

# 國立臺灣大學醫學附設醫院

## 一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<b>重大績效：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供一站式入院檢查，使病人入住病房後即能安心接受醫療照護，不需再上下樓層奔走進行檢查，將原跨 4 個部門的檢查，包括抽血、驗尿、心電圖、X 光作業等，整合於住院服務中心內，讓病人一次完成住院手續與檢查項目，同時亦大幅縮短檢查等候時間，目前平均每位病人於櫃臺登記僅需 6 分鐘即可完成手續，滿意度每年均達 90% 以上，其中服務態度與專業能力滿意度超過 95%。</li> <li>2. 提供門診病人便利及高效率之單一窗口服務，除掛號及收費外，整合其他部門之病人服務業務，包含醫療事務室之費用證明、秘書室之診斷書補發等，讓病人於門診申辦櫃臺即可辦理多達 13 種項目。此外，也安排同仁擔任大廳經理，提供走動式服務，以提升服務效能。</li> <li>3. 進行抽血報到流程改造，將以往病人須先至人工服務櫃臺換取檢驗單及等候抽血，需耗費兩段等待時間，改造為病人僅需至抽血站「自動報到機」處取號碼牌即可依序抽血。另增加 6:30 早鳥抽血服務，為醫學中心創舉。</li> <li>4. 為減少持慢處病人辦理之等候時間，臺大醫院於西址大廳藥局旁增設慢性病連續處方箋專櫃，有效縮短病人辦理時間 3.8 分鐘。</li> <li>5. 提供一站式重大傷病卡代辦服務，使病人透過醫院受理即可完成重大傷病認定，由櫃臺服務人員協助核對病人申請資料無誤後，代為將上傳健保署審核，並可同日於臺大醫院完成重大傷病費用減免退費。</li> <li>6. 提升跨院就醫病人的便利性及安全性，將原隸屬不同體系的 5 家分院資訊系統，整合為一，除免除病人跨院就診須再提供病歷影本、或重複安排檢驗檢查外，醫護人員亦可迅速得知病人歷次醫療紀錄，提高醫療判斷之即時性。</li> </ol> <b>待改進或建議事項：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議增加民眾信件線上查詢處理進度機制。</li> <li>2. 建請加強陳述內部行政作業流程之簡化部分及具體績效數據之說明，並增列近 3 年每項整合門診服務顧客量與滿意度比較調查。</li> <li>3. 考量未來高齡趨勢，建議可規劃高齡專屬醫療，服務高齡民眾就醫，並可參與高齡友善健康照護機構認證。</li> </ol>
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	<b>重大績效：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極提升志工友善及專業的服務行為，103 年有高達 1,003 名志工協助服務病友，為確保志工服務的品質，定期進行志工工作能力等考核，並針對 103 年未達考核標準之志工，進行個別輔導。</li> <li>2. 安排於大都會計程車總站，辦理司機癌症篩檢健診活動，提供專業的健康諮詢和建議。103 年共舉辦 3 天，服務 133 人次，活動整體滿意度 96%。</li> <li>3. 建置癌症快速篩檢窗口，積極建立推廣機制，並於西址門診區設置「癌症篩檢中心」，將原 4 癌(大腸癌-內外系門診、口腔癌-耳鼻喉門診、乳癌-內外系門診、子宮頸癌-婦產門診)登記、檢查及衛教，整併為一，減少民眾在院內奔波及等候。</li> <li>4. 針對門診、病房安寧、急診診療及內部顧客分別進行滿意度問卷調查，並針對民眾意見部分提出有效改善措施。</li> <li>5. 設有專責投訴服務處，並由志工扮演神秘客對各單位進行電話禮貌進行抽測與評分，且客訴處理設有現場窗口，且 3 位專責人員有 1 位為護理人員，值</li> </ol>

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		<p>得嘉許。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議補充電話禮貌測試結果、回應正確率、前年度比較數據及分析改進措施。</li> <li>2. 建議補充描述內部顧客服務滿意度調查，且針對滿意度偏低部分，提出相關改善策略及措施。</li> <li>3. 考量新住民及國際化之需求，志工建請招募東南亞新住民提供服務。</li> </ol>

## 二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
資訊提供及檢索服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資訊公開適切與內容有效性</li> <li>2. 資訊檢索完整性與便捷性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發行「健康電子報」，主要讀者為院外民眾，刊物內容為醫療資訊新知及與民眾相關的衛教知識等，每月發刊，至 103 年 8 月共發行 81 期，共 2 萬 5,131 筆訂戶。103 年第 2 季網頁造訪量達 31 萬 3,029 人次，較第 1 季成長 43% 以上。</li> <li>2. 103 年將網路掛號及官網版面配色更新，改以淺色風格設計，增加民眾瀏覽網頁之舒適度，並以民眾需求為出發點，重新設計官網首頁快捷列。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <p>在依症狀引導民眾就醫網頁中，未提供民眾直接諮詢專線，且未直接連結就診科別及醫師介紹資訊。</p>
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 線上服務量能擴展性</li> <li>2. 電子參與多樣性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於手術或檢查日期的前 2 天，貼心以手機簡訊提醒。103 年(1-6 月)發送提醒項目為 432 項，共 23 萬 2,376 筆簡訊，提醒項目較 102 年同期增加 16.76%，簡訊量增加 17.63%。</li> <li>2. 與合作金庫合作，共同開發行動網銀 APP 醫療服務功能。使用者只需向合作金庫申請行動網銀憑證及自行於智慧型手機下載合作金庫行動網銀 APP，除了可「預約掛號」，看診畢還可透過手機繳納門診費用。</li> <li>3. 門診部網站設置「門診諮詢 Q&amp;A」專區，提供 24 小時內回覆的線上諮詢服務，該專區將病友常提問的內容依「掛號諮詢」、「費用諮詢」、「病症諮詢」、「其他諮詢」區分為 4 大類，方便病友隨時上網諮詢問題，截至 103 年已累積 162 筆資料。</li> <li>4. 於兒童醫院網站，提供家長對於兒童照護相關問題(如配方奶)，設立線上諮詢—「我要發問」專區，截至 103 年已累積 4,299 人氣數。</li> <li>5. 申請 Youtube 帳號，並上載醫院參與公益活動、藝文活動、衛教宣導及醫院簡介等影片，希能藉由影音畫面，傳遞相關訊息，帶給民眾不同的視聽感受，讓民眾耳目一新。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <p>建請補充線上服務量能擴展性 102 年與 103 年之具體比較數據，並敘明服務案件及項目之成長率。</p>

### 三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
創新服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新及機制運作情形	<b>重大績效：</b> 1. 成立遠距照護中心，依照病人的健康需求，提供心電圖、血壓等生理儀器設備居家量測，量測後數值透過網路立即上傳到臺大醫院雲端資料庫，提供24小時遠距生理監控，透過個案管理師定期與病人電話追蹤，提供完善的健康照護。 2. 心血管中心成立整合除心臟內外科醫護團隊外，另加入藥劑、復健、工務、資訊、企劃、總務、感控等近20單位，提出6個解決方案：包含專責「護理師呼叫系統」、「智慧型床邊服務系統」、「儀器定位追蹤系統」、「主治醫師查房群呼」、「行動醫療照護及醫療資訊白板」等，病人能即時向護理師表達其需要的服務，滿意度由90.1分提升至93分。 3. 103年成立「兒童醫院」，首創兒童重難症整合性跨科部醫療服務，並規劃兒童友善醫療，包括藝術治療、醫療輔導與舞蹈治療。提供高危險新生兒最安全的手術環境，避免因為移動脆弱新生兒造成管路滑脫等危險，首創於新生兒加護病房內設置開刀房。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議創新服務項目可搭配評分參考標準所列舉之項目。 2. 建議補充臺大醫院至外機關標竿學習情形之效益。

#### ※綜合性意見：

1. 優質便民服務：整體服務已達水準之上，建議進一步思考如何提升更貼近人心之服務。
2. 資訊網路服務：線上提供服務已臻完備，無障礙網站已取得標章，
3. 創新加值服務：所提各項創新服務均有創意亮點之處，並能有效運作組織內部創新機制。
4. 其他：建議實地訪視可適度邀請1至2名志工現身說法，或簡報提供1至2則感人故事影音。