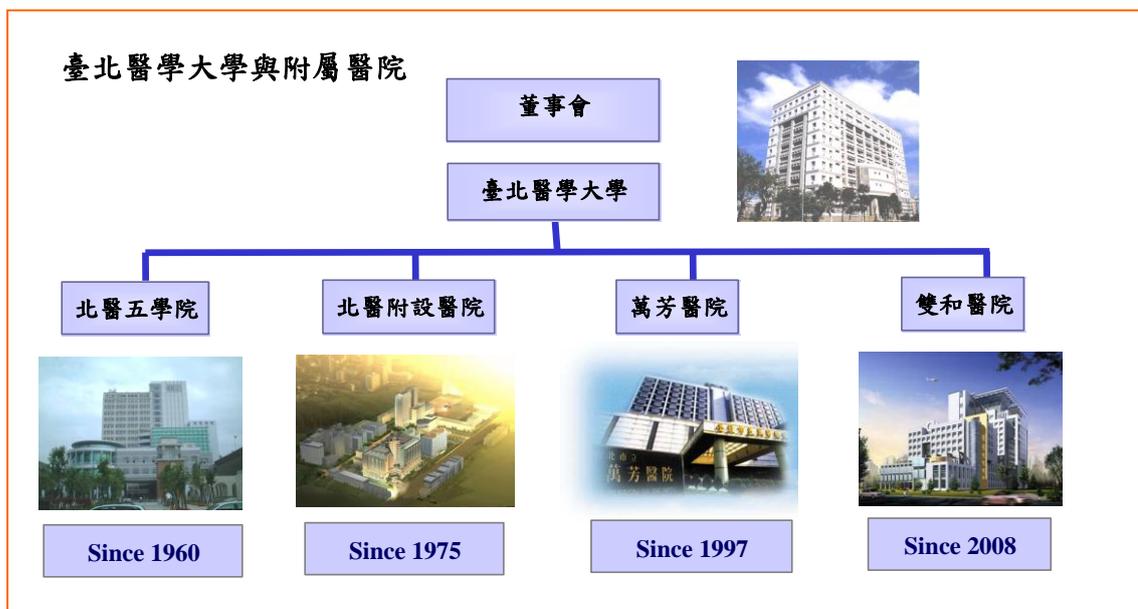


第三章 萬芳治理

3.1 醫院治理

本院自開院以來，秉持著「品質是萬芳的尊嚴」之經營理念，以「達成最高品質之國際一流大學醫院」願景，重視以病人安全為中心的優質醫療照護服務，肩負起市立醫院所有的社會責任，深耕社區、視病猶親，受到當地居民的愛戴。



高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，董事會置董事十五人，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，均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。

另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。董事會成員皆為外部獨立董事，學經背景含括學術教育、醫療專業、公益團體、法律專家、生技產業及財經創投等，董事成員如下：

職	稱	姓	名
董	事	李	祖德
董	事	朱	炳昱
董	事	吳	成文
董	事	邱	孝震
董	事	洪	奇昌
董	事	胡	俊弘
董	事	徐	明達
董	事	陳	增福
董	事	陳	時中
董	事	陳	玲玉
董	事	張	文昌
董	事	郭	瑛玉
董	事	郭	許達
董	事	趙	宇天
董	事	魏	哲和

同時，臺北醫學大學管理發展中心負責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。

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	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	1.院長 2.副院長 3.一級主管
行政會議	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	1.院長 2.副院長 3.行政單位一、二級主管 4.實驗診斷科、放射科及復健科技術長
醫務會議	1.臨床工作報告 2.醫療品質改善報告 3.臨床管理事項討論與決策 4.業務概況與病歷管理事項	1.院長 2.副院長 3.科主任 4.行政單位一級主管

3.2 經營思維與核心價值

十二年來本院強調社區服務，秉持「病人為尊、社區為重」的理念，達成了臺北市政府當初期待「公辦民營、節省公帑及回饋社區」的初衷，也達成醫學中心「服務鄉里、教育學生、強化研究、國際醫療」的責任。

在此理念之下，發展出本院的願景、宗旨及核心價值：

願景

達成最高品質之國際一流大學醫院

宗旨

服務 – 病人中心的全人照護

教學 – 培育精英的大學醫院

研究 – 卓越創新的研究重鎮

品質 – 國際水準的醫療團隊

核心價值

卓越(Excellence)：我們永遠追求品質第一

創新(Innovation)：我們相信創意思考是高品質病人照護的基石

誠信(Integrity)：我們承諾誠實執行醫療服務並經由領導凝聚互信

同理心(Compassion)：我們視病猶親、待人如己

社會責任(Social Responsibility)：我們致力促進社區健康

由於本院兼具「醫學大學附屬醫院」及「臺北市立醫院」之機能，因此除醫療服務及回饋社區外，本院亦負有教學、研究之任務。本院在經營管理完全以自給自足方式，並無任何公務預算，經過數年的努力經營，總算在經營上站穩腳步，並在教學、研究及社區服務上獲得突破。

3.3 行為倫理準則

行為規範明確宣達本院環境、健康安全、歧視、賄賂行為、利益衝突、醫院資產及名譽保護等政策。要求員工於本院所從事的一切活動，須符合本院規定及社會道德；以客觀道德標準和誠信原則經營醫院與服務管理。以提倡誠信及符合道德之從業行為，並遵循本國法規命令。

本院自 1998 年制定「工作規則」、「員工獎懲辦法」，對員工的言行舉止、從事醫療照護服務之行為、職務準則等皆有規範，指導所有員工、各級主管以及最高經營者等言行行為。有鑑於社會變遷快速，為使規範更適用於現今醫院體系，依 2009 年 9 月行政主管會議決議，已制訂「員工行為規範草案」陳核中，以作為員工言論與行為之依歸。

新進人員到職報到前，先至人資室領取報到資料並完成體檢，於新進人員報到時，繳驗相關報到文件，新進專任同仁皆需閱讀、簽署和繳驗「員工保證書」、「提昇病人就醫安全十大宣言」及「員工利益迴避聲明書」等文件。於執行醫院院務任務時，承諾隨時遵守相關法令、命令、規範及醫院內部規章辦法，對外保護業務或職務上的機密，以維護醫院的廉能風氣。防止員工徇私舞弊或假借職權圖利本身或他人之不當利益輸送，或接受招待、饋贈、回扣等其他不法利益或因其職務(身分)衝突造成院方直接間接損害等情事發生。依據本院獎懲辦法標準規範，針對因職務關係要求院內外人士行賄，或收受賄賂（金錢或財物）經查明屬實者，將視情節輕重予以記大過或解職。

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，並訂定醫學倫理政策：

- 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。重視病人及家屬感受並給予同理心對待。
- 2.維護「病人安全」，以促進病人的最大利益。尊重病人的隱私、保障個人資料的安全。

- 3.不因個人偏私或病人性別、年齡、種族、身份、地位、宗教及疾病等不同，而有差別待遇；並考量病人個別需求，提供適切之服務。
- 4.針對特殊病人，如病人昏迷、或無行為能力做出醫療照顧決策時，仍應給予公正對待。進行器官移植，受贈者與捐贈者之權益應同時被告知與保障。
- 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.尊重病人及家屬對其醫療照護有「知情」、「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.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，並提升自我專業知識和臨床技術，確保良好的醫療照護知能。
- 8.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。
- 9.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。
- 10.醫院應提供全院同仁醫學倫理、法律之教育，以落實對倫理行為之實踐。

3.4 利害關係人

本院利害關係人中之目的事業主管機關臺北市政府衛生局，依據相關法令規定對於本院各類服務、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 推行會議向各相關對應部門訪談考察，搜集資料後，利用各別適當之溝通管道向其利害關係人關注之議題展開調查，最終由 CSR 推行小組召開溝通會議，確定考量重大影響優先順序後，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、行政人員、社區、學術機構、學生、社會大眾、國際機構、協力廠商及供應商等，詳見下表。

利害關係人	關注議題	溝通管道	說明
目的事業主管機關(衛生署、衛生局、醫策會、健保局等)	<input type="checkbox"/> 各式醫院評鑑 <input type="checkbox"/> 各式教學、研究評鑑 <input type="checkbox"/> 各式服務、管理評鑑 <input type="checkbox"/> 公共政策議題	<input type="checkbox"/> 公文系統 <input type="checkbox"/> 營運監督 <input type="checkbox"/> 督導考核、監督小組 <input type="checkbox"/> 各項評鑑或認證活動	本院秘書室企劃組擔任各目的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。
主管機關(市府，環保，消防等)	<input type="checkbox"/> 安全衛生 <input type="checkbox"/> 節能減廢 <input type="checkbox"/> 資源回收再利用	<input type="checkbox"/> 公文系統 <input type="checkbox"/> 網路申報 <input type="checkbox"/> 定期查核與申報	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。
董事	<input type="checkbox"/> 醫院治理 <input type="checkbox"/> 營運績效	<input type="checkbox"/> 董事會會議	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。
學校	<input type="checkbox"/> 醫院治理 <input type="checkbox"/> 營運績效	<input type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 校務會議 <input type="checkbox"/> 管發會報	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	<input type="checkbox"/> 溝通回饋 <input type="checkbox"/> 醫療專業與服務 <input type="checkbox"/> 病人權利	<input type="checkbox"/> 意見反映箱 <input type="checkbox"/> 院長信箱 <input type="checkbox"/> 病人滿意度調查 <input type="checkbox"/> 申訴專線 <input type="checkbox"/> 健康、藥物諮詢專線	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。
醫護及醫事相關人員	<input type="checkbox"/> 專業技能訓練 <input type="checkbox"/> 福利與獎勵 <input type="checkbox"/> 進修發展 <input type="checkbox"/> 工作環境安全衛生	<input type="checkbox"/> 新進醫師教育訓練 <input type="checkbox"/> 醫務會議 <input type="checkbox"/> 各部(科)會議 <input type="checkbox"/> 學術研討會 <input type="checkbox"/> 一級主管會議 <input type="checkbox"/> 護理長會議 <input type="checkbox"/> 勞資會議	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訓練並制度化為必要

利害關係人	關注議題	溝通管道	說明
			學分課程。
行政人員	<input type="checkbox"/> 專業訓練 <input type="checkbox"/> 福利與獎勵 <input type="checkbox"/> 生涯發展 <input type="checkbox"/> 工作環境安全衛生	<input type="checkbox"/> 行政會議 <input type="checkbox"/> 一級主管會議 <input type="checkbox"/> 員工意見反映箱 <input type="checkbox"/> 新進員工教育訓練 <input type="checkbox"/> 員工滿意度調查 <input type="checkbox"/> 勞資會議	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。
社區、社會大眾	<input type="checkbox"/> 健康促進 <input type="checkbox"/> 醫療服務 <input type="checkbox"/> 環境安全衛生 <input type="checkbox"/> 交通資訊	<input type="checkbox"/> 每月醫訊 <input type="checkbox"/> 社區需求調查 <input type="checkbox"/> 醫院網站 <input type="checkbox"/> 健康諮詢專線、藥物諮詢 <input type="checkbox"/> 院長信箱	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。
學術機構	<input type="checkbox"/> 研究計畫	<input type="checkbox"/> 論文發表 <input type="checkbox"/> 研討會	本院依照各學術機構年度計畫提出適合之研究計畫並鼓勵員工進行論文發表及參與研討會。
學生	<input type="checkbox"/> 訓練 <input type="checkbox"/> 福利與獎勵 <input type="checkbox"/> 工作環境安全衛生	<input type="checkbox"/> 北醫大三院聯合醫學教育委員會 <input type="checkbox"/> 醫學教育委員會 <input type="checkbox"/> 科與學生教學檢討會 <input type="checkbox"/> 教學負責人會議	實習醫學生具有個人學習護照及個人 portfolio，記錄學習過程，管理單位為教學研究部，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

利害關係人	關注議題	溝通管道	說明
			求輔導學生實習。
國際機構	<input type="checkbox"/> 國際醫療服務	<input type="checkbox"/> 年度定期海外醫療專案計劃 <input type="checkbox"/> 來院參訪	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。
協力廠商	<input type="checkbox"/> 委外合約規範合理性 <input type="checkbox"/> 承攬商管理制度 <input type="checkbox"/> 工作環境安全衛生 <input type="checkbox"/> 遵守環安衛法規	<input type="checkbox"/> 外包協調會議 <input type="checkbox"/> 外包委員會 <input type="checkbox"/> 承攬商安全衛生管理作業程序	本院設有外包管理委員會，針對協力廠商需配合之院內政策進行討論與決議。同時亦設有協調會議，針對協力廠商需立即改進之事項進行決議。
供應商	<input type="checkbox"/> 委外合約規範合理性 <input type="checkbox"/> 承攬商管理制度 <input type="checkbox"/> 工作環境安全衛生 <input type="checkbox"/> 遵守環安衛法規	<input type="checkbox"/> 一校三院聯合採購委員會 <input type="checkbox"/> 聯合採購執行小組會議 <input type="checkbox"/> 承攬商安全衛生管理作業程序	針對採購金額超過 200 萬元之儀器設備或衛耗材等需提交至聯合採購委員會審議，而採購金額 200 萬元以下者即由執行小組會議進行審議。

本院目前簽署或認可及參與外部相關組織之狀況

本院積極響應全球健康促進之議題，於 2005 年 9 月通過 WHO 健康促進醫院(Health Promoting Hospital, HPH)會員認證，亦於 2008 年 4 月加入臺灣健康醫院學會之「健康促進醫院反式脂肪危害防治輔導計劃」；於 2007 年起持續簽署張錦文基金會所舉辦之「全國無檳榔醫院」活動宣誓書，宣告萬芳醫院為「全國無檳榔醫院」，並在 2008 年 7 月以實際行動簽署經濟部能源局「自願性節約能源合作意向書」。

本院同仁擔任各學協會理監事表：

學會名稱	成立時間	學會宗旨	擔任職務
臺北市醫師公會	1945年10月18日成立 1946年04月奉准登記	公會以宏揚醫德、發展醫學與醫術、協助政府推行公共衛生、保障會員權益、謀求會員之親睦和福利，以增進社會福利為宗旨。	常務理事
臺北市護理師護士公會	1949年成立定名為臺北市護士公會 1984年07月27日改名為「臺北市護理師護士公會」	公會以促進全民健康，協助政府推行衛生保健政策，提高護理服務品質，發展護理事業，維護會員權益，謀求會員福利為宗旨。	監事
臺灣營養學會	1974年09月7日正式成立	學會以聯繫從事有關營養科學研究者與工作者，共同研究及改進國民營養之合理化為宗旨。	理事
中華民國護理師護士公會全國聯合會	1989年04月10日內政部核准立案。	公會以聯合全國護理師、護士，增進護理知能，共謀護理事業發展力行社會服務，維護護理人員權益，提昇護理人員地位為宗旨。	監事
臺北市營養師公會	1989年06月30日正式成立	公會研討營養師專業學術，宣導營養教育，提升營養服務品質，藉以促進國民健康，維護營養師權益，並謀營養事業之發展為宗旨。	理事長
臺灣私立醫療院所協會	1990年05月12日正式成立	協會以宣揚醫德，發展醫學學術，協助政府制定相關醫療政策，提供會員相關經營管理知識及經驗並提供社會大眾有關醫療常識為宗旨。	理事
臺灣消化系內視鏡醫學會	1992年02月15日正式成立	學會以提高消化系內視鏡醫學之水準，促進對消化系內視鏡醫學之研究，互相交換研究心得，聯絡會員友誼及建立國際性消化系醫學團體之聯繫為宗旨。	常務監事
臺灣醫事聯盟	2001年08月04日成立	聯盟成立以增進醫事人員之聯誼與團結，爭取權益、提昇形象、促進兩岸與國際醫事交流，提昇我國國際地位。	理事
中華民國營養師公會全國聯合會	1995年08月01日准予立案	公會以增進營養專業知能，共謀營養專業發展，促進國民營養，維護營養師權益及提升營養師地位為宗旨。	常務理事
臺灣護理資訊學會	2006年8月准予備查	學會以發展護理資訊專業，促進資訊科技在健康照護領域的發展與應用，增進國際護理資訊交流為宗旨。	常務理事

學會名稱	成立時間	學會宗旨	擔任職務
臺灣健康醫院學會	2007年09月26日准予備查	學會以提昇醫療院所健康促進之文化與效能，推廣相關學術研究及教育，加強國際交流，以增進病人、醫療院所人員、家屬與社區之健康為宗旨。	理事

本院加入成為會員之學會/協會/委員會/基金會團體如下：

	名稱
1	中華民國營養師公會全國聯合會
2	中華民國醫師公會全國聯合會
3	中華民國醫務社會工作協會
4	中華民國護理師護士公會全國聯合會
5	臺北市護理師護士公會
6	臺灣安寧緩和醫學學會
7	臺灣私立醫療院所協會
8	臺灣病歷資訊管理協會
9	臺灣健康保險協會
10	臺灣健康促進暨衛生教育學會
11	臺灣健康醫院學會
12	臺灣醫院協會
13	臺灣醫務管理學會
14	臺灣醫學中心協會
15	臺灣醫學教育學會
16	臺灣醫學會
17	臺灣醫療品質協會
18	臺灣護理資訊學會
19	臺灣長期照護專業協會
20	財團法人張錦文基金會
21	財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會

(依筆劃排序)