辦理與病人安全指標結合之跨領域擬真醫學模擬訓練課程，除原有跨領域醫療團隊成員外，更設計標準化病人、家屬、護送員等角色加入團隊訓練中，提供學員更多層次的學習。此訓練模式提報參加國內相關競賽活動，榮獲 107 年衛生局臺北市醫療安全品質提昇提案獎勵計畫競賽活動「銀獎」及全國擬真運用類優良論文比賽「優等獎」。
- 2、將高階數位無線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是本院急救教育訓練之特色，此訓練模式不但提升了本院員工專業知能，更嘉惠了鄰近醫療社區健康照顧體系，如振興、亞東、雙和醫院、仁美診所及良昇、榮禾、禾欣牙醫診所等，甚至東部花蓮慈濟及陽大附醫也視本院舉辦之 ACLS 與 BLS 急救訓練為首選訓練醫院，計有 41 人次(合計 656 人時數)院外學員參加。
- 3、致力發展跨領域多媒體教材，讓本院開發及創新之教育訓練經驗得以傳承。107 年跨領域多媒體教材，包含模擬醫學、跨領域團隊全人照護之書籍和多媒體教材及 ACLS 急救教材等，其中跨領域影音光碟模組互動式觀看設備，已獲得(107)智專一(四) 22515 字第 10740407870 號專利。
- 4、以跨領域 OSCE 教案開發為起點，凝聚各職類臨床教師之教學創意，並將教案開發過程錄製成影片發表。107 年共完成 7 例跨領域 OSCE 教案，經院內初選後，提報參加台灣醫教學會臨床技能測驗(OSCE)優良教案徵選

競賽，本院藥學團隊榮獲「全國第三名」佳績。

(七) 臺北市消防局緊密協處腦中風個案

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急評估，加速動脈取栓術治療，以改善預後。106 年接受動脈取栓術治療病患為 32 人，107 年前 3 季已有 33 人。

(八) 提升病人蒞院就診交通之便利性

- 1、開放地方政府及會屬機構醫療專車停駐，提昇民眾就醫便利性，今年度內總計提供 3,957 車次醫療專車停車服務。
- 2、在急診室及三門診設置 2 處復康巴士、無障礙計程車專用停等區，另設有身障車位 88 個、婦幼車位 34 個。
- 3、聘請義交大隊派員每日 1 員於 10-13 時協助一號門交通指揮、2 員於 7-19 時協助二號門外指揮交通，疏解車流量。

(九) 提升腎病照護服務品質

- 1、持續於每週二、四、五安排志工於慢性腎臟病衛教室入口處，協助病人接受衛教順序或轉介營養諮詢。
- 2、對於就醫後未回衛教室之病人執行電話訪問，以提供因無法回衛教室之病人適切衛教之指導服務。107 年 1 至 11 月止共衛教 5,642 人次，其中電話訪問為 593 次，約占 10.5%。

(十) 依據輔導會函頒「107 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、定期每季召開會議檢討科經營成效：本院分別於 107 年 3 月 27 日、7 月 24 日、9 月 25 日及 12 月 24 日召

開「榮民醫療體系北部區域經營管理會」。

## 2、科經營績效指標達成情形：

(1) 所屬分院之質、量性評核指標項數計 146 項，指標項目數達成率為 100%。

(2) 另，本院為適時檢討及滾動修正科經營計畫之各項績效評核指標，並合理反應科經營實際辦理成效，及提升營運成效，業於 107 年 8 月 31 日邀集所屬分院、總院科經營團隊主任等員召開「北區各分院 107 年度科經營績效評核指標或閾值(目標值)審查會議」，會中依循國軍退除役官兵輔導委員會 106 年 12 月 12 日函頒「107 年度國軍退除役官兵輔導委員會榮民醫療作業基金統籌款補助科經營醫師獎勵計畫」，及 107 年 3 月 26 日函文進行審議，並決議同意所屬分院於符合修正達成率指標(計 27 項)中，上修 5 項指標、維持 18 項指標及下修 4 項指標，全案業經輔導會 107 年 10 月 2 日函文准予備查。

(3) 科經營計畫變更情形：107 年 1-9 月榮民醫療體系北部區域分院執行科經營計畫皆無變更執行科別。

## 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) 建立尿液及血液檢體中「具致癌性金屬元素」之整合性檢驗分析系統

1、目前已建立「具致癌性金屬元素」可檢測的元素計有砷、鎘、鎳、鉻、鈷、鎢、銻、鉛、汞、銻。檢體種類有血液、尿液及頭髮，有效協助臨床醫師瞭解病患近期有無直接暴露於具致癌性金屬元素。

2、另已評估利用液相層析串聯質譜儀檢測尿液檢體中 IARC 致癌之芳香胺類毒化物質及其代謝物的分析。往

後有需開立檢測自費項目時，可納入參考。

## (二) 持續強化腎病患者照護服務

### 1、慢性腎臟病整合照護中心：

慢性腎臟病整合照護中心(CKD)持續提供慢性腎臟病病人適切之衛教服務，並視病人個別需要適時轉介營養諮詢門診，或安排至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。並於 107 年 5 月 23 日、9 月 19 日舉辦相關之慢性腎病保健座談會，提供相關保健知識，主題分別為：「人生重大關鍵-更年期」、「打造健康骨骼 儲存足夠骨本」。

### 2、血液透析室資訊化 (HD)

(1) 血液透析資訊電子化系統已逐步建構完成，目前從透析病患報到至透析完成，皆已施行病歷電子化與無紙化，資訊系統可直接與透析機同步並同時傳輸病患體重、血壓、脈搏和透析瞬時參數。透析資訊系統施行後，已大量減少醫護人員抄寫和病歷紙張的消耗。

(2) 目前醫師可利用行動平板與病患進行互動式 e 化查房，並以行動平版解釋病情，有效率的查詢病患病歷、血液透析紀錄單及相關檢驗數據，增進醫病良性互動。而電子病歷保密及資訊安全，比起紙本單張更加嚴謹。