

高雄榮總台南分院 106 年度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	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>各大科部室辦理各種專業訓練課程。</p> <p>一、護理部： 新進護理人員職前訓練、護理人員 (N1、N2、N3) 能力進階課程、出院準備與安寧居家療護、臨終關懷與處置、老人照護需求與處理、失智者評估與照護等 17 場次 120 小時。</p> <p>二、感染管制室： 結核病防治、愛滋病防治、員工感染與監測處理、流感簡介、傳染病檢體運送與院內常見微生物介紹等 12 場次 18 小時。</p> <p>三、病檢科： 心臟衰竭之數據判讀、門診檢驗標準流程及注意事項、抗生素簡介、高酯血症的分類檢驗及治療標準等 11 場次 19 小時。</p> <p>四、放射科： 輻射從業人員繼續教育及輻射劑量實測，計 1 場次 4 小時。</p> <p>五、藥劑科： 藥庫管理、藥學基礎課程、藥事人員繼續教育等 14 場次 35 小時。</p> <p>六、癌症防治委員會： 大腸癌防治、乳癌防治、口腔癌防治、子宮頸癌防治、肥胖與癌症的關係等 7 場次 7 小時。</p> <p>七、營養科： 糖尿病營養照護、營養診斷計 2 場次 2 小時。</p> <p>八、秘書室： 交通安全宣導講座、防身術教育訓練、「夜間複合性災害(地震及火災)」之桌上推演及實兵演練、了解職場暴力行為相關法律知識、環保節能減碳宣導、內部控制與風險管理教育訓練、人權大步走-兩公約介紹課程、消費者保護法概論課程計 10 場次 25 小時。</p> <p>九、社工室： 志工在職教育訓練計 1 場次 2 小時。</p>

<p>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。</p>	<p>一、病房護理站、繳費櫃檯隨時有醫事、行政人員親切協助民眾預約掛號。</p> <p>二、病患入住本院後，即由出院準備服務專業團隊(醫師、護理師、營養師、藥師、復健師、社工師等)依病人或家屬提出申請，進行需求評估，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。</p> <p>四、民眾至本院健檢，經健檢中心醫療人員詳細告知需體檢項目，由人員引導至放射科照 X 光，檢驗科抽血、驗尿、驗糞便等檢驗。於完成健檢後，如無法配合本院作業時間領取體檢表，會有護理人員協助處理，安排民眾於適當之時間回院領取。</p> <p>五、洗腎室提供溫馨的服務，備有腎友醫療專車、專人推送，解決行動不便者長期往返醫院之舟車勞苦及家屬壓力。</p> <p>六、護理部每年辦理 2 次「門診及急重症病房護理人員服務品質競賽」將微笑與禮貌融入護理工作中。</p>
<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>	<p>一、每月置放「醫訊」於本院一樓服務中心及急診掛號室，提供民眾索閱並發放本院醫療及行政單位。</p> <p>二、每月郵寄臺南市各里辦公室(永康區、東區、中西區)、業務往來單位(衛生所、醫療院所、安養中心、護理之家、榮家、監獄、學校健康中心、鄰近大廈公寓委員會、輔導會等)。</p> <p>三、將「醫訊」內容刊載於本院網頁(健康園地&gt;衛教園地&gt;醫學資訊)項目內，另提供電子檔供民眾下載。</p> <p>四、自 101 年 3 月起，每月皆發表一主題於高雄榮民總醫院「醫訊」，並獲贈 300 份置於本院一樓服務中心，供民眾索閱。</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>一、社工室親送住院榮民暨遺眷慰問卡，共 630 人次。</p> <p>二、社工室主動關懷住院榮民暨遺眷，協助申請急難及物資救助共 141 人次。</p>
<p>積極推展健康社區醫療服務，爭取民眾之認同。</p>	<p>一、社工室辦理社區巡迴醫療服務計 17 場 1942 人次。</p> <p>二、社工室辦理社區衛教宣導計 38 場 1983 人次。</p>
<p>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。</p>	<p>一、106 年 1 月 4 日精神護理之家-府城忘齡樂團，協助臺南市政府辦理 106 年度臺南市「從“頭”開始煥然一心」開運義剪暨精神健康宣導活動。</p> <p>二、106 年 2 月 7 日配合大臺南護理師護士公會 60 周年慶，辦理「高齡者的幸福時光」活動，由專業人員講授「長者活動設計」課程，現場並有創意輔具展示，</p>

			<p>讓高齡長者體驗。</p> <p>三、配合長照 2.0 政策，建構社區整合照護，於 106 年 3 月 1 日，與鄰近復興里等 5 社區共同推動「讓愛走動—社區供餐」活動，將愛與關懷送至社區角落。</p> <p>四、配合政府推廣長照 2.0 服務計畫，於 106 年 4 月 30 日輔導後甲社區發展協會，成立長照 2.0 「C 級巷弄站(長照柑仔店)」，並正式揭牌進行長照服務。</p> <p>五、106 年 10 月 6 日與全國腦性麻痺協會合作舉辦「輪椅凸台灣—愛心不麻」公益活動。</p> <p>六、106 年 10 月 11 日配合 60 週年院慶，於臺南市北區光武社區活動中心，辦理 2 場次保密防跌救骨本系列活動。</p> <p>七、106 年 10 月 28 日配合臺南市長德里舉辦「黃斑部病變預防保健」講座，介紹各類型黃斑部病變及如何治療，並提供專業建議。</p> <p>八、106 年 11 月 03 日為服務鄰里鄉親，並配合衛生福利部 106 年度「失智照護服務計畫」，於永康區光復里關懷中心（臺南市永康區復國路 51 號）成立「高雄榮民總醫院臺南分院失智社區服務據點」。</p> <p>九、106 年 12 月 23 日於臺南市永康公園辦理「失智照護憶起來」健走活動、共同守護社區失智長輩。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合	<p>設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <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> <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>一、現有 4 個掛號櫃台窗口、2 個住院櫃台窗口，於必要時均可提供全功能「單一窗口」。</p> <p>二、設置身心障礙者專屬櫃臺，主動協助高齡長者掛號或批價。</p> <p>一、設計改善服務台高度，適合輪椅使用者洽詢各類服務。</p> <p>二、各櫃台均有雙語標示服務，方便外籍人士就診。</p> <p>三、申辦各種醫療證明書須知及流程，置放掛號、住院、藥局等櫃台提供參閱及索取。</p> <p>四、院區公共環境綠美化整修。</p> <p>五、門口設置面紙口罩自動販賣機，方便就醫民眾購買。</p> <p>六、提供身心障礙或年長行動不便者輪椅或輔具借用。</p> <p>七、清楚標示就醫流程及提供特別門診就醫資訊。</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> <p>一、貫徹值勤人員編組、嚴守崗位。</p> <p>二、確保病房伙食供應無慮，食材保鮮，食物保溫，供餐定時定量。</p>

民眾需求

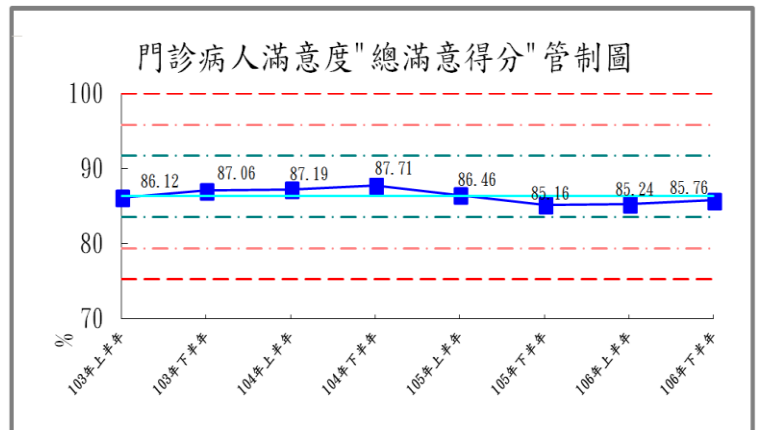
三、維持通聯管道暢通，建立值勤人員通聯名冊，掌握鄰近地區警察、消防、醫療、衛生等機構聯繫資料。  
四、主動公告連假門急診作業時間，加強病房探視次數，落實服務病患，獲取家屬對醫療服務照顧之肯定。  
五、落實院內消防、電機、空調、視訊、鍋爐、水電、維生、電梯及廚房等系統設備檢查，確保各系統正常連線運作。

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。

一、護理部定期統計門、急診及住院滿意度調查與服務成效。

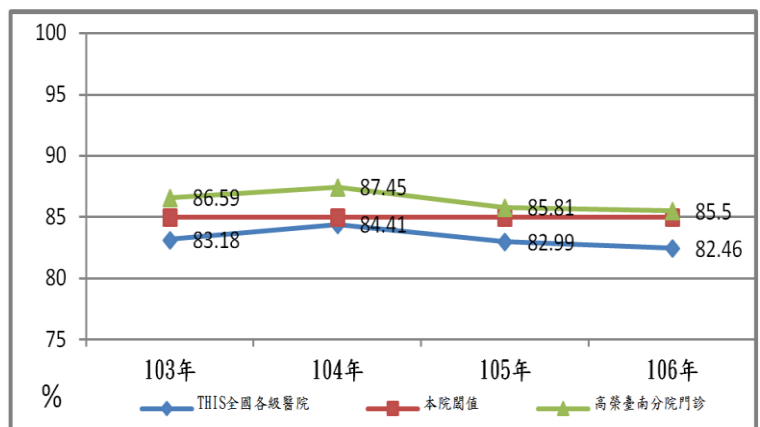
(一)門診滿意度：

1. 103年~106年門診滿意度管制圖分析：106年上下半年滿意度為 85.24 % 及 85.76 %，高於本院設定之 85 % 閾值，且在品質管制範圍內，參考圖一。



圖一 門診病人總滿意度管制圖

2. 與外部同儕比較：106年滿意度 85.50 % 與全國 THIS 品質指標平台之 18 家醫院之 82.46 % 比較，高 3.04 %，參考圖二。



圖二 本院 106 年門診滿意度與 THIS 指標比較

3. 檢討比較與改善分析：

(1) 106 年上下半年，滿意度各分項進步最多項目如下表：

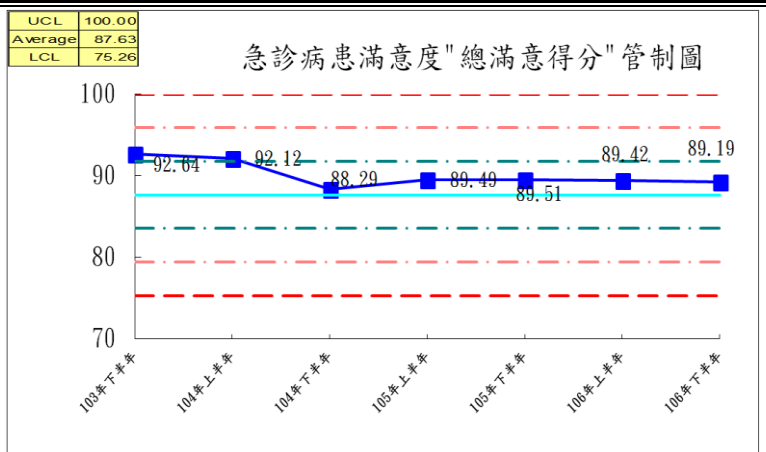
項目	分 項 內 容	滿意度%		進步%
		106 上 半年	106 下 半年	
環境設施	等候座椅很舒適，座位足夠	87.80	92.00	+2.20
等候時間	等候檢驗（抽血、驗尿）報告結果的時間	80.08	89.40	+8.60
服務態度	醫師服務態度	90.60	91.80	+1.20
醫療過程	醫師耐心傾聽我的病情	90.00	92.40	+2.40
服務結果	您對本院門診服務的整體感覺	85.00	87.60	+2.60

(2) 106 年門診滿意度平均得分相較於 105 年退步 0.31%，下半年各分項以醫療過程和服務結果較優，介於非常滿意至滿意之間，且高於閾值。而在環境設施、等候時間和服務態度三個面向滿意度最低且低於閾值，改善作為已由醫品會管制，並簽會各科進行檢討分析中，各分項分數如下：

項目	分 項 內 容	滿意度%		進步%
		106 上 半年	106 下 半年	
環境設施	環境設施(走道、廁所)乾淨清潔	77.80	67.20	-10.60
等候時間	等候掛號、批價時間	80.08	71.00	-9.08
服務態度	掛號人員服務態度	76.60	80.30	-3.70

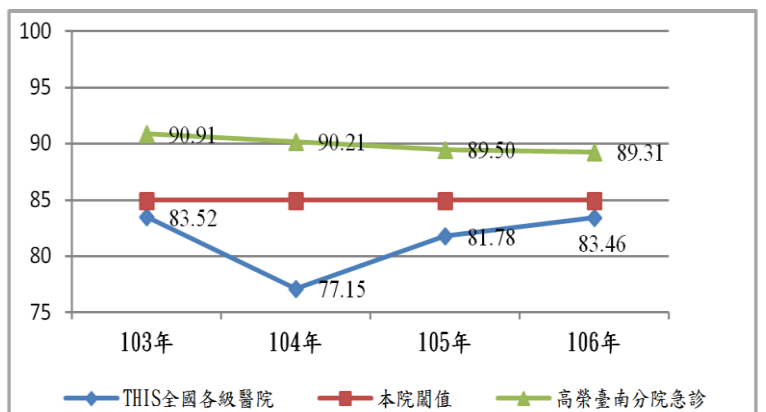
(二)急診滿意度：

1. 103 年~ 106 年急診滿意度管制圖分析：106 年上下半年滿意度為 89.42% 及 89.19%，高於本院設定之 85% 閾值，且在品質管制範圍內，參考圖三。



圖三 急診病人總滿意度管制圖

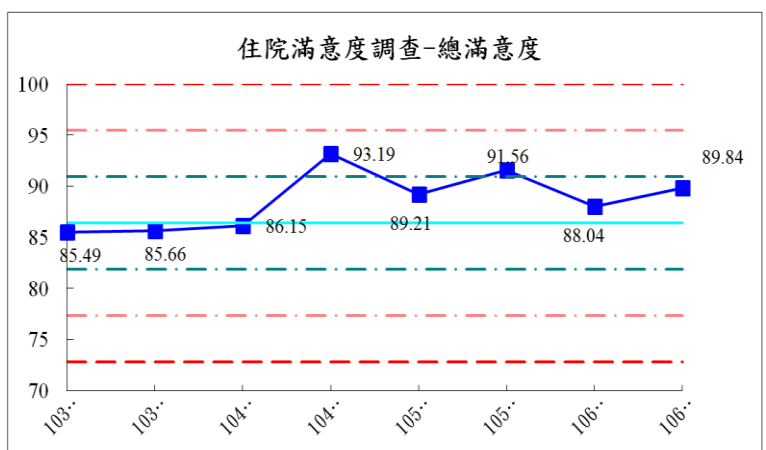
2. 與外部同儕比較：106 年滿意度為 89.31 %，與 THIS 品質指標平台全國至少 14 家醫院平均之 83.46 % 比較，高 5.85 %，參考圖四。



圖四 本院 105 年急診滿意度與 THIS 指標比較

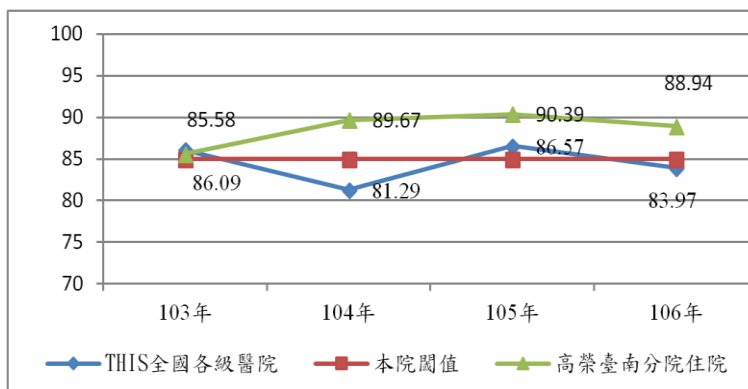
(三) 住院滿意度：

1. 103~106 年住院滿意度管制圖分析：106 年上半半年滿意度為 88.04 % 及 89.84 %，高於本院設定之 85 % 閾值，且在品質管制範圍內，參考圖五。



圖五 住院病人總滿意度管制圖

2. 與外部同儕比較：106年滿意度平均為 88.94 % 與全國 THIS 品質指標平台至少 20 家醫院比較，總平均與 THIS 之 83.97 % 比較，高 4.97 %，參考圖六。



圖六 本院 105 年住院滿意度與 THIS 指標比較

### 3. 檢討分析與改善：

(1) 106年下半年病人滿意度各分項最高項目如下表：

項目	內容	滿意度%
環境設施	各樓層有清楚明確指示牌或看板	89.82
服務態度	護理人員態度親切和善	92.00
醫療過程	醫師仔細診察及詳細說明病情	92.23
行政效率	出院前已幫病患預約出院後門診時間	90.93
服務結果	抱怨時，立即得到適當的處理	90.42

(2) 106 年上半年病人滿意度各分項最低的項目與 106年下半年比較：

項目	分項內容	滿意度%		進步%
		106上半年	106下半年	
環境設施	病房常保持安寧	84.72	86.17	+1.71
服務態度	送餐人員服務態度	86.58	89.62	+3.51
醫療過程	飲食滿意度	83.92	85.00	+1.29
行政效率	等待檢驗部門抽血、驗尿的時間	86.89	89.76	+3.30
服務結果	當我抱怨時，立即得到適當的處理	88.60	90.42	+2.05

	辦理榮民或民眾懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、參加社區服務區座談會探查民意趨勢。</li> <li>二、配合臺南市榮服處辦理榮民或民眾懇(座)談會(首長與民有約)。</li> </ul>
	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、本院網站設有「院長信箱」服務，民眾可直接留言或表達意見，並有專人追蹤處理，給予民眾回覆。</li> <li>二、另外提供「民眾意見信箱」、「廉政檢舉窗口」等多元申訴管道。</li> </ul>
	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、頒訂新聞輿情通報處理作業要點及流程表。</li> <li>二、106年度獲各平面、電子媒體刊登醫療服務相關訊息計約2,290則。</li> <li>三、106年度共召開11場記者招待會。</li> <li>四、106年03月30日舉辦「106年度敦親睦鄰里長聯誼餐會」。</li> <li>五、106年06月07日舉辦「106年度記者聯誼餐會」。</li> <li>六、本分院醫護人員接受勝利電台(10人)、嘉南廣播電台(3人)、建國廣播電台(7人)、天眼日報(1人)、新唐人電視台(1人)專訪。</li> </ul>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、持續進行106年度品質提升計畫，包含醫品圈年度計畫、ISO標準作業、提案制度持續改善。</li> <li>二、修正明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</li> <li>三、檢討各項就醫等待流程，提昇精進服務品質。</li> </ul>
	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、每月使用視訊會議模式參與臺中榮總「十二所分院導入醫療資訊系統執行小組會議」。</li> <li>二、配合臺中榮總醫療資訊系統整合，通過提案及基本檔(醫令、藥材、衛耗材、病例、科別、員工檔等)資料整合。</li> </ul>
	規畫建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統(HIS)整合服務。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、提供就醫指南： <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 建置網掛服務包含：掛號須知、語音掛號須知、網路掛號、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. 建置就醫須知包含：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> </ul> </li> <li>二、提供健康園地： <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 建置用藥安全查詢系統。</li> <li>2. 建置衛教園地包含：衛教新知、醫學資訊、團衛時間表等項目。</li> </ul> </li> </ul>
	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>三、提供便民服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置申訴管道包含：院長信箱、民眾意見信箱、廉政檢舉窗口等項目。</li> <li>2. 建置線上問卷調查。</li> <li>3. 建置為民服務措施包含：交通路線圖、院區配置圖、為民服務白皮書、病人安全目標與政策、病人權利與義務等項目。</li> <li>4. 建置政府資訊公開包含：政府資訊公開、行政指導文書、隱私權政策、網站安全政策、無障礙網站宣言等項目。</li> <li>5. 建置線上申辦作業包含：作業流程說明、診斷證明書、死亡證明書、病歷複製等申辦作業。</li> <li>6. 建置常見問題包含：門診、急診、住院、檢驗檢查、兵役體檢、洗腎中心、一般健檢、其他、用藥安全等項目。</li> </ol>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、開放醫療大樓八樓第一視聽室，供台灣長期照護品質管理協會，辦理 106 年度專題演講在職教育訓練。</li> <li>二、長榮大學社工系來院進行業務參觀及環境參訪。</li> </ol>
		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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、配合三級醫療整合機制與總院及所屬 3 家榮家(臺南、佳里、岡山)建立醫療資源共享及轉介制度。</li> <li>二、巡迴醫療專車至臺南榮家(每週二、四)及佳里榮家(每週一)提供接送服務。</li> <li>三、精神科至佳里榮家(每月)及岡山榮家(每週三)各二診次。外科、復健科、精神科每月至臺南榮家各一診次。</li> <li>四、支援各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> <li>五、與臺南看守所、臺南監獄建立醫療合作，為其門診住院後送單位。</li> <li>六、醫護人員至臺南看守所辦理戒護醫療，計服務 200 診 4,857 人次。</li> </ol>
		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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、依無障礙網頁設計原則建置網站，取得「無障礙標章 2.0」。</li> <li>二、針對外籍人士，提供英文版本網頁。</li> <li>三、為方便使用者在本院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，另建置「全文檢索」與「分類檢索」查詢功能。</li> </ol>
五	開放	召集經管會議、院務會議、醫務會議及各類討論會，研討創	<p>各科室召集各類會議、研討會、委員會：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、經營管理會議 38 次。</li> </ol>

政府透明治理，優化機關管理創新

新服務措施，提升服務品質。

- 二、健保業務檢討會、死亡病例討論會各12次。
- 三、院務會議、醫務會報各6次。
- 四、感染控制委員會5次。
- 五、醫學教育暨研究計畫委員會、手術管理委員會、出院準備服務暨長照會議各4次。
- 六、病歷管理暨電子病歷推動委員會、風險管理及危機處理委員會暨內部稽核小組會議、癌症防治品質委員會、藥事管理委員會各3次。
- 七、輸血管理委員會、職業安全衛生委員會、醫學倫理委員會各2次。
- 八、電子病歷委員會、圖書管理委員會、膳食管理委員會、輻射防護委員會各1次。
- 九、每月定期辦理進藥驗收及藥品清查。

每月於候診區舉辦門診團體衛教及健康活動：

月份	場次	活動內容主題
1	9	認識用藥安全、保命防跌、失智症照護、認識憂鬱症
2	10	口腔保健、認識高血壓、認識中風、一氧化碳中毒
3	11	糖尿病日常保健、心臟血管疾病的預防保健
4	9	用藥安全、痛風飲食注意事項、預防流感、痛風的預防
5	9	戒菸最好、戒菸的方法、認識登革熱、便秘保健
6	11	蜂窩性組織炎的照護、中醫傷科護理、灼傷的處理及預防、居家預防跌倒、中醫傷科護理
7	12	登革熱居家衛生、如何改善便秘、失眠怎麼辦、清除積水容器杜絕病媒蚊孳生、糖尿病足照護
8	10	痛風飲食禁忌與新知、退化性關節炎、腦中風、減肥的正確觀念、預防泌尿道感染
9	11	消化性潰瘍、疥瘡防治、胃食道逆流症、口腔照護、認識及預防肝炎
10	8	老人安全、心肌梗塞、預防跌倒小撇步、看病安全須知
11	11	認識蜂窩性組織炎、關節保護與關節炎的預防、流感疫苗接種須知、胰妥善注射液介紹
12	11	預防支氣管炎、預防跌倒、認識氣喘、流行性感冒預防、慢性阻塞性肺病

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。

- 一、網頁建置最新動態選單，隨時更新資訊，包含最新公告、就業資訊、院內活動、招標公告、重大政策、門診異動公告、國內外疫情、公開徵信等專區。
- 二、提供網路掛號服務，包含預約掛號、門診時刻表綜合查詢、應該掛哪一科別查詢、掛號查詢與取消、門診進度查詢等項目。
- 三、提供依科別、門診時間、門診醫生查詢的門診時刻

			<p>表。</p> <p>四、提供即時看診進度，每分鐘自動更新，方便民眾掌控就醫時間。</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>	<p>一、與永明、永康慈善、永康廣善、和春、宜康居家護理所、康詠、康鈞、媽廟等護理機構簽訂醫療合作，並積極擴展其他養護機構如永保安康護理之家。</p> <p>二、配合新長照 2.0 積極成立日照中心，辦理公護床轉護理之家及提供居家照服員業務。</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>	<p>與國立成大醫學院附設醫院、高雄榮民總醫院簽訂物資支援協議，以因應突發事件。</p>
		<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>	<p>一、與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等簽署安全維護支援協定書。</p> <p>二、與憲兵指揮部臺南憲兵隊、憲兵陸軍第四地區支援指揮部補給油料庫台南補給分庫等單位簽訂醫療支援協定書。</p> <p>三、與奇美醫院、國立成大醫學院附設醫院、衛生福利部胸腔病院等簽訂醫療支援契約書。</p>
		<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>	<p>一、106 年 6 月 19 日函頒本分院 106 年度提升政府服務效能實施計畫。</p> <p>二、邀請臺南榮譽國民之家長輩們參與「端陽之愛泉湧 518 音樂會」，讓長輩感受不同以往的端午佳節活動。</p> <p>三、為服務偏遠及離島居民，與高雄榮民總醫院及屏東分院展開為期 5 天的澎湖縣巡迴義診服務，提供疾病篩檢與醫療保健宣導，使居民能及早發現疾病，維護健康，增進保健常識，達到疾病預防之目的。</p> <p>四、配合臺南市政府及各里活動，辦理社區巡迴醫療及衛教宣導。</p> <p>五、與在地學校、企業合作辦理衛教宣導及企業合作健檢。</p>
備註			