

項目	主要績效	待改進事項
壹、便民服務標準— 一、機關形象 二、服務流程 三、顧客關係	一、使用跨機關電子閘門認證辦理申請案件，比例近 100%，簡化申辦流程，自 96 年迄今，辦理案件數成長率 4.07%。 二、依門診、住院、急診之不同病人定期進行服務滿意度調查，並作詳細分析改進。 三、設立投訴服務處，落實以病人為中心的服務理念。 四、依院方「服務品質推動小組」，進行業務 FAQ 檢測及服務態度訪查，105 個單位服務人員有 95% 符合檢測標準。 五、醫院已訂定有完整標準作業程序及回饋改善機制，每半年逐次統計檢討。 六、尖峰時間每一櫃台前等候人數已由 96 年初 7-19 人，減少至 4-9 人，病人等候時間由 6.2-16.8 分鐘，縮短為 3.2-7.2 分鐘，平均縮短比例為 52.7%。 七、透過控管已建構在作業 e 化上單一窗口（包含機動式櫃台）的數量，來降低民眾掛號計價…等的平均平均等候時間，可以大幅提昇服務滿意度。 八、積極推動優良服務禮貌選拔活動，96 年更採觀察員現場觀察及神秘客訪查方式，除公開表揚優良服務人員外，並贈以獎狀、獎金，有效激勵同仁服務熱忱。 九、電話禮貌測試的內容與方法十分積極，建立題庫測試同仁的回應品質相當用心。 十、提供近三年服務滿意度趨勢的資料，方法嚴謹，分析深入，調查的構面多，值為其他單位的楷模。	一、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院（校）互評，降低服務盲點。 二、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。 三、依規定 96 年度為民服務工作成果本年度可納入加權計分，惟請併提 95 年相關數據，以彰顯成效，可設定服務品質的標竿機構（benchmark）與關鍵指標（KPI）。 四、97 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。 五、請持續加強訓練同仁因應緊急事件處理能力，強化同仁工作檢核及應變責任，減少爭議，以增進服務品質與效率。 六、97 年度施政宣導活動多元，惟宣導有效程度未見具體資料，建議補充。 七、請建置年度民眾意見處理滿意度調查與統計系統（尤以網路部分），以呈現數據與比率，並進行各年度成長率之分析。 八、為廣拓溝通管道，接納民眾意見，落實政策互動平台，建請建置或加強「傾聽人民聲音」推動機制。 九、除每日收集客訴書面意見外，也可以教育志工與設計容易勾選的表單，方便志工隨時回應所接觸與處理之客訴事件。 十、可以再進一步利用「等候理論」，以評估在維持良好的等候時間下，應該開啟的單一窗口數。
貳、資訊流通服務— 一、資訊提供及檢 索服務 二、線上服務及電 子參與	一、提供網路掛號約診及線上健教課程與諮詢，並針對病人個案特情況，提供客製化服務內容。 二、訂有「網路內容規範管理要點」，並設立「網頁工作小組」確保醫院對外網頁內容正確性及一致性；資訊連結正確度達 99.19%。 三、醫院網站於 97 年 8 月完成對外網頁改版，重要服務項目網站頁面已提供分類檢索詮釋資料，完成	一、正處新舊網站並行，請加強注意政府公開資訊正確性，以求完整呈現。 二、雖然醫院業務屬性特殊，建請考量加強公共事務電子參與部分。 三、建請加強說明「提供 18 個業務單位郵件信箱及網址，讓民眾進行意見反映及諮詢」之相關成效及後續處理情形。 四、醫院組織龐大，建請加強與其他

項目	主要績效	待改進事項
	<p>率 100%。</p> <p>四、線上服務推廣績效，截至 97 年 8 月 25 日止，利用網路線上掛號計 48 萬 7,530 人次、進行各式線上課程或衛教諮詢累計超過 22 萬人次、參與健康講座超過 4,340 人次。</p> <p>五、民眾使用健康教育中心各類線上服務案件數成長率，97 年截至 8 月底止，計 6 萬 8,924 人次，較 96 年同期 5 萬 6,545 人次，成長率 21.9%。</p> <p>六、電子表單簡化，97 年截至 8 月底止，計有 372 個作業系統使用專屬表單，並已訂有文件管制程序規定。</p>	<p>院區之聯繫，各項線上服務項目之整合與推廣。</p> <p>五、建議將各項服務資訊等上傳我的 e 政府平台，配合「民眾 e 管家」、「自然人憑證」等功能整合政府資訊服務，方便民眾快速獲得所需服務，以達到『一處收件，全程服務』的目標。</p> <p>六、請積極推動線上服務及線上申辦，提高服務項目及申辦使用率，並加以統計分析；請依行政院研考會規定進行電子表單簡化、統一及管理，加強規劃建置多元電子參與管道。</p>
<p>參、創新加值服務—提供創新（意）服務情形</p>	<p>一、門診掛號結帳作業流程改造、硬體更新、專人協助與疏導；服務人員專業能力培訓提升，進行同業及異業標竿學習。</p> <p>二、同仁對品質改善的認知，已於歷屆首長的努力下，逐漸成為組織文化的一部分。同仁對執行創意服務的同時充滿自我實現的喜悅感。這些服務措施的執行效能絕對是卓越的。</p>	<p>一、如有醫療研究創新之服務相關事蹟，可加強呈現。</p> <p>二、每個品管圈的成果都是有價值的創新服務，建議可以善用其中一圈為主詳加說明，其餘以列表方式簡述，以充分展現創新能力。</p> <p>三、首長如何正向激勵以及教育引導同仁創新思維的具體獎勵方式亦可一併呈現。</p> <p>四、建議以提出一項「創新加值服務」為原則，並加強說明本項創意服務之後續具體效能分析（含受益人數、程度、社會公平正義價值等）及檢討改善措施、民眾滿意度、回饋等。</p>