



屏東榮民總醫院

112年提升政府服務效能執行計畫

壹、 依據：

- 一、 行政院106年1月9日函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、 國軍退除役輔導委員會106年04月10日修正「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」(輔綜字第1060029726 號函)。

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、 整合運用所屬機構管理面「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：本院各單位。

肆、實施要項：

- 一、 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
 - (一) 各單位應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。
 - (二) 各單位應全面檢視，提供服務對象易讀、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) 強化各單位人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，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) 因應業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，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。

- (三) 依據服務特性辦理滿意度調查，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，降低顧客抱怨頻率。

三、 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- (一) 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。
- (二) 開放公共設施提供外單位健康文藝文展或表演活動。

四、 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (一) 相關網站或網頁設計應符合使用者需求，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、 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，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。
- (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) 應與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，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、 本院各單位於次年1月份，逐項檢討上年度執行成效，並請業管單位(詳附件1)，將「提升政府服務品質方案執行成果表」(詳附件2)填妥，由醫務企管部彙整後，並請資訊室主動公開於本院網站。；另據以檢討策

訂具體精進作法，作為滾進修正「提升政府服務品質執行計畫」參據。

二、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：本院將「提升政府服務效能執行成果表」於次年1月份彙整各單位執行情形，於院務會議由首長主持各單位辦理成果。

屏東榮民總醫院提升政府服務效能具體作法

實施要項	推動作法	承辦單位	完成期限
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)廣續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。	總務室	12月31日前
	(二)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	
	(三)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	
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	12月31日前
	(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	
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	12月31日前
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	12月31日前
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)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	12月31日前

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(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	12月31日前
---------------------	--	-------	---------

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) 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，測試結果缺失部分，要求該單位檢討改進。	電話禮貌測試 ●指標定義:次數	4次	94.46% (377.85/4*100%)=94.46%	2月總平均 97.94 3月總平均 91.37 (4-6月)總平均 91.49 (7-9月)總平均 97.05

<p>(二) 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。</p>	<p>人事室</p>	<p>辦理行政人員提升相關知能之講座</p>	<p>課程完訓率： ●指標定義：(受訓人數/總人數)X100%</p>	<p>90%</p>	<p>93.44%</p>	<p>本院目前為全院必修線上教育訓練，並於年底調查各單位人員的學習狀況。</p>
<p>(三) 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>	<p>社工室</p>	<p>結合家醫科義診，至社區推廣衛教公益活動。</p>	<p>結合義診公益場次 ●指標定義：場次</p>	<p>15 場</p>	<p>16 場</p>	<p>結合家醫科至社區關懷據點、里民活動中心等地點，實施免費健檢服務，參與民眾合計 6 百餘人。</p>

<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(一)設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。</p>	<p>社工室</p>	<p>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。</p>	<p>結案率 ●指標定義:(完案數/總件數)X100%</p>	<p>80%</p>	<p>100%</p>	<p>112 年陳情案分類，計有優良事蹟 143 案、服務態度 46 案、服務流程(制度)33 案、服務設施(設備)57 案、環境清潔 13 案、醫療服務 125 案、建議 31 案、其他 41 案，共 489 案，皆已處理完畢。</p>
---------------------------------	---	------------	---	-------------------------------------	------------	-------------	---

<p>(二) 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。</p>	<p>醫務企 管部</p>	<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。 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 ●指標定義:次數</p>	<p>2</p>	<p>1</p>	<p>112年平均滿意度為81.4% 滿意度排名前三項:護理人員服務態度(4.39)、醫護人員於診察時尊重您的隱私(4.32)、醫師在診療時會傾聽您的不舒服(4.30) 滿意度排名後三項:各樓層指示牌或看板清楚程度(3.72)、等候看病的時間(3.68)、等候領藥的時</p>
---	-------------------	---	---------------------------	----------	----------	--

							間(3.62)
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	每月 1次	彰化農場辦理休閒觀光、農業生產、漁牧養殖，多樣化農特產品。 展攤地點：醫療大樓 B1 美食街電視牆前。

<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一)充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完整的服務資訊。</p>	<p>資訊室</p>	<p>定期更新本院網站</p>	<p>定期提供上、下架之次數、頁面更新次數 ●指標定義:次數</p>	<p>1000</p>	<p>1611</p>	<p>第一季：435 第二季：311 第三季：468 第四季：397</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(一) 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。</p>	<p>社工室</p>	<p>加強志工服務時數及辦理志工教育訓練課程。</p>	<p>志工教育訓練課程 ●指標定義:場次</p>	<p>2</p>	<p>8</p>	<p>1、112年1-12月志工服務時數共14,739小時。 2、志工在職教育訓練8場次。 ※註：本實施要項中的具體作法語意不明確(例如：鼓勵職訓、志工結訓學員)，職訓(照服員訓練)屬於</p>

							護理部，且技能檢定亦非社工室承辦，故提供資料為志工參與本院相關科室舉辦之相關教育訓練課程（如家醫科悲傷輔導課程、工務室公共藝術課程）。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)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	112年 12月31日

