

長榮大學醫務管理學系大學部學生機構實習計畫書

113 學年度第一學期 1140106 系務會議修訂
110 學年度第二學期 1110425 系務會議修訂
109 學年度第一學期 1090917 系務會議修訂
105 學年度第一學期 1060109 系務會議修訂
103 學年度第二學期 10400407 系務會議修訂
102 學年度第二學年度 1030506 系務會議修訂
101 學年度第一學期 1020108 系務會議修訂
100 學年度第一學期 1010104 系務會議修訂
97 學年第二學期 980512 系務會議修訂
91 學年第二學期 920220 系務會議修訂
88 學年第二學期 890120 系務會議通過

壹、前言

本系開設醫務管理實習共四學分之科目，學生利用大三暑假期間（連續八周，每周五日，共 320 小時）至醫務管理相關機構實習。為使實習學生、實習機構與實習指導老師在本課程執行期間能有所依循，故訂定本實習計畫書。

貳、實習目標

- 一、能實際參與或參觀實習機構之業務運作。
- 二、能瞭解醫務管理之各項職務和工作內容，並據以規劃專業生涯。
- 三、能印證並引用所學之醫務管理專業理論與知識於實務工作。
- 四、能分析一個實務的醫務管理問題，並經由獨立思考與個案分析的過程提出可行的解決方案。

參、修課資格

- 一、修畢醫務管理個案討論 I、II。
- 二、具備執行醫務管理專案能力，經系務會議同意者。

肆、實習規定

- 一、通過教學醫院評鑑之醫療院所。
- 二、長期照護相關機構：經內政部老人福利機構評鑑結果為甲等以上（含甲等）之長期照顧機構或安養機構；或經地方衛生局依據行政院衛生福利部所擬定之護理機構督導考核作業指引之考核結果為甲等以上（含甲等）之護理之家。
- 三、醫務管理相關之中央或地方政府部門與民間機構：包括中央健保署、健保局各區業務組、疾病管制署、國民健康署、縣市衛生局、財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會等。
- 四、其他通過本系系務會議評估之適當機構。
- 五、學生實習前本校將與實習機構簽訂實習合約書，且合約書內容應明訂包

含實習工作時間、合約期限、實習內容等項目。

六、需於實習生實習前辦理「大專校院校外實習學生團體保險」。

伍、實習費用

實習費用由校方統一支付，住宿及其他生活雜費由學生自理。

陸、實習項目

一、輪調見習

以二週為原則，選擇至少兩項實習機構的重要行政業務進行參觀、訪談、閱讀文件、實務操作等見習活動，且每日撰寫實習日誌。並於輪調結束後一週繳交一份以管理功能為主的見習報告與實習日誌給予本系實習負責教師，報告內容包含組織架構與用人、業務規畫與決策、溝通協調與激勵、控制與績效評估，以及個人心得與建言。

(一) 醫療院所可能的輪調見習項目包括下列業務；

1. 醫事行政作業：病歷管理作業，門診批價掛號與保險申報作業，住院費用管控與保險申報作業，病床利用與管理（包括簽床、住院日控制），膳食營養作業。
2. 一般行政作業：資材（或物料）管理（包括採購、倉儲、洗縫、消毒、配送等項目），人力資源管理，財務管理（包括成本會計制度與內部控制系統），資訊管理，企劃，公關與行銷，房舍清潔與維護（包括環境清潔、房舍維護、供電系統、供水系統、廢棄物處理系統），醫療儀器保管與維修（包括特殊氣體供應系統）、外包業務管理(包括合約擬定)、動線與標誌管理、防火與防災管理。
3. 醫療行政作業：門、急診與住院服務之觀察，護理人力資源管理，病房管理，藥事服務作業(包括藥品採購、倉儲、配送、專業諮詢、使用控管)，檢驗服務作業(從檢驗醫囑的申請至檢驗報告的提供)，放射服務作業，開刀房的利用與管理。
4. 其他作業：感染管制作業，院內的各類委員會等其他作業。

(二) 長期照護相關機構之輪調見習內容，應包括實習機構內之行政與經營管理作業、生活照顧及專業護理服務作業、環境設施與安全維護作業等。

(三) 醫務管理相關之政府與民間機構輪調見習內容，應包括實習機構組織架構中之各局處或各科室。

二、專案實習

以六週為原則，固定一單位從事醫務管理的實務問題解決練習，並完成一份專案報告。

(一) 每位同學獨自完成一份專案報告，且撰寫每日實習日誌。

- (二) 專案報告題目：來自實習機構的實務問題，由實習機構的實習輔導老師、系上實習負責老師和同學共同決定。
- (三) 報告格式：依實習機構規定格式。如未規範則依本系規定（見附件一）分為
 - 1. 實務型：內容包括「摘要」、「動機與目的」、「現況描述與問題確認」、「解決方案分析」、「方案之選擇」、「執行過程」、「介入後結果評價」、「討論與建議」、「結論」、及「參考文獻」。
 - 2. 研究型：內容包括「摘要」、「動機與目的」、「文獻回顧及探討」、「研究方法」、「研究結果」、「討論與結論」及「參考文獻」。
- (四) 於實習結束後一週繳交二份印刷裝訂之報告，分別給實習機構實習輔導老師一份、本系實習負責老師一份。另外繳交一份報告摘要（見附件二）給系上留存。

柒、實習評分方式

實習分數由實習機構與本系實習負責老師共同評給。

一、實習機構評分：佔 55%，包含輪調與專案實習兩大部份

(一) 輪調見習表現（20%）

包括敬業精神、學習態度、專業素養、考勤紀錄等。

(二) 專案實習表現（35%）

包括敬業精神、學習態度、問題的解決能力（數理與統計分析、邏輯思考、溝通與團隊合作、創新性）、專業素養等。

二、系上實習負責教師：佔 30%

(一) 輪調見習報告：包含至少二項實習機構的重要行政業務，對該行政業務的四項管理機能描述的完整性，及個人心得與建言的合理性，並將實習日誌列為附件。

(二) 專案報告：文獻探討/問題確認之完整性、資料處理與統計分析/解決方案分析之適當性、結論與建議之合理性，並將實習日誌列為附冊。

(三) 其他特殊實習表現。

三、專案發表：佔 15%

實習結束後，需於醫院博覽會進行專案發表。

捌、實習教師之職責

每位學生皆有兩位實習教師，包括本系教師與實習機構指派之實習輔導老師。

一、本系實習負責教師：每學年由系務會議指派。

(一) 暑期實習期間代表本系與實習單位聯絡。

- (二)就機構實習輔導老師所提實務問題，輔導學生決定實習專案題目。
- (三)應至少二次至實習單位察看同學實習情形。
- (四)定期與學生討論專案報告內容。
- (五)評量學生實習成績，包括輪調見習報告、專案實習報告等。

二、機構實習輔導老師：由機構指派一名單位主管，或一位全職並具醫管或企管碩士以上之員工擔任。

- (一)提供必要的資源與協助，使學生瞭解實習機構概況。
- (二)提供數個實務問題，並與本系實習負責老師共同輔導學生選擇專案題目。
- (三)指導與協助學生完成專案實習與專案報告。
- (四)評量學生成績。

玖、學生實習規則

一、實習前準備

- (一)閱讀實習機構的相關資料、簡介或醫藥衛政、健保制度等相關資料。
- (二)複習大一到大三的相關課程，如：溝通技巧與實務、醫療品質管理、醫務管理個案討論、醫務管理概論、生物統計學、研究方法等。
- (三)熟悉電腦軟體的使用（Word、Excel、PowerPoint、Access、SPSS）。

二、實習期間

每一實習單位應選出一名學生代表，負責與實習單位及本系之間聯絡相關實習事宜。

(一)出缺勤

- 1. 出缺勤紀錄列為實習成績考核項目之一。
- 2. 不遲到、不早退。如需請假，請假方式以實習機構之請假規定為主。如實習機構未規定者則依本系相關規定辦理。

(二)態度

- 1. 主動、積極且自發性的學習態度與發問問題列為實習成績考核項目之一。
- 2. 學生於實習時應配戴識別證，保持服裝儀容整潔，並應隨時注意禮貌，主動向院內員工打招呼，與實習機構之相關人員保持良好之互動。
- 3. 在實習機構的任何場所中，除非得到該單位相關人員的允許，否則不得隨便翻閱桌上資料、文件或任意開啟電腦使用。
- 4. 積極參與院內相關活動

四、實習請假規定

學生於實習期間如需請假，必須同時向實習機構和學校申請(指導老師或系辦公室)，且符合實習請假規定。實習機構請假依機構規定流程與條件辦理，校內請假依本規定辦理。

1. 病假(含意外傷害)：

- (1) 應於實習機構上班時間開始半小時內親自以電話通知實習單位負責人與學校，或由家長代為電話通知實習機構與學校(指導老師或系辦公室)，並於事後持就醫證明等證明文件完成實習機構與學校請假程序。
- (2) 實習中如需緊急就醫診治，應先向實習單位負責人請假，准假後方能離開，並於當天電話通知學校(實習指導老師或系辦公室)。
- (3) 病假須於三天內完成實習機構與學校請假手續。

2. 事假

- (1) 實習期間若非特殊重大事故，不得申請事假。
- (2) 事假申請必須於三天前完成實習機構與學校之請假申請程序，並於申請時親自口頭告知實習單位負責人與學校。
- (3) 如因參加各類考試，需於一週前親自口頭報備實習單位負責人與學校(指導老師或系辦公室)，於考試後三天內持准考證完成實習機構與學校請假程序。
- (4) 未符合事假相關規定者，以曠職論處。

3. 喪假

- (1) 需附訃聞證明，並於事前三天完成請實習機構與學校假程序，並於申請時親自口頭告知實習單位負責人及學校(指導老師或系辦公室)。

4. 上述請假情事，皆應由學生本人親自向實習單位負責人與學校(指導老師或系辦公室)申請，否則不予准假。學校請假申請單請下載填寫後，以電子郵件或傳真方式，同時寄送系辦公室與實習指導老師。

5. 請假學生必須主動與實習單位商議補足實習時數之辦法。請假事後補足實習時數之辦法，依各機構規定辦理之。部分實習機構或實習單位無此規定。

6. 請假情事達下列情形任一者，則該次實習成績不及格。

- (1) 曠職一天
- (2) 事假超過二天(含二天)
- (3) 合計請假天數超過五天(含五天)

7. 如有特殊情形，則提請系務會議討論。

拾、長榮大學國內實習緊急事故處理流程

一、實習期間，如遭遇事故請依以下流程處理：

(一) 尋找協助：

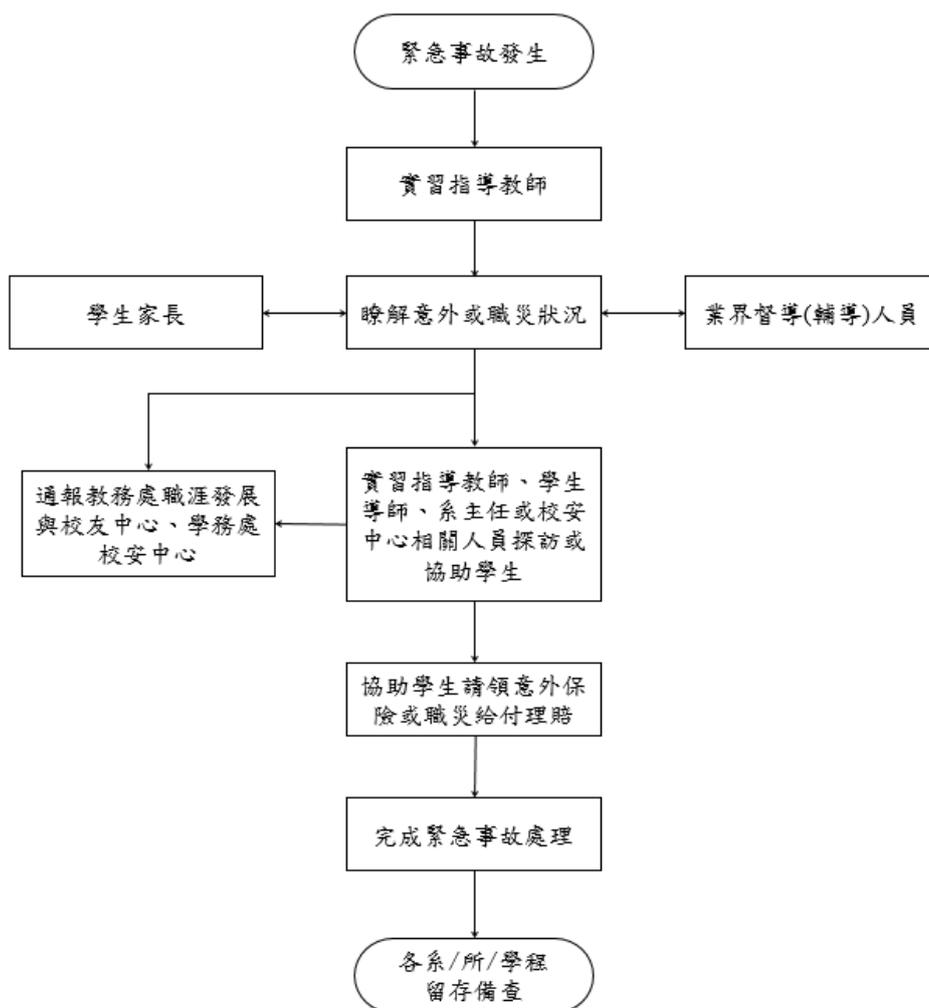
1. 就近向當地警察局求助。
2. 實習指導教師。
3. 各教學單位實習窗口。
4. 長榮大學校安 24 小時緊急通報專線：06-2785119。

(二) 協調聯繫：學生/實習單位需回報各教學單位實習專責窗口，由各教學單位實習窗口聯繫家長與業界督導(輔導)人員，並評估處理方式。

(三) 事件處理：協助學生請領意外保險或相關職災給付理賠，得依學生傷病、災害等特殊情事協助調整實習進度。

(四) 回報說明：由各教學單位實習窗口將事發過程、處理流程與結果回報學生、家長，相關紀錄留存備查。

二、流程圖：



長榮大學醫務管理實習專案報告撰寫格式

- 一、版面：A4 紙張，上邊界 2.54cm，下邊界 2.54cm，左邊界 3.18cm，右邊界 3.18cm。中文以 12 點楷書，英文以 Times New Roman，各頁下方應置中插入頁碼。正文行距為單行間距，首行縮排 2 字元。
- 二、封面：封面載明專案名稱、協助完成專案之實習機構與單位、機構實習輔導老師、醫管系實習負責教師、學生姓名和學號、日期，如附件一。書背格式如附件二。
- 三、內文：包含中文摘要、目錄、正文、參考文獻、附錄等。
1. 摘要：包括標題、摘要、關鍵詞 3~5 個，長度不超過 600 字為原則。
 - (1) 實務型：必須包含緒論（問題之簡要陳述）、解決問題所用研究方法的扼要說明、解決方案內容與執行過程、結果。
 - (2) 研究型：必須包含動機、目的、方法、重要結果。
 - (3) 標題字體為粗體、置中，關鍵詞以”、”號分開。
 2. 目錄：將實習專案報告內容按頁編成目錄，以利閱讀。
 3. 正文：段落標明方式如下：
 - (1) 實務型：現況描述與問題確認、解決方案分析、方案之選擇、執行過程、介入後結果評價、討論與建議、結論。
 - (2) 研究型：動機與目的、文獻探討、研究方法、研究結果、討論與結論。

4. 內文樣式：

壹、緒論 (16 點)
一、背景與動機 (14 點)
..... (12 點)
二、目的 (14 點)
(一) (12 點)
1. 探討.....為何?
(1)

5. 撰寫應注意事項：

- (1)實務型：依醫務管理個案報告規定
- (2)研究型：依研究方法報告規定

6. 圖、表之處理

- (1) 圖、表須注意縮版印刷後，仍能完整清晰。
- (2) 表的名稱置於表上方，圖的名稱置於圖下方，並以阿拉伯數字區分不同之圖、表。
- (3) 對圖、表內容（如表中之符號）做簡要說明時，請置於圖、表下方。

7. 參考文獻（References）

文獻參考格式

1. 實習專題之文獻參考格式依實習機構規定。
2. 若該機構無文獻參考格式規定，請參考台灣衛誌或 APA，網站如下：
 - (1) 台灣衛誌：
<http://140.112.117.69/temp/Information%20for%20Authors20110215.pdf>
 - (2) APA：<http://web.ed.ntnu.edu.tw/~minfei/APA6th.pdf>

長榮大學醫務管理學系

○○○年醫務管理實習專案報告

(題目)

實習機構與單位：

機構實習輔導老師：

醫管系實習負責教師：

實習學生：

學生學號：

中 華 民 國 ○ ○ ○ 年 ○ ○ 月

書背格式(12 點)

長榮大學醫務管理學系

專案題目

學生姓名

○○○年醫務管理實習專案報告摘要

題目 (14 號字)

實習機構與單位：

機構實習輔導老師：

學生： (學號) 醫管系實習負責老師： (12 號字)

摘要 (600 字) (12 號字)

關鍵詞： 、 、 、

(3~5 個關鍵詞，12 號字)