

臺中榮民總醫院 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 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、貫徹政府政策，全方位推動以「病人為中心」之感動服務，團隊合作，精進優質服務效能。
- 二、創意整合本院各項資源，運用整合個案管理資訊平台及雲端藥歷功能，推展成員共享資源，持續推動民眾滿意服務。
- 三、積極營造政府資訊透明化與發展醫病共享決策工具，提升醫病溝通高效率服務。
- 四、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。
- 五、賡續推動院內各大樓指標動線設計，提升企業識別形象。
- 六、因應國家政策發展情勢(如推動長照政策)，營造高齡友善健康環境。

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、本計劃如有未盡事宜，得依實際需要另函補充修正之。

臺中榮民總醫院 2019 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、 彙整編印「為民服務手冊」等文宣資料，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

項次	實施要項	推動作法	承辦單位	完成期限
		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
		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

項次	實施要項	推動作法	承辦單位	完成期限
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 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			