


臺北榮民總醫院蘇澳(員山)分院

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(權責單位)	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	1 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。	2 本院於全球醫療網公告每日空床、停代診、門診表及看診進度等資料，每項公告訊息均有專人負責，讓民眾方便查詢本院醫療相關訊息，107年1-12月除假日外每日公告空床數、最新消息公告:115次、門診時間表:24次、停代診:668次
2 全球資訊網設置各項服務連結，於醫院明顯處公告各項收費說明、表單下載專區等。		2-1 本院全球資訊網與菸害防治、健保署、消保會、自殺防治中心等39個單位網站連結，方便民眾查詢相關訊息。 2-2 全球資訊網首頁公告各項收費說明，介面明顯易操作，方便民眾查詢。 2-3 各項醫療收費標準包含掛號費、病房差額費、各類證明書、膳食費及健保不給付自費項目價格表於醫院網站及掛號櫃檯張貼收費一覽表公告週知。 3-4 全球資訊網設表單下載專區，如病歷摘要及資料影本申請書、委託同意書等，方便民眾使用。	
3 建立智慧手機掛號APP，可預約掛號、查詢掛號及看診進度。		3-1 本院提供多元化的掛號方式，如診間預掛、臨櫃掛號、網路掛號，並查詢看診進度，降低門診等候時間。 3-2 智慧手機APP掛號系統係廠商無償提供，106年12月12日已下架。	



		<p>4 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。</p>	<p>4.本院線上申辦作業均有查詢進度功能，如病歷複印、意見申訴、醫療諮詢等均有申請案號，申請人可自行上網依案件序號查詢「處理進度」。</p>									
		<p>5 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。</p>	<p>5.掛號櫃台設有「親善櫃檯」優先服務 85 歲以上長者、行動不便及老弱婦孺等患者，下車處有志工協助及引導就診，必要時陪同診間就醫，提供人性化的友善服務。</p>									
		<p>6 建立高齡長者優先看診機制。</p>	<p>6.提供 85 歲以上長者優先看診服務，於掛號單註記「85 歲以上長者優先看診」，交給診間護理人員安排看診，診間門口亦有公告「85 歲以上長者優先看診，先遞送掛號單」的標示，並視行動能力等狀況由志工引導或陪同。(醫企室)</p>									
		<p>7 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。</p>	<p>7.成立高齡整合門診，提供單一窗口的整合性照護服務，107 年服務診次及人次如下：</p> <table border="1" data-bbox="986 1160 1394 1308"> <thead> <tr> <th>院區</th> <th>診次</th> <th>人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>112</td> <td>1,023</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>101</td> <td>2,516</td> </tr> </tbody> </table>	院區	診次	人次	蘇澳	112	1,023	員山	101	2,516
院區	診次	人次										
蘇澳	112	1,023										
員山	101	2,516										
		<p>8 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。</p>	<p>8.全球資訊網提供線上申辦診斷書及病歷複製等便民服務模式。</p> 									
		<p>9 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)。</p>	<p>9-1 為服務鄉親，於宜蘭市區門診每日提供早安門診(內科)1 診，部份時間增加復健科早安門診。</p> <p>9-2 二分院依據民眾需求，廣續開設高齡整合門診、整合性婦女門診(子宮頸抹片快速門診)、酒癮戒治整合門診、攝護腺特別門診、戒菸門診、安寧照護門診、失智症整合門診、糖尿病門診及營養諮詢等，醫護人員熱心服務，獲民眾給</p>									

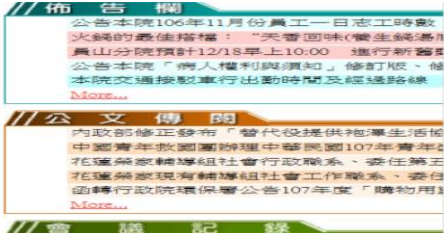

		<p>予正向回饋。</p>
<p>10 單身年長者代辦手續：針對行動不便、聽力不佳年長病人，設志工(專人)為年老或單身病人代辦掛號、檢查與住出院手續。</p>	<p>10 本院於門診大廳設有志工服務臺，每日皆有志工排班輪值，並提供輪椅、助聽器、老花眼鏡..等供需要長者及民眾使用。</p> 	
<p>11 積極配合衛生主管機關規畫，員山澳分院設置日間照護中心，擴展轄區內高齡長者的照顧服務。</p>	<p>11-1.員山分院日照中心於 105 年 8 月 5 日取得開業執照，同意開設服務 29 人，105 年 9 月 13 日與衛服部完成簽約後，105 年 12 月 21 日舉辦開幕典禮暨工作坊，106 年 3 月 1 日與宜蘭縣長期照護服務管理所簽訂『106 年日間照顧服務合約書』，提供個案申請長照補助，截至 107 年 12 月 31 日已收置 27 位個案。</p> <p>11-2.蘇澳分院附設社區式長照機構(日照中心)於 107 年 8 月 31 日取得開業執照，同意開設服務 30 人，107 年 9 月 18 日舉辦開幕典禮暨工作坊，107 年 10 月 1 日與宜蘭縣長期照護服務管理所簽訂『107 年日間照顧服務合約書』，提供個案申請長照補助，截至 107 年 12 月 31 日已收置 10 位個案。</p>	
<p>12 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，106 年著手開辦安寧病房。</p>	<p>12-1.本院設有安寧共照個管師，持續辦理安寧共照相關服務，107 年服務計 325 人次(蘇澳 161 人、員山 164 人)。</p> <p>12-2.配合輔導會及院部政策，蘇澳分院已於 106 年提報安寧病房設置計畫書並通過總院審查、報會核可，於 107 年 09 月竣工、107.12.24 通過室裝證照審查、</p>	

			12.28 地方主管機關到院實地場勘後函文准予核備、開辦完成。																																								
		13 兩院藥袋標示明確。	13 藥袋標示： (1)藥袋標示項目包括：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、警語等共 13 項。 (2)增加適應症、警語、外觀等用藥資訊。																																								
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	1 每年參加榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會。	1 本院每年至少自辦榮民擴大座談會乙次，另參加宜蘭縣榮服處舉辦分區座談會 8 場次等。																																								
		2 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。	2 依據本院顧客意見處理要點設置網站院長信箱、實體意見箱等多元管道，由社工室收件統一會辦相關單位辦理，陳長官核閱，並由專人追蹤辦理情形，經統計 107 年經處理客訴抱怨案件共計 86 件，均依規定妥處回復。																																								
		3 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。	3 每半年進行住院、急診、照服員等各項服務滿意度調查作業，107 年調查結果：上、下半年各項滿意度皆達閾值。 蘇澳如表 1： <table border="1" data-bbox="954 1496 1471 1693"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>閾值</th> <th>上半年</th> <th>下半年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>急診服務滿意度</td> <td>88%</td> <td>88.70%</td> <td>88.75%</td> </tr> <tr> <td>護理服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>91.27%</td> <td>93.18%</td> </tr> <tr> <td>住院服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>91.68%</td> <td>93.04%</td> </tr> <tr> <td>照服員服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>93.40%</td> <td>92.81%</td> </tr> </tbody> </table> 員山如表 2： <table border="1" data-bbox="954 1742 1471 1939"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>閾值</th> <th>上半年</th> <th>下半年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>急診服務滿意度</td> <td>88%</td> <td>93.82%</td> <td>92.95%</td> </tr> <tr> <td>護理服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>94.40%</td> <td>94.52%</td> </tr> <tr> <td>住院服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>92.03%</td> <td>92.52%</td> </tr> <tr> <td>照服員服務滿意度</td> <td>90%</td> <td>91.42%</td> <td>91.44%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	閾值	上半年	下半年	急診服務滿意度	88%	88.70%	88.75%	護理服務滿意度	90%	91.27%	93.18%	住院服務滿意度	90%	91.68%	93.04%	照服員服務滿意度	90%	93.40%	92.81%	項目	閾值	上半年	下半年	急診服務滿意度	88%	93.82%	92.95%	護理服務滿意度	90%	94.40%	94.52%	住院服務滿意度	90%	92.03%	92.52%	照服員服務滿意度	90%	91.42%	91.44%
項目	閾值	上半年	下半年																																								
急診服務滿意度	88%	88.70%	88.75%																																								
護理服務滿意度	90%	91.27%	93.18%																																								
住院服務滿意度	90%	91.68%	93.04%																																								
照服員服務滿意度	90%	93.40%	92.81%																																								
項目	閾值	上半年	下半年																																								
急診服務滿意度	88%	93.82%	92.95%																																								
護理服務滿意度	90%	94.40%	94.52%																																								
住院服務滿意度	90%	92.03%	92.52%																																								
照服員服務滿意度	90%	91.42%	91.44%																																								

		<p>4定期辦理病房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>4 本院自辦榮民座談會，另參加宜蘭縣榮服處舉辦分區座談會 8 場次，了解榮民、病人、家屬及住民等需求，提供更好的服務。</p>
		<p>5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。各項滿意度調查結果未達閾值者，發生單位須提出「檢討改善報告」，擬定改善措施並執行改善作業。</p>	<p>5. 前述各項滿意度調查報告每半年陳核一次，結果已於 107.08.29/第三季醫品會議中提報、分析檢討，未達閾值項目已會簽缺失單位逕行檢討改善，並於 107.12.21 呈報首長審閱，存檔備查。</p>
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<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>1. 院內電子公佈欄提供 24 小時訊息公告服務，分類為健保專區、佈告欄、公文傳閱、會議紀錄公告及教育訓練等各區訊息，方便閱讀，並可查詢過期訊息(103-106 年)的功能，方便同仁檢閱。</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>2.院內員工均可填寫「FORM-3-02-01 網路帳號申請（取消）暨保密切結申請表」，申請公務電子郵件帳號，資訊室負責維護公務信箱系統並提供諮詢及排除異常狀況之服務。</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>3.臨櫃服務新進人員，完成醫院辦理的職前教育訓練後，安排單位資深人員教導及見習，訓練一個月後依其適應狀況，同班別安排資深同仁提供諮詢，逐步上線作業。</p>
		<p>4 定期辦理依線服務人員服務禮儀相關訓練，提升服務知能，以提供親</p>	<p>4.二分院於 3 月 26 日、517 日、8 月 9 日、10 月 5 日計辦理 4 場一線服</p>

		切、迅速的服務。	務人員服務禮儀課程，邀院內外講師蒞院講授，提升人員服務知能及應對技巧。
		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。	5.本院積極推廣健康存摺政策，於各項會議中宣導，並於掛號櫃台設立查詢設備，並有專人適時協助，107年醫療照護機構服務品質考核，二分院分獲衛生局頒發「推動衛生福利部相關政策」特優及優等肯定。
		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。	6.依據國軍退除役官兵輔導委員會106年8月14日來函有關轉診轉院查詢系統自106年8月28日起停止適用，於106年5月31日起使用中央健康保險署「電子轉診平台」包含轉診單開立及回覆，查閱轉出病人他院回覆狀況。
		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。	7.於105年9月起已增設刷卡付費設備並於網站及現場張貼公告宣導週知，107年1-11月服務760件。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	1 辦理偏鄉民眾來院就醫、復健治療免費交通接送服務	1.本院每日0800-1700提供壯圍、三星、員山、礁溪等免費接送服務。
		2 設置社區關懷據點，提供社區民眾健康衛教、健檢、整合性預防保健服務。	2.設置關懷據點，提供偏鄉服務： (1)蘇澳、員山設置4個失智關懷據點，預防延緩失能2個據點。 (2)辦理偏鄉幼兒園6歲以下學生到園塗氟服務。 (3)辦理偏鄉國小、國中一、四及七年級學生健檢服務。 (4)辦理偏鄉老人養護院巡迴醫療暨癌症篩檢服務。

		<p>3 辦理偏鄉國小、國中學生流感疫苗接種服務。</p>	<p>3.配合衛生局政策，辦理國小、國中、高中、高職及五專等學生，107年計服務30家學校院所，服務人數7,241人次(蘇澳2,422、員山4,819)。</p> 
		<p>4 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>4.配合衛生局「天然災害及蘇花公路道路中斷時，進駐山地偏遠部落輪班機制」，需要時派遣醫護人力前往支援。</p>
		<p>5 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>5.為服務弱勢族群，針對榮民、眷屬、福保、身心障礙者提供免(減)收掛號費優待，減輕就醫者負擔，優惠訊息公告於全球資訊網「收費說明」。</p>
		<p>6 依本院擬訂之「106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。</p>	<p>6-1.提供高齡醫學整合門診服務，107年計服務3,539人次。</p> <p>6-2.提供高齡整合門診提供周全性評估，107年計提供計934人次。</p> <p>6-3.高齡友善機構認證: 本院於104年申請並通過衛福部高齡友善機構認證、105年獲得衛福部高齡友善機構優良獎，期限至107年。</p> <p>6-4.提供急性後期服務： 107年提供計5,630人次，各分項之分數均進步，顯示病人之進步實因接受計畫治療，得到的生活功能的回復。</p> <p>6-5.於大眾媒體露出高齡醫學主題： 107年在報章雜誌、廣播及電視提供全人、全程、連續性、整合性的高齡照護服務相關報導計14則。</p>

		6-6.辦理高齡醫學照護教育訓練為使院內同仁，提升院內員工服務熱忱，加強照顧技術及觀念，妥善發展急性後期照護，落實平日照顧技術及觀念，冀使不斷提昇照護品質，107 年度計舉辦 19 場次。	
		7 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需資料：	7 提供簡易網頁介面： (1)提供網路預約掛號、看診進度查詢等。 (2)提供醫師停診及病床動態資訊。 (3)提供醫療團隊之相關介紹，並有本院醫師的相關經歷介紹。 (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	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。	1.各項醫療收費標準均於醫院網站公告並適時修正更新；106 年更新骨科、醫美及牙科等自費衛材項目表及自費項目價目表，方便民眾查詢。
2 院內行政系統公布欄，能依功能分類公告，提升便利性。	2.院內行政系統公布欄，能依功能分類公告，分為健保專區、佈告欄、公文傳閱、教育訓練、資安等專區，並具查詢過期訊息的功能，提供 24 小時訊息公告服務，方便同仁檢閱。 		
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。	3.醫院全球資訊網能與社會資源、政風廉能、消費者專區等 39 個單位直接連結，提供友善便捷服務。 		
4 建立智慧手機掛號 APP，可預約掛	4.本院提供智慧手機下載 APP 掛號，		

		號、查詢掛號及看診進度。	並可查詢看診進度，降低門診等候時間，惟此系統係廠商無償提供，12月12日已下架，本院預計明年導入診間叫號系統，並藉由該系統整合掛號APP，提升服務效能。																
		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。	<p>針對高齡長者需求及配合其特性，已設計適合閱讀之高齡版（放大字體）衛教單張，內容含健康促進、安全環境及主題戒菸四招等各項疾病自我照顧重點，相關衛教單張並放置於門、急診與各病房的出入口處，提供索取及詢問。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="954 779 1209 1059"> </div> <div data-bbox="1225 779 1481 1059"> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <div data-bbox="954 1059 1209 1126">放大字體長者專用 衛教指導單張</div> <div data-bbox="1225 1059 1481 1126">衛教單張置放欄</div> </div>																
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	1 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。	<p>1. 持續與縣政府社會處簽訂護理之家服務合約，辦理喘息服務及中低收入戶住民安置業務，107年服務人次如下：</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>院區</th> <th>喘息服務</th> <th>中低收入戶 住民安置</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>蘇澳</td> <td>11</td> <td>564</td> </tr> <tr> <td>員山</td> <td>3</td> <td>268</td> </tr> </tbody> </table>	院區	喘息服務	中低收入戶 住民安置	蘇澳	11	564	員山	3	268							
院區	喘息服務	中低收入戶 住民安置																	
蘇澳	11	564																	
員山	3	268																	
		2 因應健保署政策，配合提出申請計劃，以提升服務效能。	<p>2 為提升服務效能，107年二分院積極參與計劃申請及改善方案計9類，如下表：</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>項次</th> <th>計畫</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>糖尿病給付改善方案</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>B、C肝追蹤方案</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>初期慢性腎臟病方案</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pre-ESRD病人照護與衛教計劃(蘇澳)</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>急性後期照護品質試辦計畫(員山)</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>急診品質提升方案(蘇澳)1056/500</td> </tr> <tr> <td>7-1</td> <td>預防保健-成人健檢</td> </tr> </tbody> </table>	項次	計畫	1	糖尿病給付改善方案	2	B、C肝追蹤方案	3	初期慢性腎臟病方案	4	Pre-ESRD病人照護與衛教計劃(蘇澳)	5	急性後期照護品質試辦計畫(員山)	6	急診品質提升方案(蘇澳)1056/500	7-1	預防保健-成人健檢
項次	計畫																		
1	糖尿病給付改善方案																		
2	B、C肝追蹤方案																		
3	初期慢性腎臟病方案																		
4	Pre-ESRD病人照護與衛教計劃(蘇澳)																		
5	急性後期照護品質試辦計畫(員山)																		
6	急診品質提升方案(蘇澳)1056/500																		
7-1	預防保健-成人健檢																		

			7-2 預防保健-糞便潛血(大腸癌)
			7-3 預防保健-子抹
			7-4 預防保健-口腔篩檢
			7-5 預防保健-塗氟
			7-6 預防保健-兒童健檢
			8 戒菸計畫
			9 職災
	3 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。	3.依臨床需求，106年起向宜蘭縣衛生局申請新增「氦氬雷射治療」服務項目，經宜蘭縣醫療審議小組審議通過執行、刻正辦理再增加「半導體靜脈雷射」及「自費攝護腺特異抗原前驅物(p2PSA)檢查」項目，已送件衛生局，待醫療審議小組審議。	
	4 因應醫療服務趨勢，申請安寧病房、PAC病房擴床。	4-1 蘇澳分院 PAC 床已完成擴充，總計 26 床。 4-2 員山分院：已完成擴充，總計 46 床。 4-3 蘇澳分院設置安寧病房 10 床，已於 107 年竣工。	
	5 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。	5.提供社區醫療群轉診(檢)單一窗口優先掛號作業服務，並於院內開設「共照門診」，以落實分級醫療照護及提升營運績效。	
備註			