

# 臺北榮民總醫院桃園分院「提升服務品質」

## 執行計畫

### 壹、依據：

輔導會 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」辦理。

### 貳、目標：

- 一、貫徹政府「以民為本」、「傾聽民意」政策，期使榮民（眷）及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「真誠、效率、同理心」的態度，持續推動更優質作為，並以良善治理、結合地方資源，創造最佳之服務價值。
- 三、持續推動民眾滿意服務、簡化工作流程，型塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
- 四、整合運用所屬機構管理面「水平連結」、資訊面「整合平台」之統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施，以提升卓越服務品質。
- 五、建立公開透明的服務環境，擴大社會參與，確保榮民（眷）及民眾知的權利。

### 參、實施對象：

本院各部、科、室、組。

### 肆、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
  - （一）建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。
  - （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、環境規劃、綠（美）化工作等。
  - （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。

- (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。
- (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。
- (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。

## 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。
- (二) 設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。
- (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。
- (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。
- (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。

## 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。
- (二) 建置「病患資訊查詢」系統，服務就診病患便利資訊查詢。
- (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。
- (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。
- (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。
- (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。

#### 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

- (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。
- (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。
- (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。
- (四) 充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完整的服務資訊。
- (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。

#### 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。
- (二) 建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。
- (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。

#### 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。
- (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。
- (三) 結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。
- (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。

### 伍、推動作法：

- 一、本「執行計畫」，各單位得依「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務品質實施策略」〈如附件一〉及單位工作特性、構面、項目、指標、檢討計劃是否具體可行，並量化顯示「推動做法」及「預期效益」之衡量指標，依據執行情形及績效成果之各項

資料、活動相片，隨時更新公開於本院資訊網站，並定期於每年1、7月1日前逐項檢討上半年度執行成效，並填妥「提升政府服務品質執行成效一覽表」(詳附件二)，擲交秘書室彙整後公開本院資訊網站；另據以檢討策訂具體精進作法，作為滾進修正「提升政府服務品質執行計畫」參據。

二、各單位應透過各種管道探討民眾之期望與需求，廣納各方意見，各主管應主動帶領單位全體人員參與，發揮團隊精神。

三、各執行單位依據本執行計畫，依完成期限彙集執行成果之各項資料、活動相片應及時予以拍照存證，以作為資訊公開用。

#### 陸、管制考核：

一、本院各單位(部、科、室、組)，應依計劃項目及期限，增加前述推動作法之量化指標，或參考「2015政府服務品質獎」評審項目，增列其他優良推動或創新作法，擴大服務領域或逐項完成，輔導會並於每年2月1日起，不定期上網抽查本院執行情形。

二、依據本執行計畫「提升政府服務品質執行成效一覽表」每半年實施自我評鑑考核。各單位執行成效，擇優辦理「專案獎勵」績點方式議獎。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另函補充修正之。

## 臺北榮民總醫院桃園分院提升政府服務品質具體作法

項次	實施要項	具體作法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。	持續每年1月1日及7月1日完成提報前半年度執行成果。
		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、環境規劃、綠（美）化工作等。	
		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。	
		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。	
		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。	
		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。	
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。	
		二、設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。	
		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。	
		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。	
		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。	
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。	
		二、建置「病患資訊查詢」系統，服務就診病患便利資訊查詢。	
		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。	

		<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。</p> <p>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。</p> <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>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<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>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>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。</p> <p>四、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。</p> <p>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。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p> <p>二、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。</p> <p>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。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>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。</p> <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。</p> <p>三、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。</p>

		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。	
--	--	---	--

## 臺北榮民總醫院桃園分院

### 114 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	一、建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。	各單位	
		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、環境規劃、綠（美）化工作等。	各單位	
		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。	各單位	
		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。	各單位	
		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	
		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	

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	
		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	
		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	
		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。	社工室 醫企室 秘書室 相關單位	
		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	
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	
		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	
		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	

		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	
		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	
		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。	圖書館 各單位	
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	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。	社工室 社醫部	
		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。	社工室	
		四、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	
		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	

		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	
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	
		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	
		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	
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	
		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	
		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	
		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	