

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. 該院醫療作業已建置良好的全功能單一窗口，包括：整合服務項目，單一窗口作業，提供民眾一次申請，全功能服務，避免反復詢問，往返申請，成效良好。 2. 提升行政作業簡單化，使之能具方便性及效率性。簡化申辦案件流程並減量表件，績效卓著。 3. 案件線上表單、住院相關訊息公開、醫師停（代）診等資訊處理流程透明度高。 4. 整合門診服務，對醫院主要病患中老年人助益甚大，值得肯定。 5. 於門診大廳安置完善之服務櫃檯，且掛號平臺高度有考量輪椅病患；地面有明顯指示行進路線，方便病患前往指定部門應診。 待改進或建議事項： 1. 各項流程簡化程度或書表減量程度的績效，建議補充具體數字。並且多用統計圖呈現改善前後的對照。 2. 門診批掛櫃檯設置有「親善窗口」，若空間允許，建議可放置椅子，可讓行動不便或需扶坐之民眾使用。
機關形象	1. 服務場所 便捷性 2. 服務行為 友善性與 專業性 3. 服務行銷 有效性	重大績效： 1. 各項設施均有詳細說明，且多語言標示滿足外籍人士瞭解。 2. 醫院環境色彩柔和溫馨，且無障礙設施規劃完善。 3. 為原署立醫院改制，現有環境有侷限的情況下，仍儘力提升門診動線與舒適度，應予肯定。 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，101 年榮獲宜蘭縣衛生局頒發宜蘭縣公共區域哺（集）乳室評核第一名。 待改進或建議事項： 1. 申請書建請依據評分要求，補充業務「Q&A」15 題供測試參考。 2. 停車場所不足，對遠途開車民眾較不便，建請加以改善。 3. 有關語音掛號系統起始之對話，建議縮短秒數，並有問候，例如：(1)「歡迎使用」，建議改以「平安」或「您好」之問候語；(2)院稱全名，建議改以簡短的名稱，例如：陽大醫院，平安(或您好)，國語請按 1，臺語請按 0。 4. 建請針對電話禮貌成績呈現上半年較低之週期現象，進一步瞭解原因並研擬因應措施，以保持好的績效表現。 5. 建請補充洽公環境的滿意度及服務禮儀的滿意度調查方法，樣本數等調查相關資訊。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 設有民眾意見處理機制及設置院長民意信箱，迅速正確回應民眾意見。民眾對意見處理的滿意度調查結果滿意度亦甚高，且針對不滿意原因分析結果並提出改善措施。 待改進或建議事項： 1. 院外委託調查之門診滿意度低於住院及急診滿意度，宜請與院內自行調查結果作重點差異分析，並瞭解行政效率較低之癥結，以追求服務滿意度之持續提升。 2. 建議針對民眾抱怨問題，可用 E-mail 方式回復，並將民眾抱怨內容及回復內容列在網站留言板，每隔一段時間綜合整理成 FAQ。

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. 資訊提供完備，醫師學經歷、專長背景等均有完備呈現，掛號上網亦相當方便。 2. 已取得 ISO/IEC 27001：2005 資訊安全認證及 Renew 稽核；亦依 E 政府入口網分類方式提供分類檢索及無障礙公告。 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。 2. 宜蘭縣居民屬高齡者居多，加上偏遠地區原住民等能使用電腦者較少或家中無電腦，與使用醫院之先進設備有落差。
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. 對於線上服務極力推廣，並建置電子表單簡化紙本作業績效卓著。 2. 設置「民眾用藥問題 Q&A」、「營養室 Q&A」、「家屬舒壓留言版」功能，由營養室、藥劑部及血液透析室等相關單位承辦人員進行線上回復，俾利民眾即時取得欲了解的健康資訊及相關性的衛教資料，並藉由線上服務功能即時掌握回復的進度。 待改進或建議事項： 1. 來院看診民眾持續成長中，建請在網路查詢系統中開發「診間等候人數」查詢功能，以有效紓解診間人潮。 2. 建請針對參獎指標敘寫電子參與多樣性所述內容。

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. 護理部人員有多種創新研發產品，對提升照護品質著有貢獻。 2. 院區綠美化與藝文作品之布置，轉換民眾就診情緒與氣氛，甚具創新意義與價值。 3. 侷限於陳舊設備與建築空間，仍儘力提供社區民眾醫療服務，就診人數的成長足見其創意用心。 4. 設置到府服務居家照護，且規劃行動醫療車，服務社區，展現主動積極精神。 待改進或建議事項： 1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： (1) 有價值的創意服務。 (2) 創新服務標竿學習效益。 2. 檢驗醫學發展史之年份標示，建議改以由左而右列出，以免視覺之矛盾現象。