

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"> 1. 設置全功能單一窗口，轉介中心提供除門診批價掛號快速通關外之複雜度高業務，就整體流程而言，確實相當便民。 2. 簡化申辦流程的具體事項及成效明確，定期實施年度「門診作業時間調查」，改善門診作業等候時間，97年平均候藥24.9分鐘，98年降至6.2分鐘，成效優良。 3. 設有「門診處方藥物查詢」網頁，可查詢個人一個月內的用藥資訊，並設置自動預約掛號機可查詢看診進度，相當便民。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦案件書表減量部分，請針對申辦檢附書表之簡化詳加說明。 2. 建請規劃建立申請案件處理進度告知或逾期告知機制。 3. 主要透過門診櫃台及轉介中心等發揮單一窗口的功能，請加強說明急診、住院等醫院常見業務如何整合；建議單一窗口的機制之設計，可以再考量針對顧客分類，提供不同服務需求。 4. 建議可以用不同的角度敘寫總和效益，更能呈現在服務機制上的改善所帶來的正向效果。例如縮短等候時間之效益，若門診近4000人、每年250工作天計，流程縮短1分鐘，1年就總共節省了100萬分鐘。
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推行「臨櫃尊稱」服務禮儀，且對未報到病患加以追蹤，皆能對醫病關係應有相當助益。 2. 施政宣導的方式多樣性及實施頻率佳，例行記者會的辦理，針對醫療等相關議題之臨床表現透過媒體宣導，值得其它醫院參酌。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請加強呈現改善各項硬體設備、動線服務後之民眾滿意度統計數據及檢討改進前後之成效對比，以切實符合民眾需求。 2. 建請加強敘寫辦理各項服務禮儀測試及訓練課程之回饋、滿意度成長率等具體量化成效。 3. 2F門診環境滿意度高達90%，實屬不易，建請增辦民眾對整體洽公、洽公服務禮儀等滿意度調查；並請加強呈現電話禮貌測試結果、服務人員問題回應正確率測試結果等資料。 4. 品管圈比賽及護理指導(衛教影片、海報)立意佳，但建議除了提出主題外，能提出成效面或影響面的數據比較，以便能呈現績效。 5. 建議關於「獲病人具名感謝」每月有1466人次等正面績效可增列篇幅，並採用內容分類或醫事人員分類製表等方式呈現。
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"> 1. 針對不同來源別之病友，每年分上下年度進行2次問卷調查，並提供最滿意與最不满意項目之比較、抱怨民眾對改善情形之接受度及進行抱怨案改善情形追蹤。 2. 機關服務滿意度調查達84.8%，表現良好，此外有關住院、全成人加護、急診等服務滿意度調查，皆有極佳的回響，實屬不易。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請加強民眾意見反映互動機制(如：留言版等)，增進與民眾雙

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		<p>向溝通，及時發現問題，降低民怨。</p> <ol style="list-style-type: none"> 設有處理機制有效回應民眾相關意見，完成抱怨改善率高，惟民眾意見處理天數偏高，亦缺少民眾意見處理滿意度調查結果，建請研議改進措施。 建議可以補充危機處理與風險管理的標準作業流程與窗口。

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	<ol style="list-style-type: none"> 資訊公開適切性 資訊內容有效性 資訊檢索完整性與便捷性 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 機關網站用心維護，內容充實、便於瀏覽、網站內容資訊更新速度積極及正確程度高。 每季發行 4000 份成醫季事本，介紹最新醫療特色及民眾常見問題，另提供網站點閱下載服務。 設置國際醫療服務資訊網，加強服務外籍人士，聯繫健檢、預約就診等醫療服務。 提供民眾上網查詢處方箋之服務，實為便民措施。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建請於網頁上依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊，並請敘明項目及比例。 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。 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。
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 線上服務量能擴展性 電子參與多樣性 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 機關網站已建置多項互動機制，如首長信箱、問卷調查系統等，與民眾互動機制及回應的效率可期。 規劃「員工意見交流園地」，讓同仁可以在此分享生活資訊及表達對院方之建言。 機關網站提供線上服務項目眾多而且實用性高，服務項目符合需求，網站的累積瀏覽量半年已超過 20 萬人次；衛教網頁相當豐富，內容充實。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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、內容以及網址供查核。 院內已經累積相當多衛教影片，建議可以考慮將之放上網頁，讓民眾可以線上閱聽，也可以為醫院創新特色之一。 建議將民眾意見處理加以分類，並歸納常見問題，排入優先處理。

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>重大績效： 「手術前訪問」與「提升臨終服務品質」為重大成效的創新服務項目。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書面報告中將 8 項事務性工作的改善列為創新服務加值事項，對一般機關而言，這些所提創意服務的內涵與數量表現不差，惟身為南部最重要的大型教學醫院，若能有更宏觀的創新服務，應會產生更大的引導作用。 2. 建議可加強敘明醫療服務的「空間」與「時間」的延伸，例如：加護病房病患整合資訊入口網、加護病房 CIS 導入等或加強與社區服務及鄰近醫療機構的服務，以呈現專業特色。 3. 因特色項目眾多，建議加以分類，並依照特性有不同層次的介紹，例如可先呈現「病人馬上有感受且醫療專業性高」的項目（例如術前訪視、臨終服務、罕病服務等），繼而呈現「病人有感受但是醫療專業性不高」的項目（例如降低等候時間、外語志工、禮儀訓練等），最後再敘寫「病人並無法直接有感受但是醫療專業性高」的項目（例如 CIS 等）。