

高雄榮總台南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	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。</p> <p>廣續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、人事室：訂定「111 年員工必修課程」(含環境教育、資通安全、感染管制、性別主流、高齡醫學暨健康醫院、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、當前政府重大政策、職業安全衛生、病人安全及衛生、危機處理、醫療倫理、全人醫療、安寧緩和醫療、自殺防治、器官捐贈、全民國防教育等共 27 小時)、「性別平等與健康平等教育訓練課程(與教研中心合辦)」。</li> <li>*、感染管制室：「微生物與抗生素的戰爭」、「認識結核病與潛伏結核感染」、「檢體採集運送與抗藥性菌藥敏介紹」、「疾管署 COVID-19 感染管制與防治策略研討會」、「2022 年上半年度醫療機構感染管制教育訓練」、「新興傳染病-猴痘」、「適當使用抗生素」等。</li> <li>*、護理部：「安全注射筆專用針介紹與預防針扎」、「111 年度內、外科專科護理師培育訓練(內科部及外科部一同)」。</li> <li>*、高齡醫學科：「111 年度失智症照顧服務」。</li> <li>*、秘書室：「職業安全衛生法概要及醫療院所常見之危害」、「111 年上、下半年緊急應變暨災害防救演練」、「環境教育課程」、「防治代謝症候群，遠離慢性病」、「我的餐盤 健康飲食」。</li> <li>*、醫務企管室：「病人安全異場事件通報教育訓練」。</li> <li>*、政風室：「圖利與便民法紀教育座談會」。</li> <li>*、醫務企管室：「護理專案概論」、「國品標章(SNQ)認證輔導」、「2022 年提升區域及地區醫院醫療品質計畫」、「根本原因分析」。</li> <li>*、教學研究中心：「高級心臟救命術認證 ACLS) 課程」、「執行醫療行為時應注意之事項」。</li> <li>*、內科部：「菸害防制」。</li> <li>*、身心醫學科：「自殺防治教育訓練課程」、「暴力防範與處置及情境演練」。</li> <li>*、放射科：「輻射從業人員繼續教育訓練」。</li> <li>*、護理部每半年針對各醫療工作人員(掛號、批價、醫師、護理師、檢驗抽血部門、超音波胃鏡檢查部門、</li> </ul>

<p>行與管考。</p>	<p>放射科部門、藥劑科部門)進行服務態度調查，並持續改善缺失部分。此外對第一線工作人員(服務台、總機)進行電話接聽禮貌測試，藉以提升服務成效。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、服務台人員不定期廣播，提醒就診民眾本院各項便利措施(如門診費用使用自助繳費機繳費、遺失物品召領、使用自動掛號機掛號等)。</li> <li>*、院內有榮欣志工協助病患測量血壓，並協助行動不便者，至診間看診。</li> <li>*、提供四大癌症免費篩檢(子宮頸抹片、大腸癌篩檢、乳癌篩檢、口腔癌篩檢)服務，並提供癌症防治諮詢服務。</li> <li>*、病患入住本院後，即由出院準備專業服務團隊(醫師、護理師、營養師、藥師、復健師、社工師等)，進行需求評估，以「出院前3天完成評估」、「出院後7天內獲得長照服務」、「連接長照服務」為目標，統合醫療照護及社會資源，確保病患出院後與長照2.0銜接，獲得持續性照顧。</li> <li>*、由國立成功大學醫學院附設醫院、奇美醫療財團法人奇美醫院台南分院急診室轉入本院急診室病患，於掛號時出示「轉診單」，即有急診室護理人員協助完成掛號手續。</li> <li>*、疫情期間為簡化民眾探病流程，全面推行電子化訪客登記，並於周一至周日上午08:00-12:00提供戶外第二次或第三次慢性處方簽領藥。</li> </ul>	<p>放射科部門、藥劑科部門)進行服務態度調查，並持續改善缺失部分。此外對第一線工作人員(服務台、總機)進行電話接聽禮貌測試，藉以提升服務成效。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、服務台人員不定期廣播，提醒就診民眾本院各項便利措施(如門診費用使用自助繳費機繳費、遺失物品召領、使用自動掛號機掛號等)。</li> <li>*、院內有榮欣志工協助病患測量血壓，並協助行動不便者，至診間看診。</li> <li>*、提供四大癌症免費篩檢(子宮頸抹片、大腸癌篩檢、乳癌篩檢、口腔癌篩檢)服務，並提供癌症防治諮詢服務。</li> <li>*、病患入住本院後，即由出院準備專業服務團隊(醫師、護理師、營養師、藥師、復健師、社工師等)，進行需求評估，以「出院前3天完成評估」、「出院後7天內獲得長照服務」、「連接長照服務」為目標，統合醫療照護及社會資源，確保病患出院後與長照2.0銜接，獲得持續性照顧。</li> <li>*、由國立成功大學醫學院附設醫院、奇美醫療財團法人奇美醫院台南分院急診室轉入本院急診室病患，於掛號時出示「轉診單」，即有急診室護理人員協助完成掛號手續。</li> <li>*、疫情期間為簡化民眾探病流程，全面推行電子化訪客登記，並於周一至周日上午08:00-12:00提供戶外第二次或第三次慢性處方簽領藥。</li> </ul>
<p>彙整編印「醫訊」等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、每月發行一期「高雄榮總臺南分院醫訊」。</li> <li>*、醫訊除分送院內醫療及行政單位外，另置放本院一樓服務中心供民眾索閱。</li> <li>*、將每月醫訊電子檔放置本院網站：「首頁 &gt; 訊息專區 &gt; 本院醫訊(含門診表)」項下，提供民眾下載，並提供QR Code供手機掃描。</li> <li>*、辦理社區醫療服務及社區健康講座時發送醫訊，宣導醫療消費服務資訊。</li> <li>*、為宣傳本院優質、溫馨、精緻的醫療照護品質及各項衛教資訊，將醫訊寄送臺南市各衛生所、鄰近醫療院所(含安養中心、護理之家等)、榮家(臺南、岡山、佳里)、臺南監獄、臺南市各級學校保健醫療單位、國軍退除役官兵輔導委員會、臺南憲兵隊、陸軍砲校等。</li> <li>*、為方便鄰近里民迅速掌握本院各科門診時間、醫師門</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、每月發行一期「高雄榮總臺南分院醫訊」。</li> <li>*、醫訊除分送院內醫療及行政單位外，另置放本院一樓服務中心供民眾索閱。</li> <li>*、將每月醫訊電子檔放置本院網站：「首頁 &gt; 訊息專區 &gt; 本院醫訊(含門診表)」項下，提供民眾下載，並提供QR Code供手機掃描。</li> <li>*、辦理社區醫療服務及社區健康講座時發送醫訊，宣導醫療消費服務資訊。</li> <li>*、為宣傳本院優質、溫馨、精緻的醫療照護品質及各項衛教資訊，將醫訊寄送臺南市各衛生所、鄰近醫療院所(含安養中心、護理之家等)、榮家(臺南、岡山、佳里)、臺南監獄、臺南市各級學校保健醫療單位、國軍退除役官兵輔導委員會、臺南憲兵隊、陸軍砲校等。</li> <li>*、為方便鄰近里民迅速掌握本院各科門診時間、醫師門</li> </ul>

	<p>診時段異動及最新各項醫療照護資訊，將醫訊寄送臺南市永康區、東區、中西區各里辦公室、鄰近大廈公寓管理委員會等。</p> <p>落實住院榮民暨遺眷訪談照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本院之認同。</p>	<p>診時段異動及最新各項醫療照護資訊，將醫訊寄送臺南市永康區、東區、中西區各里辦公室、鄰近大廈公寓管理委員會等。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、提供全供養制就養榮民、未支領退休俸生活貧困之單身榮民(專案申請)、退役少校以下未支領退休俸生活貧困之有眷榮民(專案申請)人性化長期照顧，視榮民為自己家人，提供全人服務並用耐心、關心、傾聽、微笑來照護他們。</li> <li>*、每星期二、四備有交通車至臺南榮家、佳里榮家接送榮民至本院就診。</li> <li>*、不定期邀請宗教團體及社區團體來院探視關懷榮民。</li> <li>*、於春節、端午節、中秋節、榮民節舉辦慶祝活動，另有慶生會、多元化身心活動、健康衛生講座等。</li> <li>*、退除役官兵(眷)就醫依「國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵(眷)醫療照護補助及優免一覽表」，享有減免掛號費、伙食費、健保部分負擔，補助榮民各類輔具、鑲牙費用、長期入住護理之家者可享照護(住房)費等優惠。</li> <li>*、住院榮民隨時有醫師定期巡診，並有護理師、營養師、物理治療師、社工師、照服員等提供專業醫療服務及日常生活照顧，並協助申請急難及物資救助及社會福利補助。</li> <li>*、陪同岡山榮譽國民之家，至本院附設護理之家，慰問榮民並致贈紅包及春節賀卡。</li> <li>*、附設護理之家為住家榮民辦理第一季慶生會及「手工『植』趣」活動。</li> <li>*、派員參加111年台南軍人忠靈寺春祭祭典，爭取榮民(眷)對本院之認同。</li> <li>*、於佳里榮譽國民之家「39週年家慶」會場，辦理社區巡迴醫療服務，提供住家榮民簡易醫療服務。</li> <li>*、附設護理之家為慶祝端午佳節，辦理「五月五·平安防疫慶端午」活動，除發送住家榮民艾草香包外並贈送粽子及點心。</li> <li>*、至佳里榮家為榮民長輩、醫事人員注射第四劑疫苗。</li> <li>*、本院醫療團隊至佳里榮譽國民之家，協助辦理年度住民、工作人員健康檢查(含胸部X光檢查)，落實輔導會榮民三級醫療體系「金字塔計畫」，總院、分院、榮家保健組醫療整合服務與支援。</li> <li>*、院長至高雄軍人公墓參加「111年中元節祭悼歷年在</li> </ul>
--	--	---

		<p>台亡故榮民典禮」。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、附設護理之家邀請「迦納舞蹈團」為住家榮民辦理「歡欣鼓『舞』齊祝壽」慶生會。</li> <li>*、附設護理之家為住家榮民辦理「樂耳動聽·遊於藝」音樂輔療活動。</li> <li>*、為加強服務榮民，至台南榮民服務處向第一線服務同仁，宣導輔具申請相關作業。</li> <li>*、派員至嘉義縣軍人忠靈祠參加「臺南市關廟區壽人墓園」單身亡故榮民安厝晉塔典禮，爭取榮民(眷)對本院之認同。</li> </ul>
	<p>積極推展健康社區醫療服務，爭取民眾之認同。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、每年不定期辦理社區巡迴醫療（為民義診、社區居家服務、社區衛教、喘息服務、巡迴醫療）服務。</li> <li>*、配合衛生福利部「長期照顧十年計劃-2.0 政策」及臺南市政府社會局「社區整體照顧服務體系計畫」成立「高雄榮民總醫院臺南分院-社區整體照顧服務體系-A 單位(永康區)」，以社區為基礎推動整合式照顧服務體系，提供 65 歲以上失能老人、55 歲以上之失能原住民、50 歲以上失智症患者、失能身心障礙者便利的社區照顧及獨立生活之能力，提升生活品質。</li> <li>*、108 年 7 月開始推行「居家復能治療師結合居家服務員共同執行復能計畫」，由居家復能治療師教導照服員，協助個案執行生活復能活動，透過目標訂定及實際執行與討論，讓個案延緩衰退。</li> <li>*、與臺南市政府衛生局於臺南市北區長勝里活動中心辦理「社區整合式篩檢」服務，並宣導「『廉』手玩很大」廉政理念。</li> <li>*、至臺南市東區崇誨里跳蚤市場辦理「防疫宣導活動」及發放醫訊宣導醫療消費資訊。</li> <li>*、於台南市北區和順里及永康區崑山里活動中心辦理「社區整合式篩檢活動」。</li> <li>*、至台南市永康區復華里參與「防疫與確診後的作為」座談會，宣導防疫觀念，發放酒精筆、肥皂等防疫物品。</li> <li>*、於台南市永康區中興里活動中心，舉辦「社區整合式篩檢」及「『廉』手玩很大」活動。提倡「多謝醫護免送禮」以感謝代替送禮，並宣導廉政檢舉專線「0800-286-586」(0800-你爆料-我爆料)及「反詐騙諮詢專線 165」電話。</li> <li>*、於永康區中興里活動中心辦理「社區整合式篩檢報告</li> </ul>

解說」幫助社區民眾瞭解報告內容。

\*、至院外辦理社區醫療服務及社區衛教活動：

至院外單位

臺南市北區正覺社區發展協會	臺南市基督教羅蘭青少年中心
臺南市大內國中	大成鋼隆美家居
臺南市南區國宅里	台南中油公司
南科頂正科技公司	台南基督成功教會
崑山科技大學	遠東科技大學
台南長春藤素食連鎖餐飲	台南伯特利台福基督教會
Curves 健身會館安平店、崇明店、東門店、健康店、永康復國店、安南區海佃店、新市店、前鎮瑞隆店	臺南市北區文元里、文成里、元美里、合興里
台南新生命教會	臺南市平實公園
台南台新銀行後甲分行	富邦人壽嘉滿通訊處
崑山科大樂齡班、休閒管理系	臺南市樂耆全人照護發展協會附設慈惠日照中心
力州體適能中心	大員扶輪社
新世代扶輪社	心動力健身會館
臺南市商業公會	台南亞洲航空公司
台南自強獅子會	臺南市體育局
新光人壽	台南三三讀書會
南瀛藥師公會	臺南市西區扶輪社
臺南市藥劑師公會	台南新興教會
臺南市玉井區台灣長者健康促進協會附設童心合憶小學失智據點	東區小東里、德光里、大德里、虎尾里活動中心
成大EMBA 碩士在職專班、樂齡健身中心	臺南市楠西區東勢社區發展協會
台南東區勝利基督教會	永康區中興里、復華里
臺南市左鎮區童心合意失智症小學堂	大台南熱蘭遮失智協會
台南東區東寧長老教會	台南遠東樂齡大學
三商美邦人壽	成大醫院社區醫療群團隊
台南安南科工區隆美窗簾公司	高雄市立美術館
億載扶輪社	東區虎尾寮裕盛社區
台南區安南扶輪社	凱基証券永康分公司
赤崁扶輪社	台南亞瑞仕國際驗證公司
台南南山人壽	

與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服

\*、附設護理之家邀請羅美華老師舉辦線上「看我福虎生風-『新春花禮』」園藝輔療活動，在「臺南護專老人

		務功能。	<p>服務事業科」的學生陪伴下，協助住民設計屬於自己的花藝作品。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、辦理「E路相伴·送愛到台東、學電腦送電腦」活動，捐贈台東台灣基督長老教會知本教會 15 台再生電腦，協助教會建構完善數位化學習環境。</li> <li>*、至臺南市永康區廣護宮辦理捐血活動，並實施防疫宣導、發送醫訊。</li> <li>*、台南新世代扶輪社集結社友、企業家等眾人之力舉辦「轉動愛 行無礙」活動，捐贈本院 50 部輪椅，造福就醫民眾，協助提升醫療能量。</li> <li>*、至臺南市永康區武龍宮辦理社區巡迴服務及防疫宣導活動，為民眾實施骨密檢測並發放醫訊(含反詐騙 165 專線宣導)。</li> <li>*、派員至臺南市永康區北興里，參加清水宮舉辦之「端午健走暨噪音防制宣導活動」，並進行防疫宣導。</li> <li>*、為關懷偏鄉學子，提升數位學習，捐贈屏東縣石門國小及牡丹鄉旭海村漁村型原民小部落-旭海小學堂(牡丹灣部落全人文教協會)22 部整新電腦。</li> <li>*、「環島饅頭」林波、靳寶儀夫妻致贈本院熱騰騰的手工饅頭，慰勞醫事人員。</li> <li>*、與永康奇美醫學中心、柳營奇美醫院、佳里奇美醫院、大林慈濟醫院、台南市立醫院、台南市立安南醫院、社團法人阮綜合醫院、Abc 牙醫聯盟等 8 大醫院機構至中華醫事科大學與該校簽署結盟合作建置大健康學院(Huge-Health College，簡稱H2-College)合作備忘錄。</li> </ul>
二	重視全程意見回饋及參與，力	設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、提供 85 歲以上高齡長者「就醫綠色通道」服務(如協助優先掛號、批價及簽床收治住院等)。</li> <li>*、配合政府政策提供快篩陽性(6 歲以下幼兒)急診優先看診「綠色通道」，由急診醫師提供簡易採檢及用藥服務。</li> <li>*、於 110 年 5 月 3 日正式啟用「住院轉診中心」，以一站式的服務方式，由專人協助辦理住院手續、並有志工人員協助完成住院前各項檢查，完成後陪同至病房報到，貼心的動線規劃免去病人與家屬來回奔波，中心特別使用雙扶手候診椅、放大告示牌、大字體抽號碼機，提供高齡長者更完善醫療服務。</li> <li>*、推動整合式服務，於門診大樓一樓大廳設置服務櫃台，供台南市榮民服務處工作人員服務榮民、榮眷，</li> </ul>

求 服 務 切 合 民 眾 需 求		<p>提供各項諮詢服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、門診掛號櫃台為多功能服務櫃台，掛號與收費皆可在任一窗口完成服務。</li> <li>*、因應新冠肺炎疫情升溫，及兼顧防疫和民眾就醫需求自 111 年 6 月 8 日起開設「Covid-19 居家照護暨快篩陽性視訊門診(每週一至五下午)」及 6 月 30 日起開設「中醫公費清冠視訊門診(每週一夜診、週四上午)」，民眾透過電腦、手機即可完成看診等流程。</li> </ul>
	<p>持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、宣導資料及服務設施、環境規劃等。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、腎臟病友至本院進行血液透析治療免掛號費，另備有腎友醫療專車接送，解決行動不便者往返醫院之苦，如腎友或家屬自行開車備有免費專屬停車位。</li> <li>*、於夜間門診、週六上午門診、全天候急診，提供民眾汽車 5 小時、機車 12 小時免費停車，另設置自動繳費機方便就醫民眾繳交停車費。</li> <li>*、門診大廳設置公佈欄、LED 跑馬燈及電視牆，提供即時醫療資訊及各類衛教宣導。</li> <li>*、美化醫療大樓外牆，整修病房，改善院區景觀環境，定期修剪植栽。</li> <li>*、門口設置面紙口罩自動販賣機，方便就醫民眾購買。</li> <li>*、醫療大樓服務台左前方設置自助繳費機，方便民眾持繳費單自助繳費。病友看診後持診間提供之繳費單，至繳費機掃描繳費單，依畫面指示繳費。</li> <li>*、民眾至本院掛號看診可採現場與預約 2 種方式，現場掛號有掛號櫃檯人員親切服務，另大廳設有兩台電腦自動掛號機提供掛號服務，預約掛號可使用電話預約或經由病房護理站、醫師醫囑（由醫事、行政人員協助）預約，提供便捷服務。</li> <li>*、清楚標示各科門診診間及各項硬體設施位置、各樓層設有指示牌及看板標示各病房位置。</li> <li>*、申辦各類證明書流程，置放各櫃台供民眾參閱及索取。</li> <li>*、服務櫃台提供身心障礙或年長行動不便者輪椅借用、病房查詢、失物招領等。</li> <li>*、汰換老舊等候座椅，並提供充足座位，專為年長病友設立博愛座。</li> <li>*、定期保養空調設備，提供潔淨室內空氣，採用節能明亮燈具。</li> <li>*、各樓層樓梯皆加裝防跌落欄干，避免病友意外跌落。</li> </ul>

<p>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。</p>	<p>藉由縝密規劃，任務分工，保持非上班時間值勤安全，達到「零事故」及「服務不打烊」的目標。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、貫徹值勤人員編組、嚴守崗位。</li> <li>*、確保病房伙食供應無慮，食材保鮮，食物保溫，供餐定時定量。</li> <li>*、維持通聯管道暢通，建立值勤人員通聯名冊，掌握鄰近地區警察、消防、醫療、衛生等機構聯繫資料。</li> <li>*、主動公告連假門急診作業時間，加強病房探視次數，落實服務病友，獲取家屬對醫療服務照顧之肯定。</li> <li>*、落實院內消防、電機、空調、視訊、鍋爐、水電、維生、電梯及廚房等系統設備檢查，確保各系統正常連線運作。</li> </ul>
<p>定期辦理門、急診及住院病患滿意度調查，藉以改進醫療服務缺失。</p>	<p>護理部針對各項軟、硬體醫療服務及設施，定期辦理門、急診，住院病友滿意度調查，並彙整調查結果，於「醫療品質暨病人安全審議委員會」討論未達滿意度標準事項，用以提升醫療服務品質。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、門診問卷內容 <ul style="list-style-type: none"> <li>一、醫院環境設施 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 醫院的交通便利，停車方便</li> <li>2. 空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮</li> <li>3. 等候座椅很舒適，座位足夠</li> <li>4. 指示牌或看板清晰明確</li> <li>5. 環境設施(走道、廁所)乾淨清潔</li> </ol> </li> <li>二、等候時間方面 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 等候掛號、批價的時間</li> <li>2. 等候看病的時間</li> <li>3. 醫師為您看病時間</li> <li>4. 等候檢驗（抽血、驗尿）報告結果的時間</li> <li>5. 等候(放射)檢查報告結果的時間</li> <li>6. 等候領藥的時間</li> <li>7. 等候開刀的時間</li> <li>8. 等候住院的時間</li> <li>9. 安排檢查的時間</li> </ol> </li> <li>三、工作人員服務態度 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務台態度</li> <li>2. 總機態度</li> <li>3. 掛號工作人員服務態度</li> </ol> </li> </ul> </li> </ul>



4. 批價工作人員服務態度
5. 醫師服務態度
6. 護理人員服務態度
7. 檢驗（抽血）部門工作人員服務態度
8. 檢查（超音波、胃鏡）部門人員服務態度
9. 放射科（X-ray、電腦斷層）部門工作人員服務態度
10. 藥劑（局）部門工作人員服務態度

#### 四、醫療過程

1. 醫師耐心傾聽我的病情
2. 醫師仔細診察及詳細說明病情
3. 工作人員尊重我的隱私
4. 護理人員詳細說明看病程序

#### 五、服務結果

1. 當我抱怨時，立即得到適當的處理
2. 您對本院門診服務的整體感覺

#### \*、急診問卷內容

##### 一、醫院環境設施

1. 醫院的交通便利，停車方便
2. 空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮
3. 等候座椅很舒適，座位足夠
4. 指示牌或看板清晰明確
5. 環境設施（走道、廁所）乾淨清潔

##### 二、等候時間方面

1. 等候掛號、批價的時間
2. 等候看病的時間
3. 等候檢驗（抽血、驗尿）報告結果的時間
4. 等候（放射）檢查報告結果的時間
5. 等候領藥的時間
6. 等候開刀的時間
7. 等候住院的時間

##### 三、工作人員服務態度

1. 掛號、批價工作人員服務態度
2. 醫師服務態度
3. 護理人員服務態度
4. 放射科（X-ray、電腦斷層）部門工作人員服務態度

5. 藥劑（局）部門工作人員服務態度
6. 急診工級人員服務態度

#### 四、醫療過程

1. 醫師耐心傾聽我的病情
2. 醫師仔細診察及詳細說明病情
3. 工作人員尊重我的隱私
4. 護理人員詳細說明看病程序

#### 五、服務結果

1. 當我抱怨時，立即得到適當的處理
2. 您對本院急診服務的整體感覺

#### \*、住院問卷內容

##### 一、醫院環境設施

1. 空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮
2. 醫院的床單、被服、病人服清潔充足
3. 環境(走道、廁所)乾淨齊全
4. 病房常保持安寧
5. 各樓層有清楚明確指示牌或看板

##### 二、工作人員服務態度

1. 辦理住院手續人員服務態度
2. 醫師態度親切和善
3. 護理人員態度親切和善
4. 檢驗部門工作人員服務態度
5. 檢查(胃鏡、超音波等)部門人員的服務態度
6. 放射科(X-ray、電腦斷層)人員的服務態度
7. 工級人員的服務態度
8. 志工的服務態度
9. 照服員的服務態度
10. 送餐人員的服務態度
11. 病房書記計價人員的服務態度
12. 清潔人員的服務態度

##### 三、醫療過程

1. 醫師耐心傾聽、仔細診察及詳細說明病情
2. 醫護人員尊重我的隱私
3. 護理人員檢查及治療準備時說明過程
4. 當病患需要呼叫時，立即前來處理

		<p>5. 醫護人員打針給藥會說明用藥方式作用</p> <p>6. 清楚告知住、出院前的準備事項</p> <p>7. 伙食滿意度</p> <p>四、行政效率</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 等待檢驗部門抽血、驗尿的時間</li> <li>2. 等待胃鏡、超音波等檢查的時間</li> <li>3. 等待X-ray、電腦斷層檢查的時間</li> <li>4. 等待手術的時間</li> <li>5. 辦理住、出院手續等候時間</li> <li>6. 出院前結帳與預約門診時間</li> </ol> <p>五、服務結果</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 當我抱怨時，立即得到適當的處理</li> <li>2. 您對本院住院服務的整體感覺</li> </ol>
	<p>辦理榮民或民眾懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會。</p>	<p>*、參與臺南市榮民服務處辦理之「111 年度幸福小天使相見歡活動」，本院派救護車隨行，並致贈愛心捐款，獲頒感謝狀乙禎。</p> <p>*、附設精神護理之家於家內陽光室辦理「家屬座談會」。</p> <p>*、與臺南市榮服處於 111 年 8 月 31 日辦理服務網座談，與榮民面對面溝通，解決問題，並於會中宣導本院「預立安寧緩和醫療」業務。</p> <p>*、與臺南市榮民服務處於台南市仁德區成功里活動中心舉辦「111 年退除役官兵代表懇談會」，傾聽退除役官兵代表建言，以利本院適時調整各項醫療措施。</p>
	<p>設置「首長民意電子信箱」及建立民眾抱怨處理機制，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>*、訂定陳情申訴管理程序書，依民眾陳訴之意見，做為服務品質改進之參考。</p> <p>*、凡至本院門診、急診、住院病患及家屬、一般民眾皆可透過意見信箱、電子服務信箱、申訴專線、函文陳情及口頭陳請等方式陳情。</p> <p>*、每日收集門、急診及住院病人意見。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 意見信箱：診區及各病房設有意見信箱。</li> <li>2. 電子服務信箱：本院網站設有院長信箱及民眾意見信箱。</li> <li>3. 申訴專線：06-3139210。</li> <li>4. 口頭陳情：服務櫃台隨時接受民眾口頭陳情。</li> <li>5. 函文陳情：陳情信函由社工室專人回復處理。</li> </ol>

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。

\*、配合「國軍退除役官兵輔導委員會及所屬機構新聞處理精進作業要點」即時處理新聞議題。  
\*、發佈醫療服務相關新聞：

月份	發佈醫療服務 相關新聞則數	經各大媒體報導 篇數
1	2	25
2	4	45
3	2	22
4	4	49
5	2	38
6	5	73
7	2	19
8	4	59
9	2	20
10	3	42
11	1	7
12	4	67
合計	35	466

三 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利

訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；推動「ISO 國際品質認證」制度。

\*、持續進行品質提升計畫：  
一、醫品圈計畫：  
1. 護理部「不倒翁圈」參加財團法人先鋒品質管制學術研究基金會「第45屆全國金銀獎」品管圈選拔獲「金獎」。  
2. 參加台灣社區醫院協會舉辦之「第13屆TCHA醫院品質提升暨海報競賽成果發表會」，獲獎主題如下：

主題	組別	得獎結果
提升血液透析電子病歷紀錄完整率	醫療照護組	佳作
降低慢性精神科病房病人跌倒發生率	醫療照護組	佳作
提升外傷登錄及外傷嚴重度(ISS)之評估記錄完成率	醫療照護組	佳作
疫情下滾動式改善，再造醫療品質新火花	經營管理組	入選

度		<p>各「師」其職，攜手共創疫情時代的病人安全文化</p> <p>經營管理組</p> <p>入選</p> <p>二、ISO 標準作業：          本院ISO9001：2015品質管理證書通過復評換發新證，效期自2021年10月25日至2024年10月25日。認證範圍含附設護理之家、附設身心護理之家、居家護理、出院準備、血液透析、門診(含病理檢驗放射科)、急診、醫務企管室、主計室、秘書室等之服務；並於2022年11月22日通過第一次追查驗證。</p> <p>三、SNQ 國家品質標章：          「高齡暨社區健康中心」以「活耀老化~銀髮樂活行~高榮南院全方位深耕社區」、「樂活日間照顧中心」以「開放式角落活動『玩』出『歡笑、樂活』人生」、「血液透析室」以「脫針漏血偵測裝置：血液透析照護的利器」獲財團法人生技醫療科技政策研究中心之「SNQ國家品質標章」認證通過續審，效期自2022年1月1日至2023年12月31日止。</p> <p>*、修正明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範，提昇精進服務品質。</p> <p>一、作業程序方面：院部6項、護理之家32項、精神護理之家21項、血液透析室14項、居家護理所12項、出院準備服務小組1項、門診25項、急診34項、感控室3項、藥劑科17項、放射科6項、復健科3項、營養2項、醫企室49項、秘書室28項、主計室12項、人事室2項、社工室5項、教研組12項，合計284項作業程序，每年檢視並適時修正。</p> <p>二、量化各項服務指標，定期至指標系統填報，並於每季醫療品質暨病人安全審議委員會議進行檢討改善：本年度共監測122項醫療品質指標，包含THIS指標(69支)、HIS長照指標(10支)、QIP持續性監測指標(20支)、P4P指標(23支)。</p> <p>規劃建置榮民醫療體系之共同</p> <p>*、持續參與「十二所分院導入臺中榮總醫療資訊系統執</p>
---	--	--

<p>醫療資訊系統 (HIS) 整合服務。</p>	<p>行小組 (溝通平臺) 會議」, 配合更新及修正中榮資訊系統。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、自 111 年 2 月 2 日起「手術前摘要」表單, 實施無紙化, 改採電子病歷。</li> <li>*、為縮短急重症病患院際轉院的時間, 增加傷病患存活率並減輕病患失能, 與臺南市政府衛生局、消防局、臺南市其他急救責任醫院、郭綜合醫院等共同合作建置臺南市緊急醫療救護資源平台, 並於 111 年 10 月 17 日舉行「緊急醫療資訊儀表板」啟用儀式。</li> <li>*、配合輔導會為所屬分院建置「長照機構管理資訊系統」, 協助審查資訊系統文件。</li> <li>*、持續參與「臺中榮民總醫院醫療資訊系統整合維運中心編碼整合組」運作, 提供整合組所需各類資訊。</li> </ul>
<p>網頁建置多元化資訊管道, 如就醫指南、健康園地、便民服務等, 以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、提供民眾就醫指南各項資訊： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用網路掛號服務訊息：掛號須知、網路預約掛號、門診時刻表查詢、查詢／取消掛號、今日看診進度等項目。</li> <li>2. 民眾至本院就醫須知：門診服務、特別門診服務、急診服務、住院服務、出院準備服務、轉診服務、健檢服務、各式表單下載、兵役體檢服務、就醫收費標準、停車場管理規則及收費標準等項目。</li> <li>3. 自助繳費機服務事項。</li> <li>4. 本院停車場管理規則及優惠資訊。</li> <li>5. 本院交通路線圖、交通車接送榮民就診時間表、到院交通資訊等。</li> </ol> </li> <li>*、健康園地提供各項最新醫療資訊： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 衛教園地：提供各科衛教新知及門診區每月團體衛教時間表。</li> <li>2. 提供健保研究分享資訊。</li> <li>3. 提供用藥衛教專欄。</li> </ol> </li> <li>*、便民服務： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供院長信箱、民眾意見信箱、廉政檢舉窗口等各項申訴管道。</li> <li>2. 提供院區配置圖、為民服務白皮書、病人安全目標與政策、病人權利與義務等提昇政府服務效能。</li> <li>3. 提供作業流程說明及診斷證明書、病歷複製申請、死亡證明書線上申辦說明。</li> <li>4. 列舉門診、急診、住院、檢驗檢查、兵役體檢、洗腎中心、一般健檢、用藥安全等常見問題, 方便民</li> </ol> </li> </ul>

			<p>眾查詢。</p> <p>*、長照專區訊息：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 介紹腦中風、脆弱性骨折、衰弱高齡、創傷性神經損傷等患者急性後期整合照護(PAC)模式、本院急性後期照護病房和優質醫療照護團隊。</li> <li>2. 介紹本院客製化出院準備服務，經「評估」、「申請」、「擬定轉接」、「出院」、「取得服務」等流程，提供民眾出院後銜接長照服務。</li> <li>3. 介紹本院樂活居家式服務內容及申請資格，滿足具長照需求民眾居家服務。</li> <li>4. 介紹本院居家護理所業務，詳列一般、安寧居家護理特色、服務項目、服務對象與收費標準等。</li> <li>5. 提供民眾出院後，客製化、個別性的居家復能服務資訊。</li> <li>6. 簡介本院社區整體照顧服務體系社區整合型服務中心(A單位)成立目標、服務範圍、長照服務申請資格、申請服務流程等資訊。</li> <li>7. 簡介本院樂活日間照顧中心成立目的、服務理念、服務對象、服務項目等資訊。</li> <li>8. 簡介本院五心級(愛心、關心、耐心、用心、放心)附設護理之家成立理念、服務特色、收費標準、床位資訊等。</li> <li>9. 簡介失智據點設置地區及服務時間等。</li> <li>10. 簡介本院社區醫療服務、整合性預防保健及疾病篩檢單一窗口服務、持續性預防保健等資訊。</li> </ol>
四	關懷多元對象及城鄉差	開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。	<p>*、訂有「高雄榮總臺南分院視聽教室暨設備使用辦法」提供公務、學校或立案社團法人機構等單位，借用本院視聽教室。</p> <p>*、訂有「高雄榮民總醫院臺南分院臨時攤位管理使用要點」，提供以營利為目的之自然人或法人及公益社團法人，申請使用本院醫療大樓大廳臨時攤位。</p> <p>*、訂有「高雄榮民總醫院臺南分院集會堂使用管理辦法」，提供院外團體申請使用。</p> <p>*、提供場所供臺南市榮民服務處，推廣「數位榮福卡」服務資訊。</p>

<p>距，促進社會資源公平使用</p>	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、配合輔導會三級醫療整合機制與總院及 3 家榮家(臺南、佳里、岡山)，分享醫療資源及建立轉介制度，達成下列目標。             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 派遣醫師支援榮家保健組門診業務。</li> <li>2. 協助榮家保健組處理健保業務。</li> <li>3. 接受榮家保健組所送檢體之檢驗與報告之提送。</li> <li>4. 收治榮家急(重)症病患。</li> <li>5. 協助榮家保健組處理大量傷患。</li> <li>6. 依榮家保健組之申請供應藥品及衛材。</li> <li>7. 邀請榮家保健組相關人員參加醫護人員在職教育訓練。</li> </ol> </li> <li>*、配合臺南市政府衛生局防詐宣導工作，於本院門診大廳 LED 電視牆，撥放詐欺宣導影片與宣導圖卡，宣導看診民眾(尤其是銀髮族)反詐欺資訊。</li> <li>*、提供巡迴醫療專車接送服務：             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 星期一、三、五 至高雄榮總</li> <li>2. 星期二、四 至臺南榮家</li> <li>3. 星期二 至佳里榮家</li> </ol> </li> <li>*、臺南市政府於體育場大同商圈舉辦年貨大街活動，本院配合於會場設置服務台，宣導防疫新冠肺炎。</li> <li>*、參與衛生福利部「醫事人員 COVID-19 心理健康支持方案」，提供臺南市執業醫事人員“免費”心理諮商服務。</li> <li>*、附設護理之家為提升服務品質及維護住民受照顧權益，申請參與「衛生福利部住宿式服務機構品質提升卓越計畫」，經臺南市衛生局審查，並送衛生福利部核定通過。</li> <li>*、參與總院 111 年 4 月 22 日至 26 日，為期 5 天的澎湖縣巡迴義診活動，提供血壓檢測、血糖檢測、醫師問診、藥物開立、腹部超音波檢查(肝癌篩檢)、乳房超音波檢查(乳癌篩檢)、心電圖檢查及針灸治療等服務。</li> <li>*、配合台南市衛生局規劃入校施打 BNT 疫苗政策，至永仁高中施打第三劑新冠疫苗。</li> <li>*、因本土疫情急遽升溫，配合中央流行疫情指揮中心強化疫情期間醫療收治量能，自 111 年 5 月 13 日起，啟用 51 病房 11 床新冠肺炎(COVID-19)專責病床，隨疫情趨緩，於 111 年 7 月 1 日起關閉。</li> <li>*、臺南市衛生局於 111 年 7 月 22、26 及 27 日辦理「臺</li> </ul>
---------------------	--	---



		<p>南市 111 年軍民聯合防空（萬安 45 號）演習」本院配合「大量傷病患醫療救護演練」。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、與總院至臺南仁德幼兒園舉辦「校園誠信廉潔教育～廉政志工說故事列車」活動，促進廉潔教育向下扎根。</li> <li>*、配合政府政策，自 111 年 10 月 3 日及 11 月 1 日起，分二階段提供公費流感疫苗接種服務。</li> <li>*、為因應 Omicron 變異株疫情和邊境開放，中央疫情指揮中心開放默德納 BA.1 雙價疫苗自 10 月 11 日擴大提供 18 歲以上民眾接種，本院醫療團隊配合政府政策至臺南榮譽國民之家進行新冠疫苗施打。</li> <li>*、本院醫療團隊至臺南市榮民服務處，針對第一線服務人員及志工施打流感疫苗。</li> <li>*、支援其他政府醫療服務機構：</li> </ul> <p style="text-align: center;">法務部矯正署臺南看守所</p> <p style="text-align: center;">國立成功大學醫學院附設醫院</p> <p style="text-align: center;">高雄榮民總醫院臺南分院附設居家護理所</p> <p style="text-align: center;">高雄榮民總醫院臺南分院附設精神護理之家</p> <p style="text-align: center;">高雄榮民總醫院臺南分院附設護理之家</p> <p style="text-align: center;">國立成功大學醫學院附設醫院斗六分院</p> <p style="text-align: center;">國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家附設診所</p> <p style="text-align: center;">國軍退除役官兵輔導委員會岡山榮譽國民之家</p> <p style="text-align: center;">國軍退除役官兵輔導委員會臺南榮譽國民之家</p> <p style="text-align: center;">衛生福利部新營醫院</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、支援偏鄉衛生所行動醫院，協助乳射車及子宮頸抹片篩檢業務。</li> </ul>
	<p>配合病患及民眾需求設計網站或網頁，並規劃提供多樣性檢索方式。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、網頁設計字體快速放大功能，滿足各類使用者需求。</li> <li>*、專為視障人士提供「視覺輔助」功能。</li> <li>*、可由「高雄榮民總醫院行動掛號」app 登入，進行網路掛號。</li> <li>*、為方便民眾在網頁中簡易且迅速檢索到所需資料，除提供「網站導覽」功能，詳列各單元架構外，另提供進階搜尋功能，方便民眾查詢網站內圖文資訊。</li> <li>*、網頁提供「網路掛號」、「門診表」、「看診進度查詢」、</li> </ul>

			<p>「藥品查詢」、「院長信箱」、「床位動態表」、「COVID-19 專區」等大圖示選項，方便民眾快速點閱瀏覽。</p> <p>*、於網頁詳列各項醫療服務時間，方便民眾規劃到院看診時間。</p> <p>1. 現場掛號時間(不含例假日)：</p> <p>上午 07：30 - 11：00</p> <p>下午 13：00 - 16：30</p> <p>夜間 17：30 - 20：00</p> <p>2. 門診時間(不含例假日)</p> <p>上午：08:45 ~ 12:00</p> <p>下午：14:00 ~ 17:00</p> <p>夜間：18:30 ~ 21:00</p> <p>(耳鼻喉科 18：00 開始看診)</p> <p>3. 門診最晚報到時間</p> <p>上午 11：30</p> <p>下午 16：45(眼科、中醫 16：30)</p> <p>夜間 20：30(復健科、中醫、耳鼻喉科 20：00)</p> <p>4. 門診癌症防治諮詢(四大癌症免費諮詢)</p> <p>週一至週五：08:00~16:30</p> <p>醫療大樓一樓癌症防治諮詢室</p>
五	開放政府透明治理，	召集經管會議、院務會議、醫務會議及各類討論會，研討創新服務措施，提升服務品質。	<p>為研討創新服務措施，提升服務品質，各科室召開各式會議計：</p> <p>*、經管會議 48 次。</p> <p>*、內外精急工作協調會議 15 次。</p> <p>*、12 所分院導入中榮資訊資訊小組會議、折讓會議、專科護理師作業小組暨培訓委員會議、對帳會議、醫療作業基金暨績效評估管理會議、健保業務檢討會議、院務會議(含防疫會議)各 12 次。</p> <p>*、特殊病例討論會議 11 次。</p>

- \*、重大外傷病例討論會議8次。
- \*、癌症品質委員會議、安寧照護與推廣計畫會議、考績委員會議個5次。
- \*、醫療品質暨病人安全審議委員會議、急重症暨外傷醫療品質委員會議、手術管理委員會議、感染管制委員會議、藥事管理委員會議、病歷管理暨電子病歷推動委員會議、勞資會議、長照會議、榮家聯繫會議、勞工退休準備金監督委員會議各4次。
- \*、藥品清查、醫學教育暨研究計畫委員會議、出院準備服務暨長照會議、AB聯繫會議、科經營會議各3次。
- \*、膳食委員會議、勞退會議、契約人力暨薪資審查小組會議、外包管理委員會議、輸血委員會議、風險管理及危機處理委員會議、兒童業務發展會報、醫療設備採購審查會議、安全衛生委員會議、安全維護會報、廉政會報、輻射防護會議各2次。
- \*、出院準備服務委員會議、醫糾委員會議、醫學研究小組會議、內部控制小組會議、生物安全委員會議、醫學倫理委員會議各1次。
- \*、於八樓集會堂，舉辦「2022 共識營」，由院長發表「回顧與展望」專題報告，感謝同仁為醫院的付出，致榮獲績效評比第一名，並邀請蔡函潔老師演講「復原力-凝聚團隊強化韌性」。
- \*、每月於候診區舉辦門診團體衛教及健康活動：

111年1月

地點：第一候診區 | 時間：上午8：10

日期	活動內容	主講人
5	健康促進活動	曾品樺
7	洗手衛教	黃儀婷護理師
10	如何預防失智？	曲中琳護理師
12	糖友過年飲食	糖尿病衛教師
14	預防跌倒	蔣嘉怡護理師
17	如何預防失智？	曲中琳護理師
19	健康促進活動	劉秀鳳
21	看診安安	徐仁愛護理師
24	慢性殺手-糖尿病	陳盈鳳護理師
26	糖友過年飲食	糖尿病衛教師
28	用藥安全	蔡沛淳護理師

**111年2月**

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
2/4	如何預防中風	鄭琦樺護理師
2/9	糖友防疫保衛戰	糖尿病衛教室
2/11	如何預防高血壓	李壽美護理師
2/14	手部衛生	郭郁琳護理師
2/16	健康促進活動	張怡文
2/18	認識高血壓	李婉慈護理師
2/21	傷口護理	曾祖威護理師
2/23	糖友防疫保衛戰	糖尿病衛教室
2/25	認識三高	李怡瑩護理師

**111年3月**

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
2	健康促進活動	吳玲鳳
4	認識糖尿病	朱芳誼護理師
7	預防跌倒	劉彥伶護理師
9	如何自我監測血糖	糖尿病衛教室
11	如何預防低血糖	李曉芳護理師
14	認識腸胃炎	王羽萱護理師
16	健康促進活動	吳玲鳳
18	認識糖尿病	田景如護理師
21	預防跌倒	劉冠萱護理師
23	如何自我監測血糖	糖尿病衛教室
25	糖尿病飲食	田景如護理師
28	認識痛風	劉佳柔護理師

**111年4月**

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
1	認識痛風	賈譚華護理師
6	健康促進活動	黃思晴
8	痛風飲食	廖意雯護理師
11	認識泌尿道感染	童立景護理師
13	糖尿病低血糖須知	糖尿病衛教室
15	高血壓的預防保健	吳芝蓉護理師
18	糖尿病足的照護	謝雅涵護理師
20	健康促進活動	黃思晴
22	認識痛風	楊渝惠護理師
25	預防跌倒	黃稚潔護理師
27	糖尿病低血糖須知	糖尿病衛教室
29	淺談痛風	謝賢貞護理師

## 111年5月

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
5/4	健康促進活動	曾品樺
5/6	戒菸の好處	徐立彥護理師
5/9	預防骨質疏鬆	黃意云護理師
5/11	糖尿病飲食	糖尿病衛教室
5/13	戒菸最好	王筱鳳護理師
5/16	手部衛生	李佳穎護理師
5/18	健康促進活動	張怡文
5/20	如何處理戒菸症狀	史紫萍護理師
5/23	用藥安全	陳思瑜護理師
5/25	糖尿病飲食	糖尿病衛教室
5/27	一起來戒菸	顏菁媚護理師
5/30	認識流感	黃靜萱護理師

## 111年6月

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
6/1	健康促進活動	吳玲鳳
6/6	認識流感	楊雅涵護理師
6/8	糖尿病合併症→眼睛	糖尿病衛教室
6/10	傷口處理原則	田景如護理師
6/13	預防跌倒	黃稚潔護理師
6/15	健康促進活動	黃思晴
6/17	傷口護理	黃儀婷護理師
6/20	糖尿病衛教	謝孟勳護理師
6/22	糖尿病合併症→眼睛	糖尿病衛教室
6/24	傷口照護	蔣嘉怡護理師
6/27	預防便秘	陳乃綺護理師

## 111年7月

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
7/1	淺談登革熱	徐仁愛護理師
7/4	認識腦中風	岩湘蕪護理師
7/6	健康促進活動	曾品樺
7/8	登革熱防治	蔡沛淳護理師
7/11	認識中暑	李梅英護理師
7/13	糖尿病與戒菸	糖尿病衛教室
7/15	預防登革熱	鄭琦樺護理師
7/18	流行性感冒	李欣琦護理師
7/20	健康促進活動	張怡文
7/22	登革熱	李壽美護理師
7/25	高血壓衛教	曾奕勝護理師
7/27	糖尿病與戒菸	糖尿病衛教室
7/29	認識登革熱	李婉慈護理師

## 111年8月

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
8/1	泌尿道感染	謝易藥護理師
8/3	健康促進活動	吳玲鳳
8/5	減肥飲食	李怡瑩護理師
8/8	蜂窩性組織炎	陳芸萱護理師
8/10	糖尿病合併症-足部照顧	糖尿病衛教室
8/12	代謝症候群	朱芳誼護理師
8/15	失智	王惠美護理師
8/17	健康促進活動	黃思晴
8/19	正確減重	李曉芳護理師
8/22	認識憂鬱症	王惠美護理師
8/24	糖尿病合併症-足部照顧	糖尿病衛教室
8/26	減重副作用	廖意雯護理師

## 111年9月

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
9/2	高血壓的預防保健	吳芝蓉護理師
9/5	用藥安全	沈惠婷護理師
9/7	健康促進活動	曾品樺
9/12	預防跌倒	程傳瑾護理師
9/14	糖尿病腎病變	糖尿病衛教室
9/16	腸胃炎的預防	黃品菲護理師
9/19	預防跌倒	林奕萱護理師
9/21	健康促進活動	曾品樺
9/23	認識胃食道逆流	宋靖婷護理師
9/26	認識焦慮症	邱歲楨護理師
9/28	糖尿病腎病變	糖尿病衛教室
9/30	認識高血壓	洪慧鈺護理師

## 111年10月

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
10/3	失眠怎麼辦	汪珍妃護理師
10/5	健康促進活動	張怡文
10/7	正確洗手	謝賢貞護理師
10/12	代謝症候群	糖尿病衛教室
10/14	用藥安全~你藥知	徐立彥護理師
10/17	失眠怎麼辦	汪珍妃護理師
10/19	健康促進活動	吳玲鳳
10/21	用藥需知	王筱鳳護理師
10/26	代謝症候群	糖尿病衛教室
10/28	用藥安全	史紫萍護理師

## 111年11月

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
11/2	健康促進活動	黃思晴
11/4	流感須知	顏菁媚護理師
11/7	認識慢性腎臟病	王秀月護理師
11/9	糖尿病與戒菸	糖尿病衛教室
11/11	流行性感冒	田景如護理師
11/14	認識慢性腎臟病	王秀月護理師
11/16	健康促進活動	曾品樺
11/18	流感與感冒的差異	黃儀婷護理師
11/21	預防流感	蕭宇翔護理師
11/23	糖尿病與戒菸	糖尿病衛教室
11/25	預防流感	蔣嘉怡護理師
11/28	糖尿病合併症介紹及照護	余仲亞護理師

## 111年12月

地點：第一候診區 | 時間：上午 8：10

日期	活動內容	主講人
12/2	淺談一氧化碳中毒	徐仁愛護理師
12/5	糖尿病合併症介紹及照護	余仲亞護理師
12/7	健康促進活動	張怡文
12/9	預防一氧化碳中毒	蔡沛淳護理師
12/12	預防跌倒	葉珍妮護理師
12/16	認識一氧化碳中毒	鄭琦樺護理師
12/19	預防跌倒	葉珍妮護理師
12/21	健康促進活動	吳玲鳳
12/23	預防一氧化碳中毒	李壽美護理師
12/30	一氧化碳宣導	李婉慈護理師

充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的網路掛號、門診看診進度、門診異動等服務資訊。

\*、網頁提供訊息專區，隨時更新資訊，包含最新公告、就業資訊、院內活動、門診異動公告、國內外疫情專區、本院醫訊(含門診時刻表)、COVID-19 專區、政府資訊公開、醫療品質暨病人安全專區等項。

\*、網頁提供就醫指南>網掛服務項目，提供下列資訊：

<<現場掛號須知>>

1. 公告現場掛號(抽號碼牌)時間
2. 門診看診時間

<<初診民眾須知>>

提醒初診民眾，先行下載初診資料表格填寫資料，節

			<p>省看診當日至櫃檯辦理的時間</p> <p>&lt;&lt;預約掛號須知&gt;&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網路預約：可預約一個月內之各科診</li> <li>2. 診間預約：診間醫師視需要直接預約</li> <li>3. 電話人工預約：服務時間【每週一至週五】上午 08:10~11:30，下午 13:30~16:30，服務專線：(06)3124790</li> <li>4. 傳真預約：服務時間【每週一至週五】上午 08:10~11:30，下午 13:30~16:30，服務專線：(06)3120314</li> </ol> <p>&lt;&lt;網路預約掛號、門診時科表查詢、查詢/取消掛號、今日看診進度等項目&gt;&gt;</p>
六	掌握社經發展趨勢專案規劃前瞻服務	<p>結合跨域整合，辦理醫療合作，引進民間居家護理所、護理機構資源。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、社區整合照顧服務中心與臺南市 39 家居家式服務類長期照顧服務機構、2 家長期照顧交通接送服務單位、1 家送餐服務單位、13 家社區整體照顧服務日照中心、18 家社區整體照顧服務喘息單位、2 家小規模多機能服務中心、2 家家庭托顧單位訂定長期合作契約。</li> <li>*、結合社區資源成立「社區居家緩和照護支持站」，提供「末期病人家屬悲傷輔導關懷與支持」、「高危險悲傷遺族早期介入評估及轉介」、「居家緩和遠距衛教諮詢及轉介服務」、「門、急診末期病人安寧居家與安寧共照轉介」等服務。</li> <li>*、落實政府長照 2.0 政策，於臺南市永康區中興里、臺南市仁德區仁和里設置「失智服務據點」。</li> <li>*、與臺南市私立和春老人長期照顧中心(養護型)簽訂 111 年度醫療合作契約。</li> <li>*、與「杏福內科診所」互為遭遇重大災害時，血液透析醫療業務優先後送單位，效期自 111 至 113 年。</li> <li>*、支援民間醫療機構：</li> </ul> <p>丁江龍診所</p> <p>臺南市私立佑康老人長期照顧中心</p> <p>臺南市私立祥允泰護理之家</p> <p>永康廣善護理之家</p> <p>全人護理之家</p> <p>安泰醫院</p>



		<p>宜康居家護理所</p> <p>晉生醫療社團法人晉生慢性醫院</p> <p>健仁醫院</p> <p>康詠護理之家</p> <p>臺南市私立永康永明護理之家</p> <p>臺南市私立迦南山莊老人長期照顧中心(養護型)</p> <p>臺南市私立維康老人養護中心</p> <p>臺南市私立樺馨苑老人長期照顧中心(養護型)</p> <p>泰祥診所</p> <p>東升診所</p>
	<p>權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性及持續強化優質服務作為，與其他醫療機構訂定醫療物資互相支援協定。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、與「國立成功大學醫學院附設醫院斗六分院」簽訂醫療合作契約書，效期自 110 年 8 月 1 日至 113 年 7 月 31 日止。</li> <li>*、由國立成功大學醫學院附設醫院、奇美醫療財團法人奇美醫院台南分院轉入本院急診病患，免收救護車費用(合約救護車為新禾救護車)，優先安排健保二人床，不收急診掛號費(不含部分負擔)。</li> <li>*、建立 COVID-19 染疫康復者整合門診、住院醫療照護模式與長照服務轉介機制，提供以染疫康復者為中心之全人整合性醫療照顧服務，促進 COVID-19 染疫康復者回歸日常生活品質。</li> <li>*、配合 COVID-19 疫情升溫自 111 年 6 月 13 日起，開設防疫門診，隨疫情趨緩自 111 年 10 月 1 日關閉。</li> <li>*、配合衛生福利部中央健康保險署「COVID-19 染疫康復者門住診整合醫療計畫」，開設 COVID-19 染疫康復者整合門診、建立住院醫療照護模式與長照服務轉介機制，提供以染疫康復者為中心之全人整合性醫療照顧服務。</li> <li>*、與「柳營奇美醫院」簽訂醫療合作契約書，效期自 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日。</li> <li>*、配合衛生福利部中央健康保險署「111 年度家庭醫師整合性照護計畫」與其他醫療院所奇美醫療財團法人奇美醫院、國立成功大學醫學院附設醫院、臺南市立安南醫院(委託中國醫藥大學興建經營)等互為合作醫院。</li> </ul>

<p>配合緊急醫療及安全維護支援業務，與政府機構及附近軍、警單位合作建置便民、利民的服务措施或協定。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、與總院簽訂「南部地區醫院藥品衛材支援協定書」。</li> <li>*、與「空軍第一戰術戰鬥聯隊」簽訂緊急醫療救護支援協定書，效期自 110 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日。</li> <li>*、與「陸軍砲兵訓練指揮部」簽訂臺南聯防區區域聯防支援協議書，效期自 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止。</li> <li>*、急診護理站內裝設警鈴直接連線醫院大門警衛室，另與鄰近復興派出所裝設警民連線合作機制，如發生暴力事件可在最短時間內尋求人力支援。</li> <li>*、與憲兵指揮部臺南憲兵隊、臺南市政府警察局永康分局復興派出所、臺南市政府消防局第五救災救護大隊復興分隊簽訂「安全維護支援協定」。</li> <li>*、與「國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家」簽訂緊急醫療救護應變作業支援協定。</li> <li>*、與臺南市私立元喬幼兒園簽訂「災害防救支援」協定。</li> <li>*、配合輔導會與國防部簽訂「所屬醫療機構策略合作協議書」，於「醫療支援合作」、「醫療互惠」、「醫療資源共享」、「地區聯合災防」等項目持續進行合作(效期自 111 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日)。</li> </ul>
<p>提升民眾服務工作廣度、深度及範圍，適時規劃具體可行執行方案及彈性運用各項資源，擴大服務措施，訂定提升政府服務效能實施計畫。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、為提升本院醫療服務品質，與財團法人崑山科技大學洽談醫療建教合作及相關醫療技術移轉，針對現有成效上，續研發更多醫療產品。</li> <li>*、參加病人安全週及醫病共享決策醫療機構實踐運動，榮獲病安週「優秀推行獎」。</li> <li>*、為提升本院醫療服務品質，建置「汽車車牌辨識系統」，節省到院看診民眾出入停車場時間。</li> <li>*、成立以本院為基礎之居家護理服務單位「居家護理所」，提供出院後，仍需醫療照護的個案，安全、舒適的居家照護。包含一般居家護理和安寧居家護理。</li> <li>*、成立以本院為基礎之居家服務單位「高雄榮民總醫院臺南分院附設樂活居家式服務類長期照顧服務機構」，給予經相關單位評估，符合 65 歲以上失能老人、55 歲以上之失能原住民、50 歲以上失智症患者、50 歲以上失能身心障礙者，安全、舒適的居家照護。</li> </ul>

提供以下服務：

1. 基本身體清潔	7. 足部照護	13. 代購、代領或代送服務
2. 基本日常照顧	8. 翻身拍背	14. 協助執行輔助性醫療
3. 測量生命徵象	9. 肢體關節活動	15. 安全看視
4. 協助餵食或灌食	10. 協助上(下)樓梯	16. 陪伴服務
5. 餐食照顧	11. 陪同外出、就醫	17. 巡視服務
6. 協助沐浴及洗頭	12. 家務服務	18. 協助洗頭、排泄

- \*、本院病理檢驗科獲財團法人全國認證基金會(TAF) ISO 15189:2012 醫學實驗室認證效期自 2020 年 9 月 21 日至 2023 年 9 月 20 日。
- \*、通過衛生福利部國民健康署「高齡友善健康照護機構」認證，效期自 108 年至 113 年。
- \*、附設精神護理之家通過衛生福利部國民健康署「高齡友善健康照護機構」認證，效期自 106 年至 112 年。
- \*、附設護理之家通過衛生福利部國民健康署「高齡友善健康照護機構」認證，效期自 104 年至 114 年。
- \*、通過衛生福利部國民健康署「健康醫院」認證，效期自 108 年至 113 年。
- \*、通過衛生福利部國民健康署「健康啟動職場」認證，效期自 111 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日。
- \*、獲衛生福利部專科護理師(外科)訓練醫院資格，效期自 106 年 11 月 1 日至 113 年 12 月 31 日。
- \*、本院營養科之「團膳服務」項目，符合 HACCP 及 ISO22000：2018 食品安全管理系統標準，並通過驗證稽核，效期自 2021 年 9 月 22 日至 2024 年 9 月 21 日。
- \*、本院醫務企管室資訊組獲 ISO/IEC 27001：2013 資訊資產安全再認證，效期自 2021 年 11 月 5 日至 2024 年 11 月 5 日。
- \*、獲衛生福利部地區醫院評鑑合格，效期自 107 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日。
- \*、獲衛生福利部醫事人員類(非醫師)教學醫院評鑑合格，效期自 107 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日。
- \*、附設護理之家獲衛生福利部評鑑合格，效期自 108 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日。

- \*、附設居家護理所獲衛生福利部評鑑合格，效期自 107 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日。
- \*、附設精神護理之家獲衛生福利部評鑑合格，效期自 107 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日。
- \*、配合行政院核定之「警察消防海巡空勤人員醫療照護實施方案」及「國軍人員至國軍退除役官兵輔導委員會所屬、衛生福利部部立及指定醫院醫療優惠實施方案」針對警察、消防、海巡、空勤人員、內政部移民署人員、國軍人員實施醫療費用優費補助。
- \*、配合「病人自主權法」108 年 1 月 6 日上路，成立「預立醫療照護諮商中心」，由醫師、護理師、心理師、社工師和行政專員所組成諮商團隊，提供預立醫療照護諮商，協助完成「預立醫療決定」及上傳與註記。
- \*、為因應社區民眾的需求並配合長照 2.0 政策，設立「高榮臺南分院附設樂活日照中心」，設有多功能活動室、休憩室及廚房、用餐區、活力坊等活動空間，能提供長輩白天生活照顧及安排豐富多元的文康休閒活動。
- \*、成立「整合醫療照護病房」專收治急門診病患，由多科專責主治醫師照護，提供即時診療服務，提升醫療服務品質。
- \*、配合經濟部工業局「利基生技醫藥產業輔導與國際化推動計畫」，協助推廣醫院使用國產醫療器材與輔具產品，建置本院洗腎室為「智慧洗腎全人照護病房試驗場域」。
- \*、藉由高齡醫學科、復健科、內(外)科醫師、護理師、社工師、復健師、營養師、藥師及個管師等成立急性後期整合照護(PAC)團隊，讓急性後期照護患者，如腦中風、脆弱性骨折、衰弱高齡、創傷性神經損傷等個案能把握黃金復健期，積極進行復健治療，回復原本生活功能，減輕家庭及社會照顧之負擔，提供便利完善的持續性照護。
- \*、為因應門診業務持續增長，新增星期一、三夜間門診及星期六上午假日門診。
- \*、配合衛生福利部推動人類乳突病毒(HPV)疫苗接種政策，提供國一女生(含自學)施打「公費-人類乳突病毒(HPV)疫苗」。
- \*、與「大都會計程車」簽訂特約計程車服務，於本院門

診大廳服務台裝設叫車機，方便就診民眾叫車。

- \*、參與財團法人先鋒品質管制學術研究基金會舉辦之「第 212 屆全國品管圈大會(線上活動)發表」，以「降低慢性精神科病房病人跌倒發生率」為主題，榮獲「特優獎」及「全國優質圈長獎」。
- \*、參與總院「全面醫療品質提升」成果發表暨競賽活動，以「降低慢性精神科病房病人跌倒發生率」為主題，榮獲第二名。
- \*、本院附設樂活日照中心與醫務企管室以「玩出歡笑樂活人生」為主題，參加財團法人台灣永續能源研究基金會舉辦之 2022 第二屆「TSAA 台灣永續行動獎」榮獲「銅獎」。
- \*、本院醫務企管室研究之 2 篇論文「聚焦醫病關係灰犀牛，轉化後疫情時代為常態」及「『疫』無反顧，建立醫病新關係」，參加第七屆全球華人品質峰會論文徵稿，榮獲入選。
- \*、以「AI+BI 打造醫療院所管理新紀元」、「後疫情時期地區醫院創新跨團隊照顧模式」及「南部某地區醫院應用持續性品質改善(CQI)提升急診醫療品質之探討」為主題，參加亞太醫學資訊協會(APAMI)主辦的 2022 年「第 12 屆亞太地區醫療資訊年會」，經審查通過，獲選論文發表。
- \*、王院長於 111 年 10 月 20 日率秘書室團隊拜訪台南市交通局，希望配合醫療業務成長及未來台南市榮譽國民之家新建落成，妥適規劃新公車路線，行經本院急診室前。經台南市政府規劃後，於 111 年 11 月 16 日公告新設「902」路公車路線，並正式營運，設站停靠本院與未來新建之台南市榮譽國民之家。
- \*、獲「臺灣醫療品質協會 2022 年品質改善成果發表競賽」品管圈團體獎。
- \*、急診室配合臺南市政府衛生局酒癮轉介政策，早期發現疑似酒癮民眾，成功進行跨院轉介酒癮戒治服務，榮獲「團體績優獎」第三名。
- \*、以病人為中心，整合各項醫療設施及資訊系統，接軌精準醫療科技，打造疫後智慧醫院為主題，獲邀至「2022 台灣醫療科技展」參展。
- \*、參加台灣社區醫院協會舉辦之「第 13 屆 TCHA 醫院品質提升暨海報競賽成果發表會」獲「佳作」(主題:「提升血液透析電子病歷紀錄完整率」、「降低慢性精神科

			病房病人跌倒發生率」、「提升外傷登錄及外傷嚴重度 (ISS)之評估記錄完成率」),「入選」(主題:「疫情下滾動式改善,再造醫療品質新火花」、「各『師』其職,攜手共創疫情時代的病人安全文化」)。
備註			