

高雄榮總台南分院 107 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>各科部室辦理各種專業訓練課程。</p> <p>一、人事室：性別主流化課程、全民國防教育、行政中立課程等 3 場次 5 小時。</p> <p>二、病理檢驗科：D-dimer 檢驗介紹與臨床應用、生安意外演練(生化室)、登革熱之血液學判讀、抗生素抗藥性管理追蹤系統、服用保健食品造成霍亂弧菌感染案例討論、血小板紫斑症等 11 場次 22 小時。</p> <p>三、秘書室：上半年度消防演練(環境教育訓練-災害防治)、下半年度消防演練(環境教育訓練-災害防治)等 2 場次 8 小時。</p> <p>四、營養科：HACCP 教育訓練、營養診斷、2018 年糖尿病營養新知等 3 場次 3 小時。</p> <p>五、職安室：行車安全與事故處理、醫療暴力事件相關法律及案例分享、健康講座&職業衛生教育訓練、醫療暴力事件報案程序及案例分享、醫療暴力事件相關法律及案例分享等 7 場次 14 小時。</p> <p>六、藥劑科：Core Clinical Data of Lurasidone in Schizophrenia and Bipolar I Depression、The Benefits of High Intensity Statin Treatment-From REAL-CAD Study、偏頭痛、疑義處方檢討分析 / LASA 宣導、藥學倫理、藥學基礎課程、藥事人員繼續教育等 16 場次 40 小時。</p> <p>七、護理部：新進護理人員職前訓練、護理人員 N1 能力進階-品管概念等課程、護理人員 N2 能力進階-身體評估(神經、循環、消化、泌尿系統)及壓力與調適等課程、護理人員 N3 能力進階-EKG 判讀等課程、出院準備服務銜接長照 2.0 之經驗分享、病人自主法案簡介及臨床常見問題討論、社區居家安寧緩和照護、遺族悲傷輔導專業訓練課程、末期症狀控制與病人之舒適照護-疼痛評估與照護、老年照護相關的倫理與法律問題等 16 場 94 小時。</p> <p>八、感染管制室：流行性感冒簡介、結核病防治、常見抗生素迷思、新興傳染病介紹與防護裝備穿脫、結核病</p>

	<p>防護與追蹤、抗藥性菌種 (CRAB, CRKP, VRE, CRE, Candida auris)&困難梭狀桿菌介紹、新興傳染病應變救治演習等 8 場次 11 小時。</p> <p>九、癌症防治委員會：大腸癌防治、介紹糞便潛血在臨床上的應用、介紹乳癌防治、口腔癌防治、菸害防治、檳榔防治、B.C 肝炎防治、肥胖與癌症的關係 8 場次 8 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、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>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、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>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、院醫訊出刊如下：</p> <p>(一)紙本醫訊：</p> <p>1、將醫訊發本院醫療及行政單位。</p> <p>2、每月月底前將印製完成的次月「高雄榮總臺南分院醫訊」置放於本院一樓服務中心及急診掛號室，提供民眾索閱。</p> <p>3、圖書室承辦人將本院醫訊紙以郵寄方式寄發臺南永康區、東區、中西區各里辦公室、業務往來：衛生所、醫療院所、安養中心、護理之家、榮家、監獄及個人索閱、學校健康中心、鄰近大廈公寓委員會、輔導會等。</p>

107年醫訊寄件								
月份	標籤郵寄			信封郵寄				總計件數
	1份	3份	2份	5份	6份	15份	輔導會(4人)	
1月份件數	372		93	50	1	2	1	519
2月份件數	371		94	50	1	2	1	519
3月份件數	372		93	50	1	2	1	519
4月份件數	372		93	50	1	2	1	519
5月份件數	372		93	50	1	2	1	519
6月份件數	372		92	50	1	2	1	518
7月份件數	373		92	50	1	2	1	519
8月份件數	373		92	50	1	2	1	519
單份郵資	6		11	16	16	32	16	

廠商贈每月贈70份
 餘約400份,
 餘約700份(2月年假)
 餘約300份
 餘300+份
 餘200+份
 餘500+份
 餘500+份(本月起放置點加病檢科)
 餘500+份(本月起放置點加病檢科、第2診區)

每月郵寄件數為次月醫訊，例：1月郵寄439件為2月出版醫訊。

107年醫訊寄件								
月份	標籤郵寄			信箱郵寄			寄出總張數	總計件數
	1	2	3	6	15	4		
9月份件數	370	12	81	51	2	1	977	517
10月份件數	370		93	51	2	1	989	517
11月份件數	365		96	51	2	1	993	515
12月份件數	365		95	51	2	1	990	514
單份郵資	6		11	16	32	16		

廠商贈每月贈70份
 餘0份,
 9月起中西區、東區里謝寄件增為3份,臺南憲兵隊、陸軍砲校增為2份,原5份增為6份
 餘10份,10月起寄件臺南憲兵隊、陸軍砲校、診所、原2份單位,如：護理之家等增為3份,
 餘0份,

每月郵寄件數為次月醫訊，例：1月郵寄439件為2月出版醫訊。

(二) 醫訊電子檔：

- 1、將本院醫訊內容刊載於本院網站：「首頁\健康園地\衛教園地\醫學資訊」提供民眾下載醫訊電子檔(PDF檔)。
- 2、另於本院網站：「首頁\最新動態\最新公告」放置門診即時資訊及宣導公告資料。

每月〈醫學資訊(含門診時刻表)〉點閱統計
(107年1-12月,每月平均點閱1623次/月-統計至1071224止)

標題	點閱數	公告日期	建立單位	編製人	修改時間
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年12月號(含門診時刻表)	979	2018-12-03	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-12-03 11:59
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年11月號(含門診時刻表)	1601	2018-10-31	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-10-31 09:56
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年10月號(含門診時刻表)	1880	2018-09-26	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-09-26 10:31
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年9月號(含門診時刻表)	1224	2018-09-03	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-09-05 09:31
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年8月號(含門診時刻表)	2072	2018-07-30	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-07-30 13:30
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年7月號(含門診時刻表)	1602	2018-07-02	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-07-02 11:29
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年6月號(含門診時刻表)	1140	2018-06-12	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-06-12 15:26
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年5月號(含門診時刻表)	2219	2018-05-02	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-05-02 17:13
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年4月號(含門診時刻表)	397	2018-03-23	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-04-27 16:42
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年3月號(含門診時刻表)	3160	2018-02-27	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-02-27 14:30
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年2月號(含門診時刻表)	1485	2018-01-30	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2018-01-30 11:29
高雄榮民總醫院臺南分院醫訊107年1月號(含門診時刻表)	1715	2017-12-27	醫務企管室(台南分院)	楊惠珠	2017-12-27 15:49

二、高榮醫訊出刊如下：

(一) 紙本醫訊：「高榮醫訊」出刊後，高榮承辦人於當月月初寄出 300 份予本院→置於本院一樓服務中心供民眾索閱。

(二) 醫訊電子檔：

- 1、高榮醫訊承辦人，將相關電子檔刊於高榮網頁。
- 2、本院承辦人下載留存供需求人員索閱。

	<p>1. 自 101 年 3 月起臺南分院每期皆發表一頁訊息) 2. 高榮 107 年起每月發行 12000 份醫訊，每月提供 100 份供本院民眾索閱。 本院 107 年已刊登【高榮醫訊】列表</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>高榮_10701(高榮刊叢診,分院停刊) 高榮_10702(無授權文章資料,停刊) 高榮_10703(陳建宏) 高榮_10704(無授權文章資料,停刊) 高榮_10705(高榮專刊,分院停刊) 高榮_10706(李尹陽) 高榮_10707(潘慧本) 高榮_10708(王泰元) 高榮_10709(總院篇數多,本月不刊分院) 高榮_10710(鄭育容原9月因總院篇數多改刊10月) 高榮_10711(蘇偉碩) 高榮_10712(潘慧本 原排陳統臨醫師多次提醒未提供)</p> <p>10703_陳建宏醫師_淺談全人工膝關節置換手術後復健(已簽署授權) 10706_李尹陽醫師_高度近視併發早發性白內障(已簽署授權) 10707_潘慧本醫師_要放棄洗腎嗎(已簽署授權) 10708_王泰元醫師_腸阻塞的處理(已簽署授權) 10709刊總院 10710_鄭育容醫師_蚊風喪膽--不可不知的蚊媒傳染病(已簽署授權) 10711_蘇偉碩醫師_落實身心障礙人權公約提升醫療品質(已簽署... 10712_潘慧本醫師_等你說再見(已簽署授權)</p> </div>
<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。 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。</p>
<p>積極推展健康社區醫療服務，爭取民眾之認同。</p>	<p>辦理社區巡迴醫療服務(為民義診、社區居家服務、社區衛教、喘息服務、巡迴醫療)計 5843 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、107 年 3 月 17 日與臺南市政府勞工局於就業博覽會合作辦理巡迴醫療義診活動。 二、107 年 3 月 23 日與臺南市榮服處及臺南市永康區烏竹里合作辦理社區健康衛教講座。 三、107 年 5 月 9 日於臺南榮家「母親節健走」活動中，設置救護及健康檢測站，解答民眾醫療疑問。 四、107 年 5 月 31 日於衛生福利部中央健康保險署南區業務組「23 周年慶」活動中，設攤宣導高齡照護及延緩老人失智。 五、107 年 6 月 1 日配合臺南市「社區整合性預防保健服務計畫」活動，於青陽樂活創意家園日間托老中心，辦理社區醫療服務，義務提供民眾整合性疾病篩檢及預防保健諮詢服務，為社區民眾健康把關。</p>

			<p>六、107年6月20日配合輔導會服務網座談行程，於六甲頂單身退舍辦理社區衛教活動，讓長輩認識、學習預防失智症及健康老化。</p> <p>七、配合臺南市榮民服務處「107年服務網座談會」，107年8月1日於善化區公所會議室(臺南市善化區建國路190號)，辦理「口腔保健及口部瑜珈」演講活動，8日於新化區聯合活動中心(臺南市新化區民生路269號)，辦理「口腔保健及口部瑜珈」演講活動。</p> <p>八、107年8月4日配合「揚權愛心慈善協會」於臺南市中西區尊王路(海安路二段與康樂街口)辦理「捐血友愛x熱血胖卡」捐血活動，本院提供護理站支援。</p> <p>九、107年8月11日附設樂活日照中心與台南市政府社會局、財團法人台北富邦銀行公益慈善基金會，合辦「2018 富邦家庭照顧者紓壓之旅『家庭照顧者體驗慢活好日舒壓行』」活動。</p> <p>十、107年8月23日舉辦中元節普渡祭典，並將祭拜供品贈予臺南市私立施恩教養院。</p> <p>十一、107年9月9日配合臺南市政府勞工局擴大聯合徵才活動，於台糖嘉年華購物中心，辦理社區巡迴醫療義診，提供免費血壓、血糖、骨質密度等檢測。</p> <p>十二、為推廣宣導安寧療護的價值，家醫科於107年9月28日起至108年1月3日止，結合「財團法人高雄市張啟華文化藝術基金會」在一樓診間外走道辦理「安寧療護繪畫」系列展覽。</p> <p>十三、107年11月16日參加南區醫療網、嘉義縣衛生局舉辦之「全人醫療照護研討會暨南區醫療網成果海報展」，於奇美醫院第五醫療大樓5樓第三會議室(710台南市永康區中華路901號)，發表「107年度南區醫療輔導與醫療資源整合計畫之『整合性腦中風健康照護出院服務計畫』」海報。</p> <p>十四、107年12月21日配合輔導會及衛福部「預防及延緩失能照護計畫」於永康區成功里、光復里、北灣里、北區聖功基金會、及白河酵母協會等辦理相關課程，並於臺南市東區小東里舉辦「預防及延緩失能課程-南榮全方位銀髮樂活模組」年度成果發表。</p>
二	重視全程	設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	<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>

意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<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>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>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> <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> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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>護理部定期對門、急診病患做滿意度調查，問卷內容包含：</p> <p>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. 各樓層指示牌或看板清晰明確 5. 環境設施（走道、廁所）乾淨清潔）。</p> <p>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. 醫師為您看病的時間 4. 等候檢驗（抽血、驗尿）報告結果的時間 5. 等候（放射）檢查報告結果的時間 6. 等候領藥的時間 7. 等候開刀的時間 8. 等候住院的時間 9. 等候安排檢查的時間（如胃鏡、超音波等））。</p> <p>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. 檢驗（抽血）部門工作人員服務態度 5. 放射科（X-ray、電腦斷層）部門工作人員服務態度 6. 藥劑（局）部門工作人員服務態度 7. 急診工級人員服務態度 8. 急診志工人員服務態度）。</p>

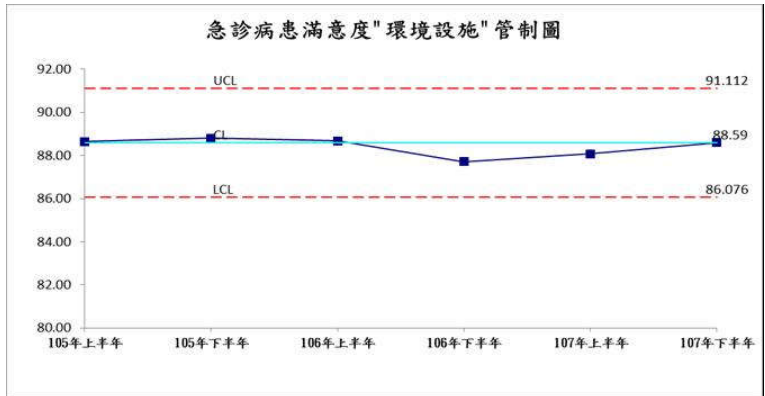
四、醫療過程(1. 醫師耐心傾聽我的病情 2. 醫師仔細診察及詳細說明病情 3. 工作人員尊重我的隱私 4. 護理人員詳細說明看病程序)。

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)。

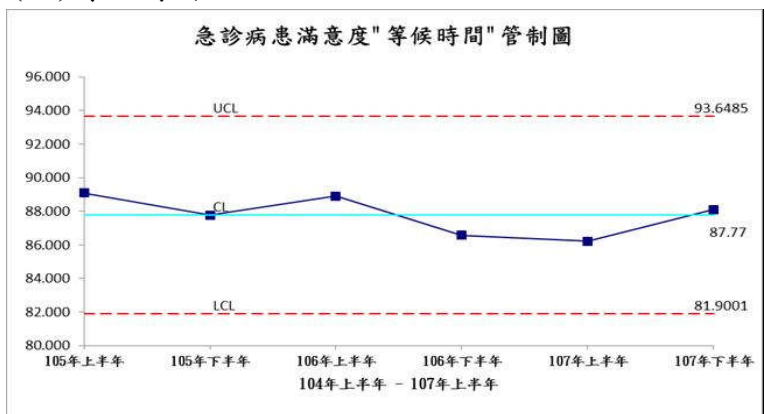
問卷調查結果圖示如下：

一、急診：

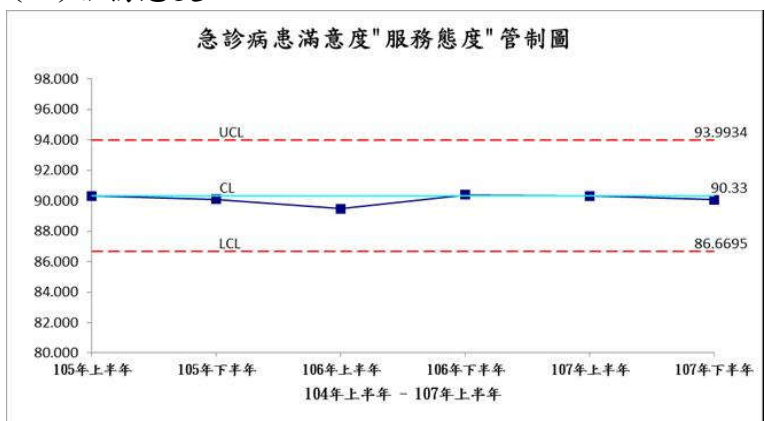
(一)醫院環境設施



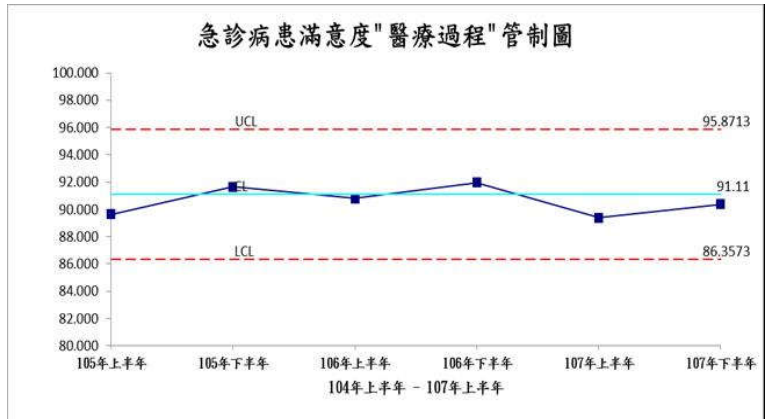
(二)等候時間



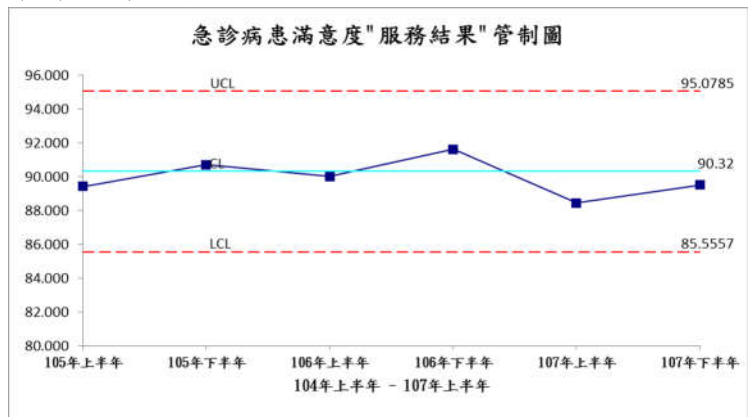
(三)服務態度



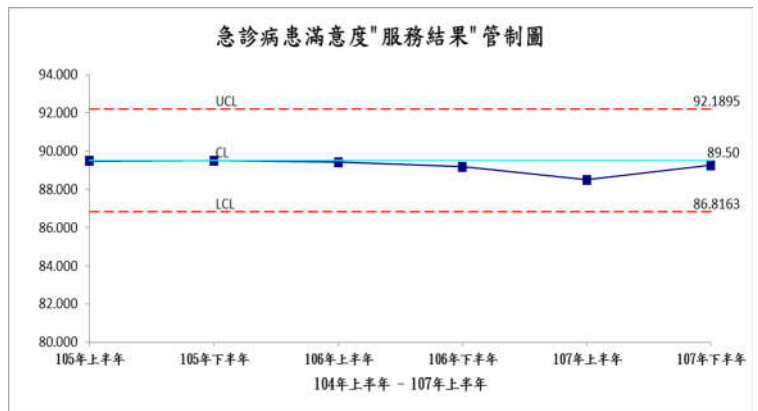
(四) 醫療過程



(五) 服務結果



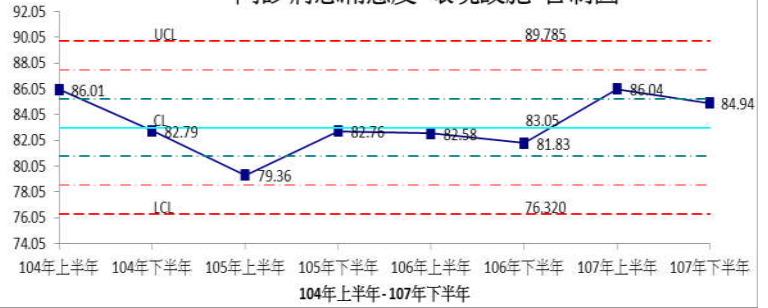
(六) 總滿意度



二、門診：

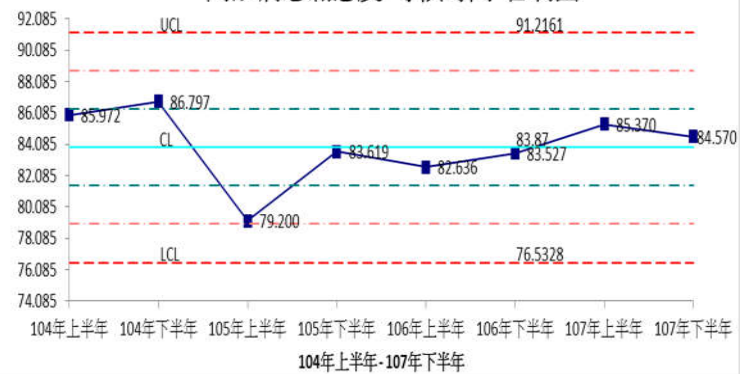
(一) 醫院環境設施

門診病患滿意度"環境設施"管制圖



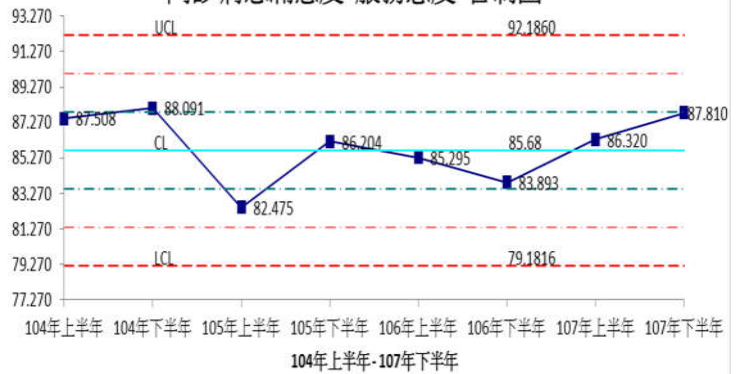
(二) 等候時間

門診病患滿意度"等候時間"管制圖



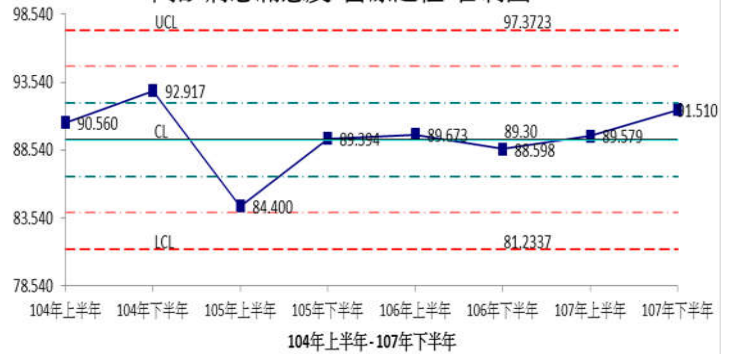
(三) 服務態度

門診病患滿意度"服務態度"管制圖

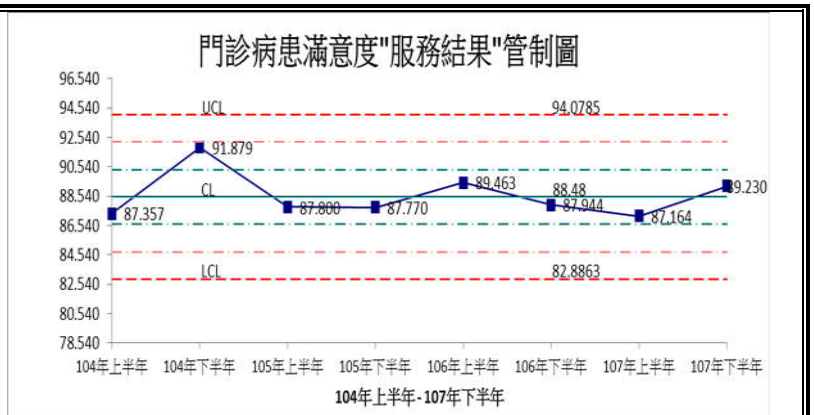


(四) 醫療過程

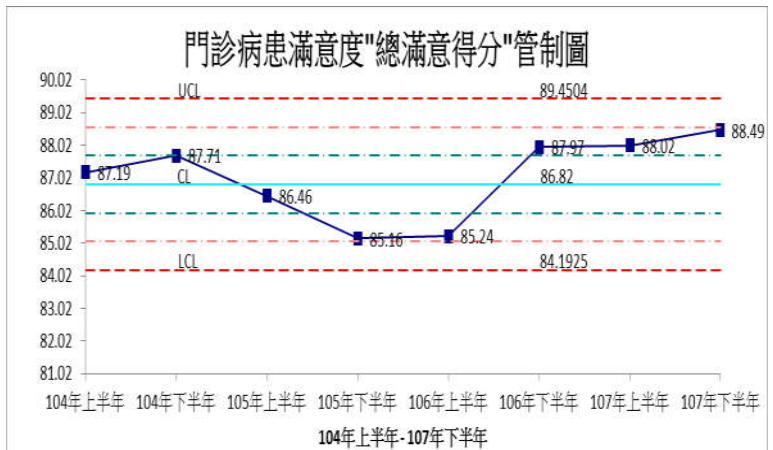
門診病患滿意度"醫療過程"管制圖



(五) 服務結果



(六)總滿意度



辦理榮民或民眾懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。

- 一、參加社區服務區座談會探查民意趨勢。
- 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)。
- 三、107年10月25日於醫療大樓八樓集會堂舉行「第40屆榮民節」慶祝大會、並邀請曾文龍退役中將專題演講《榮民精神的傳承》。
- 四、與臺南市榮服處及臺南市小東里(107年6月16日)、臺南市長榮里(107年6月18日)，合作辦理社區健康衛教講座談會。
- 五、配合輔導會服務網座談行程，107年6月20日於六甲頂單身退舍辦理社區衛教活動，讓長輩認識、學習預防失智症及健康老化
- 六、107年6月14日高雄榮家與臺南市榮服處，蒞院探視住院榮民，由院長陪同進行「吉祥慶端午」慰問活動。

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。

- 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。
- 二、另外提供「民眾意見信箱」、「廉政檢舉窗口」等多元申訴管道。

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。

- 一、訂定「新聞輿情通報處理作業要點」及流程表。
- 二、107年3月5日邀請鄰近各里里長辦理「敦親睦鄰座談會」，宣導「要健康靠預防」保健觀念。
- 三、107年5月4日邀請臺南市東區里長到院參觀院內設施，並提供平台予里長表達里民之建議，共同推廣行銷本院醫療服務。
- 四、發佈醫療服務相關新聞：

月份	則數	經各大媒體報導篇數
1	4	11
2	3	12
3	2	7
4	1	6
5	3	21
6	5	22
7	2	16
8	3	21
9	2	13
10	3	15
11	9	27
12	4	16

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。

- 一、持續進行品質提升計畫：
 - 1. 醫品圈計畫：107年第十屆 TCHA 醫院品質提升競賽成果如下：
 - 護理部-107.07.30 第十屆 TCHA 醫院品質提升競賽成果發表會-金牌(1項)
 - 護理部-107.07.30 第十屆 TCHA 醫院品質提升競賽成果發表會-銅牌(1項)
 - 護理部-107.07.30 第十屆 TCHA 醫院品質提升競賽成果發表會-佳作(1項)
 - 護理部-107.07.30 第十屆 TCHA 醫院品質提升競賽成果發表會-入選(1項)
 - 護理部-107.07.30 第十屆 TCHA 醫院品質提升競賽成果發表會-參賽作品獎勵參賽
 - 2. ISO 標準作業：107. 9. 27-9. 28 經 SGS 實地查核，通過 ISO 9001：2015 認證（證書有效期間 107. 10. 25-110. 10. 25）。
 - 3. SNQ 國家品質標章：
 - 檢驗科：心、血相連，卓越創新~南榮醫檢、步步精心
 - 洗腎室：創新優質，滴血不漏，洗腎照護，獨步全球
 - 脫針漏血偵測裝置：血液透析照護的利器
 - 護理之家：府城忘齡樂團~尋找記憶的音符、樂來越樂
- 二、修正明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規

	<p>範，以提昇精進服務品質。</p> <p>1. 作業程序：訂有人事室4項、出院-1項、居服-9項、居護-11項、身護-17項、放射-6項、社工-5項、門診-27項、急診-36項、秘書室-26項、感控-3項、復健-2項、會計-12項、院部-10項、營養-2項、醫行-60項、藥劑-16項、護家-31項、護理-4項、透析-11項，共作業程序293項，每年檢視並適時修正。</p> <p>2. 量化服務指標：107年參加醫院評鑑暨醫療品質策進會TCPI台灣臨床成效指標系統，計有加護病房整體性指標(6支)、綜合科加護病房指標(35支)、手術照護指標(10支)、一般住院照護指標(38支)、急診照護指標(34支)、整體綜合急性照護指標(2支)、急性精神照護指標(23支)、長期照護指標(40支)，共計有188支指標，定期每月及每季呈報TCPI台灣臨床成效指標系統及院內每季醫療品質會議中檢討。</p>
<p>規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統(HIS)整合服務。</p>	<p>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」。</p> <p>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。</p>
<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>	<p>一、提供就醫指南：</p> <p>1. 建置網掛服務包含：掛號須知、網路掛號、網路預約掛號、門診時刻表查詢、我應該掛那一科、查詢/取消掛號、今日看診進度等項目。</p> <p>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。</p> <p>二、提供健康園地：</p> <p>1. 建置用藥安全、用藥查詢系統。</p> <p>2. 建置衛教園地包含：衛教新知、醫學資訊(含門診時刻表)、團衛時間表公告等項目。</p> <p>三、提供便民服務：</p> <p>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。</p> <p>2. 建置線上問卷調查。</p> <p>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。</p>

			<p>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、公開徵信透明專區等項目。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p>	<p>一、107年4月13日附設護理之家與社團法人臺灣護理之家協會，於醫療大樓八樓第一視聽教室，辦理護理之家機構專業品質研習課程「感染管制暨評鑑資料準備作業要點」。</p> <p>二、107年4月20日附設護理之家與社團法人臺灣護理之家協會，於醫療大樓八樓第一視聽教室，辦理護理之家機構專業品質研習課程「防火及避難安全及緊急災害應變計畫課程」。</p> <p>三、107年4月24日社團法人大臺南護理師護士公會，假本院醫療大樓八樓集會堂辦理「社區安寧居家緩和照護」研習會。</p> <p>四、107年5月23日附設護理之家與社團法人臺灣護理之家協會，於醫療大樓八樓第一視聽教室，辦理護理之家機構專業品質研習課程「營養與衛生」。</p> <p>五、107年8月24日配合政府推展設立日間照顧中心政策，開放附設樂活日照中心，供中華民國老人福利推動聯盟辦理「社區式照顧空間規劃專業人員訓練課程」參訪觀摩。</p> <p>六、為推廣宣導安寧療護的價值，家醫科於107年9月28日起至108年1月3日止，結合「財團法人高雄市張啟華文化藝術基金會」在一樓診間外走道辦理「安寧療護繪畫」系列展覽。</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>	<p>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。</p> <p>二、巡迴醫療專車接送服務：每週一至佳里榮家、每週二、四至臺南榮家、每週三至大成自費安養中心、每週五至六甲頂榮民單身宿舍。</p> <p>三、支援醫療： (一) 佳里榮家附設診所：每月外科一巡診、每隔週四精神科一診次、週五家醫科一診次、每週一或週二內、外科隔週輪流一診次。</p>

			<p>(二) 臺南榮家：每週復健科一診次。</p> <p>(四) 臺南榮家附設診所：每月精神科、外科各一診次。</p> <p>(五) 岡山榮家附設診所：每週三精神科二診次。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>																																	
		<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>	<p>一、依無障礙網頁設計原則建置網站，取得「無障礙標章2.0」。</p> <p>二、針對外籍人士，提供英文版本網頁。</p> <p>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。</p>																																	
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>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>	<p>各科室召集各類會議、研討會、委員會：</p> <p>一、經營管理會議 37 次。</p> <p>二、藥品清查、進藥驗收各 12 次。</p> <p>三、死亡病例討論會、健保業務檢討會各 11 次。</p> <p>四、院務會議 8 次。</p> <p>五、手術管理委員會、出院準備服務暨長照會議、癌症防治品質委員會各 5 次。</p> <p>六、感染控制委員會、醫務會報各 3 次。</p> <p>七、病歷管理暨電子病歷推動委員會、膳食管理委員會各 2 次。</p> <p>八、人力資源管理委員會、防火管理委員會、病歷管理委員會、廉政及安全會報、圖書管理委員會、輸血管理委員會、醫學倫理委員會各 1 次。</p> <p>每月於候診區舉辦門診團體衛教及健康活動：</p> <p>107年1月【門診團體衛教及健康活動】預定表</p> <p>▶地點：醫療大樓一樓第 1 候診區 ▶時間：08：10</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>活動內容</th> <th>主講人</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1/05</td> <td>認識用藥安全</td> <td>蔡沛淳護理師</td> </tr> <tr> <td>1/08</td> <td>預防流感</td> <td>謝孟勳護理師</td> </tr> <tr> <td>1/10</td> <td>健康促進活動</td> <td>盧建章</td> </tr> <tr> <td>1/12</td> <td>失智症病人的安全</td> <td>盧雅筑護理師</td> </tr> <tr> <td>1/15</td> <td>預防流感</td> <td>謝孟勳護理師</td> </tr> <tr> <td>1/19</td> <td>預防病人跌倒</td> <td>葉雅文護理師</td> </tr> <tr> <td>1/22</td> <td>正確的用藥觀念</td> <td>陳頤玲護理師</td> </tr> <tr> <td>1/24</td> <td>健康促進活動</td> <td>張鈴鳳</td> </tr> <tr> <td>1/26</td> <td>預防病人跌倒</td> <td>蔣嘉怡護理師</td> </tr> <tr> <td>1/29</td> <td>正確的用藥觀念</td> <td>陳頤玲護理師</td> </tr> </tbody> </table>	日期	活動內容	主講人	1/05	認識用藥安全	蔡沛淳護理師	1/08	預防流感	謝孟勳護理師	1/10	健康促進活動	盧建章	1/12	失智症病人的安全	盧雅筑護理師	1/15	預防流感	謝孟勳護理師	1/19	預防病人跌倒	葉雅文護理師	1/22	正確的用藥觀念	陳頤玲護理師	1/24	健康促進活動	張鈴鳳	1/26	預防病人跌倒	蔣嘉怡護理師	1/29	正確的用藥觀念	陳頤玲護理師
日期	活動內容	主講人																																		
1/05	認識用藥安全	蔡沛淳護理師																																		
1/08	預防流感	謝孟勳護理師																																		
1/10	健康促進活動	盧建章																																		
1/12	失智症病人的安全	盧雅筑護理師																																		
1/15	預防流感	謝孟勳護理師																																		
1/19	預防病人跌倒	葉雅文護理師																																		
1/22	正確的用藥觀念	陳頤玲護理師																																		
1/24	健康促進活動	張鈴鳳																																		
1/26	預防病人跌倒	蔣嘉怡護理師																																		
1/29	正確的用藥觀念	陳頤玲護理師																																		

107年2月【門診團體衛教及健康活動】預定表

▶地點：醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
2/02	認識高血壓	徐仁愛護士
2/05	認識疥瘡	余全玄護理師
2/07	健康促進活動	黃思晴
2/09	一氧化碳中毒	謝賢貞護理師
2/12	認識疥瘡	余全玄護理師
2/21	健康促進活動	林栩如
2/23	心臟血管疾病的預防保健	徐立彥護士

107年3月【門診團體衛教及健康活動】預定表

▶地點：醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
3/02	健康促進活動	王筱鳳護理師
3/05	糖尿病足部護理	楊雅筑護理師
3/09	糖尿病慢性合併症	洪慧鈺護士
3/12	失智症照護	楊雅筑護理師
3/14	健康促進活動	劉秀鳳
3/16	一氧化碳中毒	顏菁媚護理師
3/19	預防性病	顏峻傑護理師
3/23	認識糖尿病	史紫萍護理師
3/26	預防跌倒	陳采琳護理師

107年4月【門診團體衛教及健康活動】預定表

▶地點：醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
4/09	低膽固醇飲食衛教	鄭淑瓊護理師
4/11	健康促進活動	盧建章護理師
4/13	痛風	徐仁愛護理師
4/16	銀髮族口腔衛生保健	鄭淑瓊護理師
4/20	預防流感	葉雅文護理師
4/23	冬季皮膚乾癢	郭雅玲護理師
4/25	健康促進活動	吳鈴鳳
4/27	如何預防痛風	蔣嘉怡護理師
4/30	關節炎	丁如馨護理師

107年5月【門診團體衛教及健康活動】預定表

▶地點：醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
5/04	菸害防治	徐仁愛護理師
5/07	腎臟保健	胡美娟護理師
5/09	健康促進活動	黃思晴護理師
5/11	如何處理戒菸症狀	謝賢貞護理師
5/14	腎臟保健	胡美娟護理師
5/18	菸害防治	徐立彥護理師
5/21	認識憂鬱症	陳姿宇護理師
5/23	健康促進活動	林栩如護理師
5/25	戒菸最好	王筱鳳護理師
5/28	失智症照護	蔡昱賢護理師

107年6月【門診團體衛教及健康活動】預定表

▶地點：醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
6/01	外傷傷口的照護	洪慧鈺護理師
6/04	認識憂鬱症	吳尚恩護理師
6/08	傷口護理	史紫萍護理師
6/11	失智症照護	李梅英護理師
6/13	健康促進活動	劉秀鳳
6/15	運動傷害	顏菁媚護理師
6/22	傷口護理	李淑娟護理師
6/25	正確用藥知識知多少	陳柏翔護理師
6/27	健康促進活動	陳怡文
6/29	淺談蜂窩性組織炎	蔡沛淳護理師

107年7月【門診團體衛教及健康活動】預定表

▶地點：醫療大樓一樓第1候診區
▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
7/06	淺談登革熱	葉雅文護理師
7/09	急性腸胃炎之注意事項	鄭憲業護理師
7/11	健康促進活動	盧建章
7/13	登革熱防治	蔣嘉怡護理師
7/16	居家預防跌倒	趙玉芳護理師
7/20	預防登革熱	徐仁愛護士
7/23	糖尿病足照護	謝雅涵護理師
7/25	健康促進活動	吳鈴鳳
7/27	糖尿病足照護	周妤晏護理師
7/30	痛風疾病的衛教	鄭湘錡護理師

107年8月【門診團體衛教及健康活動】預定表

▶地點：醫療大樓一樓第1候診區
▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
8/03	痛風之日常保健	莊絮喬護理師
8/06	糖尿病足照護	謝雅涵護理師
8/10	代謝症候群	謝賢貞護理師
8/11	痛風疾病的衛教	鄭湘錡護理師
8/15	健康促進活動	黃思晴
8/17	代謝症候群	徐立彥護士
8/20	認識便秘	王盈閔護理師
8/24	痛風	王筱鳳護理師
8/29	健康促進活動	林栩如
8/31	痛風飲食衛教	洪慧鈺護士

107年9月【門診團體衛教及健康活動】預定表

▶地點：醫療大樓一樓第1候診區
▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
9/03	糖尿病常見併發症預防與護理	林芝君護理師
9/07	認識及預防肝炎	史紫萍護理師
9/10	認識憂鬱症	陳姿宇護理師
9/12	健康促進活動	劉秀鳳
9/14	腸胃炎	顏菁媚護理師
9/17	糖尿病足照護	林佩瑩護理師
9/21	胃食道逆流症	李淑娟護理師
9/26	健康促進活動	張怡文
9/28	淺談幽門桿菌感染	蔡沛淳護理師

107年10月【門診團體衛教及健康活動】預定表

▶地點：醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
10/01	認識失智症	呂國樑護理師
10/05	預防跌倒小撇步	葉雅文護理師
10/12	防範跌倒	蔣嘉怡護理師
10/15	認識憂鬱症	呂國樑護理師
10/17	健康促進活動	盧建章
10/26	用藥安全	周好晏護理師
10/29	退化性關節炎	陳淑真護理師
10/31	健康促進活動	吳鈴鳳

107年11月【門診團體衛教及健康活動】預定表

▶地點：醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
11/02	預防流感	莊絮喬
11/05	正確的用藥觀查	陳頤玲
11/07	健康促進活動	黃思晴
11/09	淺談流感	謝賢貞
11/12	低血糖症狀處理與預防	林佩瑩
11/16	流行性感冒防治	徐立彥
11/21	健康促進活動	林栩如
11/23	預防流感	王筱鳳
11/26	正確的用藥觀念	陳頤玲
11/30	流感疫苗接種須知	洪慧鈺

107年12月【門診團體衛教及健康活動】預定表

- ▶地點：醫療大樓一樓第1候診區
- ▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
12/03	腦中風	李宜儒
12/05	健康促進活動	劉秀鳳
12/07	預防支氣管炎	史紫萍
12/10	預防跌倒	邱湘婷
12/14	保暖攻略	顏菁媚
12/19	健康促進活動	張怡文
12/21	冬季呼吸道疾病保養	李淑娟
12/24	泌尿道感染	李怡紅
12/28	過敏性鼻炎	蔡沛淳

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、國內外疫情等專區。
- 二、提供網掛服務，包含掛號須知、網路掛號、網路預約掛號、門診時刻表查詢、我應該掛那一科、查詢/取消掛號、今日看診進度等項目。
- 三、提供依科別、門診時間、門診醫生查詢的門診時刻表。
- 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。

六 掌握社經發展趨勢專案規劃前瞻
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。

- 一、與臺南市私立永康永明護理之家、臺南市私立和春老人長期照顧中心、臺南市私立康詠護理之家、臺南市私立康鈞老人長期照顧中心、臺南市私立媽廟老人養護院、臺南市私立永康慈善老人養護之家簽訂「醫療合作契約」。
- 二、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。
- 三、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」。

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

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>服 務</p>	<p>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>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、法務部矯正署臺南少年觀護所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、訂定「提升政府服務效能實施計畫」。</p> <p>二、持續支援「國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家」內、外、身心醫學及家醫科醫師門診醫療服務。</p> <p>三、於台灣糖業公司經營的「尖山埤江南渡假村」辦理精實醫療共識營活動，針對醫院經營管理及未來發展等議題熱烈討論。</p> <p>四、為因應高齡化社會來臨，就醫民眾結構改變，提升營運績效，假台南桂田酒店舉辦共識營活動。</p> <p>五、為服務偏遠及離島居民，於 107 年 4 月 20 日至 24 日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>六、支援臺南市安南區衛生所於佃東里(南天宮)辦理社區乳房攝影乳癌篩檢業務。</p> <p>七、配合經濟部工業局協助推廣醫院使用國產醫療器材與輔具產品「利基生技醫藥產業輔導與國際化推動計畫」建置本院洗腎室為「智慧洗腎全人照護病房試驗場域」。</p> <p>八、舉辦聖誕親子聯歡活動，邀請 40 多個兒童健康發展中心的家庭，一起參與今年以「環遊世界」為主題的闖關遊戲暨交換禮物。</p> <p>九、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>十、與在地學校、企業合作辦理衛教宣導及企業合作健檢。於中華醫事科技大學、遠東科大樂齡大學辦理社區衛教講座，進行衛教宣導，提供免費諮詢、提升年</p>

			輕學子健康意識。
備註			