



管理學院 醫務管理學系

學生實習手冊

2023年6月

前言

醫務管理係一實務性的應用科學，醫療機構必須在有效的醫務管理之下，才能使醫療、護理與行政各部門，發揮整體功能，為病患提供最好的服務。而醫務管理課程講求的是「理論與實務結合」，因此，經過課堂上的研討之後，最重要的是「由做中學」，習得實務的經驗，以達成學以致用的目的。

從事醫療實務管理的相關機構，包括有聯合門診、急性病醫院、復健醫院、護理之家、醫療保險與政府衛生主管機關等，各位同學可依照自己未來的工作意願來選擇實習單位，不過最完整的醫務管理，基本上仍以醫院為主。

長庚紀念醫院是全國以管理著稱的教學醫院，與本系有建教合作關係，不但設備新穎，而且有豐富的管理教學資源，可充分提供本系學生工讀、實習、訓練的機會。實習的同學除接受各指導主管的課程安排與經驗傳授之外，更須具備教學相長的觀念，抱著追根究底的精神，主動求知，尤須遵守「勤、勞、樸、實」的校訓，不怕苦、不怕難，在每一個實習崗位，對每一個實習主題求得徹底瞭解並融會貫通。預期各位同學從學校畢業之後，擔負醫務管理工作，必定能開創新的領域，將自己的所學貢獻社會，為民眾創造更大的福祉。

長庚大學醫務管理學系學生實習手冊

第一條 目的

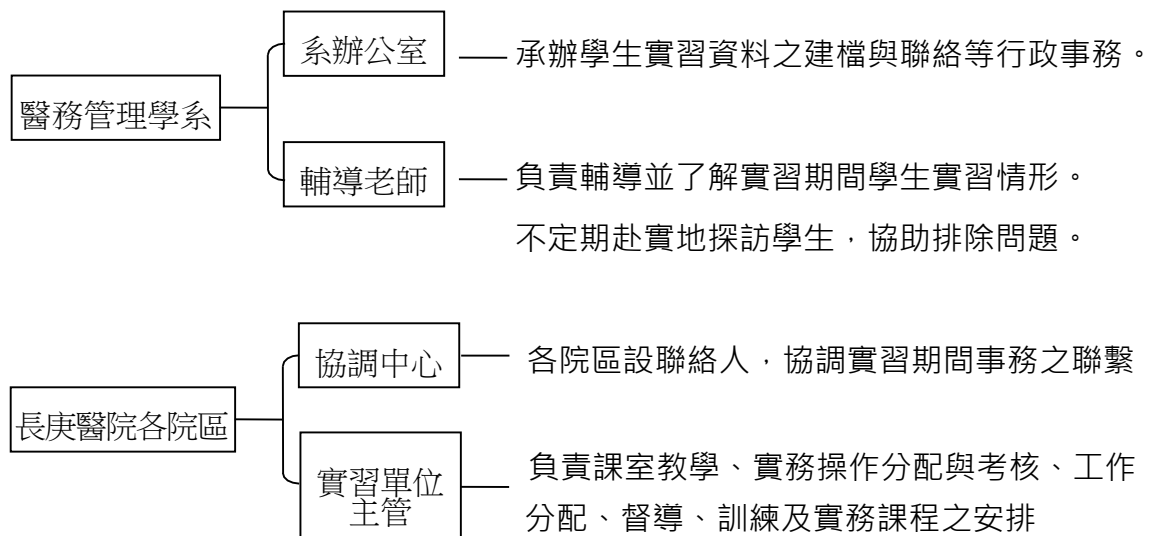
為增進長庚大學醫務管理學系學生之實際工作經驗，便利實習之管理，並提供學生實習時之基本行為準則，特制訂本手冊。

第二條 適用範圍

本系學生在學期期間接受校外實習教育申請、分配、訓練、待遇、考核等作業，均按照本手冊規定辦理。

本系各相關部門及長庚醫院各行政管理部門，均依照本手冊之規定配合辦理學生實習事務。

第三條 工作職掌



第四條 實習課程與名額調整

長庚醫院為校方規定之建教合作實習醫院。本系於每年五月十日及十二月十日前向院區協調中心確認實習單位及可實習名額(表一)。同學依院方所提供之名額選填實習單位，由班代彙總名單後，轉送系辦公室建檔，於實習前將名單送院區協調中心轉知各相關單位負責人。

- 第五條 學生實習前講習
為增進學生對實習教育之認識，激勵學生實習意願、並惕勵學生生活紀律，系辦公室應舉辦實習前講習說明會。
實習學生應出席實習前講習說明會；未出席者，不得參與實習。
- 第六條 小組長之職責
各課程設小組長數名，小組長之職責如下：
一、收齊實習學生之實習評分表，於實習報到當天交予實習單位（主管）。
二、掌握同學實習動態，上課或討論會確實查點人數並維持秩序。
三、了解同學之實際請假情形，詳實填記「實習出勤紀錄表」(表二)，並送指導主管列入成績考核。
四、反映同學對實習課程之意見，與聯絡人或指導主管協調解決。
五、收齊實習學生實習報告，並繳交至系辦公室。
- 第七條 學生實習期間表現之評核
實習期間應將識別證佩戴於左胸前以便辨識。
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。工作績效與行為表現之評核，於實習結束後，統一辦理獎懲。情形特殊，影響重大之事件，得及時辦理獎懲建議。
- 第八條 實習課程安排
每年於實習前與長庚醫院協調實習課程及實習時間，各實習單位主管依核定之課程項目，進一步對每一課程加以研討，詳列教學目的與實習學生基本須知，以求教學水準一致。
實習教學課程之研議或修訂，應由實習導師提出申請，呈系主任核准，交由課程指導主管修訂之。
實習學生應依系上要求於學校選課系統選課；未選課或不符選課要求者，不給予成績。
- 第九條 實習單位成績評核
實習單位主管於學生實習期間，應依實習學生實習評分表（表三）內容，並參考校方要求實習報告內容大綱(表四)逐項評核後送回系辦公室，作為實習成績之依據。
- 第十條 請假
實習期間請假者，應依附件一「實習請假規則」辦理；實習期間出勤紀錄表簽認之資料一併列入實習評分加減計分。

- 第十一條 實習報告評核
實習學生應於每一課程結束後一週內，繳交實習報告一式兩份至系辦公室。由系辦公室彙整報告後，分別轉交給實習單位主管及輔導老師各一份。延期末交報告者，每遲交一天扣該科實習總分數之百分之十。指導單位主管應於二週內評核成績後送回系辦公室。
- 第十二條 實習總成績
實習單位之評分佔實習總成績百分之五十，系評分佔實習總成績百分之五十。
- 第十三條 實習成效之檢討與改進
輔導老師得依需要不定期訪問實習單位，定時檢討學生實習表現，以發掘問題、尋找解決辦法。
每學期實習結束後，應不定期召開實習協調會，邀請實習單位指導主管及系上教學老師參加，以檢討改進實習教育。
- 第十四條 本辦法經系務會議通過後實施。

實習請假規則

(附件一)

- 一、依大專校院校外實習課程推動之精神，實習期間需在實習場域實作，除有重大事由並經實習單位負責主管允許者外，不得請假。
- 二、未經准假者，缺席以曠課論；每曠課一小時扣實習總成績 5 分。
- 三、請假重大事由如下，請假除知會實習單位主管外，同一時間須告知系上實習行政窗口，才算完成請假程序。
 - (一)、直系親屬喪假
 - (二)、因疾病或意外致行動不便而無法出席
 - (三)、其他與前兩項事由相當之情形。
- 四、實習期間請假與曠課總和超過實習總時數百分之二十者，該實習課程不予通過。
- 五、實習期間出勤時間原則為早上八點半至下午五點半；中午十二點半至一點半為休息時間；單位另有規定者以單位為主。遲到或早退者，30分鐘內每次扣實習總分數 1 分；超過30分鐘視同曠課1小時。
- 六、出勤狀況由各指導主管於個人實習記錄表上，依上述標準核算出勤成績，經系上實習行政窗口彙總後並建檔登記。

醫務管理學系醫院實務課程概況

單 位	學生實習報到地點	實習規劃重點
醫事處	綜合大樓 1 樓醫事處	醫事處組織、醫事服務與管理，健保業務重點、病歷業務管理。
管理處	病理大樓 B1 管理處討論室	總務、考勤、收發、總機、宿舍、土地、餐飲、福利、車輛、環管、托兒及駐警等後勤機能作業管理。
資材供應處	綜合大樓 1 樓	行動倉儲作業檢討改善。
布品器械供應處	醫學大樓 B1 林口供應中心辦公室 (2 梯報到地點一樣，實習地點第 1 梯在桃分洗縫課、第 2 梯在總院)	供應中心、布品作業專題。
養生村管理部	養生村 A 棟 1 樓接待中心	1.高齡顧客服務與管理。 2.生活服務與管理。 3.活動設計與帶領。 4.專案企劃與執行。
藥劑部	醫學大樓 B1 單一劑量藥局	訓練目標：了解藥事作業機能與運作。 1.了解藥劑部門之整體作業流程及具備之管理任務。 2.了解藥事人員的角色與功能。 3.了解藥劑部門與醫療服務之連結。 4.有關藥物調劑、給藥、退藥流程、管理作業及系統的執行運用與討論回饋。
醫檢部	林口院區檢驗醫學部辦公室	一、教學目標:介紹整個檢驗運作的流程：介紹檢驗品管及資訊系統；介紹檢驗倉儲管理及成本分析。 二、教學方法：(1)各組負責人課室教學與現場介紹；(2)由專人帶領與討論，以商業智能(Business Intelligence)手法執行試劑監控管理專案；(3)實習結束前專案報告。
教學部	綜合大樓 1 樓教學部辦公室	教學部現場實務訓練課程安排(含圖資課/教材課)。

長庚大學醫管系實習出勤記錄表

(表二)

實習單位：_____

小組長姓名：_____

日期	課程項目	實到同學名單 (若遲到早退或無故缺席請於備註欄說明)	指導人員簽名	備註
				<input type="checkbox"/> 遲到早退： <input type="checkbox"/> 無故缺席：
				<input type="checkbox"/> 遲到早退： <input type="checkbox"/> 無故缺席：
				<input type="checkbox"/> 遲到早退： <input type="checkbox"/> 無故缺席：
				<input type="checkbox"/> 遲到早退： <input type="checkbox"/> 無故缺席：
				<input type="checkbox"/> 遲到早退： <input type="checkbox"/> 無故缺席：

指導主管簽名：_____

1. 本表由小組長填寫日期、科目、課程及實到同學名單於上課後面交實習指導人員簽認。
2. 請小組長交給該實習單位指導主管簽認。
3. 此表請同學於提出報告時需附考勤記錄表一併評核，亦請各單位指導主管連同實習評分表一併寄回辦公室。

長庚大學 醫務管理學系 實習評分表

實習機構/單位：

姓名：_____ 學號：_____ 年級：_____

實習期間：自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止

(表三)

照片黏貼處

實習單位評核	評核項目		單項分數	總分(50 分)
	1. 學習態度	0~20		
	2. 能力(領悟力、工作效率…等)	0~10		
	3. 實習報告	0~20		
	4. 出勤記錄	請假	遲到或早退	曠職
		小時	小時	小時
	記事與考評： 評核主管簽名：			
說明：1. 成績評核可依各項目分別評核成績或直接給予單一總分。 2. 本梯次校方輔導老師為_____分機_____。 系上聯絡人：高瑛鎂(分機 5273)				

校方評核	評核項目	分數(50 分)	
	1. 實習報告/成果展	0~30	
	2. 考勤/參與	0~20	
	記事與考評：		
	總成績		

※ 學生實習報告於實習結束後一週內統一繳交至系辦公室；單位主管請於收到報告二週內評核完畢，並將報告及評分表寄回醫管系辦公室存查。

醫管系實習報告內容大綱

(表四)

一、實習報告首頁

包括實習課程名稱、實習單位、實習時間、班級、姓名、學號等基本資料。

二、實習報告內容綱要

實習報告內容應包含下列項目：

(一)實習目的

(二)實習單位業務內容

簡單概要描述實習單位的各項業務內容

(三)實習內容

實際操作、執行的業務內容

(四)建議與心得

針對實習內容，提出具體建議及學習心得

(五)參考文獻

(六)附件：實習期間若有執行專案者，應將專案報告置於附件。

三、報告格式

(一)字體：中文以 12 號楷書，英文以 12 號 Time New Roman 打字，必須用單行間距，字體顏色為黑色，文內要加標點，全文不得塗汙刪節，各頁正下方應置中註明頁數。

(二)圖表：圖及表必須用電腦軟體繪製，使用照片時請將照片掃描輸入文件適當位置。照片圖之圖號及說明列於圖之下方，表之表號及說明列於表之上方，圖及表各依序按章、節編列圖號及表號。

(三)雙面列印，報告內容不得少於5頁A4；參考文獻應至少有10筆，其中期刊文章及書籍應至少有五筆。

四、參考文獻的格式

(一)參考文獻應在報告中被引用處標示。

(二)參考文獻在報告最後一部分，逐項依序列出。

(三)參考文獻列出的方式如下：

作者名、文章標題、雜誌名、卷數頁數、出版者、年代(英文，則應將姓氏置前)。

期刊文獻： Newhouse, J. P. “ *Medical Care Costs: How Much Welfare Loss ?* ” *Journal of Economic Perspectives*, 6(3): 3 - 21, 1992.

書 籍： Vickers J, Yarrow G, “ *Privatization: An Economic Analysis* ” , The MIT Press, 1995.

中文期刊： 蕭慶倫、楊志良、盧瑞芬 ，『從全民健康保險看我國醫療保健體系』，公共衛生， 16(4):341-357, 1990.

五、文中標示的格式

(一)以作者姓氏標示（中、英文分列，英文按姓氏字順序排列）

根據國內外的經驗，學者常指出政府龐大行政體系所造成的官僚制度(bureaucracy)，造成人事擢用的管道不暢，行政效率低落，財務管理缺乏誘因(Kinney, 1994; 行政院研考會, 1994)。因此政府公共服務民營化是全球趨勢，再加上大眾普遍對行政效率低落及立法進度遲滯多所遲疑，若交由專業人事經營，人事會計獨立自主，經營效率當可提高(詹金月, 1995)。Etzioni(1973)更明確提出好的制度應該結合公營及私營的優點，即結合商業的效率和專業知識，與政府的公共利益、職責及較廣寬的規劃範疇。

參考文獻

Etzioni A. 1973. The third sector and domestic missions. Public Administration Review, Columbia University Press, July/August: 314-323.

Kinney EL. 1994. Private accreditation as a substitute for direct government regulation in public health insurance programs: when is it appropriate?. Law and Contemporary Problems 57(4):49-74.

行政院研考會：全民健保承保機構採公有民營可行性研究。1993年12月。

詹金月：我國全民健康保險政策合法化過程之研究。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文，民國84年6月。

(二)以參考文獻編號表示：

根據國內外的經驗，學者常指出政府龐大行政體系所造成的官僚制度(bureaucracy)，造成人事擢用的管道不暢，行政效率低落，財務管理缺乏誘因[1,2]。因此政府公共服務民營化是全球趨勢，再加上大眾普遍對行政效率低落及立法進度遲滯多所遲疑，若交由專業人事經營，人事會計獨立自主，經營效率當可提高[3]。Etzioni [4]更明確提出好的制度應該結合公營及私營的優點，即結合商業的效率和專業知識，與政府的公共利益、職責及較廣寬的規劃範疇。

參考文獻

1. Kinney EL. 1994. Private accreditation as a substitute for direct government regulation in public health insurance programs: when is it appropriate?. Law and Contemporary Problems 57(4):49-74.
2. 行政院研考會：全民健保承保機構採公有民營可行性研究。1993年12月。
3. 詹金月：我國全民健康保險政策合法化過程之研究。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文，民國84年6月。
4. Etzioni A. 1973. The third sector and domestic missions. Public Administration Review, Columbia University Press, July/August: 314-323.