

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



2023.03 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>

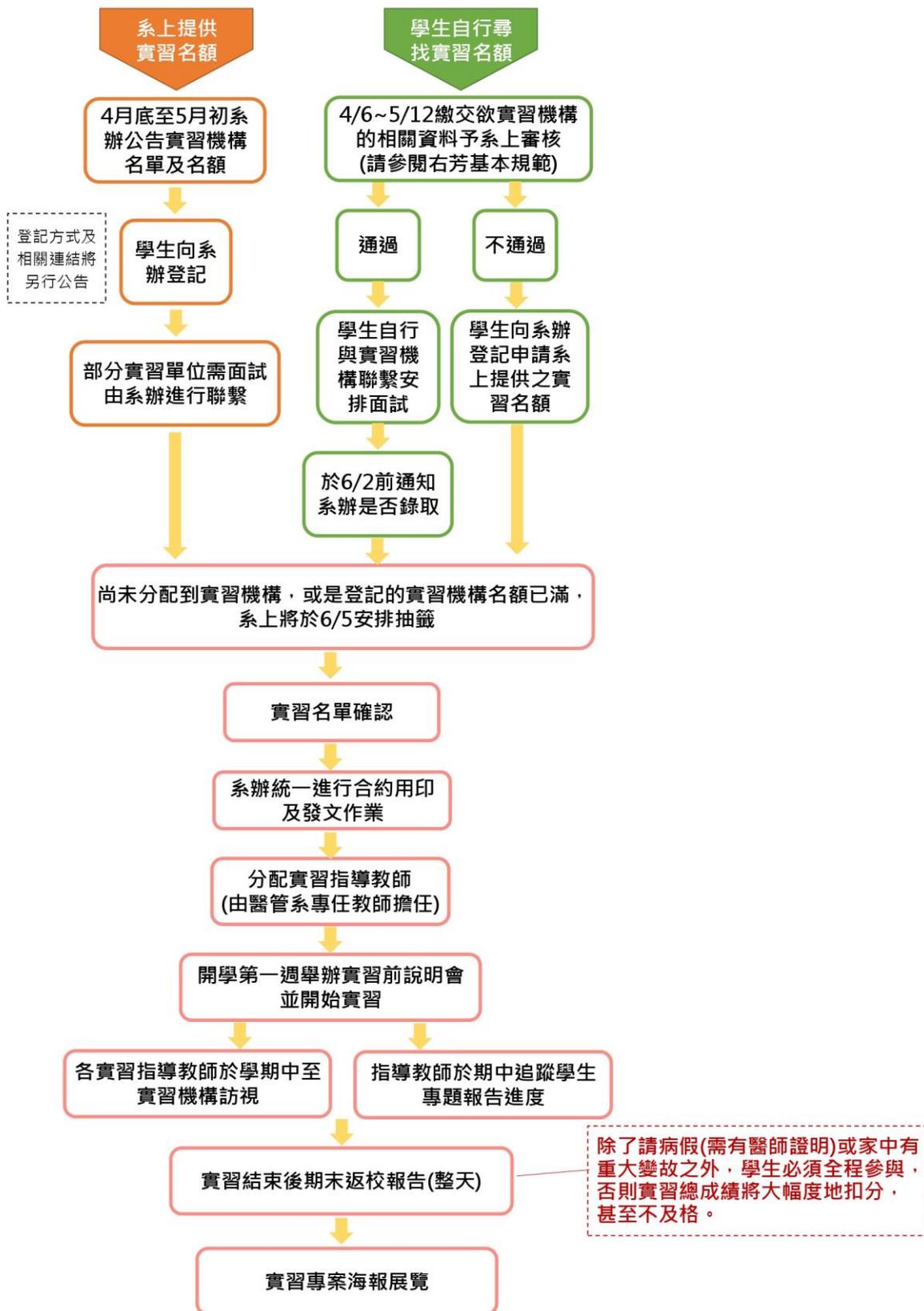
為確保學生實習機構之品質及學習效果，選擇實習機構必須包含以下條件：

- 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
- 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

112 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，於實習開始後一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 25%

(1) 書面報告佔 20%：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。

(2) 海報展示佔 5%：報告時間訂於學期最後一週，詳細時間及地點將另行安排後於 I'm@TMU 公告。

3. 返校出席：佔 5%，實習結束後需返校參加期末專題報告。

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. 依據學生手冊「學生選課須知」第七條規定：選課科目之上課時

間衝突者，其學分、成績概不承認。意即醫院實習期間不得同時修習其他課程。

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。

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、企畫組等)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 醫院的組織架構 2. 醫院作業流程之設計 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>門診</u>： <ol style="list-style-type: none"> 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>： <ol style="list-style-type: none"> 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>： <ol style="list-style-type: none"> a). 認識急診作業流程

部 門	學 習 內 容
	b). 認識轉診作業方式 4. <u>健保申報</u> ： 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。 5. <u>其它申報</u> ： a). 瞭解僑保申報、市政府申報等作業流程 6. <u>瞭解資訊系統在醫事部門之應用</u> ： a). 主要計價表單及計價螢幕內容認識等 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>
病歷部門	1. 認識病歷管理概念及作業準則 2. 瞭解病歷檔案管理及各種排列方式 3. 認識病歷調閱作業流程(門診、急診、住院、醫師借閱等) 4. 認識 ICD-9-CM 內容及編碼原則 5. 瞭解疾病分類作業方式 6. 認識癌症登記作業內容 瞭解病歷審查作業
總務部門	1. <u>採購單位</u> ： a). 瞭解各項物料及設備之請購及採購的行政作業流程 b). 瞭解與廠商簽訂契約時的注意事項等 2. <u>工務單位</u> ： a). 認識工程監督，醫院修繕，空調、電信、電力設備的管理及維護，污水處理等事項

部 門	學 習 內 容
	b). 消防相關法規的認識 3. <u>事務組</u> ： a). 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 4. <u>資材組</u> ： a). 財產管理的認識(登錄、盤點、報銷等) b). 庫存管理的認識(存量管制、品項管控等) c). 各使用單位供貨作業流程的認識(子庫、交換庫等) 5. <u>出納組</u> ： 6. <u>醫工組</u> ：
資訊部門	1. 瞭解醫院整體資訊作業系統 2. 認識資訊人員的角色與功能，及資訊部門在醫院的定位 3. 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 4. 瞭解院內資訊系統的開發、維護、線上支援等作業
會計部門	1. 認識傳票登錄，結帳報表的編製等作業 2. 瞭解預算編列及成本分析的方法 3. 認識醫院帳務處理作業流程(現金、健保申報等)
護理部門	1. 認識護理部的組織系統、人員配置、及工作內容等 2. 瞭解護士的排班方法 3. 認識護士巡房及管理病房的作業 4. 觀察護士交班時的情形 5. 瞭解供應中心的角色及作業流程

部 門	學 習 內 容
藥劑部門	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解藥劑部門之整體作業流程及具備之管理功能 2. 瞭解藥事人員的角色與功能 3. 瞭解藥劑部門與醫療服務之連結
營養部門	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解營養部門之整體作業流程及具備之管理功能 2. 瞭解營養專業人員的角色與功能 3. 瞭解營養部門與醫療服務之連結
社服部門	<ol style="list-style-type: none"> 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

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：_____

系級：_____ 學號：_____ 姓名：_____

實習期間：112年09月13日至113年01月05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		100	
考勤	請假： _____ 小時，曠課： _____ 小時，遲到/早退： _____ 次		
記事與考評			
備註	一、本表由實習學生先行填妥實習醫療機構名稱、單位、姓名、班級、學號、實習期間後，於報到時面交實習單位主管。 二、本評分表請於實習結束後由實習單位寄回給課程主授老師。		

◎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。

※ 評分參考：

傑出=91-100 分，優= 81-90 分，好=71-80 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。

112 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:112 年 09 月 13 日~113 年 01 月 05 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」。			