

檔 號：
保存年限：

社團法人台灣醫務管理學會 函

啟研

地址：106 台北市羅斯福路三段 95 號 9 樓
聯絡電話：02-23693081
傳真電話：02-23649354

受文者：全國醫療機構

發文日期：中華民國 98 年 12 月 18 日
發文字號：醫管(98)秘字第 1218 號
速別：最速件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：見說明

敬呈 主任 黃祥生 啟

張副院長

張之光 副院長

AP-1225

公告周知

張之妍 啟

主旨：敬邀 貴院參加本會九十九年一月份舉辦之「新制醫院評鑑與 JCI 之 Tracer

Methodology 運用研討會」與「台灣醫療品牌建構巡禮系列研討會-核心價值
創見」，敬請踴躍報名參加。

說明：

一、本會預定辦理兩場研討會，內容說明如下：

1. 99 年 1 月 8 日(五)假台灣大學公衛學院 201 會議室舉辦「新制醫院評鑑與 JCI 之 Tracer Methodology 運用研討會」。
2. 99 年 1 月 21 日(四)假亞東紀念醫院 14F 國際會議廳舉辦「台灣醫療品牌建構巡禮系列研討會-核心價值創見」。

以上詳細課程內容如附件，歡迎 貴院踴躍報名參加！

二、學會活動一律採網路線上報名方式，逕至學會網站

(<http://www.tche.org.tw/UI/D/D10001.aspx>)「活動訊息」→「本會活動」
報名。

正本：全國醫療機構

副本：

理事長 石曜堂

新制醫院評鑑與 JCI 之 Tracer Methodology 運用研討會

壹、課程規劃：

2006 年 JCI 評鑑開始將 Tracer Methodology 納入，以病人為中心的概念導入評鑑中，評鑑委員利用特殊的追查方式檢視病人從入院、住院、檢查及診療過程中所接受服務的流程，並用病人的角度實際瞭解病人所接受到的醫院服務流程與品質。整個服務流程是醫院各部門、專科別間的協調及整合的程序，以達到「病人為中心」醫療照護實踐的方法，Tracer Methodology 將會是國際醫療與國際醫院評鑑(JCI)的未來發展趨勢。

此次「新制醫院評鑑與 JCI 之 Tracer Methodology 運用研討會」將邀請已通過 JCI 評鑑之醫院，為與會者做 Tracer Methodology 介紹與應用於實務上之經驗分享，另本次課程特別邀請中國醫藥大學 林哲男教授以新制醫院評鑑角度與與會學員分享「Tracer Methodology 於【病人醫療照護】之運用」；及台灣醫務管理學會 陳宏一 常務理事針對「新式醫院評鑑方法【管理組】」為與會者進行分析。

本次活動期藉由課程中的經驗分享及介紹提供給與會者，以做為醫院日後參與相關評鑑作業或提昇醫療品質之參考方向。

貳、課程資訊：

時 間：九十九年元月八日(五)

地 點：台灣大學公衛學院 201 會議室(台北市徐州路 17 號)

主辦單位：社團法人台灣醫務管理學會

參與人數：本次活動因場地座位關係，限額 **190** 位

報名費用：(含上課講義、點心及餐盒)：

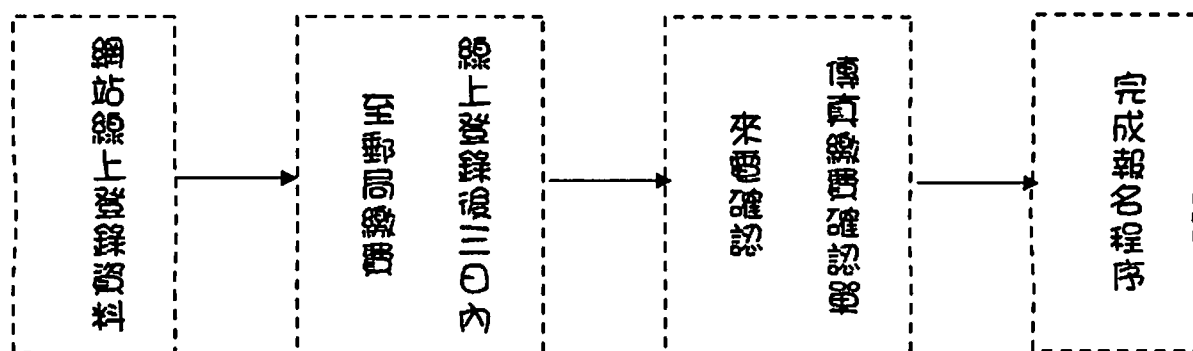
		1人	2人(含)以上
會前報名	本會會員	1,000/人	900/人
	學生會員	800/人	720/人
	非會員	1,500/人	1,350/人
現場報名	本會會員	1,200/人	1,080/人
	學生會員	1,000/人	900/人
	非會員	1,700/人	1,530/人

註1：本會會員包括：個人會員、贊助個人、THIS 會員及學生會員。

註2：為維護每位會員之權益，即日起未繳清 99 年常年會費會員，請以非會員身份報名。

註3：2人(含)以上同行報名者，請同時繳交報名費，方可享有此優惠，否則以原價計算。

報名方式：至學會網站(<http://www.tche.org.tw>)「活動訊息」→「本會活動」進行線上報名。



線上報名後三日內未傳真繳費確認單者，本會報名系統將自動刪除報名資料，敬請留意以維護您的權益。

繳費方式：【THIS 會員、贊助團體會員及非會員僅限郵政劃撥方式繳費】

◇ 郵政劃撥：戶名：社團法人台灣醫務管理學會；帳號：19483113

◇ 註：請於劃撥單通訊欄註明您的會員編號、研討會日期及收據抬頭以利開立收據之作業。

費用保留及退費處理方式：

◇ 顧及學員之權益，如於活動前預知無法參加，請於活動前一天中午12點前來電告知更換參與人員姓名(恕不退費)，不便之處，敬請見諒！

◇ 報名者如遇不可抗力之因素無法參加或非會員身份如有溢繳費用，欲辦理退費手續，需出示相關證明文件，並扣除100元行政手續費。

其它注意事項：

◇ 參加本次研討會，每天可得本會及公務人員終身學習教育積分各8分(小時)。

◇ 本會教育積分認證採健保 IC 卡刷卡，參加之學員，請於報到時間內出示『健保 IC 卡』或『身分證明文件』。

◇ 本次活動上午報到時間：AM 08:30-10:30；下午簽退時間：全部課程結束後。學員如因故提早離席，積分數或上課證明將依實際簽退時間計算之。

◇ 本次活動無停車優惠，敬請多利用大眾交通運輸工具，會場交通路線圖請見台灣大學公衛學院網站(<http://homepage.ntu.edu.tw/~ntuphcdean/class.html>)。

「新制醫院評鑑與 JCI 之 Tracer Methodology 運用研討會」課程表

日期：2010 年 1 月 8 日(星期五)

地點：台灣大學公衛學院 201 講堂

時 間	活 動 內 容	演 講 人
08:30~09:00	報 到	
09:00~09:10	主席致詞	
09:10~09:40	Tracer Methodology 之介紹	彰化基督教醫院 孫茂勝副院長
09:40~09:50	綜合討論(Q & A)	
09:50~10:20	應用 Tracer Methodology 於 病人醫療照護之經驗分享	萬芳醫院 白冠壬 主任
10:20~10:30	綜合討論(Q & A)	
10:30~10:50	C o f f e e B r e a k	
10:50~11:20	Tracer Methodology 於 【病人醫療照護】之運用	中國醫藥大學附設醫院院長室 林哲男 顧問/教授
11:20~11:30	綜合討論(Q & A)	
11:30~12:00	以資訊管理導入 Tracer Methodology 之經驗分享	台北醫學大學 許明暉資訊長
12:00~12:10	綜合討論(Q & A)	
12:10~13:10	午 餐	
13:10~13:50	應用 Tracer Methodology 於 提升用藥安全	義大藥劑部 蔡斌智部長
13:50~14:00	綜合討論(Q & A)	
14:00~14:20	C o f f e e B r e a k	
14:20~15:10	新式醫院評鑑方法【管理組】之探討	社團法人台灣醫務管理學會 陳宏一 常務理事
15:10~15:20	綜合討論(Q & A)	
15:20~16:00	應用 Tracer Methodology 於醫院管理	【邀請中】
16:00~16:10	綜合討論(Q & A)	
16:10~	賦 歸	

主辦單位：台灣醫務管理學會

※議程若有變動，以當日公告為準※

社團法人台灣醫務管理學會
『新制醫院評鑑與 JCI 之 Tracer Methodology
運用研討會』

報名繳費確認表

欲報名本次活動，請先至學會網站(<http://www.tche.org.tw>) 「活動訊息」→
「本會活動」報名。並於繳完費用後，回傳報名繳費確認表，始完成報名手續。

醫院名稱： _____

NO	會員編號	姓名	聯絡電話
1			
2			
3			
4			
5			

註 1：2 人(含)以上同行，九折優惠。

註 2：為維護每位會員之權益，即日起未繳清 99 年常年會費會員，請以非會員身份報名。

※台灣醫務管理學會聯絡方式

電話：02-23693081

傳真：02-23649354

ATM 轉帳與郵政劃撥單黏貼處

【繳費後，請將劃撥單收據黏貼後，再行傳真
(FAX:02-23649354) 報名，並請再與學會 (TEL：
02-23693081) 確認報名資料，以維護您的權利。】

台灣醫療品牌建構巡禮系列研討會-核心價值創見

壹、課程規劃：

何謂品牌？瑞士洛桑管理學院 D. Turpin 教授曾提出品牌就是和顧客之間的情感與信賴關係，感情越深，品牌就越有價值。品牌必須不斷地向客戶承諾，並且確實地達成。只有創造與眾不同，才會吸引顧客的注意。而差異化是品牌成功很重要的條件，能提供別人沒有，別家買不到的服務或商品，才能立於不敗之地。弄清楚機構品牌定位後，接下來便是打造品牌核心 (Brand Essence)，如何設定自己的品牌定位與品牌核心價值，即是建立品牌前的重要指標。而建立一個品牌的後續經營，是決定品牌價值與忠誠度的關鍵因素。

在醫療行業中，梅猷醫院 (Mayo Clinic) 是一個強勢品牌，它不斷向顧客傳達「在梅約醫院，病患至上」。從雇用及訓練員工的方式、醫療環境的設計到醫療照護的進行，梅猷醫院向病患及其家人提供有關院方優勢和價值的證據，既具體又有說服力。這個品牌只是持續專注於病患服務體驗所伴隨而來的產物。在履行複雜多變、個人化且重要的服務型組織裡，服務績效相當重要。接受這些服務的顧客成為資訊傳遞者，傳遞對親友有幫助的資訊。到最後，卓越的服務品牌就是以絕佳的顧客服務為基礎打造出來的，這正是梅猷醫院這個超品牌 (meta brand) 給我們的重要啟示。

本會自 97 年起陸續舉辦「台灣醫療品牌建構巡禮系列研討會」，期望藉由本系列活動介紹台灣具有特色之醫療院所，做為其他醫療院所學習之標竿，並能從中發展出各機構品牌特色及其價值。

此次「台灣醫療品牌建構巡禮系列研討會」將以「核心價值創見」做為主題，介紹亞東紀念醫院在朱樹勳院長帶領下，於 95 年順利通過衛生署評定成為臺北縣第一家醫學中心，為了堅持「持續提升醫療品質」的使命及邁向「民眾就醫首選的醫學中心」的新願景，積極推動發展醫療核心專長 (3C-2T-1M-1N) 的過程【3C 是 Cardiovascular center(心臟醫學)，Critical care(重症醫學)，及 Cancer center(癌症醫學)。2T 是 Traumatology(創傷醫學)及 Transplantation(移植醫學)。1M 是 Minimally Invasive Surgery(微創手術)。1N 是 Nephrology(腎臟醫學)】及成果做經驗分享，並帶領與會來賓透過實地參觀更加瞭解亞東紀念醫院推動現況，期能透過本次活動激發與會來賓新的思維並找尋出永續經營的價值，創造屬於機構的超品牌。

貳、課程資訊：

時間：九十九年元月二十一日(四)

地點：亞東紀念醫院 14F 國際會議廳(台北縣板橋市南雅南路二段 21 號)

主辦單位：亞東紀念醫院、社團法人台灣醫務管理學會

參與人數：本次活動因場地座位關係，限額 **120** 位

報名費用：(含上課講義、點心及餐盒)：

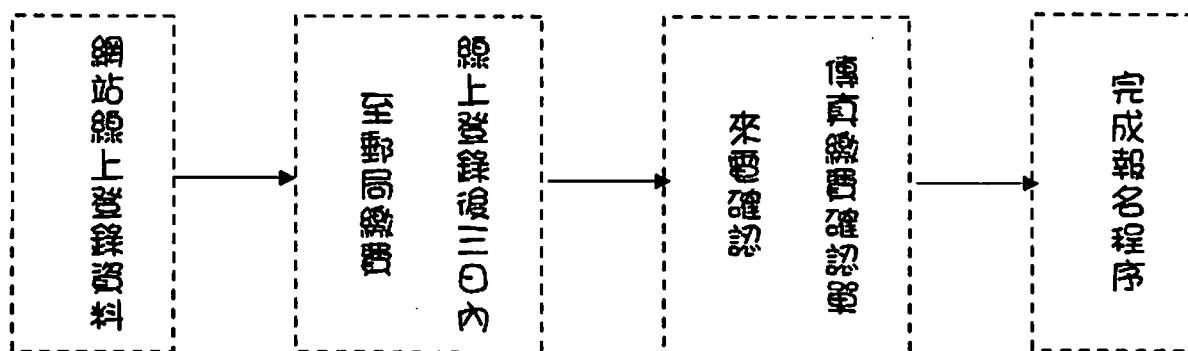
		1 人	2 人(含)以上
會前報名	本會會員	1,000/人	900/人
	學生會員	800/人	720/人
	非會員	1,500/人	1,350/人
現場報名	本會會員	1,200/人	1,080/人
	學生會員	1,000/人	900/人
	非會員	1,700/人	1,530/人

註 1：本會會員包括：個人會員、贊助個人、TIIS 會員及學生會員。

註 2：為維護每位會員之權益，即日起未繳交 99 年常年會費會員，請以非會員身份報名。

註 3：2 人(含)以上同行報名者，請同時繳交報名費，方可享有此優惠，否則以原價計算。

報名方式：至學會網站(<http://www.tche.org.tw>) 「活動訊息」→「本會活動」進行線上報名。



線上報名後三日內未傳真繳費確認單者，本會報名系統將自動刪除報名資料，屆時恕不保留以維護權益。

繳費方式：【THIS 會員、贊助團體會員及非會員僅限郵政劃撥方式繳費】

郵政劃撥：戶名：社團法人台灣醫務管理學會；帳號：19483113

註：請於劃撥單通訊欄註明您的會員編號、研討會日期及收據抬頭以利開立收據之作業。

費用保留及退費處理方式：

- ◇ 顧及學員之權益，如於活動前預知無法參加，請於活動前一天中午 12 點前來電告知更換參與人員姓名(恕不退費)，不便之處，敬請見諒！
- ◇ 報名者如遇不可抗力之因素無法參加或非會員身份如有溢繳費用，欲辦理退費手續，需出示相關證明文件，並扣除 100 元行政手續費。

其它注意事項：

- ◇ 參加本次研討會，每天可得本會及公務人員終身學習教育積分各 8 分（小時）。
- ◇ 本會教育積分認證採**健保 IC 卡**刷卡，參加之學員，請於報到時間內出示『健保 IC 卡』或『身分證明文件』。
- ◇ 本次活動上午報到時間：AM 08:30-10:30；下午簽退時間：全部課程結束後。學員如因故提早離席，積分數或上課證明將依實際簽退時間計算之。
- ◇ 本次活動無停車優惠，敬請多利用大眾交通運輸工具，會場交通路線圖，會場交通路線圖請見亞東紀念醫院網站(<http://www.femh.org.tw/visit/visit.aspx>)。

「台灣醫療品牌建構巡禮系列研討會-核心價值創見」 課程表

日期：99年元月21日(四)

地點：亞東紀念醫院14F國際會議廳(台北縣板橋市南雅南路二段21號)

時 間	分鐘	活 動 內 容	主持人/演講人
08:30-09:00	30	報 到	
09:00-09:10	10	主席致詞： 亞東紀念醫院 朱樹勳院長 台灣醫務管理學會 石曜堂理事長	
09:10-10:10	70	服務心思維~ 建構品牌 創造價值	台灣醫務管理學會 石曜堂 理事長
10:10-10:20		Q & A	
10:20-10:40	20	休 息	
10:40-11:40	70	亞東紀念醫院核心專長創見過程經驗分享	亞東紀念醫院 朱樹勳 院長
11:40-11:50		Q & A	
11:50-13:00	70	午 餐	
13:00-13:50	60	組織核心價值創見及發展策略規劃	邀請中
13:50-14:00		Q & A	
14:00-15:00	70	創造力思考與醫院經營	亞東技術學院醫管系 廖又生教授/主任
15:00-15:10		Q & A	
15:10-15:30	20	休 息	
15:30-16:50	80	標竿學習趴趴走-亞東紀念醫院參訪	
16:50		賦 歸	

主辦單位：亞東紀念醫院、社團法人台灣醫務管理學會

※議程若有變動，以當日公告為準※

社團法人台灣醫務管理學會

『台灣醫療品牌建構巡禮系列研討會-核心價值創見』

報名繳費確認表

欲報名本次活動，請先至學會網站(<http://www.tche.org.tw>) 「活動訊息」→

「本會活動」報名。並於繳完費用後，回傳報名繳費確認表，始完成報名手續。

NO	會員編號	姓名	聯絡電話
1			
2			
3			
4			
5			

註1：2人(含)以上同行，九折優惠；贊助團體之工本費名額不適用此優惠。

註2：為維護每位會員之權益，即日起未繳清99年常年會費會員，請以非會員身份報名。

※台灣醫務管理學會聯絡方式

電話：02-23693081

傳真：02-23649354

ATM 轉帳與郵政劃撥單黏貼處

【繳費後，請將劃撥單收據黏貼後，再行傳真
(FAX:02-23649354)報名，並請再與學會(TEL：
02-23693081)確認報名資料，以維護您的權利。】