

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： 1. 設置高齡親善門診窗口，整合照護門診，方便服務民眾。 2. 門診批價掛號櫃臺依門診流量離尖峰時段以及特殊族群，功能性調整服務型態，以達到單一窗口全功能服務。 3. 提供民眾以病人為中心的優質醫療照護，包含：「兒童發展聯合評估中心」單一窗口服務、乳癌病人連續性全方位無縫服務及門診整合照護計畫。 4. 設置醫療網絡單一服務窗口，提供院際間聯繫平台，達成垂直水平整合的醫療服務，讓民眾能「便捷轉診、安心就醫」，平均每月提供轉檢 121 人次。 5. 提供全天候即時、正確的藥品諮詢服務，藥師發藥時主動提供用藥指導，使病人了解服藥方式及注意事項；返家後若有用藥問題亦可經由電話諮詢專線詢問，102 年藥物諮詢(含出院帶藥)平均每日服務 64.7 人次。 待改進或建議事項： 1. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效，有關簡化前後儘量以數據呈現，以彰顯簡化成效。 2. 建議設置網頁或手機版 APP，以方便民眾查詢看診進度。 3. 建議將大廳公告「申辦窗口」服務項目及時間等告示，與申辦櫃臺位置距離縮短，以方便民眾查看。 4. 建議整合監印處與申辦窗口之服務櫃臺。
機關形象及顧客關係	1. 洽公環境及服務行為 2. 服務行銷有效性 3. 顧客滿意度 4. 民眾意見處理有效性	重大績效： 1. 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 1 線批掛人員制定統一服務用語，以提供更完善之服務。 2. 結合社區醫學中心社區據點及十字軍下鄉活動傾聽民眾聲音，邀約院內科室主管參與十字軍下鄉活動走入至社區了解民眾心聲。 3. 透過多元傳播管道進行宣導外，亦結合社會資源與企業團體及社區進行各式宣導，績效良好。 4. 推行「母嬰親善醫院」，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，供候診民眾使用同時提供哺乳問題諮詢與協助，102 年榮獲宜蘭縣公共場所及職場親善哺集乳室 100 人以上及學校組第 2 名。 5. 急診室及大廳地面提供紅(藥局)、藍(放射科)、綠(檢驗科)之標線，方便民眾索引；在各診間明顯處設置看診科別、醫師及護理師姓名標牌，使就醫動線流暢。 待改進或建議事項： 1. 停車場不足動線不佳及 1 樓大門服務窗口動線雜亂等問題，建請加以分析並研擬改善方式。 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、陳情案件滿意度調查結果及後續檢討改善機制及措施。 3. 建議網站保留院長信箱即可，並建置線上填寫系統，以完備民眾陳情案件流程。 4. 建議洗手間便斗上方設置置物平臺，以提升服務品質。 5. 建請補充說明志工之服務訓練、認證及考核，並提供相關統計數據。

二、資訊流通服務

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	重大績效： 1. 資訊公開具有適切性，醫療內容詳實，網頁資訊檢索具有便捷性，服務有一定妥適性。 2. 為銀髮族設立「高齡友善暨長期照護」網頁，讓銀髮族即使在醫院也可以得到像家庭一般的醫療照護，其服務內容有長期照護及特殊醫療等服務。 待改進或建議事項： 1. 網站設有無障礙宣告，惟未見認證標章，宜加速申請認證、另請加強提供相關線上判讀數據，俾利呈現 102 年度服務成效。 2. 建請補充說明線上服務及線上申辦服務，並強化統計數據分析及成長率。
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	重大績效： 1. 提供分類檢索詮釋，並標示分類檢索導引按鈕，提供瀏覽者快速前往我的 E 政府網站進行分類搜尋，目前提供線上申辦服務計 9 項。 2. 循序導入急性病房及特殊病房，共有 14 個病房及 2 個加護病房使用護理資訊系統執行護理業務。 3. 增進電腦化作業模式，降低病患等候的時間。 待改進或建議事項： 1. 建議補充說明此項目之各項績效，敘明線上服務量案件成長率、電子表單的簡化前後成長率等年度績效，並請依評分說明提供電子表單名稱、內容以及網址供查核。 2. 建請針對參獎指標敘寫電子參與多樣性所述內容（例如：Skype、Facebook 等）。

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	重大績效： 1. 提供多元化居家護理服務、配合社區「全民健康保險宜蘭縣山地鄉醫療給付效益提昇計畫」成立東岳村復健站，社區及偏鄉醫療服務、健康活樂宜蘭市計畫等，落實不出門能辦大小事、主動關心服務到家。 2. 提供以病人為中心之整合式照護門診及個管醫療服務，包含出院準備服務、整合個案管理、疾病個案管理及中醫個案管理等。 待改進或建議事項： 1. 建議擇選包裝 3 至 5 個重點創新服務，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創意提案採用情形及相關數據。