

國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院

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> <p>1.106 及 107 年均獲得衛生福利部醫院品質績效量測指標系統與落實品質改善第三階段計畫-「組合式照護品質績優獎（中風）」。</p> <p>2.107 年衛教中心特打造「臺大故事屋」，已舉辦 24 場說故事活動。</p> <p>3.107 年開始與雲林地區唯一有線電視合作，醫師以國、臺語錄影，已完成 4 項主題，並於雲林縣內電視臺播放，有效擴大衛教服務效能。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1.建議補充說明民眾申辦案件於處理時限內完成的案件比率，倘有超過處理時限完成之案件，宜概略說明原因。</p> <p>2.建議參獎計畫書應就申辦業務標準作業流程訂定情形加以說明，並應明確說明是否對處理時限、服務品質一致性及正確性有正面助益。</p> <p>3.有關提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性、服務人員的禮貌態度及提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊、進度查詢管道等，參獎計畫書中應明確論述。</p> <p>4.另關於資訊公開、資料開放及案件查詢管道，建議應於參獎申請書中以數據圖表、具體事例方式呈現較佳。</p> |
| 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> <p>1.107 年首創性侵害一站式服務，與雲林縣政府、臺灣雲林地方檢察署合作，把醫院驗傷及筆錄、醫療、諮商等程序在同一空間整合進行。</p> <p>2.推動無菸醫院，提供多元化戒菸方法，如營養室設計戒菸「心蔬食」、成立戒菸支持團體-蒲公英俱樂部，分享成功戒菸的經驗與同儕支持、走入社區戒菸宣導，107 年計 15 場次，並於 107 年榮獲全球無菸健康照護服務網絡國際金獎。</p> <p>3.腫瘤中心團隊 107 年榮獲醫策會「特色中心獎（共 3 家醫院獲獎，另 2 家為醫學中心）」及雲林縣衛生局醫療奉獻團體獎。</p> <p>4.全國首創「C 型肝炎外展門診」服務，主動到偏鄉服務 107 年起每週 6 位醫護人員進駐元長鄉和大埤鄉衛生所，並獲健保署予以肯定支持，目前已服務 224 位。</p> <p>5.外傷中心提供 24 小時主治醫師服務，30 分鐘內執行緊急手術，迄今外傷病患住院 1,440 例，其中 227 例啟動外傷小組，107 年重大外傷為零轉出率。重症加護團隊並於 106 年榮獲生策會國家品質標章認</p> |

| 構面 | 評核項目 | 重大績效及待改進事項 |
|------|--|---|
| | | <p>證。</p> <p>6.全國首創雙星區域聯防計畫，107年起主動與成大醫院斗六分院建立共享急重症醫療人力，有效整合區域醫療資源，目前已有26例。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1.建議可增列付費自動化設備，有效提升服務便捷度，方便民眾使用作為參獎計畫書之實例。</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> <p>3.建議參獎計畫書明確列舉突破成長、優質服務等具體項目、努力做法或措施。</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.每季召開職工座談會及每半年召開主治醫師座談會，員工可直接向法院方表達意見，並由列管單位追蹤改善，107年提案共10項，採行率60%。</p> <p>2.107年提出6大改善計畫，如設有轉診單一負責窗口，積極建立與診所轉診對話管道，目前已有63家同意合作，執行成效促使虎尾若瑟醫院仿效學習。</p> <p>3.107年榮獲醫策會國家醫療品質獎非醫學中心唯一「特優機構」、腫瘤醫學中心榮獲特色中心、護理部以「降低病患接受肢體重建手術重返率」榮獲主題改善組銅獎。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1.建議針對檢討及改造內部流程之精實作業、實際減省人力、物力或時間等，於參獎計畫書中以數據或圖表說明。</p> <p>2.建議針對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，於參獎計畫書中適當說明。</p> |
| 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> <p>1. 每年進行加護病房、影像醫學部及全院性滿意度調查，一線服務單位檢驗醫學部現場QR CODE滿意度調查，門診提升至107年87%，住院滿意度維持約94%，急診提升至107年的87.7%</p> <p>2. 員工滿意度近年呈現成長趨勢，由106年的78.8%提升至107年的80.1%。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1.建議應瞭解民眾對服務的評價及意見，並於參獎計畫書中提供執行情形及成果。</p> <p>2.有關內部員工意見，建議可運用員工職場評價進行調查。</p> |

二、 整體評核構面

| 構面 | 重大績效及待改進事項 |
|------|---|
| 開放創新 | 待改進或建議事項： 有關本構面「開放創新」依規定無需單列 1 項，惟臺大醫院雲林分院有許多令人感動、亮眼或令人印象深刻之創新項目，在參獎計畫書中未能於各構面中凸顯出來，或不易找到，建議可予以標示。 |

※綜合性意見：

- 1.參獎計畫書之資料編排，宜避免過多的照片，並應以圖表方式呈顯較佳。
- 2.門診大廳相關設施，如志工服務、掛號、批價等配置可考量做適度調整，以改善現場動線雜亂情形。
- 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，且適當調配內容及頁面。
- 4.建議實地訪視相關路線應以民眾觀點為主，挑選重點加以設計（實際陪同人員不宜過多），並注意掌握時間。
- 5.參獎計畫書中相關統計數據之呈現，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。
- 6.參獎計畫書中相關文字及標點符號之正確性，應詳加檢視並校正。