**國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹分院**

1. **個別評核構面**

| **構面** | **評核項目** | **重 大 績 效 及 待 改 進 事 項** |
| --- | --- | --- |
| 基礎服務 | ‧服務一致及正確‧服務友善 | **重大績效：**1. 落實內部文件稽核工作，輔以外部國際性的品質認證，外部驗證單位每年到院進行複查，107 年外部認證全數通過複查驗證。
2. 107年等候核磁共振檢查（MRI）排程時間，透過人力培訓、標準化、加開時段、新購設備，持續檢討與改善，平均等候時間由73.0 天降至11.7天，成效卓著。
3. 107 年志工在職教育訓練23 場次，參加志工496 人次；獲衛福部志願服務獎勵等獎項表揚8 場次，受獎志工118 人次；志工團隊連續18 年榮獲新竹市衛生局衛生保健志願服務工作評鑑特優獎。
4. 提供身心障礙、婦幼、高齡長者貼心服務，經新竹市政府評核為身心障礙友善就醫醫院，並榮獲衛福部評定為高齡友善健康照護機構。
5. 為減輕家屬照顧住院病人的負擔，推動一對多看護模式，107 年為新竹區唯一通過「住院友善照護模式」認證審查的醫院，獲衛福部表揚。
6. 設置禮貌運動評核小組，測試結果列入年度考核指標：績優單位給予表揚。

**待改進或建議事項：**1. 院內各項SOP對於處理時限、服務品質一致性及正確性有正面助益，建議參獎計畫書應有一定篇幅予以說明。
2. 建議補充電話禮貌測試執行情形及執行結果之說明，另可研議結合臺大醫療體系其他分院辦理互評。
 |
| 服務遞送 | ‧服務便捷‧服務可近性‧服務成長及優化 | **重大績效：**1. 107 年重大傷病申請代辦服務1,680 人次，代寄服務265 人次，縮短民眾往返多處辦理時間。
2. 提供民眾「E-Mail申請」及「網路線上申辦」病歷資料影本：一次到院、單一窗口辦理，民眾可快速領件，不必久候。107年服務件數444件，占受理件數11.3％。
3. 107年民眾可於院外連結官網｢慢箋預約領藥」或由掃瞄QR Code進行線上預約，即可至早鳥批價領藥快速窗口領藥，減少民眾等候時間。107年服務件數410件，「等候領藥時間合理」滿意度由106年72.3％提升至107年76.8％。
4. 為保護勞工職場安全及健康，提供在地化臨廠服務，以107 年與某全國性業者合作管理青壯年勞工健康為例，由1萬4,420 位年度體檢員工資料，辨識出3,608 位高風險個案(約35％)，補足社區中青壯年的健康缺口。
5. 全臺第1家免費為家扶中心寄養兒童例行性全面健康篩檢的醫院，105-107年共篩檢寄養兒童540人次，並補助門診醫療費用36萬餘元。
6. 為大新竹地區第一家「發展遲緩兒童聯合評估中心」，107 年新建早療中心開幕，增設兒童專屬復健設備，空間更符合兒童篩檢及訓練標準，並連續5 年，獲得每年約200萬元贊助款，共聘請2 名臨床心理師，進行兒童心理治療，另結合清華大學特教資源，使早療兒童能順利銜接國小教育。

**待改進或建議事項：**1. 有關竹苗地區居住差異及數位落差情形，建議於參獎計畫書強化說明新竹分院以何種方式，負起相關責任，並如何提供居民與總院一般的服務。
2. 建議參獎計畫書補充說明志工相關資料，包含進用、管理及獎勵情形。
 |
| 服務量能 | ‧內部作業簡化‧服務精進機制 | **重大績效：**1. 107 年提案採行率為33％，並自4月1 日起e 化提案流程，簡化提案作業，提升服務效能。
2. 107 年病理部及護理部共同運用資訊系統提案改善檢體傳送流程，5 月提出新的傳送流程，檢體簽收作業每日降低約60 分鐘，有效降低尋找檢體時間及遺失風險，提升工作效能。
3. 發展出全國第一的24 小時內除栓『及時通』全年無休服務模式，突破現行48 小時內治療的國際標準，並建立透析血管栓塞緊急治療團隊，106 年底獲國家品質標章（SNQ）認證，且獲得「國家生技醫療品質獎」銅獎。

**待改進或建議事項：**建議參獎計畫書舉列如何簡化內部作業流程，以提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。 |
| 服務評價 | ‧服務滿意情形‧意見回應處理情形 | **重大績效：**1. 調查構面參考衛生福利部醫療品質政策辦公室之「住院病人經驗調查」，調查結果門、急、住診3 年整體滿意度分別介在87-89％、91-95％、86-89％，並能針對不滿意事項進行檢討改善。
2. 進行每年一次員工滿意度調查，3 年來整體滿意度為74.5-75.6％，並能依據得分較低之問題進行改善。
3. 設立顧客關係小組，每月召開會議分析、追蹤及檢討，並能提出相關改善建議；若屬跨科室事項或制度面議題，轉提相關會議或專案會議討論。

**待改進或建議事項：**1. 有關機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等，建議於參獎計畫書內適當說明。
2. 有關內部員工意見，建議可運用員工職場評價進行調查。
3. 建議針對民眾意見反映，說明近3年讚美、抱怨件數消長情形，並分析抱怨或建議主要事項及相對應的檢討改善措施等。
 |

1. **整體評核構面**

| **構面** | **重 大 績 效 及 待 改 進 事 項** |
| --- | --- |
| 開放創新  | **重大績效：**1. 107 年胸腔內外科團隊以「精準定位、有效切除、最大保留：量身定制的跨團隊胸腔鏡術前定位」榮獲國家品質標章。
2. 開設大新竹地區唯一的「兒童肉毒桿菌注射門診」，主要服務腦性麻痺、缺氧性腦病變、腦外傷、脊髓病變之複雜孩童病患。
3. 透過空間動線重新規劃，建立一站式多重定位服務，不斷創新定位方法，影像導引定位胸腔鏡手術，術前訂位比率由37.5％提升為67.6％，平均手術時間由231分鐘縮短為181分鐘，術中微量失血(＜50ml)由30％提升為77.4％，病人滿意度達93分等。

**待改進或建議事項：**有關本構面「開放創新」雖無需單列，然臺大醫院新竹分院有許多令人感動、亮眼或令人印象深刻之創新項目，建議可於參獎計畫書中加強凸顯，以方便評審委員找尋。 |

**※綜合性意見：**

1. 提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性等，建議可以醫檢系統及領藥作業等網站服務予以實際體驗，加深委員印象。
2. 由於臺大醫院新竹分院大廳腹地不大且較為擁擠，建議加強指引標記、同仁引導及志工服務等。
3. 有關參獎計畫書內相關文字論述，應依「構面」、「評核項目」分段述寫外，並參考「評核重點」內相關規定項目文字撰寫，調配計畫書內容及頁面配置。
4. 建議實地訪視相關路線應挑選重點加以設計，並注意時間掌握。
5. 參獎計畫書之相關統計數據呈現，如適合以圖或表的方式處理者，請儘量以圖表方式呈現；如將以前年度統計數據併列或比較更能凸顯相關績效者，請儘量將近3年統計數據一併呈現；經跨年度比較後倘有特殊情況，則宜說明原因或補述相關檢討改善情形。