

## 111 年提升政府服務品質方案執行成果表

實施要項	實施策略	推動單位	推動作法	執行成效(量化數據)			備註 (請簡要說明 辦理成果)
				衡量指標	目標值	執行值	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。	總務室	1.持續推動交通便利性。 2.持續推動環境清潔。 3.持續醫療設施整修及更新。	醫院施政計畫設施改善率 ●指標定義：(計劃執行件數/年度計劃件數)×100%	95%	100%	1.111 年固定資產汰換設施老舊設備執行率 100%。 2.111 年經單位提出維修案件執行率 100% 維修完成。
				環境整潔滿意度 ●指標定義：(滿意度 4 分以上人數/填表總人數)×100%	80%	85.2%	111 年門診滿意度醫院環境設施總分為 4.26(細項含環境清潔)， 4.26/5*100=

							85.2
	(二)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。	總務室	本院為推動同仁電話接聽禮貌，提升服務效能，增進行政效率，每季由一級主管，抽取單位實施測試；並不定時自行選測總機及其他科室員工至少二次，測試結果缺失部分，要求該單位檢討改進。	測試合格分數 ●指標定義:(各抽測單位總分/總抽測單位數)X100%	90%	91%	共有 11 各單位，各抽測單位總分為 998 分 (998/11*100%)= 90.72%
		醫務企管部	辦理第一線服務人員教育訓練活動。	課程完訓率: ●指標定義:(受訓人數/總人數)X100%	90%	(11/11*100%)=100%	醫務組第一線服務人員均於到職後 1 個月內完成教育訓練，並利用評分表檢核各項服務知能及臨時狀況

							處理。
(三)彙整編印「為民服務手冊」等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	醫務企管部	定期編修為民服務手冊	為民服務編修率 ●指標定義:(編修次數/總數 2 次) X100%	100%	100%	定期編修為民編修率。	
(四)訂定在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	人事室	辦理行政人員提升相關知能之講座	課程完訓率: ●指標定義:(受訓人數/總人數)X100%	90%	92%	本院目前為全院必修線上教育訓，並於年底時調查各單位人員學習狀況。	
(五)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。	社工室	1.結合家醫科義診，至社區推廣衛教公益活動。 2.關懷訪視醫院周邊社區獨居老人。 3.結合企業協助本院經濟狀況貧困患者住院期間之伙食費用。 4.財團法人惠民醫療救濟基	結合義診公益場次 ●指標定義:場次	15	24	111 年派出醫療團隊於屏東縣好茶部落等辦理義診計 24 場次 1,374 人次，深獲社區民眾親近認同。	

		<p>金會救助本院經濟狀況貧困患者住院期間之醫療費及看護費。</p> <p>5.於公布欄公告申辦須知及即時消息。</p>	<p>訪視獨居老人</p> <p>●指標定義:人次</p>	120	120	<p>與屏東縣榮服處簽訂支援協定，並訂定「社區醫療服務及居家護理作業計畫之社區獨居與特需照護榮民之照護計畫」，配合屏東縣榮服處社區服務幹部實施醫院鄰近榮民(眷)訪視關懷，提供關懷慰問、社福諮詢、衛教諮詢等服務。</p> <p>111年計訪視</p>
--	--	--	-------------------------------	-----	-----	--

							120 人次。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一)設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。	社工室	於本院外部網站設置「民眾服務信箱」，每日查看，於接獲民眾投書意見時，即立案登記並電話聯繫投書人，告知本院已收悉其投書之意見，將分送相關部門研處後，向其回覆處理情形。	結案率 ●指標定義:(完案數/總件數)X100%	80%	100%	111 年陳情案分類，計有優良事蹟 8 案、服務態度 5 案、服務流程(制度)13 案、服務設施(設備)6 案、醫療服務 10 案、建議 6 案、其他 4 案，共 52 案，皆已處理完畢。
	(二)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。	社工室	1.本院與周邊地方民意代表皆保持密切連繫，對關切事項均迅速回應處理。 2.本院訂有「接受媒體採訪注意事項」及行動準據，明確律	主動投稿刊登新聞媒體 ●指標定義:件數	20	47	平日與媒體保持良好密切聯繫，111 年獲平面及網路媒體報導本院相關

			<p>定發言人及相關人員業務職掌及實施步驟，以快速及精確回應新聞媒體及報章輿論報導。</p> <p>3.本院訂有「新聞文宣活動實施計畫」主動發佈本院相關新聞稿，以提昇本院之正面形象。</p>				活動計有 47 則，頗具正面成效。
	(三)辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。	醫務企管部	<p>1.醫管室每半年實施門診滿意度調查，據以改進服務缺失。</p> <p>2.建立民眾抱怨處理機制：於接獲民眾投書意見時，即立案登記並電話聯繫投書人，告知本院已收悉其投書之意見，將分送相關部門研處後，向其回覆處理情形。</p>	<p>門診滿意度</p> <p>●指標定義：(門診滿意度調查各細項平均分數加總/各細項滿分加總)X100%</p>	80%	82%	111 年門診滿意度整體為 82%

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。	總務室	1.開於空間，辦理文化藝術陳展。 2.配合公民團體，提供公共設施，辦理休閒、公益活動。	提供外單位健康文藝文展或表演活動 ●指標定義：場次	1	1	111 年 5 月 7 日 (六)07:00-11:00 提供龍泉院區長廊，辦理 111 年度照服員體檢，場次計 1 場。
	(二)設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	醫務企管部	推動新制身心障礙單一服務窗口	鑑定服務量 ●指標定義:受理人次	250	277	111 年 1-12 月共計受理 277 人次。
	(三)彙整編印「住院服務須知」等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	醫務企管部	定期編修住院服務須知	住院服務須知編修率 ●指標定義:(編修次數/總數 1 次) X100%	100%	100%	於 111 年 11 月編修住院服務須知。
	(四)訂修「標準作業程序及工作手冊」藉由作業程序的建立，使員工有所依據，提昇服務品質	醫務企管部	推動標準作業文件之制定	標準文件修正比率 ●指標定義:(已修正文件數/總文件數) X100%	90%	100%	111 年修正 9 份標準作業程序，其他標準作業程序經檢視後，暫

							無須更改。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完整的服務資訊。	資訊室	定期更新本院網站	定期提供上、下架之次數、頁面更新次數 ●指標定義:次數	1000	2088	第一季:466 次 第二季:556 次 第三季:521 次 第四季:545 次
	(二)網站內設置「貼心服務留言板」，提供意見表達管道，提升服務成效。	社工室	設有院長電子信箱	結案率 ●指標定義:(完案數/總件數)X100%	80%	100%	111 年陳情案分類，計有優良事蹟 8 案、服務態度 5 案、服務流程(制度)13 案、服務設施(設備)6 案、醫療服務 10 案、建議 6



						案、其他 4 案，共 52 案，皆已處理完畢。
(三)建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。	資訊室	建置外語網站	定期提供上、下架之次數、頁面更新次數 ●指標定義:次數	1	2	有建置，已於 111 年 10 月 21 日更新。
(四)規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統(HIS)整合服務	資訊室	參與醫療資訊整合各相關會議(含教育訓練、講習、說明會等)「應出席會議數」	出席率 ●「應出席會議」實際出席會議數÷「應出席會議數」×100%	100%	100%	
(五)聘請專家學者擔任「社區關懷據點」等講座。	家醫科	推展社區服務相關活動	辦理講座 ●指標定義:辦理場次	2	2	111 年 5 月 13 日辦理地中海飲食衛教共計 25 人次參加，111 年 8 月 15 日辦理高齡長者

							健康吃衛教 共 27 人次參加。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。	教研組	推動本院創新服務或醫療技術研究報告	辦理教育講座 ●指標定義:辦理場次	1	1	111 年 04 月 22 日(五) 上午 0910 舉辦 高齡區域研討會:肌力訓練運動於生活功能之應用 共計 100 人參加。
	(二)結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。	總務室	推動警民連線機制	危安、暴力演練次數 ●指標定義:次數	1	1	龍泉精神科於 6 月 30 日辦理小型規模暴力演練，參加人數 16 人。
			推動醫院緊急災難應變	天然災害(天災、地震、颱風、	1	1	111 年 10 月 27 日(四) 於

				水災)複合式災害演 練次數 ●指標定義:次數			龍泉分院實 施消防實兵 演練,由本院 放射科、工務 室、總務室及 護理部等 28 人次參加。
	(三)鼓勵職訓、志工結訓學 員,參與各項技能檢定及志 工服務工作。	社工室	加強志工服務時數及辦理志 工教育訓練 課程	志工教育訓練課程 ●指標定義:場次	2	4	111 年辦理志 工教育訓練 課程分別於 (9/23、9/28、 9/29、10/31) 各 辦 理 1 場,共 4 場。
六、掌握社 經發展趨 勢,專案規 劃前瞻服 務	(一)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。	醫務企 管部	高屏地區屏東榮家及高雄榮 家等會屬機構醫療服務工作 聯繫會議	辦理工作聯繫會議 ●指標定義:場次/年	12	13	屏東榮民總 醫院屏東分 院實地辦理 2 場:3/31、 9/28 感控制 榮家辦理宣

							導、管制教育 8 場:1/11、 1/18、4/13、 4/14、7/12、 7/13、9/27、 10/12 高 齡 至榮家:3/9、 3/17、4/19。
	(二)針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。	醫務企 管部	訂定服務品質計畫	修編計畫次數 ●指標定義:次數	1	1	111 年 03 月 09 日