

監察院教育及文化委員會調查報告結案情形一覽表

案號	機關改善與處置情形	結案情形
107 教調 0046	<p>◆產生行政變革績效</p> <p>1.加強與院內醫師溝通協調處方用藥之異見：(1)日後院內倘有需修正藥物管理規範且涉及臨床事務之時，將於事前由院長室團隊相關成員與有關臨床科部(含藥劑部)主管、醫師等，充分進行溝通討論並聽取建言及可能面臨之困難，以凝聚解決問題之共識。(2)如已建立擬修正藥物管理規範之共識，並下達院內相關單位後，務必請臨床科部於單位內宣導並請醫師配合本院處方用藥開立規範及申請流程。倘醫師個人認有不周妥或有疑義之虞，均得向院內「申訴專責處理窗口」(品質中心)陳述意見，以獲得適切的處理。</p> <p>2.強化對病人解說處方用藥等技巧訓練：(1)於每季員工(新進及在職)基本教育訓練課程中，由教學中心及品質中心安排教育訓練課程。(2)以 PDCA 的方法，檢討參與上開課程之對象(例如：分為醫師、護理、醫事、行政人員之類別及完訓比率等)及課程內容，作為日後強化及改善之依據，俾期達到提升員工溝通能力的目的。</p> <p>3.參酌健保署之建議提供「申訴專責處理窗口」之服務：(1)成大醫院設有「申訴專責處理窗口」，並有專人處理顧客反映意見。反映管道計有：書面、電話、網路、現場等，並指定專人受理反映意見。目前專責人力共有 4 人。(2)配合醫院評鑑落實日常化之管理，加強對全院員工宣導院內「申訴專責處理窗口」(品質中心)及專人服務之電話，並依據成大醫院「顧客反映意見處理作業標準書」辦理。</p>	<p>教育及文化委員會 108.03.14 第 5 屆第 56 次會議決議：結 案存查。</p>