

# 臺北榮民總醫院 2026 年提升政府服務效能實施計畫

## 壹、依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日行政院院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升計畫」。
- 二、國軍退除役官兵輔導委員會 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。

## 貳、目標

- 一、提供以病人為中心的優質醫療與感動服務：
  - (一) 強化病安文化，建立以病人為中心的安全醫療環境。
  - (二) 加強醫療專業及優質的感動服務。
  - (三) 發展重症醫療、高齡醫學及具競爭力的醫療服務。
  - (四) 加強轉診、深耕社區、促進民眾與員工身心健康。
  - (五) 以醫病共同決策為策略，建立良好之醫病溝通，減少醫療浪費及糾紛。
- 二、成為國際醫事人才培育、精準醫學及尖端研究之卓越中心：
  - (一) 提供優質的基礎與臨床教育及訓練。
  - (二) 持續辦理員工在職教育、健康促進活動、精進醫療與行政管理知能。
  - (三) 配合醫院發展重點，計畫性執行專業人才培訓。
  - (四) 善用資源，發展具國際領導與創新的醫療技術與研究，設置研發中心。
- 三、導入智慧醫療與智能管理，提升榮醫體系營運效率，建構醫養整合醫療網：
  - (一) 持續提高醫療產能與營運效能。
  - (二) 簡化及標準化作業流程，發展智慧醫療及整合服務品項，藉由資訊化管理，增加橫向溝通、降低成本。
  - (三) 發展並公開宣傳本院優質醫療，降低對健保依賴。
  - (四) 加強與醫療院所、長期照護機構之合作，整合醫療資

源，開拓醫療市場。

(五) 積極發展國際醫療雙向合作。

(六) 建構友善職場，打造幸福員工，提升團隊績效。

### 參、實施對象

全院各單位。

### 肆、實施要項

請就以下 6 項實施要領，規劃推動作法、完成期限及預期效益等：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。
- 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。
- 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。
- 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。
- 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。
- 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。

### 伍、推動做法

- 一、請各單位依工作特性結合「年度部門工作計畫」，提報「具體工作項目」及「預計完成期限」，以此為努力方向，提供感動服務，提升服務品質，擴大為民服務領域。
- 二、執行單位應於年度結束前 1 個月，彙集執行成果，並針對缺失，提出具體改進作法。
- 三、為民服務工作應持續融入日常作業，並適度運用管考作為，各項資料隨時蒐集彙整，活動照片及時拍照存證，以專卷保存備查。

### 陸、管制考核

- 一、各單位依工作特性訂定量化指標，並於年終提報執行成效。
- 二、考核作業：
  - (一) 平時查核：
    - 1、主管走動式：

每月排定副院長巡視院區及各項設施，各單位針對指示事項研擬改善措施，醫務企管部醫務企劃組追蹤執

行情形。

2、電話禮貌測試：每季抽測院內單位共 60 通電話，並將測試結果函發全院一、二級單位。

3、配合國家發展委員會及輔導會進行不定期考核。

(二) 年度查核：

1、年終彙整本年度工作成效，依程序簽報機關首長核定後主動公開於本院網站。

2、配合輔導會年度所屬醫療機構工作績效評核及「政府服務獎」評獎作業。

### 柒、績效檢討

一、不定期考核缺失部分，請單位積極改善。

二、年終檢討本年度工作成效，並研議未來一年推展方向。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另函補充修正之。

## 壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

一、 建立作業標準及工作手冊，以維服務作業之一致性。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
醫務企管部 (醫務企劃組)	(範例) 115/12/31	
品質管理中心		
護理部		
各單位		

二、 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。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
醫務企管部 (醫療事務組)	(範例) 115/12/31	
影像診療部		
健康管理中心		
病理檢驗部		
各單位		

三、 強化人員各項服務品質(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。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
醫務企管部 (醫務企劃組)	(範例) 115/12/31	
醫務企管部 (醫療事務組)		
護理部		
總務室		
工務室		
各單位		

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。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
品質管理中心	(範例) 115/12/31	
各單位		

## 貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

- 一、與企業、社福團體結盟，運用辦理各項公益活動時機廣納結盟機構與服務對象等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
社會工作室	(範例) 115/12/31	
護理部		
兒童醫學部		
各單位		

- 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。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
社會工作室	(範例) 115/12/31	
各單位		

- 三、依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解服務對象對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
護理部	(範例) 115/12/31	
營養部		
品質管理中心		
教學部 (臨床技術訓練科)		
人事室		
身障重建中心		
補給室		
總務室		
病理檢驗部		
資訊室		
各單位		

- 四、建立服務對象抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低服務對象抱怨頻率。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
醫務企管部 (醫務企劃組)	(範例) 115/12/31	
社會工作室		
人事室		
政風室		

- 五、建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
公共事務室	(範例) 115/12/31	

## 參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

- 一、運用資訊網路促進機構內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
影像診療部	(範例) 115/12/31	
醫務企管部 (醫療事務組)		
醫務企管部 (病歷資料管理組)		
健康管理中心		
資訊室		
各單位		

- 二、衡酌服務工作實需，開發線上及跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)，增加服務對象使用意願。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
資訊室	(範例) 115/12/31	
醫務企管部 (醫療事務組)		
醫務企管部 (病歷資料管理組)		
健康管理中心		
藥學部 (智慧藥事服務)		
各單位		

- 三、推動跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
教學部	(範例) 115/12/31	
影像診療部		
醫學工程室		
外科部 (胸腔外科)		
外科部 (乳房外科)		
外科部 (移植外科)		
各單位		

- 四、檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
醫務企管部 (醫務企劃組)	(範例) 115/12/31	
病理檢驗部		

承辦人：

主管核章：

臺北榮民總醫院 2026 年提升政府服務效能實施計畫一分辦表

護理部		
品質管理中心		

五、建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或 Fb、line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供服務對象友善網路溝通環境。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
資訊室	(範例) 115/12/31	
公共事務室		
身障重建中心		
眼科部		
內科部 (腎臟科)		
各單位		

承辦人：

主管核章：

## 肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- 一、因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
醫務企管部 (醫療事務組)	(範例) 115/12/31	
社會工作室		
身障重建中心		
護理部		
國際醫療中心		
各單位		

- 二、依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
高齡醫學中心	(範例) 115/12/31	
家庭醫學部		
眼科部		
職業醫學及 臨床毒物部		
各單位		

- 三、考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
資訊室	(範例) 115/12/31	
醫務企管部 (金門 IDS)		
醫務企管部 (醫療事務組)		
各單位		

## 伍、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。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
資訊室	(範例) 115/12/31	
內科部		
各單位		

- 二、促進服務對象運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化溝通及對話交流。(如 SDM)。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
品質管理中心	(範例) 115/12/31	
內科部		
教學部		
護理部		
資訊室		
各單位		

- 三、檢討內部流程作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。(如行政圈)

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
醫務企管部 (醫療企劃組)	(範例) 115/12/31	
主計室 (快樂圈)		
人事室		
總務室		
各單位		

## 陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

- 一、主動配合國家政策發展情勢(如長照政策推動、防疫政策)，前瞻規劃服務策略預為因應。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
社會工作室	(範例) 115/12/31	
國際醫療中心		
高齡醫學中心		
家庭醫學部 (分級醫療)		
精神醫學部		
內科部 (腎臟科)		
職業醫學及 臨床毒物部		
感染管制中心		
各單位		

- 二、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。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
各單位 (專案計畫)	(範例) 115/12/31	

- 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，務實解決服務對象就醫、服務照顧等窒礙問題。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
醫務企管部 (醫務企劃組)	(範例) 115/12/31	
急診部		
教學部		
家庭醫學部		
醫學研究部 (榮陽團隊)		
社會工作室		
總務室		
政風室		
內科部		
各單位		

- 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。

承辦單位	預計完成期程	具體工作項目及預期成效
總務室	(範例) 115/12/31	
各單位		