

天主教中華聖母修女會醫療財團法人

111年度工作計畫

一、依據：依本法人捐助章程第3條規定辦理

二、計畫內容

工作項目	經費預算 (單位:新台幣元)	計畫內容	預期成果	備註
醫療服務	110,520	1.建立高關懷個案與優化顧客網路留言系統	1-1關懷個案建立數 $\geq$ 5件/月 1-2網路留言選項修改與新增 $\geq$ 5項 1-3關懷個案成功率 $\geq$ 95%	
		2.建置病人檢查智慧追蹤管理系統	2-1大腸鏡回診追蹤檢查率 $\geq$ 50% 2-2胃鏡回診追蹤檢查率 $\geq$ 50% 2-3頸部超音波回診追蹤檢查率 $\geq$ 50% 2-4肺功能回診追蹤檢查率 $\geq$ 50%	
		3.運用通用設計改建檢驗科抽血櫃檯	3-1完成檢驗科抽血櫃檯改建100% 3-2自動備管機安裝 > 4台 3-3檢驗衛教資訊看板安裝1台 3-4上午尖峰時段門診採檢抽血平均等待時間 $\leq$ 8分鐘	
		4.建構檢驗智能APP系統	4-1檢驗就醫行事曆完成度 > 80% 4-2可由APP查詢的檢驗衛教資訊 > 80% 4-3每月推波發送通知訊息量 $\geq$ 50件	
		5.協助各部門導入智能化應用系統	5-1本院APP系統新增醫護應用 $\geq$ 1項 5-2完成全院線上學習影音串流系統	
		6.改善108年癌症認證缺失，持續提升癌症診療與照護品質	6-1完成監測診療品質機制(含病理、影像報告品質、化療安全) 6-2醫師執行癌登病歷之癌症期別抽審(內外部審查) $\geq$ 4次 6-3醫師執行癌症病歷品質審查 $\geq$ 4次 6-4血腫科醫師執行化學治療品質審查 $\geq$ 4次 6-5癌委會「必要提報事件」之改善品質審查 $\geq$ 4次 6-6執行放腫病歷品質審查 $\geq$ 4次 6-7設立因影像報告格式或病理複閱疑義而提報至多專科團隊討論個案後續監測機制100% 6-8辦理全院性質在職教育(AJCC分期、診療運用、安寧療護、診療與照護發表) $\geq$ 3場	

醫事人員培養	1,890,672	1.通過111年SNQ國家品質標章認證	1-1通過111年SNQ國家品質標章認證團隊數1組 1-2111年SNQ國家品質標章認證續審完成率100%	
		2.持續推展全院系統性病人安全品質改善活動	2-1舉辦病人安全品質課程≥3場次 2-2通過衛生局病人安全工作目標執行策略查核 2-3完成參與醫策會年度病安週活動響應 2-4完成病安品質議題改善之專案≥3件 2-5舉辦年度病安品質改善成果發表會≥1場	
		3.提升評鑑資料管理能力，強化評鑑日常管理	3-1完成新版評鑑日常管理系統 3-2經營管理組PFM內部稽核及檢討會議達成率100% 3-3PFM內部稽核缺失改善結案率≥90% 3-4新版評鑑日常管理系統使用者滿意度≥80%	
		4.深耕全院品管圈活動	4-1舉辦品管圈基礎課程1堂 4-2舉辦品管圈工作坊≥6堂 4-3舉辦品管圈成果發表會1堂 4-4協助單位投稿院外學術研討會海報≥3篇 4-5協助單位參加院外品管圈競賽≥2組	
		5.推動臨床單位執行醫病共享決策與健康識能之實踐運動	5-1舉辦SDM及健康識能教育訓練(基礎)課程1堂，滿意度≥85% 5-2舉辦健康識能友善教材徵選競賽活動，衛教素材徵稿篇數≥20篇 5-3舉辦SDM活動或參加醫策會/國健署推動主題，預計SDM團隊≥3組 5-4推動QPL運用的廣泛性(第一年)項目≥2項	
		6.整合醫療照護管理機制(第一階段)	6-1完成病人流/照護流/管理流盤點之照護主題2組 6-2完成醫療照護PFM查證主題2組 6-3查證結果不符合或缺失項目導入多元品質改善工具矯正≥3項 6-4指標收案正確率≥85% 6-5輔導單位於指標查證或日常管理異常之品質改善件數≥4件 6-6完成醫療品質指標年報100% 6-7參與對外競賽投稿篇數≥7篇 6-8舉辦醫療服務品質成果發表會暨成果報告 6-9參與院內品質發表海報展覽或口頭發表篇數≥30篇 6-10完成病安文化調查結果分析報告100% 6-11完成開刀房與AMI指標之BI系統≥75%	
		7.依循Pre-ESRD計畫案，建立臨床藥師照顧CKD、AKD病人服務模式	7-1取得Pre-ESRD計畫案藥師照護資格≥3人 7-2計畫案服務病人次數≥2000次	

8.建置營養教師營養門診線上課程或影片檔	8-1每季建置線上課程或影片錄製100% 8-2每季民眾點閱率或次數≥30次	
9.員工職場身心靈支持共融課程，促進健康意識	9-1蘭花組合盆栽活動場次≥5場/滿意度≥85%/健康意識提升率≥85% 9-2面具彩繪創作活動場次≥5場/滿意度≥85%/健康意識提升率≥85% 9-3團體沙盤紓壓活動場次≥12場/滿意度≥85%/靈性覺察完成率≥80% 9-4悲傷療癒卡體驗場次≥8場/滿意度≥85%/靈性覺察完成率≥80%	
10.強化員工心理支持活動及關懷與修復式善意溝通教育訓練	10-1通過勞動部111年「工作生活平衡補助計畫」審核 10-2員工福利課程(含修復式溝通.舒壓.休閒.健促等)滿意度≥90% 10-3員工社團活動滿意度≥90% 10-4舉辦聖馬幸福家庭日活動參加人數≥20人 10-5完成住院員工APP主動關懷系統新增功能建置 10-6降低服務態度面向之顧客抱怨率≥50%	
11.規劃多元薪資配套措施，優化薪資考核管理系統	11-1核心人才異動率及核心人力缺口薪資調查分析報告 11-2完成新進員工考核系統資料庫系統與優化薪資系統。	
12.依PDDRO訓練體系，推展員工訓練計劃並強化醫院目標與訓練需求的連結	12-1編製111年全院員工訓練計劃 12-2完成【年度考核系統】與【個人學習需求】連結系統建置 12-3員工111年全院必修課程滿意度≥95% 12-4提升五職等以上主管對院內教育訓練滿意度≥2% 12-5提升全院員工對院內教育訓練滿意度≥2% 12-6全院感控課程目標值達成率≥97% 12-7全院一級單位每年各單位業務品質改善案至少1件達成率≥90%	
13.新進人員到職作業e化	13-1完成新進人員報到表單線上化建置	
14.建置Tableau BI護理人力資訊平台	14-1分析護理人力BI存取相關變項≥100% 14-2完成BI護理人力資訊平台建置 14-3護理人力統合時效性≤37小時	

		15.護理人力招募與降低新進護理人員離職率·培訓護理部儲備護理主管	15-1展翅計畫招募人數 > 5人 15-2各校二技與四技臨床護理選習名額 > 5位 15-3校園徵才招募護理人員數 > 5人 15-4舉辦新進人員支持性團體且滿意度 > 85% 15-5降低新進護理人員離職率 < 25% 15-6臨床教師對正向教學文化課室研習之滿意度 > 85% 15-7培訓護理部主管至少3位 > 3名	
醫事教育研究	600,000	1.建置(PGY/實習生)影音串流平台·結合網路教學平台(moodle)	1-1教學訓練(PGY/實習生)影音串流平台建置100%	
		2.『e-learning網路教學平台』:建置醫事職類實習生學習歷程·與課程相關教材	1-1醫事職類實習生學習歷程系統職類利用率 $\geq 50\%$ 1-2醫事職類實習生學習歷程系統滿意度 $\geq 80\%$	
社會大眾健康之促進	716,500	1.實施111年醫院癌症品質提昇補助計畫	1-1四癌篩檢目標數完成率 $\geq 90\%$ 1-2大腸癌篩檢陽性個案追蹤完成率 $\geq 70\%$ 1-3口腔癌篩檢陽性個案追蹤完成率 $\geq 85\%$ 1-4乳癌篩檢陽性個案追蹤完成率 $\geq 85\%$ 1-5子宮頸癌篩檢陽性個案追蹤完成率 $\geq 85\%$ 1-6國健署訂定目標數111年完成衛教嚼食檳榔之民眾 $\geq 50$ 人	
		2.運用多元感染管制策略提升清潔人員環境清潔消毒正確性	2-1清潔人員執行環境終期清潔消毒正確性 > 90% 2-2螢光標記檢測病房清潔消毒後高接觸頻率環境清潔度100%	
		3.通過醫院評鑑暨醫療品質策進會「健康檢查品質認證」	3-1通過財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會「健康檢查品質認證」	
		4.通過財團法人全國認證基金會·TAF認證	4-1取得「受聘僱外國人入國健康檢查作業規範服務計畫」認證資格並4-2通過ISO15189受聘僱外國人入國健康檢查作業規範服務計畫	
		5.規劃並執行111年健康檢查專案	5-1年度核磁共振顧客數 > 132人次 5-2年度肺部電腦斷層顧客數 > 216人次 5-3年度心臟冠狀動脈電腦斷層顧客數 > 60人次 5-4年度專案收入 $\geq 300$ 萬元	

		6.建置供膳商業智慧BI系統並開拓餐飲新品項服務	6-1建置供膳商業智慧BI統計分析100% 6-2每季餐廳組人員服務禮儀滿意度平均值 $\geq 90\%$ 6-3每季自費宴會餐數 $\geq 4$ 場 6-4每季推出員工許願餐 $\geq 9$ 次 6-5每季推出特色伴手禮 $\geq 1$ 件 6-6每季住院病人訂餐率 $\geq 46\%$	
		7.運用網路行銷工具，提升社區健康電子期刊宣傳效果	7-1完成社區健康電子期刊網站建置 7-2發行聖馬爾定社區健康電子期刊，年出刊5期，每期至少3篇醫療稿，並於FB/IG出刊推文 $\geq 200$ 次	
		8.提升嘉義市東西區健康服務據點站數及強化社區個案管理追蹤衛教	8-1增設嘉義市東西區健康小站站數 $> 1$ 站 8-2提升健康小站服務之民眾至本院就醫比率 $\geq 3\%$ 8-3提升社區個案管理人數 $> 3\%$ 8-4健康小站服務滿意度 $\geq 90\%$	
		9.辦理菸害防制活動，提升戒菸成果	9-1辦理菸害防制宣導活動及課程 $\geq 12$ 場 9-2二代戒菸人次 $\geq 1000$ 人次 9-3戒菸個案3個月點戒菸率 $\geq 30\%$ 9-4增加戒菸班減菸率 $\geq 20\%$	
		10.提昇大阿里山鄉整體醫療服務品質及服務量	10-1阿里山鄉民出院後電話關懷訪視完成率 $\geq 60\%$ 10-2達邦長青活力站辦理健康促進課程達成率 $\geq 100\%$ 10-3慢性病收案個案領取藥物比率 $\geq 90\%$	
		11.運用多元媒材，推行健康地圖，提升社區健促服務效能	11-1設計嘉義市健康地圖桌遊並量產製作與銷售 11-2建置數位化健康地圖網站資訊系統與健康小站專頁製作 11-3FB/IG社群媒體宣傳推文觸及人數 $\geq 200$ 人數	
護理服務	17,600	1.運用善意溝通，打造護理服務友善環境	1-1護理各科提升護理服務滿意度方案與稽核表之件數 $> 5$ 件 1-2護理部所屬單位人員善意溝通課程平均完訓率 $> 85\%$ 1-3護理部所屬各單位護理服務平均滿意度 $> 85\%$ 1-4顧客對護理服務抱怨的改善率 $> 90\%$ 1-5護理長參與修復式溝通的完訓比率 $> 90\%$ 1-6顧客投訴信箱抱怨事件，經護理主管溝通後可接受比率100% 1-7對護理服務抱怨件數統計 $< 8$ 件	
		2.提升門、急、住病人辨識照護品質	2-1病患辨識稽核正確率 $\geq 100\%$ 2-2病人(家屬)對護理人員執行病人辨識滿意度 $\geq 95\%$ 2-3病人辨識錯誤件數 $\leq 0$ 件	

		3.提升住院病人給藥安全性	3-1完成首日量、UD量、補藥、退藥資訊系統 3-2住院病人給藥錯誤率0%	
		4.提升護理人員母乳哺餵及母嬰照護的臨床知能與運用	4-1護理師母嬰課程8小時達成率100% 4-2護理師母乳哺餵課程8小時達成率100%	
		5.建置高風險病人預警資訊系統(第一階段)	5-1確立護理人員執行與評估之正確性態度與習慣 $\geq 90\%$ 5-2確認高風險病人條件(內、外、婦兒科組) $\geq 100\%$ 5-3查證臨床單位高風險病人個案評估與照護執行度 $\geq 90\%$ 5-4建置高風險警訊系統資訊化元素的盤點與溝通 $\geq 100\%$ 5-5盤點與建置高風險病人照護指引或標準 $\geq 100\%$ 5-6高風險病人非預期急救事件 $\leq 10\%$	
		6.運用MOT概念，以標準用語，強化護理人員溝通及衛教能力，提升衛教成效	6-1產後護理之家住房滿意度 $\geq 95\%$ 6-2產後護理之家顧客抱怨件數0件 6-3制定單位常見母嬰照護問題標準用語(依80/20法則挑選) $\geq 90\%$	
長期照顧服務	596,160	1.提升居家個案服務量及品質管理計畫	1-1居家在宅醫療收案成長率 $\geq 20\%$ 1-2住院個案收案評估及出院後照護計畫執行率 $\geq 80\%$ 1-3資訊系統操作執行率100% 1-4品質指標監測達成率100% 1-5教育訓練課程完成率100% 1-6家屬服務滿意度 $\geq 90\%$	
		2.參與長照照護品質提升卓越計畫	2-1減少照護機構住民至醫療機構就醫方案指標達成率 $\geq 80\%$ 2-2住宿式服務機構品質提升卓越計畫指標達成率100% 2-3護理之家機構改善公共安全設施設備補助計畫達成率100%	
		3.提升照服員人才招募及留任計畫	3-1護理之家每月佔床率 $\geq 89\%$ 3-2護理之家每季利潤目標達成率 $\geq 80\%$ 3-3辦理照服員訓練班場次 $\geq 1$ 場 3-4護理之家新進照服員留任率 $\geq 50\%$ 3-5崇專展翅計畫112年度照服員完成簽約人數 $\geq 4$ 人	

		4.精實高齡友善軟質飲食質地菜單	4-1高齡友善循環菜單完成率100% 4-2依據新菜單供餐比率≥95% 4-3每季高齡友善餐點供餐滿意度≥85% 4-4媒體正向曝光度≥1次	
		5.強化出院前準備及到宅服務銜接,以提升病人安全照護	5-1出院準備服務收案量≥85人次 5-2居家整合計畫新案服務量≥15人次 5-3出院準備銜接長照達成率≥70% 5-4居家醫療下轉診所人次≥健保人次 5-5申報「出院準備及追蹤管理費」個案出院30日內接受醫療照護≥5人次	
其他相關醫療、傳道工作及社會慈善服務	5,130,541	1.建置住院中病歷審查,提升病歷完成率	1-1住院中病歷審查完成率≥70% 1-2未完成病歷3天內完成率≥90% 1-3建置住院中病歷審查系統	
		2.降低主機機件磨耗,提升二期真空主機運作效能	2-1工程預定進度達成率100% 2-2節能效率 > 20%	
		3.防火區劃-評估垂直升降機間區劃(小型藥用電梯六座)	3-1增設防火設備完成率100% 3-2符合年度建築物安全申報標準100%	
		4.強化會計支付作業之內控機制	4-1內部稽核項目≥6項 4-2內部稽核達成率100% 4-3內部稽核缺失改善結案率100%	
		5.基金會新會計準則之因應	5-1帳務影響評估完成率100%	
		6.客製化治療服務,拓展多元行銷,精實醫美中心效能	6-1每季社群媒體行銷宣傳次數≥5次 6-2每季社群媒體點閱/轉發數≥2500次 6-3推出整形外科新服務或治療技術項目≥3項 6-4年度特定主題促銷活動次數≥3次 6-5醫美顧客滿意度≥90%	
		7.建立多元管道器官捐贈宣導方式	7-1每月器官捐贈門診宣導場次≥1場/月 7-2每月院內新進員工之器官捐贈宣導≥1場/月 7-3社群媒體發文篇數≥2篇/月 7-4器官捐贈業務相關專業人員之教育訓練≥1場/年 7-5院外單位器官捐贈宣導活動≥2場/年 7-6器官捐贈同意書簽署量≥120張/年 7-7社群媒體宣傳之點擊人次≥20次/篇	

	8.優化申報作業	8-1完成門、住診申報異常事件之因應教戰手冊 8-2完成門、住診申報查核作業標準手冊製作 8-3費用查核報表修訂完成率≥50% 8-4完成線上提示與查核機制建置 8-5每季Tw-DRG案件增加申請點數≥5萬點 8-6每季住診費用計價錯誤、漏計價點數≤1萬點 8-7每季完成申復比率≥90% 8-8年度臨床專科討論會場次≥4場	
	9.精實出院結帳作業流程	9-1簡化顧客辦理出院結帳步驟數≥3個 9-2縮短顧客辦理出院結帳時間≥10分/人 9-3顧客滿意度問卷調查≥85%	
	10.新進醫材申請作業e化	10-1醫材進用線上會簽審查率100%	
	11.建置廣宣電子看板·即時有效呈現宣導資訊	11-1完成電子看板建置 11-2顧客滿意度問卷調查(含內部顧客及部顧客度)≥90%	
	12.建置臨床試驗計畫管理系統	12-1完成臨床試驗管理系統建置 12-2各類臨床試驗計畫審查天數符合標準作業程序規範達成率≥80%	
	13.建構醫師報告總評系統	13-1完成醫師報告總評系統建置 13-2報告系統登打人數≥1000人 13-3醫師使用滿意度≥90%	
合計	9,061,993		

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：

會計科龍春妃  
組長共

會計主管：

會計科  
主任林秀玲

董事長：

董事長華淑芳