

天主教中華聖母修女會醫療財團法人

107年度工作報告

一、依據：依第六屆第十二次董事會議通過之工作計畫辦理。

二、執行狀況及成果

工作項目	預算經費 (單位:新台幣元)	執行經費 (單位:新台幣元)	實施內容	執行成果	備註
建置醫療新聞與活動新聞之排程計劃	-	-	完成新聞排程計畫，並依訪談計畫執行，2018年共發布新聞36則。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
辦理服務禮儀課程介紹善意溝通的基本概念和技巧。	-	-	配合資源整合，本計劃依全院服務禮儀課程辦理。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
辦理員工關懷「親子閱讀」計畫	16,440	-	2018年購買促進家庭關係書籍共9本，提供員工家庭、親子閱讀。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
辦理「沙盤遊戲體驗」活動。	15,000	3,900	2018年沙盤體驗共舉辦17場，計59人參加，平均滿意度99.6%，符合課程目標。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
辦理「心靈花園」課程。	10,400	9,724	2018年「心靈花園」課程，依計畫辦理計3次，滿意度均96.3%以上標。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
優化抗生素資訊化審查系統	-	-	2018年完成優化第三線抗生素資訊審查開立醫令電腦畫面(主動顯示與自動訊息帶入)。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
醫療團隊資源管理(TRM)推動計劃	-	-	執行跨團隊溝通，含：PAC(Post-acute Care)急性後期之醫療照護團隊、腦中風團隊、AMI(Acute myocardial infarction)急性心肌梗塞團隊、婦產科團隊等。與運用TRM工具之品質改善，含：(1)急加護組成「救生圈」進行降低備血作業流程異常案件。(2)病房組成「同心協力圈」進行降低壓瘡發生率。並完成TRME化課程，方便人員線上學習。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
疾病照護指標與醫療照護指標監控	-	-	完成開刀房持續性監測指標、P4P指標之收集正確性查證、腦中風指標之收集正確性查證查證，指標收集正確率100%。與指標輔導與追蹤改善：急診72小時重返修改原因、48小時重返加護病房、非計畫性重返手術室、住院藥物錯誤率。及指標數值判讀教育訓練課程-共32人參加、滿意度97.88%、測驗成績94.38分。	原預參加「台灣醫療照護品質績優醫院競賽活動」，延至2019年公告，已重新評估參加機構組與專題組競賽。	
優化採保資訊藥品請購作業系統	-	-	完成採保資訊藥品請購作業系統優化，並修改藥品庫存管理程序書。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
重建置臨時調配配方調製作業標準	-	-	參台灣臨床藥學會建議，修訂原有藥師調製藥品作業標準，與藥劑科臨時處方調配作業指導書，並完成製劑藥師教育訓練。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
簡化申報相關作業，提昇疾分編碼品質與Tw-DRGs效益	62,540	33,847	完成疾病分類錯誤指引，以抽查方式覆核編碼正確性。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
員工職場工作、生活平衡計畫	87,500	63,953	依2018年「工作生活平衡補助計畫」執行，含福利講座、員工舒壓、關懷課程與服務小天使活動、聖馬幸福家庭日等，總計777人次參加，滿意度均在95%以上。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
員工培育、發展教育訓練計劃	34,500	430	依2018年員工核心訓練計劃，申請「企業人力資源提升計畫」補助，辦理「五職等以上基層主管學程課程」、「全院性必修課程滿意度」等，各課程滿意度均在85%以上，且均完成成效評估。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	

工作項目	預算經費 (單位:新台幣元)	執行經費 (單位:新台幣元)	實施內容	執行成果	備註
重整緊急醫療品質指標系統	-	-	108年3月底前完成緊急醫療品質指標系統重整，含基準、評核項目及評量內容。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
推動醫療照護團隊執行醫病共享決策	-	-	108年成立SDM推動小組及共識會議，並完成全院性健康識能教育訓練，與種子師資-醫病共享決策工作坊，及院內推動團隊課程，含糖尿病中心、癌症防治中心。並於10月配合醫策會病安週活動宣導。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
細胞毒性抗腫瘤注射液調配作業教學影片製作	-	-	2018年9月完成細胞毒性抗腫瘤注射液調配作業教學影片製作，並持續修正與優化。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
增進居家醫療照護服務知能與強化團隊溝通	-	-	2018年共舉辦2場，含在宅醫療經驗分享與居家醫療教育訓練及經驗分享。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
鼓勵民眾參與健促活動，提高醫院社區之連結	39,000	39,000	2018年針對社區民眾共舉辦20場健康促進活動，參與人數共535人次。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
設計多元無菸認知教具，提升菸害防制宣導品質	2,500	-	製作5組無菸教具，含3組無菸拼圖及2組菸害大富翁。並辦理15場無菸認知課程，含(1)無菸拼圖活動為10場，(2)菸害大富翁活動為5場，參與人數共251人，滿意度95%以上。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
創新及跨單位合作健康促進議題推動，擴大推廣範圍	26,500	20,667	依國民健康署健康醫院評估指標，辦理創新健康促進推廣活動，含2場「推動醫病共享決策」、3場「健康職場」課程、1場「健康識能」課程，並多元管道推動健康促進議題，如就醫三問背誦樂等。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
建構檢驗科不符合事件線上簽核系統	-	-	2018年11月已完成【檢驗科異常事件反應處理紀錄單】，餘不符合事件線上簽核表單依序建置中。	已列入資訊系統排程，持續定期追蹤程式撰寫進度。	列入2019年度追蹤。
建置健檢顧客異常追蹤管理資訊系統	-	-	依現有篩異常追蹤管理系統進行程式功能新增，2018年已完成。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
提升志工對於顧客服務品質	15,000	-	以TIME TREE建構志工分組(共9組)，並加強在職教育訓練，已完成83.7%志工訓練，符合目標值。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
提升輸備血作業安全性	-	-	2018年已完成採檢端後再建置輸血端程式規劃。	已列入資訊系統排程，持續定期開會追蹤程式撰寫進度。	列入2019年度追蹤。
建置醫療團隊溝通平台	-	-	2018年團隊溝通平台建置已完成，並於05月辦理系統使用說明。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
完善全院設施設備智能管理系統	-	-	2018年完成工務設施、設備保養系統、醫工醫療儀器設施設備保養系統建置、轉移與智能化，並完成相關程序書修訂。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
建置供應商評核作業資訊系統	-	-	已完成供應商評核作業資訊系統建置，含(1)準時到貨率(2)物品到貨異常及物品使用異常(3)程式架構及功能 (4)廠商評核系統等。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
建構完整電子病歷系統，提升病歷借閱效率與管控,提升電子病歷資料庫備援備份安全	-	-	2018年已完成呼吸治療紀錄單、中文病歷摘全面斷紙，與優化電子病歷查詢SQL語法，改善電子病歷釋出或抽審時病歷列印效率。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	

工作項目	預算經費 (單位:新台幣元)	執行經費 (單位:新台幣元)	實施內容	執行成果	備註
醫療照護組Patient Focused Method實作稽核演練	68,610	33,610	2018年醫療照護領域共舉辦5場次稽核(含:外聘稽核委員:1場次、內選稽核委員:4場次),現場實地缺失於2018年8月31日均改善完成。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
強化各單位運用多元品質管理工具提升醫療品質	78,160	64,570	2018年已完成第五期QCC組圈,全院總計組19圈。並完成「種子講師課程」訓練,與陸續依課程規劃辦理輔導課程工作坊。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
以創新營養照護模式介入慢性疾病预防與照護	26,400	16,380	完成健康識能友善教材製作、食物模型更新、慢性肝疾病飲食指導圖片修改,並新增住院(含ICU)營養照護資訊系統規劃。	住院(含ICU)營養照護資訊系統,已列入資訊系統排程。	列入2019年度追蹤。
創新餐飲服務之特色發展	-	-	配合時節不定期推出創新健康、藝術與美食之餐廳料理,並辦理自費樂活體驗工作坊,2018年計劃已如期達成。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
維持2018年SNQ國家品質標章認證之醫療照護品質	60,000	60,000	2018年共計6組SNQ續審,2018年12月已完成SNQ續審簽約程序。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
進行醫院評鑑經營管理組PFM稽核作業	29,000	19,500	經營管理組PFM內部稽核,2018年總計辦理6場,含人力資源、病歷管理、醫療器材儀器、緊急災害應變處理及安全環境管理、病人就醫服務,稽核建議應改善事項已全部改善完成。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
進行2018年醫院評鑑作業之準備	-	-	依醫院評鑑作業實施,2018年通過醫院評鑑最高等級。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
培育教師教學能力	73,800	79,030	2018年計舉辦10場教學能力提升課程,時數達完訓之教師共220人,且98.31%以上學員,對課程感到非常滿意及滿意,符合需求。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
培育教師一般醫學(實證醫學)基本能力	21,500	9,500	2018年計舉辦2場實證醫學課程,5場資料庫檢索課程,已達完訓之教師共221人,滿意度95.95%,符合目標值。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
培育醫師及醫事人員研究能力,加強研究訓練	11,500	7,500	2018年配合教師學能力提升課程於2月合辦並於9月辦理研究課程,課程時數達完訓之教師共221人,99.99%以上學員,對課程感到非常滿意及滿意,符合需求。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
門診發藥作業OSCE教案製作	-	-	已完成「發藥事件的處理與核發藥品的細心度評估」及「門診發藥窗口重複用藥處理」兩例OSCE教案,並執行教育訓練。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
盤點2007年前照片及幻燈片資料,加以數位化建檔並儲存	90,000	84,850	已於2018年底前完成計畫。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
完善本院風險與危機管理機制,提升醫院面對危機事件發生時之緊急應變能力以減少災害之衝擊	-	-	2018年3月成立醫院安全委員會_風險管理組並完成全院HVA分析項目、急災害應變系統(HICS)認知測驗比率。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
提升醫美健檢及大陸醫療機構到院交流收入	-	-	2018共計體檢代辦555人,另到院交流計參訪5團,培訓7團。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
健檢專案	-	-	2018年提高健檢中心自費含無痛腸胃鏡、肺部電腦斷層、核磁共振等。	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	
提升人員服務禮儀.工作熱忱與行銷能力	16,000	4,580	1.產後護理之家月平均佔床率 97.7% 2.產後護理之家月平均住房滿意度95.8%	依工作項目規劃執行,目標完成率100%。	

工作項目	預算經費 (單位:新台幣元)	執行經費 (單位:新台幣元)	實施內容	執行成果	備註
請款審查作業資訊化-第二階段(資材室請款單)	-	-	2018年已完成E化<請款審查系統>立帳會科及付款資料系統。	除無紙化作業程式撰寫中、線上審查尚無法執行，餘依工作項目規劃執行完成。	列入2019年度追蹤。
捐款作業優化	59,771	-	2018年已完成<收入登錄單>客戶代號自動編碼及資料轉檔功能。另有關收據年度彙開、綜所稅扣除額自動化作業，因程式屬外購系統，已委託程式撰寫。	除收據年度彙開、綜所稅扣除額自動化作業程式撰寫中，餘依工作項目規劃執行完成。	列入2019年度追蹤。
體系內長期照護的資源整合與業務擴展	-	-	2018年長照業務擴充服務量至嘉義縣，並承接衛福部出院準備銜接2.0之多元復能方案。另，醫療機構合作之簽約案，E2案件16家，另住院合作31家。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
出院準備服務流程改善與優化	-	-	完成個案轉介服務流程調整、強化資訊系統，含：(1)轉介回覆單與(2)照會系統(3)出院準備服務個案管理系統，落實出院準備服務友善醫院。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
提昇大阿里山鄉整體醫療服務品質及服務量。	-	-	2018年計收案人數:1.糖尿病個管人數20位2.B、C肝個管人數36位。並辦理健康衛教宣導10場次。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
護理留任措施	535,600	211,703	新進到職訓練2018年共舉辦7梯次，另有關支持團體、臨床教師座談會及與校方實習座談會，均依時程表辦理完成。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
E化人員招募進用流程	-	-	2018年已完成e化新進報到及錄取通知作業與line錄取通知報到作業。另面談單線上簽核系統、薪資資料庫系統與人力庫、人事系統及薪資系統之整合，依資訊科排程建置中。	面談單、薪資資料庫與人事系統之整合已列入資訊系統排程，餘依工作項目規劃執行完成。	列入2019年度追蹤。
提升居家個案服務量計畫	20,000	6,088	配合衛福部推動居家醫療照護整合計畫：1.門診衛教區宣導2.建構長期照護平台；並執行拓展客源計畫、強化與合約機構之互動，計畫執行皆達目標值。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
提升佔床率及經營效益計畫	20,000	8,000	完成嘉義市『107年長期照顧居家護理及喘息服務合約』送件，提升機構喘息服務與出院準備個案轉介；並與崇專老服科簽署產學合作展翅計畫，優化人力運用與適當安排。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
顧客導向服務推動計畫	8,000	6,353	蒐集顧客意見反映，落實改善機制，並強化公部門活動互動，與辦理團體或社區活動，2018年品質滿意度調查整體滿意度為85.18%，符合計畫目標值。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
長照社區照顧創新服務計畫	-	-	2018年新增「失智社區服務據點計畫案」與「老人日間托老服務計畫案」。	依工作項目規劃執行，目標完成率100%。	
合計	1,427,721	783,185			

說明：上表僅揭露年度計畫之預、決算金額，不包含資本支出、經常性支出。

主辦會計：

會計科莫念嵩
組長

會計主管：

會計科林秀玲

董事長：

董事長華淑芳