

附件 2-提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>1.加強醫院管理：成立「醫療品質暨病人安全管理會」，下設： 病人安全小組。 品管圈推行小組。 環境6S小組。 滿意度調查小組。 指標監測小組。 ISO認證小組。 健康促進小組。 資通安全小組。</p> <p>2.改善服務台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化及環保節能工作等環境設備及整齊清潔。</p>	<p>醫療品質暨病人安全管理會 醫企室 秘書室 資訊組</p> <p>各科室</p>	<p>1.病人安全小組 106 年度召開 12 次管理會議，會議記錄、討論議案及改善情形，均於KM系統建檔管理。</p> <p>2.成立5組品管圈配合成果報告進度辦理 8 次教育訓練。「降低超音波排程檢查準備不完整率」改善成果進步率達 74.2%；「降低緩和療護病房出院準備服務項目不完整率」改善成果進步率達 54.7%。</p> <p>3.環境 6S 每季檢查評比，106 年度辦理 4 次。</p> <p>4.平均滿意度門診 85.2%，急診 84.2%，住院 88.3%。</p> <p>5.醫療業務指標監測 160 項，內部流程指標監測 240 項。</p> <p>6.通過 ISO 醫養合一品質認證，效期至 2018 年。</p> <p>7.通過 ISO9001 品質管理系統認證，效期至 2020 年。</p> <p>8.通過「健康促進醫院機構」認證，效期至 2015-2018。</p> <p>9.每季一次召開資通安全小組，106 年度辦理 4 次。</p> <p>1.改善門診等候看診時間過長，由資訊室開發診間叫號系統，搭配手機 APP 查詢看診進度。</p> <p>2.避免未依序叫號，自動插卡報到系統於 105.04.01 正式上線。</p> <p>3.院外經管土地結合蜈蚣社區辦理綠美化。</p> <p>4.用水用電用紙量均呈現負成長，達成「節約能源行動計畫」目標。</p> <p>5.每月針對院內 14 個單位辦理清潔競賽評比。</p> <p>6.復健科 106 年 1 月完成全科牆面</p>

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
				粉刷,106年10月牽引室地板更新。
		3. 稽核院內員工及外包人員(照顧服務員、清潔人員、保全人員)服務態度及電話禮貌並加強訓練。	各科室	1. 每月針對院內 27 個單位辦理電話禮貌稽核評比,平均成績均達 90 分以上。 2. 外包人員由履約單位每月稽核。 3. 門急診服務態度平均滿意度達 86.2%。
		4. 辦理全面提升服務品質訓練課程: (1)全面醫療品質教育訓練。 (2)醫學學術專題講座。 (3)護理部在職教育訓練。 (4)傳染病防治教育訓練。	醫企室 教研組 護理部 感染管制組	1. 全面醫療品質教育訓練目標場次38場,實際完成場次45場,達成率118%。 2. 全院教育訓練課程 177 場次,參與人次 9527 人次。
		5. 通過「高齡友善健康照護機構」認證。	健康促進小組	通過「高齡友善健康照護機構」再認證,效期 2017 年至 2020 年。
二	重視全程意見回饋及參與,力求服務切合民眾需求	1. 善用傳播媒體及說明會、村里民大會等公眾場合,針對服務對象及業務特性擬定行銷策略及製作為民服務文宣向民眾宣導。	醫企室 社工室 社區醫學部	1. 結合本院社區健康促進活動,至各社區照顧關懷據點、活動中心辦理 9 場次「長期照顧福利宣導講座」,藉此行銷本院服務內容並提升民眾福利意識。 2. 106 年辦理社區健康促進活動 203 場次、社區衛生講座 129 場次,發放人權兩公約宣傳摺頁 200 份。
		2. 推動走動式服務,及時反應及解決服務對象之問題。	秘書室	每週排定一級主管實施走動式服務,負責蒐集顧客意見,研訂改善措施。
		3. 建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序,主動更正不實內容,以導正視聽。	社工室	1. 訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序,且定期進行演練及檢討,並提供協談諮商服務。 2. 媒體報導正向新聞 104 則,負面報導 1 則。
		4. 設置「首長民意電子信箱」及統整各科室意見箱,由單一窗口綜整、分辨及回應,以廣納服務對象的需求或建議,及時回應民眾	社工室	1. 訂有「顧客抱怨案件處理作業程序書」。 2. 民眾意見及抱怨案件 104 件(陳情案件 74 件、感謝案件 30 件),處理滿意度達 100%。

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
		抱怨，並適予調整服務措施。		3. 於院務會議每月提報績效彙整表。
		5. 辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失。	醫企室	1. 每年辦理服務滿意度趨勢分析 2 次。 2. 針對民眾所提意見，研擬改善措施，改善案包括：提升飲水機安全裝置正確操作、提升手術房間清潔、提升榮民住院日常用品即時購買完成率、改善中醫針灸病人完全拔針方案、降低急診室護理人員被抱怨投訴案件、協助設定電視頻道、皮膚科會診之流程改善。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	1. 檢討內部作業流程，改善作業之順暢性，落實領藥時間監測，提升藥物諮詢服務滿意度，縮短病人等候時間。	藥劑科	1. 106 年平均候藥時間 6.9 分鐘。 2. 106 年民眾對於藥劑科藥物諮詢服務滿意度達 90.2%。 3. 為方便民眾領取第二、三次慢性病連續處方箋，民眾於星期一至五門診時段，星期六早上 8 點至 12 點，可持健保卡及慢性病連續處方箋至藥局或醫務組過卡，節省民眾領藥時間。
		2. 推動醫養合一 ISO 認證，建立總院、分院及榮家院際間榮民轉診及轉送流程標準化作業流程。	醫企室 醫務組	1. 通過 ISO 醫養合一品質認證，效期至 2018 年。 2. 106 年本院上轉總院 136 人次、總轉至本院 70 人次、榮家轉入本院 61 人次、健癒轉回榮家 28 人次。
		3. 提供網路、語音掛號、網路健檢預約、行動掛號 QR code 等便捷的服務。	醫企室 資訊組	民眾可透過智慧型手機、平板電腦於候診區掃描 QR code，隨時查詢看診進度不須久候。透過網路掛號及行動掛號系統完成掛號計有 24,189 件。
		4. 非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休 24 小時服務。	急診室 總值日	假日及午休時間實施櫃檯輪值，並設專人 24 小時輪值留守與接聽電話，提供各項服務。
		5. 病歷全面電子化並強化電子病歷網路安全。	資訊組	106 年有辦理電子病歷稽核，並導入政府組態基準(GCB)強化電子病歷網路安全。

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	1. 開辦偏鄉就醫交通車。	秘書室	每週一、三、五行駛國姓線，週二、四行駛魚池線。
		2. 建立高齡友善環境，提供高齡病人便捷服務快速掛號及就診。	醫企室	1. 85 歲以上民眾就診免排隊，提升高齡就診服務滿意度。 2. 成為優良「高齡友善健康照護機構」複評效期至 2019 年。
		3. 網站或網頁設計因應身障及年長者需求，提供無障礙網頁及多樣性檢索方式。	醫企室 資訊組	本院網站已通過 AA 級無障礙認證及具備全文檢索功能，預計 107 年改版新網站亦提供相同功能。
		4. 建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。	各科室	各櫃台動線設置中英文指示標誌、衛教影片、廣播、電梯提供國、台、客語服務。
		5. 關懷多元對象及縮短城鄉差距，提供便捷服務遞送方式，以落實「服務榮民、造福社區」之使命： (1)辦理巡迴醫護諮詢服務(含義診服務)。 (2)榮民(眷)居家訪視。 (3)辦理村里健康促進活動。 (4)社區衛生講座。 (5)戒檳減檳社區班。 (6)社區防疫篩檢(X光巡迴車、防癆七分篩檢)。 (7)校園健康專題講座(含衛教宣導)。 (8)校園及社區流感疫苗接種。	社區醫學部	106年辦理各項服務項目、服務場次及人次如下： 1. 辦理村里健康促進活動203場次23,317人次。 2. 榮民(眷)居家訪視次數24場201人次。 3. 社區衛生講座129場，4,855人次。 4. 社區戒菸檳班9班260人次。 5. 肝炎管理醫療服務634人次。 6. 校園及社區流感疫苗接種11場4,014人。 7. 社區癌篩醫療服務4,148人次。 8. 社區關懷據點129場次4,978人次。 9. 社區健康專題講座129場次4,855人次。 10. 社區聯繫會議15場420人次。
		6. 參與「緊急醫療資源缺乏地區改善計畫」。	醫企室 醫療部 護理部	1. 列為 106 年度衛生福利部公告「緊急醫療資源不足地區急救責任醫院」。 2. 提供醫療資源缺乏地區民眾及遊客醫療照護。清境醫療站 106 年月平均服務 90 人次。

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
		7. 與臺中榮總及榮家，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	醫企室 醫療部	配合政府推動社區多元發展政策，充分運用安養、醫療資源，擴大社區民眾參與，使機構資源共享。 1. 中榮醫師支援本院牙科等科別 333 診次。麻醉科 184 日。 2. 本院支援榮家 X 光檢查彰化榮家 372 人次、中彰榮家 295 人次。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	1. 定期召開院務會議宣達經營理念，各相關單位提出業務改進報告。	秘書室	年度召開 12 次會議，會議記錄、檢討議案及改善情形均於 KM 系統建檔管理。
		2. 充實更新網頁（包含無障礙）及網路社群資料，提供最新且完整的服務資訊。	醫企室 資訊組	1. 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等 2. 提供線上問診服務共 115 次。 3. 公告交通車服務路線。 4. 公告新進醫師等重要資訊。 5. 公開資訊比例達 100% 以上，並於網站設置「主動公開資訊」專區。 6. 訂有網站資料定期更新規定並確實執行。 7. 網路社群(臉書)刊登服務訊息 305 則。
		3. 網站內設置「貼心服務留言板」，提供意見表達管道，提升服務成效。	醫企室 資訊組	106 年首長信箱 31 件、與我聯絡信箱 43 件。
		4. 導入 KM 知識管理系統整合各項管理資訊。	醫企室 資訊組	完成導入 KM 知識管理系統。
		5. 針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，並訂定年度提升服務效能實施計畫。	各科室	1. 106 年 12 月 1 日舉辦共識營活動，透過世界咖啡館方式討論本院五大策略議題，由院內一、二級主管腦力激盪擬定醫院策略地圖及短中長期計畫。 2. 復健科於 106 年 8 月份起與南投縣輔具資源中心的輔具租借合作。 3. 建置公車到站資訊系統，院本部及市區門診共計兩處。

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	1. 成立健康促進小組執行健康促進各項計畫。	健康促進小組	通過「健康促進醫院機構」認證，效期2015年至2018年。
		2. 強化資訊醫療服務： (1)APP 行動掛號系統 (2)中醫藥局檢核系統 (3)手術顯示通知系統 (4)診間叫號系統	醫企室 資訊組	1. 持續與臺中榮總進行資訊整合。例如自費同意書系統。 2. 持續建構資訊化的照護環境。例如電子病歷表單，跨院電子病歷調閱、雲端藥歷。 3. 診間叫號系統新增同意書列印功能。
		3. 規劃導入總院醫療資訊系統，建構榮民醫療體系醫療資訊整合。	醫企室 資訊組	106年參加輔導會「榮民醫療體系資訊整合計畫工作小組」會議共12次，並依總院時程定期召集院內相關人員參加分組視訊會議共38次。
		4. 辦理危機處理相關訓練，結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事件。	秘書室 護理部 政風室	1. 106年辦理「緊急災害應變夜間複合式演練」，配合地方消防及衛生單位等辦理災害防救演練1次。 2. 結合地區郵局、銀行、金融機構、警政系統等，建立「區域聯防(防騙)網絡」，設置緊急通報系統，防範詐騙情事發生。 3. 簽訂106年安全維護支援協定書，協定事項： (1)定時派員協巡本院院本部及市區門診部週邊安全。 (2)針對協處不法份子、就醫民眾或住院病患(含家屬、訪客)嚴重滋擾等立即性危安或安寧事件經勸阻告誡無效者；大量傷患緊急就醫、大量群眾抗議示威等情緒失控等情事，支援警衛工作。 (3)元首、副元首及國賓蒞院參訪支援警衛工作。
		5. 規劃設置日間照護中心及完成新建長照大樓，建立優質長照服務。	醫企室 秘書室 護理部	1. 日間照護中心已竣工驗收，預計於107年開幕營運。 2. 新建長照大樓工程興建中，預計108年3月完工。