

高雄榮民總醫院臺南分院提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

輔導會中華民國 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函，「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。

貳、目標：

- 一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使退除役官兵、眷屬及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「真誠、效率、同理心」的態度，持續推動更優質作為，並以良善治理、結合地方資源，創造最佳之服務價值。
- 三、持續推動退除役官兵、眷屬及民眾滿意服務，簡化工作流程，型塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
- 四、整合運用管理面「水平連結」、資訊面「整合平台」之統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施，以提升卓越服務品質。
- 五、建立公開透明的服務環境，擴大社會參與，確保退除役官兵、眷屬及民眾知的權利。

參、實施對象：

本院全體同仁。

肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
 - (一)建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
 - (二)提供病患及民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
 - (三)強化人員各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高退除役官兵、眷屬及民眾就醫、臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。

(四)積極推展健康社區醫療服務，參與社會團體各項公益事務，與時俱進創新作為，精進優質服務。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

(一)運用各類座談時機廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。

(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供服務對象瞭解案件處理流程及最新進度。

(三)辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。

(四)建立退除役官兵、眷屬及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低抱怨頻率。

(五)建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

(一)運用資訊網路促進內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短病患及民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。

(二)建立跨平臺線上通用服務並廣為宣傳，增加病患及民眾使用意願。

(三)推動跨單位，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。

(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。

(五)檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。

(六)建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路

民調或 Fb、line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一)對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。
- (二)結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
- (三)考量病患及民眾區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。
- (四)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，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。
- (五)持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

- (一)提供安全友善資料開放空間，擴大運用全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利病患及民眾共享創新互動場域。
- (二)促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
- (三)檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感的服务照顧工作。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- (一)因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服務措施。
- (二)於法規授權範圍內與時俱進、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。
- (三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等

策略，務實解決就醫與服務照顧等窒礙問題。

(四)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，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。

伍、推動作法：

- 一、請業管單位（如附件一），將「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」（附件二）填妥，由秘書室彙整後，據以檢討、策訂具體精進作法，作為滾進修正執行計畫依據，並公開於網站。
- 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，活動照片應及時拍照存證，以專卷保存備查。

陸、管制考核：

於次年1月份院務會議中彙整各單位執行情形，由首長主持各單位辦理成果及績效評估，依表現成果辦理獎懲。

提升政府服務效能具體作法

| 項次 | 實施要項 | 具體作法 | 業管單位 完成期限 (12月31日前) |
|----|------------------------|---|---------------------------|
| 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。 | 秘書室 |
| | | 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 |
| | | 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。 | 醫管室 圖書室 |
| | | 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。 | 社工室 |
| | | 積極推展健康社區醫療服務，爭取民眾之認同。 | 社工室 |
| | | 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 |
| 二 | 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | 設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。 | 醫管室 |
| | | 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。 | 醫管室 |
| | | 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。 | 人事室 |
| | | 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。 | 護理部 |
| | | 辦理榮民或民眾懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會。 | 社工室 |
| | | 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。 | 社工室 |
| | | 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 |
| 三 | 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | 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。 | 醫管室 |
| | | 規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統 | 醫管室 |

| | | | |
|---|------------------------|---|------------|
| | | (HIS) 整合服務。 | 資訊室 |
| | | 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。 | 醫管室 資訊室 |
| 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。 | 社工室 |
| | | 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。 | 醫管室 |
| | | 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。 | 醫管室 資訊室 |
| 五 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 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。 | 秘書室 |
| | | 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。 | 醫管室 資訊室 |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 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。 | 醫管室 |
| | | 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。 | 醫管室 |
| | | 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。 | 醫管室 秘書室 |
| | | 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。 | 秘書室 社工室 |

(全銜) 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>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>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>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>積極推展健康社區醫療服務，爭取民眾之認同。</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> | |
| 二 | 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | <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>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>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>設置「首長民意電子信箱」</p> | |

| | | | |
|---|------------------------|--|--|
| | | 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。 | |
| | | 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。 | |
| 三 | 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度 | 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。 | |
| | | 規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統(HIS)整合服務。 | |
| | | 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。 | |
| 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。 | |
| | | 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。 | |
| | | 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。 | |
| 五 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 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。 | |
| | | 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。 | |
| 六 | 掌握 | 結合跨域整合，辦理醫療合 | |

| | | |
|--|---|--|
| 社經 發展 趨勢 專案 規劃 前瞻 服務 | 作，引進民間居家護理所、 護理機構資源。 | |
| | 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。 | |
| | 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、 利民的服務措施或協定。 | |
| | 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。 | |
| 備註 | | |