

國立成功大學醫學附設醫院

一、優質便民服務

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： 1. 設立全功能服務櫃臺，服務內容包含：門診批價掛號、轉介中心、各項檢驗檢查櫃臺、住院服務中心、急診掛號批價櫃臺等。 2. 癌症中心於門診 5 樓提供多專科整合門診，設有抽血、批價櫃臺、腫瘤營養諮詢門診，避免癌症病人奔波，並提供 11 個醫療團隊，加上兒癌醫療團隊，提供癌症病人的整合性醫療照護。 3. 提供慢性病連續處方箋自助領藥取號功能，以簡易條碼識別、插健保卡及執行按鍵等 3 步驟，1 分鐘內取得領藥號單據，縮短民眾等候批價領藥時間。 4. 提供多元管道查詢看診報告，包含門診看診、服務臺查詢、診間郵寄、使用院內自助服務機查詢及網路居家查詢等 5 種方式，增加民眾選擇取得檢驗報告途徑。 5. 設置多功能自助服務機，可預約掛號、查詢住院病人、身心障礙鑑定及役男複檢進度、檢查報告查詢等，並提供慢性病連續處方箋自助取得領藥號服務，減少排隊壓力與時間。 6. 主動寄發「病人回診通知書」通知未回診個案複診，連續 3 年 3 個月病理異常值追蹤回診率達 99% 以上。 待改進或建議事項： 1. 有關 1 樓設置 2 處服務臺，建議評估整合。 2. 建議常設標示加強雙語服務，俾臻週妥。 3. 建議強化 104 年相關服務量化數據和 103 年之比較，以呈現具體績效。 4. 建議單一窗口民眾反應信箱連結調整至明顯處。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	重大績效： 1. 為服務遠地就醫民眾，提供病患交通接駁車服務，往返住院大樓、門診大樓及臺南後火車站，104 年服務超過 16 萬人次，以每人次省 12 分鐘計算，每天約可省下超過 128 個小時。 2. 設立高齡友善病房，涵括老年科及復健科 2 科部病人之急性醫療照護，提供無障礙環境、懷舊歲月走廊、簡易運動復健區及社交活動區與家庭式關懷，亦成為國內外團體參考定點之一。 3. 安寧團隊照護提供全人全程專業照顧，可提供症狀控制、身體照護、定期更換留置管，給予病人與家屬心裡社會支持、靈性宗教照護。另將安寧療護及生死教育推廣到社區。 4. 成大醫院於 104 年針對洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等項目規劃外部服務滿意度調查，並針對機關內部同仁滿意度做調查（104 年滿意度調查平均達 95.6%），後續並依據調查結果進行改善措施分析。 5. 院內提供相關友善設施，如親子廁所及社交活動交誼廳等。 待改進或建議事項： 1. 有關民眾抱怨陳情處理速度需 7.52 日，仍有進步空間，並請補充陳情民眾之滿意度調查資料。 2. 建議採用國家發展委員會提供之電話禮貌測試量表進行測試，並依據醫院實際情況修改運用，有關第 2 季電話禮貌測試結果有 2 個單位（總機、行政組）成績不理想，應說明原因及後續如何改善。 3. 建議補充服務行銷有效程度對於行銷所產生的效益說明。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		4. 建議強化敘寫志工服務及運用之情形。

二、資訊網路服務

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. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 1. 官網維持無障礙網頁 A+標章認證，提供 3 個便利使用者瀏覽網頁的功能：導盲磚搭配檢盤快速鍵、網站導覽功能及網頁瀏覽工具可使用滑鼠及鍵盤設計。 2. 網站首頁提供線上掛號、建置行動掛號 app，均方便民眾到院看診，並提供民眾即時查看醫師看診進度。 3. 文件展示內容多元豐富，善用資訊科技，提供線上文件供方便檢索完整。 待改進或建議事項： 1. 建議補充此章節資訊內容篇幅。 2. 建議補充社群媒體的經營，例如：facebook 應說明經營效益，並分析各項成效，提出改進方向，並增加增加 YouTube 的運用說明。 3. 建議加強醫師簡介英文網頁內容有效性。
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： 1. 提供QRcode手機掛號功能，便利民眾透過智慧型手機掃瞄直接連到網路掛號，增進便利性。 2. 病歷影本開放線上申辦，包括門診、急診、住院紀錄、檢驗檢查報告、影像檢查報告等。 3. 104年7月成立成大醫院官方臉書專頁，提供社群網友健康與醫療衛教資訊，以及醫院活動、服務等訊息，9月底已累積1,284名追蹤者。 4. 醫院提供預約掛號民眾主動E-mail提醒服務。 待改進或建議事項： 1. 有關網路社群軟體及影音服務可多提供感人小故事，除行銷院方各類服務，且可加強與民眾的互動及回應。 2. 建議補充線上服務項目數成長率、線上服務案件成長率等資料。

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
創新服務情形	1. 有價值的創新服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新	重大績效： 1. 成立「緣思病房」推行三位一體（安寧共同照護、安寧病房及安寧居家）無縫接軌的服務，提供末期病人全人、全家、全程、全隊照顧，安寧共同照護平均 1 年服務達 1,000 人，安寧居家平均 1 年 4,000 人次，並結合社區成立關懷諮詢站，推廣至社區民眾，成為其他社區觀摩及學習模範。 2. 醫院將病床住宿區，提供以往照片及日常生活文物，打造出懷舊感恩氣氛，讓年老病人願意走出病房與人互動，可見用心。 3. 推動品管圈與品質管理改善計畫活動，迄今已舉辦 12 屆輔導組圈，指導各

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
	機制及運作情形	<p>品管圈改善主題，並提供同仁觀摩、學習成長。</p> <p>4. 醫院大樓出口提供各路線公車及時資訊，讓民眾瞭解交通訊息，值得肯定。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議有關院內祈禱室設計再做改善。 2. 建議加強說明各項創新措施的有形的量化價值、效益。 3. 建議擇 2-4 項創新加值服務項目，強化特色撰寫，並可強調在地化面向。

※綜合性意見：

1. 建議針對國際醫療及預防醫療部分可作為未來發表重點。
2. 有關院方細心規劃者頤園、安寧病房，癌症中心等具特色內容可考量融入網站中，提供民眾檢索，方便院內設施充分利用。
3. 建議書眉、書背運用可再突顯，圖片解析度應慎選，並應有圖說，封面亦可再強化重點特色。