

# 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

### 115 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<br>社工室<br>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<br>程意見<br>回饋及<br>參與，力<br>求服務<br>切合民<br>眾需求 | 一、參加榮民懇（座）<br>談會（首長與民有<br>約）及服務區座談<br>會。                          | 社工室<br>護理部<br>醫企室         |  |
|   |                                                | 二、設置「首長民意電<br>子信箱」，即時、有<br>效之處理，落實服<br>務成效。                       | 社工室                       |  |
|   |                                                | 三、辦理顧客滿意度調<br>查，藉以改進服務<br>缺失，建立民眾抱<br>怨處理機制。                      | 社工室<br>護理部<br>醫品中心        |  |
|   |                                                | 四、針對民眾需求，規<br>劃調整為民服務工<br>作廣度、深度及範<br>圍，策訂年度提升<br>政府服務品質執行<br>計畫。 | 社工室<br>醫企室<br>秘書室<br>相關單位 |  |
|   |                                                | 五、加強與地方民意代<br>表聯繫、建立新聞<br>媒體及報章輿論快<br>速回應機制。                      | 社工室<br>秘書室                |  |
| 三 | 便捷服<br>務遞送<br>過程與<br>方式，提<br>升民眾<br>生活便<br>利度  | 一、設置全功能櫃台，<br>賡續推動「單一窗<br>口」服務作業。                                 | 醫企室<br>社工室                |  |
|   |                                                | 二、建置「病患資訊查<br>詢」系統，服務就<br>診病患便利資訊查<br>詢。                          | 醫療資訊組                     |  |
|   |                                                | 三、政府服務資源整合<br>及共享，規劃跨機<br>關水平整合服務或<br>業務體系垂直整合<br>服務。             | 醫企室<br>秘書室<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>社工室<br>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<br>人事室<br>醫教會<br>相關單位 |  |