

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. 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。 2. 門診設置全功能櫃檯，提供單一窗口服務，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間，具備6合1功能。 3. 資訊查詢的部份，民眾除可上網查詢到醫生動態之外，手術室外的手術病患動態顯示系統亦是有效設計。 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，以彰簡化成效。 2. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，並加強呈現年度績效之成長率。
機關形象	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	重大績效： 1. 舉辦 20 場記者會，針對醫療等相關議題之臨床表現透過電子及平面媒體宣導，提升該院形象。 2. 有效利用空間，規劃較狹隘空間（住出院處等）提供適切洽公環境。 3. 提供線上互動服務討論，有效達成服務友善性及專業性等可勝任程度。 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. 建請針對民眾洽公服務禮儀滿意度、電話禮貌測試績效、服務行銷之程度及回應等相關結果加以分析，並提出改善措施。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 民眾意見處理滿意度滿意案件比率較 99 年成長 21%。 待改進或建議事項： 1. 建請補充說明民眾反應意見滿意度、陳情案件滿意度調查結果，後續檢討改善機制及措施。 2. 建議明定服務滿意指標，並進行相關服務禮儀訓練及企業觀摩，有效提升服務滿意度。

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： 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。 待改進或建議事項： 1. 資訊提供與檢索服務應有具體檢測機制，建請加強規範網站各項資訊之即時性及正確性，例如網路上各項統計年報資料僅提供至 96 年度，病友滿意度調查資料僅提供至 97 年度，建請補正。 2. 資訊提供與檢索服務應有具體檢測機制，建請補充網站各項資訊之即時性及正確性之規範。 3. 建請加強提供相關判讀數據，俾利呈現 100 年度服務成效。 4. 建議依評分要求註明提供抽查項目及測試結果，並敘明相關檢索功能。
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： 全球入口網站提供民眾用藥問題及營養室 Q&A 等服務項目，透過互動性討論區的服務，由相關單位承辦人員進行線上回復。 待改進或建議事項： 1. 建議此項目之各項績效可再強化，敘明線上服務量案件成長率、電子表單的名稱、內容、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. 線上資訊功能仍有相當改進空間。

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
提供創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 3. 服務措施執行方法效能性 4. 組織內部創新機制	重大績效： 無。 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 4 項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) 服務措施延續性及標竿學習效益。 (3) 服務措施執行方法效能性。 (4) 組織內部創新機制(可單獨敘寫)。 2. 本項內容建請加強補充敘寫。