

臺中榮民總醫院 115 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 日函頒「政府服務躍升方案」(院授發社字第 10613000008 號函)。
- 二、國軍退除役官兵輔導委員會 106 年 4 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、發展未來醫療：以「病人為中心」作為核心價值，提升 AI 智慧醫療之臨床落地應用，推動人工智慧技術導入醫療流程與臨床服務，強化醫療效率及品質。並期望透過醫療品質精進與創新服務推動，於兩年內爭取並取得 SNQ 國家品質標章相關獎項肯定。在推動細胞及再生醫療產品之應用發展中，積極發展細胞治療與再生醫療相關技術及應用，促進臨床轉譯與醫療服務多元化。
- 二、創新教研：提升學術研究能量與論文發表量，強化研究與資源整合，推動研究人力之學術產出，期望每位研究人力每年至少發表 1 篇以上論文。開發智慧科技教學模式，結合數位科技與智慧應用，發展創新教學內容與教學模式，提升教育訓練品質與學習成效。規劃科技大樓整體營運與發展策略，進行科技大樓之營運規劃與資源配置，建構支援研究、教學與智慧醫療發展之核心場域。

- 三、國際醫療：提升國際人士健康檢查與就醫服務量能，強化國際人士醫療服務流程，提升服務品質與友善度，打造具國際水準之醫療服務環境。培訓國際醫事專業人才，規劃並推動國際醫事人員培訓機制，深化專業交流，提升醫療專業之國際影響力。拓展國際醫療合作與醫療外交，積極推動國際醫療合作計畫，發揮醫療專業優勢，拓展我國醫療外交能量。
- 四、環境永續：持續強化及優化能源管理，全面化導入智慧電表系統，提升能源使用效率與管理精準度。開發循環經濟相關產品與應用，結合環境永續與創新技術，落實資源再利用目標。建置即時能源監控管理機制，掌握院區能源使用狀況，提升整體能源管理效能。
- 五、五才精進：落實「五才計畫」，健全全方位人才發展體系，依院務發展與策略需求推動五才培育，建構完善且具前瞻性的人才養成機制。開發多元人力資源與專業配置，強化跨領域合作，提升組織整體人力彈性與運作效能。培育高階管理與領導人才，透過制度化訓練與歷練機制，培養具策略視野與管理能力之高階管理人才，強化組織治理與永續發展能力。
- 六、穩健經營：強化前瞻性健保總額管控機制，透過數據分析提升健保總額之前瞻規劃與管控能力，兼顧醫療品質與財務永續。精進結構化病歷與檢查報告品質，提升資料完整性、可用性與跨系統整合效益。推動 FHIR 國際醫療資料標準應用，促進醫療資訊交換與系統互通，支援智慧醫療與跨域應用發展。

參、實施對象：

本院各單位。

肆、實施要項：

就「提升服務效能，深化服務績效」、「便捷服務程序，確保流程透明」、「探查民意趨勢，建立顧客關係」、「豐富資訊服務資訊，促進網路溝通」及「創新服務方式，整合服務資源」等五項實施要項，規劃策略目標、推動項目及作法、評核指標及目標值、預期效益及承辦單位等面向。

伍、推動作法：

- 一、各單位應依工作特性結合「年度部門工作計畫」，以列表方式，顯示「具體作法」、「承辦單位」及「完成期限」，擬訂提升政府服務效能具體作法(詳附件 1)，並以此為努力方向，提升服務效能，擴大為民服務領域。
- 二、各執行單位應於年度結束前，彙集執行結果，並針對缺失，提出具體之改進作法檢討年度工作計畫、任務、特性及上一年度執行成效，填妥「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」(詳附件 2)。

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)平時考核：
 1. 現場考核：每月排定主任秘書以上院部長官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，並追蹤執行情形。
 2. 電話禮貌測試：辦理「電話禮貌測試」，每月抽測院內單位至少 40 通電話，並將測試結果公告於公文系統讓全院一、二級單位、護理部週知。另由

主任秘書隨機抽測院內各單位，對未符合規定者指導其電話禮儀及應注意事項。

3. 配合國軍退除役官兵輔導委員會及行政院國家發展委員會進行考核。

(二)年度查核：

1. 年終彙整本年度工作成效，陳核鈞長。
2. 配合輔導會年終工作績效評比及「政府服務獎」評獎作業。

柒、績效檢討：

- 一、不定期考核缺失部份，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。

臺中榮民總醫院 115 年提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	完成期限
一	提升服務效能， 深化服務績效	一、 持續改善服務櫃台、服務標示、住院須知、等候設施、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。	醫企部 門診部 總務室 工務室 資訊室 各單位	持續 辦理
		二、 賡續強化人員服務態度及電話禮貌相關規定，並確實執行與管考。	醫企部 各單位	持續 辦理
		三、 訂定年度員工訓練計畫，提升工作職能之相關講習課程，提升人員專業水準。	人事室 各單位	持續 辦理
		四、 於醫院公開網站提供「便民服務」等資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	各單位	持續 辦理
		五、 規劃院內大樓導入智能科技與設備，提供民眾與家屬綠能、舒適、明亮的就醫環境。	工務室 總務室 各單位	持續 辦理
		六、 擴增身心靈放鬆空間，為民眾與家屬打造暖心的醫療場域。	總務室 各單位	持續 辦理
		七、 賡續推動院內各大樓指標動線設計，提升企業識別形象。	工務室 各單位	持續 辦理

項次	實施要項	推動作法	承辦單位	完成期限
二	便捷服務程序,確保流程透明	一、 提供榮民(眷)及高齡長者貼心服務,落實「榮民在那裡,服務到那裡」及「傾聽榮(人)民聲音」之服務理念。	社工室 護理部 醫企部 各單位	持續辦理
		二、 服務內部顧客,建力良好溝通管道。	教學部 各單位	持續辦理
		三、 訂定明確作業程序,建立作業標準及工作手冊,達到說寫作一致,提升服務效能。	品管中心 各單位	持續辦理
三	探查民意趨勢,建立顧客關係	一、 定期調查外部顧客滿意度。	品管中心 各單位	持續辦理
		二、 調查員工滿意度。	人事室 各單位	持續辦理
		三、 出院準備服務滿意度。	護理部 各單位	持續辦理
		四、 照顧服務員服務。	護理部 各單位	持續辦理
四	豐富服務資訊,促進網路溝通	一、 配合輔導會榮民醫療體系醫療資訊系統整合。	資訊室 醫企部 各單位	持續辦理
		二、 提升社群媒體。	公共事務室 各單位	持續辦理

項次	實施要項	推動作法	承辦單位	完成期限
		三、 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 各單位	持續 辦理
五	創新服務方式，整合服務資源	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。	醫企部 品管中心 各單位	持續 辦理
		二、 定期研討創新服務措施，提升服務效能。	品管中心 護理部 醫企部 各單位	持續 辦理
		三、 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 急診部 政風室 醫企部 各單位	持續 辦理
		四、 政府服務資源整合及共享，規劃跨機關垂直與水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	醫企部 家醫部 護理部 各單位	持續 辦理
		五、 因應國家政策發展情勢(如推動長照政策)，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。	高齡醫學中心 社工室 醫企部 各單位	持續 辦理

提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實施要項	具體作法	執行成效
一	提升服務效能， 深化服務績效		
二	便捷服務程序， 確保流程透明		
三	探查民意趨勢， 建立顧客關係		
四	豐富服務資訊， 促進網路溝通		
五	創新服務方式， 整合服務資源		
備註			