

臺中榮民總醫院 111 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、醫療專業：藉由發展急重症、具特色與整合性及全國領導醫療，達成卓越的醫療專業之目標。並因應全球醫療趨勢，全力推動智慧醫療、尖端醫療、精準醫療、腫瘤醫學等項目，期待帶給病人更好的治療與好的生活品質。
- 二、醫品病安：以實證醫學為基礎，建立完善流程，提升信賴的照護品質；以病患為中心，再造病人安全流程，創造便捷且安全的醫療照護環境。
- 三、優質教學：廣攬並培育全人醫療照護師資，持續精進教師之教學技能，提供以學習者為中心的最佳教學方式，維持教學卓越品牌。
- 四、優質研究：積極與各大研究機構合作，整合研究資源，推動獨特性、前瞻性、創新性、實用性等具效益之研究發展。
- 五、社會責任：以社區為核心，擴展社區資源，積極參與及推廣社區民眾身心靈健康之活動，營造健康的社區。

六、經營績效：以健全的財務為基礎，支持各項策略主題及其策略目標之達成，以實現願景。

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：

- (1)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，醫務企管部醫務企劃組追蹤執行情形。
- (2)由本院醫務企管部醫務企劃組規劃不定期現場考核，期能提升本院服務效能。

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 111 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 總務室 工務室 護理部 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 護理部 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 醫研部 教學部 品管中心 感管中心 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。 | 醫企部 護理部 社工室 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。 | 醫企部 工務室 各單位 | 持續 辦理 |
| | | 六、 賡續推動院內各大樓指標動線設計，提升企業識別形象。 | 院部秘書室 醫企部 工務室 資訊室 總務室 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、 訂定明確作業程序及量化服務指標,建立標準作業規範;推動「ISO 國際品質認證」制度及轉版作業。 | 品管中心 病理檢驗部 各單位 | 持續辦理 |
| | | 二、 設置全功能櫃台,推動「單一窗口」專櫃、專人服務作業。 | 醫企部 社工室 各單位 | 持續辦理 |
| | | 三、 全方位健康諮詢中心非上班時間設置專業護理師輪值服務,全年無休 24 小時服務。 | 護理部 資訊室 醫企部 各單位 | 持續辦理 |
| | | 四、 普設服務據點,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 | 持續辦理 |
| | | 五、 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、 設置「首長電子信箱」及門診、護理站設置信箱,即時、有效之處理,落實服務成效。 | 社工室 各單位 | 持續辦理 |
| | | 二、 加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。 | 社會工作室 (公關組) | 持續辦理 |
| | | 三、 辦理顧客與照顧服務員滿意度調查,藉以改進服務缺失,建立民眾抱怨處理機制。 | 品管中心 護理部 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 |
|----|---------------|---|---------------------|------|
| | | 四、 開放公共設施，提供鄰里民眾休憩、公益活動使用。 | 人事室 社工室 | 持續辦理 |
| 四 | 豐富服務資訊，促進網路溝通 | 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 各單位 | 持續辦理 |
| | | 二、 網站內設置線上申辦證明書、病歷資料，運用 e 化服務，以網路取代馬路，提升服務成效。 | 資訊室 醫企部 各單位 | 持續辦理 |
| | | 三、 建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。 | 資訊室 醫企部 各單位 | 持續辦理 |
| | | 四、 善用社群網路，提供民眾或家屬多元化資訊溝通管道。 | 院部秘書室 醫企部 各單位 | 持續辦理 |
| | | 五、 規劃十二所榮分院導入本院醫療資訊系統，逐步朝榮民醫療體系醫療資訊整合。 | 資訊室 醫企部 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 |

| 項次 | 實施要項 | 推動作法 | 承辦單位 | 完成期限 |
|----|------|--|-----------------------------------|------|
| | | 二、 定期研討創新服務措施，提升服務效能。 | 品管中心 護理部 營養室 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 腦中風中心 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 | 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 | | | |