

# 臺中榮民總醫院埔里分院 提升政府服務效能實施計畫

## 壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 10613000008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國軍退除役官兵輔導委員會 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函頒「提升政府服務效能實施計畫」。

## 貳、目標：

- 一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使退除役官兵、眷屬及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「優質、親切、服務、效率、貼心」的價值觀，確立以「病人為中心」的醫療照顧，促進退除役官兵、眷屬、社區、住民及員工之健康，塑造專業、高效率的服務形象與聲譽。
- 三、持續推動退除役官兵、眷屬及民眾滿意服務，簡化工作流程，型塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
- 四、整合各單位資源，開發「創新」與「精進」服務措施，促進病人安全、減少醫療疏失、確保醫療服務品質及營運績效，以達本院成為社區優質醫療院所永續經營之願景。
- 五、提供公開、透明、便捷之資訊服務環境，擴大社會參與，確保退除役官兵、眷屬及民眾知的權利。

## 參、實施對象：

本院各單位。

## 肆、實施要項：

就「完備基礎服務項目，注重服務特性差異化」、「重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求」、「便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度」、「關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用」、「開放政府透明治理，優化機關管理創新」及「掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務」等六項實施要項，規劃策略目標、訂定具體作法、建立評核指標、目標值及預期效益。

## 伍、推動作法：

- 一、各單位應依工作特性及「年度工作計畫」，結合「具體做法」(如附件 1)全力提升服務效能，擴大為民服務領域。
- 二、業管科室應定期(每年)檢討成效，提供意見由承辦單位彙整，據以滾動修訂「具體做法」。

三、各執行單位應於年度結束後一週內，彙集執行結果，並針對缺失，提出具體之改進作法檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」(詳附件 2)。

**附件 1-實施要項、推動作法及辦理期程：**

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	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。	醫療品質暨病人安全管理會 醫企室 秘書室 資訊組	持續辦理
		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。	各科室	持續辦理
		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	持續辦理
		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	持續辦理
		5. 通過「高齡友善健康照護機構」認證。	健康促進小組	持續辦理
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	持續辦理
		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	持續辦理
		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	持續辦理

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	完成期限
		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，及時回應民眾抱怨，並適予調整服務措施。	社工室	持續辦理
		5. 辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失。	醫企室	持續辦理
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，建立標準作業程序書，以維持服務之一致性，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。	醫企室 藥劑科	持續辦理
		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 護理部	持續辦理
		3. 提供網路掛號、網路健檢預約、APP 行動掛號系統等便捷的服務。	醫企室 資訊組	持續辦理
		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 人事室	持續辦理
		5. 辦理病歷上傳電子病歷交換中心(EEC)作業，以利民眾跨院調閱病歷，無須為申請紙本病舟車勞頓、花錢又費時。	資訊組	持續辦理
		6. 辦理居家醫療照護整合計畫，提供居家醫療、重度居家醫療及安寧療護三階段照護整合，改善現行不同類型居家醫療照護片段式的服務模式，結合醫院整體資源，發展社區照護網絡，達到維護及促進社區民眾身心健康之目的。	醫療部	持續辦理
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	持續辦理
		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	持續辦理
		3. 網站或網頁設計因應身障及年長者需求，提供無障礙網頁及全文檢索方式。	醫企室 資訊組	持續辦理
		4. 建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。	各科室	持續辦理
		5. 關懷多元對象及縮小城鄉差距，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。	社區醫學部	持續辦理

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	完成期限
		(5)戒癮減癮社區班。 (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。		
		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	持續辦理
		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	持續辦理
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。 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。 3. 網站內設置「首長信箱」及「與我聯絡信箱」，提供意見表達管道，提升服務成效。 4. 導入KM知識管理系統整合各項管理資訊。 5. 針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，並訂定年度提升政府服務品質執行計畫。	秘書室 醫企室 資訊組 醫企室 資訊組 醫企室 資訊組 各科室	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
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。 2. 強化資訊醫療服務： (1)APP行動掛號系統。 (2)手術接刀/檢驗檢查顯示系統。 (3)診間叫號系統。 3. 參與「十二所榮總分院導入臺中榮總醫療資訊系統計畫」，建構榮民醫療體系醫療資訊整合。 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。 5. 成立日間照護中心、完成新建長照大樓及公務病房轉型精神科護理之家，建立優質長照服務。 6. 建立與總院之綠色通道服務：為重視住院之榮民及一般民眾，有轉總院治療之需	健康促進小組 醫企室 資訊組 醫企室 資訊組 秘書室 護理部 政風室 醫企室 秘書室 護理部 醫企室	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	完成期限
		求，開設直入總院病房住院之「綠色通道」。係協助病情較為穩定且家屬同意等待排床之病患，聯繫轉院事宜，使病患不須經過急診漫長的等床時間，可在醫院接受較為妥善之照顧，候床時間由原來等候5-7天，大幅縮短於3天以內。		
		7. 開發醫療資訊系統離線醫令：為避免醫療服務因資訊系統當機導致就醫次序混亂、醫師看診不便、用藥安全堪慮、行政作業繁瑣等，開發使用者可親性高的離線醫令系統，兼具便捷性(連帶醫令輸入、各式索引功能、改善原有手工流程)；效率性(可DITTO就醫記錄、查閱就醫記錄、報告視覺化、縮短人工作業)；安全性(個資檔案分開存放、檔案加密處理、藥品不合理量提示、用藥安全提示等)。	資訊組	持續辦理

### 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	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	醫療品質暨病人安全管理會 醫企室 秘書室 資訊組	
		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。	各科室	
		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	

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
		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	
		5. 通過「高齡友善健康照護機構」認證。	健康促進小組	
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	
		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	
		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	
		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、分辦及回應，以廣納服務對象的需求或建議，及時回應民眾抱怨，並適予調整服務措施。	社工室	
		5. 辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失。	醫企室	
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，建立標準作業程序書，以維持服務之一致性，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。	醫企室 藥劑科	
		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 護理部	
		3. 提供網路掛號、網路健檢預約、APP 行動掛號系統等便捷的服務。	醫企室 資訊組	
		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 人事室	

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
		5. 辦理病歷上傳電子病歷交換中心(EEC)作業，以利民眾跨院調閱病歷，無須為申請紙本病舟車勞頓、花錢又費時。	資訊組	
		6. 辦理居家醫療照護整合計畫，提供居家醫療、重度居家醫療及安寧療護三階段照護整合，改善現行不同類型居家醫療照護片段式的服務模式，結合醫院整體資源，發展社區照護網絡，達到維護及促進社區民眾身心健康之目的。	醫療部	
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	
		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	
		3. 網站或網頁設計因應身障及年長者需求，提供無障礙網頁及全文檢索方式。	醫企室 資訊組	
		4. 建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。	各科室	
		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	
		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	

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	
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	
		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	
		3. 網站內設置「首長信箱」及「與我聯絡信箱」，提供意見表達管道，提升服務成效。	醫企室 資訊組	
		4. 導入 KM 知識管理系統整合各項管理資訊。	醫企室 資訊組	
		5. 針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，並訂定年度提升政府服務品質執行計畫。	各科室	
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	
		2. 強化資訊醫療服務： (1)APP 行動掛號系統 (2)手術接刀/檢驗檢查顯示系統 (3)診間叫號系統	醫企室 資訊組	
		3. 參與「十二所榮總分院導入臺中榮總醫療資訊系統計畫」，建構榮民醫療體系醫療資訊整合。	醫企室 資訊組	
		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	
		5. 成立日間照護中心、完成新建長照大樓及公務病房轉型精神科護理之家，建立優質長照服務。	醫企室 秘書室 護理部	
		6. 建立與總院之綠色通道服務：為重視住院之榮民及一般民眾，有轉總院治療之需求，開設直入總院病房住院之「綠色通道」。係協助病情較為穩定且家屬同意等待排床之病患，聯繫轉院事	醫企室	

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
		宜，使病患不須經過急診漫長的等床時間，可在醫院接受較為妥善之照顧，候床時間由原來等候5-7天，大幅縮短於3天以內。		
		7. 開發醫療資訊系統離線醫令：為避免醫療服務因資訊系統當機導致就醫次序混亂、醫師看診不便、用藥安全堪慮、行政作業繁瑣等，開發使用者可親性高的離線醫令系統，兼具便捷性(連帶醫令輸入、各式索引功能、改善原有手工流程)；效率性(可DITTO 就醫記錄、查閱就醫記錄、報告視覺化、縮短人工作業)；安全性(個資檔案分開存放、檔案加密處理、藥品不合理量提示、用藥安全提示等)。	資訊組	