

臺北市政府衛生局局務會議紀錄

開會時間：113年4月22日(星期一)上午9時至11時

開會地點：臺北市立聯合醫院仁愛院區檢驗大樓6樓大禮堂

主 席：陳彥元局長

出席人員：陳正誠副局長(請假)、李碧慧副局長、邱秀儀主任秘書、王素琴簡任技正(請假)、紀玉秋專門委員、林夢蕙簡任技正(公出)、李綉美科長、張惠美科長、林冠堃科長、陳怡龍科長、林雪蘭科長、林柳吟科長、陳小燕科長(公出，利雅萍股長代理)、李慧芝科長、黃景義科長、林起民主任、官碧蓮主任、柳文鏗主任、范汝欣主任、陳麗婷主任、賴昭錦主任、蕭勝煌總院長、黃遵誠副總院長、黃弘孟副總院長、邱逸淳副總院長兼代理林森中醫昆明院區院長、王懋哲副總院長、蔡景耀院區院長、陳修聖院區院長、許家禎院區院長、何清幼院區院長、陳冠仰院區院長、黃名琪院區院長、王建淳主任、謝明軒主任、林莉玲主任、周真貞主任、楊明娟主任、袁旅芳主任、余燦華主任、杜文琪主任、吳昭樺主任、陳幸宜主任、駱貞妃主任、何叔安主任(請假，廖子燁秘書代理)、呂秀蓉主任、吳俊良主任、俞旺程法制專員、洪靜琪技正、府會聯絡人、局長室秘書

紀 錄：陳法竹科員(分機7124)

壹、主席致詞：

一、主席指示：

(一) 113年3月聯醫經營績效，重點提醒如下：

1. 院本部：簡報第 8 頁，聯醫財務狀況於業務成本部分未包含獎勵金，請調整報告內容，以利更清楚呈現對盈餘之影響。
2. 中興院區：未來如有突發狀況，請以既有人力及門診調度方式處理。如發生食物中毒、腸胃炎等，請家醫科增加看診量以因應。
3. 和平婦幼院區：簡報第 44 頁，婦幼業務盈餘比去年增加 7 倍，有可能是 112 年營運成績較差，請院區院長注意院區發展。
4. 陽明院區：
 - (1) 陽明院區於 4 月 10 日發生火災危機事件緊急情況，在新聞事件輿情回應，建議應先與院本部確認再行對外回應。各院區藉此事件請重新檢視相關應變流程，適時精進與調整。
 - (2) 因應特殊事件，分派臨時任務時，建議依醫師平時門診人次數作為考量依據，以利調整安排。
5. 林森中醫昆明院區：簡報第 92 頁，
 - (1) 策略一：除提供中醫服務外，可結合西醫提供全方位服務，院區病人年紀較長，除成人健檢、BC 肝篩檢外，建議加強推廣老人健檢。
 - (2) 策略二：參考過去數據設定醫師年度服務目標值，若能順利執行，此做法值得各院區學習。

(二) 其他重點提醒：

1. 健康服務中心致力於疫苗催種，請各院區附設門診部盡力協助疫苗施打服務，如當下無法提供服務，仍應與民眾妥善溝通，避免造成民眾觀感不佳。
2. 聯合醫院可研議住院待床、排檢等院區間互轉機制，以減少民眾候床等待時間及提高服務量。
3. 參考寶林事件處理經驗，院外門診部可製作常見問答集，提供第一線電話接聽人員使用，除能降低單位回應次數外，亦能減少民眾抱怨電話無人接聽之情形。

貳、確認上次會議紀錄：確認。

參、各單位報告案：

一、綜合企劃科報告：已結案件2件，正在進行中案件2件，共計4件，報請公鑒。

(一) 已結案件：

項次	案由	說明	完成日期
1	113年本局提升政府服務品質執行計畫	1.本局提升政府服務品質執行計畫摘要如下： (1)實施對象： A.本局各科室。 B.臺北市十二區健康服務中心。 C.臺北市立醫院： a.臺北市立聯合醫院各院區、臺北市立聯合醫院附設門診部。 b.臺北市立萬芳醫院-委託臺北醫學大學辦理、臺北市立關渡醫院-委託臺北榮民總醫院經營。	113.04.09

項次	案由	說明	完成日期
		<p>(2)實施方式：</p> <p>A.臺北市政府衛生局電話服務禮貌測試依據本局電話服務禮貌測試實施計畫-子計畫1辦理。</p> <p>B.臺北市政府衛生局為民服務工作不定期現場考核依據本局不定期現場考核實施計畫-子計畫2辦理。</p> <p>C.臺北市政府衛生局陳情案件檢核依據本局陳情案件檢核計畫-子計畫3辦理。</p> <p>D.臺北市立聯合醫院附設門診部服務品質提升依據本局所屬臺北市立聯合醫院附設門診部服務品質提升計畫-子計畫4辦理。</p> <p>(3)各項子計畫評核方式：</p> <p>A.本局電話服務禮貌測試實施計畫-子計畫1、本局不定期現場考核實施計畫-子計畫2：總分100分。</p> <p>a.本局電話服務禮貌測試結果(配分50%)。</p> <p>b.本局不定期現場考核結果(配分50%)。</p> <p>c.成績等級：</p> <p>甲、特優：總分90分以上者。</p> <p>乙、優等：總分85分以上未滿90分者。</p> <p>丙、甲等：總分80分以上未滿85分者。</p> <p>丁、乙等：總分75分以上未滿80分者。</p> <p>d.獎懲方式：</p> <p>甲、臺北市十二區健康服務中心及臺北市立醫院各擇前3名於局務會議頒獎。</p> <p>乙、本局暨所屬機關接獲上級機關或本府電話服務禮貌測試成績時，如發現測試成績欠佳、民眾陳情反映有電話服務禮貌不佳，或一再轉接而無具體結果之情事者，依「臺北市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」規定辦理懲處作業。</p> <p>B.本局陳情案件檢核計畫-子計畫3：每2個月抽查1次，於主管會議公布檢核結果。</p> <p>C.臺北市立聯合醫院附設門診部服務品質提升計畫-子計畫4：另案辦理。</p> <p>2.本科業於113年4月8日將本計畫函頒本局所屬機關，並於113年4月9日便箋通知各科室。</p> <p>檢討： 請各單位依規定配合辦理。</p>	
2	本局暨所屬機關推動公文處理成效檢核計畫	<p>1.本局暨所屬機關推動公文處理成效檢核計畫，摘要如下：</p> <p>(1)實施對象：</p> <p>A.本局各科室。</p> <p>B.本局新進人員。</p> <p>C.所屬機關。</p> <p>(2)實施方式：</p> <p>A.定期公文處理成效檢核：檢核機制採「全面檢核」及「複檢輔導」二年分別輪流交互運作方式辦理。</p> <p>a.全面檢核。</p> <p>b.複檢輔導。</p> <p>B.不定期公文處理成效檢核(本局配合本府研考會)</p> <p>a.專案案件查核作業。</p> <p>b.二級機關公文檢核輔導。</p> <p>2.經查本局所屬機關112年全面檢核成績評定均達優等，113年免複檢輔導。</p>	113.04.16

項次	案由	說明	完成日期
		3. 本科業於113年4月16日以電子郵件箋請本局各 室，及函請十二區健康服務中心、臺北市立醫院 配合辦理。 檢討： 請各單位依規定配合辦理。	

(二) 正在進行中案件：

項次	案由	說明	預計 完成日期
1	臺北市立聯合醫院附設 門診部品質提升計畫- 門診部滿意度問卷	1. 「臺北市政府衛生局所屬臺北市立聯合醫院附設門 診部品質提升計畫及作業要點討論會」已於113年2 月15日上午辦理完竣，本次會議由局長主持，會中 邀集本局相關業務科室、12區健康服務中心及聯合 醫院各院區代表與會。 2. 旨揭會議紀錄已於113年2月21日函送相關出席單 位，其中「臺北市政府衛生局所屬臺北市立聯合醫 院附設門診部品質提升計畫亦已於113年2月20日奉 核，其中民眾滿意度調查部分，本局參酌聯醫門診 滿意度問卷撰擬出附設門診部滿意度問卷，前於 113年3月4日箋請聯醫協助檢視並提供建議，該院 於113年3月8日回復，經本科彙整酌修後，於113年 3月28日函送聯醫，請該院配合設置問卷回收信箱 及QR code，各附設門診部每月至少回收10份滿意 度問卷(電子或紙本)，並於次月5日前以電子郵件 寄送本科。 3. 安排同仁於113年4月17日至23日間辦理不定期現場 稽查，針對附設門診部是否有張貼看診及掛號時間 變更公告至顯眼處、是否設置問卷回收信箱(含QR code)、是否有依規定時間掛號及看診等情形。 待辦/問題點： 1. 按月回收彙整附設門診部滿意度問卷。 2. 俟同仁現場稽查完畢後，併同問卷調查結果陳報各 附設門診部執行狀況。	113.04.30
2	臺北市政府衛生局113 年度補助款討論會議	1. 原訂於113年3月28日下午2時召開「本局113年度補 助款討論會議」，惟當日下午2時適逢食安記者會， 改期於4月12日下午4時假本局東南區3樓簡報室召 開。 2. 會議由陳彥元局長主持，就政府補助款經費架構分 配、H項指標及公衛出勤PF項等提請討論，出席人 員包含本局陳副局長、簡任長官及各科室長官同仁 及聯合醫院總院長、副總院長及各院區院長、企劃 行政中心約40人。 3. 會議決議：請聯合醫院配合辦理，並於113年4月30 日前函報H100-H800執行計畫書(含預估目標執行進 度表)及經費表，並完成公衛線上系統登錄，以利 辦理後續審查核定作業。 待辦/問題點： 俟會議紀錄奉核後，函發聯合醫院及箋請本局相關單 位配合辦理。	113.04.30

主席裁示：洽悉。

二、臺北市立聯合醫院報告：已結案件4件、正在進行中案件3件、將進行案件3件，共計10件，報請公鑒。

(一) 已結案件：

項次	案由	說明	完成日期
1	仁愛與中興院區開設「食安特別門診」	本院仁愛院區與中興院區已於4月9日至4月15日開辦「食安特別門診」，提供4月2日至5日間曾至「初瓦台北西門店」跟「嚮辣和牛麻辣鍋西門店」用餐，有腸胃不適等症狀的民眾看診服務。 檢討： 門診開設與服務順利完成。	113.04.15
2	松德院區55週年院慶與青島盃運動會	1.本院松德院區已於4月15日完成「松德院區精神復健成果發表會暨建院55週年院慶」活動。 2.本院松德院區已於4月16日完成臺北市第8屆康復之友青島盃運動會辦理。 檢討： 活動順利完成。	113.04.16
3	北市聯醫健保核刪檢討專案報告	1.本案已列入本院總院長室列管事項並於4月9日主管會議由各院區報告前三大核減率高之醫師檢討分析及相關策進作為。 2.4月17日進行總院長室會議專案檢討報告。 3.4月18日進行面報局長專案報告。 檢討： 專案檢討報告完成並依指示進行列管。	113.04.18
4	陽明院區進駐士林溪山里與開設「急性腸胃炎特別門診」	因應士林溪山里多位住民出現腹瀉及嘔吐等症狀，本本院陽明院區醫療團隊已於4月11日晚間前往溪山里辦公處設置臨時醫療站並於4月12至20日期間，於周一至周六開設「急性腸胃炎特別門診」，提供醫療服務。 檢討： 門診開設與服務順利完成。	113.04.20

(二) 正在進行中案件：

項次	案由	說明	預計完成日期
1	主管培訓課程學程班	本院與政治大學企管系合作，透過導入管理理論及實務經驗，結合跨領域之專業師資，以培養未來組織內經營管理人才。於113年4月至7月(每月一堂3小時，共4堂)，課程對象以本院主管，共招收32名。 待辦/問題點： 依活動計畫籌辦相關作業。	113.07.31
2	113年公務出國報告精進計畫	1.依據臺北市政府第241次主任秘書會報有關宣導本府各機關公務出國報告報府時效報告會議決議：各機關暨所屬若業務較常需要派員出國者，應檢視相關作業流程，自訂內控措施並予以落實。 2.擬訂公務出國報告精進計畫及制訂公務出國提要表及報告書自我檢核表。 3.聯醫公務出國自我檢核表，提教研部部務會議通過。 待辦/問題點： 安排於院本部113年第2季醫學教育委員會提案討論，通過後將執行。	113.09.30
3	113年線上教育平台之優化與精進計畫	1.依據112年12月20日局務會議局長指示事項辦理。 2.線上教育平台之優化與精進計畫目標： (1)短期規劃：盤點目前線上課程，檢視並評估線上課程更新情形。 (2)中期規劃：豐富本院數位學習資源並擴展「線上課程」範疇。	113.12.31

項次	案由	說明	預計完成日期
		<p>(3) 長期規劃：為提升線上教育平台的知識傳播範圍與影響力，將課程發布於公眾傳播平台。</p> <p>3. 預期成效：</p> <p>(1) 教學質量與時俱進：確保所有課程內容不僅符合當前趨勢，更貼近專業學科的核心學習要點，以提高學習成效與競爭力。</p> <p>(2) 積極推進課程錄製與上傳：積極錄製並上傳高品質的課程內容至線上教育平台，最大化利用我們的教育資源，提升同仁的學習機會。</p> <p>(3) 拓展社會影響力：將課程發布於公眾傳播平台，不僅有助於提升全民教育水平，更體現我們對社會教育責任的承擔，擴大我們的社會影響力。</p> <p>(4) 提升使用者體驗：透過優化平台功能與介面設計，提升使用者的操作便利性與舒適度，讓學習者能更輕鬆地瀏覽、學習與互動。</p> <p>(5) 建立反饋機制：建立有效的學生反饋機制，及時收集並分析學生的意見與建議，以不斷改進課程內容與教學方式，提升學習體驗與成效。</p> <p>(6) 強化教師培訓：持續辦理師資培育課程，幫助教師掌握最新的教學技術與方法，提升其教學水準與專業素養。</p> <p>待辦/問題點： 線上教育平台之優化與精進計畫待核定後，依作業 期程辦理。</p>	

(三) 將進行案件：

項次	案由	說明	預計完成日期
1	仁愛院區71週年院慶活動	<p>本院仁愛院區預計於5月8日舉辦仁愛院區「仁愛71，永續相依」71週年院慶活動，將結合健康永續概念辦理相關活動，如健康促進宣導攤位，以及參觀整修後健檢中心、時光走廊、高階電腦斷層掃描檢查室，並辦理交流聯誼會，提升民眾健康識能並加強社區網絡，歡慶71週年。</p> <p>待辦/問題點： 依活動計畫籌辦相關作業。</p>	113.05.08
2	陽明院區39週年院慶活動	<p>本院陽明院區預計於5月6日至10日辦理「健康永續、卓越陽明」歡慶護師節暨39週年院慶活動，將結合健康永續宣示、ESG成果分享、社區聯繫會議等活動。</p> <p>待辦/問題點： 依活動計畫籌辦相關作業。</p>	113.05.10
3	忠孝院區36週年院慶活動	<p>本院忠孝院區預訂於5月10日舉辦忠孝院區36週年院慶健促園遊會暨加護病房、第2洗腎室及無痛腸胃鏡檢查室啟用儀式。</p> <p>待辦/問題點： 依活動計畫籌辦相關作業。</p>	113.05.10
4	研究合作成果發表會	<p>國家衛生研究院預訂於5月於松德院區辦理國衛院人才培育計畫成果發表會。</p> <p>待辦/問題點： 依活動計畫籌辦相關作業。</p>	113.05.31

主席裁示：洽悉。

肆、臨時動議：無。

伍、下次開會時間：113年5月23日上午9時。

陸、散會：113年4月22日上午10時23分。