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、有感的服務照顧工作。

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

				スペルロノハル豆					
項						業	管	單	位
次	實施要項	具	赠	作	法	完	成	期	限
						(12	月	31 日	前)
1	完備基礎服務	辨理提升作	作業知能相關	研討會或講習	,提升		未从	建宏	
	項目,注重服務	, , , , , , ,	人員專業水準。						
	特性差異化	賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關 秘書室							
			在實執行與管	•	四七亿				
				、宣 資料,並善	井傳播			管室	
			以場所宣導。	少似奶红工儿.	水 Jenn		直.	書室	
				5談照顧工作,)對本院之認同			社	工室	
		積極推展的 同。	建康社區醫療	服務,爭取民	、眾之認		社	工室	
		· •	L	,辦理各項公益	长汪動 ,				
			可服務功能。	MILTONAL			社	工室	
1	重視全程意見		 能櫃台,賡續	賃推動「單一窗	口」服		醫	管室	
	回饋及參與,力	務作業。			\				
	求服務切合民	• • •		3務標示、申辨 2道次以2002			医子 :		
	眾需求	等候設施、環境規劃等		宣導資料及服務	务 設他、		置'	管室	
		非上班時	間設置專人	輪值服務(服	務不打		, -	古口	
		烊),全年	無休24小時	服務。			Λ.	事室	
				三院病患滿意度	調查,		摧:	理部	
		藉以改進醫	醫療服務缺失	•			叹	王叩	
			或民眾懇(座 务區座談會。	区)談會(首長	與民有		社	工室	
				- 然 马母士兄	四扣如				
				[箱」及建立民 策辯護或更正			社	工室	
			E社會視聽。		- 1 2 1 7		- 1	工	
		加強與地方	方民意代表聯	尽、建立新聞	媒體及		21	- 户	
		報章輿論問	央速回應機制	•			社	工室	
=	便捷服務遞送	訂定明確何	作業程序及量	化服務指標,	建立標				
	過程與方式,提		節;推動「IS	30 國際品質認	避」制		醫	管室	
	升民眾生活便	度。					드		
	利度	担制建果	以 足	之共同醫療資	计分级			 笃 <i>户</i>	
		加到廷且5	木八西 //	· 一六円酉原貝	间尔统		置	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	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
	進社會資源公平使用	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。	醫管室
		配合病患及民眾需求設計網站或網頁,並規	醫管室
		劃提供多樣性檢索方式。	資訊室
五	開放政府透明 治理,優化機關	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
	管理創新	充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完	醫管室
		整的網路掛號、門診看診進度、門診異動等服務資訊。	資訊室
六	掌握社經發展 趨勢,專案規劃	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。	殿管室
	前瞻服務	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。	殿管室
		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、利民的服務措施或協定。	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

 売機 異 體 作 法 執 行 成 一 完備 辦理提升作業知能相關研討 會或講習,提升人員專業水 準。 傳统 () () () () () () () () () () () () ()										實	項
要項 一 完備 辦理提升作業知能相關研討 會或講習,提升人員專業水準。		15	15		LI	.,	,,	n IL			
項 完備 辦理提升作業知能相關研討 會或講習,提升人員專業水準。	效	爻	成	行	執	法	作	躄	具		
一 完備 辦理提升作業如能相關研討 會或講習,提升人員專業水 準。											
服務 準。 項目 注重 療養強化人員服務態度及電 注重 服務 實執行與管考。 特性 彙整編印「醫訊」等文宣資 差異 化 經費編印「醫訊」等文宣資 差異 化 場所宣導。 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(養)對本院之認同。 積極推展健康社區醫療服 務,爭取民眾之認同。 真企業、社福團體結盟,辦理各項公益活動,以增進政府服務功能。 章 真公益活動,以增進政府服務功能。 章 見 武量全功能櫃台,賡續推動 定程 一窗口」服務作業。 意見 明新領知、等候設施、 及拿 申辦動線、宣導資料及服務 設施、環境規劃等。 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。 民眾 定期辦理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辨理榮民或民眾懇(座)談						關研討	美知能相	提升作業	辨理		_
項目						專業水	是升人員	講習,提	會或	基礎	
注重 服務 特性 實執行與管考。 集整編印「醫訊」等文宣資 差異 化 溶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。 積極推展健康社區醫療服 務,爭取民眾之認同。 興企業、社福團體結盟,辦 理各項公益活動,以增進政 府服務功能。 二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動 全程 意見 持續改善服務櫃台、服務標 示、申辦須知、等候設施、 申辦領知、等候設施、 申辦動線、宣導資料及服務 設施、環境規劃等。 非上班時間設置專人輪值服 務(服務不打烊),全年無休 切合 以1,時服務。 民眾 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。 辦理榮民或民眾懇(座)該									準。	服務	
服務 實執行與管考。 特性 彙整編印「醫訊」等文宣資 差異 料,並善用傳播媒體及公眾 場所宣導。 落實住院榮民暨遺養訪談照 顧工作,發揮服務功能,爭 取榮民(養)對本院之認同。 積極推展健康社區醫療服 務,爭取民眾之認同。 興企業、社福團體結盟,辦 理各項公益活動,以增進政 府服務功能。 全程 「單一窗口」服務作業 意見 持續改善服務櫃台、服務標 回饋 示、申辦須知、等侯設施、 及參 申辦動線、宣導資料及服務 毀施、環境規劃等。 力求 非上班時間設置專人輪值服 服務 務(服務不打烊),全年無休 切合 24小時服務。 民眾 定期辦理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫 療服務缺失。 辦理榮民或民眾懇 (座)談						度及電	服務態	強化人員	賡續	項目	
特性 差異 料,並善用傳播媒體及公眾 場所宣導。						,並確	目關規定	貌作法相	話禮	注重	
差異 料,並善用傳播媒體及公眾 場所宣導。 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。 積極推展健康社區醫療服務,爭取民眾之認同。 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。 二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動「單一窗口」服務作業。 意見 持續改善服務櫃台、服務標 示、申辨須知、等候設施、申辨動線、宣導資料及服務 設施、環境規劃等。 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。 定期辦理門、急診及住院病 憲滿意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辦理榮民或民眾態(座)談							<u>,</u> °	行與管考	實執	服務	
 化 場所宣導。 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(養)對本院之認同。 積極推展健康社區醫療服務,爭取民眾之認同。 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。 二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動 「單一窗口」服務作業。 意見 持續改善服務櫃台、服務標回饋 示、申辦須知、等候設施、及參與, 討強 以宣導資料及服務與, 這導資料及服務 設施、環境規劃等。 力求 服務 (服務不打烊),全年無休 24 小時服務。 定期辦理門、急診及住院病患消意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辦理榮民或民眾懇(座)談 						文宣資	醫訊」等3	編印「醫	彙整	特性	
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。 積極推展健康社區醫療服務,爭取民眾之認同。 與企業、社福團體結盟,辨 理各項公益活動,以增進政府服務功能。 二 重視						及公眾	身播媒體	並善用傳	料,	差異	
顧工作,發揮服務功能,爭取榮民(眷)對本院之認同。 積極推展健康社區醫療服務,爭取民眾之認同。 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。 二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動 全程 5單一窗口」服務作業。 意見 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。 力求 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。 民眾 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。 辦理榮民或民眾懸(座)談								宣導。	場所	化	
取榮民(眷)對本院之認同。 積極推展健康社區醫療服務,爭取民眾之認同。 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。 二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動全程 意見 持續改善服務櫃台、服務標 示、申辦須知、等候設施、及參 申辦動線、宣導資料及服務與, 設施、環境規劃等。 力求 非上班時間設置專人輪值服 務 (服務不打烊),全年無休 切合 沒 小時服務。 民眾 定期辦理門、急診及住院病 忠滿意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辦理榮民或民眾懇 (座) 談											
積極推展健康社區醫療服務,爭取民眾之認同。 與企業、社福團體結盟,辨理各項公益活動,以增進政府服務功能。 二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動 全程 「單一窗口」服務作業。 意見 持續改善服務櫃台、服務標 一回饋 示、申辨須知、等候設施、 申辨動線、宣導資料及服務 設施、環境規劃等。 力求 非上班時間設置專人輪值服 務 (服務不打烊),全年無休 切合 24 小時服務。 民眾 定期辦理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辨理榮民或民眾懸 (座)談						-					
務,爭取民眾之認同。 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。 二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動 全程 「單一窗口」服務作業。 意見 持續改善服務櫃台、服務標 回饋 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。 力求 非上班時間設置專人輪值服 服務 務(服務不打烊),全年無休 切合 24 小時服務。 民眾 定期辦理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辦理榮民或民眾懇(座)談											
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。 二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動 全程 「單一窗口」服務作業。 意見 持續改善服務櫃台、服務標 回饋 示、申辨須知、等候設施、 申辦動線、宣導資料及服務 設施、環境規劃等。 力求 非上班時間設置專人輪值服 服務 (服務不打烊),全年無休 切合 24 小時服務。 民眾 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。 辦理榮民或民眾懇 (座)談							• -		.,,		
理各項公益活動,以增進政府服務功能。 二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動							-	• • •			
府服務功能。 二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動 全程							-	•			
二 重視 設置全功能櫃台,賡續推動 「單一窗口」服務作業。 意見 持續改善服務櫃台、服務標 四饋 示、申辨須知、等候設施、 申辨動線、宣導資料及服務 設施、環境規劃等。 力求 非上班時間設置專人輪值服 服務 (服務不打烊),全年無休 切合 24 小時服務。 民眾 定期辨理門、急診及住院病 忠滿意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辨理榮民或民眾懇 (座)談						曾進政			-		
全程 「單一窗口」服務作業。 意見 持續改善服務櫃台、服務標 回饋 示、申辦須知、等候設施、 及參 申辦動線、宣導資料及服務 與, 設施、環境規劃等。 力求 非上班時間設置專人輪值服 服務 務(服務不打烊),全年無休 切合 24小時服務。 民眾 定期辦理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辦理榮民或民眾懇 (座)談						生以石				4. 油	
意見 持續改善服務櫃台、服務標 回饋 示、申辦須知、等候設施、 及參 申辦動線、宣導資料及服務 與 , 設施、環境規劃等 。											
回饋 示、申辦須知、等候設施、 及參 申辦動線、宣導資料及服務 與, 設施、環境規劃等。 力求 非上班時間設置專人輪值服 服務 務(服務不打烊),全年無休 切合 24 小時服務。 民眾 定期辦理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫 療服務缺失。 辦理榮民或民眾懇(座)談						,					
及參 申辦動線、宣導資料及服務 與, 設施、環境規劃等。 力求 非上班時間設置專人輪值服 服務 務(服務不打烊),全年無休 切合 24 小時服務。 民眾 定期辦理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫 療服務缺失。 辨理榮民或民眾懇(座)談										_	
與, 設施、環境規劃等。 力求 非上班時間設置專人輪值服 服務 務(服務不打烊),全年無休 切合 24 小時服務。 民眾 定期辦理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辨理榮民或民眾懇(座)談							•				
力求 服務 務(服務不打烊),全年無休 切合 24 小時服務。 民眾 定期辨理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫 療服務缺失。 辨理榮民或民眾懇(座)談						义力区分分	• • • •			-	
服務 務(服務不打烊),全年無休 切合 24 小時服務。 民眾 定期辨理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫 療服務缺失。 辨理榮民或民眾懇(座)談						込					
切合 24 小時服務。 民眾 定期辦理門、急診及住院病需求 患滿意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辦理榮民或民眾懇 (座) 談						·		•	· ·		
民眾 定期辦理門、急診及住院病 需求 患滿意度調查,藉以改進醫 療服務缺失。 辦理榮民或民眾懇 (座)談						1 350 115					
需求 患滿意度調查,藉以改進醫療服務缺失。 辦理榮民或民眾懇 (座)談						宇院病					
療服務缺失。 辨理榮民或民眾懇(座)談									, , ,		
辨理榮民或民眾懇(座)談										•	
						<u>薬)談</u>					
區座談會。						• • •					
設置「首長民意電子信箱」						言箱」	、意電子	「首長民	設置		

		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	
_	压比	速回應機制。 	
111	便捷		
	服務		
	遞送		
	過程		
	與方	規劃建置榮民醫療體系之共	
	式,	同醫療資訊系統(HIS)整合	
	提升	741 = 4774	
	民眾	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	
	生活	× 40 = 11 = 10 = 10	
	便利	7 447-477 1	
	度	兵、眷屬及民眾友善網路溝	
		通環境。	
四	關懷	開放公共設施,提供民間社	
	多元	團辦理休閒、公益活動使	
	對象	用。	
	及城	政府服務資源整合及共享,	
	鄉差	規劃跨機關水平整合服務或	
	距,	業務體系垂直整合服務。	
	促進	配合病患及民眾需求設計網	
	社會	站或網頁,並規劃提供多樣	
	資源	性檢索方式。	
	公平		
	使用		
五	開放	召集經管會議、院務會議、	
	政府	醫務會議及各類討論會,研	
	透明	討創新服務措施,提升服務	
	治	品質。	
	理,	充實更新網頁(包含無障礙)	
	優化	提供最新且完整的網路掛	
	機關	號、門診看診進度、門診異	
	管理	動等服務資訊。	
	創新		
六	掌握	結合跨域整合,辦理醫療合	

	社經	作,引進民間居家護理所、	
	發展	護理機構資源。	
	趨勢	權衡服務措施的必要性,以	
	專案	及投入成本與產出效益間的	
	規劃	合理性及持續強化優質服務	
	前瞻	作為,與其他醫療機構訂定	
	服務	醫療物資互相支援協定。	
		配合緊急醫療及安全維護支	
		接業務,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。	
/1	<i>+</i>		
	詩註		
<u> </u>			