

## 臺北榮民總醫院桃園分院

### 113 年度提升政府服務品質執行成效一覽表

項次	實施要項	具體作法	辦理單位	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。</p>	各單位	<p>1. 醫企室訂定「住院簽床作業原則」「住院手冊」「病歷管理工作手冊」「住院須知」「病人醫療會診作業規範」「醫師迴診規範」「醫師應診作業規範」「醫師職務代理辦法」「醫師職務說明書」「院內急救小組實施辦法」及「櫃檯收退費作業管理規則」。</p> <p>2. 護理部：                      (1) 訂定各項臨床作業標準作業流程、護行政作業手冊及病室工作常規，每兩年定期檢視修訂一次。                      (2) 113年因應臨床需求，標準作業流程：新增一篇及修訂3篇，現共計10篇231項。</p> <p>3. 內科部中醫科已經參考北榮總院及各分院，並配合護理部建立相關作業標準。</p> <p>4. 藥劑科修訂管制藥品使用管理作業規定。</p> <p>5. 復健科備有復健科業務手冊且會檢視修訂。</p> <p>6. 感管室於專屬網頁定有『感染管制手冊』，每年度進行審定及依疾病管制署滾動修訂各種傳染病規範，讓員工有所依循，隨時查得新知。</p>
		<p>二、持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境</p>	各單位	<p>1. 醫企室不定期透過醫療大樓1樓及候診區跑馬燈及電視牆宣導各項服務新知。</p> <p>2. 秘書室持續督導委外廠商執行本院環境清潔、院內停車管理、機電設備維護修繕等，以提供就醫民眾安全舒</p>

	<p>規劃、綠（美）化工作等。</p>		<p>適之就醫環境。</p> <p>3. 護理部：</p> <p>(1) 婦產科門診佈置溫馨環境，設置獨立衛教空間，提供隱私、個別性護理指導服務。</p> <p>(2) 小兒科門診以活潑可愛大圖佈置環境，增加閱讀區，鼓勵親子共讀。</p> <p>(3) 以主題故事佈置兒童發展聯合評估中心，提供安全舒適就醫空間。</p> <p>4. 新進人員報到流程包含感管室，感控室備有『新進人員感染管制教育手冊』及專人服務說明。</p> <p>5. 內科部中醫科已經配合醫務企管室持續改善服務動線。</p> <p>6. 藥劑科：</p> <p>(1) 於領藥窗口張貼海報，提醒民眾領藥時出示健保卡，並配合藥師確認姓名唱名以維護用藥安全。</p> <p>(2) 與民眾宣導「預約慢箋領藥流程圖」。</p>
	<p>三、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。</p>	<p>各單位</p>	<p>1. 持續宣導電話禮儀，各單位電話鈴響3聲內需接聽電話並說明單位名稱+您好。</p> <p>2. 醫企室於召開本室會議時，不定期宣導注意服務態度及電話禮貌，常說「請、謝謝、對不起、麻煩您」。</p> <p>3. 藥劑科於科內宣導注意服務態度及電話禮節，並列入考績。</p> <p>4. 營養科持續加強電話禮貌與送餐送餐的禮貌。</p>
	<p>四、辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。</p>	<p>各單位</p>	<p>1. 本院醫品病安組辦理113年提升醫療品質方案活動競賽，提高整體服務品質，讓民眾獲得更優質醫療服務。</p> <p>2. 護理部：</p> <p>(1) 113年新增6部護理指導動畫，共已完成70部，提供多元化的衛教內容，並開放病人、家屬及社區民眾免</p>

費下載學習，以提升衛教成效。

- (2) 完成六套遊戲化教學教案，主題包括：歲月神偷（長照）、自殺防護（精神科）、急救大聯盟（急診）、尋找瀕死的線索（安寧）、急救要玩英雄聯盟（加護病房）、急診保護性個案處遇桌遊（急診）。課程已陸續納入進階或專科教育，並融入情境模擬、互動桌遊及任務挑戰等元素，提升臨床判斷與應變能力。其中，〈急救大聯盟〉獲CiC青創大賽銅獎；〈急救要玩英雄聯盟〉榮獲 CiC青創大賽優秀獎並取得桃園市護理創新競賽佳作；〈急診保護性個案處遇桌遊〉則已成功取得專利，展現創新性與實用價值。
- (3) 各項國家品質標章認證(SNQ)：長青園護理之家以「我的家，長青園」參加111年國家品質標章認證(SNQ)-長照組，以6大照護特色，3大創新，跨專業的服務團隊，提供長者友善、支持、尊重與可近의多元服務，持續創新續證至有效期為113年12月。
3. 藥劑科113年執行品質改善-降低藥師每日調劑藥車的時間，並新增全自動錠分包機的藥品品項31項，改善調劑藥車每床的平均時間由82秒減少為59.25秒。
4. 113年感控室舉辦26場次感染管制教育訓練(含外包廠商同仁及四所榮家、兩所護理之家)。
5. 營養科不定期參加總院營養部新知討論線上會議，充實專業新知。
6. 中醫科配合社區巡迴演講持續提供民眾相關醫療資訊與心得分享。

五、彙整編印「為民服務手冊」等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。

醫企室  
社工室  
相關單位

1. 醫企室不定期透過醫療大樓 1 樓及候診區跑馬燈及電視牆宣導各項服務新知。
2. 社工室：
  - (1) 利用網路新聞、社群媒體(如FB)、榮光周刊、本院醫訊等，強化宣導效果。
  - (2) 113 年刊登本院訊息於各大媒體共計 1,806 則。

六、依本會「安養機構失智榮民服務照顧作法要點」，做好護理之家失智(能)榮民之服務照顧。

護理部

為延緩住民失能及增進社交能力，每年社工師規劃各項活動，視住民需要，安排復健科醫師看診及復健治療(物理治療或職能治療服務)，113 年辦理活動如下：

活動內容	場次
認知、感官活動、	每週至少 1 次
復健運動	每週 2 次(松柏園) 每週 3 次(長青園)
傳統節日暨慶生會	14 場次

二 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

一、參加榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。

社工室  
護理部  
醫企室

1. 護理部配合座談會設置救護站，113 年共舉辦 1 場次(113 年 05 月 23 日，於桃園榮服處)。
2. 113 年度參加桃園市榮民服務處辦理榮民分區座談會 4 場次及榮民懇談會 1 場，社工室與醫企室配合到場參與，宣達服務政策，護理部配合設置救護站 1 場次。

二、設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。

社工室

本院已設院長信箱，113 年度總計收案 257 件，處理即完成回復共計 257 件。

三、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。

社工室  
護理部  
醫品中心

1. 病人滿意度：每日由值班護理長到各單位執行評值 2 份滿意度調查表：
  - (1) 113 年住院滿意度平均滿意度 97.7 分。

		<p>(2) 113 年急診滿意度平均滿意度 92.4 分。</p> <p>2. 113 年醫療隱私權維護規範滿意度調查：</p> <p>(1) 住院病人：發出問卷 50 份，整體平均分數 96.4 分。</p> <p>(2) 門診病人：發出問卷 80 份，整體平均分數 98.6 分。</p> <p>3. 醫品中心本院執行 113 年門、急診、住院顧客滿意度調查，其中門診滿意度為 85.7%、急診滿意度為 82.2%、住院滿意度為 83.4%，均穩定成長；另針對就醫民眾抱怨問題，即時會請相關單位提供妥善處理情形並回覆就醫民眾，以持續提升本院醫療服務品質。</p>
<p>四、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務品質執行計畫。</p>	<p>社工室 醫企室 秘書室 相關單位</p>	<p>1. 醫企室為加強服務85歲以上長輩，提供高齡長者優先看診，以「85歲以上長者(含榮民及一般民眾)」為敬老號。診間叫號系統依85歲長者健保卡插卡報到時間陸續安插敬老號，以提供高齡友善服務，減少高齡長者等候時間。</p> <p>(1) 叫號規則為依序為正常號、敬老號、過號/檢後再診，敬老號採「過2插1(2位正常號插1位)」優先叫號，且「敬老號叫號優先於過號/檢後再診」。</p> <p>(2) 為減少民眾等候批價時間本院自111年2月起增設自助繳費機且強化管理模式，改善前民眾等候時間為6分48秒，改善後111年平均等候時間為3分36秒；112年平均等候時間為3分37秒。113年平均等候時間為4分26秒(櫃檯人員數減少所致)。</p> <p>2. 於113年11月完成網路慢箋預約領藥系統，以加速民眾慢箋領藥服務。</p>

				<p>3. 秘書室機電組針對民眾建議事項進行現場評估、修繕規劃及執行，以提供民眾友善就醫環境。</p> <p>4. 社工室針對民眾建議事項簽辦會核，請權責單位進行改善，提升民眾就醫服務滿意度。</p>
		五、加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。	社工室 秘書室	<p>1. 與地方各大平面媒體、有線電視及網路新聞網均建立聯繫管道，遇重大新聞主動發布新聞稿或邀請採訪，合作關係良好。</p> <p>2. 社工室113年刊登本院訊息於各大媒體共計1,806則。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	醫企室 社工室	<p>1. 醫企室於掛號/批價櫃檯雖設置高齡友善、轉診櫃檯、流感疫苗及榮民服務櫃檯，仍秉持由單一窗口服務精神，彼此支援。</p> <p>2. 於大廳設置綜合服務櫃檯，由專人執勤及志工人員輪值協助查詢、掛號、初診資料填寫、借用輪椅、影印等服務113年全年共服務40,972人次。</p>
		二、建置「病患資訊查詢」系統，服務就診病患便利資訊查詢。	醫療資訊組	<p>1. 已於本院官網設置看診資訊查詢系統(網路掛號系統、網路看診進度查詢等)，供民眾查詢就醫資訊。</p> <p>2. 預約掛號暨門診資訊查詢，亦提供民眾隨時可於手機網頁進行掛號及門診進度查詢。</p>
		三、政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	醫企室 秘書室 社工室	<p>1. 與基層診所共同簽訂契約，落實分級醫療、加強雙向轉診。</p> <p>2. 強化與各榮家之聯繫，提供往返接送、優先住院、綠色通道等所需醫療服務之醫療人力，提供榮家住民友善醫療環境。113年協助榮家長輩醫療服務總計167件。</p>

四、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；推動「ISO 國際品質認證」制度。

各單位

1. 秘書室配合採購法規相關規定修正，重新訂頒本院「採購作業程序」，完備採購紀錄。
2. 本院資訊安全管理系統通過「ISO 27001 國際品質認證」，每年持續通過續評驗證；並於 113 年 9 月通過並取得 ISO 27001:2022 TAF 認證。
3. 本院骨科於 113 年 7 月 30 日以「以超音波增進新生兒髖關節發育不良篩檢率，把握黃金治療期」為題，經國家品質標章評審委員會三階段審查及決議通過 SNQ 國家品質標章認證（認證效期至 114 年 12 月 31 日止），有效提升髖白發育不良民眾就醫方便性。
4. 內科部中醫科參考北榮總院及各分院，配合護理部建立相關作業程序建立標準作業規範，服務指標之量化每季於院務會議呈報。
5. 本院病患廚房通過 HACCP 餐飲衛生評鑑，並訂有標準作業程序書。

五、非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休 24 小時服務。

各單位

1. 批掛櫃檯負責全院掛號、收費、住院及出（轉）業務，採 24 小時輪班制，全年無休提供服務。113 年起配合網路預約領藥，新增慢性病連續處方箋 24 小時領藥服務。
2. 復健科於中午休息時間 12 點~13 點和星期六早上 8 點~12 點開放電療室骨科物理治療服務，提供病患更完整和延續性的服務。
3. 中醫科非門診時間仍有病房會診，院內機全年開機可供院內聯絡會診。
4. 放射科、藥劑科、感控室排定三班制班表，全年無休 24 小時提供服務。
5. 本院病患廚房全年無休，為住院民眾與工作人員提供三餐無間斷之餐飲服務。

		<p>六、經營本院 FB 粉絲團，張貼本院活動訊息，提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>圖書館 各單位</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本院FB粉絲團隨時更新醫院最新活動訊息，如門診資訊、新進醫師介紹、公共服務政策溝通短片、醫療新知、衛教資訊或影片、防疫規範、民眾感謝信、院內節慶活動、電子季刊、消費者保護資訊等資料提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</li> <li>2. 定期張貼疫情訊息，並視需要增加感染管制相關資料，如張貼海報、播放跑馬燈等，提供就醫民眾或家屬最新衛教資訊。</li> <li>3. 感管室與民眾一起響應衛服部活動，於本院FB宣傳傳染病防治教育宣導，增加社區民眾防疫觀念。</li> </ol>
<p>四</p>	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、普設服務據點，加強走動服務，落實「榮民(病患)在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮(人)民(病患)聲音」之服務理念。</p>	<p>社工室 社醫部</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社工室：本院大廳服務櫃台常設提供服務，於桃園慈護宮、壽山巖觀音寺、虎頭山三聖宮3處社區據點，拓展醫療保健服務，宣導社福政策，113年度總計辦理6場次，計477人次。</li> <li>2. 社醫部： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 增加偏鄉地區-大溪區員樹林、復興區義盛里及觀音區藍埔里服務義診活動，辦理基本急救術(CPR、哈姆立克及AED教學)、腎病衛教及肺結核防治宣導等活動，及設有健康量測及醫師諮詢服務。</li> <li>(2) 參與大溪區榮民節慶祝大會宣導「榮醫體系金字塔三級醫療照護服務」，並設有癌症篩檢宣導及健康量測服務。</li> </ol> </li> </ol>
		<p>二、實施護理之家及病房榮民與病患晤談，瞭解個別實際需求，並即時協助處理。</p>	<p>社工室</p>	<p>訪視護理之家及病房病人家屬計2,037人次，針對個別需求提供社福諮詢與資源轉介，並協助205人次申請各項社福補助計2,886,418元。</p>

三、落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本會之認同。

社工室

外住榮民遺眷現多由榮服處訪查，如有醫療需求榮服處協助安排就醫，提供門診、急診、住院或護理之家等醫療與照顧服務。

四、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。

醫療資訊組  
各單位

1. 本院官網於「最新消息」及「門診公告」等，持續更新提供無障礙醫療資訊，提供民眾最新且即時醫療資訊。
2. 感管室設有感染管制室專屬網頁，並訂定『臺北榮民總醫院桃園分院感染管制課程學習計劃』辦理教育講習，113年院內共辦理18場次，加強在職教育、宣導國家衛生政策與傳染病新知，提昇院內醫療品質及病人安全。
3. 醫企室定期更新新進醫師網頁介紹。

五、加強榮家榮民及社區民眾預防保健及醫療衛生教育，指派醫師、心理師等至安養機構擔任「社區關懷據點健康促進」講座及關懷服務。

社醫部  
復健科

1. 社醫部：
  - (1)辦理「社區關懷據點健康促進」，於眷村及榮民眷屬聚集社區設置社區服務據點（陸光里、精忠里、中成里、新興里及龜山里）。
  - (2)配合衛生局計畫設置「桃園市健康E管家」龜山區陸光里、新興里，桃園區三民里、中興里共4處服務據點，派駐個管師於據點服務，辦理即時視訊關懷及提供民眾醫療諮詢，轉診轉介服務。
  - (3)於16個社區據點（朝陽、大檜溪、三民、汴洲、北區、三聖宮、慈護宮、壽山巖觀音寺及快樂國小等）提供關懷服務。
  - (4)113年度提供免費義診，血壓及血糖測量合計辦理114場，服務6,544人次。
  - (5)安排醫療相關人員進行健康促進講座，113年講座共計辦理73場，服務5,936人次。

2. 復健科完成標準化之社區及榮家(榮民)預防延緩失能介入服務：  
共計完成60堂課(不含前後測)，收案216人，有效216人，完訓216人，完訓人員中45人為責任區榮家住民(榮民)，服務達2658人次，分述如下表：

服務據點	服務期間
長樂居	1/2~3/26
三民里活動中心	1/4~3/28
汴洲里社區發展協會	1/8~4/1
八德榮家	3/6~5/22
中成里辦公室	4/10~6/26
桃園榮家	4/12~6/28
總計	1/2~6/28

	各場人次	收案/完成介入人數
長樂居	287	23/23
三民里活動中心	399	35/35
汴洲里社區發展協會	583	49/49
八德榮家	458	45/45
中成里辦公室	188	14/14
桃園榮家	743	50/50
總計	2658	216/216

五	開放政府透明治理,優化機關管理創新	一、開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。	秘書室 社工室	開放醫院藝文走廊免費提供作品展覽，113年共計提供4場展覽，每場展期3個月。
		二、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。	醫療資訊組 醫企室	本院官網及院內各路標、樓層指示牌皆設計為中英文並列，方便民眾瀏覽。
		三、規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統(HIS)整合服務。	醫療資訊組 醫企室	1. 本院於109年11月完成中榮系統導入作業，並與12所榮總分院共同建置醫療資訊系統(HIS)。 2. 目前仍持續推動中榮系統中程分階段導入計畫：於110年完成藥品管理

				<p>系統導入、於111年完成導入(1)病歷質審、量審(2)電子病歷系統(3)會計系統(4)補給、採購、庫存系統。</p> <p>3. 112年導入「長照機構管理資訊系統」，並持續針對中榮系統進行討論及優化。</p> <p>4. 113年建置導入醫療設備電子化管理系統及胸腔X光影像AI判讀介接系統建置。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。	醫企室 社工室	<p>1. 與義美吉盛、成功獅子會、蘆山園社區大學、慈護宮、景福宮等企業、社福團體、宗教及非營利組織團體長期合作。</p> <p>2. 113年1至12月接受全聯慶祥慈善事業基金會、南山人壽慈善基金、義美等各界善心企業、團體、個人各界捐助款計新臺幣5,898,295元整，捐贈物資計尿片等16項，時價約5,604,601元整。</p>
		二、鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。	社工室 志工隊	本院志工隊現有102人，每年度辦理至少2次教育訓練。
		三、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。	秘書室 社工室 醫企室	1. 醫品中心本院於113年11月26日下午1600時結合鄰近青溪派出所警員，假急診室前候診區辦理醫療暴力防制演練，處理就醫民眾突發肢體暴力事件，以有效提升處理SOP熟悉度及維護友善安全就醫環境。
		四、訂定年度員工在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	護理部 人事室 醫教會 相關單位	<p>1. 護理部依年度工作重點辦理各項教育訓練：</p> <p>(1) 中央在職教育：21場 428人次參加。</p> <p>(2) N1N2進階教育：24場 262人次參加。</p> <p>(3) 師培訓練課程：3場 85人次參加。</p> <p>(4) 長照高齡課程：3場 145人次參加。</p>

- |  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>2. 感管室訂定『臺北榮民總醫院桃園分院感染管制課程學習計劃』辦理教育講習，113 年院內共辦理 18 場次，加強在職教育、宣導國家衛生政策與傳染病新知，提昇院內醫療品質及病人安全。</p> <p>3. 復健科 113 年於科內定期辦理：<br/>(1)科務會議(12 場)。<br/>(2)專題報告(9 場)。<br/>(3)個案討論(22 場)。</p> <p>4. 復健科於 5 月 30 日以「一起遠離下背痛」為主題，舉辦高齡教育訓練課程。</p> |
|--|--|--|---|