

國立陽明大學附設醫院

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	重大績效： <ol style="list-style-type: none"> 1. 新增 3 診專屬之 65 歲以上之高齡親善門診，由醫術精湛及服務熱忱的醫護團隊提供服務，除提供就診時之身心靈評估及診察外，另針對評估後的相關健康問題與需求進行診療及轉介，提供以病人為中心「全人、全程、全家、全隊」的醫療照護之高齡長者照護計劃，平均每月約服務 200 位患者。 2. 建立「兒童發展聯合評估中心」單一窗口服務，聯合評估專人全程陪同服務，由專任個案管理師負責早療業務單一窗口。在院內小兒科、復健科、耳鼻喉科或兒童心智科門診發現疑似遲緩個案，或由衛生所、托兒所及其他早期療育相關單位轉介疑似遲緩個案時，都可聯絡專任個案管理師安排兒童發展聯合評估。 3. 設立診斷書單一窗口申辦櫃檯，特別專設單一窗口申辦櫃檯，採「一櫃到底」的作業流程概念，包括申辦、繳費、取件、更增設了診斷書官印套印，縮短了民眾申請流程及單位週轉之時間。 4. 推動以病人為中心，「全人、全程、全家、全隊」的醫療照護之慢性病人整合照護計畫。整合病患多科就診及重複用藥之問題，降低病患多次就醫及返診時間。不只減少病患掛號費用，且依病人個別性由個管師提供全程服務，協助陪同就醫服務之便利性，免去來回奔波之辛苦。 5. 依看診民眾需求規劃「門診叫號系統」，公播電視可提供給當日多科病人於 A、B、C 棟得知目前看診進度，並提供手機 app 上線，讓民眾下載查詢看診進度及相關資訊，提供民眾更加便利的服務。 6. 提供藥事諮詢整合服務單一窗口櫃台，有效縮短病患領藥時間。 待改進或建議事項： <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議民眾信件處理時間研議修正為 3 至 7 日，並增加逾期告知且主動提供查詢號碼，以利查詢信件處理進度。 2. 建議針對各項流程改善或創新作為，加強亮點及獨特性之聚焦呈現與描述。 3. 建議門診批價提供信用卡支付服務，並於大廳設置 ATM 方便民眾需求。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	重大績效： <ol style="list-style-type: none"> 1. 全面提升癌症照護品質，藉由癌症診療品質認證，確保醫院提供優質的癌症診斷與治療服務，103 年評定結果為「通過」。 2. 推行「母嬰親善醫院 (baby-friendly hospital)」，醫護團隊共同營造母嬰親善環境。設置溫馨舒適的哺(集)乳室與嬰幼兒尿布更換臺，提供尿布，供候診民眾使用，同時提供哺乳問題諮詢。 3. 針對外籍病患，在相關就醫流程圖、標語、表單等，增設以英、泰、印、越語方式呈現 (健康管理中心之健檢流程)，另針對第一線批掛人員制定統一服務用語，以提供更完善之服務。 待改進或建議事項： <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議服務行銷敘寫方式著重分眾及精準行銷來表達內容。 2. 建請補充電話禮貌成績測試結果與前年度比較之說明、民眾反應意見滿意度 (103 年)、陳情案件滿意度調查結果及後續檢討改善機制及措施，並請增加院長信箱滿意度問卷調查。針對民眾不滿意案件之改善處理情形，以及相關回應之問卷回收率，請於書面資料補充描述與說明；另請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，研議提出相關改善策略及作為。 3. 建議洗手間便斗上方設置置物平臺，以提升服務品質。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		4. 建請住院需知說明應告知病人滿意度調查，急診及住院部分以電訪實施，有個資法相關保護等措施。

二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供線上查詢看診進度服務，民眾在家上網即可得知目前該診間看診的進度，民眾可自行調整到院看診的時間，省去了提早到院所等待的時間。 2. 行動裝置網頁版於103年建置完成，正式採用行動智慧手機版，讓民眾能用手機輕鬆查看網站，例如：網路掛號、看診進度查詢及門診時刻表等項目。 3. 為銀髮族設立「高齡友善暨長期照護」，讓銀髮族及其眷屬可以於專區中快速獲得陽明附醫所提供急性醫療照護以外的慢性照護。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站設有無障礙宣告，惟未見認證標章，宜加速申請認證。 2. 陽明附醫網頁雖提供各科別之資訊，惟如民眾無法判斷時，建議於該頁面提供諮詢專線；又各科別醫師介紹，建議同時標示其專長，以利民眾選擇。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於103年叫號資訊顯示系統上線，藉由診間叫號及整合公共視訊看板功能，透過資訊化的管理，可將病患的醫療服務資訊與醫療資訊系統(HIS)做更有效的資料交換與分享，從到院掛號、看診、檢查、領藥等流程一貫連結，提供更佳的醫療服務環境。 2. 積極改善E化資訊網頁服務項目及加強宣導，促使點閱率快速成長百倍。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議補充線上服務量能擴展性102年與103年之具體比較數據，且敘明服務案件及項目之成長率。 2. 建請針對參獎指標敘寫電子參與多樣性所述內容（如：Facebook等）。 3. 建議針對線上申辦服務項目訂定年度成長目標，加強書面資料呈現及描述系統功能使用績效低落之項目，以及相關檢討、改善之策略與做法。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
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. 組織內部創新機制及運作情形	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 成立i-HOPE骨癌專案(宜蘭地區髖關節骨折及骨質疏鬆長者整合型復健照護計畫)，以65歲以上且髖部骨折的病患先納入照護計畫。在1年期的試行階段，每月集合各部門共同討論和協調，修正並完善照護計畫。待1年後的評估，逐步推廣至其他因骨質疏鬆症致骨折的患者，減少因骨折後的併發症、失能和死亡率。 2. 成立宜蘭縣第一家中醫藥安全衛生教育資源中心，提供民眾中醫藥相關諮詢及資訊查詢，並與社區、學校合作辦理用藥安全宣導活動。 3. 主動服務，關心到家，當住院病患出院或需要轉介時，依照每個病人提供客製化的服務，除了提供居家護理服務之外，更提供社區據點，如：頭城醫療照護支援、健康活樂宜蘭市計畫、山地鄉IDS及醫療資源缺乏地區醫療服務等，讓民眾可以就近得到最好的醫療服務。

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
		<p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議擇選包裝 3 至 5 個重點創新服務（如 app 進度查詢、叫號系統等資訊創新服務），並分項敘寫有價值的創意服務及標竿學習效益，以強化突顯創新作為。 2. 組織內部創新機制建議補充敘明組織內部創新機制、創意提案採用情形及相關數據。 3. 建議補充敘明至他機關標竿學習和他機關至陽明附醫標竿學習效益成果。

※綜合性意見：

1. 優質便民服務：持續不斷精進各項為民服務措施，惟院區環境空間及硬體設施仍受限。
2. 資訊網路服務：線上提供服務已臻完備，惟無障礙網站標章尚未取得，建請持續改進。
3. 創新增值服務：所以創新內容具備創意亮點，建議加強包裝描述，並配合評分標準加強此章節內容。
4. 其他：
 - (1) 建議檢視書面資料所顯示之照片及圖表太小，畫素不夠致清晰度不足處，替換畫質較佳之圖片。
 - (2) 為營造友善環境及仁醫為本之醫療氛圍，建議增加招募通曉英文之志工協助。