

## 109 年提升政府服務品質方案執行成果表

實施要項	實施策略	推動單位	推動作法	執行成效(量化數據)			備註 (請簡要說明辦理成果)
				衡量指標	目標值	執行值	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	持續改善服務櫃台、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)化工作等。	秘書室	1. 本院優化停車場空間，以利員工及來院就醫民眾停車。 2. 太陽光電發電設備租賃，降低空調設備負載。 3. 推動醫院公園化，補植風鈴木、瓊崖海棠等樹種。 4. 換新病房中央空調，增加住民舒適度。 5. 七病房屋頂整修，提供住民舒適環境。 6. 持續醫療設施整修及更新。	醫院施政計畫設施改善率 ●指標定義： (計劃執行件數/年度計劃件數)×100%	95%	100% (6/6)	1. 已完成本院停車場空間優化院區道路鋪面重新鋪設。 2. 太陽光電發電設備租賃，已於109年10月28日併網發電中，有效減少建物屋頂受日光照射面積，減少戶外熱源。 3. 已完成醫療大樓汰換2號空調冰水主機，汰換病房熱水管路、增設熱泵主機1組增加住民舒適環境。 4. 於109年1月完成七病房屋頂整修，改善漏水現象提供住民舒適環境。 5. 院區景觀綠化案，種植樹圍籬、草皮。 6. 持續醫療設施整修及更新。
				環境整潔滿意度 ●指標定義： (滿意度4分以上人數/填表總人數)×100%	90%	81.70% (125/153) ×100%	執行值： 109年上半年： 28/34×100%=82.35%  109年下半年： 97/119×100%=81.51%  改善措施： 環境設施中，洗手間清潔程度滿意度最低，會請清潔公司加強清潔的頻率。

	賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。	秘書室	本院為推動同仁電話接聽禮貌，提升服務效能，增進行政效率，每季由行政科室一級主管，抽取單位實施測試；並不定時自行選測總機及其他科室員工至少二次，測試結果缺失部分，要求該單位檢討改進。	測試合格分數 ●指標定義：(各抽測單位總分/總抽測單位數)X100%	90%	92% (1103/12*100) =0.92	共有 12 個單位個抽測單位總分為 1103 分。
	訂定在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	人事室	辦理行政人員提升相關知能之講座	課程完訓率： ●指標定義：(受訓人數/總人數)X100%	90%	99% (403/409X100%)	每年公告週知每人年度線上必修時數，於各會議、內部網站、e-mail 多元化宣導。
	與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。	社工室	1. 結合家醫科義診，至社區推廣衛教公益活動。 2. 關懷訪視醫院周邊社區獨居老人。 3. 嘉軒美食有限公司協助本院經濟狀況貧困患者住院期間之伙食費用。 4. 財團法人惠民醫療救濟基金會救助本院經濟狀況貧困患者住院期間之醫療費及看護費。 5. 於公布欄公告申辦須知及即時消息	結合義診公益場次 ●指標定義：場次	15	24	109 年派出醫療團隊於屏東縣三地門鄉賽嘉村等辦理義診計 24 場次 1,172 人次，深獲社區民眾親近認同。
				訪視獨居老人 ●指標定義：人次	120	192	與屏東縣榮服處簽訂支援協定，並訂定「社區醫療服務及居家護理作業計畫之社區獨居與特需照護榮民之照護計畫」，每月會同屏東縣榮服處社區服務幹部實施醫院鄰近榮民(眷)訪視關懷，提供關懷慰問、社福諮詢、衛教諮詢等服務，並將訪視紀錄送請榮服處列入服務照顧參考，109 年，計訪視 192 人次。
二、重視	設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，	社工室	於本院外部網站設置「民眾服務信箱」，每日查看，於接獲民眾投書意見時，即立案登記並電話聯繫投書人，	結案率 ●指標定義：(完案數/總件數)X100%	80%	100% (100/100)	109 年陳情案分類，計有優良品 30 案、服務態度 14 案、服務流程(制度)12 案、服務設施(設備)18 案、醫療服務 11 案、建議 6 案、

服務切合民眾需求	落實服務成效。		告知本院已收悉其投書之意見，將分送相關部門研處後，向其回覆處理情形。				其他 9 案，共 100 案，皆已處理完畢。
	加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。	社工室	1. 本院與周邊地方民意代表皆保持密切連繫，對關切事項均迅速回應處理。 2. 本院訂有「接受媒體採訪注意事項」及行動準據，明確律定發言人及相關人員業務職掌及實施步驟，以快速及精確回應新聞媒體及報章輿論報導。 3. 本院訂有「新聞文宣活動實施計畫」主動發佈本院相關新聞稿，以提昇本院之正面形象。	主動投稿刊登新聞媒體 ●指標定義：件數	20	31	平日與媒體保持良好密切聯繫，109 年獲平面及網路媒體報導本院相關活動計有 31 則，頗具正面成效。
	辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。	醫企室	1. 醫管室每半年實施門診滿意度調查，據以改進服務缺失。 2. 建立民眾抱怨處理機制：於接獲民眾投書意見時，即立案登記並電話聯繫投書人，告知本院已收悉其投書之意見，將分送相關部門研處後，向其回覆處理情形。	門診滿意度 ●指標定義：(門診滿意度調查各細項平均分數加總/各細項滿分加總)X100%	80%	80.56% (88.62÷110×100%)	執行值： 109 年上半年：82.4% (90.6÷110×100%) 109 年下半年：80.0% (88.0÷110×100%)
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	醫企室	推動新制身心障礙單一服務窗口	鑑定服務量 ●指標定義：受理人次	50	309	109 年上半年 屏東縣：130 人 高雄市：21 人 其他縣市：7 人  109 年下半年 屏東縣：134 人

							高雄市：13人 其他縣市：4人
	彙整編印「住院服務須知」等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	醫企室	定期編修住院服務須知	住院服務須知編修率 ●指標定義：(編修次數/總數1次)*100%	100%	100%	電子檔已放置於本院網站-“住院須知”公告 ( <a href="https://www.vhlc.gov.tw/cp.aspx?n=354F6B806F02EFC6">https://www.vhlc.gov.tw/cp.aspx?n=354F6B806F02EFC6</a> )
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完整的服務資訊。	資訊室	定期更新本院網站	定期提供上、下架之次數、頁面更新次數 ●指標定義：次數	5	1108	第一季：250次 第二季：264次 第三季：304次 第四季：290次
	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。	社工室	設有院長電子信箱	結案率 ●指標定義：(完案數/總件數)*100%	80%	100% (100/100)	109年陳情案分類，計有優良品蹟30案、服務態度14案、服務流程(制度)12案、服務設施(設備)18案、醫療服務11案、建議6案、其他9案，共100案，皆已處理完畢。
	建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。	資訊室	建置外語網站	定期提供上、下架之次數、頁面更新次數 ●指標定義：次數	1	1	有建置 已於110年2月5日更新。

	規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統(HIS)整合服務	資訊室	參與醫療資訊整合各相關會議(含教育訓練、講習、說明會等)「應出席會議數」	出席率 ●「應出席會議」實際出席會議數÷「應出席會議數」)×100%	100%	100%	於2/12、3/11、4/8、5/6、6/3、7/8、8/5、9/2召開醫療資訊系統執行小組會議。
	聘請專家學者擔任「社區關懷據點」等講座。	家醫科	推展社區服務相關活動	辦理講座 ●指標定義：辦理場次	2	2	2/7.4/10辦理社區衛教課程，共39人次參加。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。	教研組	推動本院創新服務或醫療技術研究報告	辦理教育講座 ●指標定義：辦理場次	1	1	於109年10月14日辦理「行政管理」課程，共30人參加。
	結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。	急診室	推動警民連線機制	危安、暴力演練次數 ●指標定義：次數	1	1	109年6月10日7病房辦理暴力演練，共13人參加。
		職安室	推動醫院緊急災難應變	天然災害(天災、地震、颱風、水災)複合式災害演練次數 ●指標定義：次數	1	1	本院109年5月29日由呼吸照護病房實施109年上半年度消防暨地震複合式實兵演練，演練重點是加強人員對火災地震疏散應變能力及熟悉消防設備器材的使用共計35人。

	鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。	社工室	加強志工服務時數及辦理志工教育訓練課程	志工教育訓練課程 ●指標定義：場次	2	5	109年辦理志工教育訓練課程分別於(1/22、6/16、9/16、9/19、9/23)各辦理1場，共5場。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。	醫企室	高屏地區屏東榮家及高雄榮家等會屬機構醫療服務工作聯繫會議	辦理工作聯繫會議 ●指標定義：場次/年	4	12	於3/18、4/16、4/22、5/19、6/16、7/23、8/17、9/17、10/16、11/17、11/19、12/17召開聯繫會議。
		醫企室	訂定服務品質計畫	修編計畫次數 ●指標定義：次數	1	1	109年4月6日。