



3 治理、道德規範與 利害關係人參與

- 3.1 醫院治理
- 3.2 企業核心文化
- 3.3 行為倫理準則
- 3.4 利害關係人之鑑別與溝通



3.1 醫院治理

本院自創院以來即以「病人為尊、社區為重」的理念，致力於社區服務，強調與社區民眾結合，提供民眾就近性醫療服務，期望給當地居民一個兼具醫療照護、社區醫學、教學研究與人文醫學並重的高優質醫療院所，達成守護社區健康，邁向高品質、高績效的國際一流大學醫院。

有效率之董事會是臺北醫學大學體系下領導治理的基礎



本院為臺北醫學大學附屬醫院，隸屬同一董事會，董事會置董事15人，定期召開董事會會議，集體行使職權，並推選董事長，對外代表法人。

本會董事長及董事均為無給職，董事會之職權、董事之任期、選聘、改選、補選及董事會議等事項，悉依照私立學校法及其施行細則有關之規定辦理，並明訂於本校董事會組織章程中。

依各董事之專長成立中長程計劃、財務、醫院、教學輔導及稽核等小組，依其職權通過各項重要決議案。

同時，臺北醫學大學管理發展中心任務協助臺北醫學大學執行一校三附屬醫院監督職責並負責整合其各項制度辦法、規範及彙整其他相關法令所賦予之任務。彙整的事項包括：三附屬醫院薪資整合計畫、一校三院的財務報表及會計政策與程序等。

為確保一校三院之內部控制制度得以有效實施，由學校置稽核小組統籌調用學校及附屬醫院之稽核人員，共同負責稽核相關查核工作。本院於秘書室下設立稽核組，配合稽核小組執行稽核工作，適時提供被稽核單位改進建議。

職稱	姓名	職稱	姓名	職稱	姓名
董事長	李祖德	董事	胡俊弘	董事	張文昌
董事	朱炳昱	董事	徐明達	董事	郭瑛玉
董事	吳成文	董事	陳增福	董事	郭許達
董事	邱孝震	董事	陳時中	董事	趙宇天
董事	洪奇昌	董事	陳玲玉	董事	魏哲和

每學年度稽核小組依據現行制度及相關法令規範擬定稽核計畫，稽核事務之範圍包含：現金及有價證券之管理、固定資產之管理、採購作業、各項收入、薪資作業、預算編制與執行及其他應行規定事項。

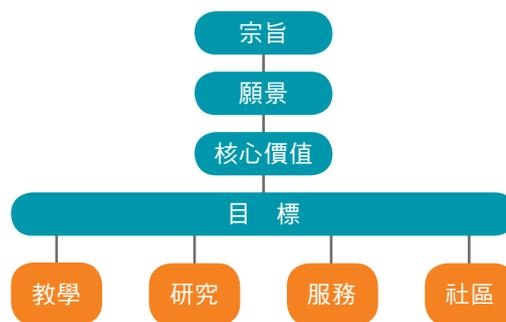
每次稽核作業完成後，稽核人員須將稽核發現、結果及建議事項出具稽核報告，呈送董事會稽核小組，並就建議事項作定期與不定期追蹤改善成效。即期望藉由內部稽核的實施，消除人為缺失，以達醫院治理更為完善，符合利害相關者的期待。

本院每年舉辦一次主管共識營，每月固定時間舉行一級主管會議、行政主管會議及醫務會議等，藉由會議的進行，得以傳達及討論重大政策使重要決議得以執行，並透過各式專案或協調會議，進行內部溝通及協調以達管理之效能。

會議名稱	主要議題	參與成員
一級主管會議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫院業務概況報告 2. 重要專案事項討論與決策 3. 民眾反映案件報告 4. 行政總值與值班護理長異常事件報告 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 院長 2. 副院長 3. 一級主管
行政會議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政單位每月業務報告 2. 法規法案審查與通過 3. 專案業務追蹤 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 院長 2. 副院長 3. 行政單位一、二級主管 4. 醫品部、教研部、藥劑部及護理部
醫務會議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫務部工作報告 2. 指標收集報告 3. 醫務管理事項討論與決策 4. 業務概況與病歷管理事項 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 院長 2. 副院長 3. 科主任 4. 行政單位一級主管

3.2 企業核心文化

「誠樸」是北醫大的校訓與傳承，本院除了堅守北醫大校訓外，以『創新』、『卓越』、『尊重生命』為理念；提供『以病人為中心』的醫療服務為全院同仁的核心價值，成為醫學人才培育搖籃，並期許未來成為國家級醫學中心及國際一流大學醫院。



本院的宗旨、願景與目標：

宗旨 以創新、卓越、尊重生命的理念，達成大學附設醫院教學、研究、服務之使命。

願景 成為國際一流的大學醫院



依據以上宗旨、願景、目標制定具體短、中、長期階段性目標：



實際達成目標：

98年達成以下 ISO 驗證：
 ISO 9001：2008 品質流程驗證
 ISO 14001：2004 環境管理驗證
 ISO 27001：2005 資訊安全管理系統驗證
 98年通過國際醫院 JCI 認證

* 說明

任務一：提供重、難症醫療服務，並具持續性品質改善成效。
 任務二：擔任全國醫療水準提升及帶動社區醫療任務並具有其醫療特色。
 任務三：落實全人照護之醫學教育與研究任務。
 任務四：肩負社會責任，並能積極配合衛生醫療效果。
 任務五：創新研發，帶動醫療健康科技之發展。
 任務六：在國際間能持續提升其醫療成就地位，積極參與國際衛生活動並提供必要的國際醫療援助。

3.3 行為倫理準則

本院為加強醫療人員倫理教育、規範醫療行為、妥善實施人體試驗、保障受試者權益，以符合醫學倫理及法規，特設立醫學倫理委員會，制訂醫學倫理委員會設置要點，並訂有醫學倫理政策、病人權利與義務宣言、病人權益暨隱私權維護作業程序書、末期病人權益維護程序書，以及醫學倫理事件諮詢流程據以執行，其中醫學倫理政策包含：

1. 以病人為中心，醫療團隊應致力於瞭解病人生理、心理、社會、靈性各方面之需求，以落實全人醫療照護之目標。
2. 盡力維護「病人安全」，以促進病人的最大利益。
3. 不因個人偏私或病人性別、年齡、身份、地位、種族及疾病等條件之不同，而有差別待遇。
4. 若病人昏迷、或無能力做出醫療照顧決策時，仍應給予公正對待。
5. 建立良好的「醫病溝通」模式，關於病人的病情、檢查、治療、預後及併發症等，應用病人易於理解，並能接受的方式提供相關訊息，且儘可能回答其疑問，以盡告知的義務。
6. 尊重病人對其醫療照顧有「知情同意」、「自決」的權利，在進行診察及治療前應獲得其同意，並尊重病人尋求第二意見之權利。
7. 尊重病人的隱私、保障個人資料的安全。
8. 認清自己專業能力的侷限性，適時尋求專家諮詢，保持持續的進修，並提昇自我專業知識和臨床技術，確保良好的醫療照護技能。

9. 重視病人及家屬感受並給予同理心對待。
10. 進行器官勸募或移植，受贈者與捐贈者之權益應同時被告知與保障。
11. 本院同仁發現同事有濫用職權、造假、欺騙以謀私利違背專業倫理時，基於維護病人權益與本院信譽，有向主管報告之義務。
12. 進行人體試驗與醫學相關研究時，亦需遵守醫學倫理政策之規範。

3.4 利害關係人之鑑別與溝通

本院利害關係人中之目的事業主管機關行政院衛生署，依據相關法令規定對於本院各項醫療、教學、研究評鑑及各類服務、管理評鑑等進行監督與指導，此為本院最重要優先考慮的事項。其他利害關係人與其關注之重大議題鑑別，係由 CSR 推行小組向各相關對應部門訪談考察，搜集資料後，利用個別適當之溝通管道向其利害相關人關注之議題展開調查，最終由 CSR 推行小組召開溝通會議，制定「利害關係人鑑別與溝程序」，確定考量重大影響及回應的優先順序後，彙總陳報主管會議討論定案。鑑別結果包括衛生主管機關、董事、病人、病友、家屬、醫護人員、員工、社區、國際社會及政府機關等，詳見下表。

利害相關人	CSR 關注議題	溝通管道方式	具體回應做法
董事會及學校	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 醫院治理 ◆ 營運績效 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 董事會會議 (兩個月一次) ◆ 行政會議 (每月一次) ◆ 校務會議 (每學期一次) ◆ 管發會報 (每月一次) 	透過會議，報告本院的營運績效、專案規劃、經營成果及重要活動等，並依會議決議推展院務。
病人、病友及家屬	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 溝通回饋 ◆ 醫療專業與服務 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 意見與反映箱 ◆ 院長信箱 ◆ 病患滿意度調查 (每半年一次) ◆ 意見反應專線 ◆ 健康諮詢專線 ◆ 藥物諮詢電話 	設置多種意見反映管道，主被動廣泛蒐集來院顧客意見，陳報上級長官，並於院內相關會議討論建議事項及可行改善方案，達成雙向溝通回饋的目的。
醫護相關人員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 醫療專業設備 ◆ 醫療技能訓練 ◆ 福利與獎勵 ◆ 進修發展 ◆ 工作環境安全衛生 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 新進醫師職前訓練 (每月一次) ◆ 醫務會議 (每月一次) ◆ 各部 (科) 會議 (每週一次) ◆ 學術研討會 (每週一次) 	新進人員職前教育在全院性一般課程分為醫師及其他人員，使新進員工熟悉醫院環境、基本運作及所需資源。專業訓練會透過單位內部及教學研究部持續舉辦的各種教學活動加強專業技能，並透過各種會議與電子郵件宣導院內重要政策。員工薪資與福利、員工進修辦法於內部網站揭露予所有員工。工作環境安全衛生則定期舉辦全院教育訓練並制度化為必要學分課程。
行政人員	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 訓練 ◆ 福利與獎勵 ◆ 生涯發展 ◆ 工作環境安全衛生 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 行政會議 (每月一次) ◆ 院務會議 (每月一次) ◆ 員工意見反應箱 ◆ 教育訓練講座 (每月一次) ◆ 員工滿意度調查 (每半年一次) 	所有新進行政人員皆須參加員工教育訓練，使新進員工熟悉醫院環境、基本運作及所需資源。本院設有教育訓練委員會，持續舉辦全院性教育訓練講座，並將學分分類制度化納入考核，以確保員工取得最新必要知識。醫院重大政策透過重要會議與全院 e-mail 公告週知。員工薪資與福利、員工進修辦法於內部網站揭露予所有員工，員工意見反映箱設置於打卡鐘旁，明顯意見，員工亦常透過 e-mail 反映意見。
實習生	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 訓練 ◆ 福利與獎勵 ◆ 工作環境安全衛生 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 北醫大三院聯合醫學教育委員會 (每三個月一次) ◆ 醫學教育委員會 (每三個月一次) ◆ 實習醫學生導師座談會 (每週一次) ◆ 實習醫學生導師檢討座談會 (每週一次) 	實習醫學生具有個人學習護照及個人 portfolio，記錄學習過程，管理單位為教研部，有健全的醫學教育委員會整體規劃教學活動。護理實習生管理單位為護理部。另有其他不定期實習生透過人力資源室聯繫，分發至其需求單位實習，報到前皆去函學校實習須知說明，報到後給予環境介紹與實習須知說明，管理單位為各實習單位，配合本院與學校課程需求輔導學生實習。

利害相關人	CSR 關注議題	溝通管道方式	具體回應做法
社區	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 健康促進 ◆ 醫療服務 ◆ 環境安全衛生 ◆ 交通資訊 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每月健康快遞 ◆ 院長信箱 ◆ 社區需求調查 ◆ 醫院網站 ◆ 意見反應專線 ◆ 健康諮詢專線 ◆ 藥物諮詢電話 	為了呈現本院對社區的關懷與重視，除了提供健康諮詢專線外，更不定期於社區舉辦講座及義診，支援社區活動的醫療救護站，且透過不定期社區領袖拜訪、餐敘及需求調查，了解社區民眾需求，達到守護社區民眾的健康。
國際機構	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 國際醫療服務 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 來院參訪 ◆ 海外醫療專案計劃 ◆ 電子公文 	本院設有任務編組國際醫療中心，辦理國際醫療相關業務，參訪活動則由公共事務組支援。
主管機關 (衛生署、衛生局等)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 各式醫院評鑑 ◆ 各式教學、研究評鑑 ◆ 各式服務、管理評鑑 ◆ 公共政策議題 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公文系統 ◆ 營運監督委員會 (每半年一次) ◆ 督導考核委員會 (每年一次) 	本院秘書室企劃組擔任各事業主管機關聯絡窗口，以公文往返、會議參與方式溝通醫院管理、評鑑、健康保險、健康促進及相關醫藥保健政策參研與執行。
目的事業主管機關 (營建署、環保署、消防署等)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 綠色建築 ◆ 節能減廢 ◆ 資源回收再利用 ◆ 安全衛生 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公文系統 ◆ 網路申報 ◆ 定期查核與申報 (依政府單位規定辦理) 	本院總務室、勞安室及秘書室等單位，依據功能別職權，擔任各目的主管機關聯絡窗口，以公文往返、會議參與方式溝通醫院管理、社區照護、建築發照、相關醫藥保健政策參研與執行。

本院目前簽署或認可及參與外部相關組織之狀況：

本院強調社區化服務、深耕社區醫療，除將社區居民與本院緊密結合外，更接受衛生署委託，設立臺北縣汐止市花東新村原住民社區醫療站及原住民巡迴醫療，照顧弱勢族群健康；並接辦「臺北市信義區社區健康營造中心」，成立「信義區健康營造協會」；參與健康促進學會發起之100萬愛心戒菸連署活動。

此外，本院於92年參加由臺灣醫務管理學會所發展的「臺灣醫療照護品質指標系列」(Taiwan Healthcare Indicator Series, THIS)；93年加入財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會引進美國馬里蘭州醫院協會主導之醫療品質指標計畫，發展成「臺灣醫療品質指標計畫」(Taiwan Quality Indicator Project, TQIP)。

本院積極參與之學會 / 協會 / 委員會 / 基金會團體如下：

臺灣醫院協會、臺灣私立醫療院所協會、臺灣社區醫院協會、臺灣健康保險協會、臺灣健康醫院學會、臺灣私立醫療機構護理業務協進會、中華民國醫務社會工作協會、中華民國圖書館學會、環境職業醫學會、中華民國區域醫院協會團體、臺灣醫院感染管制學會、臺灣醫療品質協會、臺灣醫學教育協會等、臺北護理師公會。