

臺北榮民總醫院蘇澳分院

109 年提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日行政院院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升計畫」。
- 二、107年1月15日國家發展委員會發社字第1071300028號函辦理。
- 三、國軍退除役官兵輔導委員會107年12月17日輔綜字第1070103787號函辦理。

貳、計畫目標：

- 一、追求卓越、服務對象多元化：
 - (一) 建置多國語言環境，提供快速、明確的瀏覽機制。
 - (二) 提昇到院民眾滿意度。
- 二、注重多元意見回饋，提供優質醫療：
 - (一) 增加意見回饋多元管道。
 - (二) 縮短回覆時程。
- 三、簡化流程、促進便捷服務：
 - (一) 提供民眾快速 e 化服務。
 - (二) 簡化行政程序。
- 四、縮短數位落差，提升區域服務能量：
 - (一) 建置多國語言環境，提供快速、明確的瀏覽機制。
 - (二) 提供偏鄉便捷醫療服務。
- 五、資訊透明、活化管理：
 - (一) 增加網路服務項目。
 - (二) 提供更多就醫資訊。
- 六、智慧創新、前瞻服務：
 - (一) 結合社區資源提昇服務品質。
 - (二) 配合政府長期計畫，擴展服務層面。

參、執行對象：

全院各單位（含醫療科部、行政及醫療支援單位、功能中心）

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」、「掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務」等六項實施要項，規劃推動作法、完成期限、承辦單位及預期效益等各面向。

伍、推動作法：

- 一、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」如附件，公開於本院全球資訊網中。
- 二、各執行單位於年度結束後，由本院院長（或代理人）帶領相關同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解就醫民眾之期望與需求，並廣納各方意見，修正執行計畫，策訂具體可行精進作法。彙集執行成果，並針對缺失，提出具體之改進作法。
- 三、為民服務工作應持續性的融入日常作業中，並適度運用管考作為，方見成效，各項資料應隨時蒐集彙整，活動照片應及時紀錄備查。

陸、管制考核：

- 一、要求各單位依個別為民服務工作特性，訂量化指標，年度終了追蹤執行情形。
- 二、考核作業：
 - （一）平時查核：
 1. 主管走動式管理：每季排定副院長巡視院區及各項設施，由各單位針對指示事項研擬改善措施，秘書室追蹤執行情形。
 2. 神秘客稽核：由本院秘書室規劃第一線服務人員隱匿性稽核，期能提升本院第一線服務人員之服務品質。
 3. 電話禮貌測試：辦理「電話禮貌測試」，每月抽測院內單位計 10 通電話，並將測試結果於行政會議上檢討。
 4. 每半年執行進行住院、急診、照服員等各項服務滿意度調查，做為服務改善依據。
 5. 配合國家發展委員會及輔導會進行不定期考核。
 - （二）年度查核：
 1. 年終彙整本年度工作成效，依程序簽報機關首長核定後主動公開於本院網站。
 2. 配合輔導會年度工作督考及「政府服務品質獎」評獎作業。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定，並公告於本處全球網站中。

提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	具 體 作 法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<ol style="list-style-type: none"> 01.保健志工與內城社區關懷據點志工隊結合，不定期共同訪視獨居老人給予溫暖及關心，以期能了解起居生活，適時地提供醫療資訊，互相交流支援，資源共享，發揮社區互助精神。 02.每日空床、停代診、門診表及看診進度等各項即時服務訊息，於醫院全球資訊網公告，達訊息公開透明。 03.全球資訊網設置各項服務聯結，於醫院明顯處公告各項收費說明、表單下載專區等。 04.建立智慧手機掛號 APP，可預約掛號、查詢掛號及看診進度。 05.線上申辦作業，如病歷複印、意見申訴、醫療諮詢等可依案件序號查詢進度。 06.建立臨櫃親善櫃台、銀髮族窗口等單一窗口服務，提升流程便捷性。 07.建立高齡長者優先看診機制。 08.成立高齡整合門診，有效地節省病患與家屬往返門診的時間，建立以病人為中心、單一窗口的整合性照護。 09.全球資訊網設置各項服務聯結，可線上申請診斷書及病歷複製等。 10.考量病人需求，開設早安門診、整合性婦女門診(子宮頸抹片快速門診)。 11.單身年長者代辦手續：針對行動不便、聽力不佳年長病人，設志工(專人)為年老或單身病人代辦批掛、檢查與住出院手續。 12.配合長照 2.0 政策，建構員山鄉各項長照服務項目，設置失智關懷據點，並進行失智及衰弱長者篩檢，建立社區健康管理模式。 13.積極配合衛生主管機關規劃，員山、蘇澳分院設置日間照護中心，擴展轄區內高齡長者的照顧服務。 14.致力於提升末期病人服務品質，廣續辦理安寧共造服務之外，開辦安寧病房。 15.兩院藥袋標示符合健保局規範【藥袋必須標示項目包括：病患姓名、性別、藥品商品名、藥品單位含量與數量、用法與用量、調劑地點（醫療機構或藥局）之名稱、地址、電話號碼、調劑者姓名、調劑（或交付）日期、 	12 月 31 日前

		<p>警語等共 13 項。】，並增加適應症、警語、外觀等用藥資訊。針對高齡長者與外籍護工利用藥袋上外觀與常用手冊上圖示技巧來衛教用藥資訊。</p> <p>16.科會中持續宣導電話禮貌，視病猶親感受尊榮。</p> <p>17.藥局前台提供民眾雲端用藥查詢，北榮用藥外觀查詢服務。</p> <p>18.醫院網頁/藥劑科/提供兩院藥品外觀查詢、健保價用藥查詢、藥品許可證查詢、FDA 藥物辨識查詢、健保價給付內容規定查詢等 5 大項，便民措施。</p> <p>19.建立多元族群的溝通管道。</p>	
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>01.每年配合縣政府、榮服處參加榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會。</p> <p>02.辦理顧客滿意度問卷調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>03.不定期指派科室主管至門診訪查，降低顧客抱怨頻率，並填寫滿意度問卷。</p> <p>04.成立臺北榮總蘇澳暨員山分院與宜蘭縣新聞媒體 LINE 群組，即時發佈新聞稿、活動照片及輿情澄清。</p> <p>05.每半年進行住院、急診、照服員等各項服務滿意度調查，做為服務改善依據。</p> <p>06.專人管理院長信箱，針對抱怨事件或建議，會辦相關單位，提供即時性處理回覆。</p> <p>07.成立臉書社群，建立民眾、員工和醫院溝通橋樑。</p> <p>08.院內成立與情群組，建立無障礙溝通網，隨時反應醫院軟硬體問題、服務對象需求及立即處理回應。</p> <p>09.每年十月份辦理病房座談會(或榮民座談會)及積極參與院外座談活動，如榮民服務處舉辦之榮民座談會，了解榮民、病人、家屬及住民需求，以改善服務流程。</p> <p>10.每半年進行住院、急診、照服員等各項服務滿意度調查，統計結果與前期比較，由相關單位研議改善，並提列會議追蹤成效，落實改進。</p> <p>11.護理部依據「QP-7100-02」顧客滿意度調查作業程序書，各單位辦理滿意度調查計畫，各位統計分析調查結果，提出各項「滿意度調查報告」，於醫療品質暨病人安全審議委員會提報，再以「簽呈」連同相關附件呈院長審閱。各項滿意度調查結未達閾值者，發生單</p>	12月31日前

		<p>位須提出「檢討改善報告」，擬定改善措施並執行改善作業。</p> <p>12.參加服務區域地方政府機構舉辦之聯繫會議，收集地方意見。</p> <p>13.舉辦服務區域仕紳代表(村里長)座談會，了解民眾需求。</p>	
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>1.院內電子公佈欄，提供 24 小時無休之訊息公告服務。</p> <p>2.可依公務需求申請公務信箱，溝通公務安全無障礙。</p> <p>3.臨櫃服務人員依其服務屬性，提供訓練後方能獨立作業。</p> <p>4.定期辦理一線服務人員服務禮儀相關訓練，提升服務知能，以提供親切、迅速的服務。</p> <p>5.配合政策，推廣健康存摺，於服務櫃台設立查詢設備，並有專人協助。</p> <p>6.轉診轉院查詢系統，避免病人各級醫療體系往返奔波，建構榮民醫療體系醫療資訊平台，查詢會屬榮民總醫院、分院、榮家及自費安養中心保健組就醫病人病歷。</p> <p>7.因應多數民眾消費習慣，於收費台增設刷卡付費設備，並於網站及現場張貼公告宣導週知。</p> <p>8.設置院長信箱，並置於網站明顯處，方便民眾使用。</p> <p>9.增加信用卡及 QR code 繳費途徑，增加民眾繳費便利性。</p>	12 月 31 日前
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>01.辦理偏鄉民眾來院就醫免費交通接送服務。</p> <p>02.辦理偏鄉民眾復健治療免費交通接送服務。</p> <p>03.設置社區關懷據點，提供社區民眾健康衛教、整合性預防保健服務。</p> <p>04.辦理偏鄉幼兒園 6 歲以下學生到園塗氟服務。</p> <p>05.辦理偏鄉國小、國中一、四及七年級學生健檢服務。</p> <p>06.辦理偏鄉國小、國中學生流感疫苗接種服務。</p> <p>07.辦理偏鄉老人養護院巡迴醫療暨癌症篩檢服務。</p> <p>08.配合衛生主管機關政策，於天災警報時，即成立醫護團隊前往災區駐守，維護偏鄉民眾之健康。</p> <p>09.提供偏鄉地區免費交通車接駁，方便弱勢退除役官兵、眷屬、民眾等就醫及提供掛號費優惠。</p> <p>10.為因應民眾多元長期照顧服務需求，達成在地老化目標，選定「員山分院日照中心」，規劃建立社區整合型服務中心（A 級長照旗艦</p>	12 月 31 日前

		<p>店)，作為示範專區。</p> <ol style="list-style-type: none"> 11.依本院擬訂之「109 年高齡醫學發展與照護計畫」，透過榮民三級健康照護體系，以榮民服務處為平臺，提供一全人、全程、連續性、整合性的高齡友善健康照護服務。 12.與社區鄰里長聯結關心長者及獨居長者之日常生活。 13.由院內居家、出服等醫療團隊密切聯繫，依照護理需求轉介社會福利處，建置完善全方位長照服務網路。 14.提供簡易清楚的網頁介面，讓使用者可以簡單地搜尋到其所想要的資料： <ol style="list-style-type: none"> (1)提供網路預約掛號、看診進度查詢等 (2)提供醫師停診資訊及病床動態資訊 (3)提供醫療團隊之相關介紹，並有本院醫師相關經歷介紹 (4)依據民眾需要，提供醫藥相關資訊 (5)提供各項政府所公開的資訊連結 	
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<ol style="list-style-type: none"> 1.於醫院全球資訊網公告病歷等各項申辦流程及各項費用(含自費)，並適時修正更新。 2.院內行政系統公布欄，能依功能分類公告，提升便利性。 3.醫院全球資訊網能與社會資源、政風廉能、消費者專區等直接連結，提供友善便捷服務。 4.建立智慧手機掛號 APP，可預約掛號、查詢掛號及看診進度。 5.護理部於各單位設置衛教刊板與專區，提供病人或家屬相關衛教諮詢。 	12 月 31 日前
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<ol style="list-style-type: none"> 1.積極配合衛生主管機關規劃，設置日間照護中心，擴展轄區內高齡長者的照顧服務。 2.致力於提升末期病人服務品質，開辦安寧病房賡續辦理安寧共造服務。 3.與縣政府社會處簽訂服務合約，護理之家辦理喘息服務，及提供公益性床位，協助中低收入住民入住之服務需求。 4.因應健保署政策，配合提出申請計劃，以提升服務效能。 5.配合長照法推動，積極參與各項長照計劃，以落實整體性服務。 6.依臨床需求，協助向衛生主管機關申請自費醫療服務項目，擴展服務層面。 7.加強社區醫療群聯繫合作，落實分級醫療制度，提升本院營運。 	12 月 31 日前