

目 錄

基本資料	1
壹、為民服務業務現況簡介	3
貳、提升為民服務品質績效	
一、 優質便民服務	
(一) 單一窗口服務全功能程度	11
(二) 申辦案件流程簡化程度	13
(三) 申辦案件書表減量程度	14
(四) 案件處理流程查詢公開程度	15
(五) 案件處理流程主動回應程度	17
(六) 洽公環境適切程度	19
(七) 服務設施合宜程度	22
(八) 服務親和程度	25
(九) 服務可勝任程度	27
(十) 施政宣導有效程度	28
(十一) 機關服務滿意度	30
(十二) 民眾意見回應改善程度	42

目 錄

二、資訊流通服務

- (一) 公開法令、政策及服務資訊程度 48
- (二) 資訊服務正確程度 49
- (三) 資訊檢索服務妥適性及友善程度 50
- (四) 線上服務提供及使用情形 51
- (五) 電子參與多元程度 53

三、創新加值服務

- (一) 打造兒童新樂園
 - 1. 有價值的創意服務 54
 - 2. 服務措施延續性及標竿學習效益 57
 - 3. 服務措施執行方法效能性 58
- (二) 遠距醫療照護中心
 - 1. 有價值的創意服務 60
 - 2. 服務措施延續性及標竿學習效益 62
 - 3. 服務措施執行方法效能性 63

- 參、未來努力方向 65

目 錄

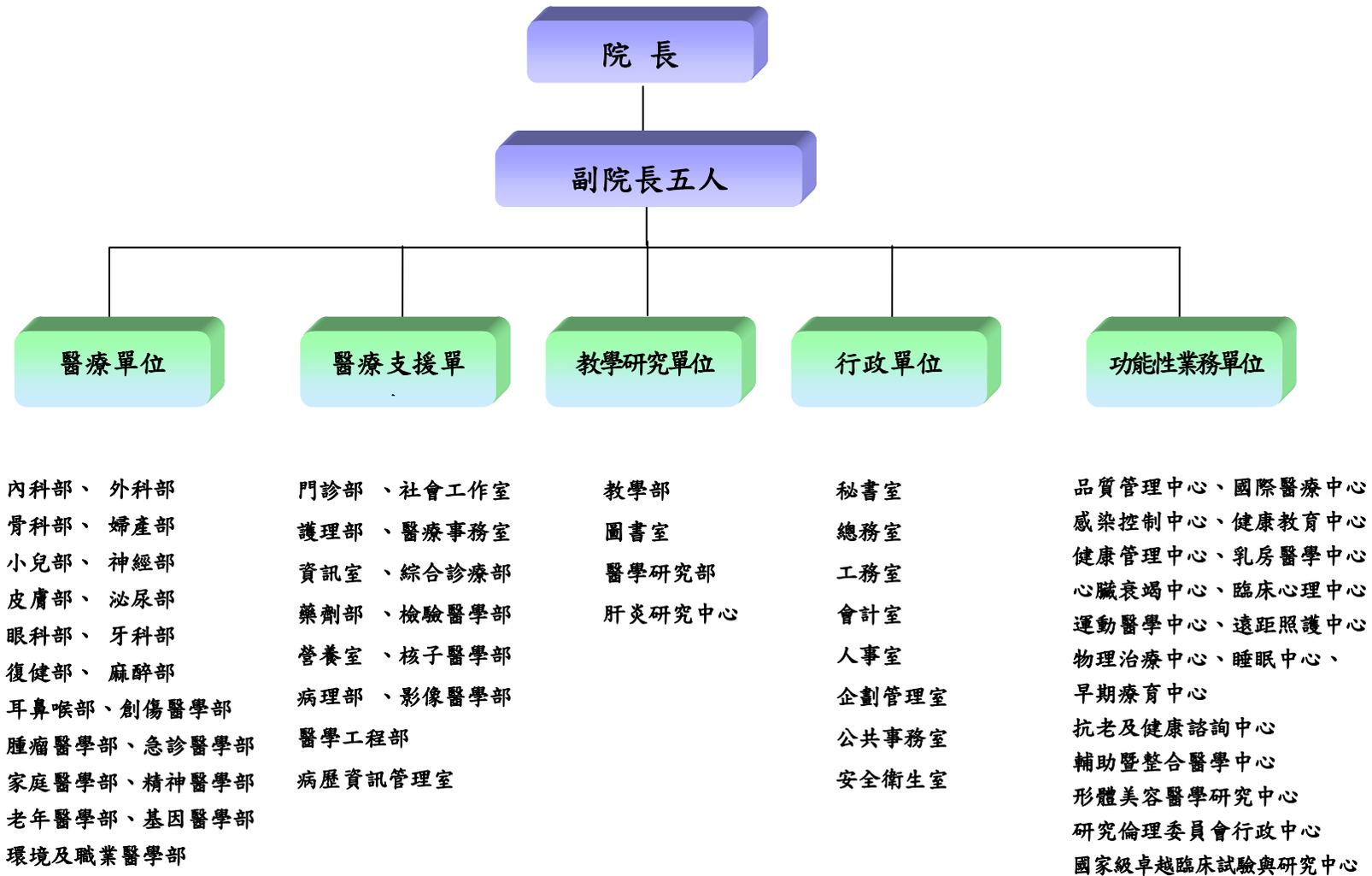
肆、附件

附件 1：參與公益活動明細表	68
附件 2：團體及個人獲獎資料明細表	71
附件 3：優質便民的服務	74
附件 4：業務 FAQ 試題	78
附件 5：訪客建言標準作業規範	82
附件 6：服務措施及出版品網址明細表	84
附件 7：網頁內容規範管理要點	87
附件 8：網站資訊連結正確度統計表	89
附件 9：網站檢索功能說明	90
附件 10：線上服務項目彙整表	91
附件 11：電子表單名稱彙整表	95
附件 12：民眾電子參與路徑明細表	95
附件 13：專業優質的兒童醫療服務	99
附件 14：遠距醫療照護中心組織架構	100

基本資料

機關名稱	國立臺灣大學 醫學院附設醫院	首長	陳明豐	職稱	院長
機關地址	台北市中正區中山南路7號				
機關網址	http://www.ntuh.gov.tw/default.aspx				
機關員額	共計：5,890 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	總收入 15,916,486 千元				
聯絡人	王玉秀	職稱	組員	電話	(02)23123456#65609
E-mail 位址	yswang556@ntu.edu.tw			傳真	(02)23941181
機關組織圖					
詳次頁					

臺大醫院組織系統



壹、為民服務現況

一、組織規模及服務量簡介

本院創建於西元 1895 年，為國家級教學醫院，有著全國最完整的醫療分科服務、最嚴謹的醫療教學制度及最前端先進的臨床及基礎研究，除肩負教學、研究、服務三大任務外，亦擔負著提升我國整體醫療照護品質的重責大任。

創院百餘年來，除原有的總院東、西址院區外，陸續受命接收署立雲林醫院（改制為本院雲林分院）、國立臺北護理學院附設醫院（改制為本院北護分院），北海岸金山醫院（將於 99 年 3 月改制為本院金山分院），構成含區域及醫學中心，不同任務分工的臺大醫療體系。

除各分院外，總院現有正式及約聘僱員工近 6,000 人，依業務性質分類，共有醫療科、醫療支援、一般行政、功能及特色醫療中心等 66 個業務單位。總病床數 2,760 床；服務之門診病患：每年超過 200 萬人次，平均每日近 8,000 人次；住院病患：每年超過 9 萬人次，平均每日約 250 人次；急診病患：每年超過 10 萬人次，平均每日近 300 人次。

二、服務理念及願景之落實

堅持「生命無價、健康至上」，以「病人為中心」並兼顧生理、心理、社會、靈性各層面之醫療保健需求，提供優質的全人醫療照護，延伸並擴展醫療服務的深度和廣度，落實本院「健康守護、醫界典範」的願景，為全民健康帶來更大的福祉，為本院一貫之理念與作法。

為有效運用人力、物力資源，動員龐大的組織體系，發揮各部室之功能，貫徹願景及使命宣言，達成本院短、中、期之發展目標，提供病友高品質與人性化的醫療服務，以樹立醫界典範，本院透過下列機制，研擬發展策略，凝聚組織能量，落實各項執行計畫，監控內外部服務品質，以及時因應外在環境變化，維持競爭優勢：

- (一)利用定期之院長室會議、院務會議、醫務暨行政會議、主管會報、醫療體系發展會議，以及 43 個功能委員會，進行各項院務之決策、溝通協調和檢討改善，以修正並調整組織發展方向。
- (二)每年定期舉辦二次「一級主管成長營」，除安排組織領導、目標管理、危機應變等管理課程，以提升各單位主管領導統御能力外，另藉由全院主管匯聚一堂之機會，分析、檢討組織發展策略，凝聚各單位主管共識，研擬未來發展計畫。並透過分組討論、聯誼活動之設計，讓平日業務繁忙的各部室主管，能在輕鬆愉悅的氣氛下，彼此有更多溝通交流的機會，以利跨科部業務之推動。
- (三)由院長親自主持每年一次的院長與各單位雙向溝通座談會，每半年二梯次的主治醫師座談會，每季一次的職工座談會，宣導本院服務理念、重要推動計畫、表達對同仁盡心服務民眾的謝意，傾聽同仁的心聲及意見，深入瞭解同仁於工作上所遭遇的困難，以凝聚組織共識，和諧組織運作，提升整體工作效率及效能。
- (四)每年舉辦二次員工登山健行活動，並不定期舉辦全院性大型戶外「團隊合作體驗」訓練活動，以增進同仁互動及情感聯誼機會，建立團隊合作共識，有效達成橫向溝通及縱向交流之目的，以利日常業務及跨科部計畫之推動。
- (五)創設「員工電子報」，藉由每月 2 次的出刊，提供同仁專屬的交流園地，增進同仁溝通與互動的機會，分享彼此心靈的感動和成長。同時亦提供最新的院務資訊及活動訊息，讓全院同仁能即時掌握醫院的脈動。

三、服務現況和績效

教學、研究及服務為本院三大核心業務，各項業務經營績效優劣，彼此牽動互為因果，如鼎之三足，缺一不可，三大業務平衡發展各創佳績，是本院恆久以來能不負國家級醫學中心使命、任務的基本要素：

(一)教學

身為本校醫學院之附設醫院，本院除負責醫學院的課程設計，利用完整的臨床醫學教育訓練體系、豐富的教學經驗，以及先進尖端的硬體設施，培訓醫學、牙醫、護理、藥學、物理治療等學系醫事人才，負責醫療相關學系如：公共衛生、心理及社會等學系之學生臨床實習事務外，亦提供他校和 76 家醫療及教研合作醫院住院及實習醫師，前述相關學科領域之臨床教育機會。此外，亦配合衛生署推動的「畢業後一般醫學訓練計劃」，舉辦「一般醫學訓練課程」，接受國外醫學院之交換學生來院臨床見實習。98 年度共訓練住院醫師 594 人，實習醫師 281 人，實習醫學生 279 人、醫事人員（藥師、醫療技術人員等）184 人，醫事實習學生 1,447 人，代訓其他醫院住院醫師 483 人，國外醫學院之交換學生 132 人，一般醫學訓練課程學員 181 人。

本院長期為醫界孕育優秀的醫事人力，百餘年來，培育之醫界菁英，在海內外各地頭角崢嶸，表現優異。本院對於醫學生、實習醫師與住院醫師之培訓及臨床實習，除注重基本知識之教授外，亦兼顧身、心、靈的訓練，強調從實際接觸病人的過程中獲取實務經驗及技能，以相互印證，相輔相成。

另外，為瞭解授課師資及教材，是否符合學生及學員之期待，有助其未來在職場上發揮所長，於每一課程結束後皆進行滿意度調查，以即時檢視並改善缺失。

在重視病患安全與權益的理念下，本院建構有國際級的臨床技能中心、微創手術訓練中心，讓住院醫師、醫學生可經由現代化科技的輔助，模擬演練相關之臨床技能，待技術熟練後再實際施作於病人身上，以提升病人安全與照護品質。

有感於培育具核心能力、可獨立行醫、符合社會需求及民眾期待的好醫師之重要性，98 年度開始，本院針對實習醫師首次舉辦高階客觀結構式臨床測驗(Objective Structured Clinical Examination, OSCE)，以嚴謹、客觀的實地測驗方式，評量醫學生知識、技能、態度等臨床能力的表現，並規定實習醫師必須通

過 OSCE 檢定才能畢業，透過 OSCE 檢定來提升醫學生的臨床技能，落實提供高水準醫療品質的信念，建立良好的醫病關係，期待完成訓練的醫師皆能以全人照護的理念來照顧病人。

(二)研究

醫學研究是本院身為國家級醫學中心的核心任務之一，不僅攸關本院的競爭力，更對於國家整體醫療科技、教學及服務品質之提升具有深遠的影響。為強化本院各類研究之質與量，本院積極為同仁建置完善的研究環境，除於各醫療科部設置科部專屬研究室外，並責由醫學研究部整合與管理全院之共同研究室（目前有 8 個），提供研究資源與諮詢服務，舉辦相關之教育訓練，協助年輕主治醫師進行研究、撰寫計畫並解決問題，另訂定「傑出研究獎勵要點」，獎勵傑出之研究人員，以提升整體之研究水準。

本院曾創下多項世界及亞洲臨床首例，除了一般醫療外，特別於肝炎、器官移植、癌症診斷治療及生醫光電的研究成果，獲得國際肯定並享負盛名。其它如免疫、心臟血管、生殖醫學、微創手術等，亦具有國際級水準，具體成果包含學術性、專利申請及臨床醫療技術之提升，歷年來學術性成果以臺大醫學校區發表統計，或以臺大醫院發表統計 SCI 學術論文排名，皆列國內所有醫學中心第一，這一切皆歸功於本院同仁對「醫學研究」之重視與執著。

另外，本院亦在衛生署「建立國家臨床試驗與研究體系」計畫架構下，設置有「國家級卓越臨床試驗與研究中心」，以帶動國內臨床試驗研究並建構服務平台，發展實證醫學和生醫轉譯研究，作為亞洲人種臨床指引與醫療決策的重要參考依據，以提升國民健康照護水準，並促進國家健康產業之永續經營。近年來研究成果卓越，相關論文發表數為亞洲第二，除已有轉譯研究中心 92 篇，對本土疾病(肝癌、肺癌等)創新及突破性治療方法之論文，發表在世界一流之醫學期刊外，98 年度已執行 300 多件臨床試驗案件，主導多件國際臨床試驗，擔任國際臨床試驗總主持

人、steering committee member 等等，並吸引國際重要早期臨床試驗來台，目前有 24 件 Phase I Clinical Trials 進行中。該中心以世界一流的臨床試驗研究成果，除已吸引國際醫藥大廠 Novartis、Boehringer-Ingelheim 於 98 年 3 月和 7 月，先後和本院簽約設立臨床研發中心外，本院亦代表我國，被選為領導 28 個國家，進行全球重要癌症臨床試驗，這項殊榮對該中心在亞太地區臨床試驗之領導地位，及建構亞太區卓越臨床試驗與研究中心，皆具指標性意義。

(三)服務

服務是本院存在的根本，透過臨床服務，本院培育的優秀醫事人員可以一展所長，將研發創新的尖端醫療技術，應用於病人身上。本院服務色及具體作為說明如下：

1. 提供全人照護及整合式醫療服務

- (1) 提供內、外、婦、兒等 21 個醫療專科和次專科，一般醫療和「急、重、難、罕」疾病照護的完整醫療服務。注重跨科部團隊合作，積極發展整合式照護治療中心，以整合性、持續性的照護模式，提供病人最適切的治療處置，目前已設置心臟衰竭中心、乳房醫學中心等 18 個特色服務中心，98 年度新增成人期先天性心臟病中心、輔助暨整合醫學中心，目前正積極籌設「心血管中心」、「健康大樓」，未來將繼續整合相關科部資源，提供更多「以疾病為中心」的特色服務單位，讓病人獲得更優質且便利的就醫服務。
- (2) 積極提升病患出院後的照護及生活品質，設置「出院規劃」小組，專責高危險、超長與困難處理個案之出院準備服務，藉由嚴密的出院前評估與護理指導，以及出院後居家照護或轉介照護機構的狀況掌握，強化病患出院或轉介後的照護品質。98 年度已針對 24,318 位高危險病患，進行出院後 1 週內的電話追蹤訪談，以瞭解其居家適應情形，並給予必要之指導。經統計，93%的病患出院後適應良好，對醫護團隊提供之出院準備

服務滿意度更高達 95% 以上。

- (3) 注重病人社會及心靈層面需求，除陸續成立乳癌（真善美俱樂部）、糖尿病、海洋性貧血、造口（玫瑰之友）及神經母細胞瘤等 13 個病友團體，讓罹患相同疾病的病友，有互相聯繫交換照護經驗的機會，以減輕新病友的焦慮及無助感，適時予以協助及支持外。另責由社會工作室，專責處理特殊個案經濟面、情緒面等需求，並結合志工資源，進行關懷及協助。98 年度已進行 93 位特殊個案居家訪視，提供 1,580 人次，共 21,488,294 元之急難救助。

2. 重視醫療品質及病人安全

醫療服務首重醫療品質和病人安全，本院多年來投入大量人力和心血，透過各種指標系統和品管工具，建構完善的品管制度，以改善或避免不良品質的發生，更藉由衛生署的醫院評鑑、以及各專科和次專科評鑑作業，不斷檢視並提升臨床醫療、護理和行政服務品質，推動全面品質文化，以營造安全的就醫環境。本院念茲在茲，即是要將醫療品質與病人安全放在首位。

為能以更公正、客觀嚴謹的評核機制，來審視本院對醫療品質的堅持與落實程度。本院於今年初，決定透過世界衛生組織（WHO）認可，全球評估醫院品質的權威認證機構創建的 JCI（Joint Commission International）國際評鑑機制，內含 14 個章節，1,215 個完整考量到醫療照護死角的衡量要素，來檢視我們是否已對病人提供無縫式的完整服務，目前已根據 JCIA 條文，增修 142 個作業規範，並積極進行各項準備工作。

3. 積極關懷並促進全國民眾的健康

醫院存在的價值不只在為病患看病治病，更重要的是，還要能以其專業知識，提供「加值」的服務，讓民眾在未生病之前就能擁有正確的健康照護概念，使原本健康的更健康，已罹患疾病者早日康復，進而提升每一位民眾的生活品質。本院努力於提供多元的「加值」服務，透過各種路徑，致力於推動預

防醫學，以提升民眾疾病預防與健康促進意識，除成立「健康教育中心」專責提供各類衛教刊物、講座及活動，責由「感染控制中心」負責疫情監控、防疫宣導外，全院各醫療科主治醫師，亦持續透過各種管道（例：健康電子報、專欄、廣播、講座…），為民眾提供各式醫學新知及衛教資訊，以充實民眾健康自主管理的能力，防患疾病之發生，促進並維持大眾的健康，減少醫療資源之耗用。98 年度止，本院已於院內、院外舉辦超過 861 場衛教講座、宣導活動，參加民眾及病友近 30,000 人次。

4. 因應環境變遷，拓展服務項目

本院醫療服務項目隨著大環境變遷，並考量國人健康照護需求，不斷拓展，例如：老年人口快速成長，本院有感於建立「老年醫學照護團隊」之重要性，成立「老年醫學部」，設置「老年疾病整合性門診」，積極訓練院內、院外老年醫學專科人才，加強老年醫學知識與照護技能之推廣，以提升我國老年相關疾病整體照護品質。

因應國際貿易全球化的發展趨勢，做好工安、環保，為企業及國家整體經濟發展的重要議題，本院成立全國第一家「職業傷病診治中心」，培養職業醫學專科醫師及相關領域人才，提供勞工職業傷病之預防、診斷和治療服務。並協同工業衛生及職能分析人員，訪查職災病患工作地點，協助判斷職業傷病因果關係，以改善工作場所的危害因素，避免職災傷害之發生。

考量惡性腫瘤與心血管疾病已分列國人 10 大死因疾病第一、二名，除積極協助本校籌設癌症醫院外，並整合相關科部人才及軟硬體設備設施，規劃籌設「心血管中心」，以降低殺手疾病對國人健康的威脅。

因應人口結構及疾病照護型態的改變，結合資訊通訊科技，整合醫院與居家照護資訊，延伸傳統醫療照護的範圍，積極推動智慧醫療，成立「遠距照護中心」。

本院體認身為國家級醫學中心之責任與使命，不斷審視未來醫療發展趨勢及國人健康照護需求，走在時代前端，積極提

供全國民眾最迫切且優質的醫療服務。

5. 廣納建言，虛心檢討改善

隨時檢討修正，是提升服務品質的行動準則。本院極為重視內外部顧客建言，除透過院長室長官主持的各種座談會傾聽同仁心聲，設置「投訴服務處」專責處理民眾建言，責由「公共事務室」蒐集新聞輿情，每年舉辦 2 次門診、住院、急診病友滿意度調查外，另有全院相關單位針對業務需求，自行設計舉辦的 30 項滿意度調查，期望透過各種管道路徑，瞭解隱藏於日常業務流程和制度內的各項缺失，即時檢討改善，以提升醫療及行政作業服務品質。

6. 發揮大愛，參與各項公益活動

本院同仁不僅於日常業務中，關懷照護來院民眾，也發揮大愛，主動積極貢獻專業能力、財力、物力，自行舉辦或參與政府機關、民間團體舉辦之公益活動，足跡遍及全省各鄉鎮及離島。另更發揮人道精神，募集醫療資源，幫助落後國家提升醫療服務品質。衷心期盼全國民眾都能安居樂業，擁有健康快樂的生活，亦希望透過國際醫療援助活動，為我國的醫療外交，盡一己之力。本年度全院各單位參與之重要公益活動，請參閱附件一。

7. 護持優良形象，爭取殊榮

本院擁有全國一流的專業人才，每一位同仁都具備自信與尊嚴，長年累月兢兢業業於工作崗位，敬業熱誠與優良的組織文化，獲得國人的信賴與口碑，在教學、研究、醫療技術方面的成就有目共睹。98 年度無論是團體或個人皆有極優異的表現，榮獲諸多肯定與獎項，相關資料敬請參閱附件二。

貳、為民服務績效

一、「優質便民服務」構面

(一)單一窗口服務全功能程度

本院因屬醫療服務業，且為一完整的大型綜合醫院，除院區遼闊分散、每日服務量大等因素外，因各醫療專科及檢查單位之業務性質不一、且各類臨櫃申辦業務種類繁多，如何兼顧醫療需求及作業效率，以提供民眾快捷便利且人性化的服務，為本院時時刻刻都在努力的目標。因應本院特殊之業務屬性，並考量民眾就醫之便利性，本院致力於結合資訊系統，進行流程改造、跨科部業務整合，針對門診、住院、急診三大就醫來源別病友就醫流程之需求，規劃申辦業務櫃台、聯合服務櫃台，設置特色醫療服務中心，以提供民眾整合性的醫療行政單一窗口服務，和跨科部的團隊醫療照護服務，具體作法說明於後：

1. 門診區掛號收費櫃台及申辦業務櫃台

掛號收費櫃台主要在辦理各醫療科掛號、收費、退費、約診改期、一般診斷證明書用印、重大傷病證明申請、慢性病處方箋領取之服務。

申辦業務櫃台，除可提供掛號收費櫃台服務外，另專責處理各類診斷書核章、補發，他院轉診，兵役複檢服務，以及門診、住院、急診就醫費用證明申請，就醫資訊諮詢服務等，業務內容均已整合出納組、秘書室等相關單位之核心業務。

2. 急診申辦業務櫃台

除提供急診病友掛號、收費，未帶健保卡者，更改就醫身份別及退費服務，各類診斷書核章、加開、補發申請服務，重大傷病資料更新、存檔，以及急診病友動向查詢、相關就醫資訊諮詢服務外，並能辦理門診與住院病友收費，和慢性病處方箋結帳作業，以提供病友 24 小時全年無休的服務。

3. 住院服務中心

是本院接待住院病友的第一道窗口，將本院檢驗醫學部、影像醫學部、醫療事務室及病房護理站的業務整合於此中心內，讓病友進入病房住院前，即可於服務中心內，同時完成相關資料繳交，身高體重測量，抽血、驗尿、心電圖檢測和 X 光攝影等住院基本檢查項目後，再至各所屬病房護理站報到，以避免病友住院後，需上下樓層奔波於各檢查單位，大幅縮短檢查等候時間，並節省家屬及院方照護人力，讓住院病友能安心於病房內接受後續之醫療照護。

4. 兒童醫療大樓聯合服務櫃台

本院兒童醫療大樓因獨立於西址院區邊陲，與一般門診區及住院服務中心相距甚遠，考量大樓內看診及住院病友就醫之需求，本院協調整合相關科部業務，於大樓內設置「聯合服務櫃台」，業務內容含納一般門診掛號、結帳櫃台、申辦櫃台相關業務，並接受產婦急診掛號，住院病友入、出院申辦手續，服務項目廣泛，目的在提供病友人性化的、全方位整合的醫療行政服務。

5. 病房護理站櫃臺

主要在辦理病友入院後之報到、轉床、出院等相關手續，協助聯繫、追蹤各項檢驗、檢查，受理各類診斷書、報告（X 光片、光碟片、病歷摘要、檢驗報告影本等）之申請，協助病友僱用陪病員、特聘護士，提供住院資訊諮詢服務，以及其他住院相關業務之聯繫，業務內容繁雜多元，為病友住院相關業務與全院各單位互動溝通之重要窗口。

6. 特色醫療或服務中心

為提供更人性化，更便利的醫療服務，減少民眾因同一疾病、同一目的之服務需求，而需奔波於不同樓層、不同醫療科間看診或接受服務之不便，本院積極且持續地進行跨科部資源整合，設置醫療中心或服務單位，98 年度新增輔助暨整合醫學

中心、成人期先天性心臟病中心。截至目前為止，全院共有 18 個整合式特色醫療服務中心，為病友提供優質精緻的服務。

(二)申辦案件流程簡化程度

1. 縮短慢性病連續處方箋辦理等候時間

為提供慢性疾病病友更快速、有效率之服務，本院自 98 年 3 月起，於西址門診區申辦業務櫃台設立「慢性病連續處方箋專櫃」，讓領取第 2、3 次慢性病連續處方之病友，不必再和一般病友，一同抽號等候辦理掛號結帳，且開始服務時間由上午 8 點，提前至 7 點 45 分，並於櫃檯設置紅外線感應器，以讀取處方箋條碼，加速申辦流程。實施後，等候時間由原來的 14 分鐘，縮短為 5 分鐘，縮短比率達 64.3%。8 月份進行是類病友滿意度調查之結果顯示：病友之整體滿意度 96%、服務時間滿意度 94%、等候時間滿意度 96%、設置地點滿意度 99%。

2. 縮短抽血等候時間

目前每日至本院門診抽血的病友約有 2,000 人，為改善抽血區等候時間長及空間擁擠等問題，本院於 98 年 2 月，在兒童醫療大樓一樓設置「兒童專用抽血處」，地下室一樓設置「門診第二成人抽血處」。新抽血站運作後，有效舒緩第一抽血站尖峰時刻之抽血人潮。抽血平均等候時間由去年同期的 28 分鐘，縮短為 11 分鐘，縮短比率達 61%。另依據檢驗醫學部病友滿意度調查結果：滿意度已自 97 年的 60.4 分，上升至 98 年的 73.8 分，顯示新增抽血站措施，已大幅縮短病友等候抽血的時間並提升服務滿意度。

3. 縮短心理衡鑑排程時間

為改善兒童一般心理衡鑑及全套神經心理衡鑑排程時間過長之問題，臨床心理中心於 98 年度增聘 1 名心理師，以支援心理衡鑑作業，每週另增加 5 個檢查名額，並調整調原有心理師的工作，以縮短病友等候檢查的天數。98 年下半年與去年同期比較，兒童一般心理衡鑑排程已由 44 天，縮短至 22 天，縮短

比率達 50%。全套神經心理衡鑑排程已由 52 天，縮短至 30 天，縮短比率為 42.3%。

4. 縮短超音波檢查排程時間

本院針對服務量較大之檢查，定期監測其排程等候時間，98 年度透過更新機器設備、增加人力、工作重分配，以及加開檢查時段等積極改善措施，「腹部超音波檢查」等候時間已由 97 年的 7.5 天，縮短為 98 年的 7 天，縮短比率 6.7%；「小兒心臟超音波檢查」由 7.5 天縮短為 6.5 天，縮短比率 13.3%。

(三) 申辦案件書表減量程度

本院各項申辦業務應行提供之書證資料，除依相關法令規定，以及保護病友隱私權益之原則，請就醫民眾攜帶必要之文件外，並未再要求民眾提供繁複之書證文件。另外，為避免民眾往返奔波，體恤病友就醫之辛勞，各項申辦業務除於網頁上公告應攜帶之文件，主動告知現場申辦或來電查詢之民眾，應準備之必要文件外，更積極透過跨機關電子閘門機制，以及院內自行開發之資訊共享平台，協助查詢及驗證申辦資料，具體作為說明於後：

1. 自 98 年 8 月起，於門診部各櫃台全面實施「VPN 代辦重大傷病申請作業」單一窗口服務，由櫃台服務人員核對申請重大傷病之病友資料無誤後，代病友將重大傷病申請資料上傳健保局，伺健保局審核通過，重大傷病身分便註記於健保卡，病友無須多次往返本院及健保局。另外，如看診醫師認定當日門診費用可退費者，亦可同日於本院完成退費作業，除大幅減少病友填寫書表及申辦時間外，亦免除體弱病友奔波之苦。該項服務施行後，除每月申辦案件數，平均以近 13% 的速率成長外，電話進行滿意度調查之結果顯示：100% 的病友認為本院代辦申請重大傷病身分非常便利，95.5% 的病友滿意等候健保局回傳資料的時間。
2. 本院主要之「跨機關電子閘門認證辦理」案件為健保 IC 卡業務，凡持健保身分就醫之民眾，均透過中央健保局之電子閘門系

統，做讀寫卡、資料交換及上傳就醫資訊等作業。本院新版急診系統於 98 年 2 月上線後，完成了本院門診、住院和急診三個醫療資訊系統的全面整合，跨機關電子閘門認證亦採取一致運作機制，不但使民眾於本院的就醫資料可以即時互通，更提供民眾與醫護人員更順暢便捷的醫療資訊服務。98 年度本院健保就醫使用健保電子閘門案件：3,887,678 件，相較於 97 年度健保就醫使用健保電子閘門案件：3,657,219 件，成長 6.3%

(四) 案件處理流程查詢公開程度

1. 提供案件承辦資訊種類

- (1) 於本院官網設置「就醫指南」專區，除提供門診、住院、急診不同來源別病友，就診掛號、辦理住院、檢驗檢查、領藥，以及申請各類診斷書、病歷資料、影像檢查光碟等申辦業務之辦理時間、作業流程、檢附證件、注意事項，以及承辦單位之諮詢聯絡電話等資訊外，另彙整並統一全院各單位 187 項「檢查說明書」格式，內容包括檢查單位名稱、聯絡電話、檢查地點、一般注意事項及特殊注意事項、地圖指引等完整資訊，置放於網頁供民眾下載查詢，讓民眾在任何時間、地點皆可經由便利的網路，查詢就醫相關資訊，遇有任何疑問，亦可以電話直接諮詢承辦單位。
- (2) 本院因組織龐大，下屬單位眾多，為讓民眾能更深入瞭解全院各單位之業務、以便利民眾看診就醫或各項申辦業務之進行，於官網「認識台大」和「政府資訊公開」專區內，提供全院各單位業務資訊查詢功能，民眾可點選連結各醫療科、醫療支援、及特色服務中心對外網頁，進一步認識該部門服務項目及內容，查詢醫療團隊成員專長、獲取最新活動或衛教訊息，亦可點選行政部門網頁，瞭解該部門業務職掌，或成員業務分工明細。
- (3) 本院各項承辦資訊(服務項目、標準處理程序、申辦時間等)，除於網頁公佈周知外，另公告於各服務處所公佈欄、並利用門

診時間表、各式衛教單張、就醫手冊、申辦須知等印刷品，以及現場服務人員或志工，傳遞相關訊息予民眾，讓來院民眾可隨時掌握必要資訊。

2. 提供案件查詢管道種類

對於來院就診之民眾，本院除根據各類申辦業務性質，提供現場、電話、燈號、網路、手機、PDA、傳真、跑馬燈、e 便利站等多元化查詢管道，於各院區重點出入口和服務據點設置諮詢服務台外，各單位服務人員和志工，對於民眾之各項查詢，也皆能親切有禮，即時回應。各項業務查詢路徑說明於下表：

業務內容	查詢管道	備註
門診業務	電話、傳真（轉診業務）、預約掛號名單、e 院便利站、網路或 PDA（看診進度查詢）、現場服務人員或志工。	「e 便利站」可提供網路掛號，取消網路預約掛號，查詢住院、急診病友動向等功能。
住院業務	電話、網路、e 院便利站、諮詢服務台。	
急診業務	電話、網路、e 院便利站、諮詢服務台。	
藥物查詢	電話、網路、現場給藥或諮詢窗口。	
檢查、治療相關業務	電話、預約排程表、電視跑馬燈（手術室）、現場服務人員諮詢	
新生兒篩檢、生化遺傳檢查	電話、網路線上查詢	此為委託代檢業務，其他醫療院所，可連結本院報告系統，快速查知檢驗結果，以及早提供病患合宜之治療處置。
各類申辦業務（例：診斷書等）	電話、燈號、跑馬燈、現場服務人員或志工	
訪客建言案件	電話、e-mail、現場服務人員	

(五)案件處理流程主動回應程度

針對民眾就診相關業務以及各項書證資料申辦案件，本院皆於案件受理後給予民眾確認之訊息，並於超過標準作業時間，或發生特殊異常狀況時，主動告知民眾，讓民眾能有所因應，相關業務處理機制簡述於後：

1. 一般門診

利用現場掛號之病友，掛號成功後，由掛號櫃台發給註記有科別診號之掛號單。網路線上掛號者，掛號成功後，電腦螢幕立即顯示看診醫師、診別、就醫序碼及日期。由醫師於診間預約掛號者，則由診間服務人員列印預約看診單，轉交病友留存。遇有颱風、重大天然災害，經人事行政局公告放假訊息時，除透過對外網頁公告最新消息、啟動電話語音宣告機制、於院區出入口和各醫療科診間張貼公告外，另發送新聞稿，請傳播媒體即時公佈相關訊息，讓民眾於第一時間，即能掌握本院作業動態。

2. 急診業務

急診病友到院掛號完畢，持號碼單進入各診查室候診，經醫師初步評估後，發給標示有負責醫師姓名，擬進行之處置和檢查項目，以及預估等候時間、聯絡電話之「急診就醫卡」，讓病友能安心等候並配合後續之診察作業流程。因故無法於預定時間完成之檢查項目，則由負責之診治醫師聯絡檢查單位瞭解原由後，向病友及家屬進一步解釋，若因緊急救護其他急症病友，必須延後診察治療作業，亦由醫護人員委婉向病友及家屬說明。

3. 住院排程

門診病友經醫師診斷確認，需住院接受進一步檢查、治療者，由各科部指定醫師或人員列入候床名單，並發給「住院資料袋」，內置住院候床說明書、病人權利與配合事項說明書、一般同意書、住院同意書，和詳盡的住院手續流程、病房差價、健保

相關規定、住院套餐類別、設備設施使用說明，以及諮詢、意見反映管道等完整資料，讓病友於住院前即能獲知一切必要資訊，備妥證件資料，並配合醫療或行政作業，進行相關之準備工作，讓病友入院後能靜心無慮，接受各項檢查和治療。若遇原定入院之床位，因前一位病友病情變化，須繼續留院治療，致無法依預約日期辦理住院者，則由各科部指定醫師或人員，以電話委婉向病友說明，並保留候床名單。病人如欲更改住院日期或詢問其他醫療問題，亦可依據「住院候床說明書」載明之電話，與各科部聯絡，以確保其權益。

4. 檢查或治療排程

醫療業務首重病人安全，本院各項檢查或預約治療，除於預約排程當日，同步將相關之說明書、同意書、衛教資料發給病友或家屬外，為避免民眾進行錯誤之準備工作（例：禁食、灌腸、服用特殊藥品等），進而影響檢查結果或治療成效，另由服務人員給予詳盡之說明。若遇異常事件（例：儀器設備故障、特殊藥品缺貨等），無法於約定日期進行檢查或治療，則由專責人員於現場親自告知，或以電話聯絡病友更改時間，並提醒病友配合相關之準備工作。

另外，本院亦積極主動維護病人安全，各項檢查檢驗結果超出臨界值時，負責之醫檢師將於確定檢體和結果無誤，並由科主任或其授權者確認後，進入本院緊急通報系統，輸入通報項目與檢驗結果，發送簡訊及 E-mail 給主治醫師或個案管理師，讓臨床醫護團隊，能儘快聯絡未住院病友回院治療，或即時因應處置已住院病友之病情，避免因檢驗結果超出危險臨界值，威脅病友生命安全，98 年度利用緊急通報系統之通報案件數共 32,083 件。

5. 書證資料申辦

本院除於門診區各申辦業務櫃台（掛號結帳、診斷書及病歷資料申請等）設置燈號，讓申辦民眾可隨時知道案件處理進度外，且於各類案件申辦同時，給予申辦者結帳收據，以為收案確

認之證明。若遇特殊狀況（例：複雜個案之出院病歷，須耗費較多時日彙整資料），無法如期完成申辦業務者，承辦同仁會依據申辦人留下之聯絡電話，婉轉告知民眾逾期原由。此外，為便利役男查詢「兵役複檢」申辦進度，本院於官網首頁「健康檢查」專區「兵役複檢」項內，提供網站上查詢申辦進度之服務（<http://www.ntuh.gov.tw/patientService/healthCheck/健康檢查.aspx>）。

6. 訪客建言

本院提供多元管道供民眾建言，每一建言案皆編號列管，並於收案後第一時間內，由專責人員以電話主動聯絡民眾以瞭解案情，未留電話者，以 e-mail 或函文回覆已收到建言案，後續並轉會相關單位處理回覆，務期在最短時間內，回應民眾建言。

（六）洽公環境適切程度

本院對於營造安全舒適、明亮整潔、人性化且有效率的醫療空間及作業環境極為重視，為瞭解本院就醫環境，是否符合民眾之需求和期待，本院每年針對門診、急診、住院等三種不同來源別病人，各進行 2 次滿意度調查，調查結果除回饋業務單位作為缺失改善參考外，並定期於全院性會議中報告檢討。98 年度調查結果，民眾對於本院整體洽公環境的滿意度達 84.5%。為持續提升內外部顧客對本院環境構面之滿意度，本院透過下列具體作為，積極為民眾及同仁營造優質的就醫及工作環境：

1. 為保障公共安全，防患任何災害於萬一，除制定「危機管理總則及應變指引」，清楚明確規範各種緊急及災難事件（例：火災、地震、生化病原、幅射傷害等）的指揮運作體系、各醫療作業區疏散作業、重要資材儲備作業、資訊系統緊急應變處理作業等等重要應變計畫外，另規定全院同仁、志工以及所有外包合約駐點人員，每年皆需接受一定時數之通識教育訓練，內容包含：消防安全、各式災變和緊急狀況模擬演練，感染控制、用電安全、廢棄物處理等相關課程，期使院區內每一位作業人員，

皆能配合院方政策，盡心維護自身及大眾安全。

2. 為維護院區內之公共安全，除規定每個單位皆需指派一位同仁擔任火源管理員，協助監測單位所屬空間的用電安全，加強 24 小時值班中控室緊急應變處置功能外，每日夜間由電工房、機械房、消防班及駐警隊等單位同仁，組成聯合安檢小組，針對院區消防、水電及設備之使用情形，進行巡檢查核。
3. 除定期進行病媒防治作業，監測鼠蟑蚊蠅蛾蚋密度外，另委託外包清潔公司，針對各院區內部及外圍開放空間，進行日常環境維護及每月徹底的清潔打臘。指派專責人員依據查核表，每日巡檢全院各區域清潔維護情形。依各部門所處之公共區域，規劃監督責任區，由各部門推派同仁擔任監督人員，協助監督並隨時通報異常狀況。另外，每月進行滿意度調查，由清潔維護範圍區內所屬單位填寫問卷調查表，評核清潔公司履約績效，透過多元管道嚴密監控本院的環境衛生，以提升全院整體環境衛生品質。
4. 由安全衛生室、營養室、工務室及護理部等單位組成聯合安檢小組，依據檢核表，每月定期抽測查核委外商場之服務，及作業場所環境衛生和設備安全，並委託公正單位進行餐具生菌總數、大腸桿菌數，以及清潔劑、澱粉、油脂殘留檢測，若商場櫃位經檢測有缺失並改善不力，則依履約合約之規定予以撤櫃，以維護病友、訪客及同仁用餐、購物環境之安全衛生。
5. 訂定「廢棄物分類暨獎懲要點」，全院各單位皆需依據「廢棄物分類一覽表」，遵守「垃圾收集標準作業程序」，按廢棄物性質（一般、感染、資源回收）進行篩選、歸類與打包，以嚴格的查核和賞罰機制，落實全院廢棄物之分類及清理作業，減少廢棄物處理成本，並避免具毒性、感染性、輻射性廢棄物汙染環境，危害大眾安全。
6. 定期舉辦「5S 競賽活動」，將全院 230 個作業單位，分成行政組、門診組、病房組、醫療支援組和作業倉儲組，依各組作業性質

訂定檢核表，針對作業環境、設備設施之整潔維護、安全管理與感染預防控制等項目進行評核，以落實 5S 精神和理念於同仁日常作息中。

7. 每年編列近 600 萬元預算，進行戶外庭園花草植栽養護，以及室內環境的綠化、美化，並依據不同季節、節慶變換重點景觀區之佈置主題。另外，於全院各公共空間、長廊走道、病房區，洗手間佈置大量畫作，設置文藝走廊，邀請國內知名藝術家展出作品，每二個月更換不同展覽主題，用心為來往於院區的民眾及院內工作同仁，營造賞心悅目且具人文氣息的就醫及工作環境。
8. 為減少病友語言方面的就醫障礙，本院除指派專責人員自製全院公共區域及各部門之壓克力中英文雙語指標、名牌、說明牌、樓層配置圖，配合各單位空間之異動，隨時修正更新，以提供病友、訪客及院內同仁最新最正確之指引外，另建置英文、日文網頁，提供外籍人士就醫之各項資訊。於門診申辦櫃台備有英文就診指引、英文地圖及中英文流程說明書。於住院申辦櫃台提供 6 國語言之住院須知及中英文版住院同意書。建立本院員工及志工外語人才資料庫，以及民間機構通譯諮詢服務資源，提供外國病友除英語外，其他外語之諮詢翻譯服務。協助、安排手語翻譯服務，並陪同聽語障病友就就醫，以確保病友就醫權益。
9. 除定期對作業環境進行二氧化碳濃度監測外，另制定「禁菸要點」，設置「禁菸執行小組」，處理各項禁菸相關事宜。並規定各單位需選派 1 位同仁，負責所屬責任區之禁菸防治督導業務。鼓勵並協助員工戒除菸癮，戒菸成功者依「員工參與獎勵門診方案」辦理醫療費用補助。另外，為規範本院外包廠商及其相關工作人員，規定全院各履約管理單位需於合約中，將本院禁菸規範納入外包合約中，外包廠商及其相關工作人員，違反本院「禁菸實施要點」規範者，除依合約罰則規定處置外，並送

衛生局處以罰鍰，以維護各院區空氣品質、保護大眾健康及公共安全。

10. 由安全衛生室駐警隊同仁，每天 24 小時持續於各院區、各樓層角落進行安全巡檢，以適時制止酗酒、滋事、吵架事件，取締遊民、攤販、及散發廣告傳單行為，維持門診掛號看診秩序、逮捕竊盜嫌疑犯，處理遺失物及拾得物，協助尋找走失之兒童、失智、弱智病友。98 年度駐警隊同仁積極主動處理之案件數達 3,149 件，為院區環境安寧，以及病友、家屬人身和財物之安全，提供最大的保障。
11. 為體恤民眾就醫辛勞，不斷檢視各項業務內容，透過跨科部溝通協調機制，簡化作業流程，以提供病友更便利、貼心的服務，98 年度已完成規劃並具體執行之流程和動線改造項目計有：兵役複檢作業、重大傷病申請作業、健兒門診疫苗注射作業、慢性病連續處方箋作業、兒童醫療大樓物資運送作業、新生兒篩檢電子資料交換作業、藥劑部自動化物流倉儲管理作業、類流感門診服務作業等流程之改善。

(七)服務設施合宜程度

本院因屬醫療服務業，考量來院民眾就醫需求，本院積極提供完備的設施服務、建置嚴謹的管理制度，以營造安全、便利、舒適及人性化的就醫和工作環境，具體作為說明於後：

1. 建置完善的一般設施及核心設施

於全院各公共空間、檢查診療空間，依業務單位和作業區域性質，以及病友實際需求，普設座椅、服務台、書寫台、飲水機、哺乳室、公用電話、一般盥洗室，提供斜坡道、扶手護欄、身障專用盥洗室等無障礙設施，並於各處服務台、申辦櫃臺放置宣導資料和文具用品。

2. 提供體貼溫馨的特殊設備設施

- (1) 考量病友就醫需求，免費提供如輪椅、推床、助行器、娃娃車、行李推車、活動點滴架、自動血壓測量器，以便利其就診。

- (2) 於病房區各樓層提供洗衣、烘衣、熱食設備，讓住院病友及家屬於住院中，仍享有居家的便利。
- (3) 考量兒童和產婦就醫需求，於兒童醫療大樓內普設親子廁所、遊戲室、哺乳室，並設置圖書室、兒童專用抽血站。
- (4) 於東西址大廳病人休息區、病房區各樓層日光會客室，以及健康教育中心等處所，設置 52 台公用電腦，並於院區全面架設無線網路，提供病友上網服務。
- (5) 於各門診、手術室、檢查檢驗等候區、以及病房區會客室等地區普設液晶電視，提供優質有線電視頻道節目及各種衛教短片，以排解病友及家屬枯燥心情。
- (6) 尊重每位病友的靈性需求，設置祈禱室，佛堂、助念室，提供不同宗教信仰病友靈性慰藉的空間，並協助安排相關宗教人士或團體至病房訪視，給予病友及家屬支持慰藉。
- (7) 於門診、東址大廳、兒童醫療大樓等人潮出入頻繁地點共設置 12 台「e 院便利站」，提供院區導覽指引、掛號、取消掛號、健保卡更新等服務，病友並可使用任何一家銀行之金融卡，免手續費轉帳支付本院的醫療費用。
- (8) 於各院區公共空間、電梯出入口、門診診間以及檢查治療室等處所，設置近 4,000 個乾洗手設備，以提高院區內每一位民眾及同仁對病菌、病毒的防護力。
- (9) 於全院公共區域廁所，裝設可直接連結駐警隊之緊急安全求救設施。另為防患意外事故發生，全院電梯皆有不斷電裝置，遇有緊急狀況，可以對講機連接中控中心請求協助。
- (10) 設置由專人操控之醫療專用電梯，減少住院病友等候電梯時間，爭取治療及救護時效。
- (11) 嚴選優良廠商進駐委外商場，提供中西式餐飲、醫療用品、民生日用品、禮品、書局等購物服務，並提供金融、美髮、理髮、照相等其他服務，滿足病友及員工生活所需。
- (12) 設置文藝走廊，每年展出 6 個不同主題之藝術作品。另利用東西址院區及兒童醫療大樓寬敞挑高的大廳空間，邀請國內外藝

術表演團體及志工，舉辦各類表演活動，98 年度共舉辦 20 場大型藝術饗宴活動、53 場小型藝術志工表演活動，透過音樂、舞蹈及各類表演活動，舒緩病友及家屬就醫時的緊張情緒，撫慰受苦的心靈。

3. 積極進行空間改善及設備汰舊換新

為改善本院老舊建築功能不佳、或安全有疑慮的問題，98 年度持續進行相關整建工程，已完成者有東址手術室、西址古蹟、眼科門診、牙科第一門診、睡眠中心、門診區公共洗手間等空間之整修或重建工程，目前正積極進行東址輸血中心、7 樓病房、不活動病歷倉儲空間，以及各院區梯間消防排煙、防火區劃填塞等整修案之工程。

4. 努力用心執行各項環保節能措施

於進行任何設備設施採購汰換時，皆以符合綠節能為原則。98 年度已透過汰換 38 組大型老舊空調主機和冰水主機、500 餘套梯間照明燈、採用可省電 60% 的 LED 避難方向指示燈，以及其他可提高設備運轉效能，節省水電耗用之措施，共節省 3,236,400 度電力，79,199 度自來水。以每度平均電費 2.7 元、水費 15 元計算，已節省 8,738,280 元電費，1,187,985 元水費。另外，本院兒童醫療大樓亦因整體之規劃設計，以及積極落實環保節能措施之具體作為，獲得財團法人台灣建築中心綠建築標章。

5. 舉辦相關之教育訓練及演練

除要求各項設備設施操作人員應具有合格的專業證照外，並持續給予相關之在職教育，以精進其專業能力及應變能力。且全院各單位同仁、志工及外包合約人員，皆需接受消防安全教育訓練，特殊單位另需依據業務性質，進行各式災變和緊急狀況模擬演練，以熟練意外災害緊急處置標準作業流程。

6. 建置嚴謹的監督管控和維護機制

- (1) 對於水、電、空調、醫療氣體等關鍵維生系統、消防設備，皆訂定嚴格的監測管理機制，所有設備操作及維護保養人員，皆需遵守工作環境的安全守則、器具使用的作業規定、熟稔各項設備的操作手冊，並按部就班完成設備的保養維護計畫。主要運轉設備都連線到值班機房的監測螢幕及異常警報系統，能隨時掌控各項設備的運轉狀態並記錄，以提供給各項設備的負責人員瞭解。
- (2) 本院為醫療服務業，高度依賴各種醫療設備從事診斷、治療。為確保各項醫療設備的安全，本院成立專責單位「醫學工程部」，負責全院醫療儀器設備之日常維護檢修作業，以及貴重儀器設備的維護合約管理。此外，該部門於民國 89 年成立國內第一個經 TAF 認證並符合國際標準 ISO17025 之「醫療儀器電性安全測試實驗室」，該實驗室之測試報告可通行全球。而此測試業務，除提供本院新購入之醫療儀器設備進行電性安全驗收外，並可接受全國各醫療器材廠商、學校實驗室、其他醫療院所，及衛生主管機關之委託，執行相關安規測試，以保障儀器使用者及病患之權益與安全。
- (3) 在高度 e 化的醫療作業環境中，資訊系統及其相關設備是否正常運作，除直接影響醫療業務是否能順利進行，並關係到病患的就醫權益及安全。本院資訊系統和資訊設備之維護，由資訊室專責管理，除每日巡查機房硬體設備，勘查電力、空調、溫度安全狀況，進行檔案備份，系統修補及韌體昇級外，每月另進行系統異常或中斷服務案件數統計，定期召開維護檢討會議追蹤各項缺失改善情形，同時並和系統維護廠商簽訂保密契約，以確保本院資訊作業能達到系統穩定及保密安全之目標。

(八)服務親和程度

1. 洽公服務禮儀滿意度

為深入瞭解本院各類職別服務人員，是否能親切有禮地接

待每一位來院的民眾，本院每年針對門診、急診、住院等不同來源別病人，各進行二次滿意度調查，98 年度調查結果顯示，民眾對於本院整體服務禮儀滿意度達 86.2%。為激勵同仁持續展現優質的服務禮儀，本院透過下列積極作為，繼續提升民眾對本院的服務滿意度：

- (1) 延聘專家學者為全院同仁，舉辦一系列禮儀訓練、溝通技巧、情緒管理相關課程，強化同仁應對進退能力，以具熱誠及同理心之服務態度，服務每一位來院民眾。
- (2) 每年除由人事室統籌辦理全院性的「優良服務禮貌人員選拔活動」外，部份單位為落實「以客為尊」的服務理念，以激發同仁具主動、熱忱、親和之服務精神和態度，並表揚服務優良同仁，以建立正向學習典範，亦自行舉辦各式服務優良人員競賽活動，98 年度計有門診部「服務親善大使活動」，急診醫學部「急診服務優良禮貌人員選拔」、「急診行政人員 360 度互評」，精神醫學部「優良護理人員選舉」，護理部「績優護理人員選拔」、「績優行政人員選拔」、「績優技工工友選拔」等競賽活動。
- (3) 招募優質且具服務熱誠之志工，給予服務法規、通識課程、溝通技巧與服務禮儀等教育訓練，並依據各單位業務性質及需求，每月提供超過 4,300 人次之服務，服務內容多元，包括：環境、候診及檢查位置指引，輪椅借還及維護保養、秩序維持及就醫諮詢服務，協助查詢住院、急診病人床號，協助病人報到、準備檢查，協助行動不便及年老體弱的病人掛號、就診、檢查、結帳、領藥等服務。透過志工專業且熱誠的走動式、機動式服務，即時滿足來院民眾的各種就醫需求。
- (4) 延伸諮詢服務時間，於院區內四個重點出入口，設置諮詢服務台，並依據本院「值勤要點」規定，除特殊單位外，全院一般行政人員及醫療技術人員，皆需排班輪值諮詢服務台，協助處理每一上班日、假日晚上九點前非辦公時間內，民眾現場或電話詢問事項，以提供來院民眾必要之指引及就醫資訊。

2. 電話禮貌測試績效

為提高電話服務品質，本院依據行政院研考會「電話禮貌測試配分表」規範，且考量醫療服務業之業務屬性後，制定本院電話禮貌測試辦法，責由專責單位依標準作業流程，全面且持續地於各院區實施。

本院電話禮貌測試之題材係依各單位業務屬性，區分為醫療組、醫療支援組及行政三組，每組再依業務特性研擬若干群組之問題內容，每月隨機抽取群組問題來進行測試。每月針對152個工作單位各抽測2通電話。為避免由專人測試，測試人員聲音日久被認出，而影響測試結果之客觀性及公正性，每月隨機抽選志工人員協助撥打測試電話。

各單位每月之測試成績，除回饋單位進行缺失改善，並提報本院醫政會議報告檢討外，另刊登於本院公共事務室網頁上，以供全院各單位參考。另每月電話禮貌測試成績也與各單位年終團體考績掛勾。98年度全院各單位電話禮貌測試平均成績為94.2分。

(九)服務可勝任程度

服務品質優劣的關鍵在於人，在極端重視服務品質與病人安全的醫療服務業，對於員工素質的要求及工作能力的提升，尤其重視。為提供民眾高品質的服務，本院透過下列作為，提升同仁專業能力，期使每位同仁都能在工作崗位上勝任愉快，展現優質的服務內涵於工作流程中：

1. 透過工作分析，先確認每一業務內容的工作本質，並經由公正、公開且嚴謹的甄選過程招募合格員工，進用後安排與業務相關之職前訓練，使熟悉作業內容、規範，完備業務上應有的專業知識（含法令），並宣導本院服務理念及願景，內化組織文化於同仁日常業務中，以啟發其同理心，和行善利他的精神，期能在任何時地，皆能以視病猶親的服務態度，主動、親切地提供民眾專業、優質的服務。

2. 建置優質的學習環境，鼓勵同仁終生學習。除責由圖書室提供豐富的中西文圖書、期刊，多媒體影音資料外，並透過數位學習平台，以及全院各單位定期及不定期舉辦之各類講座、讀書會、研討會、標竿學習活動、實體演練課程，進行各類職別的通識、專業技能和倫理法治等課程之在職教育，以精進同仁專業能力、提升其人文素養和溝通協調能力，強化本院因應環境變遷及改革創新的能力。98 年度全院各單位共舉辦 6,826 場實體課程，訓練 270,080 人次。進行 127 場標竿學習活動，參與學習同仁共 1,739 人次。
3. 不定期以神秘客訪查方式，進行業務 FAQ 檢測，以深入瞭解各單位服務人員專業能力、回應民眾問題時效，以及是否能親切主動地協助民眾解決，或轉介非該單位負責之業務；是否主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，避免民眾來回補件情形。98 年度由專責單位規劃，委請內外部顧客擔任神秘客，以電話諮詢或現場訪查方式，進行 326 份業務 FAQ 抽測，回應正確率為 91%，訪查結果除回饋單位進行缺失改善外，並將由專責單位不定期複核，以追蹤其改善情形。本院業務 FAQ 試題，敬請參閱附件四。

(十)施政宣導有效程度

為提升民眾對本院服務措施的認知、增進民眾預防醫學、衛生教育新知、徵詢民眾對本院施政措施之意見，據以規劃符合民眾期待之服務，本院除透過多元傳播管道進行宣導外，亦結合社會資源與企業團體及社區進行各式宣導，具體作為簡述於後：

1. 設置公共事務室，專責新聞發布、輿情蒐集、傳播媒體採訪、外賓訪問接待、多媒體簡介編撰、健康電子報編輯、藝術饗宴活動、文藝作品展出等對外公關事務之協調、聯繫等業務。98 年度共針對新提供之服務措施和醫療創新服務舉辦 17 場記者會，並接待國內外 69 個團體，887 人次之參訪活動。

2. 設置「健康教育中心」，專責民眾之衛教宣導、諮詢服務，並舉辦各式衛教講座、訓練課程，以及專屬網站衛教影音資料庫維護管理，以提供民眾及病友正確的健康知識。透過該中心的積極運作，98 年度共有 6,403 位民眾，參加該中心舉辦之 114 場衛教講座。該中心網站資料庫內容豐富，目前業已陳放 1,521 篇衛教文章、264 篇健康海報，111 個衛教影音檔，民眾可利用該中心提供之講座及網站資料，充實醫學知識，經營彩色健康的人生。
3. 依據服務資訊性質進行分類，於官網設置「訊息專區」、「認識台大」、「就醫指南」、「醫療團隊」、「特色醫療」、「為民服務」、「教學研究」等專區，發佈最新消息，提供諸如門診、住院、急診就醫資訊、各醫療科及次專科簡介、特色醫療中心簡介、醫師查尋、護理照護資訊、衛教服務活動訊息、疫情資訊、病友團體簡介等相關訊息。民眾亦可透過進階連結、深入瞭解全院 60 餘個科部室及功能服務中心的詳細服務內容。
4. 每月定期出版「健康電子報」，免費線上訂閱，並主動寄送給留有 email 地址之病友。電子報內容涵蓋本院服務措施、最新消息、醫療團隊介紹、醫療新知專題報導、醫療發燒話題、衛教保健園地、各科醫師專長及學經歷簡介、台大書展、藝文走廊以及影音線上烹飪教學等豐富多元的內容，透過便利的網際網路服務，提供民眾無國界、零時差的醫學新知，目前發報量約為 23,000 份。
5. 出版「台大醫網」雙月刊，除傳遞民眾正確保健知識外，並介紹本院優質的醫療服務、特殊技術、或醫療團隊訊息，每期出刊 4,000 本，除陳列於各院區供民眾免費索取外，另寄送超過 1,500 本給全國各公司行號，提供其員工閱覽醫學新知之機會，希望藉由此教育刊物之發行，豐富民眾的醫療知識，並促進本院與病友、民眾之溝通。

6. 於全院重要出入口、門診等候區、住院病房區、各檢查檢驗室及長廊走道合宜空間擺放旗幟、看板，普設公佈欄張貼標語海報，架設液晶電視播放宣導短片，印刷精美文宣手冊、衛教單張、就醫指引等資料，讓民眾利用多元管道獲取本院各類服務訊息。
7. 自行舉辦或結合政府、民間團體資源，進行各式主題宣導活動，98 年度於院內積極進行之宣導活動計有：宣導病歷隱私保護的「小密封運動」，鼓勵多洗手預防感染的「手護神運動」，淨化空氣品質防治菸害的「禁菸宣導活動」等。院外大型宣導活動則有：傳染病防治宣導、基本救命術教學、愛腎護腎、口腔衛生、視力保健、高血壓防治等宣導活動，院外宣導活動參加民眾人數逾 5,000 人次。
8. 利用活潑多元的活動，博徵各方意見，規劃符合大眾期待之服務措施。本院於兒童醫療大樓正式啟用前，完成吉祥物徵稿票選活動，舉辦吉祥物命名 PK 大賽，98 年 3 月並為兒童醫療大樓門診電梯美化案進行問卷調查，以深入瞭解來院民眾及兒童對擬佈置的圖案的喜好及接受度。目前正進行本院院歌徵選活動，期望愛好音樂創作者為本院百年的歷史注入新生命，發揮創意譜寫一首能代表本院精神和靈魂的原創歌曲，表達本院以病人為中心的服務理念，將希望、關懷、感動與認真的精神傳遞到社會上每一個角落。

(十一)機關服務滿意度

本院服務滿意度調查由品質管理中心針對不同來源別之病友，每年分上下年度進行 2 次問卷調查。調查分析方式、近 3 年滿意度趨勢分析及本院因應之改善措施及其執行績效，說明如下：

1. 調查分析方式

項 目	門診滿意度	住院滿意度	急診滿意度
調查對象	接受本院門診醫療服務之病人或家屬	本院 58 個病房（不含特殊病房）之出院病人	接受本院急診醫療服務之病人
調查方式	1. 門診現場面訪 2. 本院網頁設置「門診滿意度調查」線上填答專區，蒐集資料	1. 病人出院前現場面訪 2. 本院網頁設置「住院滿意度調查」線上填答專區，蒐集資料	1. 急診現場面訪 2. 本院網頁設置「急診滿意度調查」線上填答專區，蒐集資料
調查構面	1. 醫療過程 2. 人員服務態度 3. 等候時間 4. 環境設施		
問卷效度	採專家效度，檢視問卷內容的重要性與適切性，並對措辭進行文字清晰度的修正		
問卷信度	問卷各構面與整體 Cronbach's α 值皆大於 0.8，具高信度		
統計分析	描述性分析、卡方檢定、單一樣本獨立性考驗(t-test)、單變量單因子變異數分析(one way ANOVA)、信度分析、迴歸分析等		

2. 滿意度調查摘要

(1) 門診病人滿意度調查

A. 調查期間：全年持續進行調查，每半年彙整分析資料，分為 1 月至 6 月與 7 月至 12 月。

B. 調查對象：接受本院門診(含兒童醫療大樓)醫療服務之病人或家屬。

C. 有效樣本：

98 年上半年：發放 1,432 份，有效問卷回收份數為 1,052 份，有效問卷回收率為 73.46%。

98 年下半年：發放 1,247 份問卷，有效問卷回收份數為 1,017 份，有效問卷回收率為 81.56%。

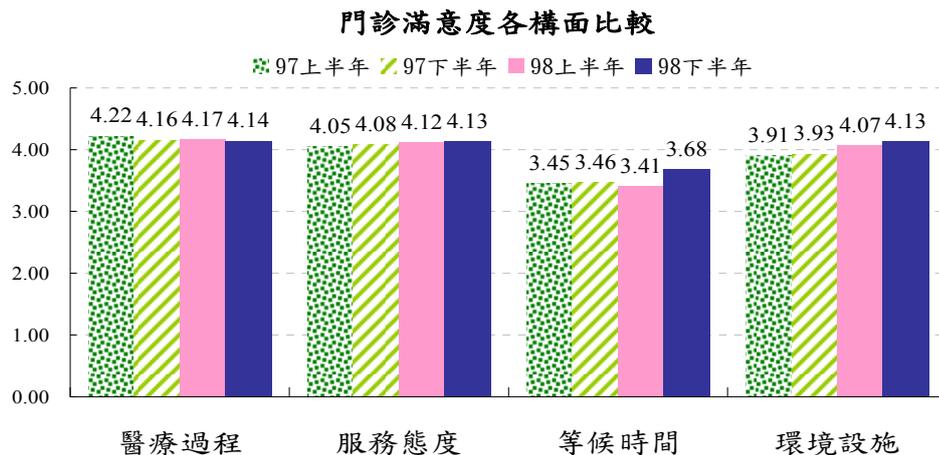
D.抽樣方法：以便利抽樣方式進行現場面訪。

E.信度分析：問卷各構面 Cronbach's α 值皆大於 0.8，具有高信度。

Cronbach's α	醫療過程(7)	服務態度(8)	等候時間(5)	環境設施(7)	全(27)
98 年上半年	0.90	0.92	0.88	0.91	0.96
98 年下半年	0.88	0.88	0.93	0.89	0.93

F.整體滿意度：98 年上半年為 84.41 分，較 97 年 83.9 分進步，成長率為 0.61%。98 年下半年為 84.84 分，較 98 年上半年成長 0.51%。

G.調查結果分析：比較 98 年上半年與 97 年下半年各構面滿意度，「醫療過程」、「服務態度」與「環境設施」構面之滿意度，皆呈現進步趨勢，但「等候時間」與「環境設施」構面之滿意度，相較於整體，仍為分數較低之構面，因此列為優先改善之項目。依據 98 年下半年調查結果，「等候時間」進行改善後，滿意度已自 3.41 分成長至 3.68 分，而「環境設施」滿意度，則自 4.07 分成長至 4.13 分。

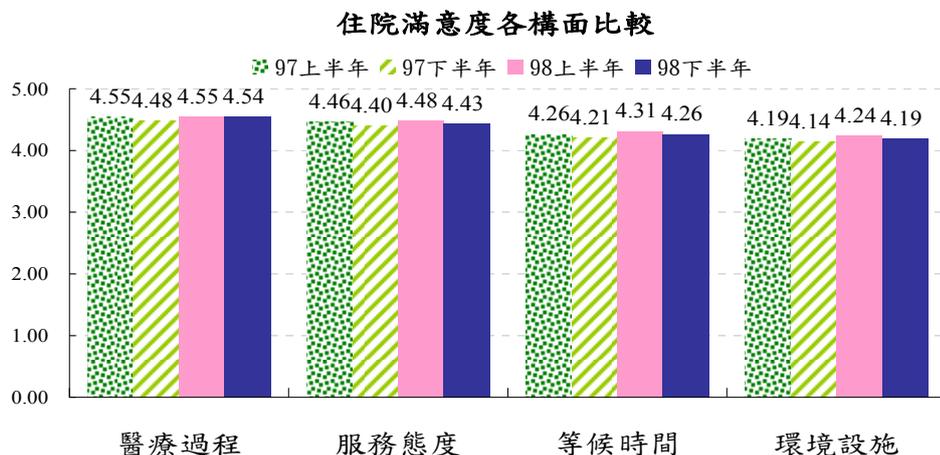


(2) 住院病人滿意度調查

- A.調查期間：全年持續進行調查，每半年彙整分析資料，分為 1 月至 6 月與 7 月至 12 月。
- B.調查對象：以東址、西址與兒童醫療大樓共 58 個病房(排除特殊病房，如加護病房)之出院病人作為調查對象。
- C.抽樣方法：便利取樣，於病人出院前至病房發放問卷。
- D.有效樣本：
 98 年上半年：發放 1,597 份，有效問卷回收份數為 1,135 份，有效問卷回收率 73.5%。
 98 年下半年：發放 1,711 份，有效問卷回收份數為 1,365 份，有效問卷回收率為 79.78%。
- E.信度分析：問卷各構面 Cronbach's α 值皆大於 0.8，具高信度。

Cronbach's α	醫療過程 (15)	服務態度 (11)	等候時間 (7)	環境設施 (8)	就醫安全 (11)	全部 (52)
98 年上半年	0.967	0.975	0.934	0.926	0.963	0.967
98 年下半年	0.962	0.967	0.933	0.915	0.954	0.991

- F.整體滿意度：
 98 年上半年為 91.17 分，較 97 年下半年之 90.28 分成長 0.99%。
 98 年下半年為 91.21 分，較 98 年上半年成長 0.04%。
- G.調查結果分析：98 年上半年各構面與 97 年下半年相較下，皆呈現進步趨勢，但「環境設施」仍為整體構面中，得分最低之項目，因此列為優先改善之構面。



(3) 急診病人滿意度

A.調查期間：全年持續進行調查，每半年彙整分析資料，分為 1 月至 6 月與 7 月至 12 月。

B.調查對象：接受本院急診醫療服務之病人或其家屬。

C.有效樣本：

98 年上半年：共計發出 663 份問卷，有效問卷為 501 份，有效問卷回收率為 75.57%。

98 年下半年：共計發出 410 份問卷，有效問卷為 331 份，有效問卷回收率為 80.73%。

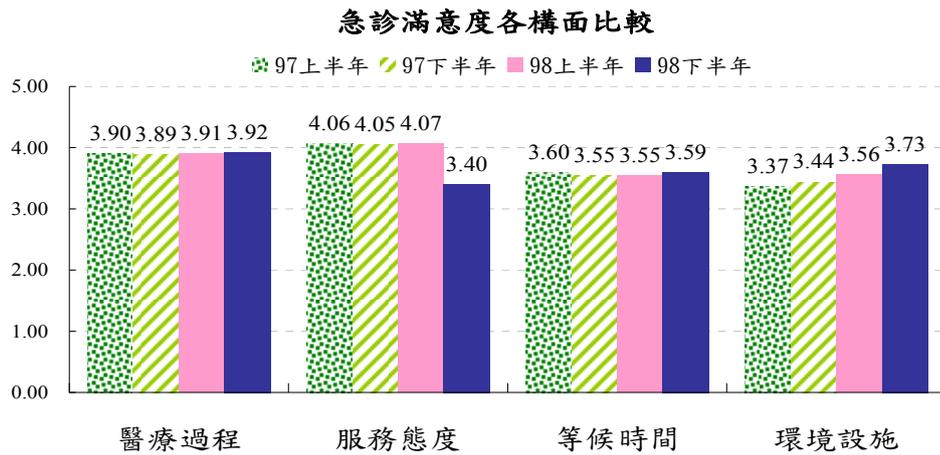
D.抽樣方法：以便利抽樣方式於急診進行現場面訪。

E.信度分析：問卷各構面 Cronbach's α 值皆大於 0.8，具高信度。

Cronbach's α	醫療過程 (8)	服務態度 (10)	等候時間 (9)	環境設施 (5)	病人安全 (3)	全部 (35)
98 年上半年	0.96	0.96	0.96	0.88	0.95	0.98
98 年下半年	0.92	0.94	0.94	0.87	0.91	0.97

F.整體滿意度：98 年下半年為 80.45 分，較 97 年下半年之 79.59 分成長 1.08%，與 98 年上半年之 79.05 分相較下，成長率為 1.77%。

G.調查結果分析：相較於 97 年下半年各構面之滿意度，98 年上半年之「醫療過程」、「服務態度」與「環境設施」構面滿意度，皆呈現進步趨勢；而「等候時間」持平，且為得分最低之構面，因此列為優先改善之項目，並自 98 年 9 月起，開始進行相關之改善計畫。依據 98 年下半年之調查結果，改善計畫對於病人滿意度之提升已有初步成效，「等候時間」已自 3.55 分成長至 3.59 分，但「服務態度」滿意度不升反降，將深入檢討，並持續加強改善。



3. 整體滿意度調查趨勢分析

(1) 滿意度成長率

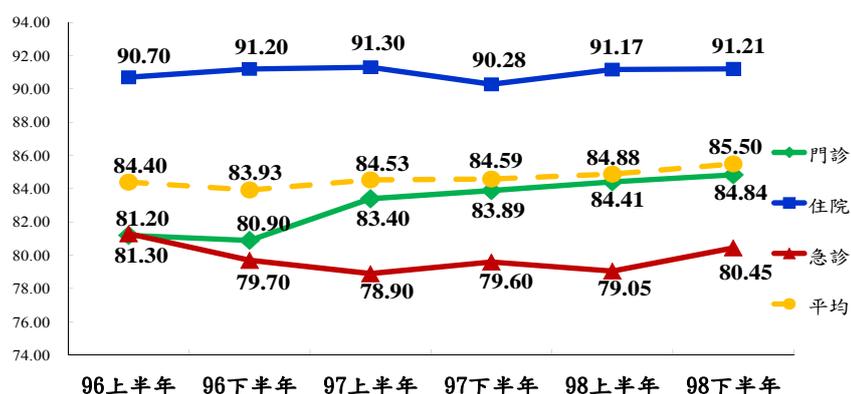
本院 98 年下半年整體滿意度為 85.5 分，較 98 年上半年成長 0.73%，較 97 年上半年成長 1.08%。

項 目	97 上半年	97 下半年	98 上半年	98 下半年
門診滿意度	83.40	83.89	84.41	84.84
住院滿意度	91.30	90.28	91.17	91.21
急診滿意度	78.90	79.60	79.05	80.45
整體滿意度	84.53	84.59	84.88	85.50
整體滿意度成長率	-	0.07%	0.34%	0.73%

(2) 近 3 年滿意度分析及趨勢圖

為瞭解本院提供之服務，是否符合民眾之期待，本院透過病人滿意度調查作業，以探查民意趨勢，並持續且積極地進行各項檢討與品質改善計畫，分析近 3 年病人滿意度調查結果，整體滿意度呈現上升之趨勢，但急診病友滿意度相較於門診及住院病友之滿意度，得分仍低，為提升急診病友滿意度，本院已積極研擬並持續進行急診各項改善計畫。

台大醫院服務滿意度近3年趨勢圖



4.改善措施及執行績效

(1) 提升門診病友滿意度

為提升門診病友滿意度，本院針對滿意度調查構面中，得分較低之「等候時間」與「環境設施」，持續進行檢討，並積極研擬多項改善計畫，具體執行績效分述如下：

A. 環境設施與服務改善

(A) 分批整建門診空間並改善就醫動線

為改善目前西址門診區空間老舊、動線不良的問題，本院持續進行各醫療科門診空間整建，並加強門診區環境的綠美化及清潔維護。分別於4月、7月完成眼科門診及牙科第一門診區整建，並規劃全新就診動線，除提供病友更優質就醫環境外，亦讓原有的醫療空間做更有效利用，增進原有建築物使用機能，並提高其安全性。目前尚在進行泌尿科、皮膚科和耳鼻喉科門診區整建案的規劃設計，相信未來完工啟用後的門診區，必能讓所有的病友耳目一新。依據門診病人滿意度中，有關門診候診區與診間環境舒適度之調查結果，候診區環境滿意度由97年下半年之81.4分，成長至98年下半年之85分，診間環境滿意度則由81.6分，成長至83.6分，兩者滿意度皆呈現上升趨勢，顯示本院積極整修改善門診就醫空間之努力，已發揮實質效益。

(B) 積極整修門診區洗手間並加強清潔維護

因每日往來本院門診區之民眾及病友人數眾多，公共區域之洗手間使用頻率高，為提供病友和家屬乾淨舒適之洗手間環境，本院積極進行門診區洗手間整修，已於 98 年 3 月完工，整修完畢之洗手間除舒適整潔外，另加裝 9 部臭氧機，以防止異味，並請外包清潔人員加強巡檢維護。由門診病人滿意度調查中，有關洗手間環境清潔舒適之調查結果，洗手間環境之滿意度已由 97 年下半年之 78.8 分，成長至 98 年下半年之 82.8 分，顯示本院之改善作為，已獲民眾認同，並具體呈現於滿意度調查結果中。

(C) 強化門診區服務資訊和指標之可近性

為提供門診病友更清楚的服務資訊，本院除於門診區設置可同時顯示時間及門診科別名稱的大型 LED 電子指示燈，以便利病友尋找就診科部位置並掌握看診時間外，另於門診區增設「醫師請假」、「申辦業務櫃檯服務資訊」LED 公告欄，俾便病友快速掌握訊息，依據門診病友滿意度調查中，有關「標示明顯清楚」之滿意度已由 97 年下半年之 79.8 分，提升至 98 年下半年之 82.2 分。

(E) 提升停車服務便利性

本院因位處台北市中心精華地段，受限於既有空間規模，無法擴展院區，為廣大的來院民眾準備充裕的停車空間，但為提供民眾即時之停車位資訊，已於 98 年 3 月建置完成東址、西址和兒童醫療大樓停車場空位標示電腦連線系統，以便利民眾查詢各院區停車空間剩餘車位，縮短民眾就醫時，尋找車位耗用之時間。比較 97 年下半年與 98 年下半年有關停車便利性之滿意度調查結果，已由 97 年下半年之 59 分，成長至 98 年下半年之 75.4 分，病友滿意度巨幅上升 16.4 分，顯示改善措施，普獲民眾之認同。

B、改善等候時間

(A) 縮短候診等候時間

為縮短門診病友等候看診的時間，本院除於網頁上提供線上查詢看診順序，以作為病友到診時間之參考，加強門診醫師未到(含停診、請假)公告管理查核作業，主動提醒新開診醫師依規定完成請假手續外，並持續監測門診醫師遲到情形，制定主治醫師遲到罰扣績效獎金制度，以縮短並改善門診病友候診時間，實施以來，門診主治醫師除因執行手術未結束、緊急處置病人病情等非可預期之狀況外，皆能準時看診，主治醫師遲到人次已由 97 年 10 月之 187 人次(當月應出勤總次數為 6,027 診次)，降至 98 年 12 月之 77 人次(當月應出勤總次數為 6,542 診次)，遲到比率自 3.10%，降至 1.18%，顯示遲到情形已明顯改善。

(B) 縮短超音波檢查排程等候時間

本院針對服務量較大之檢查排程，均定期監測、檢討其排程等候時間，以及時改善缺失，為縮短門診超音波檢查排程等候時間，98 年 7 月 1 日起，增派 1 名專任主治醫師。目前「腹部超音波」檢查，已自 97 年平均等候 7.5 天降為 7 天；「小兒心臟超音波」檢查，自 97 年平均等候 7.5 天，降為 6.5 天。

(C) 縮短等候抽血時間

為改善門診抽血等候時間長、等候空間擠的問題，本院於甫完工啟用的兒童醫療大樓地下室規劃設置「門診第二成人抽血處」6 個抽血櫃檯，一樓建置「兒童專用抽血處」2 個抽血櫃檯，以舒緩西址原抽血站尖峰時刻之抽血人潮。98 年 2 月啟用後，抽血平均等候時間由 97 年同期的 28 分鐘，縮短為 11 分鐘，縮短比率達 61%。病友對於等候抽血時間的滿意度，亦自 97 年之 60.4 分，上升至 98 年之 73.8 分，顯示改善措施有效縮短病友等候時間，並提升病友滿意度。

(D) 縮短等候掛號和批價繳費的時間

為疏導門診尖峰時段，等候結帳的人潮，以縮短病人掛號、批價之等候時間，本院不只於門診區增設「掛號收費行動專車」、「彈性掛號收費櫃台」，視等候人潮多寡增派人力，機動提供掛號批價及結帳服務，另設置「慢性病連續處方箋專櫃」，將服務時間提前 15 分鐘，並設置紅外線感應器，讀取條碼，以快速疏散等候人潮，縮短病友等候時間，讓年長、體弱及行動不便病友免於久候之苦。改善後，慢性病連續處方箋平均等候時間由 14 分鐘，縮短為 5 分鐘，有效達成縮短等候時間之目標。

(2) 提升住院病友滿意度

「環境設施」為本院住院滿意度調查中得分最低之構面，分析其原因，主要為西址病房為百年建物，東址病房完工啟用近 20 年，整體硬體設施及設備皆已老舊，為提供住院病友優質的就醫環境，本院積極規劃研擬各項改善措施，並進行相關之整修及汰換計畫。依據住院病人滿意度調查中，有關「病房設施與設備」之調查結果，滿意度分數已由 97 年下半年之 81.0 分，成長至 98 年下半年之 83.4 分。「病房環境安寧」之調查結果，滿意度分數已由 97 年下半年之 80.4 分，提升至 98 年下半年之 81.4 分。「病房環境安全」之調查結果，滿意度分數由 97 年下半年之 84.4 分，提升至 98 年下半年之 85.8 分。顯示各項改善計畫已具成效，相關之規劃及作為簡述於後：

A. 加強病房設備之查檢及維修

- (A) 依據病房設備查檢原則，定期查檢病室相關之各項設施及設備，並逐步汰換老舊設備，以維護設施之功能及安全。
- (B) 定期油漆粉刷病房走廊及病室內的牆壁，讓病房有煥然一新的感覺。另為維護牆面的整潔，病房走道牆壁的下半部，擬以塑膠貼皮替代油漆，並在 14C、D 病房試作，以作為推廣至全院之參考。
- (C) 改善床墊軟硬度：於採購汰換床墊時，慎選軟硬度合適的床墊以符合病人需求。

- (D) 規劃並研擬病床分批汰換計畫：將逐年汰換一般病床成電動病床，以方便病人及家屬使用。
- (E) 進行單人病房電視及沙發椅汰換計畫：將分批汰換現有設備成壁掛式液晶電視及適合年長者的沙發椅。

B. 改善病房環境清潔並加強環境安寧安全之維護

- (A) 為有效改善病房環境整潔問題，責由護理部於 98 年 2 月成立「病房清潔改善專案小組」，每二週定期舉行會議，以檢討研擬病房清潔規範、清潔技術標準、管理稽核機制與罰則。
- (B) 自 98 年 4 月起，積極於各院區推動降低病房噪音專案，內容包括：全院禁止廣播傳呼工作人員(呼叫急救小組、緊急事件動員除外)，加強各種推車、設備之維護保養，加強門禁管制以降低閒雜人員進出病房頻率，加強清潔人員進行病房清潔時降低噪音之宣導。
- (C) 加強監視攝影功能及駐衛警 24 小時輪班巡檢，以及時取締各種不當及非法行為，維護院區環境之安寧、安全。

(3)提升急診病友滿意度

在急診病友滿意度調查中，「環境設施」及「等候時間」一直是最不理想的項目，主要原因為：本院急診部於民國 80 年完工啟用後，服務的病人數從每年 4 萬人次，成長至今已超過 10 餘萬人次，受限於既有之建築規模及法定病床數之限制，本院無法因應病人數之巨幅成長，擴充足夠的醫療空間，亦難以及時疏散暫留候床之病患，因此，急診就醫空間擁擠、環境吵雜、等候住院時間長等問題，一直無法根本解決。雖然客觀環境有諸多限制，但為提供病友更優質的服務，本院急診部仍持續進行各項改善計畫，並延聘臺灣大學管理學院教授指導，自 98 年 9 月開始，積極進行「急診改造作業精進方案」，已規劃並具體執行之改善計畫簡述於後：

A. 進行醫療作業空間整建

- (A) 擴大急診作業空間，遷移原輸血中心，並將其改為具有隱私且符合感控標準的急診兒科診察區。

- (B) 規劃 3 個全國首創，具有隱私的篩檢站，以保護來診病友的隱私權。
- (C) 建置符合一站式服務標準，安全且具隱私的精神科與婦產科診間，避免被家暴或性侵病友遭受二度傷害。
- (D) 設置獨立、舒適的家屬等候室及寬敞的候診區，以舒緩病友及家屬等候就醫心情。
- (E) 設計明亮的大廳，並將醫療作業區與掛號篩檢區分隔，以改善整體空間擁擠、混亂的現況。

B. 進行軟硬體經營管理改善

- (A) 設置「5C 急診後送病房」、進行轉院同意書的設置及推動，與台北市立聯合醫院中興院區、和平院區與縣立三重醫院合作，依病人狀況輔導轉院，以降低病友暫留等候住院天數。並彙整統計急診病人候床相關資料，定期於院層級會議中檢討，追蹤缺失改善情形。
- (B) 增加支援人力，當等候看診人數大於 5 人或病人等候時間大於 40 分鐘時，即啟動支援機制，以減少病人等候時間。
- (C) 強化急診與各科部及檢驗單位的界面管理，並鼓勵醫護人員提報異常事件，急診部主任再依事件內容召開跨科部協調會議。
- (D) 建置無線網路並進行急診作業系統更新及病歷電子化，實施以病患為中心的床邊問診及醫令輸入，以提升整體作業效率。
- (E) 主動發給來診病友「急診就醫卡」，提供負責醫師姓名，擬進行之處置和檢查項目，以及預估等候時間、聯絡電話等資訊，以降低病友的不安及無助感。
- (F) 經醫師評估需回診者，則依據病情需求，主動預約 3 日內之相關專科門診，以確保急診病友出院後醫療照護之連續性。
- (G) 改變服務型態：以「團隊」模式照護來診病患，並實施暫留區病患床邊配藥及親視服藥作業。
- (H) 全國首創，於內科輕症區實施診間助理及燈號叫診制度，改善急診病患就醫流程，縮短等候時間。

- (I) 規劃導入 RFID 及 Barcode 系統，管理服務流程及醫療人力分派，以簡化作業流程，縮短等候時間。
- (J) 設置「關懷天使」，每日訪視暫留區病患，以適時提供病友必要的協助。
- (K) 每日由白班專責人員，以電話訪談大夜班離院病友，關切其離院後居家照護及病況恢復情形。
- (M) 舉辦「急診優良禮貌人員選拔」、「急診行政人員 360 度互評」，並制定「急診團隊合作獎勵辦法」，以凝聚團隊共識，全面提升服務品質。

(十二) 民眾意見回應與改善程度

1. 民眾意見及新聞輿情處理回應機制

為落實「以病人為中心」的服務理念，融民意於管理之中，以追求更精緻與人性化的醫療服務，本院對於民眾的意見至為重視。責由公共事務室每日蒐集新聞輿情，若發生媒體關注、誤解本院之任何新聞事件，先由該室協助釐清事件緣由始末後，啟動內部溝通協調機制，再透過媒體對外說明澄清，以化解民眾誤解。以 98 年 9 月 12 日兒童醫療大樓火警為例：該起火災事件，起火點於台電自行上鎖管控的受電室，但在火警第一時間，台電卻力爭火警責任與其無關，經北市消防局鑑定，確定起火原因為受電室保險絲故障無法自動跳電。本院雖於火警發生時，快速啟動緊急應變計畫疏散病患，且無任何人員傷亡，但眾多媒體有違事實的報導，已造成本院之傷害，經與台電溝通後，該公司正式向本院致歉，並更換受電室門鎖，讓本院可定期進行消防安檢，避免台電自行管理之受電室，再度成為本院安全死角。

另外，本院亦於品質管理中心內，設立「投訴服務處」，指派專責人員數名負責處理民眾意見。服務處內除規劃有獨立舒適之會談空間外，另配備錄影及緊急求救鈴設備（可即時與駐警隊連線，以防止不理性之投訴行為）。民眾可透過意見箱(全

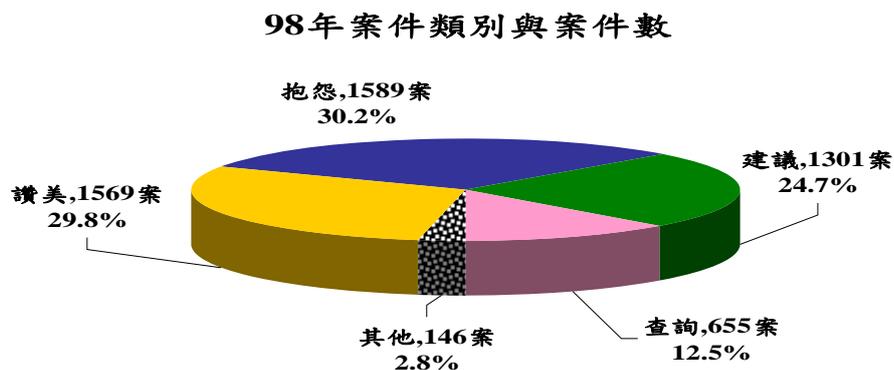
院共設置 52 個)、電話、傳真、書函、現場、網路電子信箱 (service@ntuh.gov.tw) 等多元管道，隨時申訴及建言。每一建言案皆於收案後編號列管，專責人員分案後，會先與民眾聯繫，詳細了解案件經過，並立即依據標準作業流程進行後續之處理。

病友的批評與指教是本院進步的最大動力，為更深入瞭解病友的意見及需求，以利本院規劃合宜適切的改善方案，依據本院院務會議決議，責由品質管理中心定期舉辦「院長與病友座談會」，由院長與院內相關單位一級主管，以聚餐方式邀請對本院滿意度較低，或有具體改善建議之病友面對面溝通。座談會中病友所提之建言，除會相關單位答覆並追蹤其改善情形外，針對特殊議題，另再召開跨科部專案改善會議，期望藉由有效的溝通協調，整合全院各單位作業，確實改善病友投訴或建議之事項。本院訪客建言作業規範，請參閱附件五。

2. 民眾意見處理概況

(1) 民眾建言案件數與類別

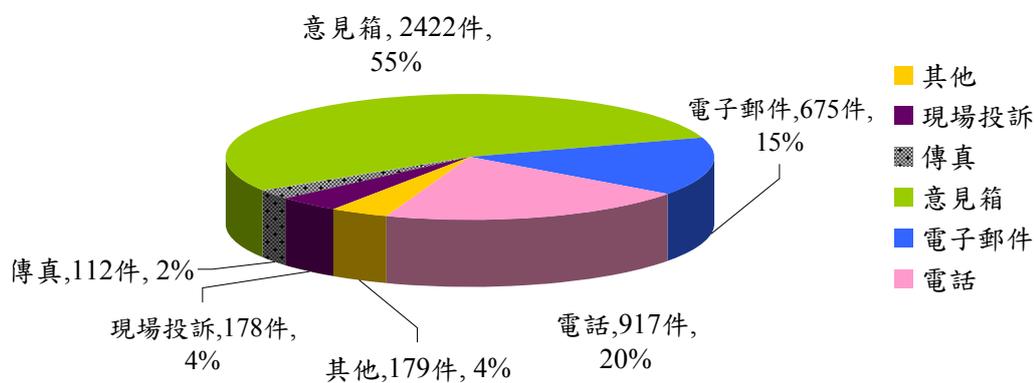
本院「民眾意見處理」各季統計資料，皆提「品質暨病人安全委員會」報告檢討，並追蹤缺失改善情形，以真正落實「以病人為中心」的服務理念。98 年度共處理 5,260 件民眾反映之意見，其中感謝案件為 1,596 件，非感謝案件為 3,691 件。分析意見內容之類別，29.8%為讚美案件，54.9%為建言案件(抱怨加建議)、12.5%為查詢案件。



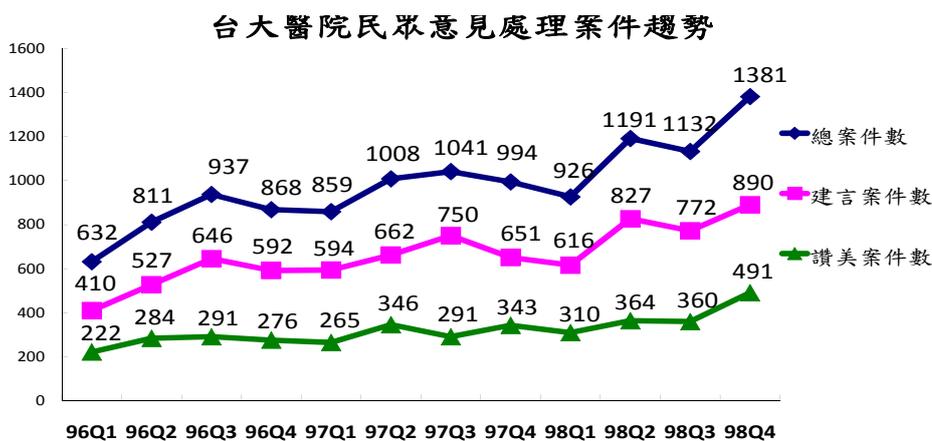
(2) 案件來源分析

分析 98 年案件之來源，可區分為現場與非現場之管道，現場表達意見者占 4%。在非現場管道中，以意見箱占 55%為最大宗，其次是電話占 20%，電子郵件(包括院長與民有約信箱)占 15%，傳真方式占 2%。

98年案件來源統計



(3) 案件數趨勢圖



(4) 民眾意見回覆時效

在民眾意見回覆時效方面，本院投訴服務處於接獲民眾意見第一時間內，皆立刻與民眾進行初步聯繫，先詳細瞭解案件經過，再依標準作業程序進行後續之處理。統計 98 年民眾意見中，有 1,106 件於建言當日即完成回覆並結案，當日內回覆結案率為 24%，其他較複雜且涉及多個單位之案件，因需會簽相關科部答覆，則由承辦同仁持續和建言人保持聯繫，並於彙整各單位回覆之意見後，再回覆建言民眾。

3. 民眾意見處理滿意度調查結果與趨勢分析

(1) 調查結果與成長率

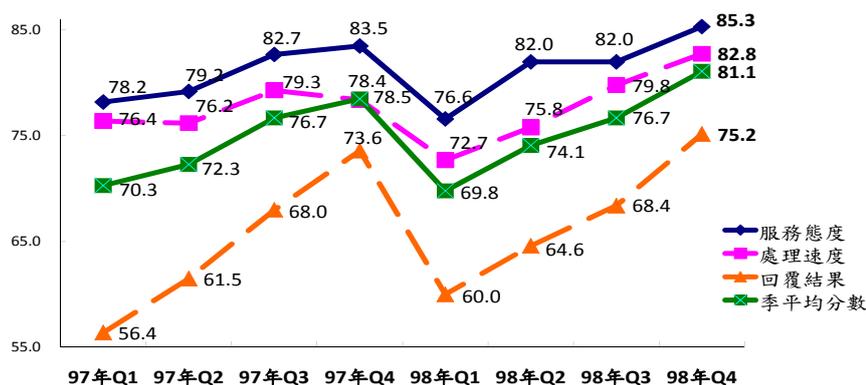
為更公正客觀的分析民眾對本院「民眾意見處理」的滿意度，以為業務改善參考，本院責由非「投訴服務處」人員進行電話滿意度調查，調查母群體並排除「讚美」類別之案件，調查內容係針對「服務態度」、「處理速度」與「回覆結果」等構面作更細項之分類，98 年度之調查結果及成長率如下表：

年度	第一季滿意度	第二季滿意度	第三季滿意度	第四季滿意度	年度平均滿意度	成長率
97 年	70.3	72.3	76.6	78.5	74.4	1.34%
98 年	69.8	74.1	76.7	81.1	75.4	

(2) 民眾意見處理滿意度趨勢分析

比較「服務態度」、「處理速度」與「回覆結果」三個構面之滿意度分數，其中以「回覆結果」為各季調查構面中最低分，分析其原因，主要為民眾對本院的投訴案件，常牽涉個案複雜的疾病診治及醫療過程，且因個別期望值不同，故回覆結果難以滿足每位建言人之需求，但以負責認真的態度、優質專業的能力，盡心盡力為民眾提供高品質的醫療服務，並提升民眾意見處理的滿意度，仍為本院持續努力的目標。

台大醫院民眾意見處理滿意度趨勢



(3) 民眾意見回應與改善

本院各季「民眾意見處理」之統計資料，皆提「品質暨病人安全委員會」報告檢討，並追蹤缺失改善情形，落實「以病人為中心」的服務理念，茲摘錄 98 年度重要之建言案及具體改善措施如下表：

建言案件之問題點	本院改善措施
資訊系統當機造成久候及不便	本院核心主機儲存設備採用 EMC 公司之儲存設備，該設備之資料儲存均建有完善之線上備援機制。但此次資訊系統當機，乃因該儲存設備之電源分配器故障所致，該零件故障機率超微，為整座儲存設備之單點故障問題點，且 EMC 公司告知，臺灣尚未有使用者於線上發生過故障。事件發生時，本院隨即聯絡維護廠商儘速到場處理，但因維護廠商未能於合約規範之時效內完成系統修復作業，本院除已照履約規定，進行後續之損害求償外，並已請維護廠商提供儲存設備和主機系統之備機，避免再度發生單點故障之問題。另於事件發生後，召集相關單位進行各項作業之檢討，研擬、改善資訊系統當機後各單位之緊急應變措施，並積極進行資訊系統設備汰換與異地備援建置計畫。

建言案件之問題點	本院改善措施
殘障人士就醫，未給予停車優惠	為貫徹政府照顧身心障礙者之德政，本院曾設置身心障礙者專用車位，並提供免費停車，卻發現部份人士因免費停車，致長時間停放佔用，不僅引發其他病友不滿，造成處理困擾，亦嚴重影響其他身心障礙者之權益，考量所有來院就醫病友之停車權益及公平性，故取消免費停車優惠，目前提供予身心障礙人士停車之優待為：汽車給予 8 折優待，機車為半價優待。
抽血檢體於傳送流程當中遺失	已邀集檢體傳送業務相關督導單位，共同進行傳送流程風險分析，擬定檢體傳送標準流程與釐清責任歸屬。
兒童醫療大樓健兒門診區候空間擁擠、流程不順暢	已重新檢視並調整健兒門診之服務動線、設置機動掛號結帳車，並請藥師提供駐點服務，以避免新生兒父母上下樓層奔波。
建議放射治療師應協助家屬並提供專業技巧，避免小朋友照重照 X 光。	已責由品管中心，將「影像重照率」列為品質指標並持續追蹤。
因院方帳務異動，造成病友需回院補繳醫療費用	已責由帳務異動小組，檢討帳務異動原因，致力降低出院後帳務異動比率，並針對異動最大宗之手術項目試行罰扣績效。
建議急診醫護人員除主動說明告知檢查項目外，也要告知等候時間	目前病友看診時會給予檢查項目書面總表，對於病人準備進行之檢查項目不僅以口頭說明，擬加註檢查可能有結果之時間，以利病友了解整個就醫過程所需等候時間。
建議醫療收據上加註幣別(新台幣)	已於門、住、急醫療收據之實收醫療費用金額欄位前，增加「新台幣」字樣。
改善門診腹部超音波檢查之排程等候時間	檢查時間長短與病情及檢查難易度有關，已於 98 年 7 月 1 日增加一名專任主治醫師，大幅縮短等候時間。
宣導外包人員禁止抽菸	已將禁菸規定納入外包合約中，並利用例行會議加強宣導，若有違反規定者，將依合約罰扣或進行相關之處置。

建言案件之問題點	本院改善措施
營養諮詢門診時間過短	已張貼海報說明平均諮詢時間，使病友能於看診前有所了解。
外包公司進行清潔打蠟，影響病人休息及安寧環境	已請清潔外包公司設法降低清潔打蠟施作時之噪音，並加強員工禮貌教育。
施工期間應注意通風與排風	已請工務單位注意並監測施工後的排風動作。
景福通道和西址的指標標示不清	已請指標製作室工作人員加強巡檢，如發現字母有脫落或錯誤，將即時增補、更正。
請嚴禁梯間及單人房抽菸	將不定時檢查安全門、樓梯間，遇有於該空間抽煙者，將進行宣導並勸阻。
建議物理治療中心增設音響設備	已增設完成，有效緩和病人等待治療之情緒。
建議核子醫學部病人等候區之廁所調整為無障礙空間並增設等候椅與電視	已完成無障礙空間，並新增等候椅及 42" 液晶電視。

二、「資訊流通服務」構面

(一) 公開法令、政策及服務資訊程度

1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站（頁）比例

本院依據「政府資訊公開法」第七條規定，於網站首頁設置「政府資訊公開專區」，公開本院相關之政府資訊。依據本院層級屬性，應公開之政府資訊共 6 項，目前已全部公開，公開資訊比例達 100%。公開項目及內容簡述於後：

- (1) 組織及聯絡資料：包括本院組織架構、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號等相關資料，另提供「各單位業務諮詢」連結，民眾可直接查詢到各單位網站資訊及其電子服務信箱，深入瞭解各單位業務內容及相關資訊。為即時提供民眾正確訊

息，本專區資料由各業務專責單位進行管理維護。

- (2) 施政計畫：本院施政計畫大綱。
- (3) 業務統計：包含門住急病友滿意度、門住急十大疾病統計、十大住院原因統計、男性和女性十大癌症統計、中風病人 14 日再住院率、乳癌方案照護率等 16 項品質監測及業務統計資料。
- (4) 公共工程及採購：本院採購契約內容按財物、工程及勞務性質區分為三大類別，並分別公開。
- (5) 預算及決算：預算資料已公開本院 95 年至 98 年法定預算、99 年預算。決算書部分則已公開 96 年、97 年決算表。
- (6) 支付或接受之補助：合併於年度決算表一起公開。

2. 服務措施及出版品資訊周知度

本院於 96 年引進新網站作業平台，為提升本院網站的服務品質，於 97 年進行第一次全院對外網站改版作業，同時舉辦全院各單位網頁競賽活動。為更進一步強化本院網站使用介面親和度，並提高使用者滿意度，98 年度由員工電子報專案小組，進行國內 16 家醫院網站標竿學習活動，並彙整民眾意見及視障友人實際操作建議，著手進行本院網站再版工程，但因本院下屬單位眾多，且業務屬性異質性高，再版工程繁複且浩大，專案小組努力多時，於 12 月完成本院第二次網頁全面改版，經由二次網頁改版及網頁競賽活動，本院官網及各單位網頁不僅內容更豐富多元，且讓一般民眾及視障友人使用時更便利。目前本院已將各項服重要務措施、衛教資訊及出版品資訊放置於網站，提供之資訊內容依屬性分類，計有主要服務項目 24 種、常見問題 1 項、衛教資訊 17 項、出版品 10 種、機關活動 4 項、重要資訊 8 項，詳細內容及網址，請參閱附件六。

(二) 資訊服務正確程度

為讓民眾能透過便利的網路服務功能，及時、正確地獲得各項資訊，本院透過下列監測管理機制，提供民眾優質的網站資訊服務：

1. 設置「網頁工作小組」負責全院網頁之督導與考核，資訊室負責資訊技術之引進、開發與系統維護，並規定各單位至少需指派 1

位網頁管理人員，負責官網及該單位網站之製作、定期維護更新等管理工作。

2. 由網頁工作小組制定「網頁內容規範管理要點」(請參閱附件七)，以確保對外網頁內容之正確性及一致性，針對網頁內容共同規範如下：
 - (1) 網站資訊內容每月至少須審視一次、內容必須正確，異動時須隨時更新，且須經單位主管審定，資訊連結需維持正確無誤，接獲任何錯誤通報，必須於三天內更正，以維持資訊內容之有效性。
 - (2) 網頁內容製作時，需考量使用時之友善性及方便性，提供無障礙網頁的環境。
 - (3) 網頁內容如有引用他人資料時，須標明來源出處或版權，並提供連結。
 - (4) 網頁內容須配合電子化政府入口網，提供分類檢索資訊相關規範，加註主題分類、施政分類與服務分類。
3. 設置網頁錯誤回報專區，於院內、院外網設置意見反映信箱，供民眾及員工檢視本院網頁內容的正確性，隨時反映網頁問題及各項建議，以利本院及時修正改善網頁相關問題。
 - (1) 院外網意見反映信箱：service@ntuh.gov.tw
 - (2) 院內網頁錯誤回報信箱：WebReview@ntuh.gov.tw
4. 由網頁工作小組以研考會發展之無障礙網頁檢測工具 Freego，每月定期檢測各業務單位超過 15,000 個網頁失效連結情形，檢測結果為失效連結之網頁，則由網頁工作小組通知各單位網頁負責人員進行修正，並追蹤其改善情形，檢核統計資料定期於本院醫政會議報告，以敦促各單位重視網頁維護管理工作。本院 98 年全院網頁有效連結度平均達 99.6%，各月檢測結果請參閱附件八。

(三) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

本院網站於 98 年 12 月完成第二次對外網頁改版，改版後，全站具全文檢索之功能，不僅可以設定兩種不同搜尋範圍（此網站/此清單），增進搜尋之關聯性及效率，且搜尋結果過多時，除提供分頁檢視功能外，另提供相關/修改日期兩種不同之查詢方式。當查詢無搜尋結果時，亦提供使用者搜尋上之建議。另外，本院重要服務項目網站頁面，均已依電子化政府入口網分類方式，提供分類檢索詮釋資料(meta data)，完成率 100%，標示種類及網址如下表，檢索功能圖文說明請參閱附件九。

項 目	網 址	分 類 檢 索 代 碼
首 頁	http://www.ntuh.gov.tw	依主題分類：820 醫療保健 依施政分類：B40 全民健康保險 依服務分類：B20 醫療院所及衛生所
網路掛號	http://nsl.mc.ntu.edu.tw/webadministration/	依主題分類：820 醫療保健 依施政分類：B40 全民健康保險 依服務分類：B22 網路掛號
門診時間表	http://www.ntuh.gov.tw/registration/OPDtimeTable/門診時間表查詢.aspx	依主題分類：820 醫療保健 依施政分類：B40 全民健康保險 依服務分類：B21 門診時間表
健康檢查	http://www.ntuh.gov.tw/HMC	依主題分類：820 醫療保健 依施政分類：B90 國民健康 依服務分類：B27 健康檢查

(四) 線上服務提供及使用情形

1. 線上服務量能

(1) 線上服務項目成長率

為提供民眾更豐富多元的線上服務，本院 98 年度新增了線上轉診掛號、電子郵件申請病歷資料、門診醫師介紹、病症找醫師、健檢報告判讀與解釋、門診資訊下載、各科衛教資訊以及影音等線上服務。其中影音服務是以生動的多媒體方式呈現，內容含納本院門診醫師介紹、住院生活環境介紹，以及健

康教育和護理照護等資訊，透過生動、真實的影音介紹，讓民眾對本院各項服務有更貼切深入的認識。98 年度止，本院提供民眾之線上服務項目共 47 項，較上年度 23 項，新增 24 項，成長率達 104%。且本院線上服務網址，皆已依研考會規定，登錄於 MyEGov 中，線上服務項目明細表請參閱附件十。

(2) 民眾使用線上服務案件成長率

本院提供民眾使用之線上服務項目，以網路掛號使用人數最多，但因顧及看診品質、複診病人權益以及健保支付標準有合理門診量的規定，本院開放之網路掛號名額，有一定人數的限制，難以大幅擴充成長。98 年度利用網路進行線上掛號之病友計 957,455 人次，較上年度增加 2.3%。其次，健康教育中心提供的各類衛教資訊，亦是民眾經常瀏覽的網頁。該中心網站 98 年度點閱數共 113,950 人次，較上年度的 113,950 人次，增加 9.9%。

2. 線上服務推廣績效

為鼓勵民眾善用本院提供之各類衛教活動，以豐富醫學知識，進而提升個人生活品質，本院除於網站首頁設置「衛教天地」和「活動公告」專區、讓民眾能隨時獲知本院健康教育中心提供的各種衛教及活動資訊外，並於網站上進行宣導，鼓勵民眾善用線上報名機制，踴躍參加各類活動（例：減重班、準父母教室），另為提高健康講座品質，規劃符合民眾需求的衛教課程，帶給民眾最想知道的健康知識，本院以贈送出版品（台大醫網）的方式，鼓勵民眾參與線上「健康講座課題調查」活動，由健康教育中心 98 年度網站點閱數較去年同期增加 9.9%，可知本院推廣線上服務之作為，已發揮具體效益。

3. 電子表單簡化績效

(1) 院外表單

本院主要提供予民眾申辦作業所需之電子表單，為「網路掛號資料輸入表」及「初診病友資料表」，均已整合於網路掛號系統流

程中。其他申辦業務，例如：委託他人申請病歷資料、健保病友申請使用自費醫材，病友進行侵入性檢查或治療等，皆因涉及病友隱私及安全，以及本院應遵行之相關醫療法及醫院評鑑規定，需由專責人員於現場審慎檢核申辦資料，並作必要之詳盡說明，因此，不適宜於線上提供申辦作業。但為方便民眾於來院前，事先填寫相關書表、準備相關申辦資料，已提供六項電子化表單，放置於本院網站並於 MyEGov 登錄，供民眾下載使用，院外電子表單名稱彙整表請參閱附件十一。

(2) 院內 e 化電子表單作業

除服務外部顧客外，因應本院龐大複雜的醫療及行政作業需求，本院資訊室已陸續為全院建置 340 個作業系統，並彙集全院內部運作所需之 30 大項 1,276 張表單，放置於院內網站「表單下載專區」，供同仁進行內部申辦、資訊傳遞或查詢作業之需。為使每一表單皆能符合作業需求，另責由各業務單位人員定期檢視、維護、更新表單。透過完善的資訊作業系統及電子表單，本院除大量減少紙張用量，達到環保節能之目的外，亦因資訊流通速度增快，作業流程簡化，大幅提升整體作業效率，使民眾能享受更優質便捷的服務。

(五) 電子參與多元程度

本院因屬醫療服務業，提供民眾的各項醫療服務，直接涉及病友的安全及健康，因此，需由醫療領域專業人員審慎評估後，才能針對民眾不同的需求，提供客製化的服務，且為避免誤導民眾，引發不必要的醫療爭議，故本院不適合於網頁上直接回應民眾較深入的醫療問題，或進行公共討論，但為提供民眾更優質的服務，以即時回應其需求，解除其疑義，本院已建置下列電子參與及回應機制，供民眾進行意見反映及諮詢，詳細網址請參閱附件十二：

1. 設置「意見信箱」，由專人管理，隨時處理民眾之建言。
2. 設置「門診諮詢討論區」及「健康知識討論區」兩個線上留言板，供民眾線上諮詢。

3. 設置「外科加護病房滿意度調查」、「門診線上滿意度調查」、「住院線上滿意度調查」、「急診線上滿意度調查」、「投訴滿意度調查」、「民眾健康講座課題調查」等 6 個線上滿意度問卷調查，供民眾透過網路表達意見。
4. 於政府公開資訊專區內的「組織及聯絡資料」中，提供 65 個業務單位網址及 46 個業務諮詢信箱，供民眾深入瞭解、查詢各單位業務內容，諮詢相關問題。

三、「創新加值服務」構面

(一) 打造兒童新樂園-啟用兒童醫療大樓

兒童的健康代表著國家未來的發展力，台灣已邁入「高齡化」社會，並朝少子化發展，兒童的健康更應受到重視。但綜觀國內現有之大型綜合醫院，皆以成人醫療為導向，在硬體上較難以兒童為主體作全盤規劃和設計，形成兒童醫療水準提升之瓶頸。另就兒童醫療資源分布而言，現有第一線醫療設施相當充分，但後送醫院的不足且重症轉診聯絡網普遍缺乏。

為提高我國兒童醫療照護水準，本院籌設兒童醫療大樓的構想，乃應運而生。經多年規劃，本院籌建之「兒童醫療大樓」，於 97 年 12 月，以嶄新創意、並具友善及人文關懷的設計，開始為國家未來的主人翁，提供一個就醫新樂園。

1. 有價值的創意服務

- (1) 兼顧兒童生理、心理需求，整合本院優秀的兒童醫療團隊，提供全國最完整的兒童專科醫療服務，包含兒童內科系(腎臟科、腸胃科、過敏免疫科、新生兒科、神經科、遺傳科、內分泌科、胸腔加護醫學科、感染科、血液腫瘤科、心臟科)，兒童外科系(眼科、耳鼻喉科、皮膚科、骨科、牙科、麻醉科、泌尿科、整型外科、心臟外科、神經外科等等)、兒童心理科、兒童復健科、兒童營養、兒童藥劑等，讓兒童病友不必再於西址門診區不同棟、不同樓層間奔波看診。

- (2) 將兒童醫療服務與產科、基因醫學等科部整合，設置「生殖醫學中心」、「母胎兒中心」、「高危險妊娠轉診中心」，提供產前基因診斷、胎兒治療及高危險孕婦適切的照護，從母親、基因、胎兒、生產、新生兒、嬰兒到兒童，進行完整系列性的兒童與婦女醫療照護。
- (3) 加強兒童重症醫療服務，規劃多達 173 床各類兒童加護病房，除配置有新穎進步的高科技醫療設備外，並有技術精良、經驗豐富的醫護團隊，以細心、愛心、耐心提供病童優質專業的醫療照護。
- (4) 除建置快速安全的新生兒轉診服務，派遣資深兒科醫師及專業的加護病房護理師到全國之醫療院所，執行外接、轉送之服務，以確保轉診醫療品質，並設置全國唯一的新生兒加護病房內開刀房，以因應新生兒病情需求，隨時進行手術，減少轉送一般開刀房之過程，爭取治療時機。另外，為持續關懷出院之新生兒，定期舉辦新生兒父母支持團體、出院討論會、個案醫療照護討論會、早產兒出院追蹤小組討論會及早產兒回娘家等活動，和家屬共同關心新生兒健康。
- (5) 設置「早期療育中心」，由兒童復健、心智、神經、骨科、遺傳代謝等科部，以及社工師、心理師、物理治療師、語言治療師等 60 位優秀專業團隊，針對學齡前，因各種先天或後天因素導致粗細動作、語言溝通、認知學習、情緒行為發展遲緩或障礙之兒童或高危險族群，進行跨專業聯合評估及治療，並透過辦理特殊疾病家長團體，舉辦免費親職講座，提供衛教服務及社會資源，成立親職圖書櫃等積極作為，增進家長的親職能力，期望藉由專業的復健訓練，提升兒童生活自理及社會適應能力，建立其自尊自信，以減少家長及社會之負擔。
- (6) 除設置有全國唯一的「神經母細胞瘤整合門診」，由專業醫療團隊，給予病童整合式醫療，並進行相關的臨床與基礎研究外，另為病童家屬成立病友會，提供相關醫療訊息、衛教資料和經驗交流的平台，讓病友家屬獲得正確的就醫觀念，增進照

顧的經驗，並減輕新病友的焦慮及無助，提高病童的照護品質，和家屬攜手合作，共同迎戰這種在兒童癌症中極不易治療且預後不好的惡性疾病。

- (7) 成立國內第一個「成人期先天性心臟病中心」，除為兒童成人後之先天性心臟疾病病友，提供持續性的追蹤及治療外，另提供先天性心臟病婦女的周產期諮詢，經由專業團隊的評估及協助，以降低其懷孕及生產的風險。
- (8) 基於「孩子在遊戲中學習，在遊戲中成長」的理念，營造兒童專屬的醫療空間，整棟建築外觀以活潑的配色、玻璃帷幕太空城造型呈現，內部設計則以「健康森林」的概念，結合眾多藝術創作，為兒童量身打造一個充滿童趣、探索、發現、學習、成長的就醫環境。包括有：來自國內外多位首屈一指的藝術家，以不同的材料，精心創作、顛覆傳統醫療空間設計思維的不同風格、主題的遊戲室與候診空間。聞名全球的美國機動藝術家：喬治羅德，以台灣特有動物為造型，專為台灣兒童設計的「滾球樂園」。來自自歐州、亞洲地區三十多位藝術家創作的 250 件藝術典藏品。利用臺灣特有的鳥類、甲蟲、青蛙、蝴蝶生態圖片進行電梯美化。以及興建中，未來將提供親子圖書、故事演說、舉辦小型活動的「信誼家庭資源中心」。透過各方資源的整合及藝術家的巧手創作，讓整座兒童醫院有如美術館、兒童樂園，為全台唯一的兒童美學醫院。
- (9) 為形塑兒童醫療大樓健康、活潑、親切之意象，減少病童就醫恐懼感，本院特別為兒童醫療大樓舉辦吉祥物公開徵選及命名活動，透過院內、院外多元評核、票選機制，在 356 件投稿作品中，以綠色種子為造型基礎的「希望種子」脫穎而出，並經公開命為「Q 比」。因外型可愛逗趣又討喜，且充滿希望、生機，配合擬人手法表現出幼苗活潑健康的意象。每逢節慶活動，由院長室長官或相關科部主任偕同 Q 比，一起為治療中的小朋友加油打氣，帶給孩子們健康、快樂與希望。

(10) 為帶給來院就醫的病童更多歡樂與驚喜，以撫慰其恐懼就醫的心情，本院結合各界資源，積極於兒童醫療大樓內，為病童舉辦免費紙黏土教學、環保DIY及說故事等活動，並邀請國內外藝文團體、藝術志工進行魔術表演、歌舞及手偶劇演出、各式樂器演奏，以及特殊節日的病房關懷表演活動，不僅讓病童感受到看診、住院不再是件可怕的事，亦為靜態的診療空間，注入活潑生動的藝術氣息，除每週日定期舉辦之說故事活動和各種節慶日之病房關懷活動外，本年度已進行9場次大型藝術表演活動。

2. 服務措施延續性及標竿學習效益

(1) 本院兒童醫療大樓於開幕前已歷經136次的營運小組會議，針對空間、流程及各相關業務進行嚴謹審慎的規劃，以維護醫療服務品質並確保病人就醫安全。正式營運後，特設兒童醫療大樓行政室，下設行政及醫務二組，綜理兒童醫療大樓相關業務，除每週於「院長與企劃管理室會議」中報告營運現況外，並透過兒醫營運小組定期會議，持續進行服務流程、消防安全、及各項業務之檢討，並進行跨科部之協調和缺失改善，期使兒童醫療大樓之軟硬體建置能更臻完備。目前整體營運已上軌道，未來將透過甫成立的「兒童醫療大樓管理委員會」，持續監督、管理整個兒童醫療大樓的業務運作。98年度已完成之重要改善事項包括：

- (A) 健兒門診就醫流程改善：於2樓健兒門診區，加派機動掛號結帳服務專車，並提供藥師駐點服務，讓需施打疫苗的嬰兒父母，毋須推著嬰兒車或背著小孩，帶著大包小包(奶粉、尿布)物品，上下樓層奔波，可就地結帳並領取疫苗，以節省嬰兒父母的時間及精力。
- (B) 其他：檢視、修正並規範各種物資運送動線，以提高作業效率。加強消防設備及疏散動線講習及演練，以維護大眾安全。進行各樓層指標系統改善，以增加民眾尋找各服務空間可近性。增

設相關之設備設施（例：陪病椅、飲水機、乾手機等），以滿足民眾就醫需求。進用合適之志工，並給予各類教育訓練，以提升諮詢服務台志工之服務水準。

- (2) 兒童醫療大樓完工啟用迄今，就醫民眾皆驚豔其色彩繽紛、活潑，具有人文氣息的空間設計，以及以兒童相關疾病為中心，跨科部整合的醫療服務。海內外參訪民眾和機關團體絡繹不絕，98 年度正式行文本院接待參訪之單位，計有台北大學護理系、若瑟醫院、輔大兒教系、台大公衛系、長榮醫管系、英國國會、世界醫師公會、美國瑞山中文學校、日本東京大學醫科學研究所、越南衛生部人口總局考察團等 16 個單位 514 人次，參訪內容非常多元，含括兒童醫療大樓軟硬體建置、安全規劃、外包業務，以及門診、一般病房、加護病房、和各醫療科部運作情形。

3. 服務措施執行方法效能性

- (1) 兒童是國家未來的人力資源，因為台灣人口結構改變，國人生育率逐年降低，不過兒童死亡率卻高居不下，台灣每位兒科醫師平均照護四千個孩子(3,799 人)，是一般醫師照護人數(1,368 人)的 2.8 倍，也是美國的 8 倍、德國的 12 倍。本院兒童醫療大樓設立的主要目的是：落實培養我國兒童醫療保健人才，整合兒童醫療，注重全人醫學，加強兒童重症醫療的臨床、基礎研究，以及本土兒童疾病的研究，發展我國兒童疾病與流行病的監視、預測和治療，提供具體建議作為政府決策之參考，以提升我國整體兒童醫療照護品質，為快速老化的社會，厚實未來的人力資源。
- (2) 兒童醫療大樓完工並正式啟用一週年，各醫療及行政團隊的績效耀眼亮麗，已發揮軟硬體整合實質效益，重要成果包括有：
- (A) 完成國內體重及年齡最輕心導管治療冠狀動脈瘻管個案。
 - (B) 早產兒存活率高，併發症少，屢創台灣早產兒醫療的佳績。
 - (C) 在極低體重兒的治療成果上，居於領先地位，頻創台灣最輕體重的紀錄（出生體重最輕者 420 公克）。

- (D) 成功運作兒童醫療大樓臨床試驗中心，完成多項兒童感染症與疫苗的臨床試驗。
 - (E) 發展龐貝氏症新生兒篩檢，以早期治療病人並改善預後，成果傲視全球。
 - (F) 提供各項內分泌學檢查、基因檢測與酵素活性檢測之執行與檢查結果之判讀，該實驗室並成為東南亞區域轉檢中心。
 - (G) 生殖醫學團隊，透過胚胎切片著床前基因診斷技術，植入基因正常的胚胎，準確率高達 94%，成功讓五名有家族遺傳疾病的婦女順利產下健康寶寶，再創國際佳績。
 - (H) 針對無法以外科顱內手術或抗癲癇藥物治療之頑固型癲癇病童，植入兒童型迷走神經刺激器，術後病童癲癇的情況獲得大幅改善，為亞洲首例。
 - (I) 小兒部、基因醫學部及外科部，以團隊合作模式成功救治自泰國前來本院就醫的瓜胺酸血症新生兒，經治療後病況趨於穩定，並已出院返國療養。
 - (J) 「早期療育中心」整體服務績效優異，榮獲 98 年度早期療育機構督考特優獎。
 - (K) 兒童醫療大樓因符合日常節能、二氧化碳減量等 6 項評核標準，榮獲綠建築標章。
- (3) 根據英國多項研究顯示，醫院中的藝術可有效降低醫護人員的工作壓力，改善與病人的互動，讓醫療關係更和諧，並可讓病人保持愉快的心情，延長對療程的耐心，促進病人痊癒的速度，減輕病痛帶來的不適。本院兒童醫療大樓不只提供兒童相關疾病的診療服務，更希望透過藝術家的巧手創作，和活潑多元的文藝活動，營造一個具有人文氣息的就醫環境，帶給病童無限的愛與關懷，讓病童及家長能更安心就醫，亦讓美學和藝術的涵養紮根於病童心靈深處。

(二)成立「遠距照護中心」

本院有感於高齡少子化的趨勢，以及國人疾病發展型態的改變，皆將加重個人及國家整體之醫療負擔及照護壓力，且慢性病及預防性的健康管理需求，未來亦將轉趨殷切，故結合資訊通信技術，於 98 年 8 月成立「遠距照護中心」，開創即時遠距數位健康照護服務，提供病友客製化之健康服務管理，協助處理陣發性或突發性狀況，讓病友跨越時空限制，無論居家或出差旅遊，皆可享受醫學中心級的醫療服務。並透過個案管理師持續的衛教及護理諮詢，強化病友健康管理之概念，提昇其健康促進之意識，做好個人健康管理與照護諮詢，以減少心臟疾病及慢性病友非必要性的就醫次數，節省醫療成本和照護人力的負擔，有效降低醫療資源之使用。

本院雖不是第一個提供遠距照護的機構，但諸多創意服務仍為全國僅有，謹將服務規劃內容、衍生之效益，摘要說明於後：

1、有價值的創意服務

- (1) 提供個案管理師與主治醫師 24 小時不打烊，雙軌數位整合型疾病健康照護服務。疾病照護種類最多，包含心臟血管疾病、安寧療護、重大手術術後及嚴重慢性疾病。服務範圍廣泛，涵納海峽兩岸的病友，亦為全國首創。
- (2) 照護團隊陣容堅強，包括成人心臟內外科、小兒心臟科、胸腔科、腎臟科、家庭醫學科、緩和醫療及營養學等專科醫師和營養師，並動員全院醫療相關科部及支援單位，提供個案管理師豐沛的在職教育資源，讓本院的專業醫療照護團隊跟著病友回家。
- (3) 有別於其他機構的單一疾病專門科別照護模式，本中心強調多項疾病專門科別照護，並提供「整合型」個人健康紀錄，病友可利用專業儀器，在家自行量測生理資料後回傳醫院，並藉由 24 小時全天候遠端監測系統，由專業的個案管理師監測、判

讀病友量測之數值，並有專業的主治醫師於後端協助個案管理師，以及早發現異常和緊急狀況，即時提供病友護理諮詢或協助安排進一步的醫療處置。

- (4) 提供監測內容與其他機構不同：包含有心電圖、血氧、血糖、血壓、體溫、體重等多達 8 項之量測值（一般為 2~3 項），且心電圖資料為數位模式傳輸，可直接顯示波型，不同於心音傳輸再轉換成波型的模式（資料顯示速度慢、穩定度較不確定）。另外，本院定期回饋病友之健康報告書，除內含設計完整的量測資料、圖表分析外，另附註個案管理師及主治醫師，分析量測資料後之建議，以提供病友進行自我健康管理之參考，亦讓家屬進一步瞭解病友的健康狀況，並可於回診時提供予病友的原主治醫師，作為調整用藥之參考。
- (5) 進行遠距資訊作業平台，和院內醫療作業系統的整合，未來透過完整的電子病歷，病友無論於門診、住院及急診就醫，看診主治醫師皆可於院內電腦系統查詢到病友日常監測資料，讓各科主治醫師皆能獲得充份的資訊，以便能更確切地掌握病友的病情。中心個案管理師及主治醫師亦可查詢病友院內病歷資料，並進行比對判斷，以提供病友最適切的護理諮詢及相關協助。
- (6) 為讓更多有醫療照護需求的病友，可以感受到遠距照護服務所帶來的安心感及便利性，本院「遠距照護中心」之服務，採第 1 個月免費試用的方式，讓病友透過第 1 個月的實際接受服務，更周全地考慮自身需求。另外，為鼓勵病友家屬參與自我健康管理，租用之遠距生理量測設備，以家庭為單位，第二位家屬加入照護者，只酌收醫療照護服務費，不再收取設備租用費。
- (7) 本院之遠距照護服務，主要在提供病友遠距生理監控及第一線諮詢與醫療轉介服務，一旦病友量測之生理數值，出現危險數值，個案管理師馬上就能安排門診或轉診服務，病友即使半夜到本院急診就醫，個案管理師皆會親臨急診進行關懷。此外，

在醫療轉介方面，除依疾病情況轉介至本院急診，或透過本院轉診中心轉至各專科門診外，亦可連結總院與分院的社區醫療體系之各個醫療群、長期照護與居家照護服務網，並規劃未來將朝跨醫院、跨縣市及跨國合作的目標發展，讓病友能獲得更完整持續的醫療照護。

- (8) 考量偏遠地區醫療資源、衛教知識匱乏，以及弱勢族群因特殊之生活習慣(例:飲酒)，致罹患慢性疾病人口及合併症發生率偏高。本院「遠距照護中心」規劃運用當地資源，利用遠距照護模式，針對糖尿病、高血壓病友，進行血壓及血糖的監測，提供在地化服務，並建立物資獎勵以誘發村民主動預防疾病。目前中心已完成阿里山山美村探訪及實際需求評估，將持續探訪其他偏遠地區，並積極尋求研究計畫、基金會或民間團體的經費贊助，協助偏遠地區及弱勢族群遠離疾病，提升生活品質。
- (9) 為擴散本院遠距照護服務之效益，本院「遠距照護中心」正積極思考並規劃和異業結盟之可行性，例如：和科技業合作，借助台灣科技技術之研發能力，結合醫療與科技之應用，建立整合型生理量測設備之標準化規格。和電信業、資訊業結盟，以確保生理數值傳送的隱密性、安全性及可靠性。和商務型飯店合作，為長住旅客提供遠距照護服務，使長期配合企業的飯店業者，能有另一創意加值的服務。

2. 服務措施延續性及標竿學習效益

- (1) 本院遠距照護執行業務，係根據中心擬訂之推廣人員收案流程、個案管理師標準作業流程，以及衛教諮詢手冊等作業規範具體執行，並依據執行業務實際狀況適時修正規範內容。且推廣收案時，需先經過病友主治醫師評估，再由推廣人員進行收案，並於個案家屬溝通接觸後，再由專業的個案管理師提供適切的客製化服務。
- (2) 本院「遠距照護中心」成立後，已陸續接待行政院衛生署科技發展組、經濟部生物技術與醫藥工業發展推動小組、英國 New

Level Health Group、博登連鎖藥局等機關或企業團體參訪，並接受健康世界雜誌、遠見雜誌、松柏青春泉季刊等邀稿、專文介紹，以及非凡電視台的專訪。

- (3) 與中心商討結盟之產官學界包括有：智融集團、佳世達、英國 New Level Health Group、博登連鎖藥局、雅柏斯健康事業、真茂科技公司、DigiTimes 大橡股份有限公司、台灣人壽、美國電信軟體、經濟部投資業務處、工研院國際業務中心、以及台大公衛、管理、電機、工學等學院。
- (4) 中心除已發表兩篇期刊論文外，主任何奕倫醫師，亦因建置完整的遠距照護資料庫平台，提供民眾延伸性的醫療照護，積極推動智慧醫療服務，於 98 年度榮獲工研院台灣遠距照護服務產業聯盟頒發「台灣遠距照護傑出獎」。

3. 服務措施執行方法效能性

- (1) 本院因應大環境變化，成立之「遠距照護中心」，除了讓民眾跨越時空限制，持續獲得醫學中心級的醫療服務，做好個人健康管理與照護諮詢外，更是在解決國人健康照護需求，並降低整體醫療資源之耗用。以中心初期整合的相關疾病為範例，在本院一年約有 6,800 人次就醫，總健保給付約為 930,000,000 元，其中心臟相關疾病的病人，每人日之健保給付費用約為 26,000 元，而慢性病相關疾病的病人，每人日之健保給付費用約為 8,100 元，若每人可提前出院 1 日，則一年即可使健保、醫院、民眾省下超過 120,000,000 元的醫療費用。故本院遠距醫療照護模式除可大幅節省國家醫療支出外，亦可減少病人急診就醫及再住院之次數，提升病友之生活品質。
- (2) 中心於 98 年 8 月成立，並於 11 月下旬開始正式收案，目前已有 70 位個案正式簽約加入遠距照護服務，另外約有 15 位個案正在洽談簽約中，已接受服務之個案，對中心之整體服務滿意度平均達 96.3 分。個案之年齡：最小 8 歲，最長者 95 歲；60 歲以上之個案數佔 72%，顯示高齡化族群對遠距照護服務之需

求殷切，故本院提供之遠距照護服務，和我國人口結構變化及醫療照護發展趨勢同步。

(3) 中心於實際照護個案過程中，已有多位病友因個案管理師之衛教關懷、緊急護理諮詢、健康諮詢以及其他醫護相關協助及安排，而發揮個案健康促進及生活品質提升之效益。茲摘錄接受照護個案之狀況於後：

(A) 個案吳老先生，現年 83 歲，有糖尿病、冠狀動脈疾病、週邊血管病變等病史，前陣子面臨需將膝蓋部位以下截肢的狀況，但吳老先生因觀念傳統，無法接受截肢的醫療處置，經多方勸說後，同意先截去部份腳拇指頭，術後以遠距照護監測及用藥調整的方式，使本來需截肢的部位恢復到無需截肢的狀態，對於此情況，吳老先生及家人都非常感激。

(B) 台商個案劉先生，現年 54 歲，有糖尿病、高血壓及心血管疾病，由於在廈門經商忙碌且經常大魚大肉應酬不暇，無法有效遵從醫囑並服用藥物，在接受中心遠距照護後，因每日監測量測數值，經由個案管理師的提醒、衛教，以及勸導用藥等方式，目前得以控制血糖、血壓，亦減少心跳不規則的發生率，並改善過去直到回診時，才開始調整生活型態的陋習，重獲規律健康的生活，安心經營公司的業務。

(C) 個案王老先生，現年 90 歲，過去病史包括糖尿病、冠狀動脈疾病及心衰竭等。自 11 月開始接受本院的遠距照護服務，照護期間，陸續發現高血糖、痰量增加、血氧下降、發燒等異常狀況。經與中心醫師討論後，建議王老先生至本院急診就醫，中心個案管理師並親臨急診探視，遞送王老先生近期遠距照護資料予急診醫師參考，王老先生入院後，診斷為吸入性肺炎合併急性腎衰竭，經住院治療後，已日漸康復。

參、未來努力方向

身為國家級醫學中心，本院在醫療歷史的變動軌跡中，一直扮演引導與推動的角色，在前輩先賢對志業傳承的狂熱、使命感與堅持下，造就今日的榮耀，本院今後仍將秉承優良傳統，凝聚組織力量，展現正直誠信、創新卓越的文化內涵，發揮團隊合作的精神，透過以下策略主軸，繼續努力奮進，為全民健康創造更大的福祉。

一、培育術德兼修的專業人才

本院雖擁有各式尖端科技的高貴儀器，以協助進行醫學診斷和疾病治療，但醫療專業人員正確的人品態度和知識技能的發揮，才是創造高品質與人性化醫療的基本元素，本院將堅持一貫之教學理念，配合先進、人性化之軟硬體設施，努力為本院及國內各級醫療院所培育明日良醫和醫事菁英，為守護全民健康、提升我國整體醫療水準貢獻心力。

二、繼續尖端醫療技術的研發

「研究」是驅策醫療品質進步的動力，為了銜接過去3年本院相關研究計畫，並配合國家發展政策之需，本院未來醫學研究主軸將包括前瞻性的幹細胞學及發育生物學、組織工程學、神經醫學、基因體醫學、癌症治療、新醫療技術、生物資訊、臨床試驗、免疫與疾病、影像醫學及醫用物理等領域之重要研究案，以因應世界生物醫療科技發展潮流，並提升我國醫療產業和國民健康照護水準。

三、強化以病患為中心的服務導向

「提供高品質與人性化的醫療服務」為本院一貫肩負的使命，因此，針對各項服務設施及工作流程，本院將繼續本著「以病人為中心」的原則，不斷進行檢討與改善，除積極強化行政管理系統外，目前正透過籌設「心血管中心」、「健康大樓」，擴建健康管理中心，分批整修西址門診區、東址病房區，進行急診部空間及流程改善，建置檢醫 LIS 系統、電子病歷系統、台大醫療

體系資訊系統，設置臨床倫理諮詢中心，協助籌建公館「癌症醫院」等等一連串重要計畫，周全軟硬體設備設施，以提供民眾更精緻的醫療服務。

四、提昇病人安全及醫療品質

堅持「醫療品質」與「病人安全」，為醫病關係信賴的基礎。本院雖不斷檢視、提升臨床醫療和行政服務品質，推動全面品質文化，透過各種品管工具，改善或避免不良品質的發生，但在 97 年年底，本院發生百年來最嚴重的手術室火災事件，雖然我們即時啟動內部危機應變機制，迅速調整各院區手術房作業，讓手術排程在災後第 15 天完全回復正常服務量，並全院總動員，克服各種行政及施工困難，以最高安全規格，在最短的 110 日內，提早完成外界認為不可能達成的重建工作，重新啟用東址手術室，降低對病人手術排程的影響。但此一重大事件，仍造成本院不可抹滅的傷害，因此，我們痛定思痛，誠懇虛心地接納社會各界對我們的殷殷期許和建言，並回首省思我們的醫療品質和追求進步的盲點，決定透過準備 JCI 評鑑的過程，改變每一位同仁的日常作業習慣，落實我們所訂定的醫療品質及病人安全規範，強化以病人為中心、以品質為本的組織文化，為醫療品質而戰、為病人安全而戰。誠然，本院接受 JCI 評鑑將會面對「公務機關體制」、「百多年歷史」、「院區及病床數最多」、「醫療分科最多且複雜」、以及「正式員工及外包作業人數最多」等其他參加過 JCI 評鑑醫療機構所未曾面臨之困難及挑戰，但落實持續改善的基因於日常業務中，持之以恆地在品質安全與人性化層面上改進與開創，為本院固守不變的目標。目前全院同仁正上下一心，積極進行各項評鑑準備工作，期待努力有成，順利於 99 年 4 月通過評鑑，為來自各方的病友，提供更好的醫療品質，以回報社會的關心與期待。

五、醫療資訊整合與行動醫療網

本院資訊發展策略，未來將朝「整合基礎、改善流程、創新突破」三個方向展開前進。除透過流程改善、整合已開發之醫療、行政作業系統，建構醫療體系內各分院、院區間網路連線，讓醫療資訊透明化，以提升整體作業效率；遵循醫療資訊標準，加速發展「電子病歷」，建置以電子病歷為基礎的完整醫療資訊系統，打造 e 化的醫療環境，以落實資訊流通，提升醫療資源運用效能，建構全院無線網路環境，支援全方位照護的行動式醫療，以增進病人安全外，另將持續導入並整合新的資訊科技（例：RFID 病人身分辨識、醫療設備追蹤定位），開創智慧型醫療服務，以加速病患診療決策時間，提升醫療照護品質，減少醫療資源浪費。另外，亦思考規劃利用無線網路，透過遠端存取功能，建置院內、院外無障礙的溝通管道，讓馳援外院醫療院所的救護團隊，於急救車上即可發送上傳病人生理資料至院內系統，或可於院外存取院內主機系統資料，再由主治醫師判讀檢驗檢查結果，透過遠距醫療，即時給予病患正確的治療處置，以爭取黃金救護時機，搶救民眾寶貴的生命。

六、推動國際合作及醫療外交

本院創院百餘年來，醫療技術研發創新的成就有目共睹，不僅創下多項世界、亞洲臨床首例，於器官移植、生殖醫學、肝炎治療、癌症診斷治療、基因診斷治療、微創手術，以及 ECMO 臨床應用之醫療技術與品質水準，比美歐美先進國家，尖端的研發成果更享譽國際，深受肯定。今後本院除致力於「教學」、「研究」與「臨床服務」三大核心業務外，亦將努力推動國際合作，以擷取各先進國家醫療發展的經驗與知識，促進我國醫療領域相關產業的蓬勃發展。發展國際性醫療業務，建立國際醫療聯繫與合作網路，輸出本院的醫療技術，進行國際人道救援工作，發揚國家整體優良形象，協助政府拓展醫療外交。



附件

參與公益活動明細表

單位名稱	舉辦日期	活動主題	活動內容簡述	活動地點
全院同仁	2009/8 至 2009/9	莫拉克颱風 賑災活動	組成醫療小組前往災區進行救護工作、配合其他民間團體捐贈日用品，全院同仁樂捐日所得共 7,824,089 元。	南臺灣災區
牙科部	2009/2/8 至 2009/2/14	臺大口腔衛生服務隊 2009 年寒假「牙寶寶育樂營」	為花蓮縣玉里鎮三民國小、春日國小 109 位小朋友宣導口腔衛生、潔牙教學、健檢醫療及教學遊戲等活動，建立正確口腔衛生知識及良好衛生習慣。	花蓮縣玉里鎮三民國小、春日國小
內科部 護理部	2009/3/8	腎利人生愛腎護腎園遊會	參與腎臟醫學會舉辦的全國愛腎護腎 腎利人生園遊會，為現場民眾血壓測量、尿液篩檢、衛教資訊，並進行疾病諮詢、表演、遊戲等活動。	彰化縣八卦山風景區九龍池廣場
急診醫學部	2009/3/21	基本救命術 (CPR) 教學	由急診部主治醫師擔任講師，並請醫學系六年級見習醫師及 EMT 同仁共 10 人，擔任助教，為北一女中高三學生進行 CPR 教學，除課程講解外，並進行實際操作及筆試，於術科考試通過後，發給每一位學員證書。	台北市北一女中
檢驗醫學部	2009/3/31	捐血活動	與台北捐血中心合作，鼓勵民眾捐血，當日共 158 人次，捐 192 袋熱血。	台大醫院東址院區大廳
兒醫籌備處	2009/5/6	兒童節愛心義賣，『玩具放送，與您童慶』活動	與星巴克咖啡合作，於兒童醫療大樓地下商場舉辦「玩具放送，與您童慶」活動，進行說故事、童書玩具義賣、麥當勞叔叔親善表演等活動。	兒童醫院美德耐兒醫商場
內科部	2009/5/17	2009 年世界高血壓日活動	進行高血壓相關疾病防治，推展北市 40 歲以上民眾接受血壓、血糖、血膽固醇]高篩檢，	國父紀念館

附件 1

單位名稱	舉辦日期	活動主題	活動內容簡述	活動地點
			期能早期發現早期治療。	
眼科部 牙科部 內科部 護理部 小兒部 皮膚部 泌尿部 耳鼻喉部	2009/5/22	六龜鄉社區居民暨山地育幼院院童義診活動	為六龜鄉社區居民暨山地育幼院院童，進行眼科、牙科、內科、耳科、兒科、泌尿科及皮膚科等 7 個科的義診，並捐助近 30 萬的募款。	高雄縣六龜鄉社區
眼科部	2009/6/5 至 2009/6/18	馬祖社區整合式健康篩檢服務	為馬祖南竿、北竿、東引等社區，中老年人以及幼託兒所共 1828 位居民，進行 11 場視力篩檢義診活動。	馬祖社區
牙科部	2009/6/30 至 2009/7/9	臺大口腔衛生服務隊 2009 年暑假「牙寶寶育樂營」	為南投縣信義鄉隆華國小、雲林縣林內鄉成功國小 70 餘位小朋友宣導口腔衛生、潔牙教學、健檢醫療及教學遊戲等活動，建立正確口腔衛生知識及良好衛生習慣。	南投縣、雲林縣
皮膚部	2009/7/16	尖石鄉義診	與傳統醫療研習社成員，深入新竹縣尖石鄉偏遠村落，為 80 餘位民眾進行義診。	新竹縣尖石鄉
急診部	2009/7/27	民眾基本救命術(CPR)教學	由楊志偉醫師擔任講師，並請急診部 EMT 同仁擔任助教，為中正紀念堂志工進行 CPR 課程講解及實際演練教學，讓志工學員都能熟練基本救命術相關知識及技巧。	台北市 中正紀念堂
檢驗醫學部	2009/7/28	捐血活動	與台北捐血中心合作，鼓勵民眾捐血，共 123 人次捐得 147 袋熱血。	台大醫院東址 院區大廳
眼科部 牙科部 內科部 護理部 神經部 復健部	2009/8/15	新竹峨眉鄉聯合義診	為新竹峨眉鄉民眾進行牙科口腔檢查、神經內科診療、內科診療、眼睛檢查、量血壓、測血糖、驗尿蛋白、聽力檢查、視力等檢查。	新竹縣峨眉鄉

附件 1

單位名稱	舉辦日期	活動主題	活動內容簡述	活動地點
護理部	2009/9/13	肝炎篩檢	響應肝病基金會肝炎篩檢活動，為 3,000 餘位民眾進行肝炎篩檢抽血。	中國附醫台北分院
公共事務室	2009/9/30	YOYO 愛心點點名. 醫療巡迴專車活動	與東森 yoyo 台. 心路基金會. 家扶中心合作，	兒童醫療大樓
眼科部	2009/2 至 2009/11	高危險群糖尿病病人視力篩檢	為新竹縣關西、新埔、尖石、北埔、芎林等 10 個鄉鎮 665 位民眾進行視力篩檢。	新竹縣鄉鎮
社會工作室	2009/2 至 2009/9	「活力補給日」活動	與麥當勞之家合作，帶領本院病童及其家屬，參加麥當勞之家舉辦的 4 場次活力補給日活動，帶給小朋友及家屬關懷及鼓勵。	麥當勞之家
醫學工程部	持續進行中	「醫療器材援助」暨敦睦邦交活動	建立醫療器材援助平台，募徵與蒐集全國各醫療院所、相關單位汰舊或要捐贈的醫療設備，經評估、篩選、維修後，建立資料庫，進行需求國家或單位的調查，協助聯繫並安排儀器運送與捐贈事宜，派醫工專業同仁為受贈國進行醫療儀器操作與維護之技術指導。94 年至今，共募得百餘單位捐贈之乳房攝影機、洗腎機、麻醉機、手術檯等千件以上精密醫療設備，援贈案已達 30 件次以上，受贈國包括迦納、海地、吐瓦魯、諾魯、吉里巴斯、帛琉、蒙古等 20 餘個友邦及非友邦國家。本年度則已於國內募徵數百件，金額達五仟多萬元之醫療設備，並已進行 9 件援贈案。	世界各地醫療資源缺乏、落後貧困國家

團體及個人獲獎資料明細表

獲獎單位	獎項名稱	優良事蹟	頒獎單位
臺大醫院	1. 服務品質特優獎 2. 貼心服務獎	承辦「台北市免費老人健檢」績效卓著，經台北市衛生局「老人健康檢查特約醫院品質分析計劃」嚴格評選，於 29 家特約醫院中脫穎而出，榮獲「服務品質特優獎」及「貼心服務獎」。	台北市衛生局
臺大醫院	防疫優良獎	因配合政府執行結核病、後天免疫症候群等傳染病防治計劃，積極建構生物防護及因應新興傳染病之應變措施，研擬並落實降低院內感染的相關策略成效卓著。	行政院衛生署
臺大醫院	綠建築標章	兒童醫療大樓因符合「綠化量」、「基地保水」、「日常節能」、「二氧化碳減量」、「水資源」及「污水垃圾改善」等六項評核指標標準，獲「綠建築標章」。	財團法人台灣建築中心
臺大醫院	「抗結核守護天使-最佳貢獻獎」	肺結核防疫任務表現優良	台北市政府衛生局
臺大醫院	早期療育機構督考特優獎	98 年度早期療育機構督考，本院榮獲健康醫院暨優良照護機構「特優」	台北市政府衛生局
臺大醫院	98 年國家品質標章之醫療院所類/特色專科組之評鑑認證	神經部"巴金森症暨動作障礙中心"榮獲 2009 年國家品質標章之醫療院所類/醫院特色專科組之評鑑認證	生策會
資訊室	ISO 27001 資訊安全管理系統證書	積極落實資訊安全管理制度，強化安全防護與應變作業，確保就醫民眾之病歷隱私及資料安全的權益。於 98 年 7 月 14 日通過「ISO 27001 國際資訊安全稽核規範」驗證，獲英國標準協會頒發國際資訊安全標準 ISO 27001 資訊安全管理系統證書。	英國國際資訊安全標準協會

附件 2

獲獎單位	獎項名稱	優良事蹟	頒獎單位
內科部 陳定信教授	2009 年 EASL 國際肯定獎	陳定信教授以其卓越的肝病研究之學術貢獻，榮獲歐洲肝臟學會頒發 2009 年 EASL 國際肯定獎，並於丹麥根本哈根所舉行的歐洲肝臟學會第 44 屆大會，接受表揚。	歐洲肝臟學會
腫瘤醫學部 鄭安理教授	AAAS 會士	於「胃淋巴瘤之創新醫療研究」成果卓著，提升學術內涵、促進醫學發展並提高經濟效益，造福廣大患者。	美國 AAAS
腫瘤醫學部 鄭安理教授	傑出科技貢獻獎	提出與一般研究者不同之意見和創新療法（改變治療高惡性度胃 MALToma 的方法）。讓惡性度胃腫瘤復發率降低，減少對病人之傷害，造福該疾病之病人。	行政院
神經部 吳瑞美教授	最佳臨床教師獎	完成多項抗巴金森症臨床藥物試驗及引進新藥；指導住院醫師及研究生有關巴金森症之診斷，治療及照護；出版”臺灣巴金森之友”刊物協助病友及家屬抗病。	北美校友基金會
內科部 張上淳教授	有庠獎醫療技術類傑出教授獎	內科部張上淳教授榮獲第七屆有庠獎醫療技術類傑出教授獎。	財團法人徐有庠先生紀念基金會
小兒部 張美惠教授	第 13 屆國家講座「生物及醫農科學類科」主持人	小兒部張美惠教授榮獲教育部第 13 屆國家講座「生物及醫農科學類科」主持人。	教育部
皮膚部 林頌然教授	年輕學者著作獎	林頌然教授因多分子顯微鏡技術與毛囊再生研究，研究內容有臨床應用的潛能及價值，獲頒中研院年輕學者著作獎。	中央研究院
內科部 洪健清醫師	台灣感染症醫學會傑出研究論文獎	洪健清醫師獲台灣感染症醫學會 97 學年度傑出研究論文獎	台灣感染症醫學會
藥劑部	績優醫事人員獎	榮獲行政院衛生署頒發第七屆藥物科技研究發展獎暨照護罕見疾病個案之績優醫事人員獎	行政院衛生署

獲獎單位	獎項名稱	優良事蹟	頒獎單位
健康教育中心	第一屆國家出版獎入選獎	「腫瘤專書-抗癌全壘打」因提供民眾正確的抗癌、防癌知識，建立早期預防早期治療的觀念，且內容豐富多元，讓癌症病友及週遭親友在面對疾病時，能彼此打氣，秉持「樂觀面對、與醫生積極配合」的心態，打一場漂亮的抗癌全壘打。	行政院
神經部 江維昕醫師	林和惠醫師紀念基金會最佳住院醫師獎	神經部江維昕醫師榮獲林和惠醫師紀念基金會最佳住院醫師獎。	林和惠醫師紀念基金會
護理部 戴玉慈主任	98 年度傑出護理人員專業貢獻獎	積極投入並推動護理專業教育，榮獲 98 年度傑出護理人員專業貢獻獎。	臺灣護理學會
復健部 謝正宜醫師	早期療育優秀從業人員棕櫚獎	榮獲由內政部兒童局舉辦中華民國發展遲緩兒早期療育協會承辦第七屆全國早期療育優秀從業人員棕櫚獎	內政部
內科部 高嘉宏教授	第七屆有庠講座獎	在醫學院與醫院對於研究生與年輕醫師在學術研究與臨床醫療方面的指導不遺餘力，所指導成果均能發表於國際著名醫學期刊，亦常應邀至國外重要學術機構與醫學研討會作教育演講，在肝臟疾病之教學上甚獲讚譽。	財團法人徐有庠先生紀念基金會
精神醫學部 吳益芳職能治療師	第六屆傑出職能治療師獎。	精神醫學部吳益芳職能治療師，獲得台北市職能治療師公會頒發第六屆傑出職能治療師獎。	台北市職能治療師公會
感染控制中心 楊淑婷護理師	優秀結核病個案管理師個人獎	感染控制中心楊淑婷護理師，獲台北市政府衛生局頒發「324 抗結核守護天使-優秀結核病個案管理師個人獎」。	台北市政府衛生局

優質便民的服務



嬰兒車、輪椅免費借用



電腦無線上網



自動血壓計服務



機動掛號服務車



e院便利站



飲水機、口罩販賣機



兒童醫院地下商場



西址地下美食街



東址地下美食街



典雅的文藝走廊



東址誠品書局



西址古蹟咖啡長廊

優質便民的服務



戶外景觀佈置



室內美化綠化



優美的第二抽血站



兒童醫院滾球樂園



兒童醫院遊戲室



兒童醫院門診等候區



藥品諮詢服務



醫療新知櫥窗



豐富的衛教書刊



志工諮詢服務



學生志工協助年長病患坐輪椅



志工走動式服務

優質便民的服務



手術室消防演練



兒童醫院消防演練



消防教育實地操作課程



大型戶外防疫宣導活動



洗手運動宣導海報展



主題活動宣導標語



藝術饗宴活動-1



藝術饗宴活動-2



兒童醫院病友關懷活動



聯合義診-1



聯合義診-2



牙寶寶育樂營

門診區空間改善

改善前



舊診間走道擁擠狹窄、門庭若市，病人看診檢查進出不便

改善後



寬敞的雙走道及診療空間設計，即使門庭若市，病患(含輪椅)行動仍不致受限



治療室設有隔簾、診間設有病歷投入口（無需開門投遞）、病人診察治療一進一出

→ 確保病人隱私

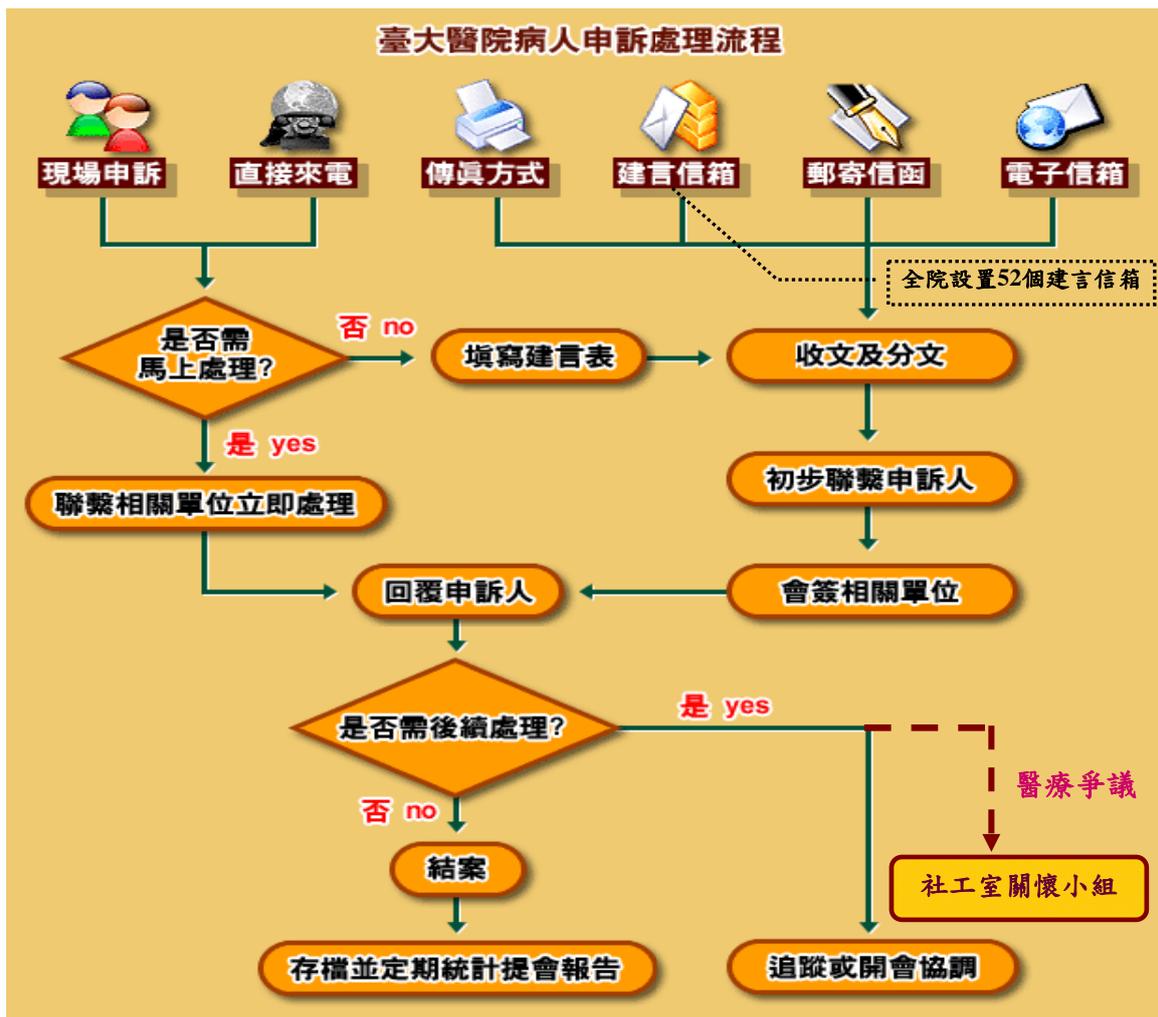
業務 FAQ 試題

序號	FAQ 題目	業務單位
1	<p>問:遺失補發或換發IC卡期間,無健保IC卡,如何就醫?</p> <p>答:出示14日內補換發卡繳納工本費之證明(如:請領健保IC卡收執聯),以「例外就醫」身份看診。</p>	門診部
2	<p>問:門診預約爽約者、排程檢查爽約者之處置?</p> <p>答:(一)門診預約(醫師約診除外):應診當日未就診者視為爽約,若半年內連續二次爽約記錄,自第二次爽約日期起三個月內不接受電話、網路掛號或自動掛號機掛號。</p> <p>(二)排程檢查:爽約者不保留名額,需再重新掛號由醫師重新排程。</p>	門診部
3	<p>問:門診病患未帶健保卡、或攜帶金額不足,以致無法結帳時,如何處理?</p> <p>答:(一)三天內上班時間(含:就診當日及例假日)至「掛號處」補結帳。因假日出納組19號窗口休息、星期六上班半天,所以如果是星期五的病人發生此事時,必須提醒病患:務必在星期六上午前來繳款。(逾期則需自費),或至東址出納組繳款(8:00~18:00)例假日不休息;兒童醫療大樓櫃台例假日(8:00~16:00)辦理。</p> <p>(二)經濟有困難民眾請至東址社工室處理。</p>	門診部
4	<p>問:一張轉診單可使用幾次?同一張轉診單能不能同時使用在2科以上門診?沒有轉診單可以轉診嗎?</p> <p>答:(一)一張轉診單只能用一次。</p> <p>(二)不能。一張轉診單,限用於一科門診。</p> <p>(三)不能。沒有轉診單不可辦轉診。</p> <p>(包括一般報告、他院的病歷摘要,都不可當轉診單使用)</p>	門診部

序號	FAQ 題目	業務單位
5	<p>問:臺大醫院的醫療費用，可不可以用刷卡繳付?</p> <p>答:目前本院並無信用卡刷卡繳費之服務，但是可接受金融卡轉帳之方式，限醫療費用自費額現金3,000 元以上，才可以用金融卡轉帳繳費，掛號收費處及出納組櫃台皆有 POS 機可以直接轉帳。</p>	總務室 (出納組)
6	<p>問:如何申請「病歷摘要」、「檢查報告影本」?</p> <p>答: 為保障病人權益與隱私，請備妥下列相關證件，並請於週一~週五：上午 08：00~下午 16：30。週六：上午 08：00~上午 11：30。至本院西址院區一東病歷資訊管理室櫃檯辦理（分機 62465）</p> <p>(一) 本人申請：身分證件正本。</p> <p>(二) 由代理人申請：病人身分證件正本、代理人身分證件正本、病人之委託同意書。</p> <p>(三) 未成年人之資料需由法定代理人申請：法定代理人身分證件正本、法定代理人與病人之關係證明文件（戶口名簿或病人身分證件正本）。</p> <p>(四) 未成年人資料由代理人申請：法定代理人身分證件正本、法定代理人與病人之關係證明文件（戶口名簿或病人身分證件正本）、法定代理人之委託同意書、代理人身分證件正本。</p> <p>(五) 往生者資料之申請：具繼承者之身分證件正本、與病人之關係證明文件、病人除戶證明（戶籍謄本或死亡證明書）</p> <p>◎本項如由代理人申請，需備齊前述資料及委託同意書、代理人身分證件正本。</p>	病歷資訊 管理室
7	<p>問:抽血要空腹多久時間? 可不可以吃藥（降血糖藥、高血壓藥或其他藥物)?</p> <p>答: 8 個小時，晚上 12 點以後不可進食，可以喝白開水。僅飯前血糖檢查不可以吃飯前血糖藥外，高血壓或其它藥物均依照醫師指示服用。</p>	檢驗醫學部

序號	FAQ 題目	業務單位
8	<p>問:檢驗單過期可否抽血?</p> <p>答:不可以,依檢驗醫令開立日起算,180 天內有效,檢驗單均有列印有效期之截止日。</p>	檢驗醫學部
9	<p>答:檢驗單遺失如何處理?</p> <p>答:可持健保卡或身份證至抽血登記處補印。</p>	檢驗醫學部
10	<p>問:病友持慢性病連續處方箋,出國時是否可預領相當日數之藥量?</p> <p>答:預定出國期間若超過 1 個月,可在領藥時出具機票/船票影本,預領下個月的藥,小三通需機票加船票。</p>	藥劑部
11	<p>問:就診當日的處方箋未於當日領取,需於幾日內至藥局領藥?</p> <p>答:處方箋的有效期間為 3 日,病友需於開方日起 3 日內至藥局領藥;欲領取總院一、二樓藥局非當日的藥品,請持處方箋及身分證件(如健保卡),直接到總院一樓藥局諮詢窗口領藥,請不要到處方箋上標明的窗口等待領藥。欲領取兒醫藥局非當日的藥品,請至兒醫藥局 K 窗口領藥。</p>	藥劑部
12	<p>問:遺失「慢性病連續處方箋」該如何領藥?</p> <p>答:「慢性病連續處方箋」一旦遺失,不能重印補發,病友需重新掛號,由醫師取消原處方箋,重新開立新的處方箋。</p>	藥劑部
13	<p>問:可否持台大醫院開立的一般處方箋至健保特約藥局領藥?</p> <p>答:本院開立的「一般處方箋」僅能於本院內調劑領藥。若病友欲至健保特約藥局領藥,請於就診時告知醫師,請醫師開立「交付一般處方箋」,持該處方箋至批價櫃台結帳繳費並蓋章後,方可持交付處方箋至健保特約藥局調劑。</p>	藥劑部

序號	FAQ 題目	業務單位
14	<p>問:可否持台大醫院開立的慢性病連續處方箋至健保特約藥局領藥?</p> <p>答:本院開立的「慢性病連續處方箋」第 1 次領藥必須於本院調劑領藥。第 2、3 次領藥,您可選擇至健保特約藥局或回本院領藥。若第 1 次領藥也想於健保特約藥局調劑,請於就診時請醫師開立「交付慢性病連續處方箋」,持該處方箋至批價櫃台結帳繳費並蓋章後,方可持「交付慢性病連續處方箋」至健保特約藥局領藥。</p>	藥劑部
15	<p>問:自費購買的藥品若未使用完,可否接受退藥?</p> <p>答:為了維護用藥品質,保護每位病友的權益,本院院方規定口服藥品攜出藥局後,一律不接受退藥。注射針劑於開方日起的七日之內,若保存良好,藥品包裝完整,病友取得原開方醫師不需使用的確認後,由該醫師於含有該筆藥費的收據上註明欲退藥之原因、數量並蓋章確認後,持藥品與收據至藥局辦理退藥。</p>	藥劑部



民眾意見處理專責單位-投訴服務中心



舒適隱密的會談空間

病人及訪客建言之標準作業規範

- 一、 規範：本院處理病人與訪客建言均由專責單位進行處理。
- 二、 目的：為有效處理病人/訪客建言事項，俾暢通溝通協調管道，訂定本規範原則以提升本院之服務品質及病人滿意度。
- 三、 範圍：
 - (一) 本院對病人/訪客提出有關醫療處置與服務之意見，需進行合宜之調查、處理與回復。
 - (二) 本院接受正於照護中或已完成結帳手續之病人所提出之建言。
 - (三) 本院對病人/訪客建言處理之結果負責。
- 四、 權責：
 - (一) 品質管理中心投訴服務處負責建言案件受理以及後續回復建言人。
 - (二) 各單位針對建言內容進行查證說明並回復投訴服務處。
 - (三) 品質暨病人安全委員會以及醫院領導者進行監督。
 - (四) 非上班時間之投訴服務由總值班主管受理登錄。
- 五、 作業程序：
 - (一) 本院提供意見箱、傳真、電話、網路信箱、書函、現場建言等多元管道接受病人/訪客反應之意見，投訴服務處收件後，立即依據標準流程處理。
 - (二) 受理病人/訪客之建言處理程序：病人/訪客現場或電話建言時，由投訴服務處人員接待及傾聽建言，瞭解並以「台大醫院病人及訪客意見表」記錄建言實情；若以電子郵件或書面（包括訪客意見箱、傳真、書函）建言，則於收案後即與病人/訪客進行初步連絡，案件處理以立即處理解決病人意見為原則，並予以委婉詳盡說明。若事涉其他相關單位無法當場回復，應於接案後盡快會簽相關單位，於 7 日內回復建言人；倘案情複雜或處理費時，應先與病人/訪客電話聯繫，說明處理進度。
 - (三) 病人建言事項有保密之必要者，承辦人及相關業務主管應予保密。
 - (四) 建言案件之內容、調查經過、追蹤行動、處理結果與回復，皆以資訊化與文件化之方式進行完整紀錄並建檔。
 - (五) 針對經常重複發生或對病人安全影響較小之建言事項，回饋相關單位進行品質改善。
 - (六) 針對建言案件事涉重大品質流程面與制度面議題，或與病人安全相關者，由品質管理中心召集相關單位進行跨科部討論，於分析原因後研擬可行改善措施，確實檢討改進。
 - (七) 倘建言案件事涉病人死亡或有傷害、醫療處置上有爭議或要求賠償者，屬醫療爭議案件，轉送社會工作室關懷小組進行後續處理。

對病人/訪客之建言事項，應詳述記錄，並定期彙整統計，統計結果應定期回饋單位並於品質暨病人安全委員會提報。

服務措施及出版品網址明細表

項目	內 容	網 址
服務項目	網路掛號	http://ns1.mc.ntu.edu.tw/webadministration/
	門診時間表	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/regService/門診時間表查詢.aspx
	該看哪一科	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/guide/%e6%88%91%e8%a9%b2%e7%9c%8b%e9%82%a3%e4%b8%80%e7%a7%91.aspx
	醫師查詢	http://www.ntuh.gov.tw/MedicalTeams/%e9%86%ab%e5%b8%ab%e6%9f%a5%e8%a9%a2.aspx
	用藥查詢	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/phrConsult/%e8%97%a5%e5%93%81%e7%b6%9c%e5%90%88%e6%9f%a5%e8%a9%a2.aspx
	到院交通	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/traffic/%e7%b8%bd%e9%99%a2%e4%ba%a4%e9%80%9a%e6%8c%87%e5%8d%97.aspx
	門診位置圖	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/map/%e8%a5%bf%e5%9d%80%e4%bd%8d%e7%bd%ae%e5%9c%96.aspx
	健康檢查	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/healthCheck/健康檢查.aspx
	海外病友區	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/serviceItem/國際醫療中心.aspx
	病歷資料申請	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/applyDoc/%e5%90%84%e5%bc%8f%e8%a8%ba%e6%96%b7%e6%9b%b8%e7%94%b3%e8%ab%8b.aspx
	就醫指南	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/default.aspx
	為民服務	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/serviceItem/%e6%9c%8d%e5%8b%99%e4%bf%a1%e7%ae%b1.aspx
	衛教天地	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/nform45.aspx
	門診諮詢討論(線上服務)	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/Lists/8/AllItems.aspx
	轉診掛號 (線上申辦)	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/Lists/Survey1/overview.aspx
	病歷資料申請 (電子郵件申請)	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/applyDoc/%e7%97%85%e6%ad%b7%e8%b3%87%e6%96%99%e7%94%b3%e8%ab%8b.aspx
	醫師查詢 (病症找醫師)	http://www.ntuh.gov.tw/MedicalTeams/%e9%86%ab%e5%b8%ab%e6%9f%a5%e8%a9%a2.aspx
	營養諮詢服務	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/serviceItem/%e7%87%9f%e9%a4%8a%e8%ab%ae%e8%a9%a2.aspx
	護理照護服務	http://www.ntuh.gov.tw/service/nurse/出院準備服務.aspx (出院準備服務、糖尿病衛教服務、營養照護服務、氣喘疾病管理、傷口造口服務、安寧共同照護、移植小組照護、愛滋及毒癮個案管理服務)
	用藥諮詢服務	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/serviceItem/%e7%94%a8%e8%97%a5%e8%ab%ae%e8%a9%a2%e6%9c%8d%e5%8b%99.aspx (門診住院病患用藥查詢、藥品綜合查詢、病患用藥教育單張、藥品包裝變更)

項目	內 容	網 址
	門診醫師介紹(影音)	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/default.aspx (門診部)
	住院生活環境介紹(影音)	http://www.ntuh.gov.tw/nurse/DocLib4/住院生活環境.aspx (護理部)
	健康教育影音館(影音)	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/nForm5.aspx (健康教育中心)
	天使心、護理情(影音)	http://www.ntuh.gov.tw/nurse/DocLib8/97年「天使心、護理情」得獎影片作品展.aspx?PageView=Shared (護理部)
FAQ	常見問題	http://www.ntuh.gov.tw/QA/default.aspx
衛教資訊	影醫檢查治療說明書	http://www.ntuh.gov.tw/radiology/DocLib1/Forms/AllItems.aspx
	婦產科衛教	http://www.ntuh.gov.tw/obgy/edu/default.aspx
	骨科衛教	http://www.ntuh.gov.tw/orth/education/default.aspx
	麻醉部衛教	http://www.ntuh.gov.tw/Ane/DocLib3/Forms/AllItems.aspx
	牙科衛教	http://www.ntuh.gov.tw/dent/DocLib4/%e9%a6%96%e9%a0%81.aspx
	旅遊醫學衛教	http://www.ntuh.gov.tw/FM/Doclib20/Forms/AllItems.aspx
	眼科住院及手術須知	http://www.ntuh.gov.tw/OPH/DocLib11/Forms/AllItems.aspx
	耳鼻喉科衛教	http://www.ntuh.gov.tw/ENT/Questions/%e8%a1%9b%e6%95%99%e7%9f%a5%e8%ad%98.aspx
	外科手術說明介紹	http://www.ntuh.gov.tw/surg/opintoducation/default.aspx
	小兒科衛教	http://www.ntuh.gov.tw/Ped/health/default.aspx
	職業傷病衛教	http://www.ntuh.gov.tw/EOM/DocLib2/Forms/AllPages.aspx
	基因醫學衛教	http://www.ntuh.gov.tw/gene/consult/default.aspx
	皮膚科衛教	http://www.ntuh.gov.tw/derm/healthcareCenter/default.aspx
	復健科衛教	http://www.ntuh.gov.tw/PMR/AboutUs/%E8%A1%9B%E6%95%99%E8%B3%87%E8%A8%8A.aspx
	神經科衛教	http://www.ntuh.gov.tw/neur/%e8%a1%9b%e6%95%99%e8%b3%87%e6%96%99/default.aspx
	營養衛教	http://www.ntuh.gov.tw/DD/education/default.aspx 糖尿病飲食、減重飲食、癌症預防飲食、心血管預防飲食、銀髮族營養保健、婦幼營養保健、其它營養保健、食品安全衛生
	就醫前的叮嚀與準備	
		http://www.ntuh.gov.tw/TQM/safe/DocLib1/就醫安全.PDF
		http://www.ntuh.gov.tw/TQM/safe/DocLib1/就醫護照-內文 PASSPORT.PDF

項目	內 容	網 址
出版品	健康教育衛教海報	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/nForm7.aspx
	病歷隱私保護海報 (小密封運動)	http://www.ntuh.gov.tw/mim/NTUH_bee%e9%99%a2%e5%a4%96/index.html
	旅遊醫學衛教手冊	http://www.ntuh.gov.tw/FM/Doclib20/Forms/AllItems.aspx
	泌尿科疾病手冊	http://www.ntuh.gov.tw/urology/patient/file/2_teach-1.htm
	健康教育中心出版書籍	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/books.htm 天使來敲門、解碼腎臟病、寶貝肝臟人生變不同、最ㄟ尤的運動 (DVD)、彩亮人生、抗癌全壘打
	社區醫療群健康報	http://www.ntuh.gov.tw/FM/DocLib4/Forms/AllItems.aspx
	營養室出版書籍	http://www.ntuh.gov.tw/DD/study/DocLib5/Forms/AllItems.aspx
	品管季刊	http://www.ntuh.gov.tw/TQM/activities/Lists/20091/AllItems.aspx
	臺大醫網	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/nForm6.aspx
	健康電子報	http://epaper.ntuh.gov.tw/health/index.html
機關活動	營養衛教活動	http://www.ntuh.gov.tw/DD/default.aspx 最新活動、健康上菜、午餐約會、營養講座、兒童營養衛教訊息
	準父母課程	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/vote2.aspx
	健康講座	http://www.ntuh.gov.tw/healthy2/Speech/%e6%9c%ac%e6%9c%9f%e5%81%a5%e5%ba%b7%e8%ac%9b%e5%ba%a7.aspx
	健康活動	http://www.ntuh.gov.tw/default.aspx
重要資訊	政府資訊公開專區	http://www.ntuh.gov.tw/publicInformation/items/%e7%b5%84%e7%b9%94%e5%9f%ba%e6%9c%ac%e8%b3%87%e6%96%99.aspx
	醫療品質報告	http://www.ntuh.gov.tw/TQM/index/VPN/default.aspx
	健康教育資訊	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/index.aspx
	最新健康知識	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/nForm4.aspx?apID=nForm41.aspx
	疫情資訊	http://www.ntuh.gov.tw/default.aspx
	特色醫療	http://www.ntuh.gov.tw/SpecialCenter/default.aspx
	病友團體	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/patientGroup/%e9%a6%96%e9%a0%81.aspx
	徵才資訊	http://www.ntuh.gov.tw/information/perd/%e5%be%b5%e6%89%8d%e8%b3%87%e8%a8%8a.aspx

網頁內容規範管理要點

97 年 4 月 8 日第 199 次醫務暨行政會議通過

一、為規範國立臺灣大學醫學院附設醫院（以下簡稱本院）網頁使用之原則，確保本院對外網頁內容正確並符合全院整體與一致性，特定「國立臺灣大學醫學院附設醫院網頁內容規範管理要點」（以下簡稱本要點）。

二、管理權責規範：

（一）管理組織：由本院網頁工作小組（以下稱之本小組）負責全院網頁之規範、督導與考核；工作小組之組織及任務另訂之。

（二）內容負責單位：

1. 院層級：本小組負責院層級網頁內容架構與更新。

2. 一級單位層級：全院各一級單位負責單位網頁內容之提供與更新，並視需求編制人數指派一名以上之人員負責擔任網頁負責窗口，由本院頒發聘書。如需更換負責窗口，須於更換二週前通知本小組，由本院另行改聘之後始生效。

（三）技術支援單位：由本院資訊室負責資訊技術之引進、開發與系統維護，並定期提供管理報表。

三、網頁共同內容規範：

（一）內容之有效性：

1. 資訊內容必須正確，當資訊異動時應隨時更新，且無過期資訊。每月至少審視一次。

2. 資訊內容需經單位主管審定。

3. 資訊連結需維持正確無誤，如有錯誤通報必須在三天內更正。

（二）內容製作時，需考量使用時之友善性及方便性，提供無障礙網頁的環境。

（三）內容引用他人資料時，要標明來源出處或版權並提供連結。

（四）電子化政府標示：配合電子化政府入口網提供分類檢索資訊（依「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類索規範」，加註主題分類、施政分類與服務分類）。

四、院層級內容規範：

（一）以使用者身分導向架構網站內容，區分為：

1. 民眾（病友）

2. 醫事人員

3. 外籍人士

（二）遵循本要點第三條之內容共同性規範。

（三）主動公開資訊專區，內容必須涵蓋：單位基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及出版品等重要資訊（包含於政府資訊公開法第七條）。

(四) 服務措施及出版品範圍：

1. 服務措施
2. 常見問題與回答 (FAQ)
3. 機關活動
4. 文宣、出版品

(五) 線上服務專區

(六) 意見交流與回應機制

五、一級單位層級內容規範：

(一) 所提供之內容供院層級網站連結使用，新增、修改或刪除連結網址，均需告知本小組，以免連結失效。

(二) 遵循本要點第三條之內容共同性規範。

(三) 必要提供之內容：

1. 單位基本資料
2. 服務措施
3. 出版品

(四) 選擇性提供之內容：

1. 核心政策
2. 執行計畫
3. 線上服務項目
4. 意見交流與回應機制
5. 其它業務發展需要之內容

六、考核辦法

(一) 每週由資訊室提供連結失效 (Lost Link) 管理報表。

(二) 內容正確性則設置網頁錯誤回報專區，建立員工及民眾意見反應管道。

(三) 本小組每月於醫政會議報告考核結果。

七、獎懲

(一) 本規範通過後，請各單位改善負責網頁內容，經宣導期三個月後，開始獎懲。

(二) 獎懲辦法另訂之。

八、本要點經本院醫務暨行政會議通過後實施。

網站資訊連結正確度統計

年月	網站數	網頁數	失效網頁	正確率	備註
98.01	65	16,696	91	99.45%	
98.02	65	17,591	107	99.39%	
98.03	65	14,802	57	99.61%	
98.04	65	14,702	51	99.65%	
98.05	66	14,663	73	99.50%	新增兒醫大樓
98.06	66	15,666	42	99.73%	
98.07	66	14,539	10	99.93%	
98.08	68	16,400	13	99.92%	新增職病中心、 心臟衰竭中心
98.09	68	16,566	118	99.29%	
98.10	68	14,409	4	99.97%	
98.11	68	13,535	0	100.00%	
98.12	68	11,666	128	98.90%	
98 年 1~12 月資訊連結正確度平均值 99.61%					

網站檢索功能說明



全文檢索功能

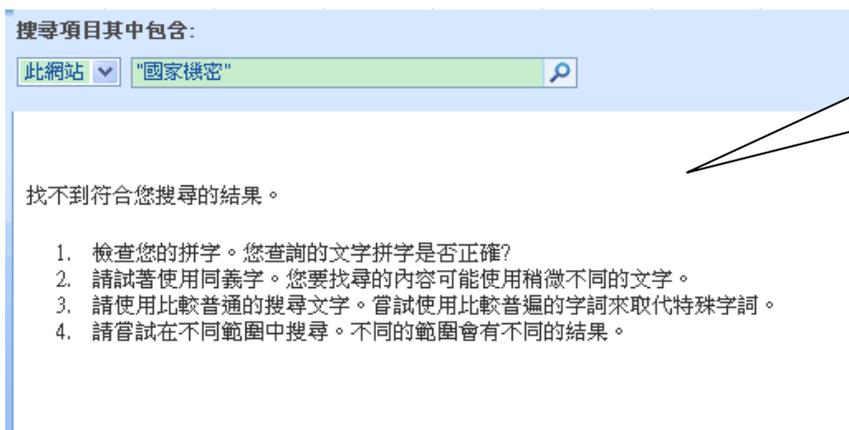
分頁檢視功能
搜尋結果多時, 分頁檢視



提供二種查詢方式

- 1) 依相關性
- 2) 依修改日期排序

無搜尋結果時,
提供搜尋上之建議



找不到符合您搜尋的結果。

1. 檢查您的拼字。您查詢的文字拼字是否正確?
2. 請試著使用同義字。您要找尋的內容可能使用稍微不同的文字。
3. 請使用比較普通的搜尋文字。嘗試使用比較普遍的字詞來取代特殊字詞。
4. 請嘗試在不同範圍中搜尋。不同的範圍會有不同的結果。

線上服務項目彙整表

序號	項目名稱	網 址	項目數	備 註
1	網路掛號	http://ns1.mc.ntu.edu.tw/webadministration/	1	
2	取消掛號	http://ns1.mc.ntu.edu.tw/webadministration/	1	
3	個人掛號資料查詢	http://ns1.mc.ntu.edu.tw/webadministration/	1	
4	門診看診進度查詢	http://ns1.mc.ntu.edu.tw/webadministration/MobileLogin.aspx (網路版 及 手機、PDA 版)	2	
		http://ns1.mc.ntu.edu.tw/webadministration/SimpleLogin.aspx		
6	藥品包裝變更查詢	http://www.ntuh.gov.tw/phr/packchange.aspx	1	
7	藥品教育單張查詢	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/phrConsult/%e8%97%a5%e5%93%81%e6%95%99%e8%82%b2%e5%96%ae%e5%bc%b5.aspx	1	
8	用藥查詢	1)門診用藥查詢 http://www.ntuh.gov.tw/patientService/phrConsult/%e8%97%a5%e5%93%81%e6%9f%a5%e8%a9%a2.aspx	1	98 年 新增
		2)住院用藥查詢 http://www.ntuh.gov.tw/patientService/phrConsult/%e8%97%a5%e5%93%81%e6%9f%a5%e8%a9%a2.aspx	1	
9	訂閱健康電子報	http://epaper.ntu.edu.tw/?p=subscribe&id=1&listid=143	1	
10	健康影音台	http://www.ntuh.gov.tw/health/Lists/List12/AllItems.aspx	4	
11	醫療新知投影片	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/nForm5.aspx	96	98 新增 18 項
12	外科加護病房滿意度調查網址	http://www.sicu.org.tw/index_detail.php?querypage=hospital_index&hospitalpage=satisfaction&roomid=1	1	
13	門診線上滿意度調查網址	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/Lists/surveyOP/NewForm.aspx	1	
14	住院線上滿意度調查網址	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/Lists/surveyIP/NewForm.aspx	1	

附件 10

序號	項目名稱	網 址	項目數	備 註
15	急診線上滿意度調查網址	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/Lists/surveyEmg/NewForm.aspx	1	
16	投訴滿意度調查網址	http://www.ntuh.gov.tw/patientService/Lists/surveyCP/NewForm.aspx	1	
17	準父母課程線上報名	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/vote2.aspx	1	
18	心情自我評量(心情溫度計)	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/gmHead.htm	1	
19	腦保養量表	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/gmHead.htm	1	
20	熱量建議書	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/gmHead.htm	1	
21	失智症	http://health.ntuh.gov.tw/health/hrc_v3/gmHead.htm	1	
22	衛教表單	http://www.ntuh.gov.tw/health/Lists/List11/AllItems.aspx	4	
23	民眾健康講座課題調查	http://www.ntuh.gov.tw/health/Lists/Survey/NewForm.aspx	1	
24	人才招募 Q & A	http://www.ntuh.gov.tw/information/perd/%e4%ba%ba%e6%89%8d%e6%8b%9b%e5%8b%9fQA.aspx	1	98 年新增
25	人才招募-住院醫師線上報名	http://www.ntuh.gov.tw/information/perd/%e4%b8%bb%e6%b2%bb%e9%86%ab%e5%b8%ab%e7%94%84%e8%a3%9c%e5%85%ac%e5%91%8a.aspx	1	98 年新增
26	健康營養月子餐	http://www.ntuh.gov.tw/DD/DocLib6/%e5%81%a5%e5%ba%b7%e7%87%9f%e9%a4%8a%e6%9c%88%e5%ad%90%e9%a4%90.aspx	1	98 年新增
27	營養講座影音回顧	http://www.ntuh.gov.tw/DD/education/DocLib5/%E7%87%9F%E9%A4%8A%E8%AC%9B%E5%BA%A7%E5%BD%B1%E9%9F%B3%E9%A4%A8.aspx	1	98 年新增
28	午餐約會主題回顧	http://www.ntuh.gov.tw/DD/education/DocLib4/%E5%8D%88%E9%A4%90%E7%B4%84%E6%9C%83%E4%B8%BB%E9%A1%8C%E5%9B%9E%E9%A1%A7.aspx	1	98 年新增

附件 10

序號	項目名稱	網 址	項目數	備 註
29	文件表格下載—X 光影像拷貝申請委託同意書	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/applyDoc/X 光影像拷貝申請委託同意書.doc	1	98 年新增
30	門診醫師介紹(線上影音)	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/default.aspx	1	98 年新增
31	門診諮詢討論區	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/Lists/8/AllItems.aspx	1	98 年新增
32	線上轉診掛號說明	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/Lists/Survey1/overview.aspx	1	98 年新增
33	各類診斷書—診斷證明領取委託書	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/13/◎各類診斷證明書.aspx	1	98 年新增
34	各類診斷書—英文出生證明申請書	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/13/◎各類診斷證明書.aspx	1	98 年新增
35	轉診就醫流程—轉診單下載	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/13/◎轉診就醫流程.aspx	1	98 年新增
36	門診資訊下載—醫師看診時間表	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/ntuhold/timetable.htm	1	98 年新增
37	門診資訊下載—醫師請假公告	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/ntuhold/off.xls	1	98 年新增
38	門診資訊下載—檢查說明書下載	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/DocLib/檢查說明書_table.aspx	1	98 年新增
39	病症找醫師	http://www.ntuh.gov.tw/MedicalTeams/%e9%86%ab%e5%b8%ab%e6%9f%a5%e8%a9%a2.aspx	1	98 年新增
40	核子醫學檢查簡介	http://www.ntuh.gov.tw/nm/service1/%e4%bb%80%e9%ba%bc%e6%98%af%e6%a0%b8%e5%ad%90%e9%86%ab%e5%ad%b8.aspx	1	98 年新增
41	核子醫學檢查進行流程說明	http://www.ntuh.gov.tw/nm/service1/%e5%a6%82%e4%bd%95%e9%80%b2%e8%a1%8c%e6%a0%b8%e9%86%ab%e6%aa%a2%e6%9f%a5.aspx	1	98 年新增

附件 10

序號	項目名稱	網 址	項目數	備 註
42	核子醫學檢查說明書下載	http://www.ntuh.gov.tw/nm/service1/%e6%aa%a2%e6%9f%a5%e8%aa%aa%e6%98%8e(%e6%aa%a2%e6%9f%a5%e8%aa%aa%e6%98%8e%e6%9b%b8).aspx	1	98 年 新增
43	放射免疫參考值查詢	http://www.ntuh.gov.tw/nm/service1/%e6%94%be%e5%b0%84%e5%85%8d%e7%96%ab%e5%88%86%e6%9e%90%e7%9b%b8%e9%97%9c.aspx	1	98 年 新增
44	核醫檢查常見問題查詢	http://www.ntuh.gov.tw/nm/service1/%e5%b8%b8%e8%a6%8b%e5%95%8f%e9%a1%8c(FAQ).aspx	1	98 年 新增
45	正子斷層掃描相關閱讀	http://www.ntuh.gov.tw/nm/service1/%e6%ad%a3%e5%ad%90%e6%96%b7%e5%b1%a4%e7%9b%b8%e9%97%9c%e9%96%b1%e8%ae%80.aspx?PageView=Shared	1	98 年 新增
46	健檢報告判讀與解釋	http://www.ntuh.gov.tw/FM/DocLib1/Forms/AllItems.aspx	1	98 年 新增
47	旅遊醫學衛教手冊	http://www.ntuh.gov.tw/FM/DocLib20/Forms/AllItems.aspx	1	98 年 新增

電子表單名稱彙整表

一、院外表單

序號	名稱	網址
1	網路掛號	http://nsl.mc.ntu.edu.tw/webadministration/
2	初診病人基本資料表	http://nsl.mc.ntu.edu.tw/webadministration/ (直接於網路掛號系統輸入資料)
3	訪客建言表下載	http://www.ntuh.gov.tw/TQM/comment/Shared%20Documents/ 訪客建言表.doc
4	轉診單(轉出)	http://www.ntuh.gov.tw/PG/opd/opd003.pdf
5	診斷證明書委託申請或領取委託書	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/applyDoc/診斷證明領取委託書.pdf
6	病歷影印申請書	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/applyDoc/病歷摘要與資料影本申請書.doc
7	病歷資料影本申請病人委託同意書	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/applyDoc/病歷資料影本申請病人委託同意書.doc
8	X光影像拷貝申請委託同意書	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/applyDoc/X光影像拷貝申請委託同意書.doc

二、院內表單

本院院內網－文件中心「表單下載」專區

文件中心

首頁 文件中心 JCI評鑑專區 政府服務品質獎

網站動作

檢視所有網站內容

表單下載

- 表單下載專區
- 異動表單下載清單 (限網管人員)

文件

- 共享文件
- SOP標準作業程序
- FAQ常見問題

清單

- 行事曆
- 工作

討論區

- 小組討論

網站

人員與群組

資源回收筒

表單下載

- 本頁所提供下載檔案為 pdf 格式，需安裝Acrobat Reader方能閱讀及列印。
- 點選 **表格名稱** 開啓檔案下載。
- 各單位網頁管理員 可點選左列「異動表單下載」功能，自行調整清單內容。

表單名稱	負責人	日期
門診檢查說明書下載	門診部 蘇愛婷 / 分機: 66521	2009/4/11
表單: 手術說明書	品管中心 許雅淇 / 分機: 61070	2009/4/16
手術說明書下載	品管中心 許雅淇 / 分機: 61070	2009/4/16
表單: 營養室	營養室 林杏姿 / 分機: 61487	2009/10/7
衛教單下載專區	營養室 林杏姿 / 分機: 61487	2009/10/7
表單: 影像醫學部	影像醫學部 陳信銘 / 簡碼: 53172	2009/5/3
影像醫學部檢查及治療說明書	影像醫學部 陳信銘 / 簡碼: 53172 註: 內容與門診部"門診檢查說明書"和品管中心"手術說明書"相同, 任選一處下載即可。	2009/5/3
特殊造影檢查複製片及報告申請書	影像醫學部 陳信銘 / 簡碼: 53172	2009/4/29
台大醫院影醫部一般光碟燒錄流程及申請表	影像醫學部 陳信銘 / 簡碼: 53172	2009/4/29
研究用病患影像燒錄作業流程及申請表	影像醫學部 陳信銘 / 簡碼: 53172	2009/4/29
台大醫院申報用影像光碟燒錄申請表	影像醫學部 陳信銘 / 簡碼: 53172	2009/5/2
表單: 醫院轉介單	門診部 蘇愛婷 / 分機: 66521	2009/4/11
醫院轉介單	門診部 蘇愛婷 / 分機: 66521	2009/4/11

民眾電子參與路徑明細表

一. 意見反應電子郵件信箱

用途	信箱 / 網址
意見信箱	service@ntuh.gov.tw

二. 意見回應與業務諮詢信箱或網址。

單位	單位名稱	服務網址	電子服務信箱
	外科部	http://www.ntuh.gov.tw/surg/	surgeryntuh@gmail.com
	婦產部	http://www.ntuh.gov.tw/obgy/	jfchen@ntuh.gov.tw
	骨科部	http://www.ntuh.gov.tw/orth/	OrthopSurg@ntumc.org
	神經部	http://www.ntuh.gov.tw/neur	jesse@ntuh.gov.tw
	耳鼻喉部	http://www.ntuh.gov.tw/ent/	entr63@ntuh.gov.tw
	眼科	http://www.ntuh.gov.tw/OPH/	ntuoph@ntu.edu.tw
	泌尿部	http://www.ntuh.gov.tw/urology/	pei5728@ntuh.gov.tw
	皮膚部	http://www.ntuh.gov.tw/derm/	derm@ntuh.gov.tw
	牙科部	http://www.ntuh.gov.tw/dent/	dental@ntuh.gov.tw
	復健部	http://www.ntuh.gov.tw/pmr/	lirong@ntuh.gov.tw
	麻醉部	http://www.ntuh.gov.tw/Ane/	ntuhanes@gmail.com
	腫瘤醫學部	http://www.ntuh.gov.tw/onc/	yhliu2858@ntuh.gov.tw
	家庭醫學部	http://www.ntuh.gov.tw/fm/	shirley@ntuh.gov.tw
	精神醫學部	http://www.ntuh.gov.tw/psy/	peiyiwu@ntuh.gov.tw
	創傷醫學部	http://www.ntuh.gov.tw/dtra/	hjwu@ntuh.gov.tw
	急診醫學部	http://www.ntuh.gov.tw/emergency/	yichenglu@ntu.edu.tw
	基因醫學部	http://www.ntuh.gov.tw/gene/	mjtsai@ntuh.gov.tw
	老年醫學部	http://www.ntuh.gov.tw/gero/	perrin@ntuh.gov.tw
	環職醫學部	http://www.ntuh.gov.tw/EOM/	fjtsai@ntuh.gov.tw
醫療支援部門	藥劑部	http://www.ntuh.gov.tw/phr/	ntuhdic@ntuh.gov.tw
	護理部	http://www.ntuh.gov.tw/nurse/	nurse@ntuh.gov.tw
	門診部	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/	門診諮詢討論區
	核子醫學部	http://www.ntuh.gov.tw/NM/	ntuhnm@ntuh.gov.tw
	檢驗醫學部	http://www.ntuh.gov.tw/labmed/	ntuhlab@ntuh.gov.tw
	綜合診療部	http://www.ntuh.gov.tw/didt/	diathe@ntuh.gov.tw
	醫學工程部	http://www.ntuh.gov.tw/BMED/	jhchien@ntu.edu.tw
	病歷資訊管理室	http://www.ntuh.gov.tw/MIM/	taotss@ntuh.gov.tw

附件 12

單位	單位名稱	服務網址	電子服務信箱
特色醫療或 功能中心	睡眠中心	http://www.ntuh.gov.tw/SLP/	sleepcenter@ntuh.gov.tw
	臨床心理中心	http://www.ntuh.gov.tw/CPC/	CPC@ntuh.gov.tw
	健康管理中心	http://www.ntuh.gov.tw/HMC/	hmc@ntuh.gov.tw
	國際醫療中心	http://www.ntuh.gov.tw/IMSC/	ntuhimsc@ntuh.gov.tw
	健康教育中心	http://www.ntuh.gov.tw/health/	healthnew@ntuh.gov.tw
	肝炎研究中心	http://www.ntuh.gov.tw/HRC/	hungshuli@ntuh.gov.tw
	品質管理中心	http://www.ntuh.gov.tw/TQM/	yhsu0920@ntu.edu.tw
	感染控制中心	http://www.ntuh.gov.tw/ifc/	ifc@ntuh.gov.tw
	輔助暨整合醫學中心	http://www.ntuh.gov.tw/CIM/	mfchang@ntuh.gov.tw
	抗老及健康諮詢中心	http://www.ntuh.gov.tw/caahc/	shiufang@ntu.edu.tw
	形體美容醫學研究中心	http://www.ntuh.gov.tw/CHA/	sphoebe@ha.mc.ntu.edu.tw
	巴金森症暨動作障礙中心	http://www.pdcenterntuh.org.tw/	irenelu1020@gmail.com
	行政部門	總務室	http://www.ntuh.gov.tw/GA
資訊室		http://www.ntuh.gov.tw/mis/	WebReview@ntuh.gov.tw
圖書室		http://www.ntuh.gov.tw/NTUML/	medlib@ntu.edu.tw
公共事務室		http://www.ntuh.gov.tw/PAO/	service@ntuh.gov.tw
安全衛生室		http://www.ntuh.gov.tw/dsh/	osh@ntuh.gov.tw
醫療事務室		http://www.ntuh.gov.tw/adm/	pylee25@ntuh.gov.tw
社會工作室		http://www.ntuh.gov.tw/sw/	swer@ntuh.gov.tw

三. 線上滿意度調查問卷

用 途	網 址
外科加護病房滿意度調查網址	http://www.sicu.org.tw/index_detail.php?
門診線上滿意度調查網址	http://www.ntuh.gov.tw/PG/lists/OPSurvey/NewForm.aspx
住院線上滿意度調查網址	http://www.ntuh.gov.tw/PG/lists/IPSurvey/NewForm.aspx
急診線上滿意度調查網址	http://www.ntuh.gov.tw/PG/lists/EmgSurvey/NewForm.aspx
投訴滿意度調查網址	http://www.ntuh.gov.tw/PG/lists/CPSurvey/NewForm.aspx
民眾健康講座課題調查 (每半年調查乙次)	http://www.ntuh.gov.tw/health/Lists/Survey/NewForm.aspx

四. 線上討論區及網路電子申辦業務

用 途	網 址	業務單位
門診諮詢 討論區	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/Lists/8/AllItems.aspx	門診部
健康知識 討論區	http://www.ntuh.gov.tw/health/Lists/TeamDiscussion/AllItems.aspx	健康教育 中心
線上轉診掛號	http://www.ntuh.gov.tw/OPD/Lists/Survey1/overview.aspx	門診部
病歷資料申請 (電子郵件)	http://www.ntuh.gov.tw/patientguide/applyDoc/病歷資料申請.aspx	病歷管理室

專業優質的兒童醫療服務



專業的新生兒外接轉院服務



新生兒加護病房手術房



個案醫療照護討論會



完善的早期療育治療



愛心、耐心讓住院不再可怕



母嬰同室衛教活動



新生兒父母衛教活動



飲食治療衛教活動



完善的出院規劃討論會



早產兒回娘家活動

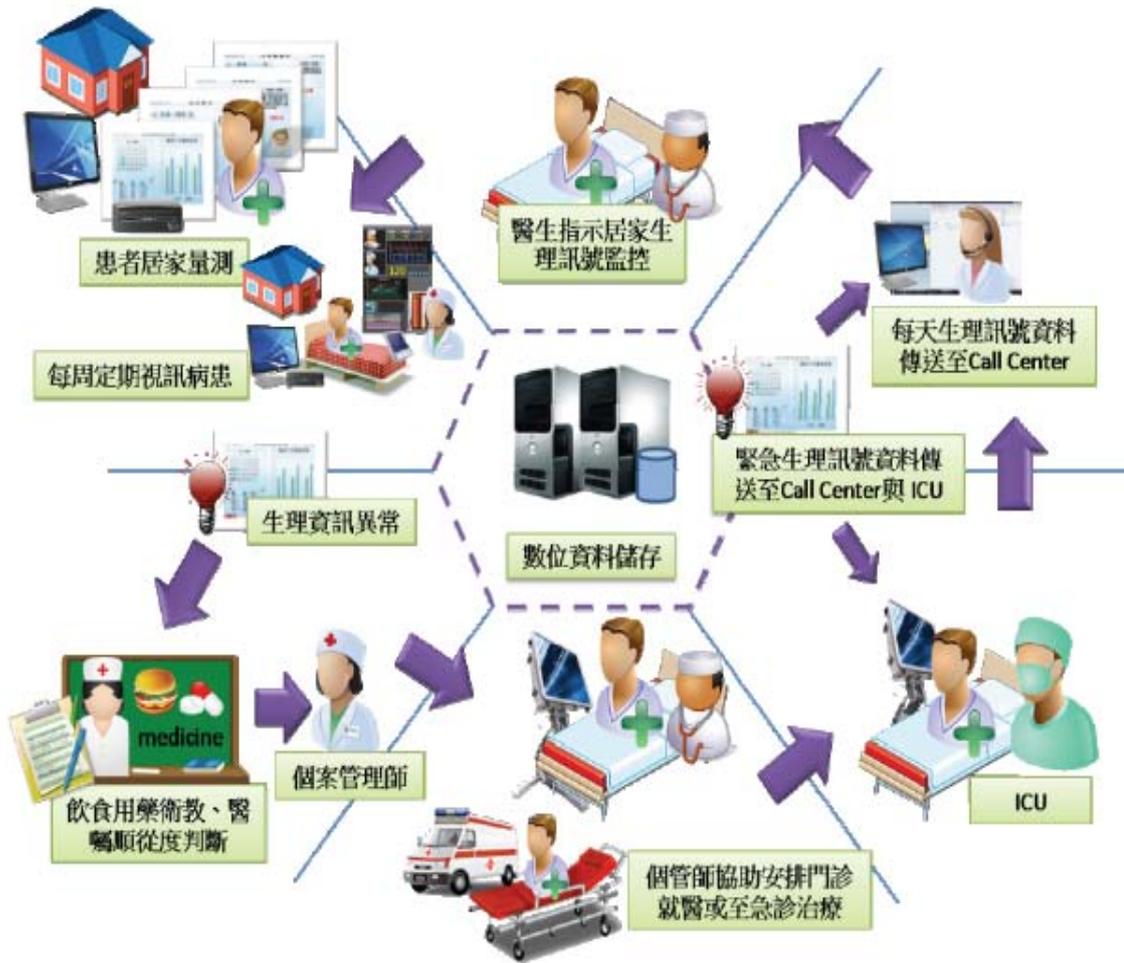


吉祥物參與節慶活動



午餐約會-兒童體適能活動

遠距照護中心



遠距照護中心簡介



阿里山山美村訪視



何奕倫主任獲遠距照護傑出獎