

高雄榮總臺南分院 110 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。	<ul style="list-style-type: none"> *、人事室：訂定「110 年公務人員專書閱讀推廣計畫」 *、醫務企管室： <ol style="list-style-type: none"> 1. 2021 年品質改善活動競賽發表會 2. 「110 年度 ISO9001 內部稽核員專案訓練」 3. 「醫療品質暨內部控制教育訓練」 4. 「品管圈」輔導課程 5. 「品管圈的建置與推動」教育訓練課程 6. 資安教育訓練 *、政風室：為建立「廉能透明」的醫療環境，舉辦「110 年『廉政防貪指引』專案深化～基層扎根論壇」活動 *、骨科： <ol style="list-style-type: none"> 1. 「高齡骨質疏鬆及肌少症預防與治療」講座 2. 配合世界骨質疏鬆日(World Osteoporosis Day)於本院院區舉辦「存骨本·防跌倒-骨鬆不來找」活動 *、感染管制室： <ol style="list-style-type: none"> 1. 「新型冠狀病毒與疫苗」感控教育課程 2. 「結核病與潛伏結核感染」防治課程 3. 「新興傳染病教育訓練」 4. 「抗藥性菌種治療」防治課程 *、放射科：「110 年輻射從業人員繼續教育暨 X 光機輻射安全測試」教育訓練、 *、秘書室： <ol style="list-style-type: none"> 1. 「110 年度緊急應變措施講習暨災害防救演練」 2. 「公文系統」教育訓練課程 3. 「醫療暴力防護宣導」教育訓練課程 4. 「110 年度內部控制」教育訓練課程 *、教學研究中心： <ol style="list-style-type: none"> 1. 「如何撰寫論文」教育訓練 2. 「音愛生命-人文醫學音樂演講」醫學倫理教育訓練課程 3. 「醫療法律專題演講-醫療糾紛刑事法律責任再檢視」專題演講

	<ul style="list-style-type: none"> *、病理檢驗科：「血液培養採檢與檢體採集」教育訓練 *、社工室：「當量子糾纏遇見巴曲花波」專題演講 *、營養科：「ISO22000:2018 食品安全管理 SOP」 *、護理部：「呼吸道常見疾病及護理」、「心衰竭護理教育訓練課程」、「急救教育訓練課程」 *、高齡醫學科「預防及延緩失能照護方案」課程
<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>	<ul style="list-style-type: none"> *、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。 *、於 107 年獲「長照服務出院準備友善醫院認證」，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)，進行需求評估，以「出院前 3 天完成評估」、「出院後 7 天內獲得長照服務」、「連接長照服務」為目標，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。 *、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。 *、院內有榮欣志工協助病患測量血壓。 *、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 提供戶外第二次或第三次慢性處方簽領藥。 *、自 12 月份起為因應 Omicron 變異株來襲，加開夜間、週六日 COVID-19 疫苗門診，疫苗門診時間內隨到隨打。 *、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。 *、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、採尿、採糞便等。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到院領取。 *、服務台人員隨時廣播，提醒就診民眾本院各項便利措施(如門診費用 3000 元以下使用自助繳費機繳費、遺失物品召領、使用自動掛號機掛號等)。

<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。 *、將每月醫訊電子檔放置本院網站：「首頁 > 訊息專區 > 本院醫訊(含門診表)」項下，提供民眾下載，並提供QRCode供手機掃描。
<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>	<ul style="list-style-type: none"> *、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)醫療照護補助一覽表(110年11月12日)」減免掛號費、伙食費、健保部分負擔，補助榮民各類輔具、鑲牙費用、長期入住護理之家者可享照護(住房)費優惠等。 *、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。 *、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)人性化長期照顧，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、照服員等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。 *、每星期二、四備有交通車至臺南榮家、佳里榮家接送榮民至本院就診。 *、附設護理之家邀請閩風箏美術工作室與住家榮民長輩一起手作春聯迎新春。 *、附設護理之家為住家榮民辦理彩繪燈籠及慶生活動，歡慶元宵節。 *、附設護理之家舉辦春遊活動，邀請住家榮民參訪永康彩繪村。

		<ul style="list-style-type: none"> *、派員至臺南市軍人忠靈祠(永康區忠孝路250號)參與「110年春、秋季國殤祭典」,爭取榮民(眷)對本院之認同。 *、附設護理之家辦理110年家屬座談會暨第2季住家榮民慶生會。 *、附設護理之家邀請藝術工作者與住家榮民長輩一起畫「媽媽」,大放「藝」彩藝術,慶祝母親節。 *、為提升榮民之家工作人員及住民長者COVID-19免疫力,本院疫苗注射團隊,前往佳里榮家與臺南榮家為工作人員及住民長者實施疫苗注射。 *、王院長親至高雄市燕巢園區軍人忠靈祠,參加「110年中元節南部地區祭悼歷年在台亡故榮民典禮」,爭取榮民(眷)對本院之認同。 *、附設護理之家為住家榮民長輩辦理「秋月徐風樂團圓」中秋聯歡暨慶生活動。 *、與臺南榮服處、空官台南校友會、華山基金會一起為李韻生、袁志成、李重陽百歲榮民慶生。 *、配合防疫措施,於本院醫療大樓3樓會議室舉辦110年度「榮民節慶祝活動」,藉播放微電影「築路英雄」,彰顯榮民堅忍不拔、犧牲奉獻的精神。 *、附設護理之家為住家榮民辦理慶生及「手感『植』療」園藝輔療活動。
	<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"> *、每年不定期辦理社區巡迴醫療(為民義診、社區居家服務、社區衛教、喘息服務、巡迴醫療)服務。 *、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。 *、院長率本院醫療團隊至臺南市永康區大灣廣護宮辦理社區巡迴醫療,提供骨密檢測、血壓量測、醫療問題諮詢等服務。 *、本院醫療服務受民眾肯定,榮民遺眷黃福霖女士捐贈社區巡迴醫療用車及民眾楊美華女士捐贈救護車,供本院社區醫療服務用。 *、勝利之聲廣播公司董事長李明威攜手順豐國際企業總監黃筱茶,捐贈眼鏡型防飛沫防疫面罩、自動感應

測溫噴霧洗手機，協助本院加強防疫業務。

- *、疫情緊繃時期獲台南市城中獅子會、玖盛保全公司劉董事長致贈防疫物資，協助對抗疫情。
- *、獲全坤建設公司董事長李勇毅捐贈高流量經鼻管氧氣治療儀(HFNC)，供收治新冠重症病患使用。
- *、國際扶輪社全台地區總監與合騏電動車科技公司、卡多利亞良食故事館，聯合捐贈本院「移動式多功能正壓採檢亭」，協助本院防疫業務。
- *、至臺南市附近鄰里(永康區、北區)、護理之家、臺南看守所等地為社區民眾施打流感疫苗。另配合臺南市政府教育局安排，至中小學、高中施打流感疫苗。
- *、至院外辦理社區醫療服務及社區衛教活動：

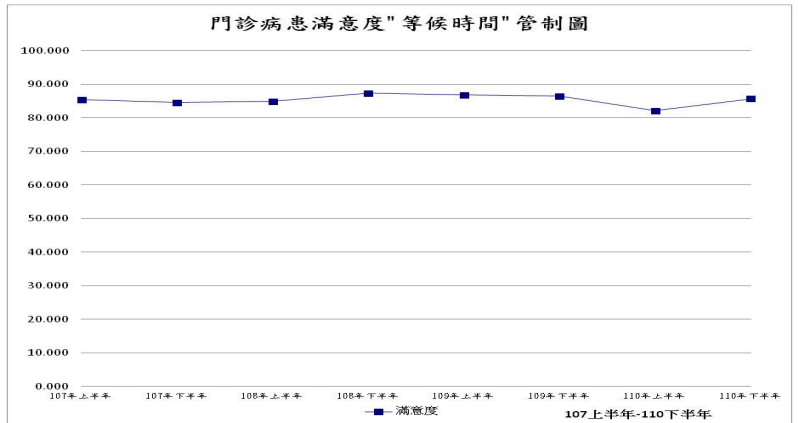
至院外單位
臺南市宏大職訓中心
臺南市郭綜合國欣護理之家
臺南市安南區 JIT 日煙國際公司
臺南市永康區復華里春節聯歡活動會場
臺南市永康區武龍宮
臺南市東區關聖里、虎尾里活動中心
陸軍砲兵訓練指揮部
嘉義經濟部水利署第五河川局
臺南市北區合興里活動中心
臺南市永康區復華里、成功里活動中心
臺南市歸仁區南關社區大學
臺南市崇學國小
臺南市安平工業區明新喜餅工廠
臺南市中區扶輪社
臺南市安南區台江文化中心
臺灣萬人協會
臺南市東山區東山里活動中心
臺南市南化區南化里天后宮活動中心
臺南市南區大億交通有限公司
仁村醫院
遠東科技大學
高雄三商美邦公司
臺南市文化中心
東方設計大學
中華醫事科技大學護理系
臺南市中西區五條港里活動中心
台糖公司油品事業部
臺南市長榮中學，講演「邁入骨追人生，保育不

	<table border="1"> <tr><td>鬆懈」</td></tr> <tr><td>臺南亞洲航空公司，講演「骨科疾病與預防保健」</td></tr> <tr><td>崑山科技大學，講演「骨科疾病與預防保健」</td></tr> <tr><td>臺南市南瀛藥師公會，講演「談骨質疏鬆」</td></tr> <tr><td>臺南市左鎮區關懷失智據點</td></tr> <tr><td>臺南市中西區郡王里活動中心</td></tr> <tr><td>臺南市東區勝利國小</td></tr> </table>	鬆懈」	臺南亞洲航空公司，講演「骨科疾病與預防保健」	崑山科技大學，講演「骨科疾病與預防保健」	臺南市南瀛藥師公會，講演「談骨質疏鬆」	臺南市左鎮區關懷失智據點	臺南市中西區郡王里活動中心	臺南市東區勝利國小
鬆懈」								
臺南亞洲航空公司，講演「骨科疾病與預防保健」								
崑山科技大學，講演「骨科疾病與預防保健」								
臺南市南瀛藥師公會，講演「談骨質疏鬆」								
臺南市左鎮區關懷失智據點								
臺南市中西區郡王里活動中心								
臺南市東區勝利國小								
<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"> *、配合9月21日「國家防災日」，加強地震防災準備，確保自身安全，落實應變準備，提供不間斷醫療服務量能。於9月17日上午9時21分，透過交通部中央氣象局「災防告警細胞廣播訊息系統」發布之「國家防災日地震警報」訊息，立即進行自主性就地避難演練，即採地震避難3步驟趴下 Drop、掩護 Cover、穩住 Hold on)避難演練，俾利地震災變時，協助就診民眾及時防護。 *、潘副院長率員至 39 化學兵群、台南憲兵隊（含後憲）、陸軍砲兵訓練指揮部、台南後備指揮部、台南市警察局永康分局、空軍第一聯隊推展本院醫療業務，擴大服務範圍。 *、與臺南市政府衛生局於東區泉南里社區活動中心合辦社區整合篩檢醫療服務。 *、附設護理之家邀請臺南市政府社會局身障科蒞院演講「身心障礙福利資源何處尋」專業課程。 *、為防堵疫情，加速病毒篩檢，與臺南榮家、佳里榮家及岡山榮家共同舉辦「COVID-19 快篩教育訓練」課程。 *、為善盡社會責任，本院疫苗接種團隊為交通部高速公路局南區養護工程分局員工、中華民國公共汽車客運全國聯合會駕駛進行疫苗接種服務。 *、社工室與嘉南藥理大學社工系實習學生，設計出一套體能活動「銀髮愛玩課-認知及肌力維持促進」，藉由輕音樂與低度運動，促進長者的認知與活力並藉此延緩失能。 *、參與衛生福利部「醫事人員 COVID-19 心理健康支持方案」，提供臺南市執業醫事人員“免費”心理諮商服務。 *、與臺南市衛生局於永康區成功里合辦「社區整合式篩檢」活動。 *、與臺南市榮譽國民之家跨團隊合作，宣導「預立醫療決定」，協助榮民表達臨終前之醫療照護模式。 							

			<ul style="list-style-type: none"> *、與衛生福利部中央健康保險署南區業務組和國立成功大學醫學院附設醫院，於醫療大樓8樓集會堂合辦110年「急性後期整合照護計畫-脆弱性骨折及衰弱高齡」運作模式及執行面經驗分享會。
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"> *、於110年5月3日正式啟用「住院轉診中心」，以一站式的服務方式，由專人協助辦理住院手續、並有志工人員協助完成住院前各項檢查，完成後陪同至病房報到，貼心的動線規劃免去病人與家屬來回奔波，中心特別使用雙扶手候診椅、放大告示牌、大字體抽號碼機，提供高齡長者更完善醫療服務。 *、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。 *、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。 *、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。 *、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。 *、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。 *、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。 *、清楚標示就醫流程及提供特別門診就醫資訊。 *、設置服務櫃台提供身心障礙或年長行動不便者輪椅借用、病友病房查詢、失物招領、走動式服務等項目。 *、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掛號服務，預約掛號可使用電話預約或經由病房護理站、醫師醫囑（由醫事、行政人員協助）預約，提供便捷服務。 *、美化醫療大樓外牆，改善院區景觀環境，修剪週遭植

	<p>裁造型。</p> <p>*、門口設置面紙口罩自動販賣機，方便就醫民眾購買。</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>*、貫徹值勤人員編組、嚴守崗位。</p> <p>*、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>*、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>*、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>*、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，住院病患做滿意度調查。</p> <p>*、門診問卷內容及調查結果管制圖如下。</p> <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 <div data-bbox="699 1442 1490 1863" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;">門診病患滿意度"環境設施"管制圖</p> <table border="1"> <caption>門診病患滿意度"環境設施"管制圖數據</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>107年上半年</td><td>86.00</td></tr> <tr><td>107年下半年</td><td>84.00</td></tr> <tr><td>108年上半年</td><td>85.00</td></tr> <tr><td>108年下半年</td><td>87.00</td></tr> <tr><td>109年上半年</td><td>88.00</td></tr> <tr><td>109年下半年</td><td>86.00</td></tr> <tr><td>110年上半年</td><td>83.00</td></tr> <tr><td>110年下半年</td><td>87.00</td></tr> </tbody> </table> </div> <p>二、等候時間方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 等候掛號、批價的時間 2. 等候看病的時間 	年份	滿意度	107年上半年	86.00	107年下半年	84.00	108年上半年	85.00	108年下半年	87.00	109年上半年	88.00	109年下半年	86.00	110年上半年	83.00	110年下半年	87.00
年份	滿意度																		
107年上半年	86.00																		
107年下半年	84.00																		
108年上半年	85.00																		
108年下半年	87.00																		
109年上半年	88.00																		
109年下半年	86.00																		
110年上半年	83.00																		
110年下半年	87.00																		

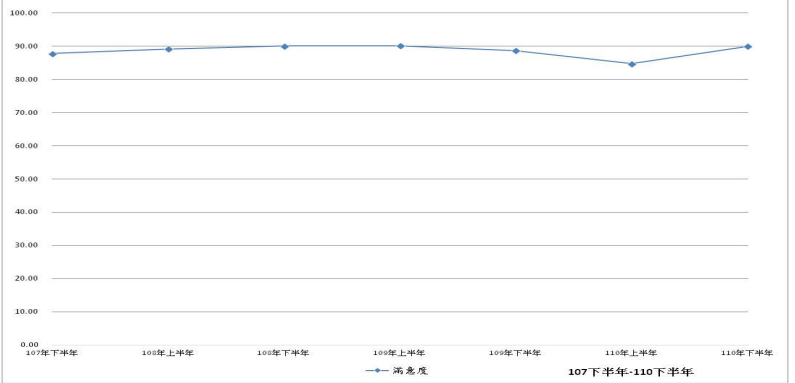
3. 醫師為您看病時間
4. 等候檢驗（抽血、驗尿）報告結果的時間
5. 等候(放射)檢查報告結果的時間
6. 等候領藥的時間
7. 等候開刀的時間
8. 等候住院的時間
9. 安排檢查的時間



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

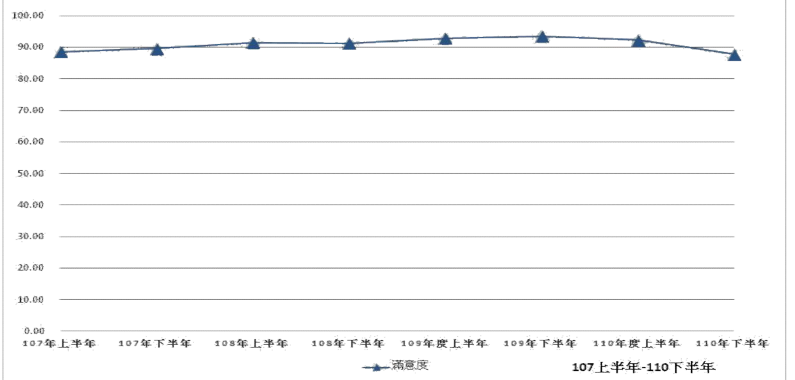
門診病患滿意度"服務態度"管制圖



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

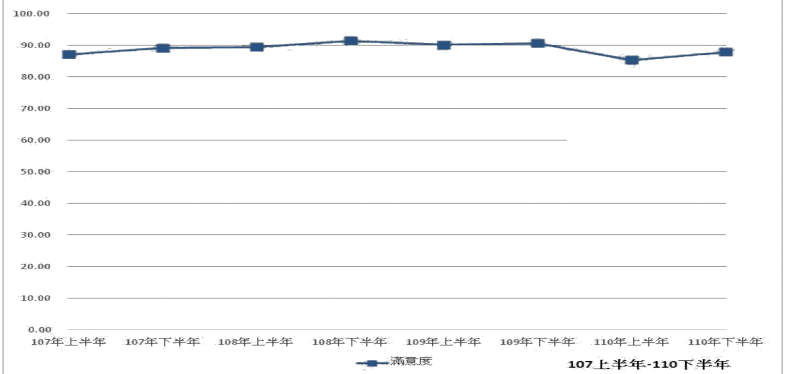
門診病患滿意度"醫療過程"管制圖



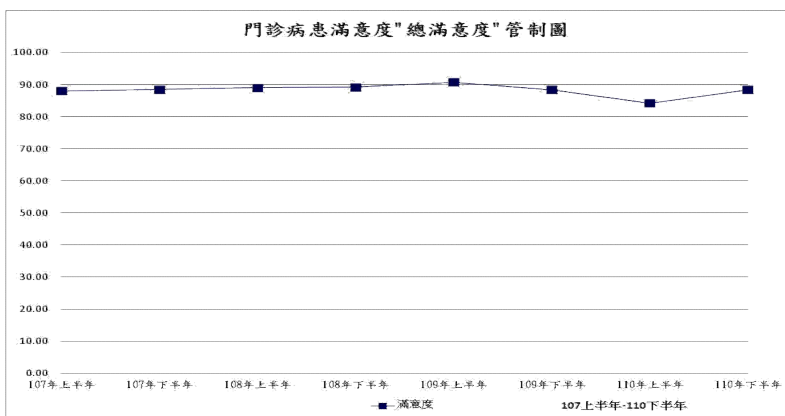
五、服務結果

1. 當我抱怨時，立即得到適當的處理
2. 您對本院門診服務的整體感覺

門診病患滿意度"服務結果"管制圖



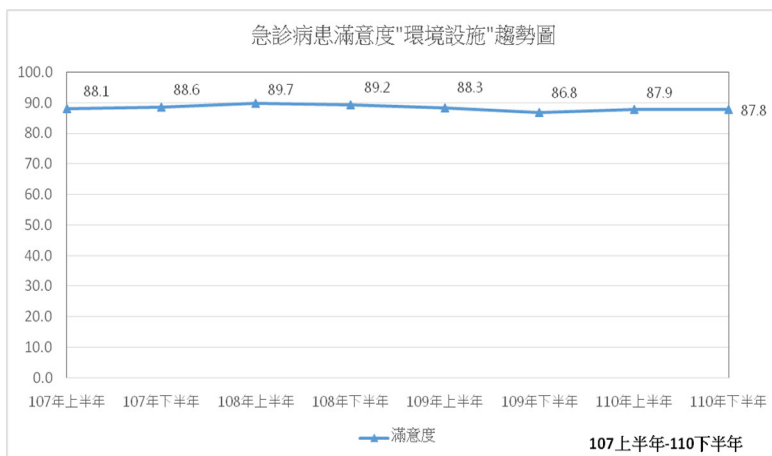
六、總滿意度：



*、急診問卷內容及調查結果管制圖如下。

一、醫院環境設施：

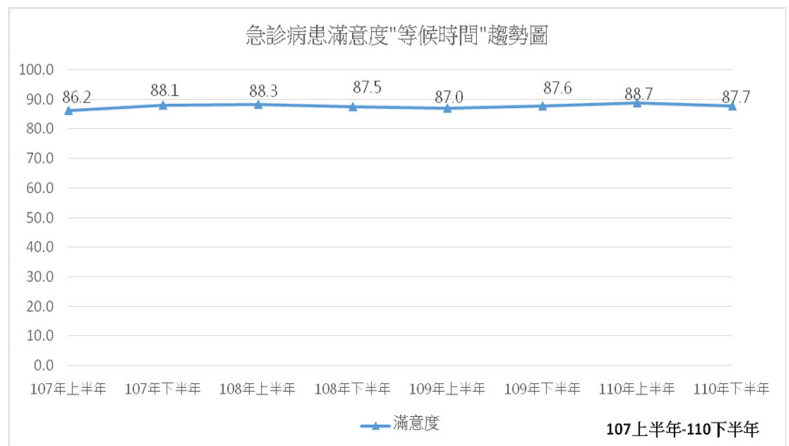
1. 醫院的交通便利，停車方便
2. 空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮
3. 等候座椅很舒適，座位足夠
4. 指示牌或看板清晰明確
5. 環境設施(走道、廁所)乾淨清潔



二、等候時間方面：

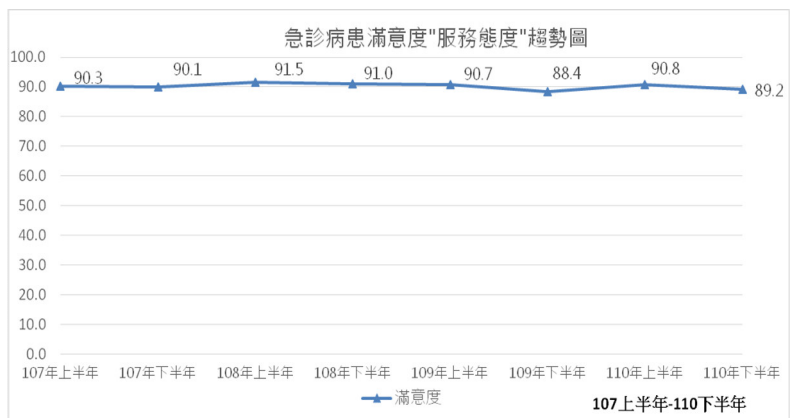
1. 等候掛號、批價的時間
2. 等候看病的時間
3. 等候檢驗（抽血、驗尿）報告結果的時間
4. 等候(放射)檢查報告結果的時間
5. 等候領藥的時間
6. 等候開刀的時間

7. 等候住院的時間



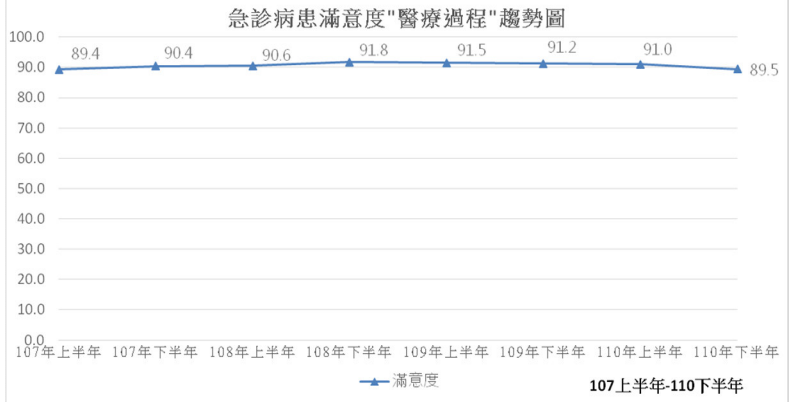
三、工作人員服務態度：

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. 放射科(X-ray、電腦斷層) 部門工作人員服務態度
5. 藥劑(局) 部門工作人員服務態度
6. 急診工級人員服務態度



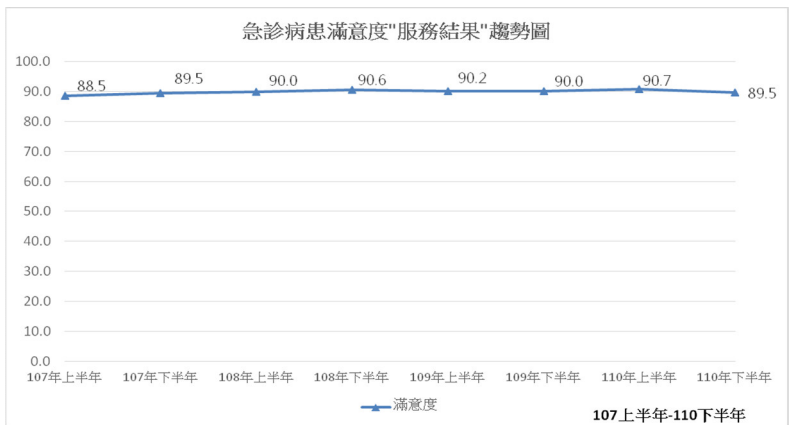
四、醫療過程：

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

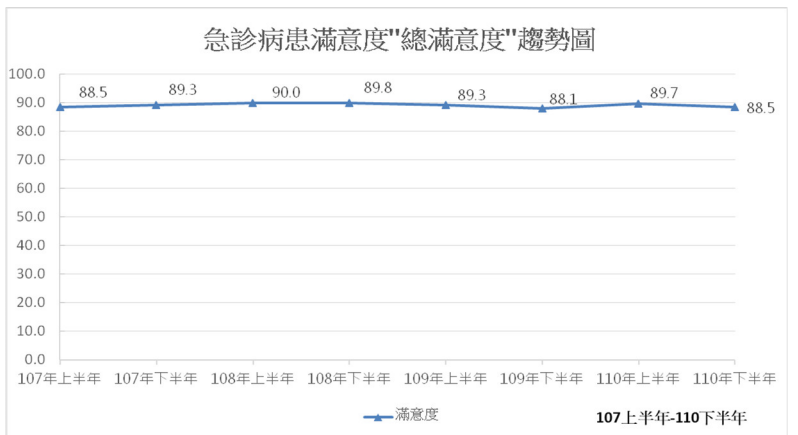


五、服務結果：

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



六、總滿意度：



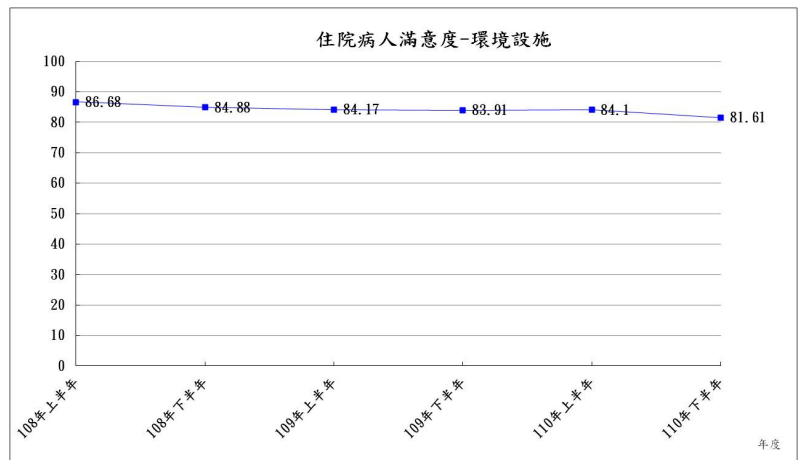
*、住院問卷內容及調查結果管制圖如下。

一、醫院環境設施：

1. 空氣調節（冷、暖氣）適中，光線明亮
2. 醫院的床單、被服、病人服清潔充足
3. 環境(走道、廁所)乾淨齊全

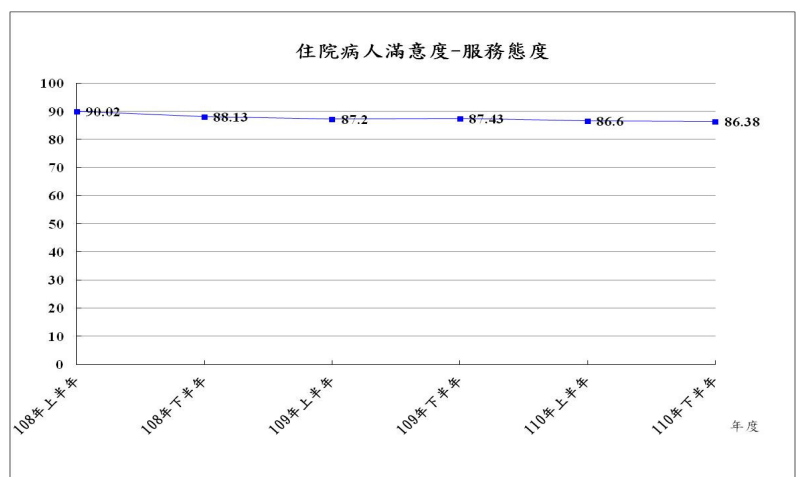
4. 病房常保持安寧

5. 各樓層有清楚明確指示牌或看板



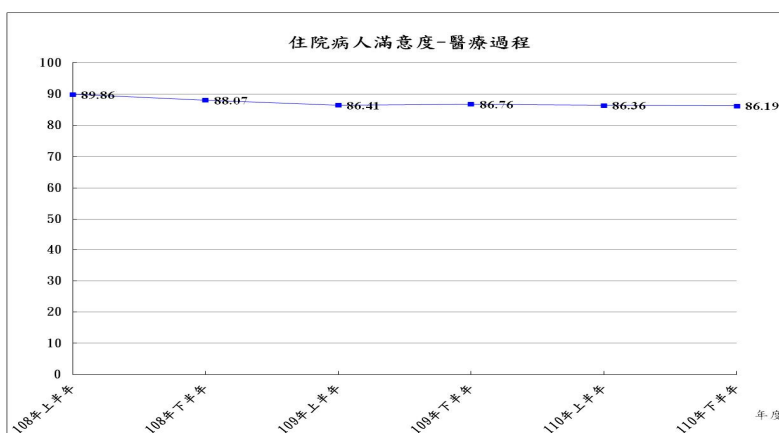
二、工作人員服務態度：

1. 辦理住院手續人員服務態度
2. 醫師態度親切和善
3. 護理人員態度親切和善
4. 檢驗部門工作人員服務態度
5. 檢查(胃鏡、超音波等)部門人員的服務態度
6. 放射科(X-ray、電腦斷層)人員的服務態度
7. 工級人員的服務態度
8. 志工的服務態度
9. 照服員的服務態度
10. 送餐人員的服務態度
11. 病房書記計價人員的服務態度
12. 清潔人員的服務態度



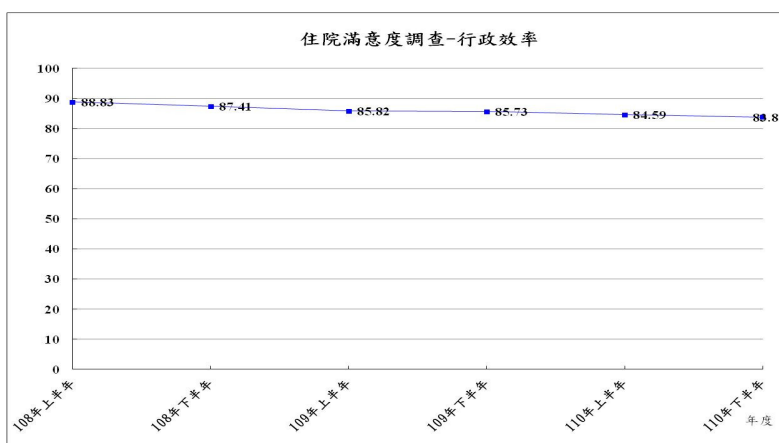
三、醫療過程：

1. 醫師耐心傾聽、仔細診察及詳細說明病情
2. 醫護人員尊重我的隱私
3. 護理人員檢查及治療準備時說明過程
4. 當病患需要呼叫時，立即前來處理
5. 醫護人員打針給藥會說明用藥方式作用
6. 清楚告知住、出院前的準備事項
7. 伙食滿意度



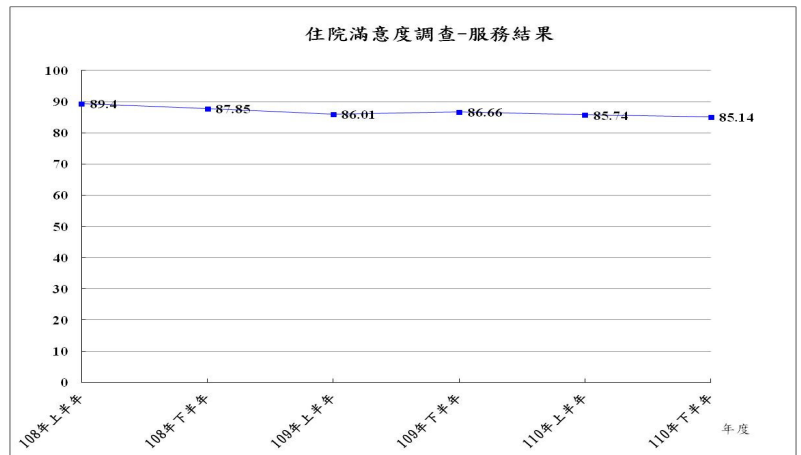
四、行政效率：

1. 等待檢驗部門抽血、驗尿的時間
2. 等待胃鏡、超音波等檢查的時間
3. 等待X-ray、電腦斷層檢查的時間
4. 等待手術的時間
5. 辦理住、出院手續等候時間
6. 出院前結帳與預約門診時間

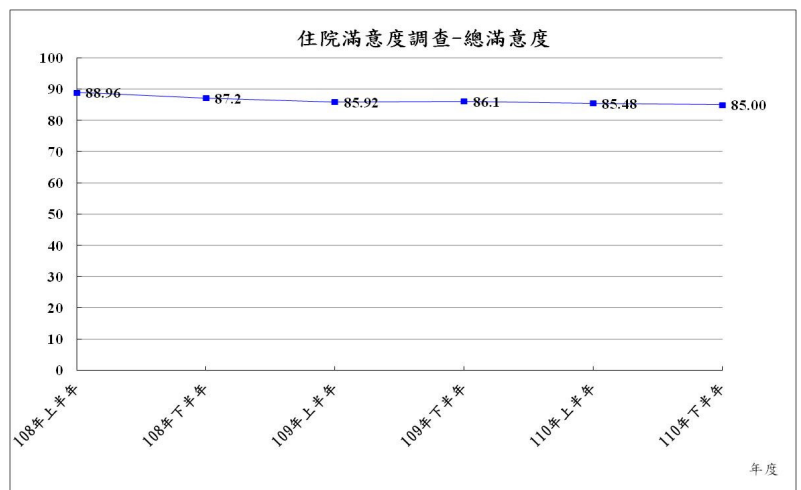


五、服務結果：

1. 當我抱怨時，立即得到適當的處理
2. 您對本院住院服務的整體感覺



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。

- *、本院社工室代表參加臺南市榮民服處舉辦之「退除役官兵代表懇談會」，會中針對本院醫療業務精進狀況，進行口頭報告。
- *、附設護理之家舉辦住家榮民及家屬聯誼暨親屬教育座談會。
- *、附設樂活日間照顧中心舉辦「聖誕節音樂饗宴暨家庭日」活動，並與家屬進行意見交流。

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，依民眾陳訴之意見，做為服務品質改進之參考。
- *、凡至本院門診、急診、住院病患及家屬、一般民眾皆可透過意見信箱、電子服務信箱、申訴專線、函文陳情及口頭陳請等方式陳情。

		<p>*、每日收集門、急診及住院病人意見。</p> <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：06-3139210。 4. 口頭陳情：服務櫃台隨時接受民眾口頭陳情。 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>*、訂定「新聞輿情通報處理作業要點」及流程表。</p> <p>*、為加強與社區互動，行銷本院醫療服務特色，邀請東區里長參與聯誼餐會。</p> <p>*、發佈醫療服務相關新聞：</p> <table border="1" data-bbox="715 788 1471 1317"> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>發佈醫療服務相關新聞則數</th> <th>經各大媒體報導篇數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td><td>19</td></tr> <tr><td>2</td><td>1</td><td>13</td></tr> <tr><td>3</td><td>7</td><td>54</td></tr> <tr><td>4</td><td>1</td><td>15</td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td><td>49</td></tr> <tr><td>6</td><td>9</td><td>103</td></tr> <tr><td>7</td><td>6</td><td>60</td></tr> <tr><td>8</td><td>8</td><td>68</td></tr> <tr><td>9</td><td>3</td><td>32</td></tr> <tr><td>10</td><td>8</td><td>74</td></tr> <tr><td>11</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>12</td><td>1</td><td>2</td></tr> <tr><td>合計</td><td>50</td><td>490</td></tr> </tbody> </table>	月份	發佈醫療服務相關新聞則數	經各大媒體報導篇數	1	1	19	2	1	13	3	7	54	4	1	15	5	4	49	6	9	103	7	6	60	8	8	68	9	3	32	10	8	74	11	1	1	12	1	2	合計	50	490
月份	發佈醫療服務相關新聞則數	經各大媒體報導篇數																																										
1	1	19																																										
2	1	13																																										
3	7	54																																										
4	1	15																																										
5	4	49																																										
6	9	103																																										
7	6	60																																										
8	8	68																																										
9	3	32																																										
10	8	74																																										
11	1	1																																										
12	1	2																																										
合計	50	490																																										
<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>	<p>*、持續進行品質提升計畫：</p> <p>一、醫品圈計畫：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 護理部以「以團隊資源管理建立專責病房防疫感控之標準作業模式」、「提升護理之家住民鼻胃管移除率」、「降低護理站庫房管理缺失率」為主題，獲社團法人台灣醫務管理學會「2021年台灣健康照護品質管理競賽」入圍專題組總決賽「佳作」、「入選」各(1項)。 2. 護理部「喜樂圈」參加財團法人先鋒品質管制學術研究基金會「第44屆全國金銀獎」品管圈選拔獲「銀獎」。 3. 護理部「嗡嗡圈」，參加財團法人先鋒品 																																										

質管制學術研究基金會「第43屆全國金銀獎」品管選拔，榮獲「銀獎」殊榮，並於印度海德拉巴舉辦之「2021年國際品管圈大會(ICQCC 2021 Hyderabad, India)」發表，榮獲「Par Excellence (特優獎)」。

4. 附設護理之家參與財團法人先鋒品質管制學術研究基金會「第210屆全國品管圈大會」，以「降低護理站庫房管理缺失率」為主題，榮獲「特優獎」。

5. 參加台灣社區醫院協會舉辦之「2021年第12屆TCHA醫院品質提升暨海報競賽成果發表會」，護理部以「運用跨團隊照護模式降低急性病房住院病人跌倒發生率」為主題獲佳作獎，護理之家以「提升護理之家住民鼻胃管移除率」及「提升長照機構住民對衰弱症之認知」為主題各獲入選及佳作獎，精神科以「降低精神科病房病人哽噎事件發生率」為主題獲潛力獎

二、ISO 標準作業：

本院ISO9001：2015品質管理證書通過復評換發新證，效期自2021年10月25日至2024年10月25日。認證範圍含附設護理之家、附設身心護理之家、居家護理、出院準備、血液透析、門診(含病理檢驗放射科)、急診、醫務企管室、主計室、秘書室等之服務。

三、SNQ 國家品質標章：

「高齡暨社區健康中心」以「活耀老化~銀髮樂活行~高榮南院全方位深耕社區」、「樂活日間照顧中心」以「開放式角落活動『玩』出『歡笑、樂活』人生」、「血液透析室」以「脫針漏血偵測裝置：血液透析照護的利器」獲財團法人生技醫療科技政策研究中心之「SNQ國家品質標章」認證通過續審，效期自2021年1月1日至2021年12月31日止。

*、修正明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規

	<p>範，提昇精進服務品質。</p> <p>一、作業程序方面：院部6項、護理之家32項、精神護理之家21項、血液透析室14項、居家護理所12項、出院準備服務小組1項、門診25項、急診34項、感控室3項、藥劑科17項、放射科6項、復健科3項、營養2項、醫企室49項、秘書室28項、主計室12項、人事室2項、社工室5項、教研組12項，合計284項作業程序，每年檢視並適時修正。</p> <p>二、量化各項服務指標，定期至指標系統填報，並於每季醫療品質暨病人安全審議委員會議進行檢討改善：本年度共監測122項醫療品質指標，包含THIS指標(69支)、HIS長照指標(10支)、QIP持續性監測指標(20支)、P4P指標(23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>*、配合輔導會「十二所分院導入臺中榮總資訊系統計畫」，自10月1日起導入臺中榮總會計管理系統及補給系統、自12月1日起導入臺中榮總「病歷量&質審系統」。</p> <p>*、擔任「12所榮總分院導入臺中榮總醫療資訊系統計畫」種子分院，協助屏東分院順利完成資訊系統導入，獲輔導會馮主任委員世寬頒「績效卓著」獎座。</p> <p>*、持續參與「十二所分院導入臺中榮總醫療資訊系統執行小組(溝通平臺)會議」，配合中榮資訊系統更新及修正。</p> <p>*、定期召開「中榮資訊系統執行小組會議」，彙整同仁使用系統缺失，適時反應。</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>*、民眾就醫指南：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用網路掛號服務訊息：掛號須知、網路預約掛號、門診時刻表查詢、查詢/取消掛號、今日看診進度等項目。 2. 民眾至本院就醫須知：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. 自助繳費機服務事項。 4. 本院停車場管理規則及優惠資訊。 5. 本院交通路線圖、交通車接送榮民就診時間表、到院交通資訊等。 <p>*、健康園地：</p>

			<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供『用藥安全 Q & A 』及用藥指導，建置藥品查詢系統，查詢藥品外觀、適應症、學名等。 2. 提供各科衛教新知及本院門診區每月團體衛教時間表。 3. 宣導健保大數據運用及共享政策資訊。 <p>*、便民服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供院長信箱、民眾意見信箱、廉政檢舉窗口等各項申訴管道。 2. 提供診斷證明書、病歷複製申請、死亡證明書線上申辦說明。 3. 列舉門診、急診、住院、檢驗檢查、兵役體檢、洗腎中心、一般健檢、用藥安全等常見問題，方便民眾查詢。 <p>*、長照專區訊息：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 介紹腦中風、脆弱性骨折、衰弱高齡、創傷性神經損傷等患者急性後期照護(PAC)模式與各期(急性期、急性後期、慢性期)之垂直整合轉銜系統，及本院特設急性後期照護病房與優質醫療照護團隊。 2. 介紹本院客製化出院準備服務，經「評估」、「申請」、「擬定轉接」、「出院」、「取得服務」等流程，提供民眾出院後銜接長照服務。 3. 介紹本院樂活居家式服務內容及申請資格，滿足具長照需求民眾居家服務。 4. 介紹本院居家護理所業務，詳列一般、安寧居家護理特色、服務項目、服務對象與收費標準等。 5. 提供民眾出院後，客製化、個別性的居家復能服務資訊。 6. 簡介本院社區整合照顧中心(A 單位)成立目標、服務範圍、申請服務資格、申請服務流程等資訊。 7. 簡介本院樂活日間照顧中心成立目的、服務理念、服務對象、服務項目等資訊。 8. 簡介本院附設護理之家成立理念、服務特色、收費標準、床位資訊等。 9. 簡介失智據點設置地區及服務時間等。 10. 簡介本院社區醫療服務、整合性預防保健及疾病篩檢單一窗口服務、持續性預防保健等資訊。
四	關懷多	開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。	*、訂有「高雄榮總臺南分院視聽教室暨設備使用辦法」提供公務、學校或立案社團法人機構等單位，借用本院視聽教室。

元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用		<ul style="list-style-type: none"> *、訂有「高雄榮民總醫院臺南分院臨時攤位管理使用要點」，提供以營利為目的之自然人或法人及公益社團法人，申請使用本院醫療大樓大廳臨時攤位。 *、訂有「高雄榮民總醫院臺南分院集會堂使用管理辦法」，提供院外團體申請使用。 *、於醫療大樓大廳舉辦2021年「雙琴重奏·春之頌」公益音樂會活動，邀請小提琴家陳維音與本院郝立智醫師表演二重奏。 *、邀請「玫瑰墓」樂團至醫療大樓大廳演出，感謝護理人員於防疫過程中，全年無休堅守崗位、盡力照顧病友與守護社區。 *、環島饅頭店與本院志工共同製作饅頭，慰問醫護人員於疫情期間的辛勞。 *、附設樂活日照中心特聘動動好適能訓練中心執行長兼教練「趙居偉(Laurance Chao)」老師，舉辦「肌不可失，動身快活」照顧者喘息方案，向照顧者講授增肌減脂基本概念，以及中高齡者運動安全注意事項。 							
	<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。 *、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。 *、巡迴醫療專車接送服務： <ol style="list-style-type: none"> 1. 星期一、三、五 至高雄榮總 2. 星期二、四 至臺南榮家 3. 星期二 至佳里榮家 *、支援醫療服務： <table border="1" style="margin-left: 20px; width: 100%;"> <tr> <td>台南看守所：每週一、三、四內科一診次，每週二外科一診次。</td> </tr> <tr> <td>佳里榮家附設診所：每週一內科一診次，每月精神科二診次。</td> </tr> <tr> <td>臺南榮家：每週五復健科一診次。</td> </tr> <tr> <td>臺南榮家附設診所：每月精神科一診次。</td> </tr> <tr> <td>岡山榮家：每週五復健科一診次。</td> </tr> <tr> <td>衛生福利部胸腔病院：每週五一診次。</td> </tr> <tr> <td>不定時支援成大斗六分院、屏東分院、新營醫院急診室醫療業務。</td> </tr> <tr> <td>代檢嘉南療養院心電圖、電腦斷層、磁振造影等醫療業務。</td> </tr> </table> 	台南看守所：每週一、三、四內科一診次，每週二外科一診次。	佳里榮家附設診所：每週一內科一診次，每月精神科二診次。	臺南榮家：每週五復健科一診次。	臺南榮家附設診所：每月精神科一診次。	岡山榮家：每週五復健科一診次。	衛生福利部胸腔病院：每週五一診次。	不定時支援成大斗六分院、屏東分院、新營醫院急診室醫療業務。
台南看守所：每週一、三、四內科一診次，每週二外科一診次。									
佳里榮家附設診所：每週一內科一診次，每月精神科二診次。									
臺南榮家：每週五復健科一診次。									
臺南榮家附設診所：每月精神科一診次。									
岡山榮家：每週五復健科一診次。									
衛生福利部胸腔病院：每週五一診次。									
不定時支援成大斗六分院、屏東分院、新營醫院急診室醫療業務。									
代檢嘉南療養院心電圖、電腦斷層、磁振造影等醫療業務。									

	<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>	<ul style="list-style-type: none"> *、針對外籍人士，提供英文版本網頁。 *、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。 *、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。 *、網頁依最新時事動態，提供大圖示選項如網路掛號、門診表、看診進度查詢、藥品查詢、院長信箱、床位動態表、COVID-19 專區等，方便民眾快速點閱瀏覽。
<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>各科室召開會議計：</p> <ul style="list-style-type: none"> *、經管會議(含防疫會議)42 次。 *、內外精急科工作協調會議 26 次。 *、本院導入中榮資訊系統執行小組會議 17 次。 *、院務會議(含防疫會議)、健保業務檢討會議、對帳會議各 12 次。 *、專科護理師作業小組暨培訓委員會議、醫療作業基金暨績效評估管理會議各 11 次。 *、藥品清查 10 次。 *、考績委員會會議 8 次。 *、手術品質管理委員會議、特殊病例討論會議、進藥驗收各 7 次。 *、安寧照護與推廣計畫會議、病歷管理暨電子病歷推動委員會議、勞退會議、勞資會議、感染管制會議、癌症品質委員會議、職業安全衛生委員會議、醫療品質暨病人安全審議委員會議、藥事管理會議各 4 次。 *、出院準備服務委員會暨長照會議、長照小組會議、契約人力暨薪資審查小組會議、12 所分院導入中榮資訊系統資訊小組會議各 3 次。 *、社區整合服務 A 單位及 B 單位聯繫會議、人力暨薪資審查會議、外包管理委員會議、外傷委員會議、安全維護會報、兒童發展會議、費用審查小組會議、廉政會報、膳食委員會議、輸血委員會議、輻射防護會議各 2 次。 *、人力資源管理委會會議、因公涉訟輔助會議、性別平等委員會議、性騷擾防治業務會議、風險管理及危機處理委員會議、勞工體格及健康檢查年度品質管理會議、管理審查委員會議、優良醫師評選委員會議、醫學倫理委員會議、醫學教育暨研究計畫委員會議、醫療裝備審查會議各 1 次。

*、每月於候診區舉辦門診團體衛教及健康活動：

▶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
1/06	健康促進活動	劉秀鳳
1/08	管路安全	朱芳誼護理師
1/11	認識腎臟病	黃桂枝護理師
1/15	用藥安全	李曉芳護理師
1/18	認識腎臟病	黃桂枝護理師
1/20	健康促進活動	張怡文
1/22	病人預防跌倒	林怡伶護理師
1/25	冬季皮膚乾癢	方佳琪護理師
1/29	手衛教	郭佳靜護理師

▶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
2/01	預防流感	蕭宇翔護理師
2/03	健康促進活動	吳玲鳳
2/05	高血壓	廖意雯護理師
2/08	冬季皮膚乾癢	方佳琪護理師
2/17	健康促進活動	黃思晴
2/19	高血壓的認識	謝賢貞護理師
2/22	手部衛生	胡景淇護理師
2/26	認識高血壓	徐立彥護理師

▶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
3/03	健康促進活動	曾品樺
3/05	認識糖尿病運動	王筱鳳護理師
3/08	傷口護理	涂宜庭護理師
3/12	糖尿病是什麼？	史紫萍護理師
3/15	預防跌倒	曾祖威護理師
3/17	健康促進活動	劉秀鳳
3/19	糖尿病知多少	顏菁媚護理師
3/22	防跌保健康	呂曉寬護理師
3/26	糖尿病飲食	田景如護理師
3/29	防跌保健康	呂曉寬護理師

▶ 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
4/07	健康促進活動	張怡文
4/09	淺談痛風	翁玉柔護理師
4/12	口腔保健	張惠琪護理師
4/16	痛風飲食	蔣嘉怡護理師
4/19	失智症	黃孟秋護理師
4/21	健康促進活動	吳玲鳳
4/23	痛風	徐仁愛護理師
4/26	憂鬱症	黃孟秋護理師
4/30	認識痛風	蔡沛淳護理師

▶ 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
5/03	認識流感	蔡麗玉護理師
5/05	健康促進活動	黃思晴
5/07	戒菸方法	李婉慈護理師
5/10	認識流感	蔡麗玉護理師
5/14	菸害防制	李怡瑩護理師
5/17	糖尿病衛教	謝孟勳護理師
5/19	健康促進活動	曾品樺
5/21	如何戒菸	朱芳誼護理師
5/24	認識腸胃炎	王羽萱護理師
5/28	抽煙對生活的影響	李曉芳護理師
5/31	預防跌倒	劉冠萱護理師

▶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
6/02	健康促進活動	劉秀鳳
6/04	頭部外傷注意事項	林怡伶護理師
6/07	認識痛風	劉佳柔護理師
6/11	外傷傷口護理	郭佳靜護理師
6/16	健康促進活動	張怡文
6/18	膝關節更換傷口照護	廖意雯護理師
6/21	認識泌尿道感染	童立景護理師
6/25	認識高血壓	吳芝蓉護理師
6/28	糖尿病足的照護	謝雅涵護理師

▶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
7/02	登革熱防治	楊渝惠護理師
7/05	如何預防失智症？	曲中琳護理師
7/07	健康促進活動	吳玲鳳
7/09	登革熱	謝賢貞護理師
7/12	如何預防失智症？	曲中琳護理師
7/16	淺談登革熱	徐立彥護理師
7/19	慢性殺手—糖尿病	陳盈鳳護理師
7/21	健康促進活動	黃思晴
7/23	預防登革熱王筱鳳護理師	
7/26	預防跌倒黃稚潔護理師	
7/30	認識登革熱史紫萍護理師	

▶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
8/02	預防骨質疏鬆	黃意云護理師
8/04	健康促進活動	曾品樺
8/06	運動&飲食	顏菁媚護理師
8/09	預防肺炎	林孟蓉護理師
8/13	減肥飲食	田景如護理師
8/16	預防高血壓	林佳瑩護理師
8/18	健康促進活動	劉秀鳳
8/20	何為代謝症候群	黃儀婷護理師
8/23	憂鬱症防治	簡嘉聖護理師
8/27	減重飲食	蔣嘉怡護理師

▶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
9/01	健康促進活動	張怡文
9/03	認識腹瀉	徐仁愛護理師
9/06	憂鬱症防治	王冠鈞護理師
9/10	認識胃食道逆流	蔡沛淳護理師
9/13	失智症防治	曾淳棻護理師
9/15	健康促進活動	吳鈴鳳
9/17	腸胃炎衛教	李婉慈護理師
9/20	失智症防治	李瑞琳護理師
9/24	肝炎衛教	李怡瑩護理師
9/27	憂鬱症防治	蕭芝軒護理師

▶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
10/01	管路安全	朱芳誼護理師
10/04	預防泌尿道感染	郭純甄護理師
10/06	健康促進活動	黃思晴
10/08	預防跌倒	李曉芳護理師
10/13	看懂您的抽血報告	糖尿病衛教師
10/15	用藥安全	林怡伶護理師
10/18	高血壓防治	陳及欣護理師
10/20	健康促進活動	曾品樺
10/22	病人辨識	郭佳靜護理師
10/25	傷口護理	張璋庭護理師
10/27	如何選擇血糖機	糖尿病衛教師
10/29	感染控制（清潔）	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
11/01	預防便秘	陳乃綺護理師
11/03	健康促進活動	劉秀鳳
11/05	高血壓的預防保健	吳芝蓉護理師
11/08	認識高血壓	何詩涵護理師
11/10	糖尿病合併症—眼睛	糖尿病衛教師
11/12	流感注意事項	楊渝惠護理師
11/15	認識腦中風	岩湘綦護理師
11/17	健康促進活動	張怡文
11/19	淺談新冠肺炎	謝賢貞護理師
11/22	預防牙周病？	曲中琳護理師
11/24	糖尿病合併症—腎臟	糖尿病衛教師
11/26	認識流感	徐立彥護理師
11/29	預防牙周病	曲中琳護理師

▶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
12/01	健康促進活動	吳鈴鳳
12/03	預防流感	王筱鳳護理師
12/06	流感防治	陳韻庭護理師
12/08	DM合併症(足部)	糖尿病衛教師
12/10	認識流行性感冒	史紫萍護理師
12/13	低血糖	蘇佳薇護理師
12/15	健康促進活動	黃思晴
12/17	流感知多少	顏菁媚護理師
12/20	高血壓	曾奕勝護理師
12/22	糖尿病與戒菸	糖尿病衛教師
12/24	流行性感冒防治	田景如護理師

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。

*、網頁提供訊息專區,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)、COVID-19 專區等項。

*、網頁提供就醫指南>網掛服務項目,提供下列資訊:
掛號須知:

1. 公告現場掛號抽號碼牌及門診看診時間
2. 初診民眾應注意事項(攜帶「健保IC卡」、「相關證件」與「初診單」辦理報到)
3. 預約掛號期限(一個月內之各科診)、方式(網路預約、診間預約、電話人工預約、傳真預約)等
網路預約掛號:

1. 開放時間(6:00 至 24:00)
2. 各科預約時間(28天內的門診)
3. 30天內請假醫師資訊

門診時科表查詢、查詢/取消掛號、今日看診進度(各科別診間及時診號)等項目。

六 掌握社 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。

*、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。

- *、社區整合照顧服務中心與臺南市 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。
- *、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「悅榕護理之家」、「悅豪護理之家」簽訂醫療合作合約，效期自 110 年 4 月 1 日至 110 年 12 月 31 日。
- *、與「丁江龍診所」簽訂醫療合作契約書，效期自 110 年 8 月 1 日至 110 年 12 月 31 日止。
- *、與「統聯客運股份有限公司」簽訂特約醫療合約書，效期自 110 年 11 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止。
- *、與「祥泰診所」簽訂特約醫療合約書，效期自 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止。
- *、與「晉生醫療社團法人晉生慢性醫院」簽訂醫療建教(支援)合作契約，效期自 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止。
- *、支援民間醫療機構：

永康永明、康詠護理之家每月一次支援。

全人、祥允泰、悅榕護理之家每月二診次。

丁江龍診所每月三診次。

佑康診所每週四支援一次。

漾格爾皮膚科醫美診所每週二、四一診次。

安泰醫院每週六一診次。

奇美醫院放射科每週一診次。

晉生醫院每月一次值班。

健仁醫院每週四支援一次。

成大崑山骨外科診所每週五支援一次。

林俞仲身心科診所每週一支援一次。

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。

- *、於疫情期間配合政府振興政策、開放民眾使用振興五倍券於各項醫療費用自付額(如門診、急診、住院的醫療費用、掛號費、健檢體檢、美容醫學、營養品、病歷影印、診斷書等)。
- *、與「國立成功大學醫學院附設醫院」、「奇美醫財團法

		<p>人奇美醫院」及「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，效期自 110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日止。</p> <ul style="list-style-type: none"> *、與「國立成功大學醫學院附設醫院斗六分院」簽訂醫療合作契約書，效期自 110 年 8 月 1 日至 113 年 7 月 31 日止。 *、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)，優先安排健保二人床，不收急診掛號費(不含部分負擔)。
	<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"> *、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。 *、與憲兵指揮部臺南憲兵隊、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」。 *、與「空軍第一戰術戰鬥聯隊」簽訂緊急醫療救護支援協定書，效期自 110 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日。 *、與「陸軍砲兵訓練指揮部」簽訂臺南聯防區區域聯防支援協議書，效期自 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止。
	<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、內政部移民署人員、國軍人員實施醫療費用優費補助。 *、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。 *、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」。 *、配合「病人自主權法」108 年 1 月 6 日上路，成立「預立醫療照護諮商中心」，由醫師、護理師、心理師、社工師和行政專員所組成諮商團隊，提供預立醫療照護諮商，協助完成「預立醫療決定」及上傳與註

記。

*、與「大都會計程車」簽訂特約計程車服務，於本院門診大廳服務台裝設叫車機，方便就診民眾叫車。

*、藉由高齡醫學科、復健科、內(外)科醫師、護理師、社工師、復健師、營養師、藥師及個管師等成立急性後期整合照護(PAC)團隊，讓急性後期照護患者，如腦中風、脆弱性骨折、衰弱高齡、創傷性神經損傷等個案能把握黃金復健期，積極進行復健治療，回復原本生活功能，減輕家庭及社會照顧之負擔，提供便利完善的持續性照護。

*、成立以本院為基礎之居家服務單位「高雄榮民總醫院臺南分院附設樂活居家式服務類長期照顧服務機構」，給予經相關單位評估，符合 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、50 歲以上失能身心障礙者安全、舒適的居家照護。

提供以下服務：

1. 基本身體清潔	7. 足部照護	13. 代購、代領或代送服務
2. 基本日常照顧	8. 翻身拍背	14. 協助執行輔助性醫療
3. 測量生命徵象	9. 肢體關節活動	15. 安全看視
4. 協助餵食或灌食	10. 協助上(下)樓梯	16. 陪伴服務
5. 餐食照顧	11. 陪同外出、就醫	17. 巡視服務
6. 協助沐浴及洗頭	12. 家務服務	18. 協助洗頭、排泄

*、成立以本院為基礎之居家護理服務單位「居家護理所」，提供出院後，仍需醫療照護的個案，安全、舒適的居家照護。包含一般居家護理和安寧居家護理。

*、為因應社區民眾的需求並配合長照 2.0 政策，設立「高榮臺南分院附設樂活日照中心」，設有多功能活動室、休憩室及廚房、用餐區、活力坊等活動空間，能提供長輩白天生活照顧及安排豐富多元的文康休閒活動。

*、附設護理之家參與財團法人先鋒品質管制學術研究基金會「第 210 屆全國品管圈大會」，以「降低護理站庫房管理缺失率」為主題，榮獲「特優獎」。

*、王院長瑞祥率本院醫療團隊，於 110 年 4 月 23 至 27 日參與高雄榮民總醫院「關懷澎湖鄉親愛心巡迴健檢義診」活動，提供血壓檢測、血糖檢測、醫師問診、藥物開立、腹部超音波檢查（肝癌篩檢）、乳房

超音波檢查(乳癌篩檢)、心電圖檢查及針灸治療等服務。

- *、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」。
- *、為擴大本院服務量能，獲臺南市政府衛生局核准開放慢性一般病床 82 床，變更後本院許可慢性一般病床共 122 床。
- *、引進「週邊血管動脈分析儀」，利用血管硬化指標 ABI (Ankle-Brachial Index：踝肱血壓比值)，反應動脈健康實際狀況，提供醫師提早診斷病情，嘉惠就診民眾。
- *、引進「德國西門子 1.5T MRI 磁振造影儀」，解決病患排檢不易及提升醫療服務品質。
- *、成立於 107 年「骨質疏鬆治療照護團隊」本年再度榮獲 2021 年世界骨質疏鬆協會評定為「最佳執業銀牌」殊榮，為就診民眾提供骨密篩檢，骨折預防，骨折後衛教、治療和追蹤等，全方位骨質疏鬆症之照護。
- *、輔導會呂副主任委員嘉凱及高雄榮民總醫院林院長曜祥陪同陳立委以信及溫立委玉霞，蒞院訪視本院「醫養合一」高齡友善整合醫療照護模式，以為立法問政之參考。
- *、協調中華電信公司於院區增設基地台，加強手機訊號接收，服務就診民眾。
- *、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 113 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 112 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 104 年至 114 年。
- *、通過衛生福利部國民健康署「健康醫院」認證，效期自 108 年至 113 年。
- *、通過衛生福利部國民健康署「健康啟動職場」認證。
- *、獲衛生福利部專科護理師(外科)訓練醫院資格，效期自 106 年 11 月 1 日至 112 年 12 月 31 日。
- *、獲衛生福利部國民健康署認定口腔癌確認診斷地區醫院。
- *、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

		<p>畫」。</p> <ul style="list-style-type: none"> *、榮獲衛生福利部「長照服務出院準備友善醫院」認證，效期至110年12月31日止。 *、獲臺南市衛生局指定為精神醫療機構效期自109年7月24日至112年7月23日。 *、本院病理檢驗科獲財團法人全國認證基金會(TAF) ISO 15189:2012 醫學實驗室認證效期自2020年9月21日至2023年9月20日。 *、本院營養科之「團膳服務」項目，符合HACCP及ISO22000：2018 食品安全管理系統標準，並通過驗證稽核，效期自2021年9月22日至2024年9月21日。 *、本院醫務企管室資訊組獲ISO/IEC 27001：2013 資訊資產安全再認證，效期自2021年11月5日至2024年11月5日。 *、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。 *、獲衛生福利部地區醫院評鑑合格，效期自107年1月1日至113年12月31日。 *、獲衛生福利部醫事人員類(非醫師)教學醫院評鑑合格，效期自107年1月1日至113年12月31日。 *、附設護理之家獲衛生福利部評鑑合格，效期自108年1月1日至112年12月31日。 *、附設精神護理之家獲衛生福利部評鑑合格，效期自107年1月1日至111年12月31日。 *、附設居家護理所獲衛生福利部評鑑合格，效期自107年1月1日至111年12月31日。 *、通過國民健康署「預防保健服務之定量免疫法糞便潛血檢驗醫事機構」資格。
備註		