

高雄榮總台南分院 108 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。 各科部室辦理各種專業訓練課程。</p> <p>*、人事室訂定「108 年度教育訓練計畫」。</p> <p>*、護理部：「病人自主權利法之預立醫療諮商」、「原來，我的工作這麼令人感動(職場激勵課程)」、「108 年內、外科專科護理師培育訓練」、「簡報的秘密」、「案例分享談護病溝通」、「出院準備服務跨專業復能團隊合作模式」、「有口不能吃~吞嚥障礙的進食困擾」等場次。</p> <p>*、社工室：「工作人員人身安全及專業知能提升」、「醫事爭議漫談面面觀(提升同仁處理醫事爭議之敏感度)」等場次。</p> <p>*、醫務企管室：「感動服務研習營(服務禮儀教育訓練)」、「服務品質研習營(服務禮儀教育訓練)」、「顧客抱怨研習營(服務禮儀教育訓練)」、「108 年度自殺防治講座 1. 憂鬱症的臨床徵兆及自殺風險評估 2. 院內自殺風險個案的轉介流程介紹」等場次。</p> <p>*、感控室：「血液培養之品質改善(在職教育訓練)」、「臨床抗生素處方箋常見問題(在職教育訓練)」、「新興及再浮現傳染病(茲卡病毒與登革熱)介紹」、「因應新興傳染病感染防護裝備穿脫說明與實作(分組)」、「認識結核病與潛伏結核感染及結核病個案管理介紹」、「伊波拉病毒感染」、「結核病與潛伏結核感染治療防治政策介紹」、「抗藥性菌種(含困難梭狀桿菌)與生物安全介紹」、「臨床抗生素處方箋常見問題集」、「流感防治與群聚處理經驗分享」等場次。</p> <p>*、職安室：「醫療暴力事件報案程序及案例分享」、「危害預防及溝通技巧訓練(提升同仁臨床工作危害預防)」、「員工(新進、實習、在職人員)職業安全衛生教育訓練、職安通報宣導」等場次。</p> <p>*、秘書室：「108 年上、下半年度緊急應變措施講習暨災害防救演練」等場次。</p> <p>*、教研組：「你真的錯了嗎?(醫學倫理講座)」、「醫療</p>

	<p>糾紛(含醫療暴力)案件處理實務經驗分享(專題演講)」等場次。</p> <p>*、人事室:「家庭動力面面觀(性別平等課程)」、「公共政策與管理知能及自我發展與人文關懷領域閱讀推廣活動」等場次。</p> <p>*、放射科:「輻射防護課程」。</p> <p>*、內科部:「高風險族群疫苗接種政策(專題演講)」。</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>*、秘書室訂定「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>*、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>*、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>*、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>*、他院轉診病患於掛號時出示『轉診單』,即有急診室護理人員協助完成掛號手續,並享有部份負擔差額優惠。</p> <p>*、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。</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>*、每月發行一期「高雄榮總臺南分院醫訊」。</p> <p>*、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。</p> <p>*、方便鄰近里民迅速掌握本院各科門診時間、醫師門診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。</p> <p>*、為宣傳本院優質、溫馨、精緻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)、台南監獄、臺南市各級學校健康中心、輔導會、</p>

	<p>臺南憲兵隊、陸軍砲校等。</p> <p>*、將醫訊電子檔(PDF 檔)放置本院網站：「首頁\健康園地\衛教園地\醫學資訊」提供民眾下載。</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>*、社工室親送住院榮民暨遺眷慰問卡。</p> <p>*、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>*、附設護理之家為榮民準備豐盛的團圓菜，並邀請家屬至醫院一同聚餐歡樂。</p> <p>*、春節期間院長至病房慰問住院榮民及貧困病患，並分送惠民基金會提供之紅包。</p> <p>*、附設護理之家每季舉辦住家榮民慶生會。</p> <p>*、附設護理之家舉辦端午節、「愛您依舊·歡聚慶中秋」慶祝活動。</p> <p>*、附設護理之家為慶祝榮民節，邀請天主教守護生命關懷協會到院演出，與住民一齊團聚，共享歡樂。</p>
<p>積極推展健康社區醫療服務，爭取民眾之認同。</p>	<p>*、108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6,621人次。</p> <p>*、於108年4月19日至23日，參與總院為期5天的「關懷澎湖鄉親愛心巡迴健檢義診」活動。</p> <p>*、社工室於永康區中興里、小東里辦理社區巡迴醫療義診，提供免費血壓、血糖量測，骨質密度檢測等醫療服務。</p> <p>*、社工室於永康區中興里活動中心辦理社區衛教，宣導「久咳不癒之治療與預防保健」。</p> <p>*、社工室於東區小東里、莊敬里活動中心辦理社區衛教，宣導「咳嗽治療與保健」、「退化性關節炎與骨質疏鬆」。</p> <p>*、社工室於北區力行里辦理巡迴醫療義診，提供血壓、血糖量測，骨質密度檢測等醫療服務。</p> <p>*、社工室於東區裕聖里辦理巡迴醫療義診，提供血壓、血糖量測，骨質密度檢測等醫療服務。</p> <p>*、社工室於東區關聖里活動中心辦理社區衛教，宣導「預防跌倒與骨質疏鬆」。</p> <p>*、社工室於永康區五王國小辦理社區衛教，宣導「骨科疾病治療與預防保健」。</p> <p>*、社工室於永康區成功里、復華里活動中心辦理社區衛教，宣導「失智症的中醫治療」。</p> <p>*、社工室於永康區龍埔里辦理巡迴醫療義診，提供血</p>

			<p>壓、血糖量測、骨質密度檢測等醫療服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、社工室於永康區復華里活動中心辦理社區衛教，宣導「我的餐盤均衡吃」。</li> <li>*、社工室於東區小東里活動中心辦理社區衛教，宣導「眼睛疾病的預防與保健」。</li> <li>*、社工室於北區長勝里活動中心辦理社區衛教，宣導「中醫預防失智」。</li> </ul>
		<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、俊逸慈善基金會李明威董事長以父親李元華先生、母親卞岫雲女士名義，捐贈本院1輛復康巴士。</li> <li>*、辦理新春員工團拜，並邀請永仁高中同學表演「祥龍獻瑞賀新春」。</li> <li>*、自108年3月20日起每星期三、五，於亞航社區門口(08:00-13:30)、二空社區B區(08:10-13:40)、仁德成功里活動中心(08:20-13:50)，提供免費「醫療專車」往返本院(11:00-16:00)。</li> <li>*、附設護理之家邀請「台南聖教會約翰牧區」至本院演出「Dr. 萊爾的神奇百科」話劇。</li> <li>*、配合衛福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」。</li> <li>*、台灣腎臟醫學會核定本院為「108年度血液透析護理人員訓練醫院及訓練指導人員」。</li> <li>*、骨科至三商美邦人壽進行「談退化性關節炎及骨質疏鬆」專題演講。</li> <li>*、「臺南市天主教守護生命關懷協會」至本院發送復活節彩蛋，贈送病友與工作人員，帶來祝福與喜樂。</li> <li>*、附設護理之家邀請「臺南市天主教守護生命關懷協會」舉辦母親節慶祝活動。</li> <li>*、本院附設「樂活日間照顧中心」與台南市政府長照中心、富邦慈善基金會合辦家庭照顧者喘息之旅舒壓系列活動。</li> <li>*、配合「病人自主權法」108年1月6日上路，獲衛福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。</li> <li>*、台南市衛生局辦理「108年度台南市新希望、秀出愛，開運義剪暨精神健康宣導」，邀請本院精神護理之家忘齡樂團參加表演。</li> </ul>
二	重視	<p>設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、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」。</li> </ul>

全 程 意 見 回 饋 及 參 與 ， 力 求 服 務 切 合 民 眾 需 求		*、設置身心障礙者專屬櫃檯，主動協助高齡長者掛號或批價。
	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、設計改善服務台高度，適合輪椅使用者洽詢各類服務。</li> <li>*、各櫃台均有雙語標示服務，方便外籍人士就診。</li> <li>*、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。</li> <li>*、院區公共環境綠美化整修。</li> <li>*、門口設置面紙口罩自動販賣機，方便就醫民眾購買。</li> <li>*、提供身心障礙或年長行動不便者輪椅或輔具借用。</li> <li>*、清楚標示就醫流程及提供特別門診就醫資訊。</li> <li>*、夜間及假日門診汽車(5小時內)、機車免停車費，增設驗票機及自動繳費機方便就醫民眾繳交停車費。</li> </ul>
	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>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"> <li>*、貫徹值勤人員編組、嚴守崗位。</li> <li>*、確保病房伙食供應無慮，食材保鮮，食物保溫，供餐定時定量。</li> <li>*、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。</li> <li>*、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。</li> <li>*、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。</li> </ul>
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>護理部定期對門、急診病患做滿意度調查。</p> <p>門診問卷內容包含：</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</p>	

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)。

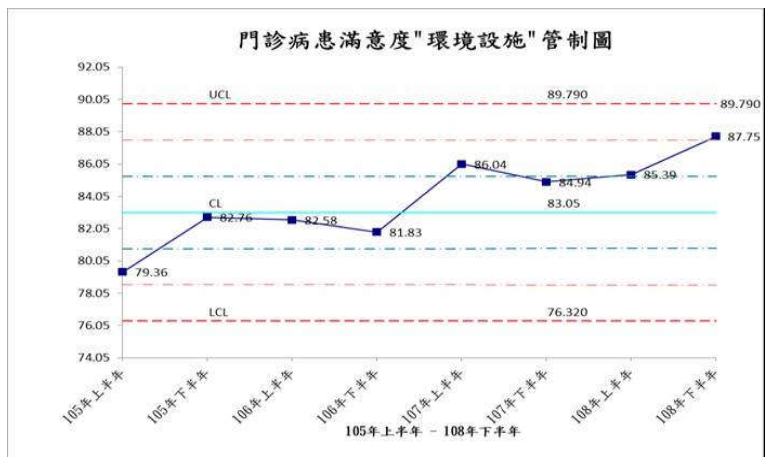
三、工作人員服務態度(1. 服務台工作人員服務態度2. 總機工作人員服務態度3. 掛號工作人員服務態度4. 批價工作人員服務態度5. 醫師服務態度6. 門診跟診人員服務態度7. 檢驗(抽血)部門工作人員服務態度8. 檢查(超音波、胃鏡)部門工作人員服務態度9. 放射科(X-ray、電腦斷層)部門工作人員服務態度10. 藥劑(局)部門工作人員服務態度

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)。

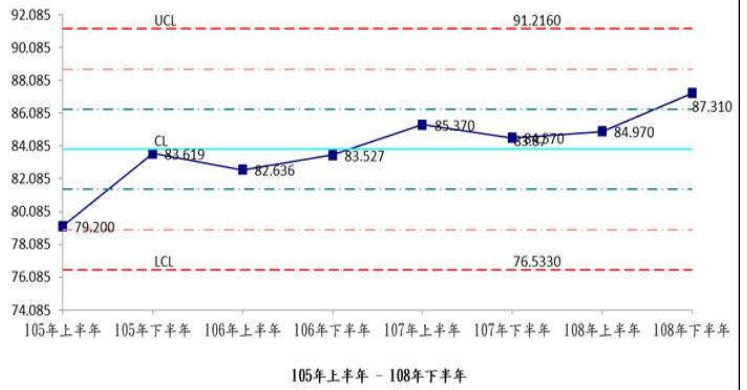
門診問卷調查結果圖示如下：

#### (一)環境設施



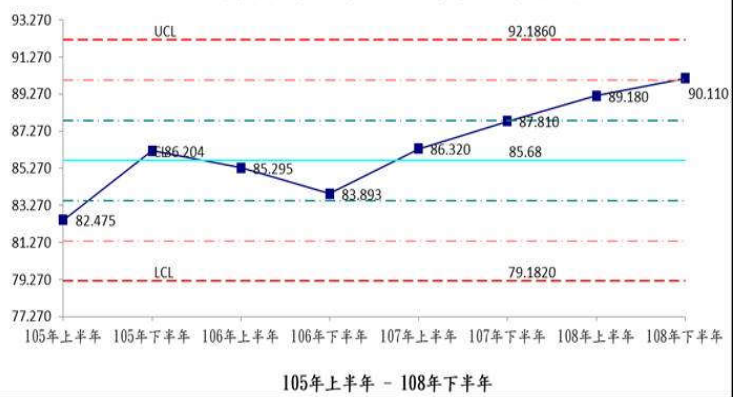
#### (二)等候時間

門診病患滿意度"等候時間"管制圖



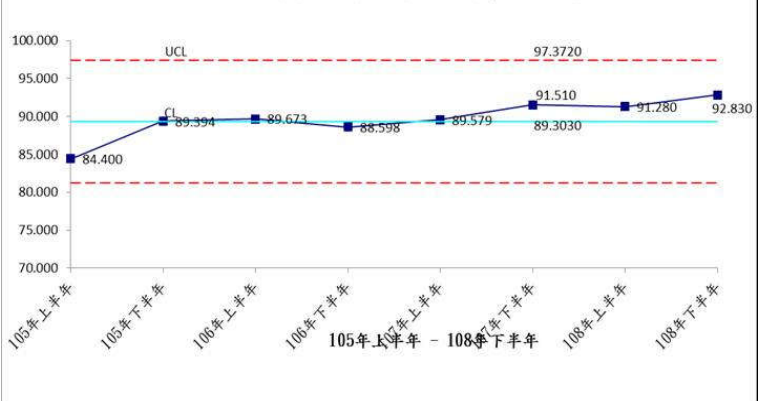
(三) 服務態度

門診病患滿意度"服務態度"管制圖

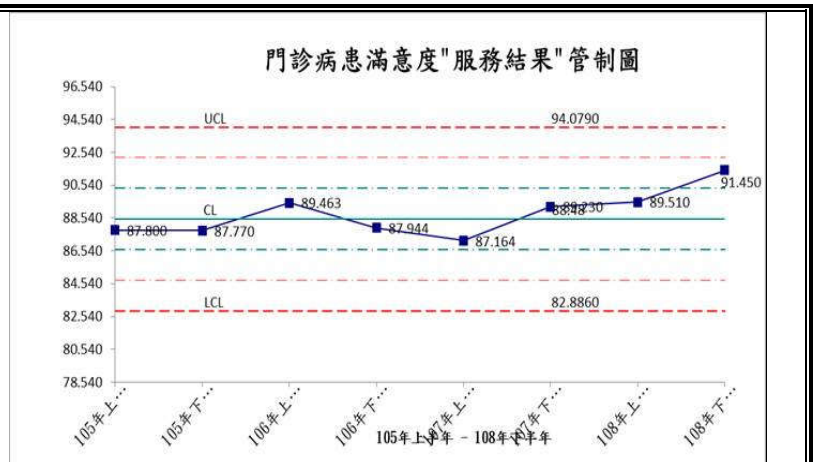


(四) 醫療過程

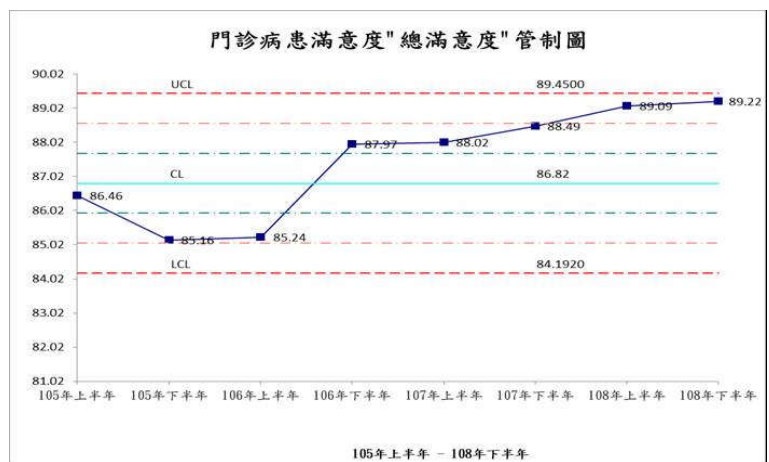
門診病患滿意度"醫療過程"管制圖



(五) 服務結果



**(六)總滿意度**



急診問卷內容包含：

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)。

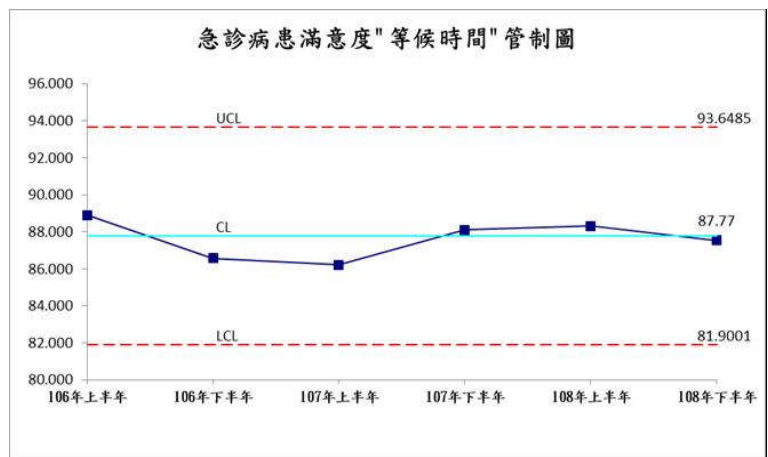
五、服務結果(1. 當我抱怨時，立即得到適當的處理2. 您對本院急診服務的整體感覺)。

急診問卷調查結果圖示如下：

### (一) 環境設施

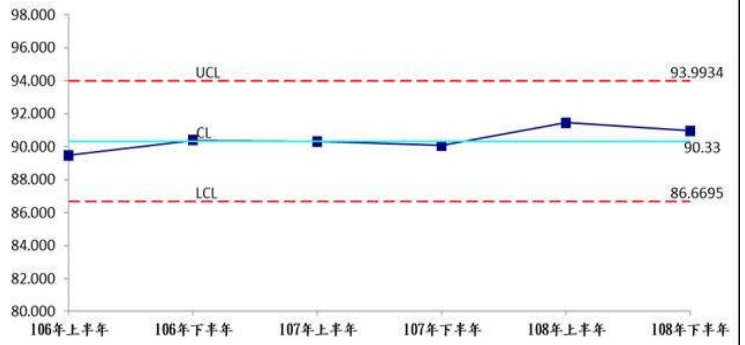


### (二) 等候時間



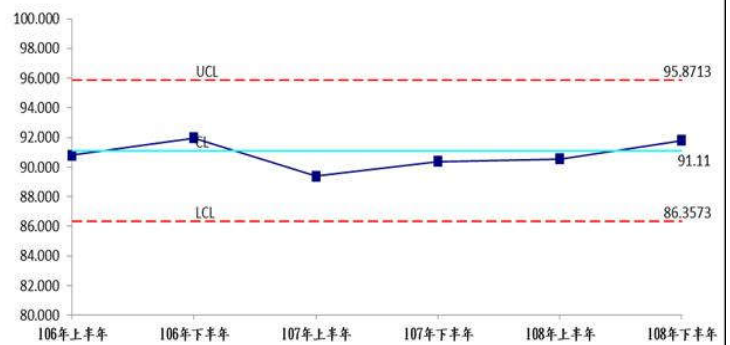
### (三) 服務態度

急診病患滿意度"服務態度"管制圖



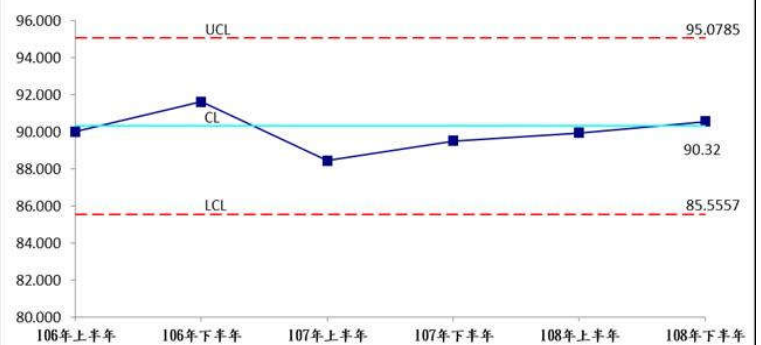
(四) 醫療過程

急診病患滿意度"醫療過程"管制圖

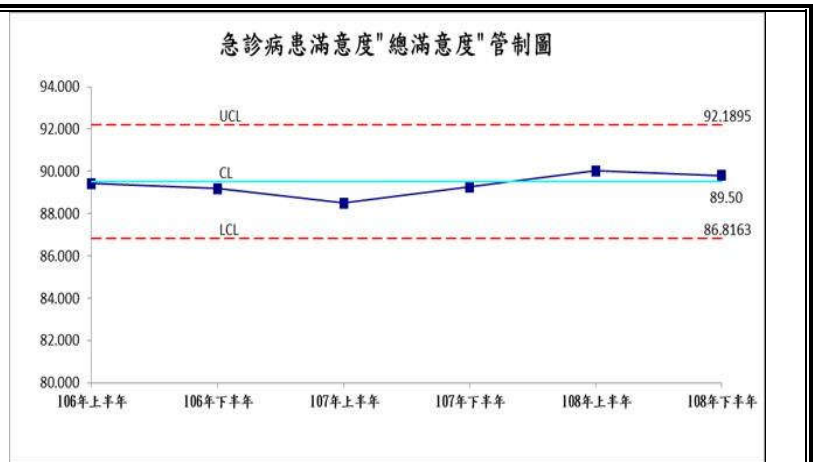


(五) 服務結果

急診病患滿意度"服務結果"管制圖



(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。

- \*、參加社區座談會探查民意趨勢。
- \*、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)。
- \*、臺南市榮服處蘇處長再勝與院長及護理部、社工室同仁至 61 病房為住家榮民陸金昌老先生祝賀百歲壽辰，代頒總統府敬老狀及輔導會打造的金鎖片。
- \*、附設護理之家辦理榮民家屬座談會，聽取家屬意見，並回應檢討改善，提升照護品質。

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。
  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 3119。
  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覆處理。

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。

- \*、訂定「新聞輿情通報處理作業要點」及流程表。
- \*、邀請鄰近各里里長辦理「敦親睦鄰里長聯誼座談餐會」。
- \*、發佈醫療服務相關新聞：

月份	則數	經各大媒體報導篇數
1	5	30
2	2	11
3	2	2
4	3	14
5	5	46
6	1	17
7	4	21
8	7	66
9	6	32
10	6	44
11	4	26
12	2	23

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。

- \*、持續進行品質提升計畫：
  1. 醫品圈計畫：108 年第十一屆 TCHA 醫院品質提升競賽成果如下：
    - 護理部-108.08.05 第十一屆 TCHA 醫院品質提升競賽成果發表會-佳作(1 項)。
    - 護理部-108.08.05 第十一屆 TCHA 醫院品質提升競賽成果發表會-入選(1 項)。
  2. ISO 標準作業：108 年 8 月 14 至 15 日經 SGS 實地查核定期追蹤(ISO 9001:2015)或頒證書有效期間自 107 年 10 月 25 日至 110 年 10 月 25 日。
  3. SNQ 國家品質標章-續審：
    - 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」、「脫針漏血偵測裝置:血液透析照顧的利器」。
    - 精神護理之家：「府城忘齡樂團~尋找記憶的音符、樂來越樂」。
- \*、修正明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範，以提昇精進服務品質。
  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

	<p>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:108 年參加台灣醫務管理學會 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。每月及每季呈報 THIS 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>*、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>*、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>*、於 108 年 12 月 1 日導入臺中榮總醫療資訊系統，提供更優質的服務。</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>*、提供就醫指南：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置網掛服務包含：掛號須知、網路掛號等項目。</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> </ol> <p>*、提供健康園地：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置用藥安全、用藥查詢系統。</li> <li>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。</li> </ol> <p>*、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、公開徵信透明專區等項目。</li> <li>5. 建置線上申辦作業包含：作業流程說明、診斷證明</li> </ol>

			<p>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、用藥安全問題等項目。</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>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>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>*、開放日照中心供中華民國老人福利推動聯盟參訪。</p> <p>*、本院附設護理之家提供臨床實習課程供「社團法人中華職訓教育發展協會」辦理「108 年度臺南市政府補助辦理照顧服務員訓練」。</p> <p>*、開放附設「樂活日間照顧中心」供衛生福利部胸腔病院參訪。</p> <p>*、社工室於門診大樓 1F 走道，展覽「台灣本土藝術家陳宣儀-說書人半尼其」繪畫創作(蕁麻疹人像系列)。</p> <p>*、護理部與「社團法人大臺南護理師護士公會」於醫療大樓八樓集會堂合辦「臨床照護的評判性思維技能」研習會。</p> <p>*、社會工作室為推廣與鼓勵視覺障礙者投入職場與臺南市盲人福利協進會共同舉辦「與惡視力共舞—視障按摩宣導會」。</p> <p>*、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>*、巡迴醫療專車接送服務：星期一、三、五 高雄榮總電腦斷層接送，星期二、四 臺南榮家，星期三、五 仁德區 (仁愛里、仁和里、成功里)，星期二佳里榮家、看守所。</p> <p>*、支援醫療：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 佳里榮家附設診所：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。</li> <li>2. 臺南榮家：每週復健科一診次。</li> <li>3. 臺南榮家附設診所：每月精神科、外科各一診次。</li> <li>4. 岡山榮家附設診所：每週三精神科二診次。</li> </ol> <p>*、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>*、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>*、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>*、為方便使用者在本院網頁中簡易且迅速檢索到所需</p>

			<p>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>*、建置行動掛號系統「高雄榮民總醫院行動掛號」可由手機登入網路掛號。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<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 45 次。</p> <p>*、死亡病例討論會 13 次。</p> <p>*、院務會議、健保業務檢討會各 12 次。</p> <p>*、醫療作業基金暨績效評估管理會 9 次。</p> <p>*、病歷管理暨電子病歷推動委員會 5 次。</p> <p>*、環境衛生檢查、藥事管理委員會、榮民醫療體系安寧緩和醫療照護網絡計劃會議、第四季醫療品質暨病人安全審議委員會、考績委員會、長照小組會議、癌症防治品質委員會、醫學教育暨研究計劃委員會、手術管理委員會、感染管制委員會各 4 次。</p> <p>*、績效評估管理會議、職安管理委員會、出院準備服務委員會暨長照會議各 3 次。</p> <p>*、照服員工作檢討會、膳食委員會、安全維護會報、廉政會報、工作績效考評會議、外包管理會議、風險管理及危機處理委員會暨內部稽核小組會議、病理討論會、榮家連繫會議、輸血管理委員會、輻防會議、醫療品質審議委員會、人力資源管理委員會、分院經管組會議總值處理突發事件案例討論會各 2 次。</p> <p>*、感染管制會議及生物安全會議、因公涉訟補助會議、自殺防治會議、員工關懷小組會議、專科護理師委員會、勞資會議及勞工退休準備金監督委員會、進藥驗收、總值處理突發事件案例討論會、醫學倫理委員會、藥事管理委員會各 1 次。</p> <p>每月於候診區舉辦門診團體衛教及健康活動：</p>

#### 108年1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
1/04	防範跌倒	蔣嘉怡
1/07	腎臟保健	徐總惠
1/09	健康促進活動	盧建章
1/11	用藥安全	徐仁愛
1/14	冬季皮膚乾癢	蔡馨慧
1/18	病人安全 - 病人參與	周好晏
1/21	腎臟保健	徐總惠
1/23	健康促進活動	吳鈴鳳
1/25	病人安全-居家防跌莊絮喬	

#### 108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
2/01	糖尿病飲食注意事項	謝賢貞護理師
2/13	健康促進活動	黃思晴護理師
2/15	高血壓飲食注意事項	徐立彥護理師
2/18	冬季皮膚乾癢	蔡馨慧護理師
2/22	糖尿病足部護理	王筱鳳護理師
2/25	心血管保健	林佩蓉護理師
2/27	健康促進活動	林栩如護理師

#### 108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
3/01	認識糖尿病	洪慧鈺
3/04	冬季皮膚乾癢	蔡馨慧
3/08	淺談糖尿病	史紫萍
3/11	高齡者居家防跌	李若琳
3/13	健康促進活動	劉秀鳳
3/15	糖尿病知多少	顏菁媚
3/18	麻醉小叮嚀	劉妙卿
3/22	糖尿病常見的症狀與護理	李淑娟
3/25	高齡者居家防跌	林貞雅
3/27	健康促進活動	張怡文
3/29	糖尿病飲食注意事項	蔡沛淳



#### 108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
4/08	麻醉小叮嚀	劉妙卿
4/10	健康促進活動	盧建章
4/12	痛風飲食注意事項	李采穎
4/15	糖尿病的足部保健	張詠鈞
4/19	痛風用藥注意事項	蔣嘉怡
4/22	腎臟保健	徐總惠
4/24	健康促進活動	吳鈴鳳
4/26	預防痛風	徐仁愛
4/29	腎臟保健	徐總惠

#### 108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
5/03	戒菸防治	周妤晏護理師
5/06	預防跌倒	梁祖儀護理師
5/08	健康促進活動	黃思晴護理師
5/10	電子菸危害	莊紫喬護理師
5/13	預防高血壓	梁祖儀護理師
5/17	如何處理戒菸症狀	李珮璋護理師
5/20	認識痔瘡	陳采琳護理師
5/22	健康促進活動	林栩如護理師
5/24	戒菸就贏	李秀惠護理師
5/27	糖尿病	何孟璇護理師
5/31	菸害防制	謝賢貞護理師

#### 108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
6/03	糖尿病衛教	張詠鈞護理師
6/05	健康促進活動	劉秀鳳
6/10	糖尿病的足部保健	江芳吟護理師
6/14	傷口護理	史紫萍護理師
6/17	糖尿病的眼睛保健	江芳吟護理師
6/19	健康促進活動	張怡文
6/21	傷口護理	李淑娟護理師
6/24	認識泌尿道感染	詹涵仔護理師
6/28	淺談蜂窩性組織炎	蔡沛淳護理師

#### 108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
7/05	淺談登革熱	林淑芳護理師
7/08	糖尿病飲食衛教	杜籽漩
7/10	健康促進活動	吳鈴鳳護理師
7/12	認識登革熱	李淑娟護理師
7/15	糖尿病飲食衛教	杜籽漩
7/19	登革熱防治	蔡沛淳護理師
7/22	三高預防保健	吳芝蓉
7/24	健康促進活動	吳鈴鳳護理師
7/26	認識登革熱	李采穎護理師
7/29	三高預防保健	吳芝蓉

#### 108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
8/02	減重正確觀念	蔣嘉怡護理師
8/05	痛風疾病的衛教	鄭湘錡護理師
8/09	快樂減肥	徐仁愛護理師
8/12	糖尿病足照護	劉魯芬護理師
8/14	健康促進活動	黃思晴護理師
8/19	痛風疾病的衛教	王旻鈺護理師
8/26	認識便秘	馬芬芬護理師
8/28	健康促進活動	林栩如護理師

#### 108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
9/06	淺談消化道疾病	李秀惠護理師
9/09	如何改善便秘	馬芬芬護理師
9/11	健康促進活動	劉秀鳳護理師
9/16	冬季癢皮膚的保養	王旻鈺護理師
9/20	識B肝	李怡瑩護理師
9/23	低膽固醇飲食衛教	張雅萱護理師
9/25	健康促進活動	張怡文護理師
9/27	認識胃寒	吳熙凱護理師
9/30	低膽固醇飲食衛教	張雅萱護理師

**108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
10/04	如何預防跌倒	謝賢貞護理師
10/07	銀髮族口腔衛生保健	鄭淑瓊護理師
10/09	健康促進活動	吳鈴鳳護理師
10/14	用藥安全	沈惠婷護理師
10/18	用藥安全	徐立彥護理師
10/21	認識泌尿道感染	許馨文護理師
10/23	健康促進活動	黃思晴護理師
10/25	用藥安全	王筱鳳護理師
10/28	秋季常見疾病之上呼吸道感染	曾婉慈護理師

**108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
11/01	認識流行性感冒	史紫萍護理師
11/04	退化性關節炎	陳鳳護理師
11/08	流行性感冒的症狀	顏菁媚護理師
11/11	認識失智症	鄭春花護理師
11/13	健康促進活動	林栩如護理師
11/15	預防流行性感冒	李淑娟護理師
11/18	憂鬱症的介紹	黃姿雯護理師
11/22	憂鬱症的介紹	黃姿雯護理師
11/25	流行性感冒的防治	蔡沛淳護理師
11/27	健康促進活動	劉秀鳳護理師
11/29	淺談流行性感冒	李采穎護理師

**108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
12/06	支氣管炎症狀與護理	蔣嘉怡護理師
12/09	認識憂鬱症	陳姿宇護理師
12/11	健康促進活動	張怡文護理師
12/13	一氧化碳中毒的注意事項	徐仁愛護理師
12/16	認識憂鬱症	陳德蓉護理師
12/20	一氧化碳中毒的注意事項	李秀惠護理師
12/23	認識失智症	陳德蓉護理師
12/25	健康促進活動	吳鈴鳳護理師
12/27	淺談支氣管炎	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。

- \*、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、國內外疫情等項。
- \*、提供網掛服務，包含網路預約掛號說明、門診預約掛號、門診預約查詢、門診預約取消、初診預約掛號、門診初診單下載、醫師請假查詢等項。

六 掌 結合跨域整合，辦理醫療合

\*、與臺南市私立永康永明護理之家、臺南市私立和春老

<p>握社經發展趨勢專案規劃前瞻服務</p>	<p>作，引進民間居家護理所、護理機構資源。</p>	<p>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」。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、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。</li> <li>*、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」。</li> <li>*、與成大醫學中心、安泰醫院簽訂建教合作。</li> <li>*、由成大、奇美醫轉入本院急診病患，免收救護車費用（合約救護車為歐小明救護車），轉入病患一律不收急診掛號費 120 元，優先安排二人床，不收病房費差額。</li> </ul>
	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、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。</li> </ul>
	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*、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「經常備戰時期作戰支援協定書」。</li> <li>*、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」</li> <li>*、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。</li> </ul>
	<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"> <li>*、訂定「提升政府服務效能實施計畫」。</li> <li>*、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。</li> <li>*、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」。</li> <li>*、為提供更優質的服務，放射科購買先進 DXA 雙能骨質</li> </ul>

密度儀。

- \*、洗腎室以「創新優質，滴血不漏，洗腎照護，獨步全球」，通過團法人生技醫療科技政策研究中心「2018 SNQ 國家品質標章」審查。
- \*、病理檢驗科以「心、血相連，卓越創新～南榮醫檢、步步精心」，通過團法人生技醫療科技政策研究中心「2018 SNQ 國家品質標章」審查。
- \*、附設精神護理之家以「府城志齡樂團一尋找記憶的音符、樂來越樂」，通過團法人生技醫療科技政策研究中心「2018 SNQ 國家品質標章」審查。
- \*、為宣傳本院經營服務理念，辦理「好學生 用點心，臺南分院 送點心」、「豬運亨通迎新年，歲末揮毫贈春聯」活動。
- \*、參與 107 年「提升臺南市 4 項癌症篩檢率及陽性個案追蹤率獎勵計畫」，榮獲地區醫院組篩檢陽追王。
- \*、精進各項為民服務措施，榮獲「輔導會 107 年工作績效考評」第三名。
- \*、為因應門診業務持續增長，新增星期一至星期五夜間門診及星期六上午假日門診。
- \*、本院配合政府長照政策，應用各項醫療資源推動長照業務，獲臺南市政府社會局長期照顧管理中心遴選本院為 108 年度永康區及仁德區「失智社區服務據點」，並由精神科於每週一至週五上午 8 時至 12 時假該區活動中心辦理「失智照護計畫服務」。
- \*、持續改善生活空間及合理化各種制度，附設護理之家（復健大樓 1 樓；醫療大樓 6-7 樓）獲衛生福利部評鑑合格。
- \*、於鄰近里鄰強力宣導流感疫苗接種及提升里民接種率，本院榮獲臺南市政府衛生局「107 年度臺南市醫院流感疫苗接種競賽」「社區防護績優獎」。
- \*、精神科自 108 年 4 月 1 日起至 6 月 30 日止，每週一至週五上午 8 時至 12 時至永康區中興里活動中心辦理「失智照護服務計畫」。
- \*、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。
- \*、因推廣門診美沙冬及丁基原啡因替代治療法等 服務

		<p>項目深具成效，獲衛生福利部指定為 108 至 110 年度藥癮戒治醫院。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*、護理部參加第 206 屆全國品管圈大會，以「降低血液透析室瘻管重注射率」為主題，榮獲優秀圈長獎及優秀獎。</li> <li>*、社工室引進新治療方式，將同性質需求之院民或家屬組成「容(榮)光煥發·憶起來」發展團體，藉由過去愉悅的感覺及經驗，引導成員正向思考，達到治療目的。</li> <li>*、為因應語言障礙復健相關業務增長，復健科申請增設第二語言治療室經臺南市衛生局核准成立。</li> <li>*、為擴充本院醫療業務，服務更多病患，診療科別增設「神經外科」、「急診醫學科」。</li> <li>*、護理部參加台灣社區醫院舉辦第十一屆 TCHA 品質指標措施暨品質持續改善海報競賽，血液透析室以「降低血液透析病人瘻管再穿刺率」獲得「佳作」，W32 以「護理人員為主導運用組合式照護提升導尿管移除率」獲「入選獎」。</li> <li>*、附設護理之家通過衛生福利部國民健康署高齡友善機構再認證，效期自 2019 年至 2023 年。</li> </ul>
備註		