

臺北醫學大學醫務管理學系

醫院管理實習手冊

Internship Guidance
Internship Guidance
School of Health Care Administration
Taipei Medical University



2024.02 修訂

臺北醫學大學醫務管理學系實習細則

一、目的：

為增進臺北醫學大學醫務管理學系學生之實際工作經驗，便利實習之管理，並提供學生實習時之基本行為準則，特訂定本手冊。

二、實習單位分配方式：

醫院管理實習為醫管系必修課程，於四上至校外醫療相關機構實習（十二學分）。學生於三下學期結束前協調「實習醫療機構」，彙總後依照程序行文各醫療機構接洽，經各醫療機構回覆後轉知各申請學生。實習機構若因名額有限，將採取抽籤方式決定，系上將盡量考量學生之意願及性向給予適切的安排，但系上保留最後安排之權利。參加實習學生經分發後，不得再另行接洽或申請更改，違者其實習成績不予承認並按校規議處。

<備註>

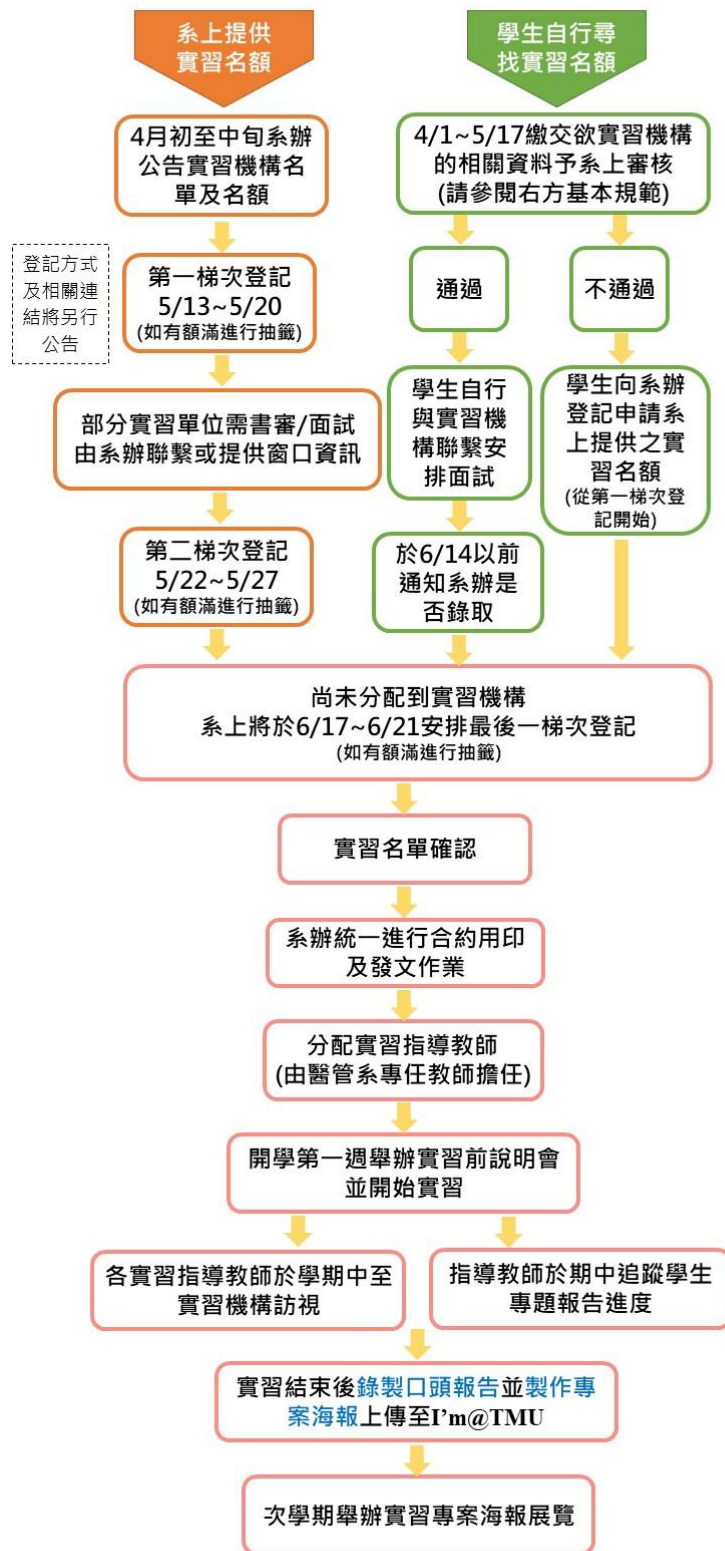
為確保學生實習機構之品質及學習效果，選擇實習機構必須包含以下條件：

- 1) 醫療院所：區域醫院以上之評鑑級別。
- 2) 業界：醫務管理相關上市櫃/興櫃公司（例如：醫療生技公司、藥廠），且員工人數 100 人以上。
- 3) 北醫附屬機構或相關企業
- 4) 實習機構可配合校方的實習行政作業
 - a. 校方依教育部規定必須與實習機構簽訂實習合約書，合約書上會

明定實習時間，通常是開學第 1 週至第 17 週。學生若提前去實習，屬於學生自主學習範疇，如有領取薪酬，也屬學生個人與該實習機構的僱傭行為，校方不會干涉。但若實習機構要求合約期間必須依照學生實際到職的時間，導致和本校合約書明定的實習時間不符，學系則無法與該機構簽約合作。

- b. 實習機構須指導學生進行專題報告，並於實習結束時進行評分

113 學年度臺北醫學大學醫務管理學系-醫院管理實習流程



※

三、 實習內容：

請參照「學生實習基本學習指南」^(表1)，本指南可作為實習單位主管指導及學生學習之參考。

四、 實習指導方式：

1. 大四上（校外機構實習）：本課程設有主授老師一名，負責課程設計、安排、實習協調與學期成績評核之彙總。另由本系專任教師擔任實習指導老師。
2. 實習機構單位主管主要負責學生實習專案之指導並觀察學生實習工作情形。學系指導老師主要負責學生實習專案之撰寫指導，並扮演實習單位與學生間溝通之橋梁，於實習開始後三個月內務必親臨訪視學生實習狀況並留存訪視紀錄。指導國外實習或外縣市同學之教師，無法親臨訪視，但仍需留存任何有關輔導會談之紀錄。

五、 實習機構單位主管之職掌：

1. 設定學生實習進度與目標。
2. 學生實習成績的考核。
3. 學生實習成效的討論。

六、 實習成績考核方式：

實習成績考核分為四個部份：

1. 「機構實習評分表」^(表2)：佔 70%，該表運用於實習期間由實習單位主管與學生共同檢討工作表現，於實習結束後由實習單位主管給予評核

並繳回給課程主授老師。

2. 「專題研究」^(表3)：佔 30%

(1) 書面報告佔 20%：原則上依照表 3 的規定格式撰寫，於實習最後一週結束前，繳交書面報告一份及電子檔給實習主授老師以作為系上存檔之用；若研究主題特殊無法依照表 3 格式撰寫，則與實習訪視老師討論並經同意後，得採取不同呈現之方式。

(2) 專案海報佔 5%：於第 18 週將海報檔案上傳至 I'm@TMU，詳細時間以當學期公告為準。次學期會舉辦展覽將海報展出。

3. 期末口頭報告錄影：佔 5%，實習結束後需錄製期末口頭專案報告並上傳至 I'm@TMU (錄製影片需相容於 I'm@TMU 環境，方可讓評分老師查閱審視)。

七、注意事項：

1. 實習單位若須收取實習費用，經醫管系統整後由校方負擔此費用，學生毋需自行繳交。
2. 學生須依照實習單位要求辦理報到、體檢..等手續並繳交必要之文件，如照片、B 肝疫苗施打證明等。
3. 實習期間之所有保險，均由本校負責，且實習期間實習機構無須發給實習學生任何業務或薪資酬勞，但如另有交通、伙食、獎學金等津貼則不在此限。
4. 學生實習期間之工作與生活，應遵照實習單位之規定與校規行

之；遇國定假日是否上班或休假依實習單位規定。工作績效與行為表現之評核於實習結束後考核，若有情形特殊之重大事件，得及時辦理獎懲建議。

5. 依據本校「學生選課須知」第九條規定：選課科目之上課時間衝突者，其學分、成績概不承認。意即實習期間不得同時修習其他課程(若課程開課時間為第 9 節~第 D 節則不在此限)。
6. 實習期間考勤記錄依各實習單位之規定，請假一律需事前通知實習單位、主授教師及系秘書，並依照學校請假程序辦理請假。請假及曠課時數超過本學期實習總時數三分之一（含）以上者，該生實習課程必須重修。
7. 在指導老師訪視結束後，完成機構實習訪視紀錄表，並於截止日期前上傳 I'm@TMU。
8. 實習最後一週結束前，將於 I'm@TMU 版公告實習滿意度問卷/Google 表單(學生版及機構板)，還請學生務必填寫並轉知提醒機構主管填寫表單。
9. 學生實習專案報告所使用之資料，須獲實習機構同意。

臺北醫學大學醫務管理學系

學生實習基本學習指南^(表1)

部 門	學 習 內 容
管理部門 【如秘書室、企畫組、公關室等】 (醫療院所/企業)	1. 機構的組織架構 2. 機構作業流程之設計 3. 員工績效評估 4. 醫療行銷、公共關係、危機管理、專案規劃
人事部門 (醫療院所/企業)	1. 人力資源規劃考慮因素 2. 人力需求的預估及招募 3. 員工薪資標準及獎懲辦法 4. 員工教育訓練與發展 5. 員工的福利、保險、退撫辦法等
醫療事務部門 (醫療院所)	1. <u>門診</u> ： a). 認識各項門診櫃台服務作業流程（掛號、批價、轉診、社工服務、志工服務、換健保卡等） b). 認識各種掛號方式及其意義 2. <u>住、出院</u> ： a). 認識住、出院診療之醫療及事務作業流程 b). 認識住院排床作業方式 c). 認識住院諮詢服務作業方式 d). 瞭解出院結帳手續 3. <u>急診</u> ： a). 認識急診作業流程 b). 認識轉診作業方式

部 門	學 習 內 容
	<p>4. <u>健保申報</u>：</p> <p>a). 瞭解健保申報、申覆、醫療費用審查作業之流程及抽樣原則等。</p> <p>5. <u>其它申報</u>：</p> <p>a). 瞭解僑保申報、市政府申報等作業流程</p> <p>6. <u>瞭解資訊系統在醫事部門之應用</u>：</p> <p>a). 主要計價表單及計價螢幕內容認識等</p> <p>7. <u>瞭解門診、急診、住院之各項醫療服務項目及計價原則（健保、自費等）</u></p>
<p>病歷部門 (醫療院所)</p>	<p>1. 認識病歷管理概念及作業準則</p> <p>2. 瞭解病歷檔案管理及各種排列方式</p> <p>3. 認識病歷調閱作業流程(門診、急診、住院、醫師借閱等)</p> <p>4. 認識 ICD-9-CM 內容及編碼原則</p> <p>5. 瞭解疾病分類作業方式</p> <p>6. 認識癌症登記作業內容</p> <p>7. 瞭解病歷審查作業</p>
<p>總務部門 (醫療院所/企業)</p>	<p>1. <u>採購單位</u>：</p> <p>a). 瞭解各項物料及設備之請購及採購的行政作業流程</p> <p>b). 瞭解與廠商簽訂契約時的注意事項等</p> <p>2. <u>工務單位</u>：</p> <p>a). 認識工程監督，機構修繕，空調、電信、電力設備的管理及維護，污水處理等事項</p> <p>b). 消防相關法規的認識</p> <p>3. <u>事務組</u>：</p> <p>瞭解院內感染防治的作業，感染性廢棄物的處理，收發及總機作業，停車場管理等事項</p>

部 門	學 習 內 容
	<p>4. <u>資材組</u>：</p> <p>a). 財產管理的認識(登錄、盤點、報銷等)</p> <p>b). 庫存管理的認識(存量管制、品項管控等)</p> <p>c). 各使用單位供貨作業流程的認識(子庫、交換庫等)</p> <p>5. <u>出納組</u>：</p> <p>a). 點收款項、支票、有價證券等及填發收款收據事項</p> <p>b). 編製薪資、保險、退撫基金等各項經費表冊、清單</p> <p>c). 代收、代扣各種款項及其他上級交辦解繳事項。</p> <p>6. <u>醫工組</u>：</p> <p>a). 保養維護全院之醫療器材</p> <p>b). 醫療器材報修案件及相關緊急案件處理</p> <p>7. <u>職業安全室</u>：</p> <p>a). 規劃、推動及協助各單位落實安全衛生管理</p> <p>b). 職業安全衛生教育訓練、緊急災害應變措施計畫與演習</p> <p>c). 員工健康管理、職業災害調查統計與預防等</p>
<p>資訊部門 (醫療院所/企業)</p>	<p>1. 瞭解機構整體資訊作業系統</p> <p>2. 認識資訊人員的角色與功能，及資訊部門在機構的定位</p> <p>3. 瞭解機構資訊系統的開發、維護、線上支援等作業</p> <p>4. 若實習單位為醫院，可認識門急診批價掛號、語音掛號、健保申報、病歷傳送、採購庫存等連線作業模式</p>
<p>會計部門 (醫療院所/企業)</p>	<p>1. 認識傳票登錄，結帳報表的編製等作業</p> <p>2. 瞭解預算編列及成本分析的方法</p> <p>3. 認識機構帳務處理作業流程</p>
<p>品質管理部門 (醫療院所)</p>	<p>1. 品管暨專案相關作業</p>

部 門	學 習 內 容
	2. 病人安全事件通報及相關行政事宜
社服部門 (醫療院所)	1. 瞭解醫院社服部門之整體作業流程及管理功能 2. 瞭解社服人員的角色與功能 3. 瞭解志工服務的運作及角色
健康管理中心 (醫療院所)	1. 學習健檢中心運作流程及健檢系統的管理 2. 各項行政業務
行銷部門 (企業)	1. 撰寫社群文案、圖文設計 2. 活動設計 3. 合作洽談
臨床試驗/研究部 門 (企業/藥廠)	1. CRA 文書工作協助及 CTC、CRO 相關行政業務支援 2. 其他部門行政事宜
門市&營業據點 (企業)	1. 門市產品銷售、顧客服務 2. 專業衛教及醫療相關知識諮詢 3. 營業據點營運
保險公司 (企業)	1. 針對產品規劃及客戶投保趨勢等項目進行分析統計 2. 人力招聘策略擬定

※以上學習指南之內容為整合歷屆學生實習之學習經歷，僅供參考，實際情況仍依照機構規劃為準。

臺北醫學大學醫務管理學系

機構實習評分表(佔總分 70%)^(表 2)

實習機構：_____ 單位：_____

學號：_____ 姓名：_____

實習期間：113 年 09 月 11 日至 114 年 01 月 03 日

評核項目		配分	實習單位評核
敬業精神	主動積極性	10	
	守紀服從性	10	
	責任感	10	
工作能力	學理應用	10	
	工作效率	10	
	創造思考力	10	
學習態度	儀表及討論情形	10	
	虛心進取	10	
適應能力	人際關係、合群性	10	
	接受挑戰精神	10	
總 計			
考勤	請假： _____ 小時，曠課： _____ 小時，遲到/早退： _____ 次		
記事與考評			
備註	本評分表懇請於實習結束後由實習單位寄回至醫務管理學系。		

◎評分參考：傑出=95 以上，優 = 86 - 94 分，好 = 71- 85 分，普通=60-70 分，差= 60 以下

◎評分為『傑出』及『差』者，請加註具體考評。

實習單位主管簽章： _____

臺北醫學大學醫務管理學系

專題研究報告格式及內容規定(佔總分 20%)^(表3)

一、 專案的定義及範圍：

1.定義

針對特定的主題加以系統分析及控制，使達成特定目標之活動。它是一種問題解決的方案，尤其是利用科學化方法，運用組織之動員力量，以有效達成目標之設計。

2.醫務管理專案範圍

- (1) 有關醫務管理之創意改革事項。
- (2) 有關醫務管理效益之改善事項。
- (3) 有關醫療服務技術或品質之改進事項。
- (4) 有關設備之設計或修改事項。
- (5) 有關工作環境改善及其它有關安全、衛生之措施。
- (6) 材料、物料之節省，滯、廢料之利用及其它有關成本降低之事項。
- (7) 儀器、工具之維護事項。
- (8) 其它有關醫務管理行政革興之改善事項。
- (9) 目標管理成果報告。

二、 專案研究報告格式要求：

- 紙張：A4 紙。
- 字體及段落：標楷體 12 號，1.5 倍行高。
- 頁數：15-20 頁(含圖表及參考文獻，不含封面、目錄及附件)。
- 版面邊界：上、下、及右側為 2.54 公分,左側為 3.17 公分。

三、 專案研究報告內容大綱：

1. 專案研究報告封面頁：

包括專案研究報告題目、學生姓名、學生學號、指導老師姓名、實習醫院、實習期間等基本資料。

2. 專案研究報告內容及評分所佔比例：

- (1) 摘要(5%)
 - 須涵蓋全文。
 - 書寫應簡要流暢(300 字以內)。
- (2) 前言(5%)
 - 說明引發做此專案之動機。
 - 說明此專案之重要性及主旨。
- (3) 現況分析(20%)
 - 資料分析應切題。
 - 資料必須具有客觀性、時效性、正確性和完整性。
 - 必須提出有效的問題評估方法。
- (4) 問題確立(5%)
 - 探討的問題必須是真正需要以專案方式來解決。
 - 探討的問題應與專案主題相關。
 - 探討的問題應明確陳述。
- (5) 專案目的(5%)
 - 目的必須具體可測量。
- (6) 文獻探討(10%)
 - 文獻內容與專案主題應具一致性。
 - 文獻整理應有系統、有組織、有條理、有相關性。
 - 文獻探討必須能呈現與主題相關的概念。
- (7) 解決辦法及執行過程(25%)
 - 應有足夠的理由支持所建議的方式。
 - 應針對問題提出可行方案。
 - 應提出執行計劃及進度。
- (8) 結果評值(10%)
 - 專案執行結果應已有效的解決問題，達成專案目的。
 - 問題解決後應對醫務管理專業有所貢獻。
- (9) 結論(10%)
 - 應敘述在執行過程中遭遇的助力與阻力。
 - 應說明解決問題的限制。
 - 應根據專案結果對醫務管理業務，及日後進一步探討

提出建議。

(10) 參考文獻(5%)

- 文獻必須依據 APA (American Psychological Association)格式撰寫。
- 所列出之參考文獻必須與內文引用文獻一致。

113 學年度 臺北醫學大學醫務管理學系 大四機構實習訪視紀錄表 (表4)

訪視課程	醫院管理實習 實習期間:113 年 09 月 11 日~114 年 01 月 03 日	訪視 老師	
訪視日期	年 月 日		
實習機構/部門		記錄	_____同學
實習討論與 建議改善項目	Q/A		
訪視相片一說明：		訪視相片二說明：	
註：學生可將記錄拍照或掃描該書面紀錄，連同訪視相片至少兩張上傳 I'm@TMU「實習訪視紀錄」。			