

# 國立臺灣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"> <li>1. 已將繁瑣的大醫院中所有與民眾有關的業務，整合成門診、急診與住院三大窗口，另外加兒童醫院大樓、病房護理及特色醫療等三大窗口，大幅縮減民眾等待及處理時間，實屬不易。</li> <li>2. 縮短慢性病連續處方箋辦理等候時間，由原來的 14 分鐘，縮短為 5 分鐘，縮短比率達 64.3%；滿意度調查之結果顯示，病友之整體滿意度 96%、服務時間滿意度 94%、等候時間滿意度 96%、設置地點滿意度 99%。</li> <li>3. 為縮短抽血等候時間，增設抽血站，有效舒緩人潮平均等候時間，由去年同期的 28 分 09 秒，縮短為 10 分 53 秒，縮短比率達 61.3%；滿意度調查結果，滿意度已自 97 年的 60.4 分，上升至 98 年的 73.8 分，有效提昇服務滿意度。</li> <li>4. 門診櫃台實施「VPN 代辦重大傷病申請作業」單一窗口服務，免除體弱病友奔波之苦；滿意度為 100%。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <p>在實地動線安排及介紹上，可加重對服務提供的流程及對顧客感受的用心再多予介紹；也可以製作 VCD 簡介，針對軟性的服務流程面提供更貼近的實地感。</p>
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"> <li>1. 定期對作業環境進行二氧化碳濃度監測，並制定「禁菸實施要點」，設置「禁菸執行小組」，處理各項禁菸相關事宜。</li> <li>2. 檢視各項業務作業內容，簡化作業流程，98 年度已完成規劃並具體執行之多項流程和動線改造。</li> <li>3. 兒童醫療大樓因整體規劃設計和積極落實環保節能措施之具體作為，獲得財團法人台灣建築中心綠建築標章。</li> <li>4. 透過公共事務室、健康教育中心、網站、電子報、公佈欄、各式活動等，施政宣導的方式多樣性及實施頻率高。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整體服務滿意度呈揚升趨勢，惟急診部分尚待改進，建請加強研議改進措施，並辦理各項簡化作業流程、空間改善或動線改造服務後之民眾滿意度，以切實符合民眾需求。</li> <li>2. 強調以同理心為服務品質之根本，惟民眾對整體洽公環境滿意度調查結果 83.1%，尚有改善空間。</li> <li>3. 急診及兒童大樓環境設置優良親民，建請研議改善東址大樓的高櫃出納、門診指示牌及動線規畫等。</li> <li>4. 建議成立危機處理小組，並留存處理過程之書面資料，以應未來災害應變發生時的參考，化危機為轉機。</li> <li>5. 建議成立公關小組，針對專業或服務面宣導或行銷，讓社會大眾更清楚該院社會責任及品牌。</li> </ol>

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
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"> <li>1. 台大成立明確品質管理，如病友座談與服務中心，對民眾意見處理有 SOP 流程。</li> <li>2. 服務滿意度調查由品管中心針對不同來源別之病友，每年分上下年度進行 2 次問卷調查並提供近 3 年滿意度趨勢分析及因應改善措施及其執行績效。</li> <li>3. 針對急診病人最不滿意「環境設施」及「等候時間」項目，進行「急診改造計畫」，透過硬體空間重整與醫護人力重組，提升來診病人之服務品質與就診滿意度。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請加強民眾意見反映互動機制（如：留言版等），增進與民眾雙向溝通，及時發現問題，降低民怨。</li> <li>2. 有關易引起大眾媒體報導的客訴問題，理宜以同理心及利他的態度，作更迅速積極的處理，以免造成負面形象而間接否定服務品質的努力。</li> <li>3. 民眾建言意見處理滿意度調查結果偏低，尚有改善空間。</li> <li>4. 建議各項問卷調查應站在民眾立場設計，非僅限醫療專業服務，應含行政服務、硬體及動線規畫…等；另在各類問卷測量的成果，加入個案數、可比較的過去值、採行改善策略、以及近期值，可更清楚展現資訊的代表性。</li> <li>5. 依據滿意度調查結果，藥師、抽血人員、警衛等服務滿意度較低，建議加強進行服務態度提升的相關活動輔導。</li> </ol>

## 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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置「網頁工作小組」負責全院網頁之督導與考核，各單位指派 1 位網頁管理人員，負責官網及該單位網站之製作、定期維護更新等管理工作。</li> <li>2. 網站具全文檢索之功能，可設兩種不同搜尋範圍（此網站/此清單），增進搜尋之關聯性及效率，且提供分頁檢視功能；當查詢無搜尋結果時，亦提供使用者搜尋上之建議。</li> <li>3. 機關網站服務項目符合需求，提供線上服務項目共 47 項且實用性高，網站的累積瀏覽量高，1~9 月利用網路掛號共計約 72 萬人次。</li> </ol> <p>待改進事項： 在服務措施及出版品資訊周知度部份，建議建立量化評量機制。</p>
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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供民眾之線上服務項目共 47 項，較 97 年度 23 項，新增 24 項，成長率達 104%。</li> <li>2. 台大醫院衛教網頁相當豐富，內容充實。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 線上服務及電子參與應建立量化評量機制。</li> <li>2. 建議可增設民眾意見討論區，提昇民眾參與及互動。</li> </ol>

### 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	<p>重大績效： 「打造兒童新樂園」與「遠距醫療照護中心」均為重大成效之創新服務，符合高齡化、少子化社會人口變遷趨勢，深具宏觀與創新意義。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 台大遠距醫護中心創意良好，若能落實應有相當助益於民眾健康，建議提供相關數據績效佐證；並宜規劃對弱勢族群照護、與其他醫院、診所合作或結合全民健保等，實踐感動的服務及社會責任。</li> <li>2. 建議加強敘寫各創新服務之標準作業流程、檢討機制等項目，以供標竿學習並有效擴散成果。</li> <li>3. 建議加強呈現創新服務之具體量化成果，以利呈現整體效能。</li> </ol>