

臺北榮民總醫院 2019 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)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。
 - (四)發展重症醫療、高齡醫學及具競爭力的醫療服務。
 - (五)加強轉診、深耕社區、促進民眾與員工身心。
- 二、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」及 **107 年主管共識營「各部門發展計畫」**，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「政府服務品質獎」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 2019 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 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 放射線部 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 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。	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 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 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容，以導正社會視聽。</p>	<p>公共事務室</p>		

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>資訊室 醫務企管部 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 藥學部 (智慧藥事服務) 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>資訊室 教學部 婦女醫學部 外科部 (乳醫中心) 內科部 (血友病整合治療中心) 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>補給室 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 護理部 品質管理中心 病理檢驗部 身障重建中心 內科部 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 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 口腔醫學部 耳鼻喉頭頸部 護理部 社會工作室 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>家醫部 高齡醫學中心 急診部 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 遠距醫療) 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。</p>	<p>資訊室 品質管理中心 (SDM) 護理部 (106年SDM 得獎) 內科部 (腎臟科SDM) 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。</p>	<p>醫務企管部 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 營養部 精神部 社會工作室 國際醫療中心 家庭醫學部 (分級醫療) 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>高齡醫學中心 內科部 身障重建中心 (擴大服務量能) 各單位</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 家醫部 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>		
<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 (人力勞務整併案) 核子醫學部 (PET/MRI 中心) 各單位</p>	2019/12/31	