



7 永續發展與創新經營

- 7.1 醫療品質提昇
- 7.2 創新醫療服務
- 7.3 醫療與人文



7.1 醫療品質提昇

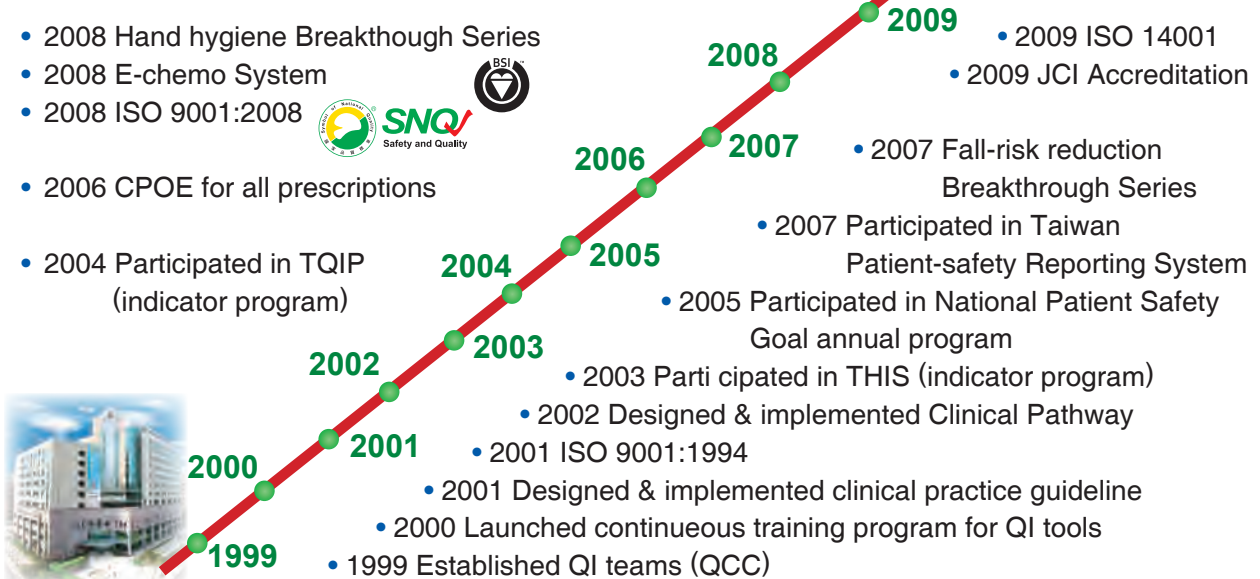
醫療機構的核心競爭力在於醫療專業及服務品質，唯有不斷強化我們的核心競爭力方能永續發展。本院自65年創立以來，恪守「以病人為中心」的核心理念，致力提昇醫療服務品質，希望能提供給病人、家屬一個安心、安全的醫療環境。因此我們持續積極地投入醫療品質提昇工作。參與國內外各項醫療評鑑認證、定期執行病人滿意度調查等品質改善促進活動，透過品質促進競賽我們可以激發醫護團隊對於提昇品質的投入，並且導入創新的經營理念。我們將持續不斷超越自我，致力品質提昇，讓每一位進到本院的病人都能得到最好的醫療照顧。

Our Quality Journey

本院醫療品質里程碑

Taipei Medical University Hospital 

Best Outcome,
Best Experience



(一) 國際認證與評鑑

1. 通過 JCI (Joint Commission International) 國際醫院評鑑

本院選擇以 JCI 國際醫院評鑑之標準作為衡量品質之工具，希望透過 JCI 評鑑，將「以病人為中心」的概念完全發揮，保證病人安全、確保病人權利和服務品質等，此為最終的評鑑目標。

98年12月，本院接受為期五天的 JCI 國際醫院評鑑並成功過關！通過 JCI 評鑑把本院的醫院管理及醫療服務提昇至更專業的層次，強調的是「以病人為中心」的管理思維，這樣的思考模式是人為中心，把病

人的安全放在第一位，進而體現在醫療、護理及行政上，各部門緊密結合、各司其職，提供最高品質的醫療服務。不僅全面提昇了病人的醫療服務品質，並拓展院內同仁的國際視野，與國際標準接軌，邁向國際級醫院。

面對全球化的趨勢，唯有不斷成長才能永續，JCI 評鑑強調「以病人為中心」的理念符合時代趨勢，唯有以病人角度出發，透過醫療團隊的充分溝通與合作照護，並且持續追求品質的提昇及改進，方能獲得病人與社會的充份認同，進而受到國際重視。



98年12月接受為期五天的JCI評鑑

*註：JCI 國際醫院評鑑 (Joint Commission International) 是大眾所尊重且世界知名專門從事醫院評鑑的美國第三方公信力組織，亦為醫界公認可信度最高的評鑑專業組織。JCI 的標準共有 14 章節、329 項標準，包含國際病人安全目標、照護的連續性及可近性、病人及家屬權益、病人評估、病人照護、病人及家屬教育、藥品管理、麻醉及鎮靜照護、品質及病人安全、感染預防及控制、組織領導統馭、設施管理、員工資格及教育，以及資訊管理等項目。

2. 通過全球最新版 ISO9001：2008（品質管理）及 ISO14001：2004（環境管理）兩項國際專業認證
 本院於98年1月通過 ISO9001：2008 認證，98年7月通過 ISO14001：2004 認證，為維持 ISO 系統運作之有效性，每半年進行內部稽核及召開管理審查會議，確認本院系統及流程的運作符合 ISO 要求，落實各項作業流程標準化、書面化，達說寫做一致標準。通過 ISO 認證，顯示本院以「人」為本，無論是醫療品質或環境管理等方面，從一開始便以國際標準來進行自我要求，期能給予國人最高品質的醫療服務。



本院先後通過 ISO9001:2008 及 ISO14001:2004 二項國際專業認證

3. 通過 ISO27001：2005 資訊安全國際專業認證，並獲衛生署遴選參加國際資訊安管理制度示範醫院

為達順利推動電子病歷，病歷、影像無紙化，且能夠充分確保其資訊安全，以維護民眾隱私及權益，附設醫院資訊室率先提昇資訊安全管理系統，故本院資訊室獲行政院衛生署遴選為參加 ISO 27001 國際資訊安全管理制度之示範醫院，認證範圍包括資訊機房維護，HIS 及 PACS 系統。ISO 27001 是用以檢驗資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 的國際標準，也是目前國際上最廣泛使用且最完整的 ISMS 資訊安全管理系統的標準。本院資訊人員，制訂資訊安全規範及 ISO 文件作業標準流程作業，經過評審委員們兩個階段嚴謹的文件審查及實地查證，順利於 98 年 12 月通過認證。



4. 榮獲國家品質標章

本院致力醫療品質提昇，95~98 年間附醫共計有七個單位獲國家品質標章，分別如下：睡眠中心、「e 化療」癌症化學治療醫令及給藥流程監控系統、影像導航式光子刀、牙週病專科門診中心、牙科部牙齒顎矯正中心、消化內科「內視鏡及超音波檢查治療中心」、癌症中心「安寧居家療護」，給予病人及家屬最優質的醫療服務品質。



(二) 品質改善與促進活動

1. 病人滿意服務

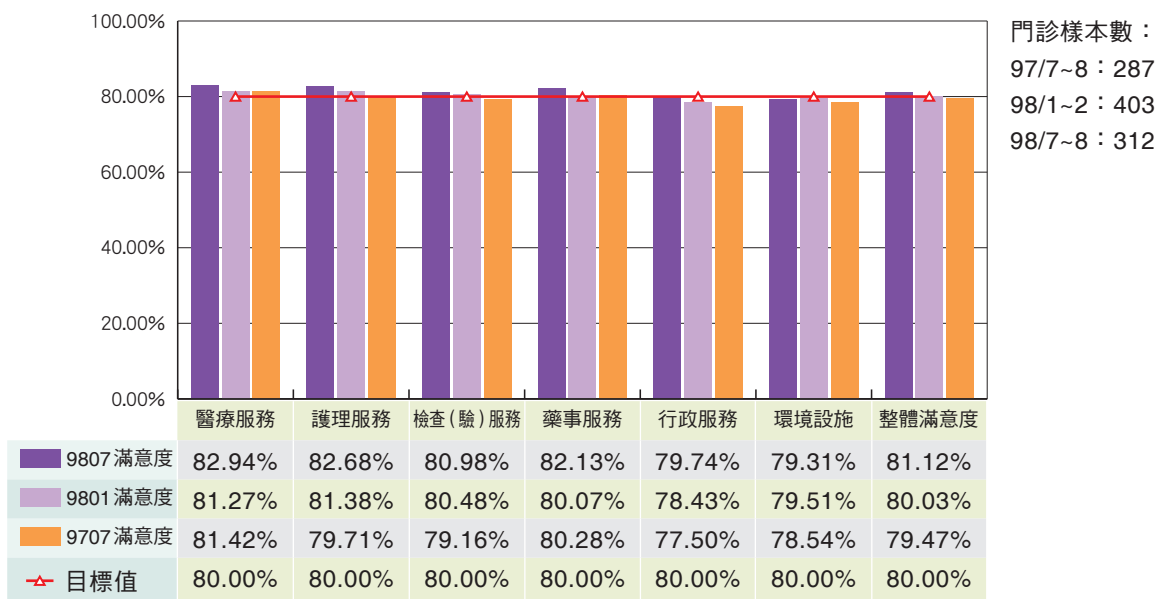
本院制定「顧客滿意度調查作業程序書」，由醫療品質部每半年舉行一次全院病人滿意度調查，調查範圍涵蓋門診服務、急診服務、住院服務。透過滿意度調查這樣的平台來跟病人做直接的意見交流，也做為本院品質改善的參考指標。

全院滿意度調查結束即進行統計分析，並將結果提至醫務行政主管會議、醫務會議、行政會議、院務會議報告，提供全院一級主管參考。各項服務滿意度結果依科室、部門及細項分析，若未達目標值，則由相關單位針對未達目標的項目，做為該次調查後需改善之事項，並進行 PDCA 改善措施。PDCA 改善過程記載於「品質指標改善報告單」，且需於改善計畫完成後將報告單繳回醫療品質部存查。

97～98年病人滿意度目標值及歷次調查結果如下：

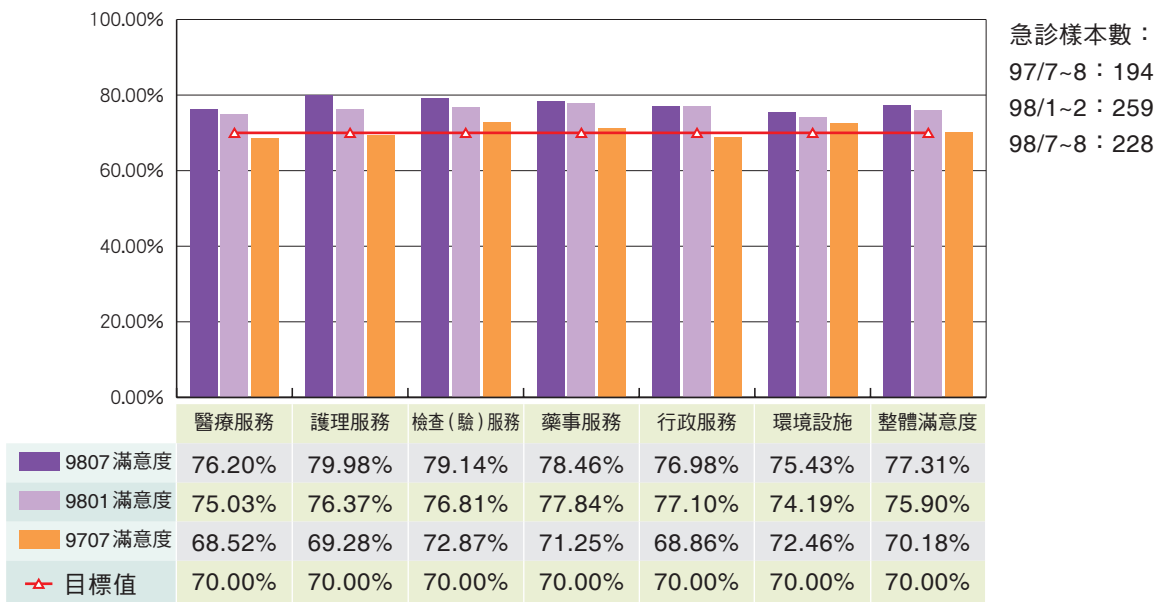
- (1) 門診滿意度：目標值 80%，調查結果分別為 79.47%、80.03%、81.12%
 - (2) 急診滿意度：目標值 75%，調查結果分別為 70.18%、75.90%、77.31%
 - (3) 住院滿意度：目標值 85%，調查結果分別為 86.60%、86.96%、87.11%
- 結果顯示，門診、急診、住院服務歷次滿意度調查結果均有上升趨勢。

門診整體滿意度



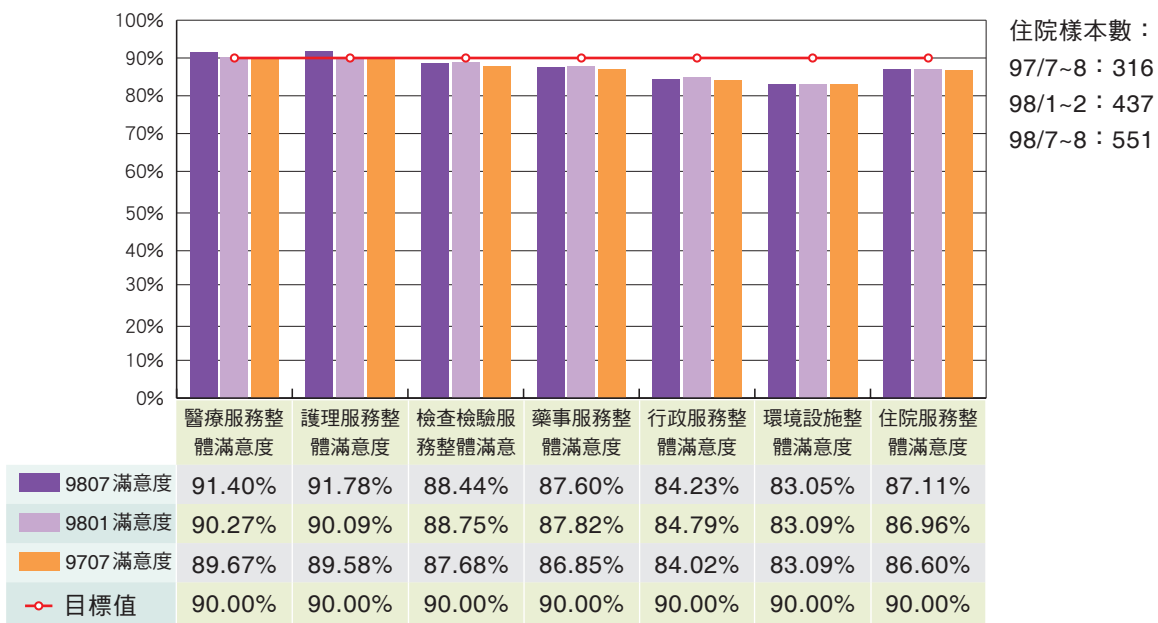
■ 歷次門診滿意度調查結果

急診整體滿意度



■ 歷次急診滿意度調查結果

住院整體滿意度

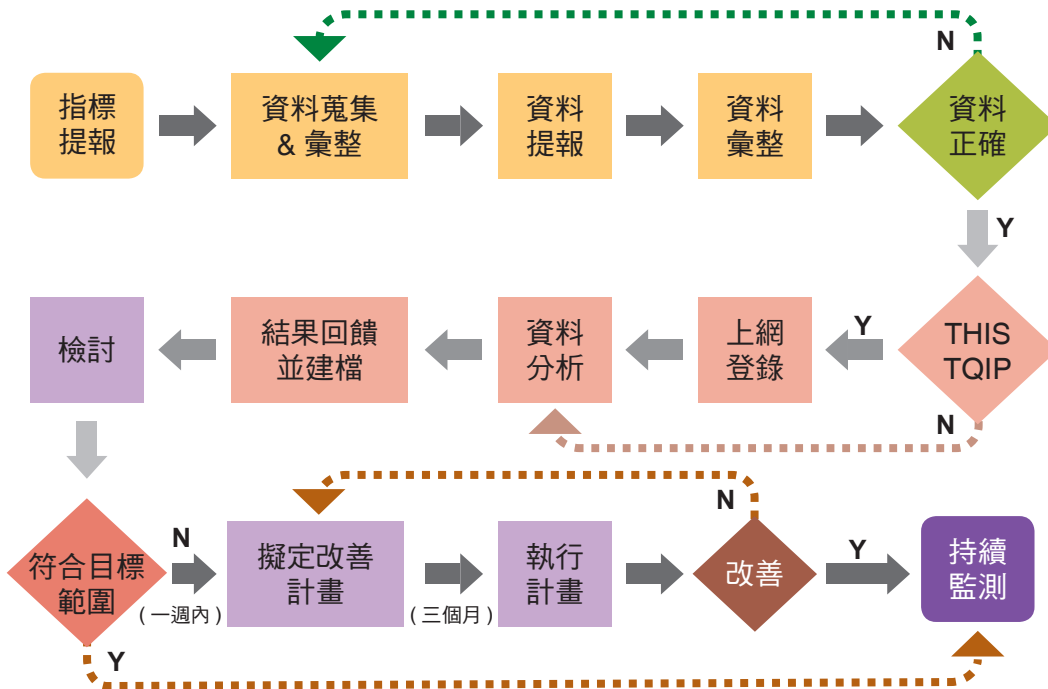


■ 歷次住院滿意度調查結果

(三) 品質指標監測與管理

本院於民國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年加入醫策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)。至98年，本院參加 THIS 指標項目包含門診、急診、住院、加護4類共122項；TQIP 指標項目包括加護病房的感染率、加護病房的裝置使用、各種死亡率、剖腹產管理、跌倒、病人約束、壓瘡、非計劃性的重返加護病房和手術室、急診相關指標等15類共135項。

每月由醫療品質部定期蒐集彙整各單位所提列之品質指標及 THIS、TQIP 指標，並準時將指標資料完成上傳。回饋指標資訊予相關監測及監督單位，提供進行品質檢討改善依據，並追蹤其改善之完成。此外，亦將績效不佳指標提至醫療品質暨病人安全委員會報告及探究原因、討論改善方法，由各單位進行改善作業，並追蹤成果。指標管理流程如下：



(四) 品質促進競賽與發表

本院每年皆辦理醫院品質指標改善計畫提報與發表，茲摘錄97~98年品質具體改善事項：

- 「e-化療」癌症化學治療醫令暨給藥流程監控系統建置

1. 活動期間：96年2月~98年12月

2. 改善成果

(1) 錯誤發生率：醫令上線前(95年6月~96年5月)2.4%→醫令上線後(96年6月~97年4月)0.12%，之後維持在0.11%~0.12%，98年後半年為0.11%。

(2) 錯誤案件均被系統成功攔截：97年8~12月計33件；98年1~6月為45件；98年7~12月為51件。

3. 具體措施

(1) 建置化療藥物給藥流程監控系統，藉由條碼(barcode)系統連結「開單-調配-傳送-簽收-給藥」步驟，確實掌握各經手人員之身分識別、處理時間及流向監控。

(2) 新增「化療藥物給藥過程暨E化工作指導書」，確保於化學藥物安定時效內，依標準技術正確給予藥物。

4. 獲獎榮譽：榮獲生策會97年SNQ國家品質標章認證，並通過98年續審。

- 主動篩檢措施降低加護病房MRSA感染率

1. 活動期間：96年10月~98年12月

2. 改善成果

(1) 前驅研究(96年10月~97年4月)證明有效：加護病房MRSA感染率2.44降至1.05，減少56.9%；全院MRSA感染率0.38降至0.2，減少47.4%。

(2) 常規於內科加護病房執行(97年9月~98年12月)：MRSA感染率1.98降至0.62，減少68.7%。

3. 具體措施：制定「新住入加護病房病人MRSA處理流程」，將主動篩檢列入加護病房MRSA感染管制措施常規執行。

4. 獲獎榮譽：榮獲醫策會98年第10屆醫療品質獎—主題改善類銀獎，並發表於2009年臺灣醫療品質指標計畫(TQIP)十週年指標運用發表會。

- 急診檢驗報告速度 < 30 min 比率

1. 活動期間：97年1月~98年12月

2. 改善成果：97年1月63.3%→98年12月85.0%

3. 具體措施：

(1) 建置完整的LIS系統

(2) 更換急診室的生化檢體管

(3) 更換生化檢驗儀器

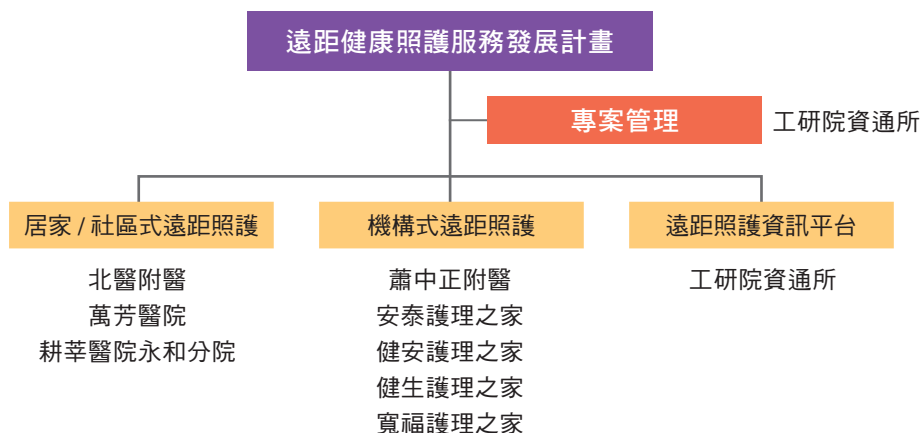
- 提升醫護人員洗手遵從率

1. 活動期間：97年11月～98年12月
 2. 改善成果：97年11月41.5% → 98年12月89.3%
 3. 具體措施：藉由洗手監測方式，確實獲得客觀實際洗手遵從率資料，並將監測方式標準化。同時獎勵洗手遵從率高的單位，低於70%則單位需進行檢討改善。
 4. 獲獎榮譽：榮獲公立醫院協會主辦之「推動病人安全勤洗手計畫」，97年度「優良機構」獎。
- 手術安全查核表 & 檢查室 Time Out 執行率
 1. 活動期間：98年6月～98年12月
2. 改善成果：
 - (1) 手術安全查核表執行率介於96.5%～98.9%之間
 - (2) 檢查室 Time Out 執行率介於96.1%～98.1%之間
 3. 具體措施：
 - (1) 依據世界衛生組織 (WHO) 於2008年推出「手術安全查核表」，發展院內「手術安全查核表」及「侵入性檢查安全查核表」。
 - (2) 制定「Time-out 標準作業工作指導書」，將程序加入手術室及侵入性檢查作業中。

7.2 創新醫療服務

(一) 醫療創新科技—遠距照護服務

北醫大同時以醫學資訊研究所，所培植的資訊開發技術，以此基礎結合一校三院之研究及教學，及已建構的整體知識管理架構，與電信業進行產學合作，在 WiMAX/Wi-Fi 無線基礎網路上，開發臺灣行動健康照護應用服務 (Taiwan Mobile Healthcare Services)，並推展 RFID 病人辨識系統及電子病歷系統，成立「遠距照護服務中心」，透過統一資訊平台以整合及串聯各種醫療，包括：醫院、居家 e 櫃臺、社區 e 櫃臺、機構 e 櫃臺、其他長期照護資源與生活服務資源，讓民眾只須經由遠距照護服務中心便能獲得即時、便利且完整之長期照護服務。



遠距照護服務模式



年度	服務模式	97年			98年		
		居家	社區	機構	居家	社區	機構
使用人次							
會員數 (累計)		196	211	82	240	510	171
會員諮詢 (含視訊與會診)		4916	188	201	10681	635	645
生理量測		9483	4091	804	19349	15047	18401
衛教指導		2	121	530	713	442	335
生活資源		5	4	30	85	10	28
藥事服務		43	195	275	191	1032	1233
總人次		14449	4599	1840	31019	17166	20642

■ 遠距照護服務人次

● 績效指標

服務指標項目	指標定義	預期成效	97年6月基準值	期末成值	說明
服務資源連結數(家)	照護服務模式所連結包含醫護及生活服務業者家數以有，簽署合作同意書為認定標準。	7		12	簽訂合作同意書 8 家，4 家未簽但可提供服務。
服務改善項數	以有服務提供紀錄之服務項目進行改善項目。			4 大項 4 小項	1. 社區健康便利站：個案管理師服務、健康紀錄冊 2. 遠距諮詢與衛教：遠距諮詢、遠距衛教 3. 生活資源轉介 4. 招收收費會員
血壓血糖量測率(%)	經 e 櫃臺系統之生理量測記錄統計每週至少量測一次以上記錄者定義，為自我監測執行以會員收案。資料中之血壓血糖量測執行自評狀況與自，我監測執行人數相比較所得之比率。	達到 85%	84.40%	86.60%	將達到並維持至少 85% 會員之血壓血糖量測率
健康認知行為(%)	針對健康行為認知如高血壓 糖尿病日常、保健認知問照護服務提，供前後之改善狀況	增加 30%	N/A	增加 87.2%	針對加入三個月以上的會員做健康認知行為調查 216 份問卷 188，回收，有 164 份覺得有改善
血壓血糖控制異常發生率(%)	比較基準值與執行後之出現異常警示的比例以每月量測，異常人次 / 量測人次來計算	降低 15%	47.16%	40.04%	北醫團隊之生理量測異常發生率將降低至 40.04%，已達到降低 15% 之目標
用藥安全認知程度(認知不足%)	用藥指導前後統計測驗所得分數比較得分高於 17 分之人數比例	達到 80%	76%	39.30%	提供用藥安全指導衛教，於衛教前進行前測，共完成 123 份問卷，高於 17 分者為 95 人，衛教後之後測，得分高於 17 分者 112 人

■ 居家 / 社區式遠距照護服務成效總表

- 績效評估結果

在績效成果上，照護服務項數已達目標值 6 項數：生理量測、藥事安全服務、行動定位、遠距諮詢、遠距衛教、生活資源轉介。生活資源轉介之服務資源連結數已達 12 家，用藥安全認知程度由 76%，提升至 91%，血壓血糖自我監測執行率由 84.4% 提升至 86.6%。顯示遠距照護服務的提供對社區民眾健康知識的提升及健康管理行為的遵行皆有顯著成效。

(二) 血友病中心

一般人對血友病患的印象都是很脆弱的，不小心碰撞就出血、一出血就很難止血，因此受傷比別人痛、恢復時間又比別人長，教人好心疼。在這樣的理念下，本院成立血友病中心，是一個 22 坪的舒適空間，除了由血液腫瘤科醫師擔任病友的主治醫師之外，並提供整合血液腫瘤科、復健科、骨科、牙科、腸胃科、感染科等整合醫療團隊服務，更設有專職護理師從事個案管理，協調聯絡各科會診，病友有疑問也可直接向護理師諮詢，使血友病病友能享有更高的醫療品質服務。

血友病患容易有關節病變問題，中心整合復健科及物理治療師，為患者解決活動受限問題，並協助尋找使用適合的輔具，使病友生活更方便；如果已嚴重到需接受治療，則結合骨科評估手術治療的可行性，提高患者的活動能力。本中心也整合牙科，治療血友病患容易牙齦出血及牙齒保健問題；20 歲以上的血友病患，九成以上有 B 肝或 C 肝帶原問題，本中心結合肝膽腸胃科及感染科，為病友提供血液傳染疾病的預防及治療，進行最佳照護。中心更特別貼心設計「血友病病友隨身卡」，一旦病友不慎受傷內出血，到醫院急診時出示隨身卡，也可即時注射凝血因子。



■ 血友病中心寬敞獨立的問診空間

(三) 生殖醫學中心

本院為發展尖端生殖醫學科技設立生殖醫學中心，民國80年完成本院第一例也是國內第一例試管嬰兒，多年來不但受到來自國內、國外無數不孕症患者的信任與稱讚，更成為國內生殖醫學的臨床及學術研究的重鎮，獲得國內外無數獎項，在國際生殖醫學學術上佔有一席之地，多年來訓練出許多優秀的生殖醫學專科醫師。

生殖醫學中心由婦產科、泌尿科等多名生殖醫學專科醫師，及胚胎技術員、諮詢員、研究團隊等組成，擁有最新的生殖醫學設備，對於產前診斷及治療、胚胎幹細胞的研究、核轉殖及細胞質轉殖等技術、不孕症相關基因的研究、生物晶片、環境毒物導致胚胎突變及不孕、生殖醫學相關的生醫材料開發等，都有獨到的研究與創新；更發展自體粒腺體植入卵子，成功化解卵子老化及不孕問題，獲得歐美國家的肯定，也解決了晚婚及老化所造成的女性不孕症日益增多的問題。

97年讓存精13年的癌男，藉由生殖技術喜獲麟兒。84年3月當時23歲的陳先生發現自己罹患睪丸癌，特別至本院生殖醫學中心儲存精子。直到陳先生36歲時，以13年前保存的冷凍精子，透過生殖技術，於97年10月讓妻子成功懷孕獲一對雙胞胎兄弟，這對「超時空寶寶」，堪稱國內生殖技術的重大突破。

本院生殖醫學中心97~98年統計成功率：試管嬰兒 (IVF) 平均30-35%、人工授精 (AIH) 平均25-25%，皆為行政院衛生署國民健康局所訂定之標準成功率。生殖醫學中心牆面上，貼滿來自全球各地「做人成功」的寶寶之父母親，郵寄來的寶寶成長照片，裡頭載記滿滿的感謝與喜悅之情。

生殖醫學中心結合了臨床醫師及基礎醫學研究者，以前瞻及持續的研究，提供醫療服務並提昇醫療品質。而中心內高貴典雅的陳設及優良的生殖技術，例如手術室與生殖醫學空間相連，不孕症婦女可直接取卵等，均提供了不孕症夫婦安心諮詢及接受治療的場所。



■ 高雅溫馨的候診空間



■ 生殖醫學中心團隊

(四) 睡眠中心

本院睡眠中心成立於94年9月，結合包括神經科、胸腔科、牙科、婦產科、復健科、耳鼻喉科以及精神科專科醫師，並會同護理、心理和營養各領域專家，成立跨領域、多科整合之睡眠中心。本中心擁有先進的儀器，可檢測各種睡眠相關的問題，並提供多元的治療方式。

本中心位於第二醫療大樓地下一樓，包含規模四床獨間的受檢者專用睡眠檢查實驗室，設有最新型睡眠多項生理檢查。本中心為目前國內少數以「跨科診斷治療模式」運作的檢查中心，並結合人性化醫療空間及服務的理念，且98年3月獲得臺灣睡眠醫學學會頒發全國第一屆「專業睡眠機構認證」及國家品質標章之肯定。

本中心成立的宗旨依臨床、研究、教學、服務四大領域，共有五項大原則：

1. 檢查並治療所有睡眠相關的問題及疾病，並降低因為睡眠所引發的併發症或影響（臨床）。
2. 提供睡眠問題的諮詢及持續性的醫療照護（臨床）。
3. 加強臺灣地區的睡眠研究，97年至98年執行「睡眠中心INOS,PERI表達與神經退化疾病病人記憶固化之影響」、「正常人之睡眠斜方肌肌電活性監測」及「肌肉筋膜痛患者睡眠時斜方肌表皮肌電訊號的特性分析」等（研究）。
4. 97年於院內舉辦保健講座中說明「睡眠障礙」、98年於國、高中老師教育訓練課程中演講「兒童與青少年的睡眠問題」、對中華電信員工演講「優質睡眠，健康人生」、另於士林區民眾衛生講座中演講「多睡一點，少胖一些」，藉此利用多元管道，喚起民眾對睡眠問題及睡眠衛生教育的重視（服務）。
5. 加設睡眠部落格「百分百純眠健康網 <http://city.udn.com/11921>」，以提供大眾資訊取得及互通之管道（服務）



■ 睡眠中心候診空間



■ 專業睡眠機構認證證書



(五) 健康管理中心

本院健康管理中心成立於97年3月，位於第三醫療大樓13樓，由各專科頂尖的醫療團隊組成，結合中醫經脈診治與傳統養生理念，提供客戶整合性的中西醫療服務。並引進立體導航式電腦斷層VCT、全身正子攝影PET、全身核磁共振造影MRI、亞洲首屈一指最新的乳房核磁共振造影（可同時進行診斷及切片）等全新高科技醫療設備。並與腸胃專科、麻醉專科等醫護人員組成無痛腸胃鏡檢查醫療團隊，另針對壓力大的現代人普遍的失眠問題與睡眠中心共同提供睡眠檢查服務，以提供最「周全性」、「安全性」的健康檢查品質及最精確及時的的健康檢查結果。

本院第二大樓1樓並設有健康管理中心預防保健組，配合國民健康保險局開辦成人健檢及老人健檢檢查，由本院專業護理及家醫科醫療團隊，在獨立舒適的受檢空間，提供民眾專業、詳盡、便利的醫療及衛教諮詢服務。

本中心提供個人及團體健康檢查規劃門診，由專業健檢醫師為不同健康需求的客戶，提供最正確的預防保健建議及專屬的健康檢查計劃。於健檢過程採病檢分離檢查方式健，健康檢查流程由專人帶檢，無需自行穿梭於門診、病房與病患混處一室，提高感染風險，以提供客戶「舒適性」、「可近性」的健檢體驗。健檢完成後由專業護理人員主動的進行完善的後續追蹤管理及醫療轉介，讓健檢真正達到「持續性」、「全人照護」的境界。

「負責性」、「周全性」、「可近性」、「持續性」是本院健康管理中心秉持的理念，從專業身體檢查的觸角，延伸到全人健康管理服務，期許成為您健康管理的舵手。

健康管理中心服務宗旨：提供負責、可近、周全、協調、持續的全人照護，健康您的人生、豐富您的生命。



■ 病檢分離，專人帶檢省去奔波之勞



■ 專業健檢醫師提供最正確的預防保健建議

(六) 癌症中心

自94年度起成立癌症防治中心(96年更名為癌症中心)，則以建置一全方位癌症中心為目標；以病人為中心宗旨，積極投入癌症防治及診療計畫。雖然我們起步較晚，但本院一步一腳印的朝著建置一完整癌症重症醫療中心為目標，隨著這幾年大家的努力及付出，終於在98年參加衛生署癌症診療品質認證，獲得與A等級的肯定。

自設立癌症中心起，便將癌症治療視為醫療資源整合健全病患身心靈為中心的照護。由初期的診斷照護至末期的安寧緩和療護，無不竭盡心力，為病患提供跨科部的團隊及個別的照護。建立癌症團隊、癌症診療指引、化療處方、個案管理制度；更為病人在癌症診斷、治療與照護上層層把關。推動化學治療醫令電腦管控之流程監控系統，亦獲得97年國家品質標章獎。在這幾年的努力下，癌症中心先後獲得3項國家品質標章獎(IGRT、安寧居家、「e化療」癌症化學治療醫令及給藥流程監控系統)、通過安寧認證(共照、居家及病房)、獲得97年由臺北衛生局選定之醫療照護模式標竿學習之醫院。98年更榮獲國民健康局之癌症診療品質之A級認證。

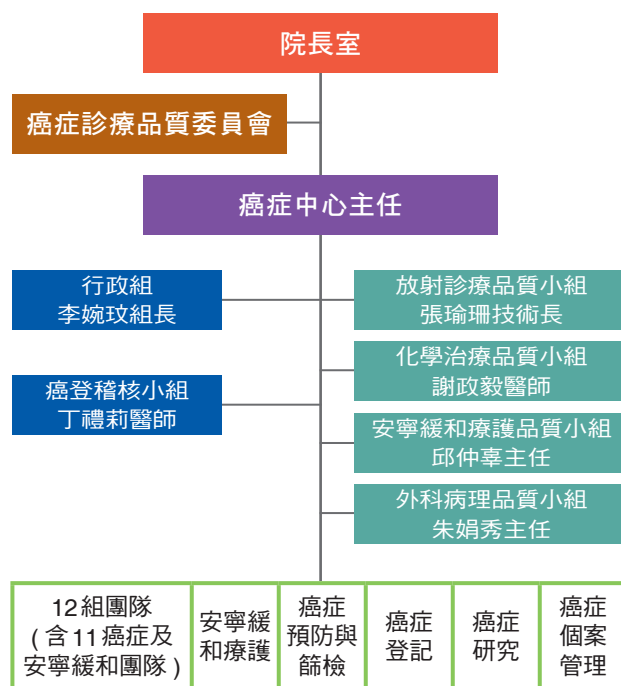
自民國90年10月起，衛生署國民健康局為提昇癌症診療品質，陸續獎助國內許多家醫院成立癌症防治中心，共有20餘家醫院醫建構癌症登記資料庫及依規定申報六大癌症資料。本院自94年度起獲得國民健康局補助之癌症診療資料庫管理與運用計畫，積極投入癌症登記及病歷書寫品質提昇計畫：舉辦院內教育訓練、癌症病歷稽核、癌症人員繼續教育及醫師討論之諮詢窗口等。更於97年度起，擴大參加六癌以外之長表登錄(胃癌、食道癌、攝護腺癌)。每年的癌症個案亦於800案增加至1200案左右的成長，六癌的多專科團隊亦擴增至十二組團隊(11癌團隊+安寧緩和團隊)，開會頻率也由原來之各團隊每二週開會一次增加乳癌、婦癌及大腸癌每週開會一次。

癌症診治的後續支援為相關研究，北醫於97年成立癌症轉譯研究室：結合基礎研究到臨床醫學可提供了解癌症病患疾病的特定生物標記(biomarkers)或相關治病分子，以應用更專一乃至於更有效客製化的癌症治療。轉譯研究室，禮聘教授擔任主持人及優秀博士級研究員，合組成陣容堅強的研究團隊。本研究中心目標將癌症相關的基礎研究、藥物研發、臨床醫學做一連貫結合，其中包括了針對肺癌、乳癌的轉移惡性及預後開發新的標記；惡性腦瘤、前列腺癌的癌幹細胞研究；幹細胞與癌症相關的研究和治療應用，以及癌症治療開發新藥和天然物的應用...等。

服務理念及宗旨

1. 積極推動癌症預防及篩檢
2. 提供全方位及個人化之醫療照護
3. 持續提昇癌症診療品質
4. 促進癌症研究發展
5. 落實癌友關懷服務

組織架構



團隊陣容

從原本的六癌多專科團隊擴增為十一癌症團隊（含三個系統癌症團隊）及安寧緩和團隊，共計十七個癌症類別。每個團隊均設有主、副召集人及個案管理師一名。

1. 婦癌團隊：子宮頸癌、子宮內膜癌
2. 頭頸癌團隊：鼻咽癌、口腔癌
3. 攝護腺癌團隊
4. 肺癌團隊
5. 大腸直腸癌團隊
6. 胃暨食道癌團隊個案管理師：胃癌、食道癌
7. 肝癌團隊個案管理師
8. 乳癌團隊個案管理師
9. 骨腫瘤及軟組織肉瘤團隊個案管理師
10. 神經腫瘤團隊
11. 安寧緩和團隊個案管理師

服務特色

1. 癌症聯合門診

癌症中心自92年度成立腫瘤治療中心聯合門診，於96年更名為癌症中心，設置有放射腫瘤科、血液腫瘤科、安寧緩和療護科；97年度新增營養特別門診；98年度新增神經外科暨弧形刀等門診，減少病患奔波於醫院各處。

2. 多專科整合團隊

11癌症團隊及安寧緩和療護團隊，每一團隊皆由癌症各診療科、放射診斷科、核子醫學科、病理科、護理人員、藥師及個案管理師等成員組成。並視情況有營養師、社工及關懷師等成員加入。

3. 癌症個案管理師照護團隊

個案管理師自個案確診後自治療結束之後續追蹤；全程貼心服務，讓病患治療不中斷。個案管理師亦是癌症團隊成員中的重要媒介，藉由個案管理師的聯繫與協同，讓病患在最舒適及安心的環境中得到最佳照護。

4. 安寧緩和療護（共同照護、居家及病房照護）

5. 人性化之化學治療

癌症個案於治療過程是長期，需要更多的耐心陪伴。北醫有寬敞及明亮之20床的日間化學治療注射照護區，提供癌症病人及家屬更舒適的照護環境。



■ 明亮溫暖的春天化療區

服務內容

【多專科整合團隊】

整合之11組癌症多專科團隊：乳癌、肝癌、肺癌、大腸直腸癌、婦癌、頭頸癌、胃暨食道癌、泌尿道腫瘤、神經腫瘤、骨暨軟組織肉瘤、淋巴瘤及安寧緩和。固定隔週（部份癌症每週）召開多專科團隊會議，新病症新治療個案開立之專屬治療計畫書，讓每位癌症病人有其專屬之個人化治療，並會不定時邀請個案及家屬參與會議。

【安寧緩和療護】

含蓋五全照顧（全人、全程、全家、全隊、全社區）。提供「安寧居家療護」、「安寧共同照護」、「安寧住院病房」協助疾病末期病患。提供多元化的照護服務：腫瘤安寧志工關懷、丙上劇團（癌症病友及家屬組成的劇團）戲劇治療、初熟有機菜園大自然的關懷。

【癌症篩檢及預防】

配合各相關單位提供各癌症篩檢、篩檢資訊及防癌及健康生活模式之教育宣導。

- (1) 子宮頸癌抹片篩檢
- (2) 口腔黏膜篩檢
- (3) 大腸直腸癌篩檢
- (4) 乳癌篩檢

【癌症登記】

配合衛生所屬機關登錄及申報癌症個案之相關照護紀錄

- (1) 建立完整及正確性之全院癌症診療資料庫
- (2) 提供癌病診療資料，以評估癌症治療效果
- (3) 作為設計各型癌病報告及統計之基礎，以評估癌症治療效果
- (4) 提供癌患終生之追蹤及醫療諮詢服務
- (5) 定期向衛生署申報，以了解全國癌病發生之變化
- (6) 出版癌症登記年報

【癌症研究】

結合基礎研究到臨床醫學可提供了解癌症病患疾病的特定生物標記 (biomarkers) 或相關治病分子，以應用更專一乃至於更有效客製化的癌症治療。轉譯研究室，禮聘教授擔任主持人及優秀博士級研究員，合組成堅強的研究團隊。轉譯實驗室自98年3月成立至98年底，已有了2篇SCI論文等初步的成果，並將持續於後續完成各項研究成果發表。

【癌症個案管理】

以整合資源的方式提供各癌症專屬之癌症個案管理師服務病人。從衛教、關懷、追蹤到跨科別的溝通協調，提供病人連續性的照護病人確診後，即由負責之個案管理師收案，並且提供病人所需之衛教、社服資源轉介，以及參與評估癌症病人健康照護需求，提供以病人為中心之全人全家照護。個案管理師以全程陪伴(個管師24小時的手機不關機)，以期病人治療不中斷。

(七) 安寧療護

安寧療護團隊在本院前院長吳志雄醫師及癌症中心主任邱仲峰醫師強烈的使命感下，有感於癌未病人及家屬在走到人生旅途的最後一程時，仍應享用生活的品質及生命的尊嚴，因此整合「安寧居家療護」、「安寧共同照護服務」、「安寧病房」多專科照護團隊成員用積極的醫療措施及護理方法盡最大照顧，減緩病患的身、心、靈痛苦。此領域涵蓋五全照顧(全人、全程、全家、全隊、全社區)。



在醫療預算日益緊縮，地處寸土寸金的信義區，本院為使病患及家屬獲得更高品質的醫療與照護，規劃了400多坪；其中包含近百坪空中花園、獨層19床安寧緩和病床，另外設計了廚房、客廳、兒童遊戲室、祈禱室、佛堂、空中花園等，另外有家屬協談室、安寧室等，針對癌症末期行動不便的病患，安寧病房購置專業洗澡機/淋巴按摩機等照護設備，在護理同仁及志工的協助下，讓癌未病人還能享受水流、汽泡撫過肌膚的感覺，為癌未病患及家屬營造一個像“家”一般舒適的空間。



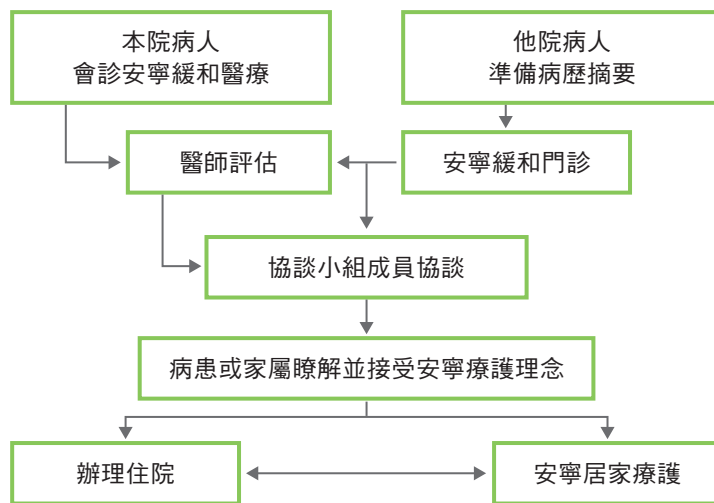
為提供病患及家屬更多元化的照顧，安寧照護團隊與財團法人史懷哲宣道會合作：

1. 招募及訓練志工，提供住院及安寧居家病患的探訪及照顧的協助。
2. 成立「丙上劇坊」，由癌症病友及家屬組成的劇團，透過戲劇張力、肢體的動作、身段的練習，讓病友情緒有機會出口，將生病的標籤去除掉，達到戲劇治療的效果。
3. 成立「初熟有機菜園」，讓病友接觸大自然，在耕耘中看到植物成長的過程，體驗生命的變化，彼此扶持，建立友誼。
4. 成立「ihope 健康餐廳」，設置靠近北醫之位置，讓病友與家屬不只出去散心，更能安心享用健康無害的美味佳餚。

團隊陣容

包含緩和醫療專科醫師（同時具有放射腫瘤科、骨科之專科訓練）、安寧療護病房護理人員、安寧共同照護護理師、安寧居家護理師、社工師、靈性關懷師、營養師、心理諮商員、安寧療護志工群等。

服務架構及流程



安寧室



安寧病房療護



安寧宣導教育



病友活動 - 做鬆餅



安寧病房客廳



病友活動 - 音樂欣賞



母親節活動



病友活動 - 打麻將

7.3 醫療與人文

(一) 建築特色

本院的建築設計與傳統的醫院建築有所不同，為使病房能夠充份接受自然採光，達到綠色環保之目標，因此採取雙塔式的造型，搭配建物外圍之開放空間設置如吳興街口廣場、急診停車廣場等，讓醫院前後及周遭都有寬敞的花園或廣場，再搭配適度的綠化植栽空間，讓整個院區成為心曠神怡的空間，也成為社區居民休憩的地點。許常吉建築師事務所以醫院建築設計著稱，設計理念除注重醫療動線之順暢性外，亦特別強調環保節能、設施安全及兼顧實用性之理想。在環保節能方面，醫院入口大廳採高挑玻璃設計可引進自然光線，減少室內照明的依賴及用電量，仍然營造一個明亮溫馨的環境氛圍。



■ 饒富人文藝術氣息的就醫空間



■ 符合國際醫院安全認證的醫療大樓



■ 寬敞、舒適的批掛大廳

(二) 藝術人文

醫院是提供醫療服務的場所，病人是醫院存在的價值與意義之所在，這也是本院不斷落實「以病人為中心」的目的，如果背離了以人為本的宗旨，醫院可能就淪為沒有靈魂、冰冷的建築物。醫療服務是建構專業基礎上一份對人的關懷，本院在醫療裡注入藝術及人文，落實在軟硬體上，讓原本冰冷的空間有了溫度，緩和病患及家屬緊張焦慮的情緒，拉近醫病關係的距離，更趨和諧。

本院在一、二樓的掛號門診區的硬體規畫上注入許多藝術的元素。一進入第三醫療大樓大廳，映入眼簾是寬敞舒適的大廳，擺放了一架鋼琴，鋼琴志工定期的演奏，讓大廳不時流瀉出悠揚琴韻，民眾情緒得到了自然的舒緩。上到二樓門診區，本院規劃了一個愛心藝廊，寬敞的廊道上懸掛了藝術畫作，彷彿置身於小型藝廊。愛心藝廊與社區藝術創作家合作展出作品，每月規劃不同主題展，範圍廣泛含括油畫、板畫、書法、攝影展等，展現一個多元豐富的醫療與人文藝術結合的風貌。



除了鋼琴志工的演奏及愛心藝廊，本院與藝術表演團體結合，不定期安排表演活動，並廣邀社區民眾、病患、家屬一同參與。97年舉辦兒童節及母親節園遊會、邀請九歌兒童劇團於萬聖節演出行動偶劇「親親寶貝 悠遊臺北」；98年與雲門舞集合作舉辦「關懷·藝文·心北醫」活動，結合義診、HPV 人類乳突病毒疫苗接種、名人講座、詩文徵選及雲門舞集演出。知名歌手品冠也於98年6月至本院舉辦小型個人演唱會以歌聲撫慰病友及社區民眾的心靈。98年舉辦33週年慶公益市集愛心園遊會，邀請16家公益團如：喜憨兒基金會、惠光導盲犬教育基金會、中華民國自閉症總會、小胖威力並友關懷協會等共襄盛舉，並邀請黑門盲人樂團演唱。其後陸續舉辦日本心靈文化交流團「舞慰人心」義演、院內同仁古箏獨奏義演等活動，充實病患、家屬及社民眾的心靈，也豐富了醫院多元的人文藝術風貌。



33週年院慶集合16家公益團體義賣



33週年院慶邀請盲人樂團演出



九九重陽節活動邀請銀髮族同樂



松山社區民眾話劇演出



知名藝人品冠為病友、民眾義唱撫慰人心



知名藝人品冠為病友、民眾義唱撫慰人心