

國立陽明大學附設醫院

一、優質便民標準服務

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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 99年抽血等候時間15分鐘內達成率100%，成效卓著。 門診設置全功能櫃臺，提供單一窗口服務，均衡各櫃臺承辦業務，縮短民眾等候時間，具備6合1功能。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建請考量於網路單一服務窗口，有效提供各項整合服務。 建議列出各項申辦案件流程簡化程度、時間縮短情形等數據資料以資佐證。 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	<p>重大績效：</p> <p>搬遷住出院處位置，提供更完善就醫環境。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建議可加強規劃整體行銷推廣策略，讓更多人瞭解發展現況與重點。 建請加強敘寫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業務具體量化成效。 建請結合服務禮貌訓練、考核及獎勵制度（含同仁及志工），加強全員參與；電話禮貌測試可採與友館互評或擴大施測者多元化，俾掌握各階層電話詢問效果，降低服務盲點。
顧客關係	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"> 門診、急診、住院整體滿意度均達90%以上，另以近三年比較，皆有相當大幅度成長，民眾多持肯定之觀感。 依據民眾反映，改善批掛等候時間、服務態度及各項硬體設備、動線等項目，滿意度均有提升。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 99年度服務滿意度尚有改進空間，請加以檢討改善措施及執行績效；滿意度調查之分析及改善宜再加詳述，有效呈現滿意度成長情形、改善程度，建議設置網路調查系統。 配合教育部整合服務效能躍升執行計畫，建請於100年6月底前完成首長信箱滿意度調查機制。

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： 為暢意見表達，除設置院長信箱外，另設 11 個民眾意見箱、投訴電話專線、現場反映及 E-mail 網路意見箱等多元化反應管道。 待改進或建議事項： 1. 建請加強醫院出版品資訊周知度。 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 99 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： 無。 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	重大績效： 以全人照顧概念，全面持續並兼顧心理、生理、社會等適應因素，重塑醫療價值，深具意義。 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 3 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：即此項服務是全國唯一或雖非唯一但績效是全國第一或實施前後產生極大落差效益。 (2) 服務措施延續性及標竿學習效益：即此項服務非個案型，是延續性的服務，整體性規劃實施，並可供其他機關效法。 (3) 服務措施執行方法效能性：即開發此項服務雖需增加機關經費，但民眾受益程度與所需成本相當，或雖不符成本但係為政府機關理應當提供之服務。 2. 如有醫療研究創新之服務相關事蹟，可加強呈現。