

高雄榮總臺南分院 109 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>各科部室辦理各項專業訓練課程。</p> <ul style="list-style-type: none"> *、人事室訂定「109 年度教育訓練計畫」。 *、戒菸中心：「菸害防治課程」。 *、社工室：「109 年成人保護案件責任通報人員研習」。 *、家醫科：「ACP(Advance Care Planning)預立醫療照護諮商—病人自主權利法介紹」。 *、秘書室：「內部控制」、「文書處理與檔案管理視訊研習」、「滾動式定期辦理風險評估及不可容忍風險管理」、「整體及個別作業層級自行評估內部控制宣導」、「109 年上、下半年度緊急應變措施講習暨災害防救演練」、「中國武漢不明原因肺炎兵推演練」、「嚴重特殊傳染性肺炎教育訓練暨演練」、「醫療暴力事件報案程序及案例分享」等。 *、教學研究中心：「醫療法律專題演講：面對醫糾改善醫療環境的努力」。 *、復健科：「輔具介紹」。 *、感染管制室：「因應嚴重特殊傳染性肺炎」、「新興傳染病-武漢肺炎」、「臨床常見的殺蟲劑」、「檢體採集運送與抗藥性菌藥敏介紹」。 *、精神科：「自殺防治講座」。 *、癌症防治中心：「大腸癌防治」、「子宮頸癌防治」、「乳癌防治」、「菸害防治」。 *、職安室：「職場紓壓小撇步及如何放鬆自我身心」。 *、醫務管理室：邀請總院品質管理中心蒞院講授「RCA-根本原因分析撰寫」、「QCC 十大步驟」。 *、護理部：「附設樂活日間照顧中心、附設護理之家及五一、五二病房因應 COVID-19 院內群聚感染，辦理封病房演練」、「失智症照顧服務教育訓練」、「病人照護-搬床、轉床教學及實作教育訓練」、「居家復能-進食吞嚥訓練及案例分享研習會」、「邀請總院演講安寧諮商輔導」。 <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>
		<p>*、訂定「電話禮貌測試及輔導作業實施計畫」，並每月實施電話禮貌測試。</p>	

<p>行與管考。</p>	<p>行與管考。</p>	<ul style="list-style-type: none"> *、院內有榮欣志工協助病患測量血壓。 *、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。 *、民眾至本院健檢，由健檢中心醫護人員詳細告知需體檢項目，經標示引導至放射科照 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，會有相關人員協助處理，安排民眾於適當之時間回院領取。 *、各病房護理站、繳費櫃檯、門診診間隨時有醫事、行政人員親切協助民眾預約掛號。 *、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，並免收掛號費。 *、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。 *、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 提供戶外領第二次或第三次慢性處方簽藥。
<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>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"> *、每月發行一期「高雄榮總臺南分院醫訊」。 *、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、門(急)診掛號櫃台、各診區、各檢驗櫃台供民眾索閱。 *、為方便鄰近里民迅速掌握本院各科門診時間、醫師門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。 *、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。 *、將醫訊電子檔(PDF 檔)放置本院網站：「首頁 > 訊息專區 > 醫學資訊(含門診時刻表)」項下，提供民眾

<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>下載，並提供 QRCode 供手機掃描。</p> <ul style="list-style-type: none"> *、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。 *、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。 *、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。 *、退除役官兵(眷)就醫享有「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(109年8月21日)」減免掛號費、伙食費、健保部分負擔等各項費用。 *、馮主任委員世寬蒞臨附設護理之家探視過去同袍之遺眷曹劍秋奶奶及唐興根、黃和偉兩位百歲人瑞。 *、附設護理之家發送女性榮民康乃馨，慶祝母親節。 *、附設護理之家為住家榮民辦理「話我·畫我」、「畫友·話有」家屬座談會暨慶生活動。 *、於醫療大樓8樓集會堂舉辦109年榮民體系「安寧緩和醫療全程照護」網絡研討會暨成果發表。
<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"> *、109年1至12月辦理社區巡迴醫療(為民義診、社區居家服務、社區衛教、喘息服務、巡迴醫療)計服務4,788人次。 *、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。 *、鄰近社區商家機構「想喝咖啡」、「路易莎咖啡」、臺灣信義會靈糧堂及臺南靈糧堂、崑山科技大學、萬安生命科技公司等，捐助飲品、防霧護目鏡、防疫面罩、拋棄式手套等防疫物資，與本院一同對抗COVID-19疫情。 *、承辦臺南市政府衛生局「109年度整合性預防保健服務計畫」至臺南市東區小東里活動中心、永康區永康

里保生宮、永康區中興里活動中心、永康區成功里-成功社區照顧關懷據點、北區長勝里活動中心，舉辦社區整合性篩檢活動。

*、持續在社區辦理延緩失能課程及多元化的健康照護，並於醫療大樓8樓集會堂，舉辦「109年樂活長照成果發表會」。

*、至院外辦理社區醫療服務及社區衛教活動：

至院外單位
臺南市永康區光復里、南灣里、神州里、西勢里、東灣里
臺南市東區裕聖里
國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家
南台科技大學就業博覽會
社團法人台南市酵母社團關懷協會
臺南市柳營區太康有機農場
臺南市永康區大灣里青陽關懷據點
台新銀行後甲分行
經濟部水利署南區水資源局
臺南市中西區五條港社區
臺南市關廟區東勢社區發展協會
臺南市許石音樂廳
嘉南藥理大學演藝廳
國立善化高級中學
空軍台南一聯隊基地中正堂
臺南市東區虎尾里活動中心
臺南市新化區松年社區大學
安怡公司
臺南市長榮酒店
國立成功大學高階管理碩士在職專班 (EMBA)
台南文化中心國際會議廳
台南市龍崎區永續發展協會
台南市 TOYOTA 安平店

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。

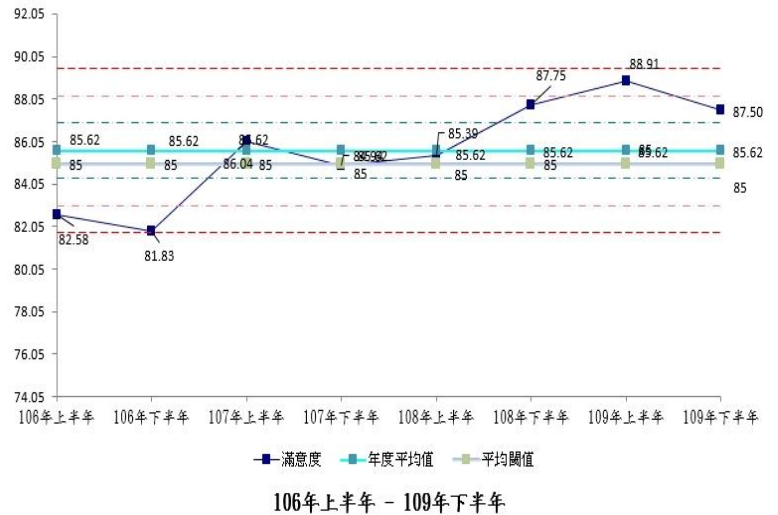
*、與臺南市政府衛生局於醫療大樓8樓集會堂合辦「家庭暴力相對人裁前鑑定及性侵害犯罪加害人評估專業人員培訓課程」。

*、與高雄榮民總醫院及臺南市榮民服務處，於臺南市仁德區「仁德幼兒園」舉辦「校園誠信廉潔教育~廉政志工說故事列車」社會參與宣導活動。

			<ul style="list-style-type: none"> *、與高雄榮民總醫院、高雄榮民總醫院屏東分院合辦 109 年醫商關係與企業治理廉政論壇活動。 *、參與臺南市環保局「臺南減廢日」快閃活動，推廣垃圾減量，減少塑膠瓶、杯及相關製品使用。 *、附設樂活日照中心與台南市社會局共同辦理「照顧者的香格里拉」敘說照顧經驗活動。 *、邀請「好時光樂團」至本院醫療大樓大廳進行公益表演
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>	<ul style="list-style-type: none"> *、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。 *、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、台南縣榮民服務處工作人員服務榮民、榮眷，提供各項諮詢服務。 *、設置服務中心提供輪椅借用、病人病房查詢、失物招領、走動式服務等項目。 *、門診大廳設置公佈欄、LED 跑馬燈及電視牆，提供即時資訊及各類衛教宣導。 *、改善服務台高度，方便輪椅使用者洽詢業務。 *、各櫃台均有雙語標示服務，方便外籍人士就診。 *、申辦各類證明書流程，置放各櫃台供民眾參閱及索取。 *、美化醫療大樓外牆，改善院區景觀環境，修剪週遭植栽造型。 *、門口設置面紙口罩自動販賣機，方便就醫民眾購買。 *、身心障礙或年長行動不便者可至服務中心借用輪椅或輔具。 *、清楚標示就醫流程及提供特別門診就醫資訊。 *、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。 *、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服務，預約掛號可使用電話預約或診間醫師預約，提供便捷服務。 *、診間採用「電子叫號系統」看診民眾只要將 IC 健保卡插入讀卡機就可連線至診間電腦，提前列印檢驗單，讓病患在看診前先完成檢驗，如僅開立慢性處方箋或領藥的民眾，護理人員也會先行叫號，減少民眾

	<p>候診時間。</p> <ul style="list-style-type: none"> *、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。 *、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。
<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"> *、貫徹值勤人員編組、嚴守崗位。 *、確保病房伙食供應無慮，食材保鮮，食物保溫，供餐定時定量。 *、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。 *、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。 *、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>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> *、門診問卷內容及調查結果管制圖如下。 <p>一、醫院環境設施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

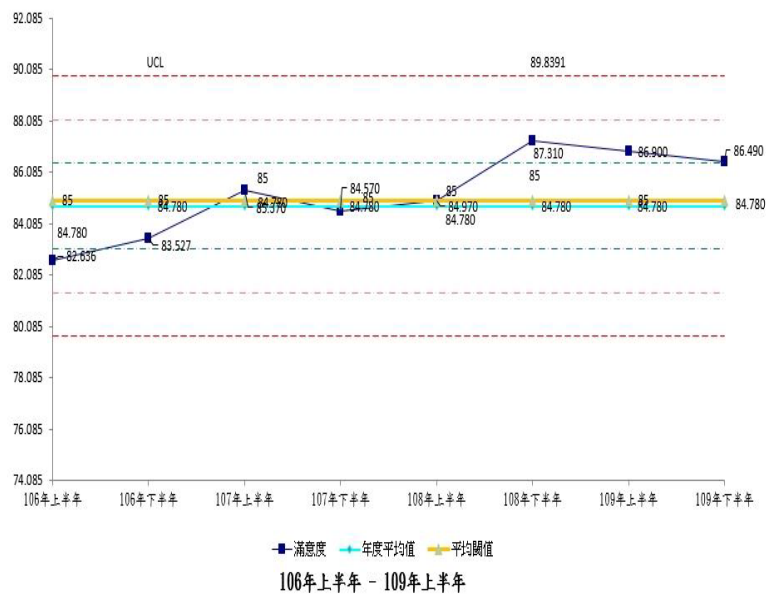
門診病患滿意度"環境設施"管制圖



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. 安排檢查的時間

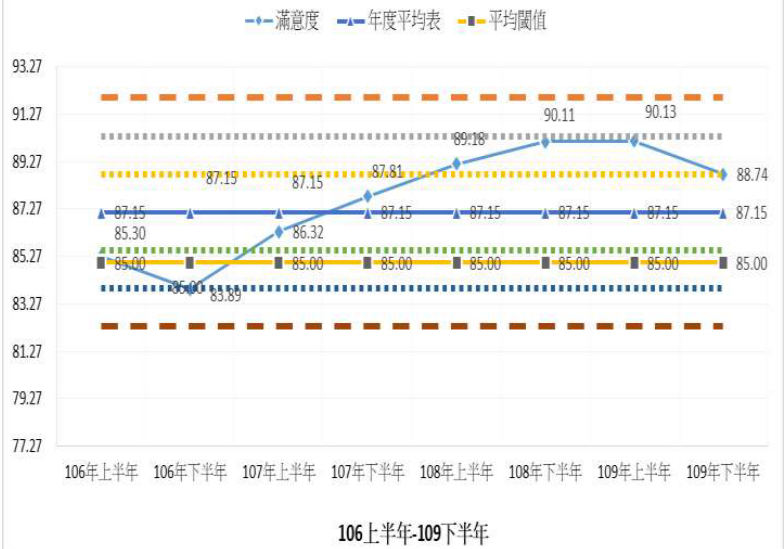
門診病患滿意度"等候時間"管制圖



三、工作人員服務態度

1. 服務台態度
2. 總機態度
3. 掛號工作人員服務態度
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）部門工作人員服務態度
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

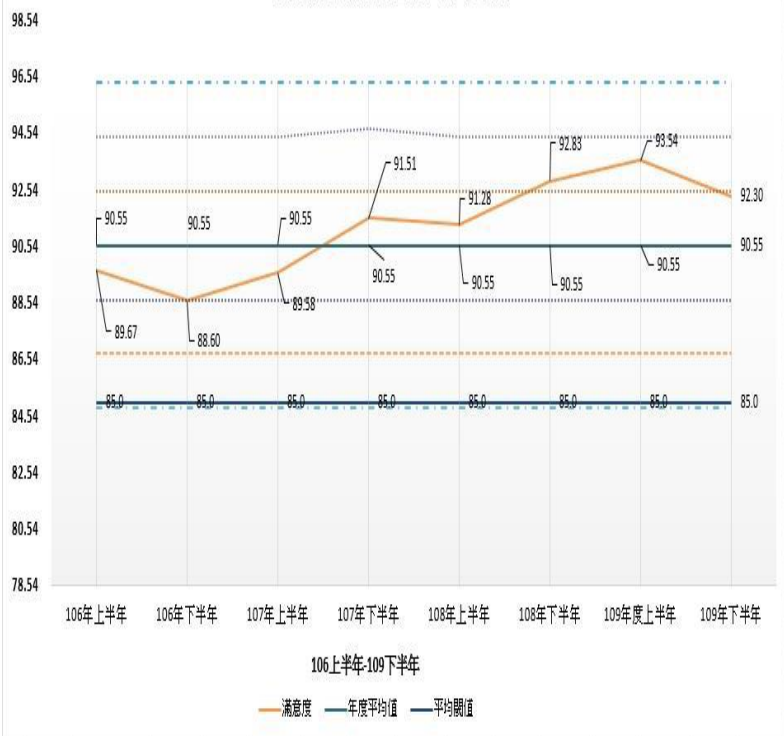
門診病患滿意度"服務態度"管制圖



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

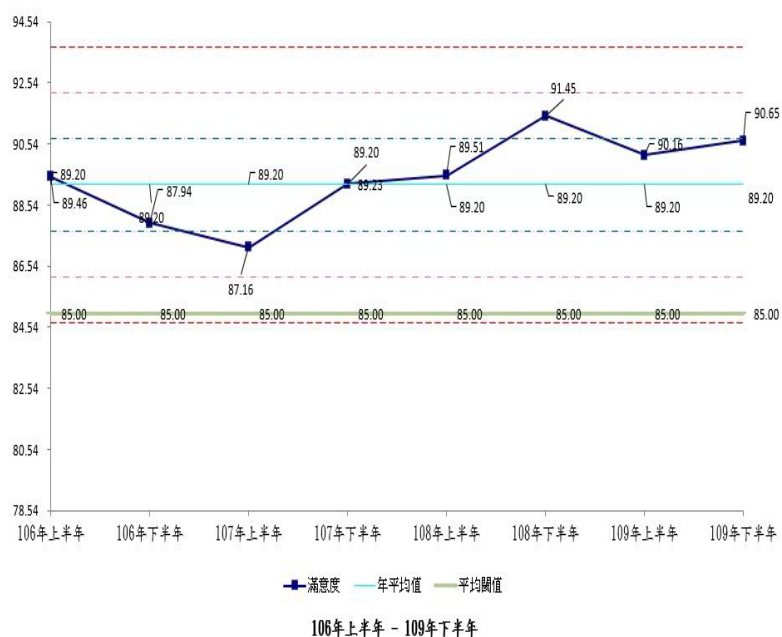
門診病患滿意度"醫療過程"管制圖



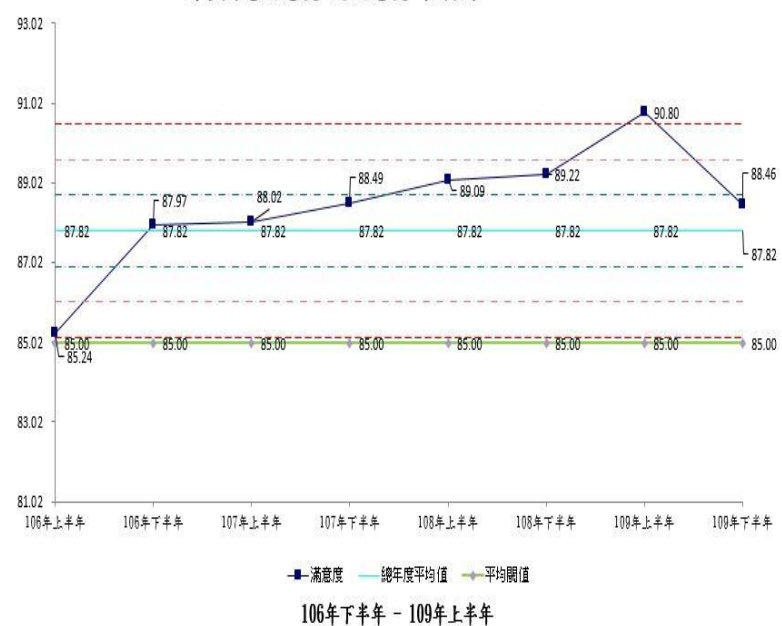
五、服務結果

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

門診病患滿意度"服務結果"管制圖



門診病患滿意度"總滿意度"管制圖

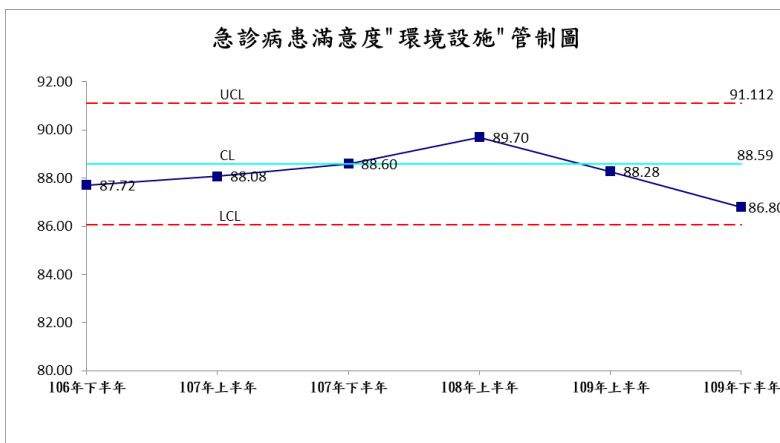


*、急診問卷內容及調查結果管制圖如下。

一、醫院環境設施：

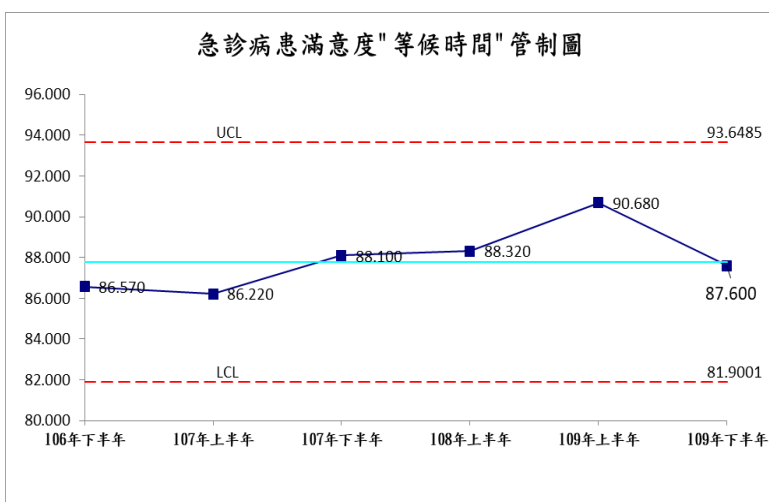
1. 醫院的交通便利，停車方便

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：

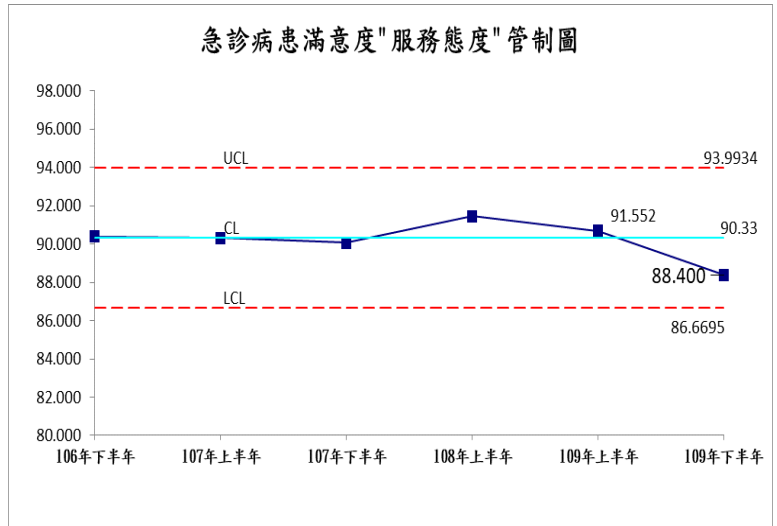
1. 等候掛號、批價的時間
2. 等候看病的時間
3. 等候檢驗（抽血、驗尿）報告結果的時間
4. 等候(放射)檢查報告結果的時間
5. 等候領藥的時間
6. 等候開刀的時間
7. 等候住院的時間



三、工作人員服務態度：

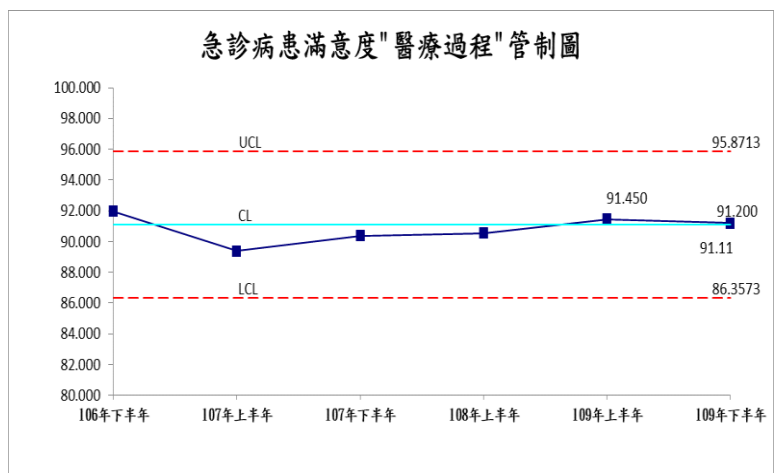
1. 掛號、批價工作人員服務態度

2. 醫師服務態度
3. 護理人員服務態度
4. 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



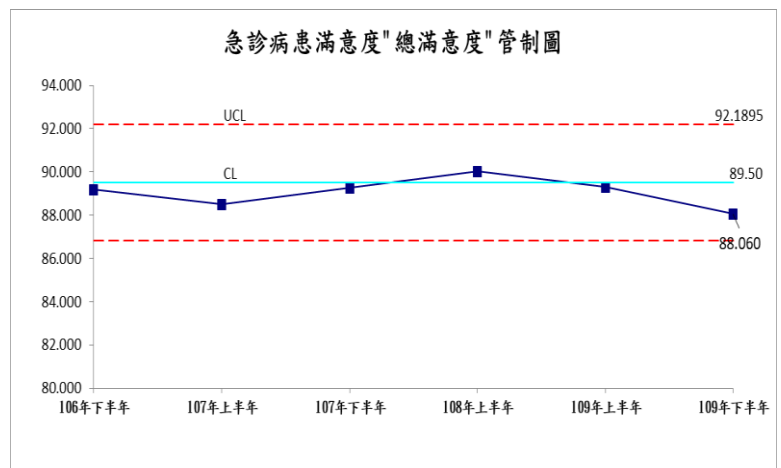
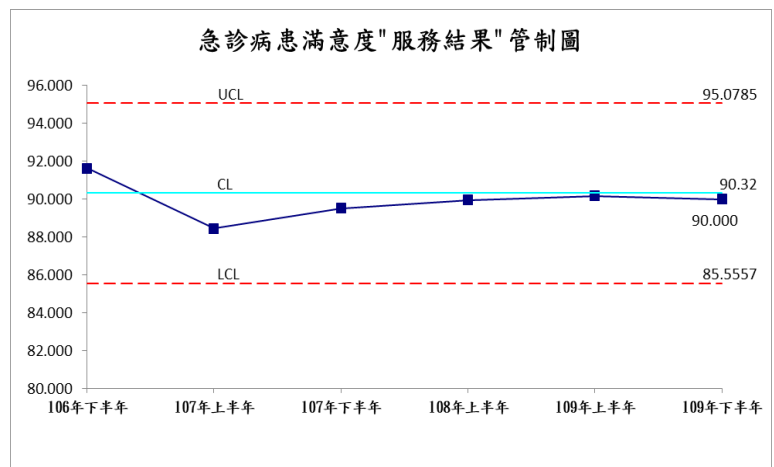
四、醫療過程：

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



辦理榮民或民眾懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會。

- *、於臺南市榮民服務處「服務網座談會」宣導「長照服務2.0申請流程及服務種類」。
- *、與臺南市榮服處於永康區復華里辦理社區榮民座談會，介紹榮民醫療服務事項並進行簡易醫療服務。
- *、與臺南榮民服務處於大成退社舉行「榮服處服務網座談會」並辦理健康講座。
- *、附設樂活日間照顧中心辦理「家屬座談會暨家庭日活動」，介紹中心服務理念與項目，並與榮民意見交流，改進照顧品質。

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。

- *、訂定陳情申訴管理程序書。
- *、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，每日收集門、急診及住院病人意見。

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 意見信箱：診區及各病房設有意見信箱。 2. 電子服務信箱：本院網站設有院長信箱及民眾意見信箱。 3. 申訴專線：06-3125101 分機 63119。 4. 口頭陳情：設有多功能服務中心，隨時接受民眾口頭或書面陳情意見反應。 5. 函文陳情：陳情信函由社工室專人回復處理。 																																										
	<p>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。</p>	<p>109 年</p> <ul style="list-style-type: none"> *、訂定「新聞輿情通報處理作業要點」及流程表。 *、辦理「109 年敦親睦鄰里長聯誼座談暨餐會」。 *、發佈醫療服務相關新聞： <table border="1" data-bbox="786 745 1396 1279"> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>則數</th> <th>經各大媒體報導篇數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>5</td><td>63</td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td><td>29</td></tr> <tr><td>3</td><td>2</td><td>31</td></tr> <tr><td>4</td><td>3</td><td>44</td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>53</td></tr> <tr><td>6</td><td>3</td><td>43</td></tr> <tr><td>7</td><td>2</td><td>23</td></tr> <tr><td>8</td><td>4</td><td>49</td></tr> <tr><td>9</td><td>9</td><td>58</td></tr> <tr><td>10</td><td>4</td><td>23</td></tr> <tr><td>11</td><td>3</td><td>26</td></tr> <tr><td>12</td><td>5</td><td>38</td></tr> <tr><td>合計</td><td>46</td><td>480</td></tr> </tbody> </table>	月份	則數	經各大媒體報導篇數	1	5	63	2	2	29	3	2	31	4	3	44	5	4	53	6	3	43	7	2	23	8	4	49	9	9	58	10	4	23	11	3	26	12	5	38	合計	46	480
月份	則數	經各大媒體報導篇數																																										
1	5	63																																										
2	2	29																																										
3	2	31																																										
4	3	44																																										
5	4	53																																										
6	3	43																																										
7	2	23																																										
8	4	49																																										
9	9	58																																										
10	4	23																																										
11	3	26																																										
12	5	38																																										
合計	46	480																																										
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> *、持續進行品質提升計畫 一、醫品圈計畫： <ol style="list-style-type: none"> 1. 壓力圓圈以「降低急性病房壓瘡發生率」為主題，參加109年5月29日「先鋒品質管制學術研究基金會」第207 屆全國品管圈大會發表。 2. 嗡嗡圈以「運用跨團隊照護模式降低急性病房住院病人跌倒發生率」為主題，參加109年7月31日「先鋒品質管制學術研究基金會」第208 屆全國品管圈大會發表。 3. 「嗡嗡圈」參加第43屆全國金銀獎品管選拔，獲頒「銀獎」殊榮，並取得2021 																																										

<p>升民眾生活便利度</p>		<p>年於印度舉辦之國際品管圈大會(ICQCC 2021 INDIA)發表資格。</p> <p>二、ISO 標準作業：109 年 11 月 10 至 11 日經 SGS 實地定期追蹤查核通過。</p> <p>三、獲SNQ 國家品質標章認證(2020 年1月1日至2020 年12月31日)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「創新優質，滴血不漏，洗腎照護，獨步全球」(腎臟科)。 2. 「心、血相連，卓越創新～南榮醫檢、步步精心」(檢驗醫學科)。 3. 「府城忘齡樂團~尋找記憶的音符、樂來越樂」(附設精神護理之家)。 <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：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>二、量化各項服務指標，定期呈報指標系統，於每季醫療品質會議進行檢討：台灣醫務管理學會THIS管理系統一般照護指標共69支(門診指標2支、急診指標27支、加護指標16支、住院指標14支、管理指標7支、精神醫療指標3支)、台灣醫務管理學會長照指標系統6支、P4P 醫院品質績效量測指標23支、QIP 醫院評鑑持續性監測指標20支。</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>*、順利完成「12 所榮總分院導入臺中榮總醫療資訊系統計畫」，於109 年7月6日獲馮主任委員世寬頒「績效卓越」獎座，感謝本院戮力推動。</p> <p>*、配合臺中榮總醫療資訊系統後續整合計畫，加入藥庫管理系統先行試用醫院。</p> <p>*、自109 年4月1日起附設護理之家、附設精神護理之家新增電子病歷製作範圍計4項：基礎生命徵象、護</p>

		理記錄、簡式健康量表(BSRS-5)、一般壓瘡評估表。 *、自 109 年 7 月 1 日起新增電子病歷製作範圍計 8 項： 住院病歷摘要、手術記錄單、會診記錄單、急診出院病歷摘要、急診轉住院病歷摘要、基礎生命徵象、簡式健康量表(BSRS-5)、一般壓瘡評估表。
	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>*、提供就醫指南：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置網掛服務包含：掛號須知、網路掛號等項目。 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。 3. 建置自助繳費資訊。 4. 建置停車優惠資訊。 <p>*、提供健康園地：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置用藥安全、用藥查詢系統。 2. 建置衛教園地包含：衛教新知、團衛時間表公告等項目。 <p>*、提供便民服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置肯定本院服務專區。 2. 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。 3. 建置線上問卷調查。 4. 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。 5. 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。 6. 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。 7. 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、用藥安全問題等項目。
四	關懷多元對象	開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。
		<p>*、邀請 WONDER 樂團、海濤慈悲基金會、大目降樂團至醫療大樓大廳音樂表演。</p> <p>*、空軍第一戰術戰鬥機聯隊醫務所蒞院參訪。</p> <p>*、邀請台南市永福國小音樂班五、六年級小朋友於醫療大樓大廳以鋼琴、小提琴、黑管及長笛等樂器演奏美妙的樂音，歡慶端午佳節。</p>

及城鄉差距，促進社會資源公平使用		<ul style="list-style-type: none"> *、舉辦「甜蜜南院·音樂傳情—七夕音樂會」，邀請拾音樂集至醫療大樓大廳音樂演奏。 *、與國立臺灣文學館合辦「後青春大人繪本俱樂部」活動，邀請住院長者與家屬參與，完成敘事自我手作繪本。 *、與臺灣急診醫學會於醫療大樓8樓第一視聽教室舉辦「急診創傷(ETTC)訓練課程」。 *、邀請「白雲感恩歌友會」、「惠宏愛獻歌舞社」至本院醫療大樓大廳表演 *、邀請天主教守護生命關懷協會及 迦納舞蹈團至附設護理之家表演
	<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"> *、配合三級醫療整合機制與總院及 3 家榮家(臺南、佳里、岡山)建立醫療資源共享及轉介制度。 *、巡迴醫療專車接送服務： <ul style="list-style-type: none"> 星期一、三、五 至高雄榮總 星期二、四 至臺南榮家 星期二 至佳里榮家 *、支援佳里榮家附設診所： <ul style="list-style-type: none"> 1-9 月每週一內、外科隔週輪流一診次。 1-9 月家醫科每週五一診次。 10 月起每週一內、家醫科隔週輪流一診次。 11 月外科前往巡診一次。 6-12 月精神科每月二診次(9 月四診次)。 *、支援臺南榮家：每週五復健科一診次。 *、支援臺南榮家附設診所： <ul style="list-style-type: none"> 1 月精神科一診次、外科三診次、內科三診次。 2 月精神科一診次、外科五診次、內科四診次。 3 月精神科一診次、外科四診次。 4 月精神科一診次、外科四診次。 5 月精神科一診次、外科五診次。 6 月精神科一診次、外科三診次。 7 月精神科一診次、外科一診次。 8 月精神科一診次、外科一診次。 9 月精神科一診次、外科一診次。 10 月精神科一診次、家醫科一診次。 11 月精神科一診次、外科一診次。 12 月精神科一診次、外科一診次。 *、支援岡山榮家:10 月起每週五復健科一診次。 *、支援各偏鄉衛生所行動醫院，協助乳射車及子宮頸抹

		<p>片篩檢業務。</p> <p>*、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>*、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>*、針對外籍人士，提供英文版本網頁。</p> <p>*、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。</p> <p>*、建置行動掛號系統「高雄榮民總醫院行動掛號」可由行動裝置登入網路掛號。</p>
五	<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>各科室定期召開會議。</p> <p>*、經營管理會議 43 次。</p> <p>*、進藥驗收、藥品清查各 12 次。</p> <p>*、院務會議、健保業務檢討會各 11 次。</p> <p>*、內外精急科工作協調會 8 次。</p> <p>*、專科護理師作業小組暨培訓委員會 6 次。</p> <p>*、病例討論會、醫學教育暨研究計畫委員會各 5 次。</p> <p>*、出院準備服務委員會暨長照會議、安寧緩和醫療照護與推廣計劃會議、死亡病例討論會、勞工退休準備金會議、勞資會議、癌症防治品質委員會、職業安全衛生委員會暨安全衛生防護小組會議各 4 次。</p> <p>*、手術管理委員會、死亡病理討論會、風險管理及危機處理委員會暨內部稽核小組會議、醫療品質暨病人安全審議委員會、藥事管理會各 3 次。</p> <p>*、工作績效考評檢討會、外包管理會議、兒發中心業務會報、長照小組會議、病理討論會、廉政會報、感染管制會議及生安會議、膳食管理委員會、輸血管理委員會、輻射品質委員會、醫學倫理委員會各 2 次。</p> <p>*、手術管理委員會、安全維護會報、自殺防治會議、性平會議、急重症委員會、急診暨外傷醫療品質委員會、員工協助方案實施計劃宣導會議、病理討論會、勞工體格及健康檢查年度品質管理會議、圖書管理委員會、榮家聯繫會議、績效評估管理會議、醫品病安委員會各 1 次。</p> <p>*、每月於候診區舉辦門診團體衛教及健康活動：</p>

▶地點：本院醫療大樓一樓第 1 候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
1/03	居家安全	王詩婷
1/06	糖尿病人運動～保健康	蔡馨慧
1/08	健康促進活動	黃思晴
1/10	食品安全	朱芳誼
1/13	糖尿病人運動～保健康	蔡馨慧
1/17	用藥安全	李曉芳
1/20	糖尿病人運動～保健康	蔡馨慧
1/22	健康促進活動	林栩如
1/31	病人安全	林其萱

▶地點：本院醫療大樓一樓第 1 候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
2/07	如何預防高血壓	謝賢貞護理師
2/10	預防跌倒	蔡佩勳護理師
2/12	健康促進活動	曾品樺護理師
2/14	淺談腦中風	徐立彥護理師
2/17	手部衛生	陸怡君護理師
2/21	高血壓用藥須知	王筱鳳護理師
2/24	糖尿病人運動～保健康	蔡馨慧護理師
2/26	健康促進活動	劉秀鳳護理師

▶地點：本院醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
3/02	淺談糖尿病	史紫萍
3/04	流行性感冒的預防	胡景淇
3/09	健康促進活動	張怡文
3/11	糖尿病知多少	顏菁媚
3/13	健康促進活動	劉秀鳳
3/16	糖尿病的照護	李淑娟
3/18	預防跌倒	曾祖威
3/23	傷口護理	涂宜庭
3/25	健康促進活動	吳鈴鳳
3/27	糖尿病飲食原則	蔡沛淳
3/30	口腔保健	張惠琪

▶地點：本院醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
4/06	骨質疏鬆	于沁伶護理師
4/08	預防痛風飲食原則	蔣嘉怡護理師
4/10	痛風衛教	徐仁愛護理師
4/13	骨質疏鬆	于沁伶護理師
4/17	痛風防治	李秀惠護理師
4/20	失智症	黃孟秋護理師
4/22	淺談痛風	李怡瑩護理師
4/24	健康促進活動	曾品樺護理師
4/27	憂鬱症	黃孟秋護理師

▶地點：本院醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
5/01	戒菸	李怡瑩護理師
5/04	預防泌尿道感染	韓宜勳護理師
5/06	健康促進活動	曾品樺
5/08	戒菸的方法	朱芳誼護理師
5/11	預防泌尿道感染	韓宜勳護理師
5/15	戒菸的好處	李曉芳護理師
5/18	預防流感	林怡君護理師
5/20	健康促進活動	劉秀鳳
5/22	戒菸的重要性	林怡伶護理師
5/25	預防流感	林怡君護理師
5/29	菸害防制	廖意雯護理師

▶地點：本院醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08:10

日期	活動內容	主講人
----	------	-----

6/03	健康促進活動	張怡文
------	--------	-----

6/05	預防跌倒	謝賢貞護理師
------	------	--------

6/08	三高預防保健	吳芝蓉護理師
------	--------	--------

6/12	老人如何預防跌倒	徐立彥護理師
------	----------	--------

6/15	認識疥瘡	曾奕勝護理師
------	------	--------

6/17	健康促進活動	吳鈴鳳
------	--------	-----

6/19	傷口處理	王筱鳳護理師
------	------	--------

6/22	認識登革熱	曾奕勝護理師
------	-------	--------

6/26	認識傷口照顧	史紫萍護理師
------	--------	--------

6/29	隱形殺手高血壓	田燕凌護理師
------	---------	--------

▶地點：本院醫療大樓一樓第 1 候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
7/01	健康促進活動	黃思晴
7/03	登革熱	郭佳靜護理師
7/06	隱形殺手—高血壓	田燕凌護理師
7/10	登革熱知多少	顏菁媚護理師
7/13	預防跌倒	潘盈歆護理師
7/15	健康促進活動	曾品樺
7/17	淺談登革熱	李淑娟護理師
7/20	預防跌倒	潘盈歆護理師
7/24	預防登革熱	蔣嘉怡護理師
7/27	高齡糖尿病	陳盈鳳護理師
7/31	認識登革熱	徐仁愛護理師

▶地點：本院醫療大樓一樓第 1 候診區

▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
8/03	預防跌倒	黃稚潔護理師
8/05	健康促進活動	劉秀鳳
8/07	肥胖與代謝症候群	蔡沛淳護理師
8/10	預防骨質疏鬆	黃意云護理師
8/14	認識肥胖症候群	李秀惠護理師
8/17	預防肺炎	林孟蓉護理師

▶地點：本院醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08:10

日期	活動內容	主講人
9/02	健康促進活動	劉秀鳳
9/04	認識膽結石	李曉芳護理師
9/07	預防泌尿道感染	顏惠欣護理師
9/11	胃食道逆流	林怡伶護理師
9/14	認識流感	顏惠欣護理師
9/16	健康促進活動	黃思晴
9/18	胃潰瘍	郭佳靜護理師
9/21	憂鬱症防治	簡嘉聖護理師
9/25	脂肪肝	廖意雯護理師
9/28	憂鬱症防治	曾淳棻護理師

▶地點：本院醫療大樓一樓第1候診區

▶時間：08:10

日期	活動內容	主講人
10/05	失智症防治	蕭芝軒護理師
10/08	健康促進活動	曾品樺
10/09	預防跌倒	謝賢貞護理師
10/12	預防泌尿道感染	郭純甄護理師
10/16	用藥安全	徐立彥護理師
10/19	預防泌尿道感染	郭純甄護理師
10/21	健康促進活動	劉秀鳳
10/23	預防跌倒	王筱鳳護理師
10/26	勤洗手戴口罩細菌病毒遠離我	楊欣靜護理師
10/30	用藥安全	史紫萍護理師

- ▶地點：本院醫療大樓一樓第1候診區
- ▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
11/04	健康促進活動	張怡文
11/06	如何預防流感	顏菁媚護理師
11/09	預防便秘	許愛華護理師
11/13	流行感冒防治	田景如護理師
11/16	認識高血壓	許愛華護理師
11/18	健康促進活動	吳玲鳳
11/20	認識流感	翁玉柔護理師
11/23	流感將至—您準備好了沒	岩湘蕙護理師
11/27	預防流感	蔣嘉怡護理師
11/30	預防跌倒	吳徽羚護理師

- ▶地點：本院醫療大樓一樓第1候診區
- ▶時間：08：10

日期	活動內容	主講人
12/02	健康促進活動	黃思晴
12/04	淺談一氧化碳	徐仁愛護理師
12/07	冬季乾癢衛教	林佳霖護理師
12/11	如何預防一氧化碳中毒	蔡沛淳護理師
12/14	蜂窩性組織炎	林怡君護理師
12/16	健康促進活動	曾品樺
12/18	隱形殺手—CO(一氧化碳)	李婉慈護理師
12/21	預防跌倒	和孟璇護理師
12/25	一氧化碳中毒	李怡瑩護理師

		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。	<ul style="list-style-type: none"> *、網頁建置訊息專區，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、國內外疫情專區、本院醫訊(含門診時刻表)等項。 *、建置就醫指南提供網掛服務，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。
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>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>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> *、社區整合照顧服務中心與臺南市永康區 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。 *、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。 *、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」。 *、與國立成功大學醫學中心、安泰醫院簽訂建教合作。 *、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診至本院急診室待床住院病患，免收急診掛號費及救護車費用，優先安排健保二人床。 *、於疫情期間配合政府振興政策、開放民眾使用振興三倍券於各項醫療費用自付額(如：自費項目、健保部分負擔、掛號、健檢體檢、美容、營養品、病歷影印、診斷書等)。 *、與奇美醫療財團法人奇美醫院台南分院、國立成功大學醫學院附設醫院、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。 *、與「國軍高雄總醫院左營分院」、「國軍高雄總醫院左營分院附設民眾診療服務處」簽訂醫療合作合約。 *、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。 *、與國防部參謀本部資通電軍指揮部網路戰聯隊指管防護大隊南區指管防護中隊高屏作業隊簽訂「經常備

	<p>戰時期作戰支援協定書」。</p> <ul style="list-style-type: none"> *、與憲兵指揮部臺南憲兵隊、陸軍第四地區支援指揮部補給油料庫臺南補給分庫、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」。
<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"> *、訂定「提升政府服務效能實施計畫」。 *、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」。 *、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 105 年至 111 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 110 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 108 年至 112 年。 *、通過衛生福利部國民健康署「健康促進醫院」認證，效期自 108 年至 111 年。 *、通過衛生福利部國民健康署「健康啟動職場」認證，效期自 108 年至 110 年。 *、獲衛生福利部專科護理師(外科、內科)訓練醫院資格，效期自 106 年 11 月 1 日至 111 年 12 月 31 日。 *、獲衛生福利部醫院評鑑合格(地區醫院)效期自 107 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日。 *、獲衛生福利部醫院評鑑醫事人員類(非醫師)教學醫院評鑑合格效期自 107 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日。 *、獲「財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會」師資培育制度認證，執行「衛生福利部臨床醫事人員培訓計畫」。 *、獲衛生福利部國民健康署認定口腔癌確認診斷 地區醫院。 *、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、國軍人員實施醫療費用優費補助。 *、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。

- *、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。
- *、護理部五一病房品管圈以「運用跨團隊照護模式降低急性病房住院病人跌倒發生率」為主題，參加總院醫品圈活動競賽，榮獲第7名。
- *、獲臺南市衛生局核准開立八一慢性病房22床。
- *、附設護理之家獲臺南市政府衛生局109年度督考通過。
- *、附設居家護理所獲臺南市政府衛生局109年度督考及評鑑合格。
- *、獲臺南市政府衛生局109年度醫院業務督導考核通過。
- *、附設精神護理之家獲臺南市政府衛生局109年度督考通過。
- *、護理部參加「全國品管圈總部(QCC)-財團法人先鋒品質管制學術研究基金會」第207屆全國品管圈大會，以「降低急性病房壓傷發生率」為主題，榮獲特優獎及全國潛力圈長獎。
- *、於醫療大樓1樓候診區藝術走廊，以「用鏡頭翱翔天際俯瞰故鄉風貌」為主題，展出臺南地區古蹟建築及知名景點空拍照片，舒緩民眾候診壓力。
- *、王院長瑞祥率領本院骨質疏鬆團隊，長期關注高齡衰弱者骨鬆防治、推動跨領域合作照護並進行周全性評估，榮獲2020年世界骨質疏鬆協會(International Osteoporosis Foundation, IOF)最佳執業銅獎。
- *、本院全體護理師於嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情期間，防疫成效卓著，財團法人護理人員防疫基金會、中華民國護理師護士公會全國聯合會、台灣護理學會特頒感謝狀乙幀。
- *、配合臺南市衛生局流感疫苗接種政策，榮獲108年醫療院所流感疫苗接種地區醫院組「社區流感疫苗接種競賽」及「校園學生及成人組競賽」績優單位。
- *、護理部參加台灣醫務管理學會「2020年台灣健康照護品質管理」海報組競賽，以「某地區教學醫院介入提升執行力方策降低急性病房壓傷發生率初探」為主題榮獲「銅獎」。
- *、通過ISO 9001:2015(品質管理系統標準)109年度定

		<p>期稽核。</p> <ul style="list-style-type: none"> *、榮獲衛生福利部「108年醫院品質績效率量測指標系統與落實品質改善第三階段計畫」品質改善績優獎。 *、與「大都會計程車」簽訂特約計程車，於本院門診大廳服務台裝設叫車機，方便就診民眾叫車。 *、院長率本院醫療團隊，於109年7月22至26日，參與總院「關懷澎湖鄉親愛心巡迴健檢義診」活動。 *、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」。 *、配合「病人自主權法」108年1月6日上路，獲衛生福利部公布本院為預立醫療諮商機構，可提供民眾預立醫療決定書(AD)服務。
備註		