

國立成功大學醫學院附設醫院

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	重大績效： 1. 設置實體及線上服務櫃臺並具整合功能與彈性，節省民眾排隊時間。 2. 護理部成立「縮短病人出院作業時間」之專案品管圈，修改單位出院流程及病患清單，並針對縮短病人出院作業時間，研擬改善對策 3. 實施電子病例，並通過醫院協會電子病例資訊安全稽核，節省病患至他院就醫調閱病歷時間、金錢成本。 4. 從門診、急診、住院、癌症中心、遺傳中心等五種角度設立單一窗口，尤以癌症中心之設立為民眾服務觀點考量，成效頗佳。 待改進或建議事項： 1. 建議申辦案件流程簡化程度及書表減量程度，列出實施前後的具體績效比較，並輔以圖或表的方式來呈現。 2. 建議如有全國各醫院當中的首創或特有措施（如醫病分流的通道、教學門診的觀察室等），可於參獎申請書內特別說明。
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. 99 年病患及家屬對環境滿意度皆達 97% 以上、對工作人員服務態度滿意度皆達 98% 以上，顯示醫院各項成效良好。 2. 藉各項競賽與品管圈活動，有效提升為民服務效能。 3. 提供人文藝術、綠化景觀、大廳座椅、輪椅標記測量體重、地下停車場等美化就醫、安全醫療等安心就醫環境，具高度服務特色。同時明確「以民為尊，以客為重」的服務精神。 4. 天橋服務椅、個案管理師等措施深具人性化服務精神。 待改進或建議事項： 1. 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；電話禮貌測試次數可採與友院（校）互評，降低服務盲點。 2. 建議修正參獎書中有關滿意度成長率算式，以符合評獎辦法內之算式，另參獎申請書內如首次提到各項滿意度調查數據時，建議應將該調查的方法、樣本等做一說明。 3. 建議一樓大廳及服務台中心柱增加以藝術品或音樂緩和院內之氣氛、增設地面化動線指標規劃，便利輪椅病患及身障者。 4. 天橋服務椅建議強化明顯標誌以提供民眾利用。 5. 建議考慮跳脫參獎申請書之限制，嘗試「以病人為中心」的簡報內容，將預約掛號、抵達醫院、中央服務台、等候看診、及批價領藥等過程，以照片故事之方式做簡報，再輔以醫院在教學研究上的成就，更可吸引評審之注意。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 各項滿意度調查均清楚敘明調查方法、樣本數、信度與效度檢驗，且針對滿意度調查結果，研擬改善措施，追蹤列管，完全符合評獎辦法的要求，呈現方式也清楚易讀，成效極為良好。 待改進或建議事項： 1. 建議門診、住院滿意度調查的調查方法，可寫「一段時間內普查」，

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		<p>勿用「立意抽樣」。</p> <p>2. 建議針對問卷設計的 Likert 量表重新檢視，有正面(同意)三級、負面(不同意)兩級，與一般正反公平俱呈的設計不同。</p> <p>3. 建議將「隨機衛教」、「殘障領藥櫃臺」、「輪椅磅秤」等措施聚焦為感動服務之單元。</p> <p>4. 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。</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	<p>1. 資訊公開適切與內容有效性</p> <p>2. 資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>重大績效：</p> <p>1. 周知核心任務，服務措施深具特色。</p> <p>2. 網頁資訊相當充實多元，檢索服務亦具有相當便捷性，服務民眾頗具績效。</p> <p>3. 配合新院區落成及 22 週年院慶，出版「成大醫院臨床研究專刊」及「成大醫院門診大樓暨臨床研究及癌症中心啟用典禮紀念特刊」。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 建議將衛教相關內容建立分眾網頁，以利各層次民眾閱讀。</p> <p>2. 建議將醫院英語教學資料、有線電視製播的衛教宣導節目等節目，上網提供民眾使用。</p> <p>3. 網站連結及內容正確度建請考量運用工具軟體輔助。</p> <p>4. 針對網頁資訊內容、連結正確度及定期更新規定等項目，應設有標準作業程序及相關機制。</p>
線上服務及電子參與	<p>1. 線上服務量能擴展性</p> <p>2. 電子參與多樣性</p>	<p>重大績效：</p> <p>1. 已建置完成醫院設計問卷調查系統程式，可視需要辦理網路問卷調查。</p> <p>2. 醫院設有服務信箱，供民眾作為和醫院互動平臺。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 建議此項目之各項績效可再強化，敘明線上服務項目及案件成長率、電子表單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、內容供查核。</p> <p>2. 各項線上服務，應加強注意使用者隱私權及個人資料保護措施。</p>

三、創新增值服務

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： 1. 合作病房及癌症多專科整合門診之創新服務，屬開創性新制，既具前瞻性，回饋面亦深廣。 2. 癌症多專科整合性門診可以說是突破各自醫療，以就醫民眾立場確立之具有實效醫療服務，可謂創意增值服務的典型作為；其統合資源的精神亦值得相關部門學習。 3. 服務措施以 E 化科技運用提高效益，績效及經濟性均有良好成效。 待改進或建議事項： 1. 建議強化癌症中心整合、分流功能與效果之說明，加強宣導效果。 2. 建議將各項附件 1 至 8 的頁碼，也標示在目次內，以利檢索。