

**臺中榮民總醫院 110 年
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	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。	<p>1. 建置全功能化單一窗口：同一櫃檯即可辦理掛號、批價收費、領取診斷書、住院等作業，提供民眾(另針對高齡長者、殘障專屬櫃台及專人服務)多種整合服務，統計 110 年度一般民眾從看診完離開診間，到使用傳統臨櫃完成繳費，平均所花費時間約 7.8 分鐘左右。</p> <p>2. 彈性調配掛號櫃檯：因應尖峰時段(上午 10 點~下午 3 點半)，掛號櫃檯分時段陸續開設，自每日上午 7 點起開設 3 個，8 點增設 2 個，9 點增設 1 個，10 點後 16 個櫃檯全數開放。並視人潮需要，開放 10 號、11 號特殊診斷書及重大傷病申辦櫃檯協助辦理掛號、收費。</p> <p>3. 多元網路掛號：因應民眾行動化的應用需求，整合各式平台(電腦、電話語音、智慧手機...)及服務流程，提供如網路預約、APP 預約、語音預約、人工掛號及醫師約診等多元便捷掛號方式，亦可經由智慧資訊系統提供之看診資訊即時了解門診看診進度(含放射線 MRI、CT 檢查及門診化療室)。使用智慧掛號(包括網路、APP 掛號等)人次則從 103 年 777,279 人次，104 年度成長為 806,087</p>

人次，由佔總掛號人次 67% 突破至 70%，105 年度成長為 1,090,209 人次，佔總掛號人次為 88.87%，106 年度成長為 1,552,807 人次，佔總掛號人次為 90.52%，107 年度成長為 3,429,324 人次，佔總掛號人次為 92.19%，108 年度成長為 3,585,521 人次，佔總掛號人次為 92.70%，109 年度成長為 1,952,112 人次，佔總掛號人次為 92.95%，110 年度為 1,276,993 人次，佔總掛號人次為 91.90%。

4. 全面導入門診看診進度查詢系統：建置多種查詢管道 (APP、語音、網路)，提供全面服務，任何一個族群也不遺漏。

- (1) 中榮 APP 及 Line 看診查詢：一機在手，功能無窮！輸入科別與醫師，即時得知目前看診號次，讓病人可以更進一步掌握到院時間。
- (2) 語音查詢看診進度：整合本院即時看診進度系統及語音系統，採取跨機關協力合作方式，提供專線予病人查詢看診進度，此項服務減輕跟診護理人員工作負擔。
- (3) 網路查詢看診進度：除顯示目前看診號外，同步顯示過號看診號碼，快輪到該病人時再來診間報到就診即可，可減少民眾舟車往返及寶貴的等候時

間，另外備註欄貼心提醒民眾報到注意事項(ex. 截止報到時、醫師用餐時間或相關緊急資訊)。

- (4) 藉由本院手機 APP 及 Line@功能，從掛號、看診到繳費(限App)至少節省民眾 70%等候時間。民眾使用智慧型服務的比率也大大的提昇，目前約 80%民眾使用智慧服務來完成所有就診程序。

5. 建置門診個人健康紀錄：整合醫療科室、品管中心、醫企部及資訊室，提供結合預約掛號及就醫前病人個人病況描述的系統，提供多元的病人、家屬與醫師的溝通管道，民眾可從「病情症狀簡述」欄位中輸入病情(症狀)簡述及個人聯絡方式，提早向醫師完整說明病情，而醫師在看診時會即時顯示系統畫面供醫師參考，或依病人病情(HF, AS, RA, 口腔癌等)可透過 App 把在家裡的資料輸入後，直接傳送到個管師或醫師的系統中，並留下紀錄供醫護團隊照護照護病人參考，提升醫病溝通及病人安全。

6. 診間外建置自動顯示候診清單系統：為顧及診間病人隱私，透過診間外自動插卡報到，病人不用守在診間等護理人員開門或不知何時才能看診之窘況，同時也尊重病人隱私。

7. 多元繳費服務：105 年新增

自動繳費機 1 台(共計 2 台)及 APP 繳費，便利民眾轉帳繳交費用，106 年 4 月新增自動繳費機 3 台、9 月新增 13 台多媒體智能服務查詢機，109 年 5 月新增合作金庫自動繳費機 4 台(共計 9 台)，提供各棟大樓門診病人繳費。本院積極與兆豐國際商業銀行合作提供民眾多元繳費方式，整合本院內部帳務流程及銀行端的金資流程，提供醫療費用自動帳戶扣款、金融卡轉帳(不限銀行皆免收轉帳手續費)及首創台灣不限特定銀行創新 APP 行動繳費服務(包含全國 355 家銀行、農漁會及信用合作社皆可使用)，106 年 4 月新增公務機關信用卡平台，民眾可利用與平台合作之發卡銀行信用卡繳納醫療服務及掛號費用，107 年 10 月新增 23 個護理站使用「公務機關信用卡繳費平台」，108 年 7 月 23 日新增 4 台公務機關信用卡機(植牙中心、矯正中心、高階影像中心、磁振造影中心、正子中心)，8 月起於門診手冊及住院須知折頁版增加 APP 行動繳費功能之宣傳，提升 E 化繳費使用率。導入使用 APP 或電子扣款等多元繳費後：全程 5 分鐘內即可完成，104 年度為民眾節省近 8,753 小時，105 年度為民眾節省近 9,684 小時，106 年度為民眾節省近 19,630 小時，107 年度為民

眾節省近 35,721 小時，108 年度為民眾節省近 47,646 小時，109 年度為民眾節省近 55,100 小時，110 年度為民眾節省近 74,544 小時，超出全年 365 天的時間，成效顯著。多元繳費效益分述如下：

(1) **金融卡繳費**：本院櫃檯與護理站均設置 POS 機，可供民眾使用金融卡辦理繳費，減少攜帶大量現金的危險，且跨行免收手續費，提供最優質的服務。103 年共計 16,333 人次；104 年共計 19,491 人次；105 年共計 22,422 人次；106 年共計 19,237 人次；107 年共計 10,999 人次；108 年為 8,392 人次；109 年為 6,973 人次；110 年為 5,832 人次，成長率為-16.36%，POS 機繳費佔率為 8.11%。

(2) **電子帳戶自動扣款**：全國首創服務，只要民眾有兆豐銀行的帳戶，即可至銀行臨櫃申請電子自動扣款，同時連民眾家屬也可一併納入扣款名單中，提供另類展現對家中長輩貼心的方式。103 年共計 22,910 人次；104 年共計 24,028 人次；105 年共計 24,272 人次；106 年共計 28,666 人次；107 年共計 30,629 人次；108 年為 33,189 人次；109

年為 35,698 人次；110 年為 35,845 人次，成長率為 0.41%，帳戶扣款繳費佔率為 1.78%。

(3) **自動繳費機**：自動繳費機為各醫院收費系統智慧化的象徵，本院也在 102 年底在兆豐銀行協助下，設置自動繳費於門診大廳。使用人次：103 年共計 17,112 人次；104 年共計 21,593 人次；105 年共計 61,937 人次；106 年共計 157,458 人次；107 年共計 279,035 人次；108 年為 363,702 人次；109 年為 415,057 人次；110 年為 595,873 人次，成長率為 43.56%，自動繳費機繳費佔率為 6.68%。

(4) **APP 繳費**：相較於其它醫院使用 APP 繳費前，須先至臨櫃辦理申請，本院以便利民眾為開發系統的最高準則使用本院 APP 繳費，不須經任何事前申請手續，且受理任何一家銀行帳戶，只要 2 分鐘，讓您完成繳費。103 年共計 239 人次；104 年共計 404 人次；105 年共計 752 人次；106 年共計 1,454 人次；107 年共計 2,050 人次；108 年為 6,281 人次；109 年為 7,026 人次；110 年為 12,394 人次，成長率為 76.40%，APP

繳費佔率為 0.22%。

(5) **信用卡繳費**：除原先兆豐銀行信用卡繳費，自 106 年 4 月 18 日啟用新增與聯合信用卡處理中心合作，利用公務機關信用卡平台以電子支付方式，提供民眾繳費便利性(看病不用帶現金)、紓解繳費櫃檯作業與現金管理風險，108 年 10 月 1 日起公務機關信用卡平台配合銀行改由合作金庫銀行負責。使用信用卡繳費 106 年共計 28,749 人次；107 年為 105,936 人次；108 年為 160,185 人次；109 年為 196,445 人次，110 年為 244,588 人次，成長率為 24.51%，信用卡繳費佔率為 54.66%。

8. 便捷抽血檢驗服務：

- (1) 使用自動報到機以健保卡報到，方便、快速可將檢驗醫囑傳送至抽血區備管機系統正確備管執行抽血，至目前為止皆為零失誤。
- (2) 自動報到機可將病人分流，區分為一般抽血、預約與高齡、輪椅抽血等三大族群，提供友善、快速抽血服務。
- (3) 自動報到機提供給尿管功能(全國首創)病人不用再去櫃檯領尿管，簡化流程與縮短報發出時間，尿液報告 60 分鐘發出達成率

為 98.9%。

(4)調降高齡年齡區間：讓更多高齡病人享有快捷抽血服務，每月高齡人數由 1400 人次增加至 2,500 人次。

(5)抽血區降低抽血等候時間
民眾滿意度達 95.8%。

9. 便捷領藥：

(1)慢性病連續處方箋預約
(領藥日前 10 天起至領藥日當天止)領藥服務-民眾可至少提早 30 分鐘前事先以中榮 App 或電腦上網預約慢性病連續處方箋領藥，來院過卡(櫃檯服務或自助服務機)後即可至藥局領到處方藥品，節省民眾等待之寶貴時間，110 年慢連箋預約領藥服務共計 73,121 人次(中榮 App 預約 27,578 人次、電腦上網預約 45,543 人次)。

(2)慢連箋自助服務機-自 105 年 12 月起增設慢性病連續處方箋自助服務機 3 臺並逐年增設通用型自助服務機(至 110 年共設置 15 臺)，民眾持慢性病連續處方箋至各服務機過健保卡列印領藥單後，即可於藥局櫃台領藥，110 年使用人次共 126,567 人次。

10. 縮短等候時間：為縮短民眾等候 MRI 排檢時間，整合總院分院醫療資訊系統排程作業，讓病人在總院看診時醫師可配合民眾居住地及

病人意願安排至分院檢查，完成檢查後醫療影像及報告可直接傳回總院，透過 PACS 系統總院醫師即可以直接且快速的調閱，不須浪費民眾金錢與時間，用更節省的時間完成診斷。近三年轉介至嘉義分院受檢人數分別為 108 年 88 人次，109 年 41 人次，110 年 88 人次，另 110 年新增轉介埔里分院 377 人次，協助消化總院排程，讓排程天數增加速度趨於減緩。

11. **微電影播放宣導:**為了讓民眾知曉本院所建置的各項多元便民服務，我們特地製作了微電影，透過生活化的方式向民眾推廣，在 YOUTUBE、本院 FB 粉絲團及門診診區公播系統均不定期撥放。
12. 各入口處均架設車牌辨識系統，民眾開車進出院區自動感應車牌計算停車費，不需按鈕取票，也不再擔心會遺失磁扣；利用即時「院內停車位數量查詢」服務，快速獲得停車位資訊，民眾不需要多花時間找尋停車位。省去在醫院等候時間，同時也能減少在醫院被交叉感染機會或是久候而產生的疲累狀況，這對病患或是家屬都有非常大的助益。
13. 本院南院區停車場汽車停車費率每小時 30 元，停車時間不滿 30 分鐘不收費。第 2 小時起，停車時間超過

30 分鐘以上按時計費，不滿 30 分鐘以半小時計。當日(次)停車費最高收費為 360 元。隔夜停放車輛，每日夜間 8 時至次日上午 8 時停車費五折優惠。持有身心障礙手冊、縣市政府核發之「身心障礙者專用停車位識別證」或身心障礙車牌之車輛，停車優惠如下：

- (1) 專用停車位停車證 (黃卡)：停車證須在有效期限，對照車牌資料相符，每日限一次，優惠 2 小時免費停車。
- (2) 身心障礙者停車證 (藍卡)：停車證須在有效期限，對照車牌資料相符，非本人親自使用或未被乘載於車上則優惠 2 小時免費停車；本人親自持有或同乘載於車上，搭配出示身障手冊，則當日限一次全免優惠；若連續停放一日以上，最高優惠為一日免費(折扣 360 元)，其餘停放天數以一般收費計價。
- (3) 身心障礙車牌：停車證須在有效期限，對照車牌資料相符，非本人親自使用或未被乘載於車上則優惠 2 小時免費停車；本人親自持有或同乘載於車上，搭配出示身障手冊，則當日限一次全免優惠；若連續停放一日以上，最高優惠為一日免費(折扣 360 元)，其餘停放天數以一般

		收費計價。 (4)身心障礙手冊：本人親自使用或被乘載於車上即可，每日限一次，優惠 2 小時免費停車。
	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月對全院各單位不定期進行電話禮貌測試，並簽報結果至首長。由專人每月隨機測試單位約 44 通電話，統計 110 年電話禮貌測試，從 528 通電話中計 298 通電話多數獲得 12 分滿分，無低於 9 分標準。 2. 智能櫃台即時調查滿意度：於門診、放射線部及檢驗等櫃檯放置即時滿意度調查，以利反映民眾滿意度，若遇民眾不滿意，後臺主管立即得知消息至櫃檯協處，及時民眾解決問題。 3. 每年辦理一線櫃檯服務人員「真善天使選拔活動」，以現場貼紙、手機 QR code、google 表單、line 連結等方式辦理票選，透過評選將符合「認真」、「和善」特質的前線人員選出，以此競爭活動提升服務品質，提供溫暖、感動人的服務。
	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年依據實際需求調整，頒訂年度員工訓練計畫，必要訓練課程合計 30 小時，其中與業務相關計 20 小時。 2. 錄製「服務禮儀與溝通藝術」線上課程，置於本院中榮 e 學網供全院同仁隨時上網上課，共 2,809 人完成學習，提昇第一線人員(醫護及批

			價掛號櫃檯同仁)服務民眾專業水準，以提升病人及家屬服務滿意度。
		四、 於醫院公開網站提供「為民服務」等資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	於醫院公開網站提供「便民服務」等資料，提供看診及領藥進度、衛教資訊、及諮詢服務。
		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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 候診區各空調箱設置有二氧化碳感測器，當二氧化碳值過高時，將自動啟動引進外氣，並配合相關濾網及 UV 殺菌配備改善室內空氣品質，維持二氧化碳濃度於 1,000ppm 以下，以符合室內空氣品質之標準。 2. 醫院空調為重大耗能之設施，故設置空調自動化管理系統，讓空調系統在最佳化模式運轉下運轉，藉以達到節約能源之目的，另設有遠端監控平台，管控各樓層溫度與空氣品質，可維持環境溫度及空氣品質在舒適良好的範圍，亦可避免溫度變化頻繁導致不必要的空調耗能。 3. 善用並創造自然光線：將院內的走廊老舊樓地板全面翻新，與更換連通走廊窗戶，引進自然光，增加屋內的光線與空間透明度，創造出空間的視野，以營造出活力有朝氣的氛圍，讓病人與員工擁有愉悅的心情，並提升自我復原能力與幸福感。
		六、 擴增身心靈放鬆空間，為民眾與家屬打造暖心的醫療	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中榮藝廊：利用連通走廊規劃設置「中榮藝廊」，展出員工繪畫創作及歷年攝影作

	場域。	<p>品，不定期就會推出不同展覽的畫廊，希望打造暖心的醫療場域，期待透過中榮藝廊展出的繪畫與攝影作品，舒緩病人就醫時緊張及不安的情緒，拉近病人與醫院距離，創造和諧的醫病關係。</p> <p>2. 國際藝廊：運用醫院連通道或大廳牆面，展出名畫或攝影作品，作品有 Joan Miro -The Poetess、Claude Monet-Red water lilies、Pablo Picasso-The Dream 等，除可以美化空間，更有助於舒緩醫院同仁的工作壓力，與病人就醫時緊張之情緒，醫院將持續規劃，打造暖心的醫療場域，讓工作環境更健康與更美好。</p> <p>3. 設置「幸福小棧」：「幸福小棧」位於研究大樓 2 樓院史走廊，牆面掛滿中榮成長過程介紹，配上一杯咖啡或茶，為員工忙碌之餘提供休閒片刻的小空間。</p> <p>4. 改善醫護休憩空間：翻新護師宿舍交誼廳，手術室與門診區設置醫護人員休息區並放置按摩椅，讓醫護人員獲得充分的休息且壓力得以釋放，重新充電後再出發，工作更有效率。</p> <p>5. 院區內植栽布置：於院區內公共空間提供各節慶布置，以及園藝景觀改造，有利於病人、家屬及員工維持良好的身心健康狀態。</p>
--	-----	---

		七、 賡續推動院內各大樓指標 動線設計，提升企業識別形 象。	本院 110 年度持續改善指示牌 面計 109 面，逐年以本院 CIS 標誌系統更新。
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有就醫需求之榮民(眷)，依 服務需求區分為掛號、門 診、入(住)院、出(轉) 院等 4 個階段，律定作業原 則。由本院社工室擔任服務 榮民(眷)聯繫窗口，統合 院內資源並加強與輔導會各 所屬機構橫向聯繫與合作， 提供榮民(眷)就醫所需即 時適切之服務照顧事宜，表 達輔導會及本院關懷及重視 之意。 2. 另設榮民掛號預約專線，外 住榮民(眷)若有掛號服務 需求時，可撥打專線依提示 轉請專人協助掛號，相關服 務訊息登載於門診手冊封頁 公告周知。 3. 為提升年長(75 歲以上)榮民 (眷)掛號、批價、領藥之 便利性，本院於門診大樓 8 號櫃檯設置專責服務櫃檯， 由社工室派專人協助並妥善 運用志工，提供輪椅輔具、 陪同看診等便民服務，降低 看診障礙，提升服務品質， 相關服務訊息登載於門診手 冊封頁公告周知。 4. 針對居住外(離)島、偏遠地區 之榮民(眷)，考量交通車班 之需求，可逕至客服中心， 透過社工室資料查詢符合相 關事由規定後，由志工協助 掛號，俾免造成延誤就醫或

返家情事，相關服務訊息登載於門診手冊封頁公告周知。

5. 本院社工室於門診、急診室設置專人專責提供榮民服務台或榮家護送榮民就醫服務，由榮服處或榮家護送榮民至本院就醫時，由護理站專責服務人員依會頒「榮民進住（退住）醫療安養機構交接表（如附表）」填寫完成，與護送人員辦理證件、財物、病況、聯絡人及特殊記載等交接。

6. 實施作法：

(1) 掛號階段：如上所述。

(2) 門診階段：

A. 為提供榮民（眷）就醫服務，本院與所在地台中市榮服處合作於門診前棟二樓設置榮民服務台，就近協處中部其他單位榮民（眷）就學、就業、就醫等各項服務照顧工作與調整醫療服務資源，提供「即時、效率」之直接服務，並妥善運用志工服務就醫榮民（眷），另就家庭經濟困難與流落外地，缺乏車資返家之榮民，協助通報所屬榮服處申請急難救助金及酌情即時給予救助。對住院榮民一般意見反映（後續安置、情績支持、經濟問題等）及建議事項，均轉介由社工師或協調相關單位妥處回復。

B. 本院志工隊於 110 年共辦理 1 場志工實體教育訓練，開放分院及中區會屬單位參加，共享教育資源：110 年 4 月 17 日 7 日上午於第一會場辦理本年度第一次志工在職訓練，課程邀請胡果文創胡國強執行長主講「樂在志願服務，愛在生活」。本次課程計有 431 位學員參與課程，教育訓練共計 4 小時，對於本次課程安排感到滿意以上者計有 96.71%。

C. 為提升年長(75 歲以上)榮民(眷)掛號、批價、領藥之便利性，本院於門診大樓後棟設置專責服務櫃檯，由社工室派專人協助並妥善運用志工，提供輪椅輔具、陪同看診等便民服務，降低看診障礙，提升服務品質，相關服務訊息登載於門診手冊封頁公告周知。

(3) 入(住)院階段：

A. 為表達輔導會與本院關懷慰問之意，本院社工室於榮民、遺眷住院，即派員主動訪視關懷並致贈慰問卡及慰問品，給予就醫時心理調適與支持，同時瞭解其所需，另配合護理站回饋以廣面瞭解渠等或其家屬有無需協助事宜，必要時轉介相關單位主動協處，訪視情形登載紀錄存

查。110 年因疫情影響，本業務於 5 月 13 日起暫停，至 10 月 5 日疫情紓緩後重啟探訪服務。全年計訪視新住院榮民眷計 2,040 人次。

- B. 本院社工室於門診、急診室設置專人專責提供榮服處或榮家護送榮民就醫服務，由榮服處或榮家護送榮民至本院就醫時，由護理站專責服務人員依會頒「榮民進住（退住）醫療安養機構交接表」填寫完成，與護送人員辦理證件、財物、病況、聯絡人及特殊記載等交接。
- C. 本院社工室與榮服處辦理外住榮民相關資料移交，均應以輔導會「榮民及榮眷訪視服務系統」進行服務資訊查詢，俾減少交接資訊錯誤。
- D. 單身榮民至本院就醫住院，均依本院「就醫榮民、遺眷服務照顧作業指導書」「單身榮民、遺眷財務管理程序書」提供服務，並由社工室接辦後續住院服務照顧工作及協助醫療作為，且透過護理站回饋以瞭解其住院狀況及與原服務機構保持聯繫。
- E. 榮民、遺眷住院期間，本院社工室應視其狀況隨時向原服務機構反映，並配合辦理相關訪視慰問事宜。針對有經濟或後續照

顧問題之榮民眷，由本院社工室主動邀集榮服處、榮家共同協調，妥善照顧。

- F. 社工室訪視人員或護理站主動發覺照會急診、住院榮民、遺眷有經濟急困之情形者，經評估後協助申請本院惠康基金會車餐費、醫療費用等補助。家庭經濟困難，協助通報所屬榮服處申請急難救助金、申請就養資格或轉介社會福利資源等。
- G. 經訪視或透過護理站回饋發覺單身、窮困榮民急診（住院）者，經評估符合提供住院照護需求時，由各護理站遵照院頒「就醫榮民、遺眷服務照顧作業指導書」、「單身榮民申請照顧服務員義務班之辦法」視狀運用義務看護人員，提供住院照護。
- H. 榮民、遺眷住院期間重要財物保管，確遵本院依據輔導會「會屬機構保管榮民重要財物作業原則」訂頒之本院「保管榮民重要財務作業實施要點」、「單身榮民、遺眷財務管理程序書」等作業原則妥善保管，並據以律定權責、作業程序及方法，作為執行保管及稽核工作，嚴禁員工私下受託保管財物。
- I. 榮民因病或意外需施行手術、侵入性檢查或治療，

而本人無法親自簽具手術及麻醉同意書時，由護理站先行聯繫家屬或所屬榮服處、榮家單位予以協助。經多次聯繫不到，照會急診輔導員或病房社工師協助聯繫，移請各榮服處或榮家協助聯繫、協調病患之親友或其他關係人協助前開同意書之簽署。如無親屬或其他關係人簽具同意書時，得由榮服處或榮家之相關人員以關係人身分簽具同意書。惟情況緊急時，依醫療法規定，免簽具手術同意書。

J. 每日將入、出院榮民名冊，以電子郵件傳送各轄屬榮服處、榮家、安養中心及輔導會就醫保健處，以利各單位配合對住院榮民關懷及慰助工作之進行，110年度計12,943人次，訪視新進住院榮民眷、急診榮民眷，合計3,811人次。

K. 遇有榮民節、三節等重大節慶，社工室主動配合榮服處、榮家來院關懷訪慰住院榮民、遺眷及舉辦病房座談與百歲慶生等活動，以強化關懷作為。具體成效：110年共訪視住院單身榮民計69人次(含急診、住院)；春節期間完成關懷住院弱勢榮民、民眾10人次。

(4) 出(轉)院階段：

A. 本院持續定期每日需將榮民、遺眷出（轉）院名單上傳至輔導會「行政業務服務網－榮民入出院系統」並電傳各榮服處、榮家就醫聯繫窗口，各榮服處可藉由即時查詢，持續追蹤關懷，辦理後續關懷慰問，確保渠等健康狀況。

B. 藉由病房訪視或透過各護理站照會發覺，對於有經濟或後續照顧問題之榮民（眷），由社工室主動通報或邀集榮服處、榮家照顧單位共同協調，妥善照顧。

C. 對於單身、獨居、貧困或特殊個案榮民、遺眷辦理出（轉）院時，由護理站或透過社工室先行主動聯繫家屬或所屬榮服處、榮家單位來院陪同辦理出院手續，並完成出院交接說明就醫情形，以利持續關懷及協助，以達服務無縫接軌。

D. 榮民有緊急就醫、出（轉）院之需求者，由社工室會請醫企部協請本院合約救護車廠商，依合約協助緊急接送。若有救護車車資問題，協請所屬榮服處協助申請急難救助，或向輔導會申請單身就養榮民救護車車資補助。

(5) 其他服務：

A. 本院依會頒格式印製致贈

住院榮民、遺眷慰問卡，除表達關懷慰問之意，並提供院內各相關部門聯絡電話與資訊，提供榮民、遺眷及其家屬諮詢反應管道。

B. 本院與地區榮服處及榮家均已建立溝通管道並保持密切聯繫，並定期參加地區於榮服處召開之中部地區資源整合聯繫會報與協調聯繫會議，及配合參加中部地區榮服處舉辦之榮民代表懇談會及分區座談會，對榮民所提醫療機構之建言與問題，進行意見溝通與問題說明。另成立醫養合一群組，成員由本院、分院及中部地區榮服處、榮家人員組成，對於榮民從居家照顧，住院中之醫療及出院後之安置提供完善、即時之服務。

C. 針對高就診次榮民，由居家護理師電訪瞭解其就醫情形，關懷其健康狀況，減低對疾病及用藥之焦慮，提供正確就醫觀念，連結長照資源使用，減少醫療資源浪費，並依榮民(眷)實際需求偕同家醫科醫師進行親訪探視，分析110年執行之高就診次榮民眷輔導情形，總服務人數 307 人，總電訪次數:379 人次，實地家訪人數: 0 人。執行衛教人數:274 人，協助疾病需求

就醫或宣導高齡門診整合人數: 171 人, 慢性處方簽領用人數: 177 人, 宣導、轉介及使用長照 2.0 相關資源人數: 256 人, 實際於本院就診人數: 56 人, 其中本院高齡門診就診人數: 8 人; 有醫療必須人數: 271 人占訪視人數 88.27%, 不確定是否有就醫需求人數: 36 人占訪視人數 11.73%。將持續監測並分析原因, 檢討輔導成效, 改善榮民(眷)高就診次情形, 落實健保資源有效利用, 維護並促進個人的健康, 提升生活品質。

D. 針對年齡達 65 歲以上, 有日常生活功能退化、營養不良風險或身心障礙之高齡長者, 建立社區特需高齡榮民榮眷健康資料檔案及相關疾病衛教指導, 並持續追蹤記錄個案健康情形, 提供居家護理、居家營養、周全性評估、居家照顧, 主要提供社區特需榮民榮眷之服務, 著重於日常生活之所需。110 年居家訪視人次共計 55 人次、開立藥物 52 人次、抽血 15 人次、電訪人次共計 379 人次、醫師訓練人次 16 人次。

E. 為落實榮民照顧計畫, 提供單身或貧困住院榮民免費照護服務, 病患服務業

			<p>務小組接受審核義務班業務，110 年服務榮民病患：一對一照顧共 66 人次、258 班；為提供更多榮民病患照顧，並提供單位駐點一對多照顧共 150 人次、2,796.5 班次。</p> <p>F. 110 年度由本院與各榮服處協調，提供年長榮民施打流感疫苗，為免於舟車勞頓與資源提供之可近性，依榮服處提供所調查榮民聚集地社區、施打疫苗人數、時間等，主動進駐規劃處所進行集體施打。共計實施 12 場次，服務榮民眷 790 人次。</p>
		<p>二、 服務內部顧客</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教學部提供 UGY、PGY、醫事受訓學員報到、離院單一窗口服務。 2. 教學部教材組提供平面設計及影音教材製作、列印，單一窗口服務。 3. 教學部以電子化評量系統進行全院 OSCE 試務、評分及教案編輯，提升試務效率及降低錯誤率。 4. 提供各類圖書、期刊及視聽資料之借閱服務、館際合作服務及參考諮詢服務及講習課程。 5. 訂定年度師培訓練計畫，提升教學技能之相關訓練課程，提升臨床教師教學能力，110 年 1 月至 12 月主辦及協辦 153 場師資培育訓練課程，總訓 9,812 人次。 6. 遴選卓越人才，薦送人才出國進修，落實人才培育及訓練成

			效追蹤。
		三、 建立作業標準及工作手冊，達到說寫作一致，提升服務效能。	維護及建立標準化管理系統各階標準化文件，至少二年審視其適合性，截至 110 年 12 月 31 日，本院計有 3 份品質手冊、1,543 項二階管理程序書、1,289 項三階作業指導書，共 2,832 項標準文件。110 年共修訂 805 項標準化文件。輔以每年內部稽核與外部稽核進行缺失改善，確保說寫作一致，提升服務效能。
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	1. 門診滿意度： (1) 調查方式：透過繳費收據、宣傳海報、院內網站、榮總 Line 等管道，提供病人或家屬使用手機、平板等方式掃描 QRcode 或點選網址進行填寫，以了解本院門診病人於就醫過程中對醫療服務品質及對本院各項環境設施的就醫經驗，提供相關部門改進。 (2) 調查對象：110 年執行 2 次門診病人(家屬)就醫經驗調查，採不記名調查。 (3) 調查結果：110 年度門診第一次調查期間(3/5-5/12)共回收 1,130 份，目標達成率 116.5%，整體服務平均就醫經驗 86.56 分。門診第二次調查期間(7/1-9/14)共回收 1,117 份，目標達成率 115.1%，平均就醫經驗

88.07 分。就醫經驗最高前 3 名：看診前或給予各項單張時，護理人員會與您確認身份(3.88)、護理人員清楚說明各項單張及檢查準備的注意事項(3.82)、醫療人員尊重您的隱私(3.82)。

2. 急診滿意度：

- (1) 調查方式：透過繳費收據、宣傳海報、院內網站、榮總 Line 等管道，提供病人或家屬使用手機、平板等方式掃描 QRcode 或點選網址進行填寫，以了解本院門診病人於就醫過程中對醫療服務品質及對本院各項環境設施的就醫經驗，提供相關部門改進。
- (2) 調查對象：110 年執行 2 次調查急診病人(家屬)就醫經驗調查，採不記名調查。
- (3) 調查結果：110 年度急診第一次調查期間(3/5-4/21)共回收 300 份，目標達成率 113.2%，整體服務平均就醫經驗 82.67 分。110 年度急診第二次調查期間(7/1-12/31)共回收 103 份，目標達成率 38.9% (Covid-19 影響急診收案)，平均就醫經驗 80.99 分。就醫經驗最高前 3 名：醫師用您聽得懂的方式來向您解釋問題(3.50)、醫療人員尊重您的隱私(3.49)、醫師仔細聆聽您的問題，並尊重您的想法和決定(3.47)。

			<p>3.住院滿意度：</p> <p>(1)調查方式：由病房護理站於病人出院當日全面發放問卷；計 36 個病房（含精神科病房、安寧病房、各加護病房、燒傷加護病房、亞急性呼吸照護病房、病嬰室及嬰兒室）。</p> <p>(2)調查對象：110 年執行 2 次調查住院之病人(家屬)就醫經驗調查，採不記名調查。</p> <p>(3)調查結果：110 年度住院第一次調查期間(5/1-3/31)共回收 316 份，目標達成率 117.0%，整體服務平均就醫經驗 92.69 分。110 年度住院第二次調查期間(11/1-11/30)共回收 313 份，目標達成率 115.0%，整體服務平均就醫經驗 95.57 分。就醫經驗最高前 3 名：醫療人員尊重您的隱私(3.90)、護理人員清楚對您說明照護的注意事項(如：飲食指導、管路照護、疼痛照護、傷口護理、復健、運動等)(3.88)、護理人員的專業技術與照護品質讓您感到信賴(3.88)。</p>
		<p>二、調查員工滿意度</p>	<p>1. 員工滿意度：</p> <p>(1)調查對象：為瞭解員工對醫院各方面的滿意程度和建議，進行員工滿意度調查，提供相關部門檢討改進，進而提升員工的滿意度及對組織的承諾，創造優質中榮文化。並自 103 年起實施</p>

			<p>中榮 e 學網「線上問卷調查」，進行不記名全院性普查。</p> <p>(2)調查方式：110 年調查期程為 11 月 16 日至 12 月 31 日，為期 1 個半月，採用李克特 (Likert) 五分量表方法，依「很滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「很不滿意」五等級，分別給予 5、4、3、2、1 分。</p> <p>(3)調查內容：包括「基本資料、滿意度、具體建議」三大項，總計 33 題。基本資料包含「性別」、「身分別」、「主管職」、「年齡」、「教育程度」及「服務年資」，共計 6 題；滿意度分為六面向，包含「組織承諾」、「主管領導能力」、「醫院政策與管理制度」、「工作滿足」、「工作環境」、以及「整體滿意」，共計 26 題；具體建議「我對中榮的建議」，為開放式問題，供員工表達具體意見。</p> <p>(4)調查結果：本次調查有效問卷 3,135 份，填答率 74.22%。調查分析之結果提供本院各單位作為執行業務之參考，據以採取適當改進措施，並由醫務企管部以 PDCA 管理循環持續追蹤，有效提高員工滿意度，進而提升醫療服務品質，提供民眾最佳醫療照護服務。</p>
		<p>三、 出院準備服務滿意度</p>	<p>1. 持續推廣優質的出院準備服務，包括：出院準備銜接長</p>

			<p>照 2.0 服務:110 年共銜接 639 人、長照服務提供 2,261 人次，110 年出院準備服務轉介(院內、外)居家護理所共 168 人、轉介護理之家或安養機構共 194 人。</p> <p>2. 110 年全院出院個案收案率 33.89%較 109 年 31.87%上升 2.04%。</p> <p>3. 全院出院準備滿意度/滿意以上百分比為 95%比較 109 年 96%降低 1%。</p>
		四、 照顧服務員服務	<p>1. 為確實管理照顧服務員服務品質，每月 30 日前以 google 表單，填寫「護理人員對照顧服務員服務滿意度問卷」、「病人對照顧服務員服務滿意度問卷」，進行分析檢討追蹤改善。調查結果：110 年護理人員對照顧服務員滿意度調查上半年(1~6 月)平均為 94.57 分、下半年(7~12 月)平均為 95.44 分；110 年病人對照顧服務員滿意度調查，上半年(1~6 月)為 97.89 分；下半年(7~12 月)為 99.13 分，均給予相當高的評價。</p> <p>2. 依據 109 年訂立之「嚴重特殊傳染病照顧服務員管理辦法」，每月依「醫療與照護機構照顧服務員因應 COVID-19(武漢肺炎)風險監測查檢表」查核，落實照顧服務員防疫措施。</p>
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	1. 配合輔導會榮民醫療體系醫療資訊系統整合案—12 所榮總分院導入臺中榮總醫療

		<p>資訊系統計畫，加強榮(分)院橫向聯繫，提升系統服務品質。自 108 年 3 月起至 109 年 11 月止，已經完成核心醫療作業系統導入作業。並於 109 年 3 月起啟動藥品管理系統、病歷管理系統、會計系統、補給採購庫存系統等非核心系統的導入作業，預計於 111 年 9 月完成。</p> <p>2. 另為維持系統穩定運行及功能更新，奉輔導會核准於 109 年 11 月成立「臺中榮民總醫院醫療資訊系統整合維運中心」，每周二固定召開分組會議，追蹤及討論非核心系統的導入作業進度並討論分院的系統問題及需求。</p>
	<p>二、 提升社群媒體</p>	<p>持續提升社群媒體強化品牌價值-臉書粉絲專頁每月平均張貼 41 則貼文，按讚人數已超過萬人(46,097 人)，追蹤人數 48,105 人，為醫學中心之冠。</p>
	<p>三、 充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完整的服務資訊。</p>	<p>1. 本院網站符合無障礙網站「AA」標章等級，並持續維持標章有效性。</p> <p>2. 整合本院全部共 574 醫師專長介紹，可依看診科別及醫師姓名做查詢。</p> <p>3. 成功提升本院官網瀏覽速度(首頁 2 秒以內載入完成)。</p> <p>4. 網站新增提供「醫療諮詢信箱」受理民眾對本院就醫、急診入出院、門診及預防保健相關問題。</p> <p>5. 110 年度本院網站已執行 31,207 次的頁面維護(包含新增/修改網頁)，平均每月</p>

			2,600 次更新維護。
五	創新服務方式， 整合服務資源	一、 蝶舞人生-紅斑性狼瘡達標 治療	全國最早將過敏、免疫及風濕 三部門整合成獨立的專科，也 是全國免疫風濕疾病及紅斑狼 瘡患者數目最多且照護品質口 碑優良的醫學中心，擁有領先 全球核醫掃描及全國首創抗核 抗體人工智慧判讀診斷工具、 達標治療的個案管理系統與全 國首創數位化照護品質管理。
		二、 高齡友善照護全面出 「急」：藥物整合、衰弱介 入、銜接長照	本院急診部積極推動長者友善 照護模式，針對 75 歲以上具復 健潛能長者，除了提供早期完 成周全性評估外，亦針對評估 結果給予介入性處置，能延緩 失能發生，進而減少候診、候 床和滯留時間，甚至減少再返 急診和住院率。
		三、 千手觀音，面面俱到-高齡髖 關節骨折整合照護模式	台中榮總打造全方位介入模 式，結合高齡醫學科、骨科、 麻醉科、復健科及疼痛科等團 隊，提供適當麻醉藥物及方 法，積極進行疼痛控制、精細 手術，導入骨質疏鬆計畫，由 高齡醫學科提供失智症評估來 預防瞻妄，達到早期活動、早 期復健的目標，並給予病人檢 查及手術的優先權，建立雙主 治的整合治療模式，希望改善 高齡髖關節骨折患者之整體治 療結果，降低醫療、家庭與社 會的成本負擔。
		四、 大步向前走! 深腦刺激手術	深腦刺激手術可顯著改善患者 運動功能，術後病人藥量平均

	整合創新性照護-讓巴金森症病人不再寸步難行	可減輕 30-50%，在無藥效時運動症狀可有 30%以上的改善。團隊持續精進手術設備及技術，針對病人需求，提供多樣化治療選擇，精準醫療。
	五、 病從口出：經口機器手臂全喉切除術引領全球	達文西機械手臂擁有 3D 立體內視鏡，靈活且前端可旋轉的內視鏡器械，並有穩定、防震功能，是內視鏡手術的利器。本院經口機械手臂手術 (TORS) 切除上消化呼吸道癌症，是全台最早開始採用這種先進技術的醫院，不論口咽癌，甚至是解剖構造更深的下咽癌或喉癌等，只要腫瘤大小合適，都可以在不需氣切的情況下進行，目前統計已累積超過 160 例個案，手術成功率為 100%。
	六、 4D 全方位頸動脈治療中心	為全台首位同時能執行外科頸動脈內膜剝脫手術與頸動脈支架導管手術的神經外科醫師團隊，亦能執行世界獨創之頸動脈全阻塞開通複合手術團隊。
	七、 從「齒」開始，大「呼」過癮-兒童呼吸訓練團隊	本院提供的肌功能矯正裝置治療，配合正確呼吸訓練及面部肌群訓練，使口腔周圍肌肉達到均衡張力狀態，以提供顏面顎骨及齒列在良好環境空間下發育，讓牙齒自然移動到較為理想的位置，上下顏面骨生長達到較理想的相對位置，而達到類似早期齒列矯正的效果。
	八、 住院“藥”智能·智慧新典範！	本院，以病人為中心持續創新住院藥事服務流程，住院閉環式用藥管理系統包括(1)「首日量藥袋條碼檢核作業」結合「臨床支援決策系統」協助藥師檢

		核處方並落實藥品流向追蹤，(2)全國首創引進「智慧藥櫃」於重症加護病房及開刀房/恢復室即時給藥流程，(3)創新運用「行動配藥管理系統」優化調劑作業及(4)全球首創「電子紙標籤應用於藥物配送系統」。
	九、 「怡」然自得「樂」活人生 —怡樂適與您共度優質手術旅程	術後加速康復是整合手術病人照護流程，讓病人從門診診斷、等待住院、術前準備、手術過程、術後恢復，甚至是出院追蹤的各個流程中，保持高品質且不中斷的照護水準，減少術後併發症發生，讓醫療資源有效利用。
	十、 智慧化放射治療資訊整合系統	本院推動放射腫瘤病歷無紙化系統，為全國首家高度整合國外放射腫瘤治療系統與醫院資訊系統(HIS)之醫院，並重新檢視及精簡流程，提升工作效率及建立大數據資料庫。
	十一、 結核抗菌防護罩，個案管理有撇步	本院設置專任結核病個案管理師，進行結核病個案衛教及管理，提供個案及民眾疾病的衛教、藥物副作用的認識、傳染性疾病居家照顧等，運用個案管理方式、安排檢查及追蹤治療進展，提供個案及家屬專業的照護及定期回診。
	十二、 脊起直椎-引領全球的微創腹式手術及機械手臂輔助治療嚴重脊椎變形	本院骨科部強調使用微創腹式手術來重建椎孔高度與腰椎前凸(lordosis)，既可安全地達到手術目標、穩定脊椎結構、減輕背痛與改善神經學症狀，又可應用在翻修手術與嚴重脊椎滑脫與變形的病人。另針對脊椎嚴重變形的病人，採用雷納生機械手臂 3D 電腦導航系

			統，可精確計算出椎弓根的正確空間位置，大幅降低植入椎弓根螺釘的併發症。
		十三、 擁抱全視界- 微創數位 3D 內視鏡眼內手術	數位 3D 影像系統相較於傳統顯微鏡下手術能使用低亮度的光源，減少對視網膜感光細胞可能的傷害，改善手術安全以及提升品質。
	備註		