

臺北榮民總醫院 2026 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

請就以下 6 項實施要領，規劃推動作法、完成期限及預期效益等：

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，提升民眾生活便利度。

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**」，提報「具體工作項目」及「預計完成期限」，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、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，提出具體改進作法。

三、為民服務工作應持續融入日常作業，並適度運用管考作為，各項資料隨時蒐集彙整，活動照片及時拍照存證，以專卷保存備查。

陸、管制考核

一、各單位依工作特性訂定量化指標，並於年終提報執行成效。

二、考核作業：

(一) 平時查核：

1、主管走動式：

每月排定副院長巡視院區及各項設施，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：每季抽測院內單位共 60 通電話，並將測試結果函發全院一、二級單位。

3、配合國家發展委員會及輔導會進行不定期考核。

(二) 年度查核：

1、年終彙整本年度工作成效，依程序簽報機關首長核定後主動公開於本院網站。

2、配合輔導會年度所屬醫療機構工作績效評核及「政府服務獎」評獎作業。

柒、績效檢討

一、不定期考核缺失部分，請單位積極改善。

二、年終檢討本年度工作成效，並研議未來一年推展方向。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另函補充修正之。

壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
一、建立作業標準及工作手冊，以維服務作業之一致性。	115/12/31	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「臨床護理技術與處置規範」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、復健醫學部、神經醫學中心、骨科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，115年底將進行修訂，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年修訂或審閱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。 四、本院復健醫學部建立廠商人員管理制度：廠商人員需繳交身分識別，並全程佩戴識別證，明文規定廠商人員僅限於「儀器參數調教」與「硬體技術支援」；若需廠商人員在場提供技術諮詢時，主動向病人說明，確保病人知情。
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。	115/12/31	一、本院網頁首頁/就醫服務及本組網頁提供門、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、臨櫃公告相關重要資訊供民眾知悉，提升服務流程透明度。 四、超音波受檢待號推播至醫院APP及網頁可供民眾查詢；另超音波排程可於醫院APP及網路更改，以期有效縮短受檢者等待及時間更有效率安排。 五、門診抽血叫號進度可於醫院APP及網頁查詢，民眾可依報到機號碼牌上的預估等候抽血時間，妥適安排。 六、門診檢驗室未攜帶醫囑單民眾，提供資訊化備註管道，協助民眾不須補單即可進行抽血或送檢作業，擬定補單作業改善計畫，以提升作業效率。 七、門診檢驗室抽血區配有4台大型叫號電視螢幕指引抽血民眾，且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。 八、優化英文官網，提升國際就醫便利性：本院骨科部英文

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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。 九、「License 執業執照/專科證書資料庫」規劃調整：自 113 年起擴增資料庫「技能檢定」登錄功能，並於同年 7 月啟用「技能檢定 1.0」，現規劃為「技能檢定 2.0」，調整證書(回訓)迄日改為由系統自動帶入，以及時效期滿提醒由系統自動發送 E-mail 通知資格人等 2 項功能。 十、針灸同意書電子化：現行紙本針灸治療同意書數位化，建置電子簽署同意書系統，讓民眾快速完成簽署，提高服務可近性。
三、強化人員各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。	115/12/31	一、強化護理人員服務態度及電話禮儀 (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新進護理師訓練手冊，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演練、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、人事室每季對各單位進行「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主管面談，強化第一線服務人員櫃檯應對技巧，並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，如婦女醫學部、重粒子及放射腫瘤部、神經醫學中心。 三、持續改善服務櫃檯、服務標示、申辦須知、等候設施、

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		申辦動線、停車空間、服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等： (一)影像診療部與醫務企管部配合，整合全院影像拷貝統一至第一門診櫃台，單一窗口可申請各項檢查影像，方便民眾不再往返各檢查單位，落實「一處交件、全程服務」，並與金門醫院和其他榮院跨院區影像報告系統整合。 (二)設置 2 台觸控式衛教電子看板提供民眾中、英文檢體收集方法與注意事項等衛教資訊，以及 1 台觸控式檢驗項目查詢功能電子看板，以利民眾查閱所需檢驗項目資訊。 (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、一般民眾與輪椅民眾之報到動線、病人繳交檢體與輪椅排隊動線。 (四)賡續提供現場及線上申辦到院領件、自然人憑證驗證郵寄服務等病歷申請多元管道，以達便民措施。 (五)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：健檢簡介 QR Code，提供受檢者快速連結至數位化說明頁面，減少人工紙本發放及臨櫃詢問之行政負擔；另為提升行政服務效能，於本院官網設置健康檢查行程預約與歷次檢查紀錄查詢系統等功能，以利民眾隨時掌握體檢時程。 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)胸腔外科病房整合集中於中正樓 19 樓，包含 A191 病房、A192 病房、BU 加護病房，並設置住院醫師辦公室於 19 樓，讓住院病人可以得到最迅速及安全的照護。 (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)精進行政管理系統效能：與資訊室合作開發「新版會議室預約系統」，提供線上查詢與預約功能，達成零紙張申請。 (六)公共廁所改善裝修：持續與潤泰集團合作，採取捐贈整修工程方式，針對院內公共廁所進行改善與美化，提升民眾就醫的舒適度與滿意度。 (七)完善院區無障礙人行路網：針對院區道路(如平面卸貨區

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		前方路段)進行柏油重新鋪設、排水坡度調整及標線繪製，並優化人行道友善措施及無障礙設施。 (八)院區巡視：本院 115 年訂於 1 月 9 日、2 月 11 日、3 月 10 日、4 月 7 日、5 月 7 日、6 月 4 日、7 月 14 日、8 月 6 日、9 月 4 日、10 月 1 日、11 月 5 日、12 月 8 日，由本院副院長偕同相關人員辦理院區巡視，並針對相關指示事項列案追蹤改善情形。
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。	115/12/31	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、規劃並發展多元的 OSCE 教案：規劃發展多元化之 OSCE 教案，依不同學習目標、情境需求及受訓對象，設計相應之教案版本，強化學員臨床判斷、溝通及專業能力。 三、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)核醫部推動核醫藥品作業流程之數位化、智慧化與自動化，透過系統整合與機器人流程再造，全面提升藥品管理精準度，包括正子藥品藥籤數位化、傳統核醫藥籤數位化、線上叫藥功能建置、自動化標籤系統排程確認、導入機器人自動分裝系統等，預計於 115 年 1 月至 12 月分階段完成，提升核醫藥品配送與分裝之準確性與即時性。 (二)胸腔部推動睡眠智慧醫療，引進大立雲康心肺耦合檢測系統，導入居家睡眠檢測為加值服務項目，提升健檢差異化與市場競爭力。 (三)口腔醫學部開發電腦導航手術暨顱顎顏面復形技術，提高手術精確度及減少併發症；另結合人工智慧(AI)技術搭建分析平台，運用次世代基因定序，用於口腔癌的早期診斷，並模組化人工顱顎關節重建。 (四)耳鼻喉頭頸醫學部建立整合式多模態聽損辨識系統，透過人工智慧技術整合耳鏡影像、聽力圖資料與相關生理數據，建構遠距聽力診斷模型；當醫師無法親自進行觸診時，系統可輔助醫師遠端判讀患者聽力狀況，提升遠距診療的判斷能力。 (五)內科部內分泌新陳代謝科引進 DeepXray™骨質疏鬆症 AI 輔助診斷系統，利用人工智慧技術進行骨密度分析與預測，協助醫療專業人員精確診斷，提升骨質疏鬆症的早期發現率與治療效果。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		四、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。 五、中藥局搬遷暨優化調劑空間：規劃搬遷至二門診 8 樓，依科中調劑、飲片調劑、水藥煎煮及庫存管理等實際作業需求，重新規劃新空間配置，以提升整體作業效率與服務量能。 六、住院臨床藥師臨床服務訓練暨醫務管理組員輔助備藥作業：因藥師人力招募困難、工作負荷較重、留任意願低等問題，規劃擬訂改善目標，導入住院臨床藥師作業及配置契約醫務組員輔助藥師備藥作業。 七、導入化療自動化調配機器手臂輔助作業，目標調配處方占比為 1 台機器 10-15%，持續提高醫療產能與營運效能。 八、更新檢驗系統，強化檢驗品質與病人安全 (一)新增總膽酸檢測，作為肝膽功能與膽汁酸代謝之重要評估指標，可應用於肝臟疾病之診斷與追蹤、膽道阻塞及自體免疫性肝膽疾病之鑑別評估，並作為妊娠肝內膽汁淤積症及新生兒、兒童罕見膽汁酸代謝疾病之監測與治療成效評估依據。 (二)建置感應耦合電漿質譜儀 ICP-MS 檢驗分析系統，作為微量金屬檢測之運用，鑑於微量金屬(鉛、銅、鋅、鋁)屬特殊且重要檢驗項目，其中血中鉛更為本院辦理特殊勞工體格與健康檢查之指定檢測項目，故藉此以確保檢驗品質，提供精準且優質之檢驗服務。 (三)規劃新型藥敏試驗卡，透過系統性評估，確認新藥敏試驗卡於本院臨床菌株之適用性與穩定性，確保新抗生素之藥敏結果能正確反映菌株抗藥性表現，提供臨床精準用藥依據。 (四)建置肺炎黴漿菌分子檢測平台，提升肺炎黴漿菌感染之診斷準確性與檢出效率，縮短報告時效，減少不必要之廣效性抗生素使用。 (五)持續推動數位化的甲狀腺平台，並引進甲狀腺穿刺玻片之 papanicolaou stain 染色技術及設備，提升術前精準診斷率。

貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
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。	115/12/31	一、臺北榮總胸友成族支持團體 115 年規劃於 3 月 21 日、5 月 23 日、8 月 29 日及 11 月 21 日舉辦 4 次活動，包括專家醫學講座(治療趨勢、基因檢測、中醫輔助治療、健康促進、營養照護)及支持團體活動(戶外巡禮)，將由胸腔部主治醫師、中醫師、心理師及營養師等主講。 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市教育局合作，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每週日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，每週二、五志工病友進行住院病人探訪及關懷活動，提供心理支持，每半年舉辦醫學講座 1 次，以充實病友抗癌相關醫療新知。 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

推動作法	預計完成 成期程	具體工作項目
		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；「愛肝病友會」與台灣肝膽相照病友協會，預計 9 月共同舉辦 115 年病友關懷講座。 十三、與婦癌關懷團體「台北互愛協會」共同合作辦理，每年辦理 1-2 次醫病健康旅遊及健康講座。並安排病友志工於每週三進行住院病友關懷活動。 十四、115 年 5 月參與桃園脊髓損傷潛能發展中心於花博舉辦愛心園遊會；115 年 6 月、10 月與桃園脊髓損傷潛能發展中心共同舉辦 2 場傷友座談會；115 年 9 月與北市脊髓損傷協會舉辦傷友座談聯誼會。 十五、協同紅鼻子醫師團隊定期進入兒科病房，規劃病童關懷與陪伴活動，透過幽默、遊戲及互動表演，提供病童心理支持並減輕住院壓力。 十六、大腸直腸外科結合「社團法人中華民國大腸直腸癌關懷協會」、「台灣動輔協會」、「台灣傷口造口及失禁護理學會」及各領域優秀講師，共同舉辦 4 場醫學講座，增加民眾對於醫學保健知識及大腸直腸癌及相關疾病的認識；並計畫舉辦病友聯誼小旅遊，增加病友交流及與醫護團隊的連結。 十七、兒童外科與「台灣輔助犬公益基金會」合作，每月 2 次於 A092 病房遊戲室舉辦動物輔助治療活動，藉由動物輔助治療與陪伴，協助住院病人住院期間的慰藉與感官認知能力，以提升病人之醫療生活品質。 十八、深化非結核分枝桿菌肺病全人照護：胸腔部及肺部感染與結核病中心 115 上半年度舉辦東亞 NTM 會議，討論分享全人照護，115 年下半年將辦理第 2 屆非結核分枝桿菌(NTM)肺病病友會，整合呼吸治療、營養諮詢專家等多面向衛教介入，系統性提升病人疾病理解與自我照護能力，並投稿期刊分享 NTM 病友會及呼吸照護訊息，展現本院於慢性肺部感染全人照護之示範與領導地位。 十九、婦女醫學部偕同婦癌病友支持團體，定期舉辦講座、病友交流及團體活動，協助病友走出病痛，分享治療經驗，提供友善關懷服務。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
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。 (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，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。	115/12/31	一、住院病人護理服務滿意度調查，護理部每年進行全院住院病人對護理服務滿意度調查，以了解病人需求，依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 大面向進行調查，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 116 年 3 月底前完成 115 年全年度統計。 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，維持住院病人膳食滿意度 4.0 分以上。 五、即時與週期性回饋機制提升檢驗服務品質：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。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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。	115/12/31	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。	115/12/31	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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		檢舉貪污不法，並嚴守保密原則，落實保護檢舉人身份之保密作為。 (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，提升民眾生活便利度

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。	115/12/31	一、依第一線櫃檯人員之業務範疇，設定不同權限以提供適切之門/急/住服務。 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)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、提供病歷申請多元管道：擴增本院 APP 及線上申辦管道釋出電子病歷檔案服務，提升民眾病歷申請之便利性；並優化紙本病歷掃描系統，針對民眾申請非流動病歷作業流程，改為櫃檯、掃描人員合作優先掃描後釋出。 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：入雲端排程系統後，高階檢查項目之排檢速度顯著提升，藉由雲端自動分流，有效解決人工預約流程繁瑣之痛點，達成行政作業流程優化與無紙化目標。
二、衡酌服務工作實需，開發線	115/12/31	一、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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
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。		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。 二、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。 三、智慧醫療 APP 整合病人自述系統: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,並提供疾病相關衛教資訊,藉由資料分析輔助照護評估與服務規劃。
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。	115/12/31	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 115 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,115 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):重建整形外科與口腔顎面外科、耳鼻喉頭頸醫學部、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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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)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。 (四)胸腔部整合臨床、基因體、數位病理與影像組學資料,建立早期肺癌術後復發與生存預測模型,建構多資料體學分析模型,協助評估肺癌復發之可能性。 (五)內科部全人整合醫學科透過整合病房、胸腔部、呼吸治療與個案管理團隊,建立 COPD/氣喘住院病人標準化照護與出院追蹤流程,提升跨團隊照護執行效率,強化病人長期疾病管理與追蹤品質。 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服務指標,建立標準作業規範。	115/12/31	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。 (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。

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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)病理檢驗系統建置數量追蹤頁面，同時計算逐管點系統(開刀房檢體)與病理檢驗系統(門診)簽收之檢體數量，統計每日、每月、每年各醫師檢體數量，改善紙本統計；另新增主治醫師可由病理檢驗系統開立染色之頁面直接開立附加報告，以簡化流程。 (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)新增分生項目切片作業與 IHC 染色切片追蹤流程，並改善簽收作業流程，以確保切片作業無誤。 (四)建置/優化自動化血液常規檢驗分析系統，透過檢驗自動化軌道直接執行檢體簽收、推片染色、閱片以及檢體歸檔，提高檢驗服務品質及效率。 (五)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。 (六)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。
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。	115/12/31	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；並掌握 Google 網頁本院留言評論，即時回應處理網友留言訊息，提升本院各項政策、醫療服務透明度。 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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		等臉書粉絲專業，每年不定期更新衛教內容。 (三)社會工作室建立單位電子公布欄，集結當日同仁出缺勤、上班動向、業務分工、排班、通訊錄、輪序表等，便於櫃台掌握同仁動向，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，即時回應民眾。 (四)神經內科針對癲癇、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；另神經外科亦建置手術病人 LINE 官方群組，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。 (五)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；另規劃更換醫學美容中心候診區沙發，改善候診環境舒適度。 三、腫瘤醫學部推出 Podcast 節目「醫言難盡-癌症治療甘苦談」，協助病人與家屬安心理解治療，減少醫師與個管師重複說明的時間負擔；115 年度預計錄製 10 集內容，持續與民眾分享腫瘤科治療的大小事。

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。	115/12/31	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學

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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) 中華民國骨肉瘤關懷協會：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) 紅鼻子醫生：透過遊戲、音樂、戲劇等方式緩解癌症病童壓力，提升治療積極度，自疫情後恢復長期合作。 (八) 喜願協會：持續推動病童許願機制，透過醫師推薦，讓更多病童有機會參與圓夢計畫，規劃及執行願望實現的過程，確保安全並符合病童身心狀況。 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、建立「特殊輸血需求病人」個別化資訊管理機制，最大化其臨床應用範疇，並將建檔結果跨單位共享，擴及輸血治療團隊。 七、強化與地區榮民服務網絡之合作聯繫：本院社會工作室

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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)胃腸肝膽科、腎臟科、內分泌新陳代謝科、內視鏡診斷治療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。 (二)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。	115/12/31	一、醫療部科前往院外醫療支援 (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，支援科別包括：婦女醫學部、神經醫學中心(神經內科、神經外科)、內科部(內分泌新陳代謝科、胃腸肝膽科)、心臟血管中心(心臟內科)、職業醫學及臨床毒物部，支援診次如：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 次等。 (二)定期支援分院醫療業務，如心臟內科每週支援蘇澳分院與員山分院門診，並不定期支援蘇澳急診服務；胃腸肝膽科支援桃園分院及員山分院，除提供看診服務，亦執行內視鏡及超音波檢查；神經醫學中心支援玉里分院及新竹分院神經內科門診，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 (一)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。 (二)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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		(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、急診部榮家皮膚照護計畫 (一)自 112 年起於馬蘭榮家、新竹榮家、板橋榮家、臺北榮家進行遠距皮膚照護計畫(服務 450 名榮家住民)，113 年更結合國立陽明交通大學醫學工程研究所皮膚鏡 AI 計畫，利用皮膚鏡搭配手機相機，針對長照居民皮膚病灶拍照並自動 AI 辨識，由皮膚科與急診科醫師前往榮家實地輔導授課以及看診開立藥物，同時加強榮家醫護室對疥瘡或慢性傷口的照護知識與警覺。 (二)平常時期由機構透過照片遠距傳給榮總急診高齡照護團隊，成員評估後會診皮膚科與整形外科專家給予回饋建議，減少榮家病人外出就診機會(馬蘭、新竹榮家附近皮膚科醫療資源缺稀)，以提升長照照護品質。 五、輔具檢測維修巡迴服務：為弭平城鄉輔具資源差距，身障重建中心與分院、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。 六、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。
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	115/12/31	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、本院資訊室協助醫療部科以筆記型電腦搭配 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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
供可替代的服務照顧管道。		(一)金門遠距會診：本院專科醫師透過通訊診療等，進行個案教學諮詢或病情討論等，並視病人情況協助其轉診或後送至本院就醫，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，以提升合作醫院(如分院、金門醫院、關渡醫院等)醫護人員相關知能。 (三)心臟外科配合國內智慧醫療與遠距醫療政策發展趨勢，規劃評估超音波機器人遠距診斷及醫療整合應用模式，盤點相關設備與資訊系統整合條件，研擬可行之作業流程與推動方向，作為後續發展智慧醫療整合之基礎；並評估川崎幸醫院持續進修人才培育方向，強化醫師、體循環師及麻醉團隊之專業訓練基礎，逐步提升跨團隊協作能量。

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。	115/12/31	一、設置本院「公開資訊」專區，如決預算書、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；眼科部設置 Facebook 臉書粉絲、青光眼病友會 Facebook 等專頁，提供衛教內容，每年至少更新 2 篇內容；過敏免疫風濕科定期更新臉書粉絲專頁衛教資訊，以及更新院內影音平台衛教影片，提供候診或住院的民眾獲取最新疾病資訊。 (二) 網頁更新與 QR Code 應用：影像診療部、外科部、神經醫學中心、腎臟科、內分泌新陳代謝科、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。 (三) 榮總人月刊與刊物推廣：《榮總人》定期刊登醫療新知及保健文章，推廣正確醫藥衛生觀念。 (四) 雙語網站與服務透明化：本院國際醫療中心網站提供英文醫療資訊與專長介紹，藉由英語網站加強資訊公開與

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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。	115/12/31	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 XR 醫病共享決策(SDM)及衛教輔助工具專案計畫，提升單位服務效能及提供多元病人衛教管道。 (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 輔助工具上傳與審查作業，目標每年新增至少 5 個 SDM 主題，提升病人回覆率至 85%。 (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) 內科部腎臟科、過敏免疫風濕科、內分泌新陳代謝科、全人整合醫學科、胃腸肝膽科、神經醫學中心神經內科、皮膚部、外科部大腸直腸外科等醫療單位，藉由 SDM 輔助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。	115/12/31	一、運用一般會計暨成本會計系統及結合藥品庫存管理系統於付款時鍵入相關付款資訊，簡化付款流程及加速付款時效，由系統直接轉製傳票之方式，減少會計傳票因人工登打造成付款金額及帳務處理錯誤等缺失，以期提供廠商及業務單位友善及便利之環境並詳時表達會計報表。 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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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。

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。	115/12/31	一、配合輔導會照顧榮民之政策，持續精進榮民就醫服務。提供門診、急診與住院就醫之榮民(遺眷)病人權益諮詢、醫療協助服務、安置輔導、就醫協調工作，並加強就醫貧困榮民(遺眷)病人之社心評估，確認個案需求，提供適切資源協(補)助。 二、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。 (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。 三、聖克里斯多福及尼維斯心理健康服務體系強化計畫 (一) 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。 (二) 為強化專業交流與深化合作，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。 四、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) 本院申請社區整體照顧服務體系計畫，並於 107 年 1 月

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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。 (三)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。 (四)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。 五、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。 六、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。 (二)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。 (三)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。 七、配合推動政府毒品藥物防制及職業傷病防治

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		(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，預期年度服務量為職業病通報 90 件(含疑似職業病 30 件)、職業傷害通報 180 件、評估報告書 40 件。 (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，預期完成監測件數達 1,067 件。 八、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。 九、本院腎臟科積極響應「居家透析白皮書」政策導向，完善居家支持系統與遠距醫療監測機制，確保患者在居家環境下亦能獲得高品質且安全之透析服務，進而提升病人自我照護能力與生活品質。 十、本院全人整合醫學科配合「健康台灣」政策推動方向，針對多重慢性病人、經常性住院病人，以及住院期間需早期復健、早期安寧或醫療資源整合照護之病人，建立分層評估與跨團隊整合照護機制，藉由強化住院期間即時介入與出院銜接服務，提升照護完整性與資源運用效率。
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。	115/12/31	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。
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。	115/12/31	一、榮台聯大合作計畫：115 年度榮台聯大合作計畫北榮配合經費 1045 萬元。其中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 23 件(請參閱附件)。所有計畫已完成審查並核定，計畫執行日期從 115 年 1 月 1 日起至 115 年 12 月 31 日止。 二、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。 三、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。 四、推動各分院科經營制度：依據輔導會函頒「115 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，以適時檢視各分院醫療人力運用情形及營運成效。 五、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」，持續與警方轄區永明派出所(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，以協處偶發意外事件，維護本院設施及人員安全。 六、本院發生醫療暴力事件時，立即啟動防暴腕錶與緊急呼救系統(通報駐警隊及轄區警方協處)，同步依據本院暴力事件處理作業規範及通報流程辦理，並輔以全程錄音、錄影系統進行蒐證作業，確保被害者後續訴訟權益。 七、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

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		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。 八、高壓氧為本院特色醫療之一，胸腔部每年指派 2 名呼吸治療師參加中華民國高壓暨海底醫學會「40 小時高壓氧醫學教育訓練課程」，115 年第 1 次研習期間為 115 年 4 月 11-12 日、18-19 日、25 日，提升本院高壓氧相關專業能力與實務應用。
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。	115/12/31	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、醫療設備智慧化管理與治理：優化「醫療設備資源智慧化管理平台」，透過數位化管理與跨院區設備資訊整合，強化醫療設備即時調度與服務支援能力，縮短臨床等待時間，提升民眾就醫服務效率。 三、智慧物流與自動化流程優化：導入智慧物流與自動化搬運系統，整合手術排程、自動化移動機器人(AMR)及清潔調度管理機制，優化手術相關物資與環境準備流程，強化醫療服務即時遞送能力。 四、核醫部藥品自動分裝系統建置與智慧化管理：建置「放射性藥品分裝自動化設施及智慧化放射藥品運送系統」，透過自動化調配與智慧運送流程整合，優化核醫檢查與治療服務遞送方式，縮短病人候檢時間並提升醫療服務可近性。 五、強化重症照護流程，提升加護病房應變能力 (一)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。 (二)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。 六、優化勞務採購機制 (一)優化勞務採購機制：人力勞務委外案採最有利標方式辦

推動作法	預計完成期程	具體工作項目
		理，評選標準納入廠商企業社會責任、人力管理及履約績效，並增設「創意與加值」項目，確保利潤合理化並提升服務品質。 (二)制度化委外勞務管理與監測：每半年定期進行滿意度調查，每月召開勞務委外工作檢討會議，邀集護理部等使用單位回饋意見，據以要求廠商改善服務措施及強化人員訓練，確保服務品質的持續性。 (三)預期成效：藉由數位轉型降低人力成本，並透過制度化的滿意度監測機制，確保委外服務品質穩定，達成優質醫療服務的永續經營。