

臺北榮民總醫院 2021 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安全優質全人醫療：
 - (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與尖端醫學研究之卓越中心：
 - (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、活化管理，永續經營：
 - (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：

就「完備基礎服務項目，注重服務特性差異化」、「重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求」、「便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度」、「關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用」、「開放政府透明治理，優化機關管理創新」、「掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務」等六項實施要項，規劃推動作法、完成期限、承辦單位及預期效益等各面向。

伍、推動做法：

- 一、請各單位應依工作特性結合「年度部門工作計畫」，以列表方式（詳附表），具體量化顯示「具體工作項目」及「預計完成期限」，並以此為努力方向，提供感動服務，提升服務品質，擴大為民服務領域。
- 二、各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，提出具體之改進作法。
- 三、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：

- 一、要求各實施單位依個別為民服務工作特性，訂定量化指標，年度終了追蹤執行情形。
- 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，由各單位針對指示事項研擬改善措施，醫企部醫務企劃組追蹤執行情形。

2.電話禮貌測試：辦理「電話禮貌測試」，每月抽測院內單位共40通電話，並將測試結果印發全院一、二級單位、護理站。

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.配合輔導會年度工作督考及「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。

臺北榮民總醫院 2021 年提升政府服務效能實施計畫表

壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

實施要項	承辦單位	預計完成期程	具體工作項目暨預期成效
一、 建立作業標準及工作手冊，以維服務作業之一致性。	醫務企管部 (企劃組) 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。	醫務企管部 (醫事組) 放射線部 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。	醫務企管部 (企劃組、醫事組) 護理部 總務室 工務室 各單位		
四、 因應業務屬性及其服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。	品質管理中心 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

推動作法	承辦單位	預計完成期程	具體工作項目暨預期成效
<p>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。</p>	<p>社會工作室 護理部 兒童醫學部 外科部 各單位</p>		
<p>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。</p>	<p>社工室 各單位</p>		
<p>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。</p>	<p>護理部 營養部 品質管理中心 身障重建中心 補給室 總務室 病理檢驗部 各單位</p>		
<p>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。</p>	<p>醫務企管部 (企劃組) 社會工作室 各單位</p>		
<p>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</p>	<p>公共事務室</p>		

推動作法	承辦單位	預計完成期程	具體工作項目暨預期成效
容，以導正社會視聽。			

參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

推動作法	承辦單位	預計完成期程	具體工作項目暨預期成效
<p>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。</p>	<p>醫務企管部 (醫事組、病歷組) 放射線部 健康管理中心 各單位</p>		
<p>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。</p>	<p>資訊室 醫務企管部 (醫事組、病歷組) 藥學部 (智慧藥事服務) 健康管理中心 各單位</p>		
<p>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。</p>	<p>教學部 外科部 (乳醫中心) 放射線部 各單位</p>		
<p>四、 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。</p>	<p>總務室 各單位</p>		
<p>五、 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。</p>	<p>醫務企管部 (企劃組) 護理部 品質管理中心 病理檢驗部 各單位</p>		

推動作法	承辦單位	預計完成期程	具體工作項目暨預期成效
<p>六、 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。</p>	<p>資訊室 眼科部 身障重建中心 各單位</p>		

肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

推動作法	承辦單位	預計完成期程	具體工作項目暨預期成效
<p>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。</p>	<p>醫務企管部 (醫事組) 護理部 社會工作室 身障重建中心 各單位</p>		
<p>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。</p>	<p>家庭醫學部 高齡醫學中心 眼科部 各單位</p>		
<p>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。</p>	<p>資訊室 醫務企管部 (金門IDS、醫事組) 各單位</p>		

伍、開放政府透明治理，優化機關管理創新

推動作法	承辦單位	預計完成期程	具體工作項目暨預期成效
<p>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。</p>	<p>資訊室 皮膚部 內科部 各單位</p>		
<p>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)</p>	<p>資訊室 品質管理中心 護理部 內科部 教學部 各單位</p>		
<p>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)</p>	<p>醫務企管部 社會工作室 (榮健圈) 主計室 (快樂圈) 人事室 各單位</p>		

陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

推動作法	承辦單位	預計完成期程	具體工作項目暨預期成效
<p>一、 主動配合國家政策發展情勢(如長照政策推動)，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>高齡醫學中心 精神醫學部 社會工作室 醫務企管部 (國際醫療中心) 家庭醫學部 (分級醫療) 神經醫學中心 各單位</p>		
<p>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。</p>	<p>各單位 (專案計畫)</p>		
<p>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。</p>	<p>醫務企管部 (企劃組) 家庭醫學部 急診部 社會工作室 總務室 教學部 政風室 內科部 醫學研究部 (榮陽團隊) 各單位</p>		

推動作法	承辦單位	預計完成期程	具體工作項目暨預期成效
<p>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。</p>	<p>總務室 各單位</p>		