

國立臺灣大學醫學院附設醫院

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效縮短申辦案件流程簡化程度，包括：縮短急性缺血性腦中風病人接受血栓溶解劑治療時間、縮短兒童走失協尋時間及慢性病連續處方箋結帳作業流程改善等。 2. 申辦案件書表減量程度成效良好，包括：英文出生證明申請、健保IC卡業務、VPN代辦重大傷病申請及初診報到相關手續等。 3. 多項業務處理流程主動回應程度良好，包括：檢查時間提醒服務、CT、MRI 排程檢查、檢查異常值緊急通報作業、轉診掛號服務、兵役複檢服務、代辦重大傷病申請服務、病例複製本釋出服務、癌症篩檢建議等。 <p>待改進或建議事項： 無。</p>
機關形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務場所便利性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 參加臺北市列管公廁評鑑，自47家醫院共508座公廁中脫穎而出，榮獲臺北市列管公廁評鑑醫院類特優獎。 2. 針對商場滿意度調查中，顧客最不满意的「商品價格」，積極進行各項改善，例如：要求廠商每月提報行銷活動，增加促銷櫃位及促銷商品項數；在委外經營或場地出租契約中，明訂商品漲價須經本院同意備查始得實施等。 3. 透過單位互評方式，進行神秘客檢測，以深入了解各單位服務同仁，是否能親切主動且正確地回應民眾問題，同時能夠提供與問題有關的完整資訊。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Facebook 專頁及「特色醫療」-健康教育中心的衛教天地等資料庫，建議可將之連結，讓使用者容易取閱這些豐富且多元的內容。 2. 新大樓提供明亮候診空間，值得肯定；惟西址大樓現有許多工程整建進行，如整建完畢，建議可有妥適安排參訪。 3. 廁所整潔設備良好，惟美化綠化部分建請可再加強。
顧客關係	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效針對住院、門診及急診服務滿意度針對不滿意部分檢討提出各項改善措施。 2. 提供多元觀眾反應意見管道，以期作為各項缺失改善之依據及院內推動之參考。 <p>待改進或建議事項： 院內設置之「投訴服務處」，建議可以正面思考與陽光的服務心情，更名為「意見服務處」或其他名稱，因為鼓勵與讚賞的意見或反應亦為此窗口。</p>

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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，於官網首頁設置「政府公開資訊專區」，提供應公開之資訊供民眾查詢。依據層級屬性，屬應公開之政府資訊共6項，目前已全部揭露。 2. 成立「網頁工作小組」，由工作小組負責檢視、管理與考核網站設置及網頁內容等事宜，由資訊室負責資訊技術之引進、開發與系統維護；並規定各單位至少需指派1位網頁管理人員，負責官網及該單位網站之製作、定期維護更新等管理工作。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站雖已在申請無障礙標章檢測中，仍請儘速通過無障礙檢測，並取得認證標章。 2. 建請考量開發手機 APP 軟體，並規劃整合相關衛教資訊，俾方便民眾查閱參考。
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 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. 掛號服務提供多元管道，包含網路、電話語音、電話人工掛號等方式，供民眾依其熟悉之方式進行掛號。 2. 貼心地以手機簡訊提醒病人到院接受檢查。提醒項目包括各項門診手術及各醫療科列入排程的檢查。例如：影核醫檢查、心電圖、超音波檢查。在病人排定檢查日期的前2天，便會接獲門診手術或檢查的提醒通知。 3. 成立Facebook 粉絲團，結合社群力量推廣服務，成效良好。 4. 民眾看診及就醫需求量大，院內已發展完備之線上服務措施。 <p>待改進或建議事項：</p> <p>無。</p>

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重大績效及待改進或建議事項
創新服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 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. 「心血管中心」為國內首屈一指之專業、整合、前瞻、創新的醫療服務，在 101 年度另列有建置「以病人為中心」之整體口腔醫療照護門診資訊管理系統計畫，將來完成後更能增進創新服務之典範學習標竿效益。 2. 推動檢驗自動化- 全國規模最大的檢驗流程改造，包括檢體資訊全面條碼化，有效追蹤管控、改造門診抽血流程，縮短病人等候時間、更新病房採檢系統，全程監控檢體流向、建置檢體前處理系統，提升處理效率及安全性等。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織內部創新機制及運作情形建請針對運作績效、SOP 流程及提案機制等相關面向加強敘寫，以積極營造內部創新組織環境。 2. 有關申請書內容僅提供總院部分，各分院服務情形尚未納入，總院資源與經驗如何傳承以達標竿學習，建請納入未來考量辦理。