

國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹分院

一、 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	<ul style="list-style-type: none"> • 服務一致及正確 • 服務友善 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> • 服務便捷 • 服務可近性 • 服務成長及優化 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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」或由掃描 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

構面	評核項目	重大績效及待改進事項
		<p>72.3%提升至 107 年 76.8%。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
服務量能	<ul style="list-style-type: none"> • 內部作業簡化 • 服務精進機制 	<p>重大績效：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>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。</p>

構面	評核項目	重大績效及待改進事項
服務評價	<ul style="list-style-type: none"> • 服務滿意情形 • 意見回應處理情形 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。

二、 整體評核構面

構面	重大績效及待改進事項
開放創新	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>待改進或建議事項：</p> <p>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。</p>

※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。