

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： 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。 待改進事項： 1. 建請考量於網路單一服務窗口，有效提供各項整合服務。 2. 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。 3. 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。 4. 建請規劃建立申請案件處理進度告知或逾期告知機制。
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： 每月由神秘訪客進行洽公服務禮儀滿意度訪查，可減少服務盲點。 待改進事項： 1. 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。 2. 第一線服務人員滿意度均略為偏低，宜再加強改善。 3. 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。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 1. 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。 2. 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。 待改進事項： 1. 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。 2. 建請強化民眾意見反映互動機制，增加民眾使用意願，及時發現問題，並請加強呈現年度績效；目前網路上設有 Q&A 服務，應即時回覆民眾問題，以減少民怨。

二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重大績效及待改進事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性 2. 資訊內容有效性 3. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 網站更新納入每月例行檢查項目，其檢查內容包括資訊資料公開的正確性、網頁連結正確度等資料。 待改進事項： 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. 建請加強提供相關判讀數據，俾利呈現 98 年度服務成效。 3. 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： 提供藥品處方集及民眾用藥資訊欄，以利民眾線上即時查詢藥品適應症、用法用量、副作用、禁忌及相關成份與圖示。 待改進事項： 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. 線上資訊功能有相當改進空間，如增強衛教資訊等。

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效益 3. 服務措施執行方法效能性	重大績效： 「有殼鍋牛」為重要創新服務項目，立意良善。 待改進事項： 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. 餘所提創新項目屬經常性醫療相關業務，較難看見創意績效。