

臺北榮民總醫院 2014 年提升政府服務品質執行成效

壹、提升服務品質，深化服務績效

一、 持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等。

(一)將一、二門診各掛號計價櫃檯服務時間提前至上午 7 時 40 分開始，於公佈欄公告服務時間、辦理項目、收費標準等項目，並提供民眾下列資訊：

- 1、 提供門診平面指示圖（含檢驗單位）及院區平面指示圖宣導單張。
- 2、 提供本院網路及門診表、交通路線圖及就醫各項資訊。
- 3、 門診定期及修訂醫師排班表、就診須知，並同步於網路訊息更新。
- 4、 張貼醫師請假公告，以供門診民眾就醫參考。
- 5、 辦理住院須知、候床須知及路徑圖等宣導單張，以指引就醫民眾及訪客正確之行徑方向。

(二)協助指引病患「掛號、計價收費、住(出)院」資訊及動線就醫，於門診大廳、住(出)院櫃檯設有走動式服務志工。

(三)門診掛號櫃檯、住(出)院櫃檯及書寫桌現場備有文具、老花眼鏡、桌椅等設備，供民眾書寫初診掛號單、住院申請書及各項文件。

(四)配合衛福部(原衛生署)政策，主動提供「預立安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願書」、「醫療委任代理人委任書」、「器官捐贈同意書」，供民眾索取使用。

(五)於各作業櫃檯設置取號機，提供民眾抽取號碼牌，辦理掛號、計價、住(出)院及各類診斷書申辦、用印，專案櫃檯（窗口）業務，並請志工協助引導。

(六)更新停車場車位計數系統，俾顯示正確且即時之車位資訊供來賓參考。另二號門停車場採行滿車管制方式，以避免進場車輛過多形成壅塞，同時於西側道路增設簡易車位 28 格，以增加停車空間。

(七)荷花池沿岸土坡經整理後，配合景觀搭配種植扶桑花、翠盧莉、變

葉木、紅竹、山蘇、蝴蝶菊等各類花卉計有 1,500 餘株，不僅美化本院沿岸景觀色彩，更提供病友一個環境優良之療癒空間。

(八)完成湖畔門診「新式診間數位燈號多媒體顯示系統」，並與本院「門診診間、看診進度查詢、現有多媒體公播系統(即本院各診間、生活廣場、服務台等處之多媒體系統)與智慧型手機看診進度查詢 APP」等系統進行整合，期透過資訊系統增進便民服務之目的。

(九)完成「湖畔門診戶外候診區多媒體看診燈號及安裝飲水機」，以創新的概念，將候診區延伸至戶外，創造一個舒適、優質的就醫環境，以服務來院看診民眾。

(十)於復健門診等待區域增設移動式座椅，以減少病患等待時的不適，並持續加強宣導服務禮貌。

(十一)定期更新耳鼻喉頭頸部燈箱內容，包含最新醫療工作進展、各主治醫師專長介紹、疾病新知衛教等資訊，不僅可美化環境，更能吸引病人主動詢問，有助於提升醫病溝通。

(十二)於家醫部診間配置電腦以提供護理人員查詢、操作開立檢查單，除可節省民眾等候時間並能簡化開單流程。

二、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。

(一)訂定本院「電話接聽禮貌實施要點」，並依實施情形修訂該要點內容，以符現況。

(二)電話禮貌測試小組每月測試 40 通電話，103 年 1-11 月全院計測試 440 通，經統計該測試期間共有 42 通測試電話獲得滿分，且無未達標準之電話。與 102 年同期相比，獲滿分電話增加 8 通，且將未達標準電話改善至 0 通，其成效優良。

(三)為強化護理人員服務態度，辦理下列事項：

1、於 103 年 3/4、6/5、8/12 及 11/20 舉辦 4 場「專業形象與禮儀」課程，每場次 2 小時，計有 309 人參訓。

2、於 103 年 6/9-6/15 及 11/10-11/16 各辦理一次住院病人對護理服務滿意度調查，整體滿意度均達 98%。

3、護理部每月指派由護理長不定時電訪測試督管或建議改善，以強化電話禮貌。

(四) 其他醫療部科均透過部務會議宣導並執行，以持續強化電話禮貌及服務流程。

三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。

(一) 定期參與輔導會舉辦之「醫療機構永續發展中高階主管研習班」，以凝聚本會醫療機構經營管理共識。

(二) 辦理「一級主管共識營」，以提升一級主管領導管理及問題發掘及解決能力。

(三) 辦理二級主管共識營，研討如何落實本院願景、目標及策略行動方案，以利後續具體作為，103年參訓名額計180人。

(四) 依「行政院及所屬各機關出國報告綜合處理要點」規定追蹤管制出國人員依限繳交報告，本院103年1月至12月因公出國人員返國報告繳交共計107案。

(五) 辦理12梯次「急診部模擬訓練課程」計80人次參加；5梯次「加護病房模擬訓練課程」計50人次參加；9梯次「心臟內科模擬訓練」計76人次參加等訓練課程。

(六) 積極辦理持續推動各種圖書館館藏利用教育等各項訓練課程，共計約35場次，1137人次參與課程，以提供醫護技同仁的醫學新知及提升專業技能。

(七) 培訓護理主管行政能力，於103年辦理二梯次在職教育課程，每梯次8小時，包含小組長的職責與角色功能、病室常見行政作業程序、臨床行政問題與案例分析、病室安全衛生管理、人力資源管理、組織氣氛及激勵策略、成本控制與物流管理及護理行政管理之決策與問題解決等內容，計有430人次參訓。

(八) 配合醫院評鑑規定及依其部科需求，定期辦理在職教育訓練，以提升院內同仁知能。如感染控制室為加強院內員工感染控制知能，於103年舉辦全院性在職訓練課程共6場，計有18,842人次參加。

四、彙整編印「為民服務手冊」等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。

(一) 提供民眾線上健康資訊，於本院首頁網站提供「便民手冊」資訊(網址：<http://www1.vghtpe.gov.tw/handbook/>)，其內容不僅包含門住診就診資訊、衛教資訊，更包含本院生活圈(郵局、銀行、美食街所在位置)簡介等資訊，並適時函請相關單位檢視內容，以提供民眾更完臻之內容。

(二) 透過傳播媒體宣導本院相關事蹟，業透過記者會、平面媒體、電子媒體報導，以及編製「榮總人月刊」，以利將本院重大研究成果、創新醫療技術、醫學新知及各項服務措施等介紹於民眾知悉。

(三) 103年本院共計舉辦24場記者會、媒體採訪計150次、發行12期「榮總人月刊」以及參加「漢聲廣播電台-長青樹」節目等。

(四) 將相關衛教資訊刊載於本院網站、各病房、於門診擺放、文化走廊等，期以提升內部及外部人員相關知能。

五、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。

(一) 於中正樓大廳新設舞台，辦理鋼琴演奏活動，並邀請管、弦樂、重奏、合唱、音樂、舞台劇等表演團體演出，提供就醫民眾、家屬及本院醫護人員，一個具有藝文氣息的場域，豐富人文素養，營造優質醫療服務環境。截至103年12月份止，已舉辦51場次文康活動。

(二) 每年定期舉辦慢性腎臟病腎友團體活動，103年共計辦理17場次之團體活動，約有1,733人次參加。

(三) 不定期辦理腹膜透析腎友聯誼會活動，103年共辦理2場次之聯誼活動，計有73人次參加。

(四) 針對病童提供照護服務，如持續協助每位癌症病童辦理重大傷病，及兒童癌症基金會補助，以減輕經濟壓力等活動；以及參與先

天及代謝疾病關懷之友協會活動。

(五)不定期至鄰近社區辦理公益活動，如家醫部於 103 年舉辦大德義賣活動；泌尿部舉辦九九重陽敬老社區活動，介紹攝護腺肥大與機械手臂手術於泌尿科之應用等活動。

貳、便捷服務程序，確保流程透明

一、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；推動「ISO 國際品質認證」制度：

1、CAP 認證：2013 年 11 月接受美國 CAP 指派專家進行實地訪查，有效期限自 2013/11/11 至 2015/11/11 止。

2、ISO 認證：資訊室完成 CNS27001 (ISO/IE C27001:2005) 認證，有效期限自 2014/3/14 至 2017/3/1 止。

二、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。

(一)門診作業：

1、將一、二門診服務時間提前至上午 7 時 40 分，並於傳統醫學部、神經再生門診及中正 2 樓等處設置多功能櫃檯，以辦理門診掛號、計價、收費、更改排程、退費等業務。另於二門診三樓新增設櫃檯，以服務民眾。

2、於一門診二樓設置綜合業務櫃檯，提供民眾換發各類診斷書、授理身心障礙鑑定、重大傷病服務(如收件、上傳、更改基本資料等)，及兵役複檢等業務。

(二)住院作業：

1、設置一般與專案服務櫃檯：

(1) 一般櫃檯：提供民眾承辦住(出)院計價收費、各類診斷證明書換發(如出生、死亡通報與證明書)等業務。

(2) 專案櫃檯：辦理轉(診)業務、各類住院證明書用印、代辦住院病人重大傷病申請、看護申請、職災申請等各項業務。

(3) 賡續推動「單一窗口」服務作業，落實「一處交件、全程服務」。

2、服務時間：

(1) 週一至週六設置專人輪值服務，含午休（1200-1330）、夜間（1730-2200）之服務，提供全年無休 24 小時服務。

(2) 春節、颱風、例假日非上班時段均持續提供上開服務。

3、另，配合中正一樓東南院區第一期硬體整建完竣，已建置多功能櫃檯軟體，以提供民眾住(出)院轉診服務中心等醫事服務。

三、非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休 24 小時服務。

(一) 每月 22 日前排定次月輪值人員名冊（含高勤官、總值日及值日員），並函發及 E-mail 各輪值人員知照，每日上午 8 時交接班，各輪值人員於非上班時間處理院內各種重大事故與緊急突發狀況，均能妥善處理，並於翌日將值日簿陳核長官核批備查，執行成效良好。

(二) 配合門診作業，各掛號、計價、收費及綜合業務櫃檯（含中午、夜診、延診及週六門診），依門診病人就醫流量，皆以適當人力排班輪值。另於尖峰時間，彈性加開服務窗口服務民眾。

(三) 住院單位提供全年無休 24 小時服務。

(四) 病歷複印申請櫃檯，依規定持續辦理民眾臨櫃及線上申請病歷資料業務。

(五) 於 8 樓母乳哺（集）乳室提供 24 小時母乳哺育，供母親 24 小時使用。103 年計有 1,817 人次參加。

(六) 提供母乳哺育諮詢專線，以解決出院母乳問題，滿足哺乳的需求。103 年計提供 3,875 件電話諮詢服務。

(七) 本院社工師、輔導員針對單身榮民，病重且經濟貧困者，乏人照顧者，代為申請伴護，加強醫療照顧、協助申請車餐費助其返家等事項。

(八) 社工組於 103 年 2 月 1 日起每週一至週五(上班日)午休時段於中正

樓辦公室排定一位執勤人員，處理電話諮詢及緊急事件。器官捐贈勸募、捐贈者家屬陪伴、悲傷輔導等業務，安排社工師全年 24 小時輪值服務。

(九) 針對受暴婦女之福利諮詢及緊急安置等權益保障、保護業務，安排社工師於夜間 22 時前之輪值服務；受虐兒童保護則 24 小時輪值。

(十) 急診室提供單身榮民照護服務。

(十一) 設立 24 小時毒藥物諮詢中心，於上班及非上班時間，24 小時均設置有專人服務，提供醫療專業或民眾詢問等解說服務。

(十二) 耳鼻喉頭頸部無分例假日，每日皆設有 3 位值班醫師，以因應醫療業務不時之需。

(十三) 急診藥局提供 24 小時全年無休服務。

四、 普設服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮(人)民聲音」之服務理念。

(一) 本院在中正樓、思源樓、一、二門診均設有服務台，秉持「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮(人)民聲音」之服務理念，持續推動更優質之服務。

(二) 103 年顧客意見箱共處理 87 件案件：

1、 103 年客服專線共接聽 2730 通電話。

2、 103 年輪椅走動組志工服務。

3、 1-11 月服務績效：服務人數：1,425；服務人次：6,148；服務時數：20,271 小時。

五、 建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。

(一) 修訂病房入院環境介紹作業標準：

1. 依據本院制訂之「醫院住院需知」內容提供病人醫院環境簡介、病房各項設施介紹、購買物品與飲食供給處，以及銀行、郵局、自動提款機等位置標示，並有單張輔助說明及參考。

2. 各護理站依病房特性，提供新病人及家屬環境介紹，使病人很快適應醫院環境，順利完成醫療過程。

3. 病人出院前護理人員除說明出院後注意事項外，並告知其

辦理出院手續流程，以協助病人及家屬完成出院或轉院。

4. 103 年病人對護理服務滿意度，其中病人對於護理人員辦理入院接待態度、說明住院需知事項及出院前提醒出院後注意事項，滿意度達 98.2%。

- (二) 配合院方規畫，進行病房整建，期以提供病人舒適安全的環境。
- (三) 修訂相關標準作業流程，提供第一線櫃檯服務人員經常性或重複性工作程序得以一致化作業；加強宣導並再教育應對話術與態度，以同理心服務病人及其家屬(民眾)；陳情案件製成範例，提供院內同仁借鏡，避免類似情事再發生，進而提昇服務品質。
- (四) 更新修訂「部科品質保證計畫及指標內容」、「修訂臨床處置作業規範」之作業規範。
- (五) 修訂「社會工作手冊」共五章 60 項，社工室規劃於 2 年內完成第四次修訂，103 年完成率 88%；「行政工作操作手冊」以行政股務分工方式整理、編撰各項行政業務之作業流程，規劃於 1.5 年完成第二次修訂，103 年完成率 80%。
- (六) 於 103 年 8 月 5 日修訂教學資源使用管理要點，建立作業標準及工作手冊，以提供院內外相關單位租借使用之服務。
- (七) 103 年 1 月榮獲衛福部 HACCP 認證，並建立膳食管理標準作業程序及工作手冊，提升本院食品衛生安全品質。

參、探查民意趨勢，建立顧客關係

- 一、設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。

- (一) 103 年「院長電子信箱」受理投書 788 封信，以案情分類總計 1129 件，包含抱怨 273 件、建議 88 件、查詢 52 件、請求 37 件、感謝 695 件、行政違失 19 件。
- (二) 投書人對於本院回覆內容滿意度調查回覆率 25.5% (199 件)，其中滿意者(含非常滿意、滿意及尚可)佔 78%，

不滿意者（含非常不滿意及不滿意）佔 22%。凡院長電子信箱投書人對回函點選「不滿意」者，資訊室會立即以電子郵件通知單位承辦人，提醒單位重視並改進。承辦單位醫企部企劃組會視投書人回應狀況另案建檔或綜合簽陳長官核示。

(三)「院長電子信箱」103 年選定列管案件 17 件，由醫企部企劃組追蹤執行及改善成效，並有紀錄備查。

二、加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制：

(一)全年院聞剪輯，醫療相關 385 篇，記者會後報導 314 篇，活動報導 36 篇，負面報導 1 篇，其他 243 篇，全年輿情處理案件計 16 件。

(二)主動、持續勤訪民代辦公室保持聯繫，蒐集對我院服務意見及批評，及時反映並伺機溝通說明。

(三)民代請託及委辦案件，儘速聯繫處理回覆，強化服務功能提升服務品質績效，保持良好互動爭取對本院支持認同。

三、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。

(一)為瞭解病人於門診、住院期間對醫院整體之滿意度，辦理民眾意見調查：

1. 下半年度門診及住院病人滿意度相較於上半年度，其滿意度皆呈現上升情形。

	103 年 1-6 月	103 年 7-12 月
門診滿意度調查	85.4	85.4
住院滿意度調查	90.4	92.0

2. 經加護委員會決議，自 102 年起停止加護病房病人家屬滿意度調查。

(二)辦理「住院病人對護理滿意度調查」

1、護理部於 103 年 6 月 9 日至 103 年 6 月 15 日進行本年度第一次「住院病人對護理服務滿意度調查」，共調查 68 個單位，發出

問卷 1057 份，實際回收 852 份，回收率 80.6%：

(1) 調查結果滿意度為 98.21%，問卷每一項平均皆達閾值標準 90%。

(2) 整體滿意度需達閾值標準 90%，68 個調查單位均達閾值。

(3) 對護理人員整體服務態度滿意度為 99.28%、護理人員專業知識能力滿意度為 99.16%、護理人員技術熟練滿意度為 99.04%。

2、於 103 年 11 月 10 日至 103 年 11 月 16 日進行本年度第二次「住院病人對護理服務滿意度調查」，共調查 68 個單位，發出問卷 1077 份，實際回收 870 份，回收率 80.8%。

(1) 調查結果滿意度為 98.28%，問卷每一項平均皆達閾值標準 90%。

(2) 整體滿意度需達閾值標準 90%，68 個調查單位中，有兩個單位未達閾值，需進行改善措施。

(3) 對護理人員整體服務態度滿意度為 99.10%、護理人員專業知識能力滿意度為 99.21%、護理人員技術熟練滿意度為 98.99%。

(三) 進行住院病人飲食滿意度調查，10 月分 4 梯次進行全院營養大查房，瞭解病人飲食需求及營養問題，並與護理站溝通營養服務作業，彙整意見，進行改善及處理措施，以提升病人飲食服務品質。

四、開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用：

(一) 加強本院人文素養及藝文活動，於文化走廊安排油畫、書法、美術彩繪、攝影等作品展覽，每個月更換主題及作品。

(二) 於中正樓大廳新設舞台，辦理鋼琴演奏活動，並邀請管、弦樂、重奏、合唱、音樂、舞台劇等表演團體演出，提供就醫民眾、家屬及本院醫護人員，一個具有藝文氣息的場域，豐富人文素養，營造優質醫療服務環境。

(三) 截至 103 年 12 月份止，已舉辦 12 場次文化走廊品展及 51 場次文康活動。

肆、豐富服務資訊，促進網路溝通

- 一、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。
 - (一)主動於網站發布最新的訊息，並將相關的服務資訊，於網頁上公佈，另建立社群網絡媒體(Facebook、Google)一併發佈，並支援各式行動載具閱覽行動版網頁：
 - 1、即時於網站公布最新訊息，如門診訊息、醫療記者會、醫療新知、健康e點通、各項健保相關的服務資訊、年度決算/預算書/會費/捐助/公益、便民手冊、健保局塗藥血管支架部分給付、健保局陶瓷人工髖關節部分給付、眼科人工水晶體自付差額品項、人工心律調節器、自費醫療項目收費標準表。
 - 2、持續更新民眾醫療建康疾病相關之常見問答集、衛教保健資訊及門診就醫 Q&A。
 - 3、建置行政透明措施專區，提供本院「接受各界捐贈財物」辦理情形。
 - (二)提供行動裝置(如手機、平版電腦等)查詢服務，網路掛號及門診進度查詢、藥物外觀辨視、仿單查詢、全院病床動態、急診即時訊息等內容。
 - (三)持續無障礙網頁環境檢測，以提供讓身心障礙人士利用網路取得醫療資訊。
 - (四)持續每週更新網頁資料至少一次以上，並每月檢視各單位網頁一次，將連結內容有問題處及異常原因 Email 傳送各科部，以確保公佈資訊的正確性。
- 二、網站內設置「貼心服務留言板」，提供意見表達管道，提升服務成效。
 - (一)提供一般諮詢、為民服務信箱、各科信箱、問卷調查服務、線上意見表達及諮詢管道等，除將需求及問題轉發各負責單位承辦外，提升民眾醫療服務成效。
 - (二)設置院長信箱，提供民眾線上意見表達及建議事項管道，並開放查詢案件處理及滿意度(103年總計786件，平均每月66件)。

(三)提供線上門診、住院及加護病房問卷調查，提升民眾意見表達及服務品質的建議。

三、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制：持續更新雙語環境，如本院簡介、醫療成就、業務統計、位置環境、科部醫療介紹、服務信箱、服務電話、醫院地圖和路線，整合連結國際醫療中心，即時提供醫療最新消息、就醫須知、醫療項目、收費方式、醫療服務內容包括(就醫諮詢、門診預約、住院安排、醫師推薦、就醫相關文件申請及寄送、協助各項診斷書之申請、協助急重難症運送病患之安排、其他需要協助之服務)，讓外籍人士明確瞭解本院各項醫療資訊服務；有效增進網站使用者快速而精確尋找到所需資訊。

四、規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統(HIS)整合服務。

(一)持續執行輔導會「跨院病歷查詢系統」、「轉診資訊平台」之維運作業，並完成各閘道器端程式及伺服器端程式簡化調閱流程、預先調閱轉診病人病歷等功能調整，已明顯改善申調各醫療院所病歷資料之速度。

(二)持續執行「輔導會轉診轉院系統」之維運作業，並完成轉診單格式調整等七項新增調整功能。

伍、創新服務方式，整合服務資源

一、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務品質執行計畫。

(一)提升醫療品質

1、品管手法訓練班：

時間	題目	參訓人數
3/17	品質管理訓練班(一)-基礎班	99人
3/31	品質管理訓練班(二)-進階班	104人
4/16	實作輔導(3小時)	6圈
5/15		
6/30		
8/1		
9/26		
7/4	SPC 基礎班	28人
7/18	SPC 進階班	30人

2、TCPI 指標表現情形:103 年第三季提報綜合急性照護指標共 252 項，急性精神指標 33 項，合計共 285 項，其中綜合照護指標約有 60%指標項目表現優於醫學中心同儕值，急性精神指標約有 72%指標項目表現優於醫學中心同儕值，若表現較不理想的指標項目由部科填報指標差異說明，並進行具體改善，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。

3、門診及住院病人滿意度調查：

	103 年(1)	103 年(2)
門診滿意度調查	85.4	85.4
住院滿意度調查	90.4	92.0

(二)提升病人安全

1、安全教育訓練：

(1)實體課程：

時間	題目	參加人數
3/15	根本原因分析 RCA 工作坊(一)	66
4/19	根本原因分析 RCA 工作坊(二)	54
5/21	根本原因分析案例輔導	3 組
10/14	病安目標研習會-民眾(衛生局)	--
10/16	病安目標研習會-醫療人員(衛生局)	150
11/28	病人權利與責任	2098

(2)數位學習：

數位學習	學習期間	參加人數
2014 病人權利與責任	2014.01.15-2014.06.30	2,397
2014SNQ 國家品質標章·國家生技醫療品質獎經驗分享	2014.05.10-2014.12.25	574
病人安全與醫療異常事件通報	2014.05.10-2014.12.25	819

二、辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。

(一)舉辦專題講座：

- 1、於103年6月16日邀請國立中央大學認知與神經科學研究所所長洪蘭教授蒞院講授「為什麼我們這樣生活、那樣工作？」，期使同仁檢視個人「工作習慣」。
- 2、於103年2月13日及19日邀請威棣實業顧問、前華航空訓部文郁久老師辦理兩場「感動服務~從心出發」之演講，全院約有181人次共同參與，以提升本院一線服務人員服務品質。

(二)積極辦理或參與學術研究：

- 1、每年舉辦「泌尿科學當代論壇」，邀集國內外知名學者討論泌尿科各項新知，增進同仁知識技術，提升服務品質。
- 2、於103年12月主辦台灣耳鼻喉科醫學會第97屆學術演講會。
- 3、辦理多場相關高齡醫學訓練課程及研討會，如：周全性老年評估(CGA)訓練課程、高齡者模擬體驗課程、失智症老人照顧專業訓練課程等課程，103年計辦理24場。
- 4、103年營養部提出3件問卷型的研究計畫，通過IRB審查，於103年12月結案。其研究結果於第六屆亞洲膳食營養大會暨第四屆兩岸四地營養改善會議進行發表，共3篇海報論文。
- 5、SCI論文數量每年約有30-35篇，而排名前10%論文數量也有4-8篇，逐年上升。

(三)實施全面品質管理活動，由各醫療單位提報「醫療品質改善提案」，依提案進行品質改善活動，年終共計14個單位入圍口頭發表，並於104年1月12日舉辦「全面品質管理觀摩發表會」。

三、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。

- (一)與石牌消防分隊建立「1119」通報專線電話。
- (二)臺北市政府消防局為讓所屬同仁熟悉本院地形及救災動線，於103年5月23、24日兩日特地來院實施消防車輛部署演練。
- (三)另103年10月4日本院緊急災害應變演習邀請消防局蒞臨指導，演習後檢討會並指示改進事項，俾使演習更精進。
- (四)103年度台北區毒化災急救責任醫院評核演習-金質演習楷模獎。
- (五)103年度台北區核災急救責任醫院評核演習-特優。
- (六)本院提供全國性毒藥物之中毒臨床相關諮詢服務及毒藥物疫情監視。
- (七)本院急診部負責台北區區域緊急醫療應變中心(EOC)化災教育訓練。103年共舉辦4場跨院際化災教育訓練課程，課程內容包括：「醫療人員初階訓練課程」、「醫療人員進階訓練課程」、「中毒教育訓練課程」及「化災案例研討會」。共訓練約285人次，學員來自緊急救護技術員、衛生單位人員及各醫療機構醫護人員。
- (八)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」，於103年1月23日邀請北投分局葉佳青教官來院演講「急診暴力事件原因與因應方式」。

四、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

- (一)建置「跨院病歷查詢系統-轉(診)院作業」。
- (二)遴派總院醫師至分院醫療支援，103年1~9月總院支援科別：
 - 1、桃園分院：心臟內科、胃腸科、心臟血管外科、皮膚部、兒童醫學部、急診部、神經外科、神經內科、精神部、整形外科
 - 2、新竹分院：外科部、皮膚部、耳鼻喉頭頸部、神經內科、骨科部、婦女醫學部、眼科部
 - 3、蘇澳分院：心臟內科、過敏免疫風濕科、一般外科、泌尿外科、兒童醫學部、口腔醫學部、皮膚部、復健醫學部、傳統醫學部、

急診部

- 4、員山分院：心臟內科、泌尿外科、皮膚部、傳統醫學部、復健醫學部、急診部
- 5、玉里分院：放射線部
- 6、鳳林分院：胸腔部
- 7、臺東分院：癌症特別門診（血液腫瘤科、腸胃腫瘤科、泌尿腫瘤科）

(三)輔導【蘇澳及員山分院】準備 103 年醫院評鑑：103 年 9 月 4 日衛生福利部「103 年度醫院評鑑第 1 次評定合格名單」公告：【員山分院獲得醫院評鑑優等（地區醫院）】；103 年 11 月 21 日衛生福利部「103 年度醫院評鑑第 2 次評定合格名單」公告：【蘇澳分院獲得醫院評鑑優等（地區醫院）】。