



第二屆「政府服務品質獎」參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關
參獎單位：國防醫學院三軍總醫院



中華民國99年1月

基本資料

機關名稱	國防醫學院 三軍總醫院	首長	于大雄	職稱	院長
機關地址	台北市內湖區成功路二段 325 號				
機關網址	http://www.tsgh.ndmctsgh.edu.tw/				
機關員額	共計：3,565 人(含約聘僱及臨時人員)				
總預算	6,246,253 千元				
聯絡人	劉燕欣	職稱	專員	電話	(02)87923311 分機 16354
E-mail 位址	incidence@mail.ndmctsgh.edu.tw			傳真	(02) 87927712

機關組織圖



目 次

壹、為民服務現況簡介	1
貳、提升為民服務品質績效	5
一、優質便民服務	5
(一)服務流程	5
1. 服務流程便捷性	5
2. 服務流程透明度	12
(二)機關形象	15
1. 服務場所便利性	15
2. 服務行為友善性與專業性	29
3. 服務行銷有效性	37
(三)顧客關係	45
1. 民眾滿意度	45
2. 民眾意見處理有效性	49
二、資訊流通服務	51
(一)資訊提供及檢索服務	51
1. 資訊公開適切性	51
2. 資訊內容有效性	53
(二)線上服務及電子參與	56
1. 線上服務量能擴展性	56
2. 電子參與多樣性	60
三、創新增值服務	62
(一)紅卷宗的故事	62
(二)爺爺奶奶的家	72
(三)節能減碳小尖兵	78
參、未來努力方向	83
肆、附件	84

壹、為民服務業務現況簡介

一、醫院簡介

三軍總醫院成立於民國三十五年，其前身為台灣陸軍八〇一總醫院，組織由台灣陸軍醫院，聯勤第五總醫院，陸海空軍第一總醫院，陸軍第一總醫院依序遞嬗而來。民國五十六年七月，改組為「三軍總醫院」，由小南門遷建於今水源地營區(今台北市汀州路三段八號)，為我國之軍醫醫療開新紀元。現今編制上屬國防醫學院之教學醫院，負有臨床醫療、教學與研究之責，醫療服務對象為現役軍人、健保民眾及一般民眾，為衛生署評定之醫學中心級教學醫院。為因應醫療環境快速變遷與尋求軍醫教育及醫療作業整體之改進與發展，特將國防醫學院及三軍總醫院，一併考量運用臺北市內湖區實施整建，稱為「國防醫學中心」。工程基地面積約四十三公頃，自七十九年一月開工，八十九年四月完工，並於同年十一月完成搬遷醫療作業移轉。

本院整建搬遷後，雖面臨國軍精簡方案，員工(含民聘雇)共3,565人，仍依病床數1,712床，平均每日門診量5,000人，平均每日急診量250人，平均每日住院人數為2,000人之需求，規劃各項醫療政策，並將航太醫學、海底醫學及核輻射傷害防治等相關醫療作業，納入服務範圍。

全新的國醫中心不但醫院建築及設備等硬體符合二十一世紀之要求，醫院之環保(廢水、廢氣及廢棄物處理)也符合最新法令之要求，而在護理及藥劑等相關醫院行政管理部分，推行電腦化；為服務廣大病患，每年並選派優秀之醫事人員至國內外各醫學中心進修學習醫療新知及技能，同時為不斷精進診療技術及配合各科未來發展之重點，持續投資購買先進之儀器設備，並增設正子斷層造影中心、婦女保健中心、血友病防治及研究中心及中醫部等，冀能在軟、硬體的改良及更新下，提高對國軍官兵、眷屬及健保民眾之醫療服務品質與作業能力。

今日三總，在教學方面，以落實教學門診及實施問題導向教學為短程目標；以引入西學新制度，培育醫界眾人才，辦理國際臨床醫學研討會為持續目標，冀望立足台灣、放眼世界，穩定在台灣醫療界的領導地位，並成為國際級的醫學中心；在醫學研究上，本院經中央研究院列為國內三大臨床醫學中心，除與國內外各學術研究單位(如國家衛生研究院)合作，以癌症研究展頭角外，近來更積極發展軍陣醫學，以研發成果，落實於教學及醫療服務，並藉醫德教育的落實，強化醫病關係，回饋國軍官兵及社會大眾，建立軍醫院

新典範，並秉持著精益求精的態度，持續推動醫學研究、醫學倫理教育的精進與落實，以提昇整體醫護水準。

二、宗旨、願景、目標、角色定位、核心價值

(一)宗旨：發揚優良傳統，提供軍民最優質的醫療服務。

(二)願景：

- 1.軍民之首選醫院。
- 2.社區健康守護者。
- 3.國際級醫學中心。

(三)目標：

- 1.短程目標(94-97年)：達到「全面醫療品質保證」的醫學中心。
- 2.中程目標(98-99年)：達到「全人及社區醫療照護」的醫學中心。
- 3.長程目標(100年以後)：達到「全方位與國際級」的醫學中心。

(四)角色定位：

- 1.區域的醫學中心。
- 2.國軍的醫學中心。
- 3.國家的醫學中心。

(五)核心價值：關懷、品質、紀律、創新

三、服務績效

(一)高品質醫療服務

- 1.固定基座式手術床系統
- 2.手術儲血設施
- 3.手術教學攝影系統
- 4.電腦斷層掃描儀
- 5.磁振造影檢查儀
- 6.三度空間顱內手術定位導航儀
- 7.正子掃描儀
- 8.全身型立體定位治療系統
- 9.高壓氧治療艙
- 10.加碼閃爍照影儀
- 11.達文西機器手臂
- 12.改良式電子眼
- 13.經皮性腰椎內視鏡鐳射椎間盤切除手術
- 14.3T超高磁場磁振造影儀
- 15.臨床資訊系統

(二)配合政府政策服務

本院為軍民首選之醫學中心，除為守護社區民眾健康外，更是在維護國軍官兵及各項國際醫療支援不遺餘力，以下為98年度提供之特殊醫療支援服務：

- 1.於98年8月16日至9月5日期間前往高雄縣那瑪夏鄉支援「莫拉克」颱風災後復原醫療工作，共計支援醫護人員22人次，看診人數998人次。
- 2.於98年9月3日至9月15日，支援「2009年聽障奧林匹克運動會」選手轉運站醫療站開立。共計出勤48人次、39趟車次。
- 3.於98年11月16日至98年12月9日支援校園接種H1N1流感疫苗，共計接種人數12,590人次；於12月12日(六)配合中央疫情指揮中心政策於院區開設H1N1流感疫苗特別門診，共計接種人數759人次。
- 4.支援金門、馬祖等離島後送業務，98年軍民共計79人次。
- 5.98年3月與中華民國紅十字會總會前往印尼義診。
- 6.98年11月22日與台灣國際合作發展基金會行動醫療團前往印度北端大吉嶺(Darjeeling)與錫金地區義診。
- 7.97年11月2日至98年9月25日代訓尼加拉瓜醫師及甘比亞醫護人員共8員。
- 8.98年國際衛生人道救援計畫，培訓10名阿富汗護理人員。
- 9.99年1月支援海地震災醫療工作，共支援醫護人員約20人次，並陸續派遣公共衛生專業人員前往協助重建衛生環境。

四、優良事蹟

本院遷至內湖後，在環境設施及建築等硬體全面更新，為配合國軍精實方案進行組織及流程再造，醫院管理全面採行資訊化，配合國家醫療政策及國軍醫療政策提供國軍人員及一般民眾高品質及完善的醫療服務。因此以「發揚人性關愛以提升醫療品質，紮實教育訓練，創新研究發展及卓越軍陣醫學，來維護全國軍民身心健康。」自詡能提供每位到院接受服務之民眾完善的醫療服務。

為提供民眾一個更安全、更高品質的醫療環境，本院自八十七年設醫品組專司各項品質管理作業，積極推動各項品質管理活動，極力提升本院之服務禮儀、行政效率及流程簡化。並於九十三年獲得國家品質獎、行政院服務品質獎整體類與國家生技品質獎等多項榮譽(圖1)【附件1~3】。未來將持續參與各項品質認證活動，並辦理內外部顧客滿意度調查、走動式服務、員工意見反應及提案制度，並結合平衡計分卡各項構面以發展本院高品質之醫療服務。

本院向來極重視醫療品質，追求卓越品質以達成本院願景一成為全國軍民心中首選醫院、社區民眾的健康守護者、國際級的國防

醫學中心。期藉由持續性的品質教育及各項品質活動的推展，如：品管圈、臨床路徑、ISO9001認證、品質指標監測、病人安全活動等進而達成全面品質管理的目標，並提供質優、效率高、顧客滿意的服務。

為達成本院之願景，院內員工秉持著「關懷、紀律、品質、創新」之核心價值，努力達成優質醫療服務、紮實教育訓練、先進研究發展等三大任務。

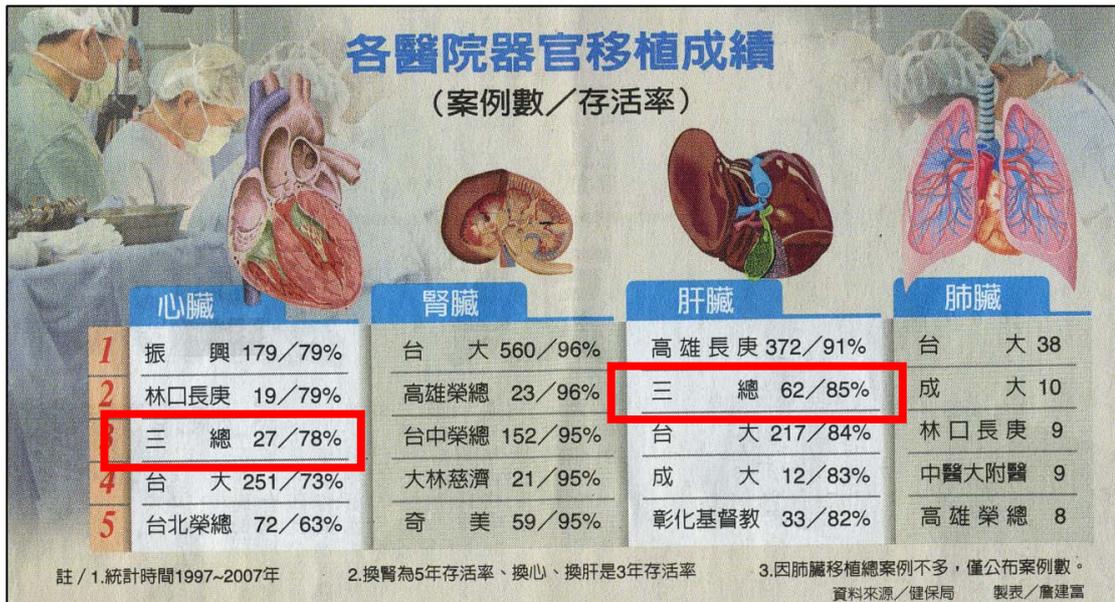


圖1：正向報導—器官移植成績

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一)服務流程

1.服務流程便捷性

(1)單一窗口服務全功能程度

本院提供之醫療服務具專業性分工，門診科別計有內科等28科部，考量就醫民眾不同之需求，設有各類特殊服務櫃檯，依服務特性區分各類單一窗口服務：

- ①**全功能服務檯(圖2)**：針對就醫民眾最常利用之服務，在門診大廳正中央設置全功能服務檯提供各項服務，包含有：播音、失物招領、輪椅洽借、就醫服務諮詢、護理諮詢、病人意見處理、費用明細表申請、換發各類診斷書、重大傷病卡申請、榮民相關服務、勞保作業服務等，並採隨到隨辦作業，免除民眾就醫時因不熟悉作業流程造成之不便與節省時間。
- ②**門、急診掛號批價櫃檯**：提供全功能服務，就醫民眾進入大廳由專人引導抽取號碼牌後，在一線櫃檯任一窗口皆提供現場掛號、預約掛號、批價、收費等作業，非門診時段則亦可由急診櫃檯進行收費、退款等相關作業，就醫民眾可依號碼牌預估等候時間，處理其他個人事務，有效的滿足顧客各種需求，減少等候時間。



圖2：全功能服務櫃檯

③特殊服務窗口(圖3)：

A、**病歷文件申請櫃檯**：針對僅進行病歷文件申請取件之民眾使用。

病歷文件申請櫃檯服務人次：

年 度	97年度	98年度
服務人次(月平均)	1,040人次	1,246人次

- B、**轉診服務檯**：本院為提供便捷之服務，自93年五月起成立『轉診服務台』，於本院門診大廳櫃檯設有單一專人協助門診轉診病人順利就診，並由櫃檯人員協助各項診療報告的回覆寄送，以供轉介醫師為病人後續病情追蹤診斷、治療的重要參考。

轉診服務檯服務人次：

年 度	97年度	98年度
服務人次(月平均)	507人次	525人次

- C、**快速通關批價櫃台**：特地針對七十歲老人、身心障礙者、攜幼婦女開設快速通關批價櫃檯。

快速通關批價櫃檯服務人次：

年 度	97年度	98年度
服務人次(月平均)	1,412人次	2,308人次

- D、**輪椅專用批價掛號櫃檯**：98年度針對使用輪椅民眾特地設立專用櫃檯，較一般櫃檯低矮，方便輪椅使用者掛號批價及其他服務使用。

- E、**兵役複檢櫃檯**：配合國防部及內政部兵役政策，成立單一櫃檯提供官兵及役男因傷病驗退及複檢作業，加速各項檢查以減少等待時間，雖近年因國防部人事縮減，但為國軍官兵作業順利仍維持該項服務。

兵役複檢櫃檯服務人次

年 度	97年度	98年度
服務人次(月平均)	3,974人次	3,639人次



圖3：特殊服務窗口

④藥局櫃檯服務：

- A、98年元月全面更改為優質服務的全開式低矮櫃檯(圖4)，提升病患與專業人員之面對面接觸，增進就醫友善性，尖峰時段增加發藥藥師人數至4人，改善發藥效能，縮短平均候藥時間3分鐘。
- B、藥師調劑有多重檢視機制，並主動、多元化的提供民眾個別性用藥指導、衛教單張及藥物諮詢，並針對服務特殊族群，提供人性化、個別性之用藥指導：
- (A) 害羞或注重個人隱私之民眾---可利用藥袋上之條碼，至藥物查詢機(圖5)查詢藥品名稱、作用、副作用、注意事項等，且有中英文語音文字功能。
- (B) 外籍人士---主動提供外籍人士英文藥袋(圖6)，列有詳細藥物說明，並供英文用藥諮詢服務電話。民眾用藥條碼語音查詢系統可查詢英文藥品資訊，且有英文發音說明藥品資訊。用藥指導櫃台可提供英文用藥指導服務。
- (C) 不識字民眾---98年元月將藥袋內容重新設計，納入用法之圖示說明(圖7)，圖形化之用法說明簡單易懂，多數老人及不識字民眾反應性佳。
- (D) 老人---於98年元月將內湖門診領藥區重新裝修，愛心櫃檯服務80歲以上單獨就醫及行動不便(圖8)，相關作業動線亦重新調整，使行動不便的病人領藥更方便、迅速，藥局整體調劑、發藥作業亦更流暢。
- (E) 盲人---98年2月完成盲人藥袋點字貼紙(圖9)，以期增加盲胞讀取藥袋資訊之便利性。



圖4：櫃檯改善前後比較圖



圖5：藥物查詢機及查詢系統



圖6：英文藥袋



圖7：藥袋圖示



圖8：愛心櫃檯

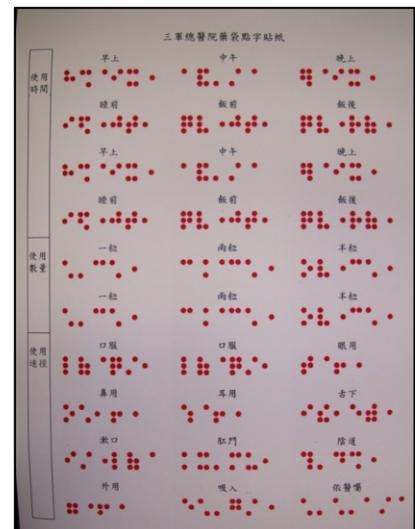


圖9：盲人專用點字貼紙

(2) 申辦案件流程簡化程度

為簡化民眾至本院就醫時效，減少掛號、批價服務及申辦案件等候時間，近年陸續增設櫃檯並加強網路資訊化服務：

- ① **增開批價櫃檯**：門診掛號及批價於尖峰時段共開設2個快速通關批價櫃台、9個主櫃檯及4個協助(衛星)批價站(圖10)，其中4個協助(衛星)批價站分設於1樓及二樓門診區，專則批價業務，並於98年度增設液晶顯示分割畫面，呈現各衛星批價站排隊等候人數之多寡，在志工之引導下，可供民眾選擇人數較少之站進行批價作業；而住出院病人於尖峰時段或等候人數超過15人(含)以上，即開放4個櫃檯服務病人；急診櫃檯每日尖峰時段12:00-18:00，設置2個櫃檯服務病人以縮短等候批價時間。
- ② **多元掛號方式**：依民眾需求提供便民之掛號方式，可採用現場掛號、醫師診間約診、網路預約、人工電話預約、電腦語音預約、傳真掛號、多媒體查詢機(圖11)…等，其中醫師診間約診由原本可預約1個月內延長至可預約3個月方便慢性病及出國民眾預約掛號，免除每個月掛號之流程。



圖10：協助(衛星)批價櫃檯



圖11：多媒體查詢機

- ③ **便利之各類證明文件申請**：本院設立網路及專櫃方式提供，為便利上班族及一般洽公民眾申請病歷影本及各類診斷證明之申請。不同診斷證明其工作天數不一，但均在5天內完成。98年度起檢討縮短臨櫃申辦案件，民眾臨櫃申請住院病歷摘要及各類報告影本，由原本3個工作天縮短於1小時內交付，現場申請可當天取件，縮短工作時間達98.6%，便利臨櫃民眾避免費時往返。
- ④ **門診病歷減送作業【附件4】**：

本院各式檢查報告結果已完成E化，包括「放射科」、「核醫科」、「腸胃科」及「檢驗分析報告」等，均可即時於門診診間系統查詢，一方面提升醫師看診效率，另一方面節約病歷室調閱病歷之人力。衛生署目前正積極推動電子病歷，透過電子簽章認證合於法律規範之病

歷資料，直接上傳於門診系統，可供醫師直接查詢及運用，減少病歷送至診間，為未來之趨勢。

本作業自98年3月1日起，由「皮膚科」、「整形外科」、「小兒外科」、「麻醉科」、「核子醫學科」及「海底暨高壓氧醫學部」等6個專科，各擇1位主治醫師先行試辦，免送紙本病歷使用線上病歷，病歷減送量達1.7%；後續於同年6月份有15個科部計65位主治醫師踴躍參與，病歷減送量已達16.7%，持續統計至同年11月，病歷減送量已達20.1%；本項措施提供醫師便利查詢病人之基本資料及各項檢查報告，增加醫師與病人更多問診時間，提升服務品質，增加病人滿意度，同時減少病歷室同仁調閱病歷之工時，平均每日減少工時由0.6分鐘達14.1分鐘，提升人力運用之彈性及提供相關教育訓練，提升員工專業能力。

(3)申辦案件書表減量程度

- ①本院線上申辦項目主要為各類醫療證明書，包含如下：門診病歷影本、住院病歷摘要、檢查報告影本、中英文診斷證明書、醫療費用明細表、門、急、住院收據副本、家暴診斷書副本、死亡證明書等(圖12)，本院收件辦理完成後，將有專人以電話、e-mail或書函等方式與申請人連絡，並通知取件。本院服務台98年度接受線上申請各類證明文件佔總申請量之比例為 $(5496/12688)*100\%=43.31\%$ ，若以每次案件均須填寫一張申請表單計算，則本院98年度至少減**43.31%**之書面表單。

診斷證明書及病歷資料申請

病患身份證字號(十位數字)

及

病患出生年月日(六位數字)

(範例：民國九十二年一月一日出生則輸入「920101」
之六碼民國日期)

身 份 別： 病患本人 代理申請人

申 請 類 別： 門診 急診 住院 中醫

各類證明書表申請作業 申請換發作業流程圖 申請進度查詢

線上病歷資料申請時間為6:00~24:00

圖12：線上申請

- ②依據行政院研究發展考核委員會中華民國89年1月7日(89)會訊字第00114號中載明電子開門應用方式：線上資料庫公開查詢、線上資料庫認

證查詢、資料交換比對、線上資料查驗、線上申辦等方式。本院執行說明如下：

- A、**病人健保IC卡**：民眾就診作業均經健保IC卡進行身分驗證進行就診97年使用比例為90.26%，98年的使用比例為90.96%。
- B、本院於92年度開始與院外單位採行**電子公文憑證交換**，電子公文憑證交換統計資料，96年度至98年度電子發文簽章數逐年成長，與總發文件數百分比如下：

年 度	96年度	97年度	98年度
百 分 比	10.3%	19.9%	22.3%

- C、**PACS 影像報告系統**：依臺北市衛生局98年10月28日北市衛醫護字第09841553300號函同意本院於98年10月15日完成電子病歷相關資訊作業環境與測試，並完成醫學影像報告電子簽章。本次醫學影像報告內容包含X光檢查、CT電腦斷層檢查、MRI核磁共振檢查、透射攝影檢查、超音波相關檢查等電子病歷製作，並自即日起開始實施相關電子簽章作業，可有效減少影片儲存空間。
- D、**HIS系統**：有門診醫令、急診醫令、掛號管理、批價管理、住院收費等應用系統，配合推動電子簽章系統與醫事人員憑證做簽章導入，醫師於看診時需備妥相關憑證始能登入，開立處方時亦做電子簽章簽驗作業，**持續朝無紙化邁進**(圖13)。

認證醫師	簽章狀態	認證日期	逾期時間	檢查日期	檢查時間	病患來源	檢查單號	病歷號碼	病患姓名	出生日期	性別
DOC31576	未簽章	20091208	7小時	20091207	162952	I	004276151	00000	張	1980330	M

圖13：電子簽章系統

2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程公開程度

- ① 為便於民眾查詢承辦單位相關訊息，於三軍總醫院網站提供承辦單位電話(圖14)，且各項門、住、急診相關行政規定及表單，可由網路下載或查詢(<http://www.tsgh.ndmctsgh.edu.tw/msd/chinese/rule.html>)，亦可至各櫃檯查詢(圖15)。

便民服務電話		
醫院總機：02-87923311		
服務窗口名稱	分機	服務內容
服務台	88125	各類綜合諮詢服務、更換健保卡諮詢
門診護理站	17296	各類醫療諮詢
政戰室	88001	意見反應承辦及處理
社會服務室	88024	殘障鑑定辦理...等
住出院櫃檯	88046	住出院流程及手續辦理
急診批價掛號櫃檯	88124	急診掛號及批價
預約掛號櫃檯	專線 87927222	電話預約掛號
門診藥局	88107	門診領藥諮詢
急診藥局	88108	急診領藥諮詢
住院藥局	88106	住院帶藥諮詢
放射診斷部一樓登記室	88130	各項檢查(超音波、X光、電腦斷層...等服務)
放射診斷部二樓登記室	88131	...
門急診檢驗室	88094	各項檢驗(抽血...等服務)
門診檢驗站	88119	
復健部登記室	88098	復健治療掛號登記
合作金庫銀行國醫中心分行	10240	存匯款等金融服務
郵局(三總支局)	10087	匯票、郵政服務
本院停車場管理中心	10437	本院各項停車服務
血友病防治及研究中心	10198	血友病中心服務電話
婦女保健中心	專線 87927457	婦女保健門診預約電話
思源護理之家	11340、11342、11346	護理之家諮詢服務
正子斷層造影中心	專線 87921580	正子造影諮詢服務

圖14：便民服務電話公告

三軍總醫院 醫勤室歡迎您		單位介紹	讀書報告	活動剪輯	我們的同仁
最新消息	規定暨表單				
規定暨表單	規定內容				
常見問答集					
法律諮詢	98年度門、急診住收費一覽表				下載(download)
好網相連	各類證明書表申請作業				下載(download)
網站導覽	因應天然災害(颶風)之醫療作業實施要點				下載(download)
三軍總醫院	走動式服務實施作業要點				下載(download)
	泛抗藥菌株病人健保病床費用優免申請單				下載(download)
	急性一般病房簽床作業辦法				下載(download)
	特殊身份病人收據簽床原則一覽表				下載(download)
	三軍總醫院陪病及探病原則				下載(download)
	本院會診作業要點				下載(download)

圖15：網路提供各項表單及規定下載

- ② 民眾就醫時可告知主治醫師欲申請之資料，於批價完成後，可逕至服務台領件；若非就醫，民眾亦可經由臨櫃、傳真、通信、網路、電話等方式申請，服務專線：02-87923311轉88125或16199及17548分機洽詢。

③ 自動掛號櫃員機：

- A、掛號查詢：民眾到院時，若忘記當天掛號號碼或已預約號碼時，可透過掛號查詢功能查得掛號號碼，方便順利就醫。
- B、病患住院查詢：有些人想探病，但會因不知病患住的房間而困擾，本院於門診大廳設有櫃員機，透過櫃員機，民眾只要輸入住院病患的資料可方便查詢到所住的病房。

(2) 案件處理流程主動回應程度

- ① 病患動態顯示系統(圖16)：提供急診及開刀病患就醫處理進度相關訊息，以即時液晶顯示方式，使病患家屬掌握最新之治療及處理結果，減少家屬無謂之等待及不安。

- A、急診病患動態顯示系統：於急診診間外及候診區設置急診病患動態顯示系統，顯示患者姓名(第二個字隱藏)、性別、年齡、科別、來院時間、目前動態等。

B、手術病患動態顯示系統：於手術室外、家屬等候區設置手術病患動態顯示系統，顯示患者姓名(第二個字隱藏)、病房、狀態、手術起迄時間等。

姓名	病房	狀態	開始時間	完成時間
朱*達	45-061	已返室	11:35	12:10
楊*仁	45-124	已返室	11:22	12:48
闕*棋	45-142	已返室	11:17	11:49
吳*振	45-143	已返室	12:20	12:28

圖 16：病患動態顯示系統

②線上檢核系統：子宮頸抹片檢查提示系統(圖17)、藥物過敏檢核系統(圖18)可協助醫師了解病患病史，於看診時及時提醒患者可轉介至婦產科進行快速抹片檢查，或避免使用引發患者過敏之藥物，以維護病患安全及權益。

3 年未曾做過抹片

選擇是否當日或他日預約掛號

不看診之選擇

如左選項未選，則會有提示建議病人掛號做抹片檢查

圖 17：子宮頸抹片提示系統

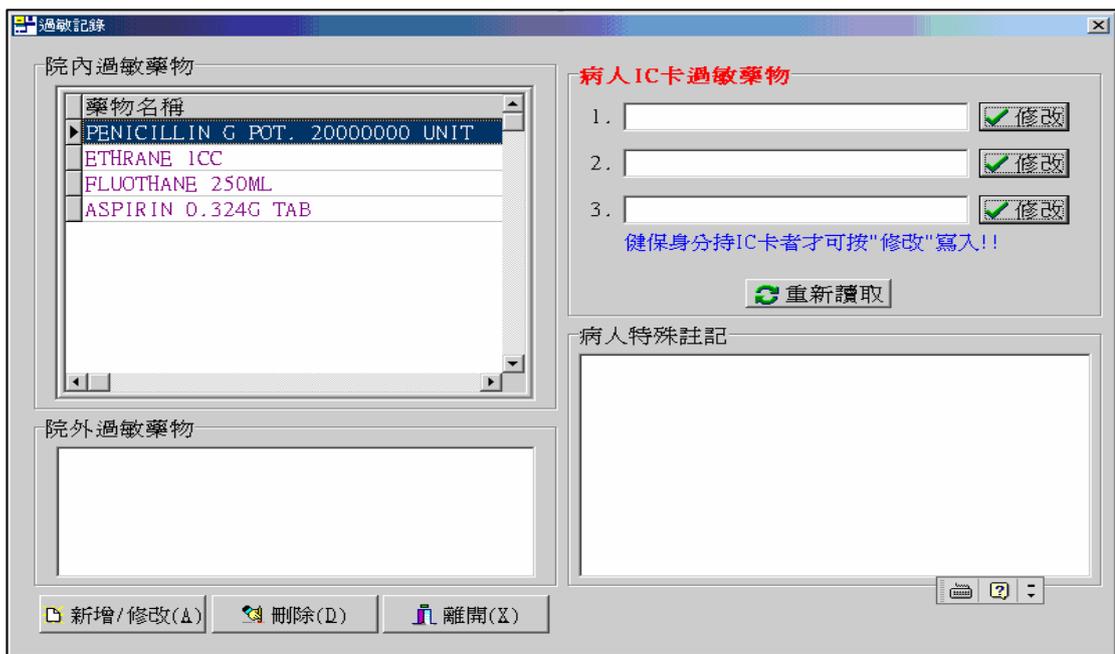


圖 18：藥物過敏檢核系統

- ③創新自動發送簡訊通知系統(圖19)：本院出生新生兒定期回健兒門診疫苗接種通報系統，新生兒家屬在醫護人員的說明下，確定完全了解定期接種疫苗簡訊發送對嬰兒的重要性後，填完同意書交付給醫護人員，小兒部每二週收集相關資料，匯入系統進行系統發送簡訊。

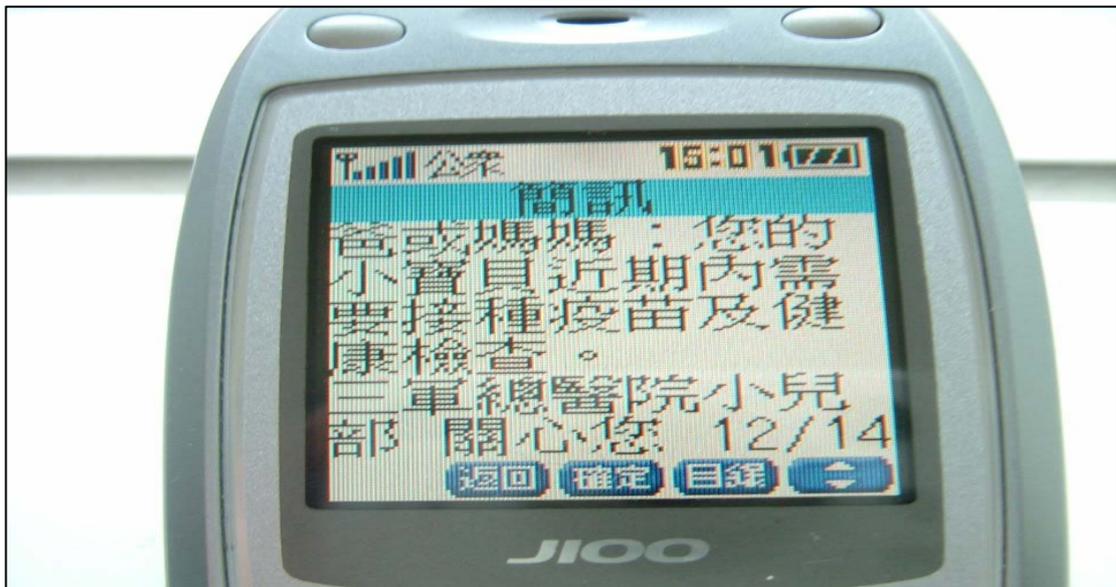


圖 19：簡訊通知新生兒接種疫苗

- ④主動告知服務：民眾於申請診斷證明、病歷影本…等相關證明後本院主動通知民眾領取時間，申請人也可直接由網路查詢辦理進度，此外亦建立逾期主動告知原因、領取時間等作業規範，若有特殊原因延誤進度，則主動電話通知當事人，減少當事人等候疑慮【附件5、6】。

(二) 機關形象

1.服務場所便利性

(1)洽公環境適切程度：

醫院除提供民眾就醫服務外，更是社區民眾健康促進之重要場所，亦即在健康情況下，可到醫院參加健康講座、藝文欣賞、休閒活動等，促進身心之健康，讓醫院不只是醫院，更是在地民眾之好厝邊。

- ①公園化院區：綠化環境以提升醫院溫馨親切的感覺，一年四季各有不同之環境風貌，提供民眾欣賞，有如置身風景區，賞心悅目(圖20)。



圖20：院區公園化

- ②設置三總藝廊(圖21)、藝文走廊(圖22)：提供藝術團體或學校成果展示，同時定期舉辦院內員工攝影比賽及精神患者創作展示，給予內外顧客成果展示之場所與機會。



圖21：三總藝廊



圖22：藝文走廊

- ③定期舉辦音樂會：固定於每週二、四上午在一樓門診大廳提供鋼琴、小提琴、陶笛、國樂等音樂演奏，使就醫民眾藉由音樂饗宴，暫時忘

卻身上的病痛，在心靈上獲得慰藉，同時給予陪伴病人之家屬紓解壓力及緊張之情緒(圖23)。



圖23：門診大廳音樂會

- ④ 為增加親民服務之感受取消櫃檯之玻璃以減少民眾之隔閡感。
- ⑤ 住出院櫃檯提供明亮休息等候區，地面上並有清楚辨識排隊等候線。
- ⑥ 重要出入口(圖24)、電梯口設置樓層平面圖(圖25)，以利民眾檢視導引。
- ⑦ 在一樓門、急診區域，更規劃五種顏色引導病患到達目的地(圖26)。



圖24：樓層平面圖-西迴二樓入口標示



圖25：樓層平面圖-電梯出口平面配置圖



圖26：顏色地標

- ⑧ **自動鋼琴演奏**：於門診大廳和西迴二樓各放置一台鋼琴供民眾彈奏，除有專人管理預約登記事宜，現場由保全人員負責控制避免有破壞鋼琴或是噪音產生，使醫院不再只是冰冷的醫療場所，也是充滿人文藝術氣息的場所。
- ⑨ 為提供外籍人士便捷的醫療服務，本院各項標示牌、醫療表單、導覽服務及網站資訊等軟硬體設施，均已全面雙語化。
- ⑩ 院內員工均配戴識別證或名牌，並設有代理人制度：為使來院之民眾、病人能夠更清楚辨識本院員工之身分，於識別證正面新增員工服務單位及職稱，並將員工姓名字體放大；此外另將識別證依配戴人員身份

之不同，區分為職員證（員工配戴）及通行證（進修人員、研究助理配戴）。

- ⑪ 主要電梯出口設有志工櫃檯，協助民眾導引位置及提供相關諮詢。
- ⑫ 機關洽公環境滿意度：本院非常重視顧客之意見，每季定期進行滿意度調查(圖27)，由門診病人滿意度調查分析結果顯示，病人及家屬對於本院環境設施滿意程度98年度平均達82.0%。

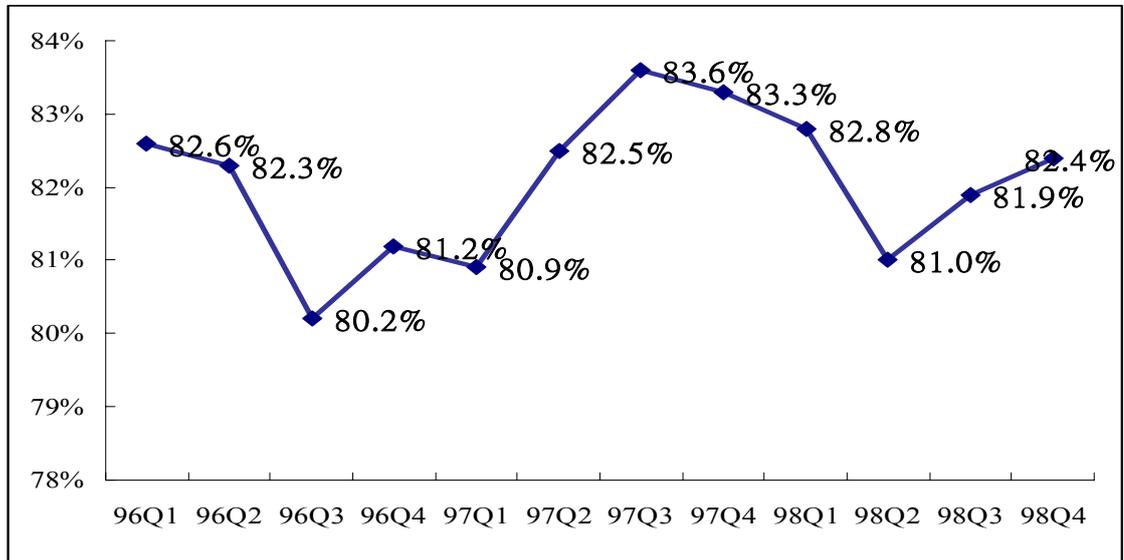


圖27：96-98年度門診環境設施構面滿意度

(2) 服務設施合宜程度

① 各類貼心設施：

A、創意設施：

- (A) 設置哺集乳室，提供員工及來院民眾哺集乳服務，讓有需求之女性員工及民眾在私密安全環境進行哺集乳(圖28)。
- (B) 設置親子伴讀室，提供就醫民眾在醫院期間兒童伴讀之需求，讓病患更安心就醫而無後顧之憂(圖29)。



圖28：哺集乳室



圖29：親子伴讀室

- (C) 本院設有提案制度，目前已接獲近160件，大多數創新提案皆為本院員工以病人為中心之想法，立意良善、成效良好，如下：

- a、 「提昇體重計穩定性避免滑動，增加病人安全」(圖30)：門診病人就診病歷完整性，需有完整身高體重紀錄，目前各診間均設有體重計外，於候診區亦備有身高體重計供病人自由方便使用，但門診病人因本身疾患或體弱行動不便，在使用體重計時，無扶手支撐情況下可能失衡。況且體重計本身之設計具有可移動的四個輪子，在測量時也會因不穩定而影響病人安全。為改善院內開放空間所放置之體重計，放置助行器，病人測量體重時方便上下，另為增加體重計穩定性：以THR(髖關節置換術)骨材包裝之泡棉使用，固定功能較好，且既不增加成本又美觀，又可達到固定的效果，若髒污後亦可隨時丟棄更換。

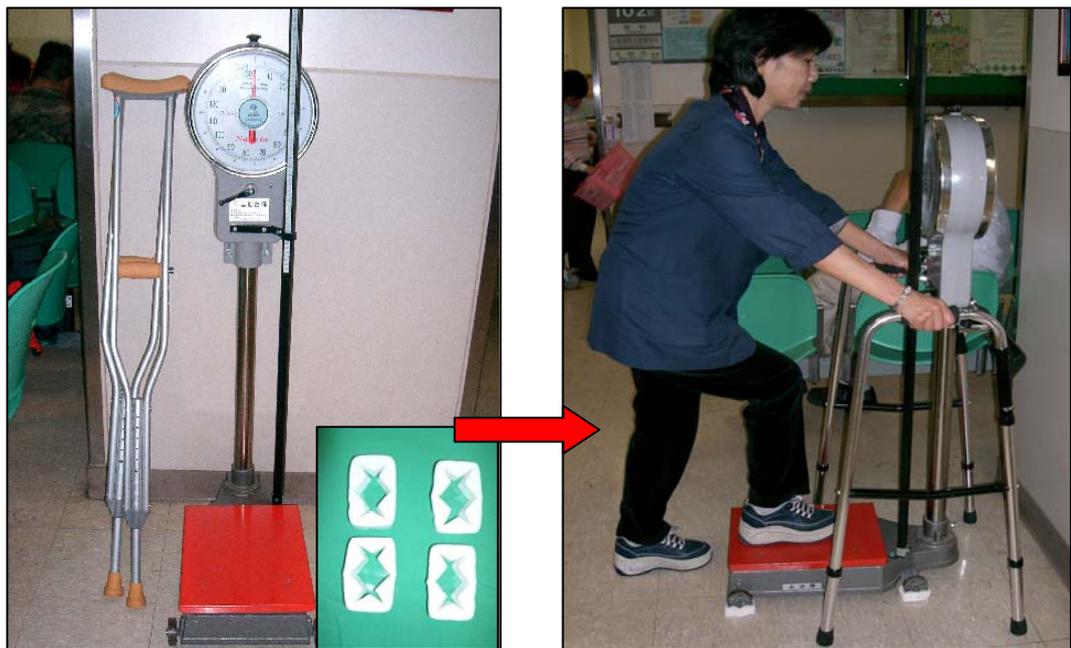


圖 30：門診體重計改良前後比較

- b、 名片型過敏紀錄卡：可隨身攜帶的藥物過敏紀錄卡(圖31)，病患在就診及檢查時可以提供給醫護人員參考，目的是提供病患安全的受檢環境、提供醫療人員安全的工作環境。

三軍總醫院 不良藥物反應 〈過敏紀錄護照〉			
日期	醫院	藥物名稱	過敏症狀

我的姓名：_____

聯絡電話：_____

台北市內湖區成功路二段 325 號
*24 小時急診諮詢
(02)8792-7018

《若您拾獲此卡片，請將此卡片歸還》

全三總 全人照護
Professional Health Care

圖31：過敏紀錄卡

- c、自動咖啡販賣機暖烘烘(圖32)：於門診大廳、西迴二樓大廳、空中走廊，提供自動咖啡販賣機，尤其在冬季季節於等候看診時可即時溫暖民眾的手心。



圖32：自動咖啡販賣機

B、無障礙設施：

- (A)設有斜坡道、電梯、身障專用盥洗室、專用停車位、愛心鈴等，每週定期巡檢並檢修設施(圖33、34)。

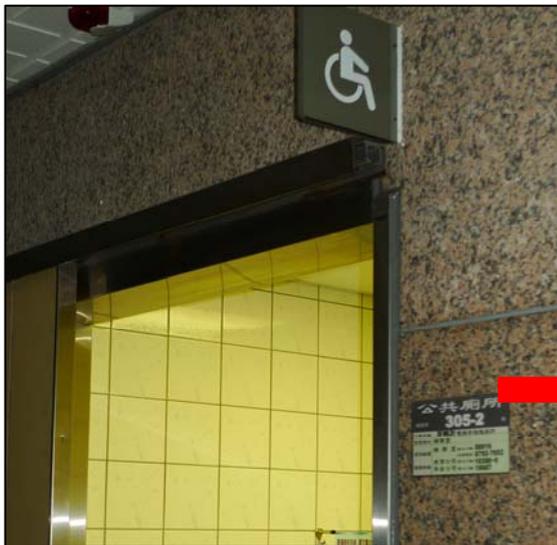


圖33：身障專用盥洗室

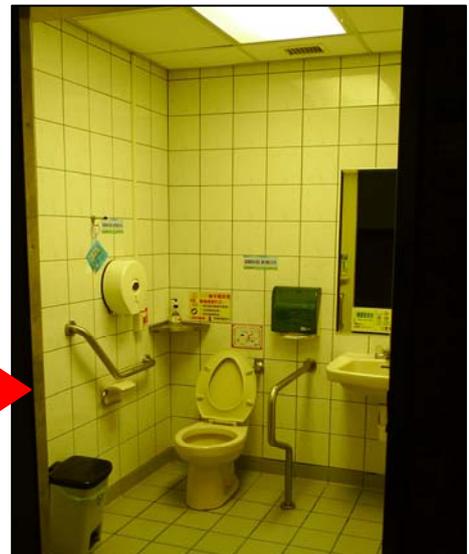


圖34：無障礙的盥洗空間

- (B)設置身心障礙服務櫃檯，由志工協助諮詢及導引服務。
(C)98年06月增設殘障專用批價櫃檯，以隨到隨辦方式，以有效服務身心殘障民眾方便完成各項作業。
(D)門診、急診大廳皆備有輪椅供有需要民眾使用。

- (E) 本院設有殘障人士專用汽車與機車停車格，其中機車停車格特別延伸至門診大廳旁，讓顧客在離櫃檯最近的距離下車，並有志工及保全人員協助就醫(圖35)。



圖35：殘障人士專用停車位

- (F) 為照顧盲胞朋友，於一樓藥局外及兒童診間外民眾進出頻繁區域設有按摩小站，提供盲胞定點就業服務，讓有需要之民眾，緩解疲勞酸痛，提高民眾滿意度，並有效幫助弱勢團體(圖36)。



圖36：認真服務的盲胞按摩師

C、母嬰親善環境：

- (A) 配合國家之「癌症防治」衛生政策，從關懷及尊重女性的理念出發，整合院內資源，提供有關癌症預防、篩檢、諮詢等服務，增進民眾有關癌症預防、篩檢及治療的正確性，實施女性子宮頸快速抹片通關服務(圖37)，提供女性同胞們一個整合性的檢查與優質、隱私的就醫環境，進而提升婦產科門診醫療服務品質，本院參加96年「子宮頸癌防治健康關懷醫院」評核活動僅獲得「認證醫院」，經院內整合於97年再次參賽，獲得「認證醫院」及「績優醫院」(97年

榮獲第一名)之獎牌(圖38),並於97年11月14日於本院辦理成果發表會(圖39)。



圖37：子宮頸抹片檢查快速通關門診



圖38：「子宮頸癌防治健康關懷醫院」績優醫院



圖39：婦產科門診主動提示系統建置推廣計畫成果觀摩會

- (B) 配合國家「建立婦女親善環境」衛生政策，特營造母嬰親善就醫環境，自89年起均獲得行政院衛生署國健康母嬰親善醫療院所之認證(圖40)，提供各項設施：辣媽酷爸俱樂部(圖41)、大型媽媽教室(圖42)、實施親子同室(圖43)、24小時母乳諮詢專線。



圖40：母嬰親善認證頒獎



圖41：辣媽酷爸俱樂部



圖42：大型媽媽教室



圖43：親子同室

D、心靈寄託場所：於不同樓層依不同宗教信仰分別設置佛堂(圖44)、天主教祈禱室(圖45)及基督教禱告室(圖46)，並於二樓大廳設有祈福樹(圖47)可供吊掛祈福卡片，提供民眾精神與心靈支持與寄託。



圖44：宗教祈禱室-佛堂

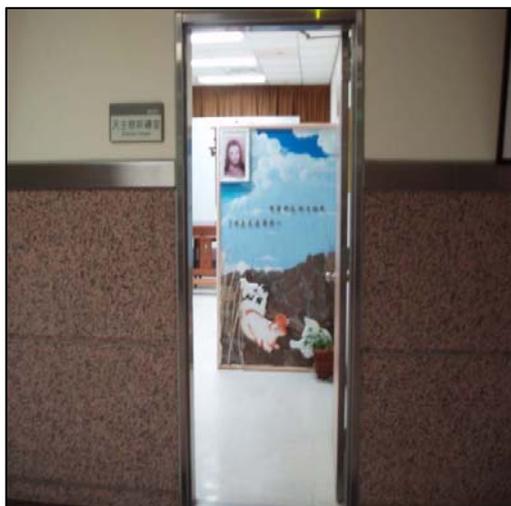


圖45：天主教祈禱室



圖46：基督教禱告室



圖47：祈福樹

②一般設施：

- A、門診大廳設有全功能服務櫃檯，提供便民多元服務。
- B、掛號批價等候座椅設置初診座位及筆，座位桌上皆提供範例及說明供初診病人填寫初診單之資料。(圖48)。
- C、公用電話：每一病床設個人專屬電話(圖49)、院內設置121部公用電話於各病房、門急診及公共區域，另對高齡長者及殘障者，特別考量其高度及方便性，附有紙筆並有專人負責管理並不定時補充便條紙(圖50)。



圖48：初診專用座椅



圖49：每一病床個人專屬電話



圖50：公用電話

- D、乾淨的盥洗室：每日定期清潔及巡檢，並獲得98年度台北市醫療院所公廁評比第一名(圖51)。並設有親子廁所(圖52)，方便親子利用，增進親子之互動。
- E、設有郵局及銀行，便利就醫民眾辦理郵政及金融相關事宜。
- F、設置有152座公佈欄(圖53)，並設有電子看板，配合各項衛生政策宣導(如H1N1、預防接種、健保措施…等)及衛生教育之進行，提供民眾正確之健康訊息，期以改變態度及行為，促進民眾身體健康，同時協助各項衛生政策之推動。
- G、門診大廳設有本院榮譽事蹟公告欄、意見反映回覆專區及病患感謝專區(圖54)，供民眾參考並給與本院員工鼓勵精進之動力。



圖51：98年度台北市醫療院所
公廁評比第一名



圖52：親子廁所



圖53：公布欄



圖54：病患感謝專區

③便捷交通服務：

依據相關研究及本院之調查顯示，就醫之方便性是影響民眾選擇就醫場所之關鍵因素，本院規劃交通動線以病人就醫之方便性為最高指導原則。

- A、停車位：內湖院區停車位1,294個(圖55、56)，殘障車位30個(2.32%)；汀州院區停車位78個，殘障車位3個(3.85%)。
- B、台北市聯營公車繞駛本院院區現有藍20、藍27、0東、278、903、521、617、645、紅29、214、棕1、28、284等13線公車(圖57)。
- C、院區接駁車：內湖↔汀州、內湖↔基隆，供民眾、家屬及員工往來看診或運送檢體及員工上下班使用(圖58)。
- D、社區接駁車：內湖↔捷運昆陽、慈祐宮站、汀州↔雙和，供遠到且未開車民眾往來看診。
- E、院內定點接駁車：2001.07癌末病患傅麗華女士為感念本院之照護，捐贈兩部定點接駁車，作為院區內接送病患看診之用，本院並名為「麗華號」以紀念傅麗華女士(圖59)。



圖55：停車場



圖56：停車場資訊看板



圖57：院區公車站圖

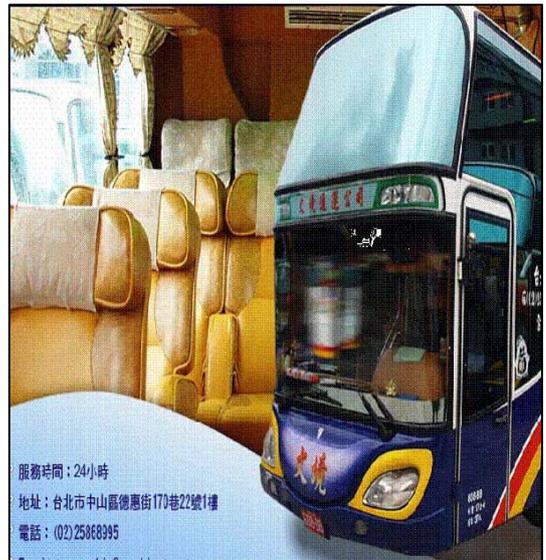


圖58：院區接駁車



圖59：麗華號定點接駁車

④完善管理的商店街(圖60)：

- A、地下一樓設有員工餐廳，提供員工及住院民眾伙食及麵食。
- B、本院委外經營具有餐飲、各類民生及醫療用品商店等多元項目，並有統一超商及萊爾富超商等24小時便利商店，提供民眾及員工需求，並訂定病人、醫院同仁之用餐及購物管理辦法，提供病房外送服務。
- C、設有美髮部，提供各項洗剪燙髮等服務，且為住院病患提供床邊洗髮服務。
- D、全體外包員工均完成體檢及感染、消防等教育訓練課程，讓醫院工作人員確保自身安全及個人衛生，提供民眾優質服務。
- E、定期進行履約督商，將各項缺失定期追蹤，期確保商店街服務品質。
- F、96年WHO 觀察員蒞院參訪，展示「健康餐」深獲好評(圖61)。

G、於97年4月份起地下室商店街提供無線上網服務(圖62)，在不影響住院病人安全前提下，提供無線網路服務，方便民眾使用。



圖60：商店街



圖61：健康餐展示



圖62：地下室商店街提供無線上網服務

2.服務行為友善性與專業性

(1)服務親和程度

- ①本院由員工主動於門、急診大門入口處協助老弱、身障病患上下車，並適時提供輪椅服務。訂定總值日官走動式服務，協助民眾相關服務(圖63)。
- ②為使民眾至本院就醫有賓至如歸之感受，本院於98年8月起首創養生日奉茶服務(內湖院區訂為每週五、汀州院區訂為每週一，如圖64)，由本院單位主管輪值率領志工及門診櫃檯、護理人員，為等候掛號、批價民眾奉上由本院營養師調製養生茶，除可舒緩民眾等候之浮躁心情，更可讓本院員工主動關懷就醫民眾，以提升民眾滿意度。



圖63：走動式服務



圖64：養生日奉茶服務

③志工服務：

- A、服務台組：門診大廳入口即為服務台，由志工或櫃檯人員主動引導就醫病患就醫流程諮詢，並協助民眾確認攜帶之相關證件是否備齊。
- B、機動服務組：於主要電梯口設有志工櫃檯—「請問我」櫃檯，主動招呼民眾，協助民眾導引正確位置及相關諮詢(圖65)。
- C、急診服務組：協助病人辦理掛號、批價或住院手續；並協助行動不便之病人推送輪椅就診(圖66)。

④教育訓練及表揚(圖67、68)：

- A、辦理服務禮儀教育訓練：每季安排新進人員舉辦新進人員講習，課程包含服務禮儀教育訓練；98年度更針對櫃檯人員、醫技人員及藥事人員等常與民眾接觸之一線櫃檯人員辦理服務禮儀，以互動討論及角色扮演方式練習與民眾接觸時常見之狀況，使人員在實際服務民眾時更能由衷體會被服務之心情，進而給予民眾更體貼之服務。

B、由社服室定期辦理志工教育訓練及特殊照護教育訓練。本院志工並榮獲98年台北市衛生保健志願服務績優志工：資深志工銅牌獎4名及新人志工楷模獎1名等殊榮。



圖65：機動服務組志工服務檯



圖66：急診服務組志工



圖67：教育訓練



圖68：獲表揚優良志工

- ⑤定期舉辦第一線人員微笑天使選拔：每季辦理第一線櫃檯人員微笑天使選拔(圖69)，由民眾票選活動選，並製作燈箱公開表揚，可激勵員工之士氣。
- ⑥每季舉辦護理人員微笑天使選拔，並製作燈箱片公告於一樓中央走道(圖70)。



圖69：第一線人員微笑天使選拔



圖70：護理人員微笑天使選拔

⑦ 洽公服務禮儀滿意度：

- A、由外部顧客滿意度調查分析結果顯示，病人及家屬對於本院各職類服務人員(含臨床專業人員)服務態度的滿意程度如下：98年度門診滿意度：82.9%、98年度住院滿意度：87.9%、98年度急診滿意度：80.3%。
- B、由調查結果顯示，門診、急診及住院工作人員服務態度的滿意度均達滿意程度(80%)以上，顯見本院同仁除專業能力外，並能於繁忙服務過程中兼顧病人或家屬感受，惟品質改善是無止盡的，本院仍透過各類教育訓練不斷提升服務品質。

⑧ 電話禮貌測試績效：

本院訂定電話禮貌監測計畫，並依據行政院研考會「電話禮貌測試量表」進行電話禮貌測試，並訂定標準作業流程及評核標準。

- A、製作電話禮儀小卡並以公務信箱周知各單位，由各單位印製並貼於辦公室電話上。
- B、測試結果如下：
 - (A) 98年共施測99個單位，上、下半年各測乙次，上半年成績為89.93分，下半年為90.35分，年度平均成績維持在90分以上水準，並持續辦理服務禮儀相關教育訓練課程，以提昇民眾滿意度(圖71)。
 - (B) 對於年度前三名之單位，將酌發團體獎金激勵，並於年終員工同樂晚會中由院長親自頒獎；表現較差(後三名)之單位將提報並請單位進行檢討改善。

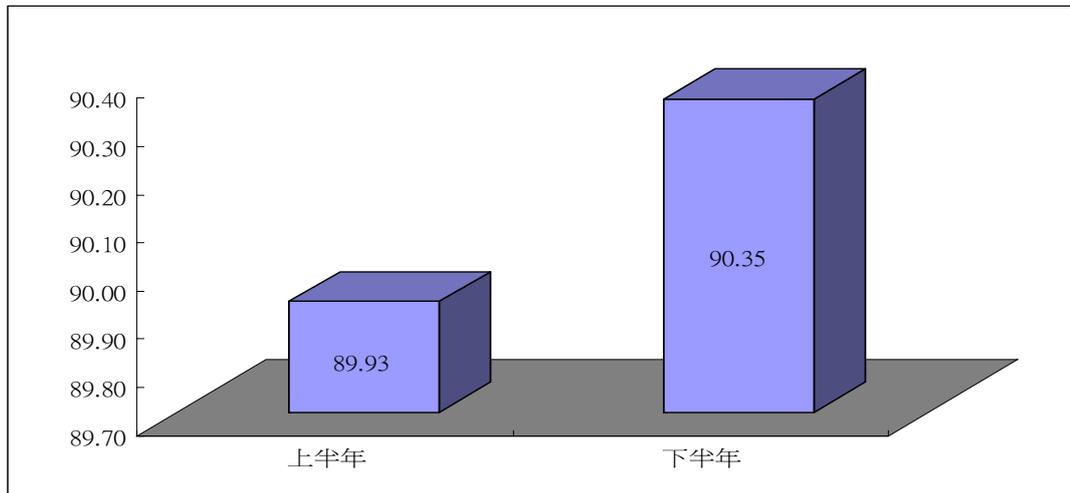


圖71：98年度電話禮貌測試平均成績

⑨藥師主動走出藥局與民眾互動，舉辦民眾相關藥物安全教育課程及病人用藥安全講座，積極參與社區服務：

- A、提供用藥安全講座，由國防醫學院藥學系老師及本院藥師於內湖和汀州兩院區之門診藥局大廳進行特定主題之用藥安全課程講授。
- B、97年1月進行第一階段安全講座民眾問卷分析，歸納民眾對本院舉辦之用藥安全講座，就「講座內容滿意度」與「藥師講解內容滿意度」分別為81.20%與81.67%，問卷中另針對民眾對此服務舉辦時段是否滿意，以及是否知道本院有提供用藥諮詢服務等問題進行調查，所得結果均達七成，供本部進行後續規劃之改善參考依據。
- C、97年8月起將病人用藥安全講座納入本院PGY(Post Graduate Year)藥師之必要學習課程，藉以加強新進藥師與民眾之互動。
- D、98年用藥安全講座滿意度平均在91%以上。
- E、98年3月開始積極參與社區活動，台北市中正區(共5場)，98年8月內湖區(共11場)、南港區(共2場)健康中心與保健站，提供社區民眾用藥諮詢服務。

⑩癌症共同照護執行改善計畫

根據行政院衛生署統計資料顯示出，台灣97年約四萬多人死於癌症，且人數有節節升高的趨勢，其中約有八成末期病人未能在安寧緩和醫療的照顧下安然走完人生。基於讓更多癌末病人接受安寧療護之初衷，於93年6月開始加入國健局共同照護試辦計畫，讓無法進住安寧病房之癌末病人有機會接受安寧療護。

- A、推廣及提供住院癌症病人死亡前曾接受安寧共同照護的比率。
 - (A) 建立完善轉介安寧共同照護流程，並定期舉辦安寧相關課程，讓全院醫護人員瞭解安寧療護資訊，以提升各科癌症病人的轉介率。
 - (B) 定期舉辦安寧療護介紹護理諮詢講座，以提升病人對安寧療護。
 - (C) 接受度及「預立選擇安寧緩和醫療意願書」的簽署率。
 - (D) 於服務台設立安寧療護諮詢櫃檯，提供安寧療護相關諮詢。

B、提升癌末病人的照護品質

- (A) 每週舉行個案討論會議，共同討論會診個案照護方針及醫療困境情形，以達完善照護品質。
- (B) 每月定期針對安寧共同照護收案病人進行滿意度調查，以作為提升照護品質之參考。
- (C) 舉辦安寧相關教育課程，增進臨床醫療人員照護知識及技能，以提升安寧照護品質。
- (D) 提供非安寧病房之醫護團隊個案處理建議，協助原團隊舉行家庭會議，針對病情解釋、未來照護方向等完善診療計劃說明，以提升病人照護品質。

C、預期可提升住院癌症病人死亡前接受安寧共同照護的比率及「預立選擇安寧緩和醫療意願書」簽署比率，使更多病人獲得完善的身、心、社、靈評估及安寧照護品質，以期病人達到善終及家屬善心的境界。

D、全人照顧品質成果：不能說出口的再見(圖72)

爺爺年輕時是飛官，在二次大戰時出生入死。每次出勤務都是悄悄的離家，不留任何的話，奶奶說她懂爺爺的用心，因為一旦交待了事，就可能是個道別。隨著歲月，那段往事遠了，但這次爺爺是真的要告別了，只是，爺爺仍是不習慣「交待」。奶奶告訴團隊，這輩子就等他給我一句話就好，但一直等不到。在個晴朗的日子，爺爺奶奶在空中花園散心時，爺爺握著奶奶的手，二人眼神的對望，剎那間，我們抓到了奶奶要的東西。當我們把照片送給奶奶時，我們說：「奶奶，爺爺要告訴你的話，全在照片裡了」！她凝望著照片，許久、許久……。



圖72：不能說出口的再見

①成立各項整合醫療中心：

因應人口老化及現代文明病等相關之健康問題，為提供民眾就醫之方便性，陸續成立各項整合性門診，提供民眾特殊疾病醫療等服務，相關疾病之民眾可以於該中心直接就醫，而免去一病掛多科之耗時費力，達到「醫師就病人」之服務目標。

- A、**新陳代謝科防治中心**：針對現代人飲食習慣不佳導致高血壓、高血脂、高血糖等「三高」症狀，以及因工作壓力導致之內分泌疾病，可由該中心提供之各項篩檢早期發現早期治療，平均每月門診人次約5,000人次。
- B、**血友病防治中心**：針對特殊疾病如血友病，本院亦非常重視並成立血友病防治中心，除給予醫療照護外，更提供健康講座及活動，每個月服務人次約150人。
- C、**籌備全人照護門診**：為照顧更多身心障礙、老年人及發展遲緩兒童，本院於98年度開始籌備全人照護門診，於99年1月開診，提供以病人為中心，預防保健為主軸，藉由週全性的評估及方便舒適之就醫環境，提供身障者、老人及發展遲緩兒童周全性、連續性的照顧，以促進其健康及生活品質。

(2)服務可勝任程度

為教育本院員工提升專業知識，提供各項實體及線上系統(e-learning)教育，並辦理各項講座，期提供民眾優質之服務。

- ①**電話禮貌測試**：針對民眾常問之問題【附件7】，建立各項問答集及作業標準流程(SOP)，運用電話禮貌測試，以了解總機及單位人員對業務之專業知能，針對內容進行抽測，督促同仁熟悉業務，維護服務品質，以業務承辦人解說正確程度平均為90.5%。
- ②為提供民眾完善之醫療資訊，院內每年舉辦基本通識教育課程包含心理衛生類、用電安全類、安全衛生類、防火防災類、品質管理類、急救教育類、病人安全類、感染類等基本知能，每位員工每年之基本課程共計20小時。
- ③不定期以院內之公務信箱公告各項院內訊息，提供員工院內最新政策。
- ④為加強「回應品質」提升服務人員應具備之專業知識、處理流程熟悉度，院內各單位主管除宣導服務人員能精準回答問題外，更要求主動提示或「一次告知」服務，避免民眾來回補件、奔波之辛勞。
- ⑤本院亦提供各式諮詢服務，包含(圖73-76)：
 - A、**護理諮詢**：門診護理站提供現場諮詢及電話諮詢，每季約1,300人次。
 - B、**用藥諮詢**：包含現場諮詢、電話諮詢，每季約3,000人次。
 - C、**營養諮詢**：包括住院病人營養訪視及營養諮詢門診，每季約5,000人次。

D、社工諮詢：提供社會福利問題、身心障礙鑑定、經濟問題、一般諮詢等服務，每季約1,200人次。



圖73：護理諮詢



圖74：用藥諮詢



圖75：營養諮詢



圖76：社工諮詢

3.服務行銷有效性

(1)施政宣導有效程度

醫院功能已不只是生病時就醫場所而已，更可藉由各式文宣及衛教活動，成為提供民眾衛生教育及衛生政策宣導之重要平台，並可立即得到相關諮詢服務，對於各項政府及醫院衛生政策之推動相當有幫助。

- ①各項政策配合措施：如H1N1相關疫情、健保資訊等，均張貼告示於門診大廳、診間佈告欄及本院網頁(圖77)，並利用廣播(圖78)、跑馬燈公告各項資訊，以利民眾知悉。



圖77：各類公告及收費標準

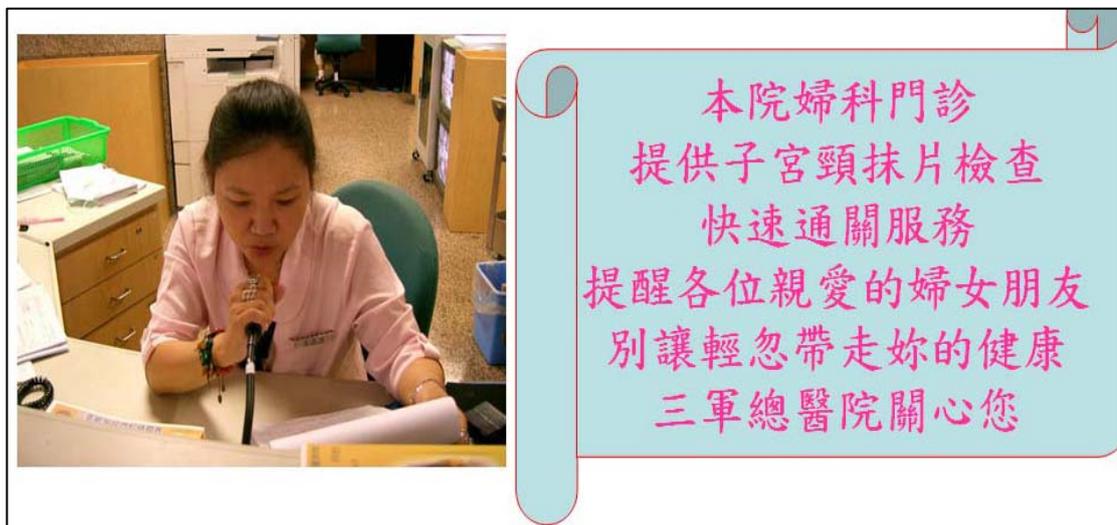


圖78：廣播服務

- ②本院服務宗旨、願景、目標及核心價值亦使用佈告、跑馬燈、海報及網頁資訊，以公告予民眾知悉，讓民眾了解本院之核心價值(圖79、80)。

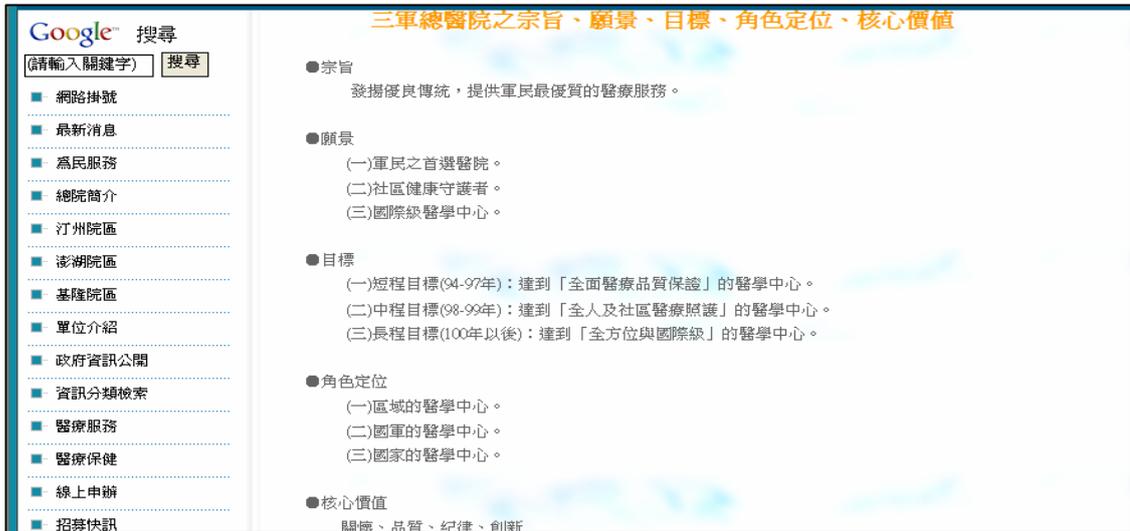


圖 79：核心價值



圖 80：本院宗旨、願景及核心價值公告

- ③本院網頁最新消息：以跑馬燈方式(圖81)顯示醫院最新消息資訊供民眾查詢。提供民眾快速了解本院有關最新消息公佈資訊，點選後可進入明細，了解最新資訊公佈(登錄時間、更新時間、發佈日、截止日、標題、內容、發佈類別、單位、連絡人、連絡電話…等)詳細狀況。

- ◆→ 最新消息：以跑馬燈方式顯示醫院最新消息資訊供民眾查詢。
- ◆→ 效益：提供民眾快速知曉了解本院有關最新消息公佈資訊，點選後可進入明細，了解最新資訊公佈(登錄時間、更新時間、發佈日、截止日、標題、內容、發佈類別、單位、連絡人、連絡電話…等)詳細狀況。



圖81：跑馬燈

- ④三總 e 世代電子報(圖82)：為使全國民眾更加瞭解三軍總醫院，本電子報於每個月5日發行，內容包括本院最新消息、疾病保健室、每月醫星、病人感謝芳名錄、衛教講座、營養便利屋及專科介紹...等單元，並秉持著「全心三總、全新服務」的理念，提供最好的醫療衛教訊息。



圖82：電子報

- ⑤三總醫訊：於97年2月起每月5號發行，發行量為2,000份，醫訊內容包含醫病小故事、最新消息、醫療新知、活動訊息、疾病保健室、健康快遞、專科介紹、醫師簡介、每月醫星、衛教講座、病人感謝芳名錄、病人感謝函及衛教政令宣導等，可提供民眾對本院各項服務施政之認識(圖83)。

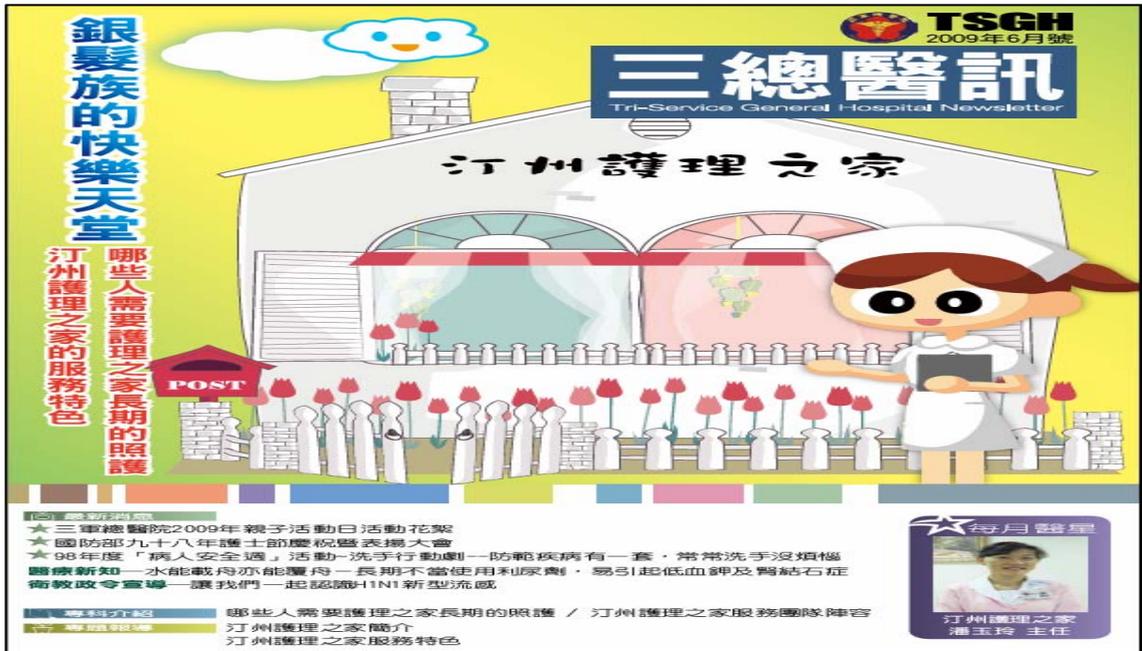


圖83：醫訊

⑥各項院區及社區活動：

結合本院願景，成為社區健康守護者，藉由舉辦活動，拉近與社區民眾距離，同時宣達政府相關政策及提供健康檢查及諮詢服務，期以「早期發現、早期治療」來促進社區民眾健康。

- A、本院於98年5月16日在內湖院區正子中心廣場舉辦「2009年親子活動日園遊會」，當日共有716位社區民眾及員工眷屬參加。現場設有美食區、美勞創作區、親子陶陶區、遊戲闖關區、健檢區、稅務宣導區六大區16個攤位，節目內容相當豐富多元。
- B、本院與內湖區公所於98年10月24日上午舉辦「2009年金面山淨山健行活動」計有500多位民眾參與活動(圖84)。



圖84：淨山健行活動

C、本院為內湖區唯一的醫學中心，為提供社區民眾更優質的服務，提升醫院與里民之互動，自97年11月起本院由行政及醫療單位搭配認養內湖區計有瑞光里等37個里，依據認養之里長電話號碼，主動與里長聯繫，並提供醫療諮詢服務。並定期舉辦協調會議，分享里民服務心得、經驗分享及彙整里民需求、建議事項，由專人將每月里民服務狀況上呈院部長官【附件8~10】。除提供上述各項服務外，並辦理聚餐聯誼活動，維繫院方與里民之感情，99年1月21日辦理98年度年終聚餐聯誼活動同時邀請內湖區長、警察局、消防局及相關社團代表計18人及33名內湖區里長熱情參與此次活動，對於促進社區互動，深獲好評(圖85-1、85-2)。



圖85-1：公關室設置里長服務專屬座位



圖85-2：里民聯誼活動

D、擴大推展社區健康促進場域(圖86)

(A) 與內湖區江南市場管理處結合設立定期服務保健諮詢站，營造健康市場。

年 度	97年度	98年度	成長率
服 務 人 次	83人次	111人次	33.7%

(B) 與南港區萬福里辦公處合作於該里藝文活動教室設立定期保健諮詢站，營造健康社區。

年 度	97年度	98年度	成長率
服 務 人 次	44人次	121人次	175%

(C) 98年5月份開始與紅十字會台灣分會合作於中正區老人服務中心設立定期保健諮詢站，推動長者健康促進活動。每月服務一至二次，98年共服務88人次。

(D) 本院每年辦理社區健康講座，為了解社區民眾對本院舉辦之社區健康講座滿意度，對參與民眾進行滿意度調查，經由調查數據分析，擬訂下年度社區健康講座方向及目標，滿意度如下：

年 度	97年度	98年度	成長率
滿 意 度	86.3%	91.8%	6.4%

(E) 為了解社區民眾對本院辦理之社區保健篩檢站滿意度，對參與民眾進行滿意度調查，經由調查數據分析，擬訂下年度服務方向及目標，滿意度如下：

年 度	97年度	98年度	成長率
滿 意 度	63.7%	91.8%	44.1%



圖86：社區各項活動

E、職場健康促進

- (A) 與大眾、威盛、台聚、台灣電力、世平興業、南港東元、光寶科技、華保通訊、飛捷特技等公司合作定期舉辦健康促進活動。
- (B) 與內湖科技園區合作於大型園遊會中推展健康促進活動，98年度礙於金融風暴裁員及經費等因素導致參與人數減少，但本源仍持續辦理相關活動。

年 度	97年度	98年度
服務人次	760人次	349人次

F、運用科技產品於社區健康促進活動

- (A) 98年度本中心配置新型攜帶式身體組成分析儀用於社區健康促進活動。
- (B) 本中心新購有氧適能(心肺耐力)測量儀器，用於社區健康體能促進活動。
- (C) 本中心提供超音波骨密度分析儀用於社區骨密度流失篩檢活動。

- ⑦強化藥訊內容：本院藥訊於97年6月改版，增加藥訊內容，將本院藥品異動、藥物安全資訊、全民健保給付規定異動、臨床案歷討論、新近藥品專欄介紹等納入固定專區並機動性轉載與藥品有關之宣導事項等重要訊息，增進民眾對藥「知」的能力(圖87)。

編號	主題	出版年月	下載
83	1)本院近期藥品異動資訊— 9708~9709 2)藥物安全資訊— 全國藥物不良反應中心公告： 使用Ethambutol 藥品治療結核病應小心監視視力變化 使用癌症治療藥品Erlotinib 應嚴密監視肝功能 慢性阻塞性肺疾治療藥物Tiotropium bromide 藥物安全資訊 3)全民健保藥品給付規定異動— 修正規定(970901生效) 4)臨床案例討論— 血液透析病人之抗生素cefpirome劑量調 5)新進藥品介紹—Dexmedetomidine(ProcedexR100MCG/ML)		內容

圖87：三總藥訊

- ⑧增加藥訊取得之便利性：藥訊經由嚴謹的審稿制度後以月刊方式出版，同時交由企管室刊登於e世代電子報中，除此之外，於本院網路藥典、藥學部網頁上亦同時轉載，提供多方管道讓民眾及醫療人員可以最便利的途徑取得此訊息(圖88)。

日期	院內碼	商品名	學名	異動類別 (含)詳細說明	異動說明
2008/11/06	005PRE19	PREMARIN TAB J.625MG (NEW)	ESTROGEN CONJUGATED	外觀變更	
2008/11/06	005RET01	RETARPEN INJ 2400000 UNIT	BENZATHIN PENICILLIN G	外觀變更	
2008/10/13	005BAC06	BACCIDAL EYE DROP 0.3% 5ML	NORFLOXACIN	藥品刪除	
2008/10/13	005PHY01	PHYLLCONTIN CONTINUS TAB 225MG	AMINOPHYLLINE	藥品刪除	
2008/09/30	005SOL11	SOLIAN TAB 200MG *	AMISULPRIDE	外觀變更	
2008/09/17	005ATR07	ATROPINI INJ 0.5 MG/ML 1 ML (Y.Y.)	ATROPINE SULFATE 0.5 MG/ML	品項更換	
2008/09/17	005DIP07	DIPHENHYDRAMINI INJ 30 MG/ML 1 ML (Y.Y.)	DIPHENHYDRAMINE HCL 30 MG/ML	品項更換	
2008/09/17	005SWI02	SWININ NASAL SPRAYS 0.5 MG/ML 15 ML	OXYMETAZOLINE 0.5 MG/ML	品項更換	
2008/09/17	005CLU05	CLUSAPRIN TAB 25MG	CLIMATEPRIN 25MG TAB	藥品刪除	

圖88：用藥教育訓練

- ⑨ 本院設置病人權利與責任之大型燈箱於主要大廳及中央走道，製作海報張貼全院公布欄，使病人了解自身之權利與責任(圖89)，別讓自己的權利睡著了，同時提醒本院醫護同仁，將此原則落實於日常照顧中，提升本院照顧品質。

病人權利： You have the rights to:	病人責任： You have the responsibilities for:
<p>1.我可以獲得公平、專業且持續的醫療服務。 Receive considerate, respectful, compassionate and continuous medical care regardless of age, race, gender, religion, national origin, sexual orientation, or physical or mental disability.</p>	<p>1.我能夠愛護自身的健康與安全並珍惜醫療資源。 Respecting your medical conditions and maintaining safety while not wasting medical resources.</p>
<p>2.我可以知道醫療照護相關資訊並申請就醫資料。 Be informed of diagnosis, options of treatment, and expected results, and be able to review or obtain a copy of medical record according to hospital policy.</p>	<p>2.我能夠主動告知自身的病史及注意事項。 Providing complete and accurate information about your health, including present physical conditions, past illnesses, hospitalizations, medications, and any other matters that pertain to your health.</p>
<p>3.我可以參與治療計畫且有選擇的自由。 Participate in making healthcare decisions before and during treatment when medically possible.</p>	<p>3.我能夠提出醫療照護過程中的疑問並要求說明。 Asking for clear clarifications when you do not understand the diagnosis or treatments.</p>
<p>4.我可以擁有受到尊重與保護的個人隱私。 Maintain privacy and confidentiality of medical information.</p>	<p>4.我能夠配合醫院的相關規定。 Abiding by all hospital rules and regulations.</p>
<p>5.我可以獲得管道表達我的不滿、建議或感謝。 File complaints, grievances or appreciations. (If you have any questions or concerns, please contact the Customer Service Center on the first floor of medical care building, call 02-87923311 ext 88001, or email dmq@ndmctsgh.edu.tw)</p>	<p>5.我能夠瞭解拒絕或接受醫療照護的風險，並配合經自身同意的醫囑。 Understanding the risks of both refusing or accepting medical care and conforming to the advice given by the doctor who is providing care with your permission.</p>

圖89：病人權利與責任

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

(1) 機關服務滿意度

① 本院病人滿意度調查機制如下：

- A、每季定期辦理門診、急診及住院病人滿意度調查報告（每年共計4次），以瞭解病人對本院所提供之各項服務的滿意程度，以作為本院醫療品質及各項服務改進之參考。
- B、調查工具：採用社團法人台灣醫務管理學會所研發之台灣醫療照護品質指標系列（THIS）中門診、急診及住院病人滿意度調查表，適用於全國各醫療院所。調查表包含三個面向：就醫背景、個人基本資料、醫療服務滿意度。其中醫療服務滿意度之項目包含：環境設施、工作人員的服務態度、醫療過程、行政效率(門診及急診為等待時間)及服務結果【附件11~13】。
- C、進行方式：
 - (A) 門診：
 - a、調查頻率：每季(逢3、6、9、12月)進行一次，進行一週的問卷調查。
 - b、調查對象：調查期間之所有門診病人。
 - c、問卷發放：批價當天由批價人員發給門診病人或家屬。
 - d、問卷回收：志工服務台人員協助回收並發給禮品。
 - (B) 住院：
 - a、調查頻率：每季(逢3、6、9、12月)進行一次，進行二週的問卷調查。
 - b、調查對象：調查期間之所有出院病人。
 - c、問卷發放：在出院當天由病房行政助理發給出院病人或家屬，請病人或由家屬協助問卷填寫。
 - d、問卷回收：由住出院室櫃檯服務人員協助回收並發給小禮品乙份。
 - (C) 急診：
 - a、調查頻率：每季(逢3、6、9、12月)進行一次，進行四週的問卷調查。
 - b、調查對象：調查期間之所有急診病人。
 - c、問卷發放：由掛號、批價櫃台同仁於病人掛號時發予問卷。
 - d、問卷回收：由掛號、批價櫃檯服務同仁於辦理批價時，回收已填寫之問卷，問卷回收同時給予乙份禮品。
- D、撰寫調查報告書：調查完成後，依據統計分析結果撰寫病人滿意度調查結果報告書，並提出建議改善事項，將報告書、摘要及改善建議分辦表呈核後公告全院週知，並請未達實施計畫中所訂定閾值項目之業管單位提出改善方案。
- E、提出改善：未達閾值之業管單位依據改善建議分辦表提出改善方案，由醫品組以品管手法(如品管圈、標竿學習、SOP等)與相關業管

單位提出改善方案，定期追蹤改善情形，並於醫療品質暨病人安全委員會，報告改善成效。

- ② 調查結果：97年及98年之門、急、住診平均滿意度均高於80%，且高於全國醫學中心之平均值，門診病人滿意度(圖90)、急診病人滿意度(圖91)及住院病人滿意度(圖92)。

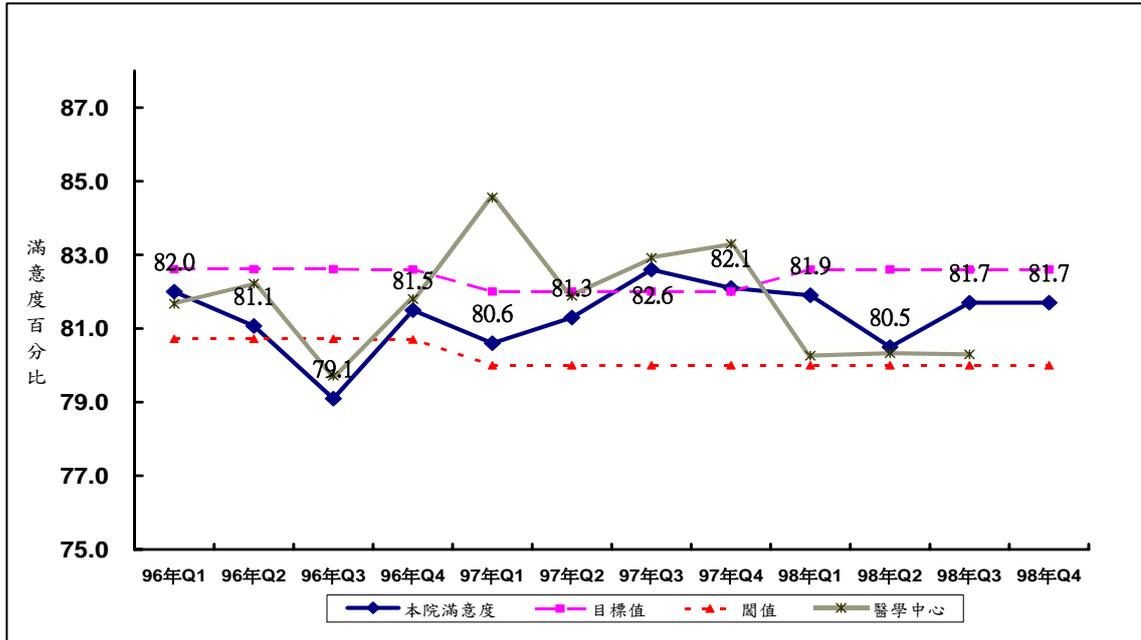


圖90：門診病人滿意度

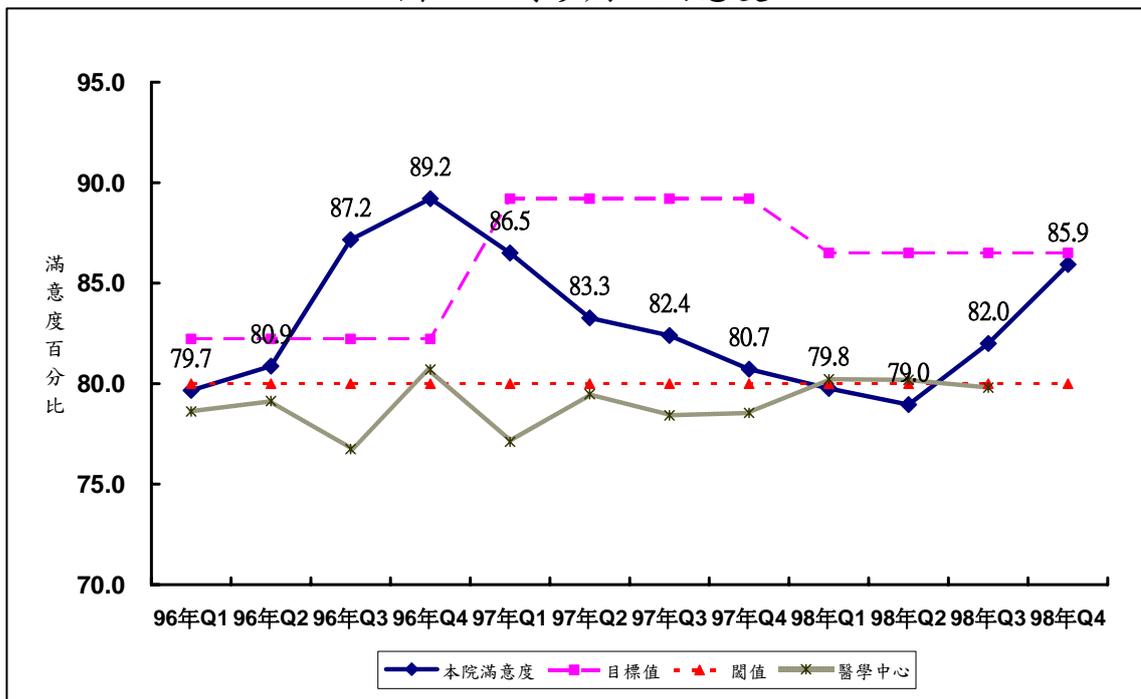


圖91：急診病人滿意度

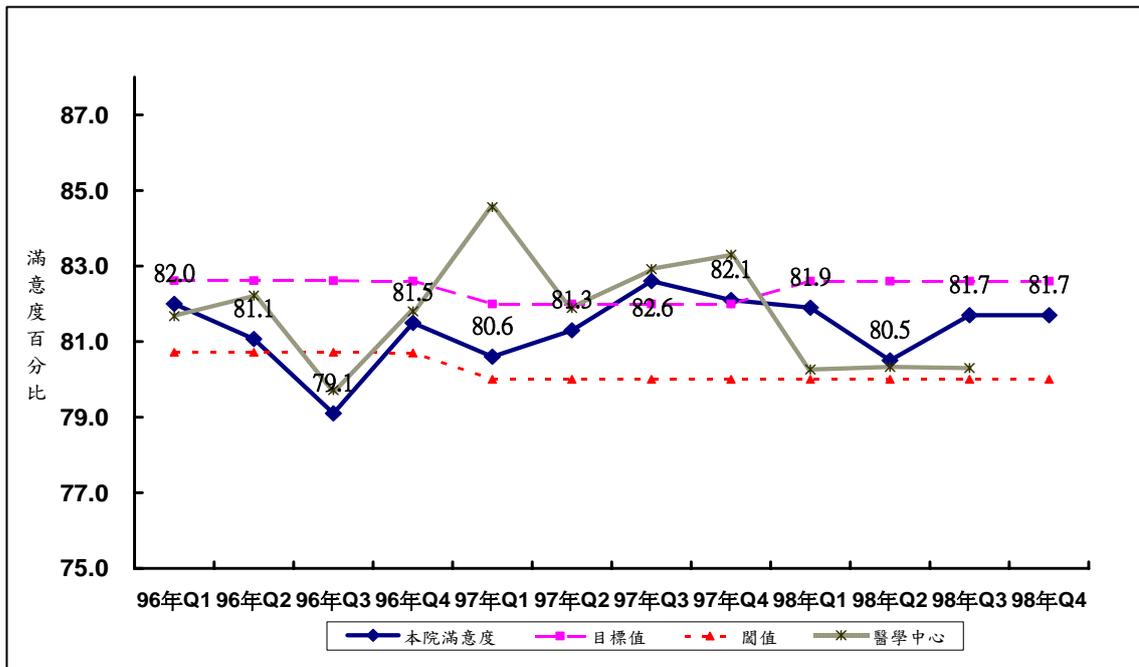


圖92：住院病人滿意度

③改善措施：

A、門診滿意度：在門診滿意度各季調查顯示，病人對各項等候時間較不滿意：

(A) 「等候批價掛號時間」，改善措施如下：

- a、97年6月起週一至週五上午9-11時開放一線掛號專櫃，以利有效疏導掛號民眾之等候時間。
- b、因主櫃檯人力不足之情況，彈性關閉服務量少的衛星批價櫃檯，將人力移轉至主櫃檯增強服務。
- c、張貼海報分散民眾批價人潮。
- d、櫃檯等候人數超過40人次時，內湖門診櫃檯緊急應變措施為：小組長親自補位以利疏導人潮，超過70人等候時，主櫃檯改由排隊方式辦理。

(B) 病人等候看病時間：

- a、於每一診間張貼看診之流程，以便病人了解整個看診流程。
- b、部份門診加開中午診或黃昏診來縮短病人候診時間。
- c、設有網路醫師看診進度查詢。

B、住院滿意度：

在住院滿意度各季調查顯示，較差項目為「病房常保安寧」部分：經調查主要噪音來源為印表機、工作車、工作人員及病人訪客說話音量，故病房實施措施為印表機加裝防音罩、工作車更換輪子、於病房張貼輕聲細語、保持安寧告示，提醒工作人員、病人、家屬及訪客共同注意病室安寧之維護。

C、急診滿意度：

在急診滿意度原本由97年至98年第二季有下降之趨勢，但經由院

務會議及醫療品質暨病人安全委員會定期提報追蹤，並加強科部人員教育訓練後，已在98年第三季後逐步提升，顯示本院及相關單位對於急診服務品質亦相當要求極重視。

- ④針對病人(門、住、急診)滿意度較低滿意度較低之項目，組成品管圈進行改善，目前已完成之改善主題：
- A、護理部完成「賽林斯圈」96年第七期「降低病房噪音維護病室安寧」之改善，並已完成水平展開及各圈將進行效果維持之持續追蹤。
 - B、醫勤室「甜甜圈」完成97年第八期「縮短等候掛號批價的時間」之改善。
 - C、藥學部「藥你了圈」完成97年第八期「提昇詳細說明藥物使用方式滿意度」之改善。
 - D、目前進行完成之改善主題：營養部「粉味圈」進行98年第九期「降低住院病人伙食錯誤率」之改善。
 - E、本院歷年致力於品質改善各項活動，獲得醫策會、中衛發展中心、先鋒等競賽肯定，其中在醫療產業中醫策會特頒給本院十周年積極投入獎及醫品標竿獎代表對本院投入品質改善成果獲得肯定，97及98年獲獎紀錄如【附件14、15】。

2. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

- ① 設置病人及家屬意見反映處理機制，多元反映管道包含有電話、現場、電子郵件、書函、意見箱等方式，並於病房張貼海報讓全院病人與家屬週知(圖93)。

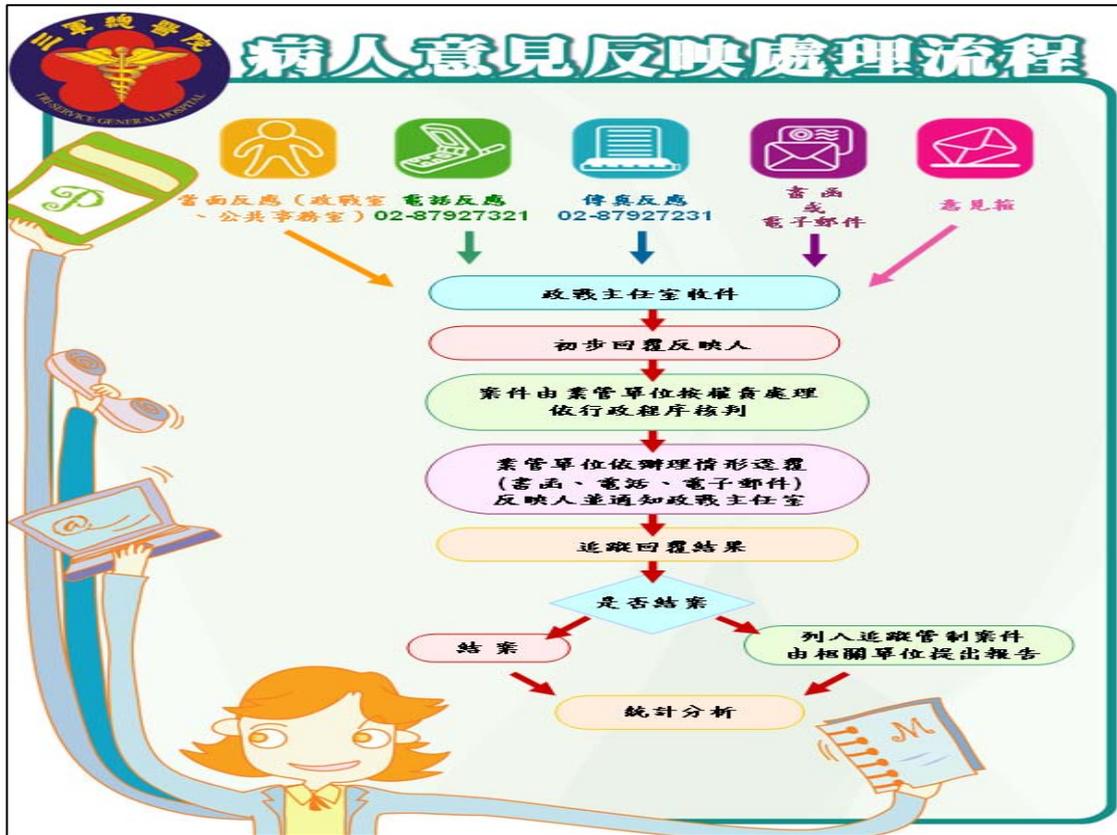


圖93：病人意見反映處理流程

- ② 98 年1月至98年12月反映意見案件，經統計分析，以服務態度、建議興革所佔比例最多。在服務態度方面，要求被申訴態度不佳同仁，除安排接受服務禮儀訓練課程，並列入年度績效考核參考；在建議興革部份將由承辦單位會辦相關科室進行評估改進，並將改進方案及成效回饋民眾。
- ③ 本院97年度病人反映意見案件分散多個單位辦理，案件管制不易並有遺漏之虞，於98年度起病人反映意見回覆作業均由專責單位(公共事務室)進行管制追蹤，並確認病人或家屬對於回覆結果滿意始能進行結案，故案件數較去年度有成長趨勢。但案件回覆天數仍維持於8日內(含假日)回覆，顯示雖案件數增多處理速度未減緩。

處理案件數：

年	度	97年度	98年度
案	件	577件	830件

平均回覆天數：

年 度	97年度	98年度
案件回覆天數	7.22天/件	7.43天/件

- ④民眾意見處理滿意度成長率：當病人反映意見後，專責單位隨即於24小時內將反映意見會辦相關單位且進行管制追蹤並確認病人對回覆結果及統計，並以公文併明信片寄出，由病患填寫後回覆本院。相較於與去年病人反映意見作業，98年度雖案件數增加以致於案件回覆時間稍增，但所作之病人反映意見之回覆結果(77.42%)比較，98年份病人對其反映意見滿意度為100%，意見處理滿意度成長率為**29.17%**，顯見病人反映意見回覆作業專責化成效良好。

處理滿意度：

年 度	97年度	98年度	成長率
滿 意 度	77.42%	100%	29.17%

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

(1) 公開法令、政策及服務資訊程度

依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例為100%【(已主動公開資訊項目數10/應主動公開資訊項目總數10)*100%=100%】

- ① 本院依照「政府資訊公開法」規定，主動公開相關資訊於本院資訊首頁，網址如下：<http://www.tsgh.ndmctsg.edu.tw/avow.asp>。(圖94)



圖94：政府資訊公開

- ② 公告資訊內容主要分類包含如下：

- A、法律、法規命令：法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。
- B、函釋與裁量基準：政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規則及裁量基準。
- C、本院組織、職掌及聯絡方式。
- D、行政指導有關文書：服務創新精進方案計畫、醫療品質暨病人安全、為民服務手冊等。
- E、施政計畫：國防部施政計畫、國防報告書等，並擬定本院施政計畫。
- F、業務統計及研究報告：公開健保局提供醫療服務點數申報情形及級距分佈，及各單位發表之研究論文。
- G、預算書及決算書：國防部預算決算情形。
- H、請願處理結果及訴願決定：國防部請願處理結果及訴願決定。

I、書面之公共工程及採購契約：國防部採購決標公告、行政院工程會採購網、公共工程委員會促進民間參與投資網。

J、支付或接受之補助：公開本院捐款名冊及受捐助情形。

③本院辦理政府資訊主動公開案，經97年度國防部研考會針對部內單位評核結果，榮獲國防部績優單位第一名殊榮【附件16】。

(2)服務措施及出版品資訊周知度

本院網頁上服務措施、出版品、FAQ及其他重要訊息週知度如附件8，計有民眾意見反映3項、公開服務措施32項、FAQ 5項、出版品文宣2項、機關活動2項、重要資訊1項【附件17】。

2. 資訊內容有效性

(1) 資訊服務正確程度

- ① 民眾看診時，本院提供網路掛號系統及語音預約掛號系統，供民眾就診前自行查詢掛號資料，亦可至服務台或掛號窗口協助查詢。
- ② 依國防部規定定期(每兩周)實施自我檢視，本院並訂有管理作業規定，且定期檢視業管網頁(如逾時、過期或不正確資料)，並主動更新，以確保資料正確性。
- ③ 資訊內容除責由各業管單位進行定期更新外，另由資訊管理單位定期稽核與提醒，以保持資訊連結正確，提供民眾有效資訊服務。資管室於協助更新網頁後，自行上網確認資料及連結是否正確，亦會發送電子郵件給承辦人或以電話通知，上網確認網頁更新的正確度(圖95)。



圖95：定期更新網頁

3. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

- ① 本院資訊網頁首頁設置有電子化政府入口連結，並提供友善之分類檢索服務。
- ② 醫院的首頁的資訊內容包括法令、公報、公告、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等資訊，以供民眾參閱。
- ③ 網站導覽：提供方便民眾尋找想要尋找的資訊，並以樹狀顯示醫院網頁全部功能，設以關鍵字查詢功能(圖96)，當民眾輸入關鍵字即可找到所需之網頁或全文內容，並有網頁導盲磚(圖97)，方便瀏覽網頁者使用鍵盤快速鍵(Access Key、Hot Key)快速到達下列區塊。



圖96：關鍵字搜尋



圖97：網頁導盲磚

- ④完整資訊檢索服務(圖98)：配合電子化政府入口網，提供分類檢索、公開法令、政策及服務資訊提供資訊檢索完整性與便捷性，包含：主題分類(衛生福利勞動/醫療保健)、施政分類(衛生及社會安全、醫政/醫事人力資源與醫事團體管理、藥政/學名藥藥品、國防健康/癌症防治)、人事(組織編制、政府資訊服務)、公共事務(為民服務)、求職及就業、就醫、就醫、網路掛號等

(http://www.tsgh.ndmctsgh.edu.tw/metasearch.asp)。

The screenshot shows the website header for the Tri-Service General Hospital (三軍總醫院) Medical Center. The header includes the hospital's logo and name in Chinese and English, along with the slogan "HIGH-QUALITY MEDICAL SERVICE". Below the header, there is a Google search bar with a search button. To the right of the search bar is a navigation menu titled "資訊分類檢索" (Information Classification Search). The menu is structured as follows:

- 現在位置 » 首頁 » 資訊分類檢索
 - 主題分類
 - 衛生福利勞動
 - 醫療保健
 - 施政分類
 - 衛生及社會安全
 - 醫政
 - 醫事人力資源與醫事團體管理
 - 其他
 - 藥政
 - 學名藥藥品
 - 國防健康
 - 癌症防治
 - 輔助事務
 - 人事

圖98：資訊檢索分類

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

① 目前本院線上服務項目計有：各院網路掛號(圖99)、常用表單下載(圖100)、看診進度查詢(圖101)、醫師代碼查詢、病症查詢(圖102)、醫師停代診查詢(圖103)、各項證明書申請(圖104)、藥品資訊查詢、線上人才招聘(圖105)、線上民眾網路電話(圖106)、滿意度調查、民意論壇及意見反應單等13項。

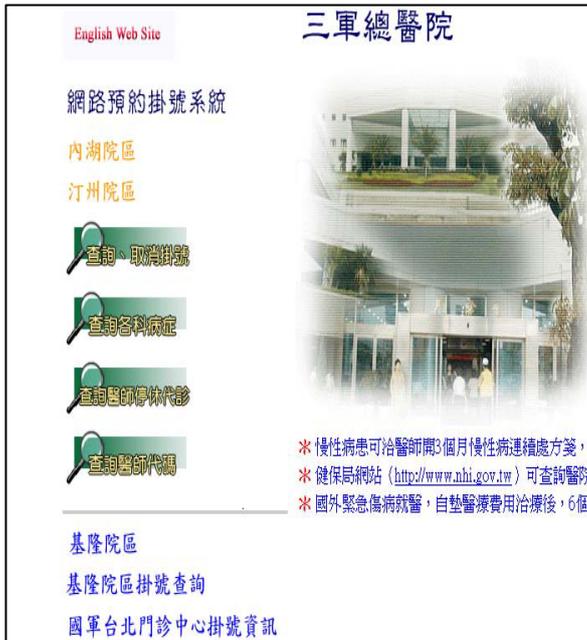


圖99：各院網路掛號



圖100：常用表單下載



圖101：醫師看診進度



圖102：病症查詢

三軍總醫院 MEDICAL CENTER HIGH-QUALITY MEDICAL SERVICE

Google 搜尋

請輸入關鍵字 搜尋

停休代診

類別: 全部 停診醫師: 全部 門診科別: 全部 查詢

停休代診日	停診醫師	門診科別	時段	類別	代診醫師	院區	備註
2008/12/10	花世源	骨科	上午	休診		內湖	
2008/12/10	花世源	骨科	下午	休診		內湖	
2008/12/12	花世源	骨科	上午	休診		汀州	

圖103：醫師停代診查詢

診斷證明書及病歷資料申請

病患身份證字號(十位數字)

及

病患出生年月日(六位數字)

(範例：民國九十二年一月一日出生則輸入「920101」之六碼民國日期)

身份別： 病患本人 代理申請人

申請類別： 門診 急診 住院 中醫

確定 清除

各類證明書表申請作業 申請換發作業流程圖 申請進度查詢

線上病歷資料申請時間為6:00-24:00

圖104：各項證明書申請查詢

首頁 > 求職者功能 > 求職者, 招募公告清單 求職者功能

求職者功能

- 求職者, 招募公告清單
- 求職者, 帳號申請
- 求職者, 考試通知
- 求職者, 錄取通知
- 求職者, 表單下載
- 求職者, 修改基本資料
- 求職者, 忘記密碼查詢
- 求職者, 變更密碼
- 登出

欲報考者首次須申請帳號

請選擇求職院區： 總院 基隆民診處

公告起日	公告迄日	用人單位	職等	職稱	正式員額
2008/11/26	2008/12/10	內科部	聘三等	4220住院醫師	5名
2008/11/20	2008/12/10	外科部	聘三等	4220住院醫師	4名
2000/11/26	2000/12/10	婦產部	聘三等	4220住院醫師	1名
2008/11/26	2008/12/10	小兒科部	聘三等	4220住院醫師	2名
2008/11/26	2008/12/10	精神醫學部	聘三等	4220住院醫師	2名
2008/11/26	2008/12/10	復健部	聘二等	4220住院醫師	2名
2008/11/26	2008/12/10	麻醉科部	聘三等	4220住院醫師	2名
2008/11/20	2008/12/10	核子醫學部	聘二等	4220住院醫師	1名
2008/11/26	2008/12/10	家庭暨社區醫學部	聘三等	4220住院醫師	3名
2008/11/26	2008/12/10	放射腫瘤部	聘三等	4220住院醫師	1名

1 2

圖105：線上人才招募



圖106：民眾網路電話(web call)服務

- ②98年增列項目計有：民眾就醫處方用藥明細查詢(圖107)、檢驗分析報告檢測進度查詢(圖108)、H1N1專區，計3項，成長率為 $(3/13) \times 100\% = 23\%$ ，其中民眾就醫處方箋查詢可提供民眾近6個月就醫處方用藥、用藥注意事項、可能之副作用及藥品圖片，保障民眾用藥安全，更可提供至其他醫療院所就醫時看診醫師開立處方之參考依據。

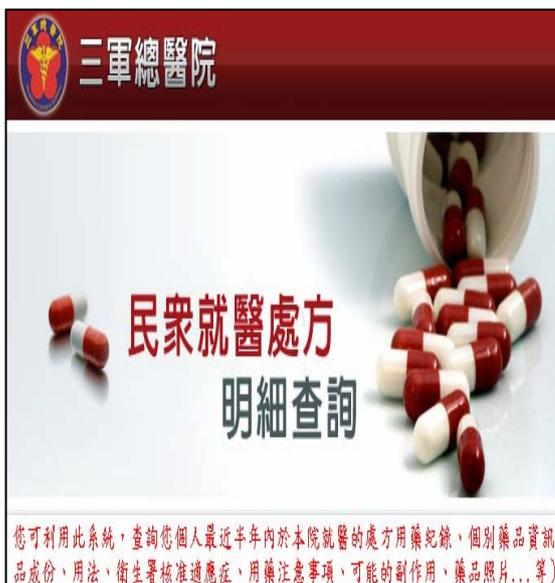


圖107：就醫處方明細查詢



圖108：檢驗分析報告檢測進度查詢

- ③本院除提供網路掛號、看診進度查詢、醫師代碼查詢、線上申辦、醫療服務等線上服務項目設於本院網頁的首頁 (<http://www.tsgh.ndmctsg.edu.tw/index.asp>)，民眾可直接點閱使用。門診時刻表亦有相關宣導民眾上網申辦的資訊。每季門診病人滿意度

問卷及線上門診滿意度問卷皆設有民眾對於掛號方式及滿意程度的選項，除間接提醒民眾本院設有網路掛號系統外，更可由問卷結果了解民眾對於本院網路掛號之滿意程度。

- ④區域醫療資訊平台：本院為國內首家醫學中心提供原轉診合作診所最方便、最完整、即時與完整之就醫病人資料，可透過診間看診系統進行線上病人轉診、查詢病人轉診(檢)或醫院回覆資料，利於追蹤管理社區病人之健康狀況(圖109)。

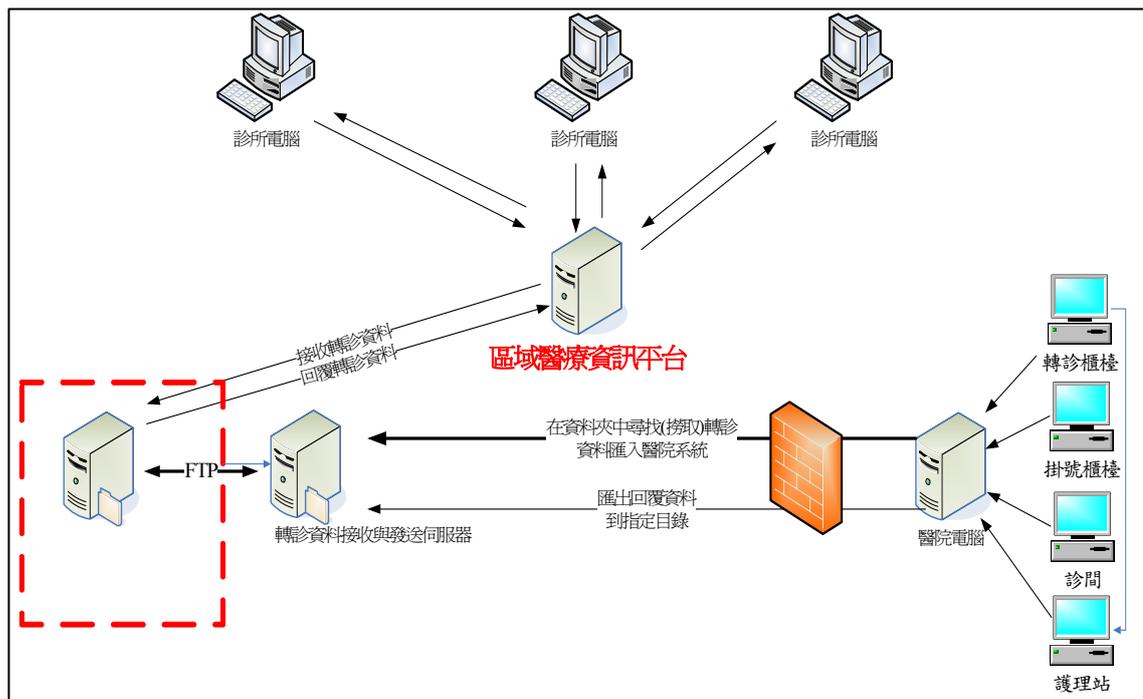


圖109：區域醫療資訊平台系統

- ⑤使用線上服務案件成長率：
 (本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數)/上年度使用線上服務案件數*100%，本院線上服務案件數成長率為：
(5496-2616)/2616*100%=110.09%。
- ⑥本院自91年起推動線上服務，並持續進行項目整併及簡化，目前除轉診單仍提供下載外，其餘各類如接駁車時刻表、體檢項目表可直接瀏覽；另有線上申辦服務，如各院網路掛號可直接上網掛號，而各類醫療證明申請則直接由線上填寫個人資料，無須填完資料再臨櫃辦理。
- ⑦常用表單下載計五大類17項，提供民眾直接下載書寫節省民眾往返醫院時間。

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

為鼓勵民眾參與建立與民眾更多的互動機制，本院於網站首頁有提供「與民有約」(圖110)之問卷調查、民意論壇(圖111)、意見反映單(圖112)及線上滿意度調查(圖113)等管道可供民眾參與與表達意見，針對民眾反映之意見，有標準實際回應流程，由專責單位處理民眾意見，務使民眾意見可充分表達與得到合宜的處理結果；內部網頁設有員工意見反映信箱(圖114)，員工反映之意見或是提案交由相關承辦單位改善後回覆至網頁，作為本院進步之動力。

- ① 民意論壇：可供民眾表達意見與詢問服務相關之問題，由專責單位定期定時分析與回應民眾意見。
- ② 院長信箱：由專人收信與回覆，提供民眾對本院的建議，相對的醫院與外界產生良性的互動，亦提供本院改進的意見參考，希望能提昇醫院服務品質及效能，並有專責單位負責及制定管理流程辦法。

(dmq@ndmctsg.gh.edu.tw)

- ③ 線上滿意度問卷調查：每季進行病人門、急、住診病人滿意度調查，統計分析與相關統計結果後，即召開改善執行檢討會議進行討論，藉此方式了解民眾對本院醫療服務之意見及以民眾意見作為改善服務品質的方向。將每季的調查結果定期進行分析作業，並將相關結果提至本院醫療品質暨病人安全審議委員會進行追蹤改善，並以自我比較之精神，採預警監測機制，依照各調查細項特性訂定閾值，若調查結果低於閾值，則列入管制，須探討原因並進行改善，亦將相關結果放置於醫院網路上供民眾參考(圖115)。

(注意事項)

- 本院為提升服務品質，增進醫病關係，特闢此「園地」，建立與您當面溝通的橋樑。
- 本院收件後，將由專人先以電話或e-mail方式與您連絡，盡力解答您的問題，若須進一步面對面溝通，本院將會主動安排。
- 約見當日，請您攜帶國民身分證或駕駛執照等印有照片之證件以供核對，因為希望與您本人當面溝通。如非本人親自到院，本院將視情況酌量採錄，敬請見諒。
- 依行政院醫事人員繼續處理人員陳情案件等點，經審會具有下列情事之一者，將不予以受理：
(一) 無具體內容、未具姓名或住址者。
(二) 捏造謊言留姓名、住址、連絡電話或電子郵件住址虛偽冒、匿名虛稱或不實者。
(三) 陳情案件及司法程序或已判決案件。
(四) 同一陳情案件經予適當處理，並已明確答復後，仍一再陳情者。
(五) 陳情事項與本院醫療業務非相關者。

三軍總醫院關心您的健康！

紅色*號是必填欄位

「與民有約」線上滿意度問卷

1.* 填寫人姓名：

2.* 填寫人身份： 1.不院病人 2.不院病人家屬或訪客 3.不院同仁

3.當事人(病人)資料：

*身分證字號：

住診日期： 住院病房： 病房： 主治醫師：

看診日期： 門診科別： 診別： 主治醫師：

急診就醫日期： 急診科別：

4.當事人(病人)年齡： 歲

圖110：與民有約

民意論壇

本院為提升服務品質，增進醫病關係，特闢本論壇做為雙向溝通的園地，歡迎進來留言，但請審慎發表言論，若有不適當的言論發表，或匿名申訴指控、謾罵，本院將保留刪除的權利，敬請見諒！本論壇僅提供留言的功能，若需本院詳細回覆或是進行申訴，請利用「意見反應信箱」與我們聯絡，或按照本院意見反映處理流程向我們反映，將有專人回覆。

三軍總醫院關心您的健康

主旨	作者	點閱	來自於	留言日期	回覆日期
感謝您的留言,我們收到訊息後將儘速回覆!	吳小姐	1	192.***.***.241	2008/11/26 下午 12:27:00	
感謝您的留言,我們收到訊息後將儘速回覆!	小卡	85	192.***.***.241	2008/11/18 上午 02:45:00	
以下症狀該看哪一科?	maggie	254	192.***.***.241	2008/09/28 上午 09:44:00	2008/10/1
關於狀腺的問題	ROY	330	192.***.***.241	2008/09/19 上午 11:33:00	2008/10/1
服務態度	陳小姐	446	192.***.***.241	2008/09/19 上午 11:51:00	2008/10/1
重人壽險的問題	阿智	369	192.***.***.241	2008/09/17 上午 05:34:00	2008/10/1

1 2 3 4 5 6 下一頁 最末頁 每頁 6 筆, 目前第 1 頁 / 共 7 頁

內網院區 台北市內湖區成功路二段325號 總機: (02)8792-3311(代表號) | 24小時急診諮詢專線: (02)8792-7018
汀州院區 台北市汀州路三段40號 總機: (02)2365-9055 | 24小時急診諮詢專線: (02)2365-9055轉11306-11308
通話預約掛號專線: (02)8792-7111(含12線自動轉接) | 專用630035

圖111：民意論壇

三、創新加值服務

(一)紅卷宗的故事—難以掛到號碼的「婦女保健中心」

本院首創之「婦女保健中心」，由於創新的醫療服務與醫療專業深獲民眾與病患的肯定，在口耳相傳之下，欲前來本院就診的民眾也越來越多，檢查統計量也增加至目前約30,000多人次/年(圖121、122)，每日開診前櫃檯前便擠滿了就醫人潮。然而在人力資源有限的情況下，即使初診預約以從前的1個月提前至可預約3個月，人潮仍然絡繹不絕，使得工作人員除了每天龐大的醫療檢驗工作外，還有許多由公共事務室會辦紅卷宗—民眾抱怨難以掛號的申訴案件…(圖123、124)。

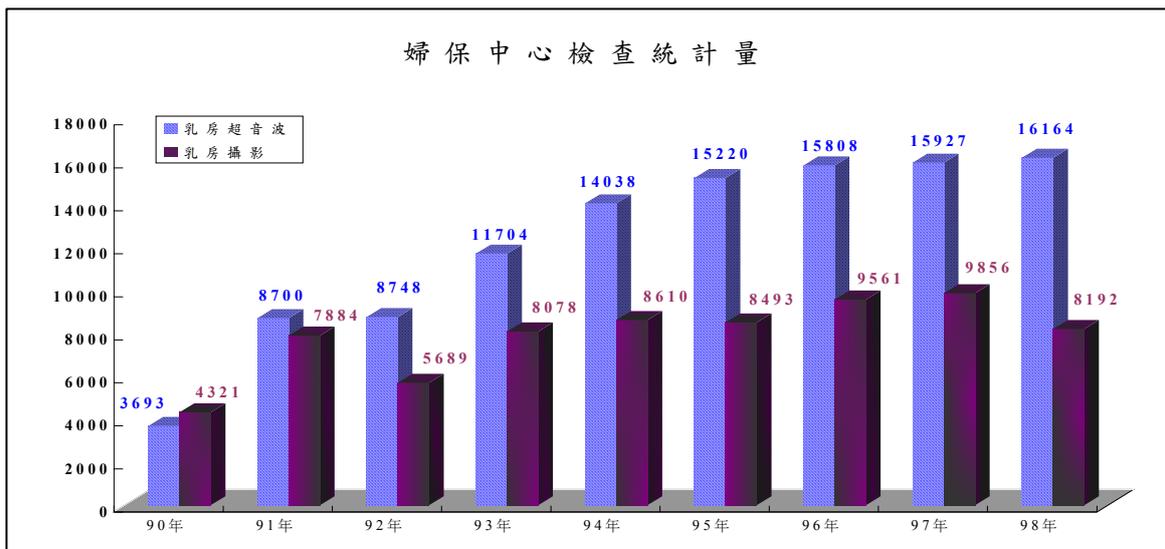


圖 121：婦女保健中心乳房超音波及乳房攝影檢查量逐年提升

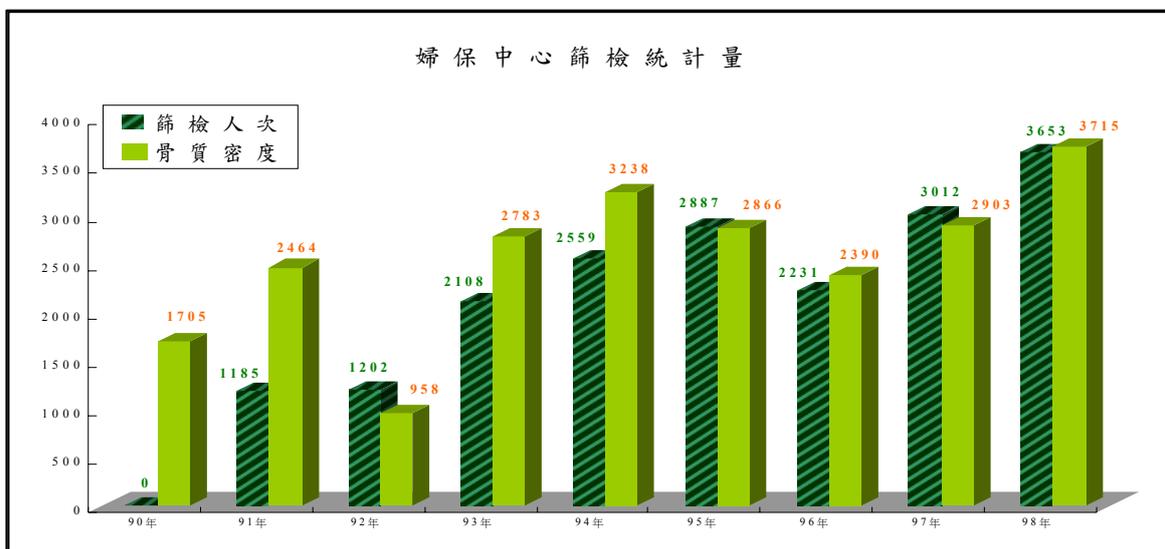


圖 122：婦女保健中心骨質密度檢查量逐年提升

每日開診前排隊人潮



圖 123：每日開診前排隊人潮

婦女保健中心申訴案件-掛號排檢不易

放射診斷部

急件

公文處理時限
 一、最急件隨到隨辦
 二、急件不超過3天
 三、普通件不超過5天

病人意見反映申訴案件

公共事務室



Tri-Service General Hospital

圖 124：民眾申訴案件

(1) 婦女保健中心的誕生：

A、緣起：依衛生署八十九年統計資料顯示：癌症已為國人十大死因之第一位。而乳癌為女性癌症排名第五位，且當時因乳癌的死亡人數為 1,149 (3.64%) 人。為能及早篩檢出癌症的患者，以達到早期診斷、早期治療的目的，本院配合行政院衛生署國民健康局政策辦理台北區癌症防治中心研究計畫，成立「癌症防治中心」，並全國首創『婦女保健中心』。

B、背景：依據【民生報醫藥新聞版】

(A) 台北市女性權益促進會調查顯示：

- a、只有二成五的婦女對至婦產科就醫經驗滿意。
- b、三成婦女表示看診隱私性不足。
- c、也有一成的婦女表示沒有適合的更衣處。

(B) 感到不滿意項目：

- a、未提供書報雜誌及提供醫療資訊太簡單。
- b、婦科診間的廁所，近二成覺得不夠清潔，且五成的婦女覺得廁所環境，還有改善空間。
- c、診間沒有與候診室隔開。
- d、有其他候診者在旁或醫護人員進出頻繁等情況。

C、誕生：

有鑑於此，本院從關懷及尊重女性的理念出發，成立了婦女保健中心，稟持著本院願景以『病人為中心』的服務理念，提供整合婦女同胞就診的便利性與完整性，提供了影像學及時診斷於後續一系列完善的療程，服務項目包含：乳房檢查、骨質密度檢查與結合一般外科的醫療團隊和康乃馨志工社團。本中心更集結了各項醫療專業的人員、精密的數位儀器、經驗豐富的專業技術及完善的醫療規劃，來提供女性同胞們一個整合性的檢查與優質的就醫環境(圖 125)。



圖 125：婦女保健中心落成

- B、專業性及精確性：在設備方面擁有陣容堅強且具專業證書執照的專業工作團隊，包括乳房外科醫師、影像診斷醫師、資深乳房影像專業技師和資深乳房超音波專業技師。本中心並採用高科技、精密且準確度高之檢查儀器設備，包括乳房 X 光攝影儀、高解析度超音波掃描儀、磁振造影儀、骨質密度儀等，並確實執行品質保證計畫，將設備效能維持在最佳狀態，以提供準確的檢驗結果和建議。
- C、整合性癌症醫療與照護(圖 129)：婦產部、一般外科及放射診斷部於同一專區進行婦女子宮頸抹片、乳房篩檢、乳房超音波、乳房攝影檢查及骨密度檢查，提供篩檢婦女單一櫃檯服務流程及檢查專區。

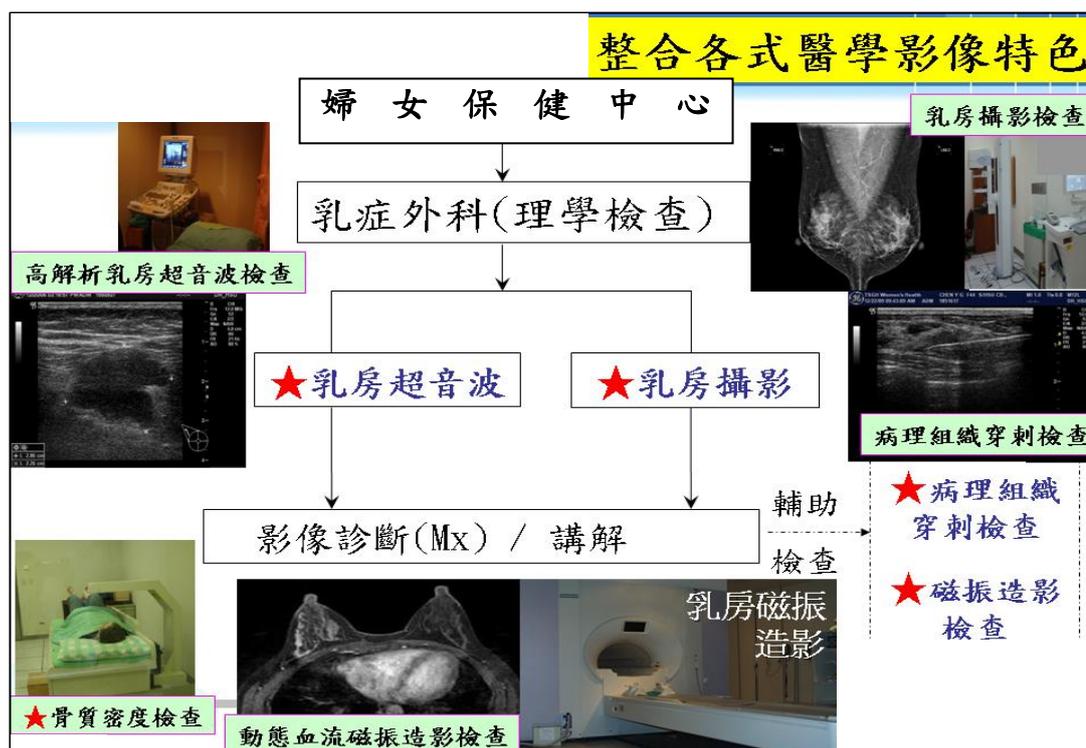


圖 129：整合式醫療服務

- D、隱密性及舒適性(圖 130、131)：硬體設計為獨立空間，全新設計佈置，提供優美舒適的待檢環境以及提供專門的診察室，保障受檢婦女的隱私。



延伸性的候診空間 衛教教室及諮詢處

圖 130：隱密溫馨之候診空間



圖 131：獨立單一服務櫃檯

- E、教育及推廣：營養部、放射腫瘤部、血液腫瘤科及病理部等，提供相關癌症諮詢、營養與癌症預防等衛教。本中心舉辦院內、外的康乃馨衛教講習及提供衛教單張等資訊供民眾索取，並且設有諮詢室提供相關的衛教知識，以建立正確的保健觀念。
- F、成立乳癌病友『康乃馨團體』(圖 132)，定期舉辦健康醫療講座及交流活動，促進病友情感的交流，互相扶持、鼓勵與經驗分享。



圖 132：康乃馨衛教活動

2.服務措施延續性及標竿學習：

- (1) 為解決遠從中南部的病友車途往返的次數與費用，本中心提供了可近性的醫療服務，開放當日現場名額嘉惠中南部的病友。
- (2) 然而為了堅持一次就診三項服務(臨床高度疑似惡性腫瘤)的理念，並整合醫學影像診斷服務(乳房超音波，乳房攝影，病理組織切片)，於檢查後醫師隨即與病人解說病況的服務模式，以解除病患需等待下次再看報告的等待與憂慮，提供差異化的醫療服務品質，因此病人之間口爾相傳而做出口碑，每日看診人數與檢查人數持續激增。採取積極作為自 98 年 12 月 22 日起每診再增加看診人數及服務量，等待排程看診時間由改善前平均 12 天降為 1 天(圖 133)，同時已建置完成第二診間與第二套數位乳房攝影機(圖 134)，目的皆是為維持成立宗旨與提供可近性的醫療照護品質為目標。

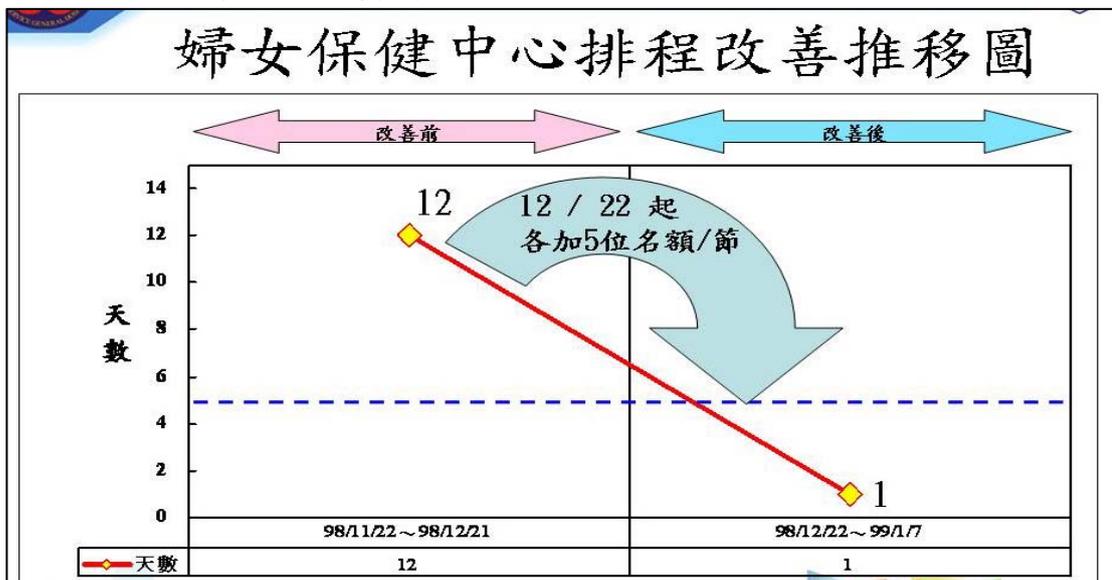


圖 133：積極增加服務量改善成效



圖 134：建置新設備

- (3) 本院為全國第一個成立整合型婦女保健的影像與後續醫療照護之醫學中心，並獲得國民健康局指定專責訓練醫院與品質保證訓練醫院，98年12康健雜誌刊登本院乳癌團隊報導(圖 133)，以及陸續有慈濟醫院及台北榮總因標竿學習(圖 134)而成立婦女保健中心。近三年來零期乳癌的偵測率提高一倍，篩檢出乳癌之人數亦逐年爬升(圖 135)，相關論文發表 14 篇。
- (4) 依疾病管制局民國 97 年 3 月公佈消息指出，本院乳房腫瘤切除術_無合併症之抗生素使用率及乳房腫瘤切除術_有合併症之抗生素使用率民國 94~95 年為全國使用較低之醫學中心。



圖 133：康健雜誌報導



至本部參訪、標竿學習



TMAC評鑑委員

媒體專訪



立法委員及國防部長官

標竿學習 (Benchmarking)			
中華民國91年11月11日			
項次	日期	參訪醫院 (單位)	標竿學習內容
1	91年度	臺立桃園醫院	婦保中心
1	6月13日	臺立桃園醫院	婦保中心
2	7月19日	淡水馬槽	磁場造影病患通知
3	8月13日	台北馬槽醫院	婦保中心
4	9月5日	評鑑當日現場有19家醫院到訪	婦保中心十品保室
5	9月19日	奇美醫院	21項品質指標
6	10月6日	台北忠孝醫院	放射師訓練手冊
7	10月17日	臺立台北醫院	婦保中心十品保室
8	10月21日	本院牙科部	各項檢查標準流程 (SOP)
9	11月4日	萬芳醫院	婦保中心十品保室
10	11月4日	彰化基督教醫院	放射師訓練手冊
11	11月4日	台北榮總	員工滿意度調查+21項品質指標+衛教單張
12	11月4日	板橋亞東醫院	員工滿意度調查+21項品質指標
13	11月11日	台大醫院	婦保中心流程
14	11月19日	台中榮總	21項品質指標
15	11月19日	國防部生計局統計處	21項品質指標
16	92年1月16日	本院 醫工室	成本分析指標+21項品質指標
17	92年1月28日	門診護理辦公室	本部各項標準流程圖(圖克力看板)
18	92年1月29日	彰化基督教醫院-醫學影像部	21項品質指標+各項檢查標準流程 (SOP)
19	92年3月12日	國軍松山醫院鄭主任	21項品質指標+各項檢查標準流程 (SOP)
20	92年8月27日	萬芳醫院第二次參訪	21項品質指標+各項檢查標準流程 (SOP)

圖 134：各單位至本院標竿學習

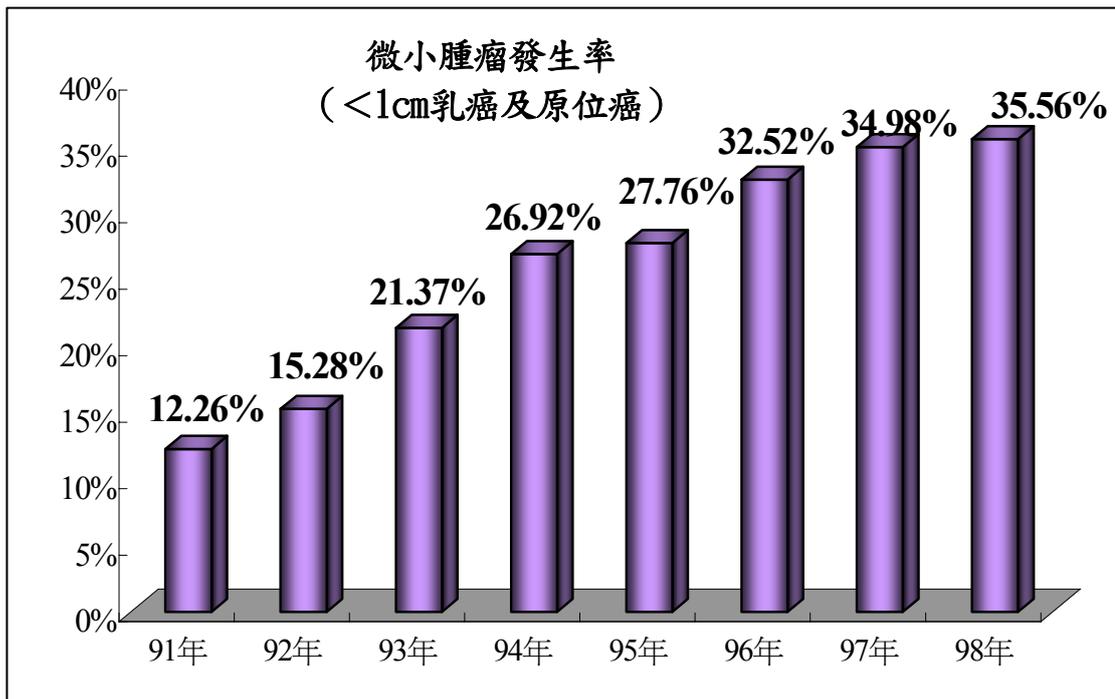


圖 135：婦女保健中心篩檢發生率逐年提升，達到早期發現早期治療

3.服務措施效能：

(1) 婦保中心案例分享

A、 案例一：A小姐 (32歲) 乳癌 初期

民國○年○月，A小姐到本中心之前幾個月，因自覺左乳房有硬塊，曾至其它醫院接受乳房超音波檢查及細針抽吸檢查(fine-needle

aspiration cytology)，經診斷為良性腫瘤而建議定期追蹤。然而經過數個月後，A 小姐覺得左乳腫塊持續變大，而自行前往本院求診。經由本中心醫師及放射師細心之檢查，當天即決定採用更準確的超音波導引之粗針穿刺（sonoguidance core-needle biopsy）進行進一步檢查。因此發現是乳癌初期……

→A 小姐相當感激本中心醫護人員不但及早發現異常病灶，更讓她獲得最快速的診斷和治療，如今已恢復正常生活的她坦言：十分相信本中心的專業性，因此介紹了許多親朋好友到本中心接受檢查。此外，A 小姐也表示，本中心人性化的相關措施令她印象深刻，從醫療環境的舒適溫馨、醫護人員的溫和友善，到檢查後或術後的持續追蹤，都讓人有被尊重和關懷的感覺，令人感到十分溫暖！

B、案例二：B 小姐 (37 歲) 雙側乳癌 零期

民國○年○月，B 小姐是女性軍官，因右乳房有異常出血，在其它醫學中心檢驗出零期乳癌接受乳房切除手術，同時左側乳房亦檢出有乳房腫瘤，經細針檢查後（fine-needle aspiration cytology）診斷為良性病灶。後來病人因具軍職身份需由本院開立診斷證明，而至本中心接受乳房檢查。雖經由病人自訴其左側乳房已接受檢查且已診斷為良性病灶，本中心醫師經由乳房超音波判斷仍高度懷疑左側乳房腫瘤有惡性之可能性。建議 B 小姐接受更準確的粗針穿刺（core needle biopsy）。起先病人難以接受左乳腫瘤仍有惡性之可能性而不願再作其它檢查，但是經由本中心之放射科及外科醫師詳細的解釋，終於取得 B 小姐之信任，完成更準確的組織病理學檢查，進而證實左乳亦為零期乳房。雖然遭受如此打擊，但 B 小姐在本中心的協助下，從逃避病情的心情轉於勇於面對的態度、進而信任醫療團隊的專業能力且積極配合治療，經過另一側乳房切除及雙側乳房重建，終於抗癌成功而重新回到健康的生活。

(2) 目前遭遇之困難

- A、雖這幾年政府大力宣導及早防制乳癌之相關知識與政策，但社區居民對於防治乳癌相關資訊與衛教仍顯普遍不足。
- B、每年服務量及國建局乳房(91)篩檢人數與名額逐年增加，原編制的醫事人力已不足支撐原有的服務品質，急待改善。

(3) 婦女保健中心的堅持

視病猶親的慈善胸懷及專業先進的醫療水準結合經驗技術的傳承推廣發揮團隊合作的研發創新。並將持續稟持以病人為中心，注重持續性、廣泛性、與協調性的健康照顧並強調全員參與，持續改善，才能使病人，獲得最適切且最完善的醫療服務。

(二) 爺爺奶奶的家—護理之家

1. 爺爺奶奶的家：

(1) 緣起

本院汀州院區護理之家又名「思源護理之家」，重視飲水思源，感念社會大眾對本院之照顧與關愛。思源護理之家是台北市第一個『失智症照護示範中心』，配合衛生署推動三年期老人長照計畫，以中、晚期失智者照護需求為主，再經失智症之學者專家的指導，結合建築概念及美學藝術，以三總汀州舊有醫院建築改建而成(圖 126)，平均佔床率均達 95% 以上。四樓為「失智症照護專區」，五樓至八樓為「失能照護專區」，以收住失能長者為主，除一般生活照顧外，並配合長者需求，安排各種復健活動，並提供各項輔具使用，得到良好照護，促進身體功能。



圖 126：護理之家外觀及大廳

為使住民及家屬能夠放心，並且不要有住院之病識感，在入院前均有專業護理師及社工師到府探訪，熟悉住民原本之生活起居及習慣，選出適合入住之環境(圖 127)。

護理之家內設計了復健與遊戲結合之區域，並營造出溫馨之公共空間，讓房間與公共空間就像住民的家庭一樣(圖 128)。戶外也設計花園般的治療園區，可讓工作人員與志工甚至家屬來訪時，與住民散心的空間，讓住民能夠接觸大自然，對心境或是失智之情況亦有相當之幫助(圖 129)。

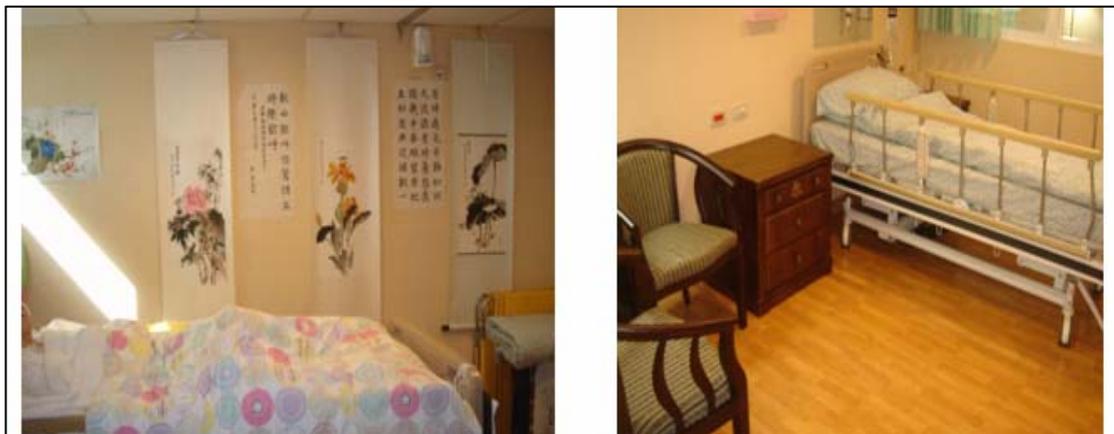


圖 127：個人化佈置病房



圖 128：溫馨之公共空間



圖 129：優美戶外環境

本院將每位住民與員工都當作護理之家的一份子，因此舉辦護理之家 LOGO 徵圖及票選皆由住民及其家屬共同選擇(圖 130)，另外每年徵得家屬同意舉辦院區外大型郊遊(圖 131)，增加住民間與其家屬之互動，另外更針對各式住民需求，提供普通、細碎、細軟、管灌等各形式餐點，並開發 28 道循環菜單，使住民每日都能享用不同餐點(圖 132)。



圖 130：護理之家 logo 選拔



圖 131：戶外活動



圖 132：適合住民之各式餐點

2.腦力激盪出新措施：

護理之家除用心照護住民外，並不斷於照護中提出創新服務措施，如電梯自動門美化結合服務宗旨(圖 133)，將護理之家服務宗旨深植於每個人心中，並落實於日常照護中，針對意識不清者或情緒易激動之長者，常有咬自己舌頭或上下唇而造成口腔潰瘍的情形，設計「口腔防咬護唇棒」，有效讓住民潰瘍情形改善(圖 134)；另非常重視環保概念運用，欲丟棄的配方牛奶箱，製作成「抽痰管的窩」(圖 135)，讓有氣切管的住民，床邊有一個妥善置放的空間，達到有效資源再利用；在環境維護上相當重視個人之清潔維護，預防交互感染之發生，進行「洗刷刷每間一套不混用」(圖 136)之服務措施，讓每位住民住的安心用的放心。



圖 133：彩繪電梯

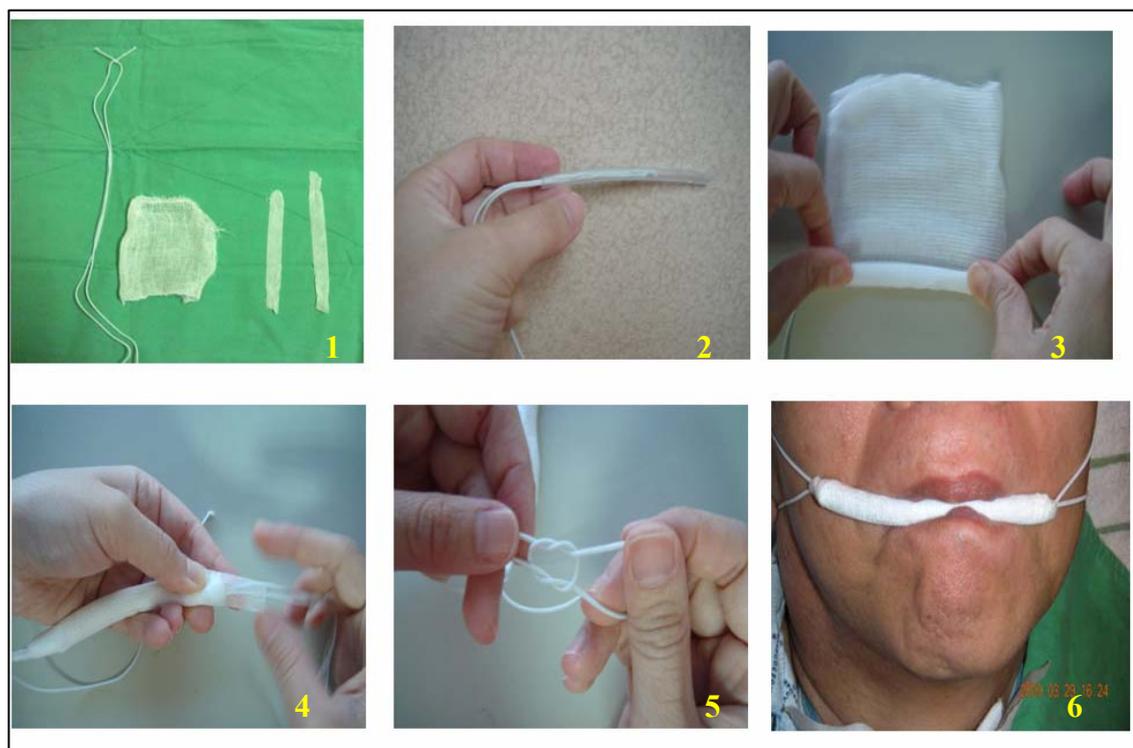


圖 134：防咬護唇棒



圖 135：資源再利用—抽痰管的窩



圖 136：清潔用品每間一套不混用

3.服務措施效能：

除以上硬體空間設施及軟體各項體貼住民之活動與巧思，本院仍積極思考如何能夠讓住民生活更舒適，讓家屬能夠放心的將家中長輩交給本院照顧，在經歷各項籌備及突破下，於98年8月起於每層樓均提供無線網路遠距視訊服務，讓無法到護理之家探視長輩之親屬另一個與溝通之方法，達到無距離之親情相伴(圖 137)。更期待思源護理之家能夠提供長者全人的照護，讓家人無後顧之憂，成為是全家幸福的港灣(圖 138)。

遠距視訊服務-無遠弗屆隨時傳達 愛的關懷



圖 137：視訊服務



圖 138：真情流露的瞬間

(三) 節能減碳小尖兵

1. 單位特色說明：

本院長期以來致力於多項的能源系統改善與執行成效有目共睹，目前執行節能減碳源措施包括：訂定合理化契約容量、轉移負載避開尖峰時間電力、落實設備定期保養維護、選定合適時間電價計價方式、調整冷房溫度、及雨水回收利用系統設置工程、管制冷氣供應時段及電梯時間、機房採行減光措施、採用熱泵系統等，未來也將持續作好電能管理工作及節能減碳源措施。

本院歷年來配合響應政府機關節約能源政策，積極建立能源管理組織及規劃推動節能措施如下：

- (1) **建立能源查核專責組織**：成立節約能源推動小組，由院長擔任召集人，並派員擔任能源管理人員，定期召開節能會議，並督導考核所屬機關節能情形。
- (2) **擬定節約能源目標及計畫推動**：
 - A、每年擬定節約能源目標與工作計畫，並編列預算執行。
 - B、採責任分區管理制度，各執行單位使用空調與照明場所應劃分責任區域，並建立責任區域負責人名單，負責人負責責任區域之空調溫度調控與照明開關。
- (3) **節約能源紀錄及查核**
 - A、定期抄錄各電表用電量及量測各責任區域空調溫度。
 - B、定期進行設備系統維護檢查。
- (4) **節約能源教育宣導活動**
 - A、推動整體節約能源活動。
 - B、全面實施節約能源教育及宣導活動、張貼海報。
 - C、於電梯內、水龍頭、電燈開關、冷氣開關等明顯處張貼標語。
 - D、於各項集會(如院部業務會報、消防演練或適當場合)宣導節能教育。
 - E、節約能源提案採行改善獎勵機制。
 - F、各單位依「水電空調使用辦法及安全」所規定事項，確實力行且能提供良好改善建議，對提升中心能源使用效果者，得報由管理單位辦理獎勵及列入年終考成依據。

2. 服務措施延續性：

本院為配合政府節能減碳措施，於 96 年至 98 年陸續進行部分工程改善及契約修訂，除達到節省能源更為醫院減少支出。

- (1) 原來本院電費以高壓電力二段式時間電價計價方式，推估年度流動電費支出約 18,472 萬元。配合本院節能管控，97 年申請變更改用電計價方式，以高壓電力三段式時間電價計價方式，推估年度流動電費支出約 17,932 萬元，預估年度電費可節省 540 萬餘元(圖 139)。



圖 141：防冷氣外洩裝置

- (5) 水對水及空氣對水型式熱泵將冷氣供應資訊系統設備散熱(圖 142)，熱源預熱至院內、宿舍熱水系統，每年約可節省 62,666 瓦斯度/年，抑低 CO2 排放量：114 公噸/年。



圖 142：水對水及空氣對水型式熱泵

- (6) 建築大樓加貼隔熱紙：在醫療大樓外圍窗戶均加貼隔熱紙，減少日曬熱度造成之空調浪費，投資費用：約 190 萬元，每年約可節省 10 萬 3,000 電度，抑低 CO2 排放量：69 公噸/年。
- (7) 各單位辦公室皆設定事務機器總開關，方便員工下班時間關閉飲水機、電腦及影印機等事物機器設備，減少事務機器設備用電，隨手養成節能減碳習慣。每年可約節省 88,406 電度，抑低 CO2 排放量：51 公噸/年(圖 143)。
- (8) 採購綠色環保標章產品：區分電器類、辦公室用品等 2 項採購，共採購約 590 萬元。
- (9) 辦公室綠化(圖 144)：利用植栽淨化行政辦公室空氣，並可紓緩本院同仁因工作壓力緊繃之身心靈。



圖 143：事務機總開關



圖 144：辦公室綠化

- (10) 利用建築大樓周圍空地廣植樹木大花紫薇 572 棵(圖 145)及利用雨水回收貯存槽收集雨水處理成水撲滿，作為規劃溼地生態池(圖 146)，包括淡水草澤溼地，使建築大樓附近溼地、綠地有降低輻射熱作用，節省建築大樓空調電力，並可提供一個適合鳥類、昆蟲等生物棲息的溼地環境，配合本院院區公園化政策，成為一個戶外觀賞溼地生物生態行為的絕佳場所，也可提供戶外教學之用。



圖 145：廣植大花紫薇



圖 146：生態池

- (11) 二手物品資源回收義賣活動(圖 147)：本院員工匯集可利用之物品，整理後每年 5 月份於本院門診大廳舉辦二手物品回收義賣活動，義賣所得全數捐助安寧病房病患，除落實節能減碳政策，更可凝聚本院員工向心力，增進醫病關係。



圖 147：二手物品資源回收義賣活動

(12)得獎事蹟：

- A、98 年度參加經濟部舉辦「節約能源績優獎表揚活動選拔」活動榮獲節能減碳優等獎(圖 148)。總計節約能源整體效益 97 年較 96 年總用電度節電 3.44%，總用水度節水 8.37%，有效降低二氧化碳排放量達 1,866 噸，EUI(196.9kWh/m².yr)。
- B、96 年度參加台北市政府舉辦「我愛 Cool 地球省電大作戰」活動獲頒「我愛 Cool 地球」節能績優單位。總計節省電量 720,000 度，總計減少 CO₂ 排放量 459,360 公斤。



圖 148：98 年度榮獲節能減碳優等獎

3.服務措施效能：

99 年度將持續以「產能、節費」為目標，訂定節能減碳執行計畫【附件 18】，預計辦理熱泵及裝設太陽能板等 23 項持續作為，落實本院暨

所屬各單位節約用水、用電管制成效，並加強督導及考核，以貫徹節能政策採各項積極有效管制作為，以「用電負成長」為目標，各級單位應同步落實勤於檢查進而發掘、解決問題並預估執行成效，確實達成能源節約之目標。院方對於各項節約能源的推動非常用心，依照院區能源用電需求規劃各項節能減碳措施，逐項推動執行，並加以評估落實節能效果。地球能源的開發日益困難，及面對氣候異常等問題，應有「節能減碳」的重要觀念。從能源管理、能源減量、減碳、能源收再利用等概念去思考節能減碳方法，相信透過實際的嘗試與投入，可發現處處都有營造節能減碳方法的新契機。

參、未來努力方向

一、創造「以病人為中心」更安全的醫療環境：

建立全人的照護觀念、推動人性關懷、醫病全員參與、加強及促進病人安全工作之提升、推動急重難症及各專業分科團隊之整合醫療。

二、建構創新的醫院資訊環境：

推動無紙化之電子病歷、推動遠距無線化之行動醫療、推動跨院際之電子病歷交換環境、建立U化之倉儲管理系統、推動智慧型建築。

三、藉由視訊醫療，協助社區及偏遠地區(如司馬庫斯部落等)建立基礎醫療，提升就醫權利保障。

四、結合社區資源，做好預防醫學藉由本院共同推動WHO認證的「內湖安全社區的經驗」，加強社區經營合作。也希望藉由司馬庫斯的社區營造經驗，發展出合適的偏遠地區照護模式，做好預防保健工作，提昇國民健康。

五、推展老人醫療與長照服務 少子化與人口老化已是我國最重要的社會與衛生課題。本院已通過設立老人醫學科，汀州院區已成立失智老人照護示範中心及護理之家，將持續推動長照，落實全人醫療照護。

肆、附件

一、附件1：本院歷年為民服務榮譽事蹟

年度	獲獎獎項
96年以前	國家品質獎 行政院服務品質獎 ISO 9001:2000全院品質管理系統驗證 亞太論壇(FERCAP/SIDCER)國際認證 行政院促參案卓越金牌獎 WHO健康促進醫院國際網絡會員認證 美國病理學會CAP認證
97年	新制醫院暨教學醫院評鑑特優獎 健康醫院評鑑特優 癌症醫院評鑑認證A級 衛生署防疫獎勵團體獎 優秀器官勸募團隊 省電成效優良獎 志工團隊楷模獎
98年	高危險妊娠高級轉診責任醫院 經濟部節約能源績優單位優等 國防部職場安全健康週評選特優獎 臺北市醫療安全督導考核特優醫院 98年臺北市醫療院所公廁評比第一名 兒童發展篩檢表現優良醫療院所防疫績效獎 98年發展糖尿病健康促進機構計畫「糖尿病健康促進機構執行成效報告」佳作 優良器官勸募人員(11位)
99年	通過ISO27001:2005國際資訊安全標準&CNS27001:2007國家資訊安全標準雙重驗證

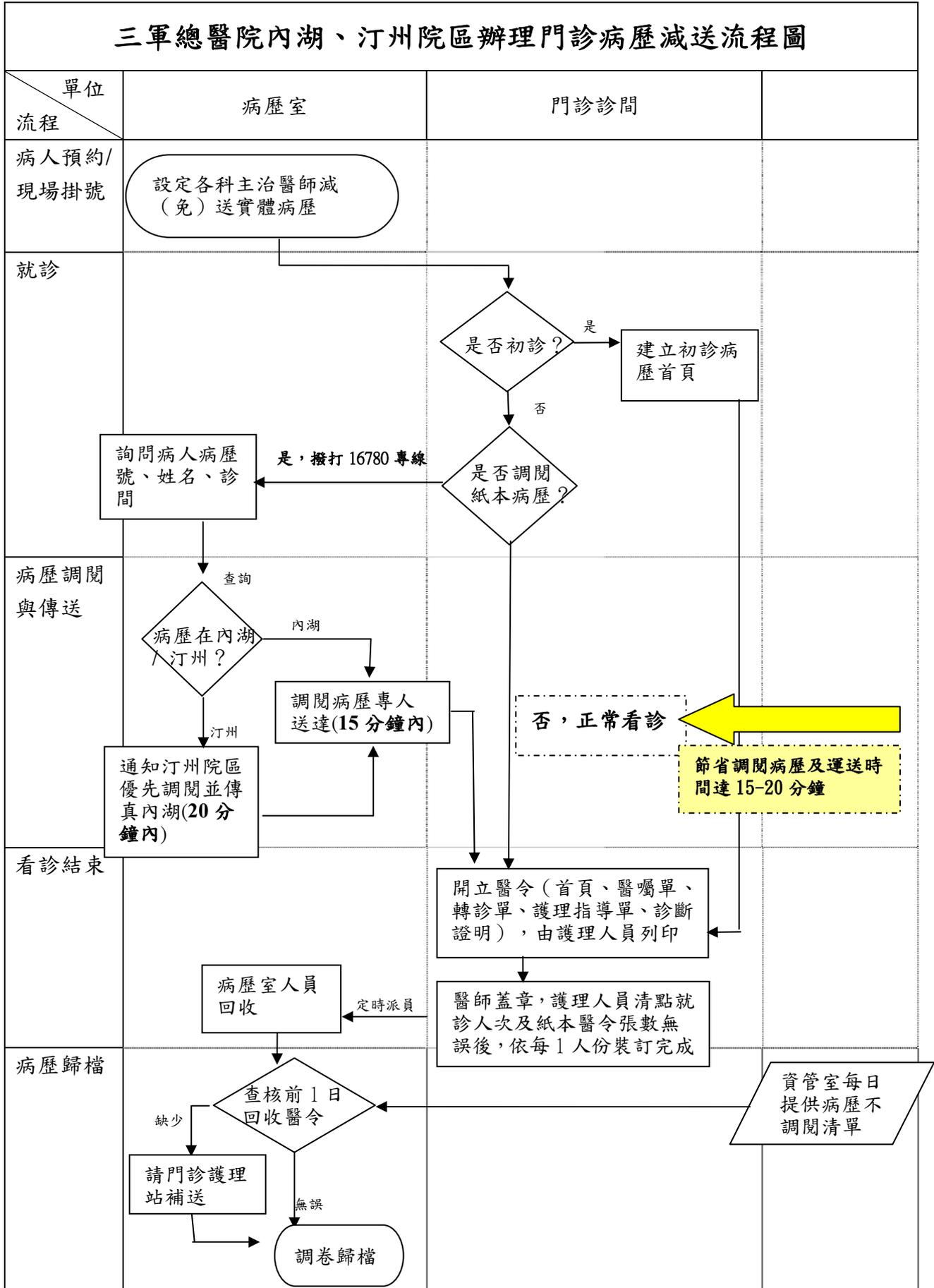
二、附件2：本院歷年國家生技品質獎優良事蹟

年度	獲獎單位—參獎組別	獲獎獎項
96以前	放射診斷部醫院—特色專科組	國家生技品質獎(銅獎)
	護理部精神科病房—護理特色專科組	國家生技品質獎(銅獎)
	神經外科部—醫院特色專科組	國家品質標章
	護理部55病房—護理特色專科組	國家品質標章
	臨床藥學部—中藥局組	國家生技品質獎(銅獎)
	資管室—醫院資訊管理組	國家生技品質獎(銅獎)
	外科部—醫院特色專科組	國家品質標章
	耳鼻喉頸外科部—醫院特色專科組	國家品質標章
97	麻醉部—醫院特色專科組	國家品質標章
	骨科部—生物科技類	國家生技品質獎(金獎)
	臨床藥學部—醫院特色專科組	國家生技品質獎(銅獎)
98	外科加護中心—醫院特色專科組	國家品質標章
	婦產部—生物科技類	國家生技品質獎(金獎)
	神經外科部—醫院特色專科組	國家品質標章
98	腎臟內科部—醫院特色專科組	國家品質標章

三、附件3：本院及其他醫學中心歷年器官勸募數

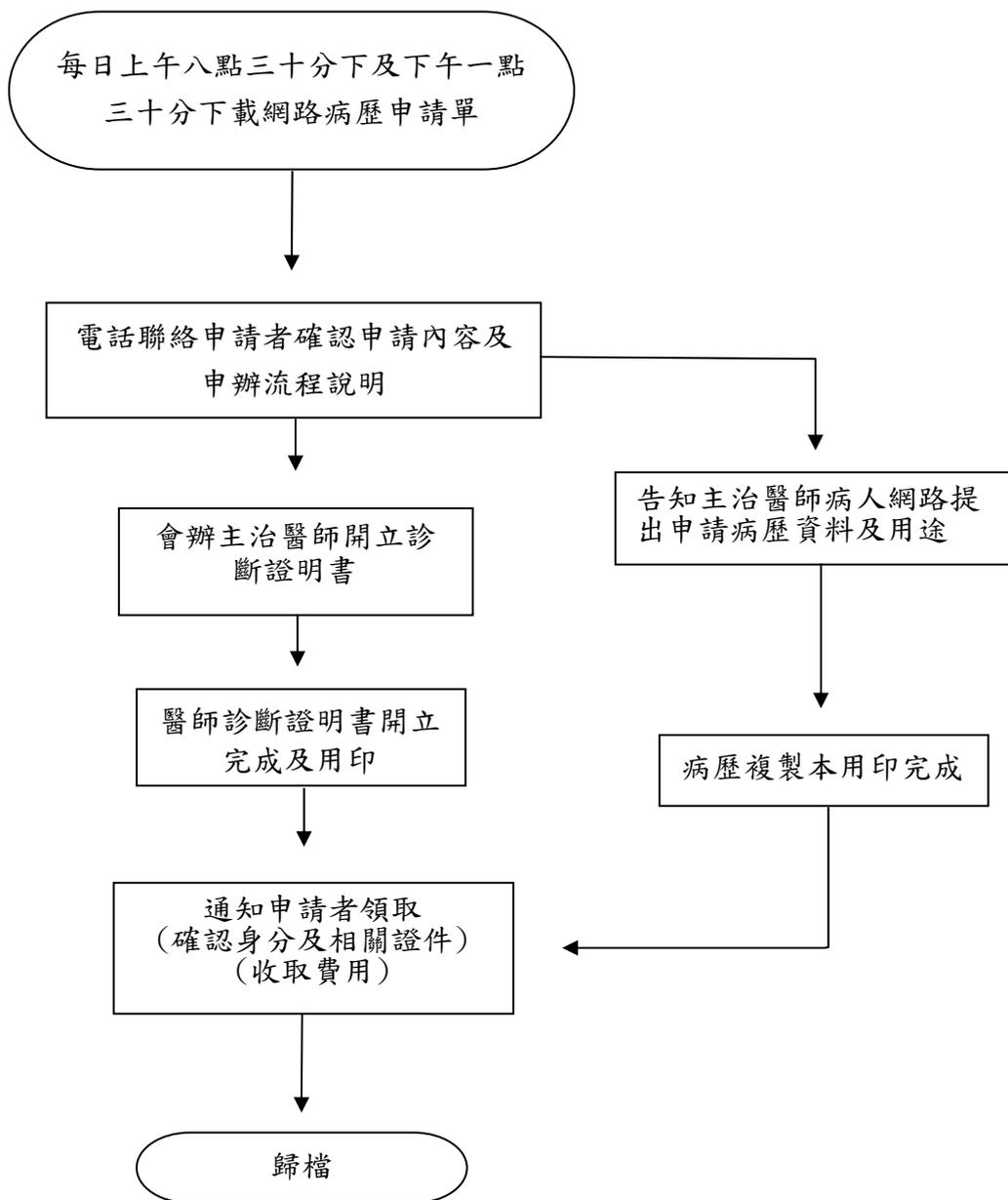
OPO	94年	95年	96年	97年	98年
三 總	9	12	19	20	27
台大醫院	31	45	33	35	27
台北榮總	22	26	9	11	10
林口長庚	14	11	16	25	9
亞東醫院	9	7	10	8	9
彰 基	3	10	5	9	3
中國附醫	2	3	4	13	5
台中榮總	9	9	16	10	18
成大醫院	21	17	10	27	10
高雄長庚	11	10	10	13	8
慈濟醫院	14	13	17	24	9

四、附件4：病歷減送流程圖



五、附件 5：病歷影本及診斷證明書網路申請流程圖

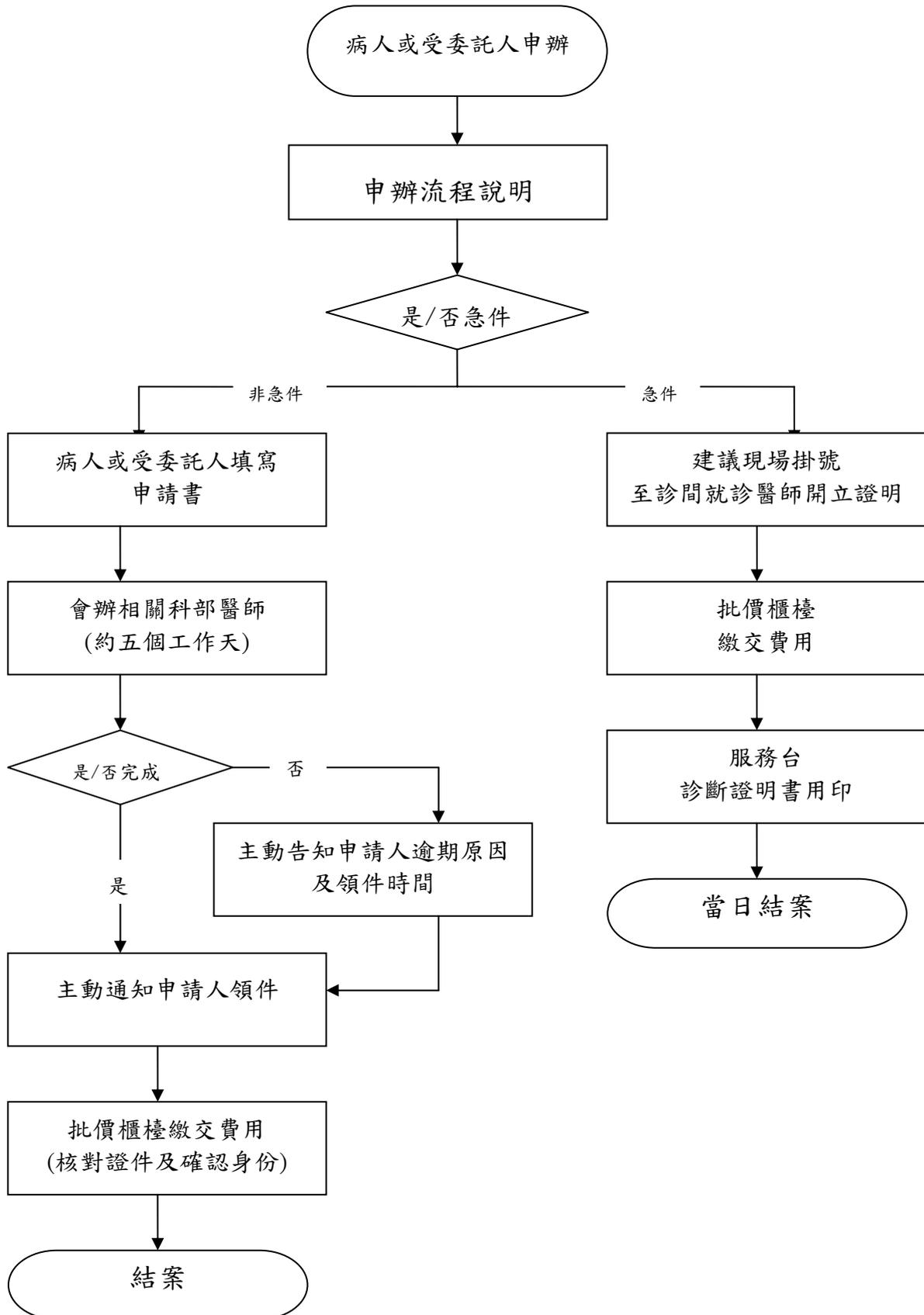
病歷影本及診斷證明書網路申請流程圖



備考：1.備有網路查詢功能 (<http://www.tsgh.ndmctsg.edu.tw/ap/his/input.asp>)
2.依不同文件，病歷複製本需3個工作天，診斷證明書需5個工作天。

六、附件 6：診斷證明書現場申請流程圖

診斷證明書現場申請流程圖



七、附件7：Q&A內容

1. 請問現場臨櫃掛號時間為何？

A：(1)上午門診：08:00~11:00 (2)下午門診：08:00~16:00 (3)夜診門診：08:00~20:00

2. 我預約○號需要幾點到門診？

A：因每位病人身體狀況及病情不同，醫師診療的時間也不一樣，故請您盡量於門診結束前至診間報到。您可於出門前先至本院之網站「醫療服務」項目下查詢醫師看診進度。

3. 請問病房的探病時間？

A：一般病房的探病時間為08:00~21:00，特殊病房的探病時間請洽各病房查詢。

4. 門診檢驗單遺失了（忘記帶）怎麼辦？

A：請病人至各檢驗單位，告知病歷號、日期及看診醫師即可補印申請單。

5. 請問重大傷病卡申請流程？在貴院就醫有何優惠？

A：(1)門診及住院病人皆可經主治醫師開具重大傷病申請書於本院服務檯辦理。
(2)持重大傷病卡就醫可針對該科疾病於就診時免部分負擔。

6. 若是現役軍眷身份，門診費用有優惠嗎？

A：有的，掛號費10元，免基本部分負擔費用。

7. 請問是否有電話人工預約掛號？

A：有的，請您撥02-87927222。

8. 若健保IC卡未帶，可否辦理出院？

A：若您未帶健保IC卡，則本院先行請您預繳醫療費用出院，再請您於七天內持健保IC卡至本院住出院櫃檯辦理補卡作業，先前預繳費用則多退少補。

9. 我有殘障手冊，是否可以有優惠？

A：本院對於有殘障手冊之病患，門診部分負擔僅收50元，但掛號費100元，請您記得攜帶殘障手冊。

10. 請問出院手續如何辦理？

A：請您於出院當日向病房書記小姐領取【出院通知單及出院帶藥處方箋】，並請攜帶健保IC卡及相關優免證件至一樓住出院櫃檯辦理結帳繳費手續。

11. 慢性處方箋遺失了怎麼辦？(門診患者)

A：對不起，您慢性處方箋遺失，依健保局規定，是無法給於補發，您必須要再次就診，請醫師重新開立慢性處方箋。

12. 詢問非本人親自辦理是否可以代為申請病歷資料？

A：可以，請受委託人攜帶個人及病人身份證正本及委託書來本院服務台辦理。

13. 請問貴院是否有免費接駁車？

A：有的，接駁車時刻表可至服務檯索取。院區接駁車：汀州院區--內湖院區
社區接駁車：內湖院區--昆陽捷運站--松山車站（慈祐宮前）

14. 若出院時有病房費要優免，但眷補證未帶該怎麼辦呢？

A：請您先預繳醫療費用，出院後七日內帶眷補證回來結帳，否則喪失優免權利。

15. 詢問門診借用輪椅之流程？

A：請至門診大廳之志工服務處洽詢借用。

八、附件 8：本院里民服務工作紀錄

密等及解密條件或保密期限： 發呈 99年2月1日 於公共事務室 承辦人電話：(02)87923311#1764 附件：1		三軍總醫院公共事務室 99年1月份里長工作紀錄表 製表：涂德忍														
主旨：呈本院公共事務室九十九年一月份每日里長服務工作紀錄表，請核示！ 說明： 一、本院公共事務室九十九年一月份每日里長服務工作紀錄表，係每日里長至本室服務里民工作實況，以及本室主動協助里長、里民解決疑難問題，工作紀錄彙整（如附件）。 二、為強化里長服務工作，里長每日服務工作紀錄表，於每月月初發呈上個月每日里長服務工作紀要，呈院長、執行官、主任核閱。 擬辦：奉核後廣續辦理里長服務工作。 承辦單位： <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <tr> <td>三軍總醫院 醫 務 員 涂德忍 9902010800</td> <td>三軍總醫院 醫 務 員 萬芳榮 9902010830</td> </tr> <tr> <td>三軍總醫院 少將執行官 孫光煥 9902010850</td> <td></td> </tr> </table>		三軍總醫院 醫 務 員 涂德忍 9902010800	三軍總醫院 醫 務 員 萬芳榮 9902010830	三軍總醫院 少將執行官 孫光煥 9902010850		<table border="1"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>工作摘要</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0101</td> <td>元旦（放假一天）</td> <td></td> </tr> <tr> <td>0104 1630</td> <td> 一、內湖區九十八年十二月份各里里長每日至公共事務室服務里民，由本室接待里長，協助里長解決疑難問題，每日記載工作概況，於上午彙整九十八年十二月份每日服務里長工作紀要，發呈院長于將軍、執行官孫將軍、主任萬上校核閱。 二、本院九十八年十二月份由醫勤室住出院室提供之每日住院人員統計四、九九〇人次，本院住院人員名冊由公共事務室於里長至本室服務里民時，主動提供里長閱覽內湖地區住里民，並同時告知本院臨牀及行政單位認養內湖地區各里之負責人員知悉。本院各里每日住院人員名冊，於上午簽呈執行官孫將軍、主任萬上校核閱。 三、內湖區碧山里王里長伯安先生，上午請本院公共事務室張禮禮先生轉知，碧山里里民洪蔡美技女士，想現場掛號今日下午心臟血管科楊世平主治醫師門診，因現場掛號已滿號，本院基於服務里長（民）之精神，請本院內湖服務區服務台袁紹慧小組幫忙掛號，里長對本院主動服務里民之精神，深表肯定與感謝！同時亦告知王里長本院將於民國九十九年一月二十一日（星期四）下午六時，假台北市民權東路六段一三九號迎賓樓餐廳，舉辦本院九十九年區長、里長新春聯誼餐會，屆時請里長準時出席，以共襄盛舉。 四、內湖區瑞光里侯里長衍泰先生，今日輪值本院服務里民之時間，里長於上午十一時二十分至公室石潭里當日住院親切接待，本室主動提供醫勤室列印之石潭里當日住院人員名冊，供侯里長參考運用，以便侯里長適時回本院病房慰問里民。里長要離開時，請里長攜回本院九十九年一月份門診時刻表二份，一份由里長運用，另一份請里長交由里幹事，放置於里辦公室，供里民參考運用；並藉此機會向里長報告，本院將於民國九十九年一月二十九日（星期四）下午六時，假台北市民權東路六段一三九號迎賓樓餐廳，舉辦本院九十九年區長、里長新春聯誼餐會，屆時請里長準時出席，以共襄盛舉。 </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		日期	工作摘要	備考	0101	元旦（放假一天）		0104 1630	一、內湖區九十八年十二月份各里里長每日至公共事務室服務里民，由本室接待里長，協助里長解決疑難問題，每日記載工作概況，於上午彙整九十八年十二月份每日服務里長工作紀要，發呈院長于將軍、執行官孫將軍、主任萬上校核閱。 二、本院九十八年十二月份由醫勤室住出院室提供之每日住院人員統計四、九九〇人次，本院住院人員名冊由公共事務室於里長至本室服務里民時，主動提供里長閱覽內湖地區住里民，並同時告知本院臨牀及行政單位認養內湖地區各里之負責人員知悉。本院各里每日住院人員名冊，於上午簽呈執行官孫將軍、主任萬上校核閱。 三、內湖區碧山里王里長伯安先生，上午請本院公共事務室張禮禮先生轉知，碧山里里民洪蔡美技女士，想現場掛號今日下午心臟血管科楊世平主治醫師門診，因現場掛號已滿號，本院基於服務里長（民）之精神，請本院內湖服務區服務台袁紹慧小組幫忙掛號，里長對本院主動服務里民之精神，深表肯定與感謝！同時亦告知王里長本院將於民國九十九年一月二十一日（星期四）下午六時，假台北市民權東路六段一三九號迎賓樓餐廳，舉辦本院九十九年區長、里長新春聯誼餐會，屆時請里長準時出席，以共襄盛舉。 四、內湖區瑞光里侯里長衍泰先生，今日輪值本院服務里民之時間，里長於上午十一時二十分至公室石潭里當日住院親切接待，本室主動提供醫勤室列印之石潭里當日住院人員名冊，供侯里長參考運用，以便侯里長適時回本院病房慰問里民。里長要離開時，請里長攜回本院九十九年一月份門診時刻表二份，一份由里長運用，另一份請里長交由里幹事，放置於里辦公室，供里民參考運用；並藉此機會向里長報告，本院將於民國九十九年一月二十九日（星期四）下午六時，假台北市民權東路六段一三九號迎賓樓餐廳，舉辦本院九十九年區長、里長新春聯誼餐會，屆時請里長準時出席，以共襄盛舉。	
三軍總醫院 醫 務 員 涂德忍 9902010800	三軍總醫院 醫 務 員 萬芳榮 9902010830															
三軍總醫院 少將執行官 孫光煥 9902010850																
日期	工作摘要	備考														
0101	元旦（放假一天）															
0104 1630	一、內湖區九十八年十二月份各里里長每日至公共事務室服務里民，由本室接待里長，協助里長解決疑難問題，每日記載工作概況，於上午彙整九十八年十二月份每日服務里長工作紀要，發呈院長于將軍、執行官孫將軍、主任萬上校核閱。 二、本院九十八年十二月份由醫勤室住出院室提供之每日住院人員統計四、九九〇人次，本院住院人員名冊由公共事務室於里長至本室服務里民時，主動提供里長閱覽內湖地區住里民，並同時告知本院臨牀及行政單位認養內湖地區各里之負責人員知悉。本院各里每日住院人員名冊，於上午簽呈執行官孫將軍、主任萬上校核閱。 三、內湖區碧山里王里長伯安先生，上午請本院公共事務室張禮禮先生轉知，碧山里里民洪蔡美技女士，想現場掛號今日下午心臟血管科楊世平主治醫師門診，因現場掛號已滿號，本院基於服務里長（民）之精神，請本院內湖服務區服務台袁紹慧小組幫忙掛號，里長對本院主動服務里民之精神，深表肯定與感謝！同時亦告知王里長本院將於民國九十九年一月二十一日（星期四）下午六時，假台北市民權東路六段一三九號迎賓樓餐廳，舉辦本院九十九年區長、里長新春聯誼餐會，屆時請里長準時出席，以共襄盛舉。 四、內湖區瑞光里侯里長衍泰先生，今日輪值本院服務里民之時間，里長於上午十一時二十分至公室石潭里當日住院親切接待，本室主動提供醫勤室列印之石潭里當日住院人員名冊，供侯里長參考運用，以便侯里長適時回本院病房慰問里民。里長要離開時，請里長攜回本院九十九年一月份門診時刻表二份，一份由里長運用，另一份請里長交由里幹事，放置於里辦公室，供里民參考運用；並藉此機會向里長報告，本院將於民國九十九年一月二十九日（星期四）下午六時，假台北市民權東路六段一三九號迎賓樓餐廳，舉辦本院九十九年區長、里長新春聯誼餐會，屆時請里長準時出席，以共襄盛舉。															

九、附件9：本院慰問里民統計紀錄

簽呈 99年2月1日 於公共事務室 承辦人電話：(02)87923311#1764 附件：		三軍總醫院99年1月份內湖各里住院人員統計表		
主旨：呈本院九十九年一月份內湖地區各里里民住院人員名冊統計表，如附件，請核示！		日期	服務人次	備考
說明： 一、本院九十九年一月份內湖地區三十七個里每日里民住院人員名冊，經統計四、四七二人次，住院人員名冊係醫勤室住出院室提供。 二、本住院人員名冊於里長至公共事務室服務里民時，主動提供里長該里里民住院人員名冊，由里長適時慰問該里住院里民，並由本室同時通知本院認養各里之臨床及行政單位人員前往病房關懷，以表達本院對里民之關心，以凝聚里長（民）間彼此之情誼。 擬辦：奉核後持續辦理內湖地區里長（民）住院人員關懷工作。		1月4日	187	
承辦單位： 三軍總醫院 徐德恩 9902010800 三軍總醫院 萬芳榮 9902010830		1月5日	224	
		1月6日	209	
		1月7日	205	
		1月8日	213	
		1月11日	215	
		1月12日	219	
		1月13日	230	
		1月14日	229	
		1月15日	232	
		1月18日	216	
		1月19日	240	
		1月20日	226	
		1月21日	236	
		1月22日	232	
		1月25日	201	
		1月26日	229	
		1月27日	241	
		1月28日	243	
		1月29日	245	
		合計	4472	

十、附件10：本院暨里長服務時間表

99年1月份三總里長服務時間表

星期日(上午)	星期一(上午)	星期二(上午)	星期三(上午)	星期四(上午)	星期五(上午)	星期六(上午)
	CB41			CB41	元旦	2
3	4 侯衍泰 侯里長衍泰	5 謝里長源德	6 王伯安 王里長伯安	7 林里長正雄	8 涂里長明國	9
10	11 陳里長尤雪	12 黃里長瓊慧	13 賴里長文祥	14 許里長明全	15 王里長海枝	16
17	18 陳里長東源	19 劉里長貴英	20 謝里長春喜	21 曾里長宏昌	22 許里長春柳	23
24	25 陳里長明森	26 尤里長樹旺	27 謝里長明毅	28 林里長明源	29 張里長碧玉	30
31						

十一、附件11：門診滿意度調查表

六、其他

1. 如果您再次需要醫療服務的話，您會選擇？
1. 再來本院 2. 到其他醫院 3. 不一定 4. 其它(請說明)：_____

2. 當有親友需要醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫？
1. 願意 2. 不願意 3. 不一定 4. 其它(請說明)：_____

3. 您認為本院門診最需加强的部份是什麼？
 (1) _____
 (2) _____

註：此部分想瞭解您對本院特定服務項目的感受，請您依照本次看診的經驗逐項填答。

1. 請問您本次就診在等候以下服務的時分約為多久？

1.1 等候掛號的時間約為 _____ 分鐘，可接受的等候時間 _____ 分鐘 (未排隊掛號)

1.2 在候診區等候看病的時間約為 _____ 分鐘，可接受的等候時間 _____ 分鐘 (未看病)

1.3 排隊等候抽血檢驗的時間約為 _____ 分鐘，可接受的等候時間 _____ 分鐘 (未抽血)

1.4 抽血後回診閱看報告的等候時間約為 _____ 分鐘，可接受等候時間 _____ 分鐘 (未看報告)

1.5 排隊等候取藥的時間約為 _____ 分鐘，可接受等候時間 _____ 分鐘

1.6 排隊等候領藥的時間約為 _____ 分鐘，可接受等候時間 _____ 分鐘 (未排隊領藥)

1.7 當日另外安排檢查 (如電腦斷層、靜脈注射檢查腎盂攝影等) 的等候時間約為 _____ 分鐘，可接受等候時間 _____ 分鐘 (未另外安排時間檢查)

→ 請問您對上述 1.1~1.7 選項最不滿意的項目為：_____ (請填選的號碼) 無

2. 請問您本次看診在本院總共停留的：_____ 小時 _____ 分鐘

3. 整體而言，您對本次看診所花費時間的滿意程度：
1. 很滿意 2. 滿意 3. 可接受 4. 不滿意 5. 很不滿意

◎ 您的意見或建議：

※問卷到此結束，請投入服務台回收箱，並領取禮品乙份，再次謝謝您的協助！※

版編者：三軍總醫院系統科 請多影印、節錄和抄襲 第 4 頁/共 4 頁 門診滿意度調查表 99 年

三軍總醫院門診病人滿意度調查表

親愛的先生女士：

您好！本院為提高門診醫療服務品質，營造更好的醫療服務環境，懇請您利用幾分鐘時間填寫這份問卷，以提供我們改進的方向。以下問題，請您就本次門診的經驗作答，在合適的答案 內打 V 或依題意填寫。為保護您的權益，本問卷將由專人處理，回答內容均予保密，敬請安心作答。完成問卷後請投入 **進工服務台問卷回收箱**，**高贈紀念品乙份**。謝謝您的合作與支持。

敬祝 健康快樂

三軍總醫院 敬上

壹、就醫背景，請在適當的 內打 V。

一、請問您本次就診的院區：1. 內湖院區 2. 汀州院區

二、請問您是初次來本院看病：1. 是 2. 否

三、請問您本次看診是星期幾？1. 星期一 2. 星期二 3. 星期三
4. 星期四 5. 星期五 6. 星期六

四、請問您本次看診的時段？1. 上午診 2. 下午診 3. 夜診

五、請問您就診的科別是？

◎ 內科 → 1. 胸腔內科 2. 心臟血管科 3. 胃腸肝膽科 4. 風濕過敏科
5. 腎臟內科 6. 血液腫瘤科 7. 新陳代謝科 8. 感染科 9. 神經內科

◎ 外科 → 1. 一般外科 2. 大腸直腸外科 3. 小兒外科 4. 胸腔外科
5. 泌尿外科 6. 神經外科 7. 心臟血管外科 8. 整形外科 9. 乳房外科

◎ 其他專科 → 1. 家醫科 2. 眼科 3. 皮膚科 4. 耳鼻喉科 5. 復健科 6. 牙科 7. 精神科
8. 核子醫學科 9. 海底及高壓氣科 10. 放射腫瘤科 11. 放射診斷科
12. 骨科 13. 中醫 14. 婦產科 15. 小兒科 16. 其他 _____

六、您此次至本院就診的原因為：
1. 初診 2. 慢性定期回診拿藥 3. 回診看上次檢驗檢查的報告
4. 術後定期追蹤 5. 定期追蹤檢查 6. 與上次就診原因無關 7. 其他 _____

七、您為什麼選擇來本院看病？(可複選)

1. 親友推薦 2. 交通便利 3. 不收红包 4. 地點適中 5. 醫療設備佳
6. 醫術精湛 7. 醫術高明 8. 服務態度好 9. 習慣 10. 其它 _____

八、您今天是如何掛到號？
1. 電話預約 2. 人工電話預約 3. 現場預約 4. 診間醫師的 5. 網路掛號
6. 自動掛號機 7. 當日現場掛號 8. 出院護理站預約 9. 其它 _____

九、請問您的就診身份？1. 一般民眾 2. 軍人 3. 軍眷 4. 院內教職員工生
5. 其他 _____

貳、填表人個人基本資料

1. 填表人：1. 病人本人 2. 親友 3. 其它(請說明)：_____

2. 性別：1. 男 2. 女

3. 年齡：_____

4. 教育程度：1. 小學 2. 國(初)中 3. 高中(職) 4. 大專 5. 大學 6. 研究所及以上

版編者：三軍總醫院系統科 請多影印、節錄和抄襲 第 1 頁/共 4 頁 門診滿意度調查表 99 年

5. 居住地址：◎ 台北縣、市 → 1. 內湖區 2. 南港區 3. 文山區 4. 松山區 5. 汐止市
6. 中正區 7. 大安区 8. 萬華區 9. 永和市 10. 中和市
11. 新店市 12. 板橋市 13. 其它 _____

◎ 其他縣、市 → 1. 北部 2. 中部 3. 南部 4. 東部 5. 其它 _____

參、為瞭解您對院所提供的各項醫療服務滿意程度，請在每題右邊滿意程度下的 內打 V (若您當次未接受該項服務，請勾選“不適用或無法填答”之選項)。

	滿意程度				
	很滿意 5	可滿意 4	不滿意 3	不過滿 2	無法填用 1

一、您對醫院環境設施的滿意程度

1. 醫院的交通便利，停車方便.....

2. 醫院空間寬敞，沒有擁擠情形.....

3. 空氣調節(冷、暖氣)適中，光線明亮.....

4. 等候座椅很舒適，座位足夠.....

5. 各樓層有清楚明確的指示牌或看板.....

6. 診療室及診療器具很乾淨.....

7. 乾淨清潔的洗手間.....

8. 地板及走道乾淨清潔.....

9. 其他(請說明)：_____

二、您對等候時間的滿意程度

1. 您在等候掛號、批價的時間.....

2. 您在等候看病的時間.....

3. 醫師為您看病的時間.....

4. 您在當日等候檢驗(查)的時間(如抽血、X光等)

4.1 於抽血櫃臺，等候抽血時間.....

4.2 於檢查室等候 X 光檢查時間.....

4.3 其他(請註明).....

5. 若有檢驗(查)，必須當次於現場等候報告結果的時間

5.1 於候診區等候醫師說明抽血檢驗報告結果.....

5.2 於候診區等候放射 X 光檢查報告結果.....

5.3 其他(請註明).....

6. 您在等候領藥的時間.....

7. 另外安排時間檢查的等候時間(如電腦斷層、靜脈注射檢查腎盂攝影).....

8. 其他(請說明)：_____

版編者：三軍總醫院系統科 請多影印、節錄和抄襲

參、為瞭解您對院所提供的各項醫療服務滿意程度，請在每題右邊滿意程度下的 內打 V (若您當次未接受該項服務，請勾選“不適用或無法填答”之選項)。

	滿意程度				
	很滿意 5	可滿意 4	不滿意 3	不過滿 2	無法填用 1

三、您對工作人員的服務態度的滿意程度

1. 服務台工作人員服務態度.....

2. 掛號/批價工作人員服務態度.....

3. 總機工作人員服務態度.....

4. 醫師人員服務態度.....

5. 護理人員服務態度.....

6. 對檢驗(查)部門工作人員服務態度

6.1 抽血工作人員.....

6.2 放射(X光、電腦斷層)工作人員.....

6.3 超音波工作人員.....

6.4 其他(請註明).....

7. 對藥劑(局)部門工作人員服務態度.....

8. 門診等衛人員服務態度.....

9. 門診志工人員服務態度.....

10. 門診清潔人員服務態度.....

11. 其他(請說明)：_____

四、您對醫療過程的滿意程度

1. 醫師對心傾聽我的病情.....

2. 醫師仔細診察及詳細說明病情.....

3. 醫師的專業能力(醫術)好.....

4. 醫護人員尊重我的隱私.....

5. 護理人員詳細說明看病的程序.....

6. 其他(請說明)：_____

五、您對服務結果的滿意程度

1. 當我抱怨後，立即得到適當的處理.....

2. 診療後病症已改善.....

3. 藥劑服用方式有詳細說明.....

4. 您對本院門診服務的整體感覺

4.1 掛號、批價流程.....

4.2 醫師診療流程.....

4.3 護理作業流程.....

4.4 血液、尿液檢查流程.....

4.5 X 光檢查流程.....

4.6 領藥流程.....

4.7 另外安排預約的檢查(如電腦斷層)流程.....

5. 其他(請說明)：_____

版編者：三軍總醫院系統科 請多影印、節錄和抄襲

十二、附件12：急診滿意度調查表

<p>六、其他</p> <p>1. 如果您再次需要緊急醫療服務的話，您會選擇？ <input type="checkbox"/>1. 再來本院 <input type="checkbox"/>2. 到其它醫院 <input type="checkbox"/>3. 不一定 4. 其它(請說明)：_____</p> <p>2. 當有親友需要緊急醫療服務的話，您願意介紹他們來本院就醫？ <input type="checkbox"/>1. 願意 <input type="checkbox"/>2. 不願意 <input type="checkbox"/>3. 不一定 4. 其它(請說明)：_____</p> <p>3. 您認為本院急診最需加强的部份是什麼？ (1) _____ (2) _____</p> <p>肆、此部份想了解您對本院特定服務項目的感受，請您依照本次看診的經驗填答。</p> <p>1. 請問以下服務您的等候時間約為多久？</p> <p>1.1 等候看病的時間約 _____ 分鐘，您可接受的等候時間為 _____ 分鐘。</p> <p>1.2 等候抽血檢驗(查)的時間約 _____ 分鐘，您可接受的等候時間為 _____ 分鐘。(<input type="checkbox"/>未抽血檢查)</p> <p>1.3 等候放射(X光、斷層掃描)的時間約 _____ 分鐘，您可接受的等候時間為 _____ 分鐘。(<input type="checkbox"/>未接受放射檢查)</p> <p>1.4 等候超音波檢查的時間約 _____ 分鐘，您可接受的等候時間為 _____ 分鐘。(<input type="checkbox"/>未照超音波)</p> <p>1.5 等候抽血報告結果的時間約 _____ 分鐘，您可接受的等候時間為 _____ 分鐘。(<input type="checkbox"/>未等候報告)</p> <p>1.6 等候放射(X光、斷層掃描)報告結果的時間約 _____ 分鐘，您可接受的等候時間為 _____ 分鐘。(<input type="checkbox"/>未等候報告)</p> <p>1.7 在急診室等候醫師說明超音波報告結果的時間約 _____ 分鐘，您可接受的等候時間為 _____ 分鐘。(<input type="checkbox"/>未等候報告)</p> <p>2. 請問您本次急診在本院總共停留約：_____小時 _____分鐘</p> <p>3. 整體而言，您對本次急診看診所花費時間的滿意程度： <input type="checkbox"/>1. 很滿意 <input type="checkbox"/>2. 滿意 <input type="checkbox"/>3. 可接受 <input type="checkbox"/>4. 不滿意 <input type="checkbox"/>5. 很不滿意</p> <p>◎您的意見或建議： _____ _____ _____</p> <p>※問卷到此結束，請投入服務台回收箱，並領取禮品乙份，再次謝謝您的協助！※</p>	<p style="text-align: center;">三軍總醫院急診病人滿意度調查表</p> <p>親愛的先生女士： 您好！本院為提高急診醫療服務品質，營造更好的醫療服務環境，懇請您利用幾分鐘時間填寫這份問卷，以提供我們改進的方向。以下的問題，請您就本次急診的經驗作答，在合適的答案內打V或依願意填寫。為保障您的權益，本問卷將由專人處理，回答內容均予保密，敬請安心作答。完成問卷後請投入問卷回收箱或交批價櫃檯，並領取紀念品乙份。謝謝您的合作與支持。</p> <p style="text-align: center;">敬祝 健康快樂</p> <p style="text-align: right;">三軍總醫院 敬上</p> <p>壹、就醫背景，請在適當的<input type="checkbox"/>內打V。</p> <p>一、請問您就診的院區？ <input type="checkbox"/>1. 內湖院區 <input type="checkbox"/>2. 汀州院區 <input type="checkbox"/>3. 汀州轉送內湖</p> <p>二、請問您是何時來本院看病？<input type="checkbox"/>1. 星期一 <input type="checkbox"/>2. 星期二 <input type="checkbox"/>3. 星期三 <input type="checkbox"/>4. 星期四 <input type="checkbox"/>5. 星期五 <input type="checkbox"/>6. 星期六 <input type="checkbox"/>7. 星期日</p> <p>三、請問您就診的時段？ <input type="checkbox"/>1. 07:00-15:00 <input type="checkbox"/>2. 15:00-23:00 <input type="checkbox"/>3. 23:00-07:00</p> <p>四、請問您是初次來本院急診看病？<input type="checkbox"/>1. 是 <input type="checkbox"/>2. 否</p> <p>五、請問您就診的科別是？ <input type="checkbox"/>1. 內科 <input type="checkbox"/>2. 外科 <input type="checkbox"/>3. 小兒科 <input type="checkbox"/>4. 其它科_____</p> <p>六、您為什麼選擇來本院看病？(可複選) <input type="checkbox"/>1. 親友推薦 <input type="checkbox"/>2. 服務態度好 <input type="checkbox"/>3. 醫術高明 <input type="checkbox"/>4. 地點適中 <input type="checkbox"/>5. 醫療設備佳 <input type="checkbox"/>6. 醫院名氣 <input type="checkbox"/>7. 交通便利 <input type="checkbox"/>8. 其它_____</p> <p>七、請問您的就診身份？<input type="checkbox"/>1. 一般民眾 <input type="checkbox"/>2. 軍人 <input type="checkbox"/>3. 軍眷 <input type="checkbox"/>4. 院內教職員工生 <input type="checkbox"/>5. 其他_____</p> <p>貳、填表人個人基本資料</p> <p>一、填表人：<input type="checkbox"/>1. 病人本人 <input type="checkbox"/>2. 親友 <input type="checkbox"/>3. 其它(請說明)：_____</p> <p>二、性別：<input type="checkbox"/>1. 男 <input type="checkbox"/>2. 女</p> <p>三、年齡：_____歲</p> <p>四、教育程度：<input type="checkbox"/>1. 小學 <input type="checkbox"/>2. 國(初)中 <input type="checkbox"/>3. 高中(職) <input type="checkbox"/>4. 大專 <input type="checkbox"/>5. 大學 <input type="checkbox"/>6. 研究所及以上</p> <p>五、居住地：<input type="checkbox"/>台北縣、市 → <input type="checkbox"/>1. 內湖區 <input type="checkbox"/>2. 南港區 <input type="checkbox"/>3. 文山區 <input type="checkbox"/>4. 松山區 <input type="checkbox"/>5. 沙止市 <input type="checkbox"/>6. 中正區 <input type="checkbox"/>7. 大安區 <input type="checkbox"/>8. 萬華區 <input type="checkbox"/>9. 永和市 <input type="checkbox"/>10. 中和市 <input type="checkbox"/>11. 新店市 <input type="checkbox"/>12. 板橋市 <input type="checkbox"/>13. 其它 <input type="checkbox"/>其他縣、市 → <input type="checkbox"/>1. 北部 <input type="checkbox"/>2. 中部 <input type="checkbox"/>3. 南部 <input type="checkbox"/>4. 東部 <input type="checkbox"/>5. 其它</p>
---	--

<p>參、此部份為探討 您對醫院醫療服務各項目的滿意程度，請在適當的<input type="checkbox"/>內打V(若您此次就診未接受該項服務，請勾選“不適用或無法填答”之選項)。</p> <p style="text-align: center;">滿意程度</p> <p style="text-align: center;">很 可 不 不 滿 滿 滿 滿 意 意 意 意 受 受 受 受 意 意 意 意 或 或 或 或 答 答 答 答</p> <p style="text-align: center;">5 4 3 2 1</p> <p>一、您對醫院環境地的滿意度</p> <p>1. 醫院的交通便利，停車方便..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>2. 醫院空間寬敞，沒有擁擠情形..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>3. 空氣調節(冷、暖氣)適中，光線明亮..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4. 等候座椅很舒適，座位足夠..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>5. 有清楚明確的指示牌或看板..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>6. 診療室及診療器具很乾淨..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>7. 乾淨清潔的洗手間..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>8. 地板及走道乾淨清潔..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>9. 其他(請說明)：_____</p> <p>二、您對等候時間的滿意度</p> <p>1. 您在等候掛號、批價的時間..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>2. 您在等候看病的時間..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>3. 醫師為您看病的時間..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4. 您在當日等候檢驗(查)的時間(如抽血、X光等)</p> <p>4.1 於抽血櫃檯，等候抽血時間..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4.2 等候放射(X光、斷層掃描)檢查時間..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4.3 等候超音波檢查時間..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4.4 其他_____ (請註明)..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>5. 若有檢驗(查)，在等候報告結果的時間</p> <p>5.1 等候醫師說明抽血檢驗報告結果..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>5.2 在急診室等候醫師說明放射(X光、斷層掃描)檢查報告結果..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>5.3 在急診室等候醫師說明超音波檢查報告結果..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>5.4 其他_____ (請註明)..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>6. 您在等候領藥的時間..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>7. 您在等候開刀的時間..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>8. 您在等候住院的時間..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>9. 其他(請說明)：_____</p> <p>三、您對工作人員的服務態度的滿意度</p> <p>1. 檢傷分類人員服務態度..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>2. 掛號、批價工作人員服務態度..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>3. 醫師態度親切和善..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4. 護理人員態度親切和善..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>參、此部份為探討 您對醫院醫療服務各項目的滿意程度，請在適當的<input type="checkbox"/>內打V(若您此次就診未接受該項服務，請勾選“不適用或無法填答”之選項)。</p> <p style="text-align: center;">滿意程度</p> <p style="text-align: center;">很 可 不 不 滿 滿 滿 滿 意 意 意 意 受 受 受 受 意 意 意 意 或 或 或 或 答 答 答 答</p> <p style="text-align: center;">5 4 3 2 1</p> <p>5. 對檢驗(查)部門工作人員服務態度</p> <p>5.1 抽血檢驗工作人員..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>5.2 放射(X光、斷層掃描)檢查工作人員..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>5.3 超音波檢查工作人員..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>5.4 其他_____ (請註明)..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>6. 對藥劑(局)部門工作人員服務態度..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>7. 急診守衛人員服務態度..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>8. 急診護送人員服務態度..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>9. 急診志工人員服務態度..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>10. 急診清潔人員服務態度..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>11. 其他(請說明)：_____</p> <p>四、您對醫療過程的滿意度</p> <p>1. 醫師耐心傾聽我的病情..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>2. 醫師仔細診察及詳細說明病情..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>3. 醫師的專業能力(醫術)好..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4. 護理人員尊重我的隱私..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>5. 護理人員詳細說明看病的程序..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>6. 其他(請說明)：_____</p> <p>五、您對服務結果的滿意度</p> <p>1. 當我抱怨時，立即得到適當的處理..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>2. 診療後病態已改善..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>3. 藥劑服用方式有詳細說明..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4. 您對本院急診服務的整體感覺</p> <p>4.1 掛號、批價流程..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4.2 醫師診療流程..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4.3 護理作業流程..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4.4 血液、尿液檢查流程..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4.5 X光檢查流程..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4.6 領藥流程..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4.7 開刀流程..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>4.8 住院流程..... <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>5. 其他(請說明)：_____</p>
--	--

十三、附件13：住院滿意度調查表

三軍總醫院住院病人滿意度調查表

親愛的先生女士：
您好！本院為提高住院醫療服務品質，營造更好的醫療服務環境，懇請您利用幾分鐘時間填寫這份問卷，以提供我們改進的方向。以下的問題，請您就本次住院的經驗作答，在合適的答案內打V或依題意填寫。為保障您的權益，本問卷將由專人處理，回答內容均予保密，敬請安心作答。完成問卷後請投入問卷回收箱或交給住出院櫃檯服務人員，並領取紀念品乙份。謝謝您的合作與支持。敬祝 健康快樂

三軍總醫院 敬上

壹、就醫背景，請在適當的□內打V。
一、請問您是初次來本院住院？
1.是 2.否→請問這次是您最近一年第_____次至本院住院

二、請問您本次住院天數共_____天

三、請問您本次住院過程中是否有轉過病房？1.否 2.是→共轉過_____次病房

四、請問您是何時辦理出院？1.星期一 2.星期二 3.星期三 4.星期四
5.星期五 6.星期六 7.星期日

五、請問您就診的科別是？
●內科→1.胸腔內科 2.心臟血管科 3.胃腸肝膽科 4.風濕過敏科
5.腎臟內科 6.血液腫瘤科 7.新陳代謝科 8.泌尿科 9.神經內科
●外科→1.一般外科 2.大腸直腸外科 3.小兒外科 4.胸腔外科
5.泌尿外科 6.神經外科 7.心臟血管外科 8.整形外科 9.乳房外科
●其他專科→1.家醫科 2.眼科 3.皮膚科 4.耳鼻喉科 5.復健科 6.牙科 7.精神科
8.小兒醫學科 9.海底及高壓氣科 10.放射腫瘤科 11.放射診斷科
12.骨科 13.中醫 14.婦產科 15.小兒科 16.其他

六、您為什麼選擇來本院看病？1.親友推薦 2.交通便利 3.不收紅包
4.地點適中 5.醫療設備佳 6.醫院名氣
7.醫術高明 8.服務態度好 9.轉診
10.其他

七、您在本院的途徑為？1.由本院門診後住院 2.由本院急診後住院
3.院外轉院 4.其他

八、請問您的就診身份？1.一般民眾 2.軍人 3.軍眷 4.院內教職員工生
5.其他

貳、個人基本資料，請在適當的□內打V。
1.填表人：1.病人本人 2.親友 3.其它(請說明)：_____

2.性別：1.男 2.女

3.年齡：_____歲

4.教育程度：1.國(初)中以下 2.高中(職) 3.大專 4.大學 5.研究所及以上

5.居住地：1.台北縣、市→1.內湖區 2.南港區 3.文山區 4.松山區 5.汐止市
6.中正區 7.大安區 8.萬華區 9.永和市 10.中和市
11.新店市 12.板橋市 13.其他
14.其他縣、市→1.北部 2.中部 3.南部 4.東部 5.其它

陸、此部分想瞭解您對本院特定服務項目的感受，請您依照本次住院的經驗逐項作答。
1.請問您覺得下列聲響對您在院期間的影響程度為何？

	完全無影響 → 造成很大困擾				
	5	4	3	2	1
1.1 同病房室友的聲響.....	<input type="checkbox"/>				
1.2 探病親友、訪客的談論聲.....	<input type="checkbox"/>				
1.3 陪病家屬(看護)聊天聲.....	<input type="checkbox"/>				
1.4 護理站電話聲響.....	<input type="checkbox"/>				
1.5 護理站印表機聲響.....	<input type="checkbox"/>				
1.6 醫療人員聊天聲.....	<input type="checkbox"/>				
1.7 清潔人員使用清理設備的聲響.....	<input type="checkbox"/>				
1.8 藥單上的瓶罐聲響.....	<input type="checkbox"/>				
1.9 各類推車滑輪的聲響.....	<input type="checkbox"/>				
1.10 醫療設備(抽痰機、輸氣瓶)聲響.....	<input type="checkbox"/>				
1.11 電梯或樓梯間的噪音.....	<input type="checkbox"/>				
1.12 醫院廣播系統聲響.....	<input type="checkbox"/>				
1.13 其他，請說明.....	<input type="checkbox"/>				

2.上述各項聲響中，您覺得最應優先改善的項目為_____ (請填選上述 1.1~1.13 選項的號碼)

3.請問您本次住院的伙食為：1.佳 2.差 3.未搭伙 4.其他

4.請問您本次住院的伙食類型為：
1.普通伙 2.產婦餐 3.特伙 4.低鹽伙 5.腎蛋白伙
6.糖尿病伙 7.半流質伙 8.剝碎伙 9.未搭伙 10.其他

5.您覺得本院伙食供應**最符合**您胃口的是：
1.早餐 2.午餐 3.晚餐 4.晚點 5.未搭伙 6.其他

6.您覺得本院伙食供應**最不符合**您胃口的是：
1.早餐 2.午餐 3.晚餐 4.晚點 5.未搭伙 6.其他

7.請問您覺得哪些是本院院飲食應該改善的項目：(可複選)
1.菜色變化不足 2.餐飲不夠精緻
3.送餐時間點已經變冷 4.送餐時間過晚
5.送餐時間過早 6.調味不佳或不足
7.菜色不適於病情服用 8.水果不適於病情服用
9.餐飲份量不適當 10.其他，請說明

◎您的意見或建議：_____

※問卷到此結束，問卷請交給住出院櫃檯服務人員，並領取禮品乙份，再次謝謝您的協助！※

版編三軍總醫院住診問卷，請勿影印、翻印、抄襲 第4頁/共4頁 住診問卷調查表 99年

滿意程度

參、為瞭解您對醫院所提供的各項醫療服務滿意程度，請在每題右邊滿意程度下的□內打V (若未接受該項服務，請勾選“不適用或無法作答”之選項)。

	滿意程度				
	很滿意	可滿意	不滿意	不過滿意	無法作答
一、您對病房環境設施的滿意度					
1.病房空間寬敞，沒有擁擠情形.....	<input type="checkbox"/>				
2.病房空氣調節(冷、暖氣)適中，光線明亮.....	<input type="checkbox"/>				
3.醫院的床單、被單、病人服清潔且充足齊備.....	<input type="checkbox"/>				
4.病房內地板及走道及洗手間乾淨清潔.....	<input type="checkbox"/>				
5.醫療設備乾淨齊全.....	<input type="checkbox"/>				
6.病房常保持安靜.....	<input type="checkbox"/>				
7.各樓層有清楚明確的指示牌或看板.....	<input type="checkbox"/>				
8.病房中可維持個人隱私.....	<input type="checkbox"/>				
9.其他(請說明)：.....	<input type="checkbox"/>				
二、您對工作人員的服務態度的滿意度					
1.辦理住院手續人員的服務態度.....	<input type="checkbox"/>				
2.醫師態度親切和善.....	<input type="checkbox"/>				
3.護理人員態度親切和善.....	<input type="checkbox"/>				
4.對檢驗(查)部門工作人員服務態度(抽血、超音波檢查等)					
4.1 抽血檢驗工作人員.....	<input type="checkbox"/>				
4.2 放射(X光)檢查工作人員.....	<input type="checkbox"/>				
4.3 超音波檢查工作人員.....	<input type="checkbox"/>				
4.4 其他(請註明).....	<input type="checkbox"/>				
5.對病房打掃清潔人員服務態度.....	<input type="checkbox"/>				
6.對護送人員帶領方式或服務態度.....	<input type="checkbox"/>				
7.對工友的服務項目或服務態度.....	<input type="checkbox"/>				
8.其他(請說明)：.....	<input type="checkbox"/>				
三、您對醫療過程的滿意度					
1.醫師耐心傾聽我的病情.....	<input type="checkbox"/>				
2.醫師仔細診斷及詳細說明病情.....	<input type="checkbox"/>				
3.醫師的專業能力(醫術)好，且主動提供日常應注意的保健知識.....	<input type="checkbox"/>				
4.醫師決定治療方式時，會詳細說明並詢問病患(家屬)的意見.....	<input type="checkbox"/>				
5.住院期間主治醫師常常來巡視.....	<input type="checkbox"/>				
6.護理人員尊重我的隱私.....	<input type="checkbox"/>				
7.護理人員在檢查(治療)前，詳細說明整個過程及事前準備的情形.....	<input type="checkbox"/>				
8.當病患有需要呼叫時，護理人員立即來處理.....	<input type="checkbox"/>				
9.醫護人員打針抽血的技術很好.....	<input type="checkbox"/>				
10.醫護人員打針或給藥時會詳細說明藥物服用方式及作用.....	<input type="checkbox"/>				
11.住院飲食清潔衛生合我的口味.....	<input type="checkbox"/>				
12.其他(請說明)：.....	<input type="checkbox"/>				
四、您對行政效率的滿意度					
1.等待檢驗(查)、治療、手術的時間					
1.1 等待抽血檢驗的時間.....	<input type="checkbox"/>				
1.2 等待放射(X光、斷層掃描)檢查的時間.....	<input type="checkbox"/>				
1.3 等待超音波檢查的時間.....	<input type="checkbox"/>				
1.4 等待治療的時間.....	<input type="checkbox"/>				
1.5 等待手術的時間.....	<input type="checkbox"/>				
2.等待檢驗(查)、治療、手術報告結果的時間					
2.1 等待抽血檢驗報告的時間.....	<input type="checkbox"/>				
2.2 等待放射(X光、斷層掃描)檢查報告的時間.....	<input type="checkbox"/>				
2.3 等待超音波檢查報告的時間.....	<input type="checkbox"/>				
2.4 等待治療結果的時間.....	<input type="checkbox"/>				
2.5 等待手術結果的時間.....	<input type="checkbox"/>				
3.等待護送人員接送的時間.....	<input type="checkbox"/>				
4.清楚完整的告知住、出院前的準備事項.....	<input type="checkbox"/>				
5.辦理住、出院手續、速度及等候時間.....	<input type="checkbox"/>				
6.出院前已幫病患預向出院後門診時間.....	<input type="checkbox"/>				
7.其他(請說明)：.....	<input type="checkbox"/>				
五、您對服務結果的滿意度					
1.當我抱怨時，立即得到適當的處理.....	<input type="checkbox"/>				
2.出院前病症已改善.....	<input type="checkbox"/>				
3.藥物服用方式有詳細說明.....	<input type="checkbox"/>				
4.您對本院住院服務的整體感覺					
4.1 入院流程.....	<input type="checkbox"/>				
4.2 醫師診療流程.....	<input type="checkbox"/>				
4.3 護理作業流程.....	<input type="checkbox"/>				
4.4 治療作業流程.....	<input type="checkbox"/>				
4.5 血液、尿液檢查流程.....	<input type="checkbox"/>				
4.6 X光檢查流程.....	<input type="checkbox"/>				
4.7 領藥流程.....	<input type="checkbox"/>				
4.8 開刀流程.....	<input type="checkbox"/>				
4.9 出院流程.....	<input type="checkbox"/>				
4.10 病房清潔作業.....	<input type="checkbox"/>				
4.11 住院飲食作業.....	<input type="checkbox"/>				
5.其他(請說明)：.....	<input type="checkbox"/>				

版編三軍總醫院住診問卷，請勿影印、翻印、抄襲 第3頁/共4頁 住診問卷調查表 99年

十四、附件14：本院品管圈得獎事蹟

三軍總醫院品管圈得獎事蹟	
97年	第九屆醫療品質獎銅獎 第185屆全國品管圈大會特優圈
98年	第186屆全國品管圈大會特優圈 第22屆團結圈北區會長獎 第32屆全國金獎 第10屆醫療品質獎 -主題改善組潛力獎(1) -進階組潛力獎(2) -實證醫學應用類(5) 醫療品質獎十週年-積極投入獎、醫品標竿獎

十五、附件15：98年度品管圈活動

三軍總醫院第九期品管圈活動圈會				
項次	圈名	組圈單位	改善主題	圈長
1	3D圈	護理部 W35、W15	降低檢體退件率	李美如
2	甜填圈	護理部 W43、 神經外科	發展脊椎手術病人臨床路徑表單	買筠菁
3	莫愁圈	護理部 MICU	降低病房噪音	張雅玲
4	光明圈	護理部 SICU	提昇臨終照護的完整性	孫聖鳳
5	香蕉圈	護理部 PICU	建立兒科病人靜脈注射黏貼方式	楊佩菁
6	藥使圈	護理部 W11	建立病人自備藥品管理機制	胡素儒
7	一針見血圈	臨床病理科	縮短門診病人等候抽血檢驗時間	徐瑜敏
8	象鼻圈	社醫部	降低居家個案的鼻胃管急出診率	蘇舫萱
9	水手圈	護理部、血液腫瘤 科、胸腔內科、直腸 外科、婦產科	降低 PORT-A 外滲異常事件發生件數	張慕民
10	快敏圈	急診部	提升急診中風病人醫療品質	陳穎信
11	粉味圈	營養部	降低住院病人伙食抱怨件數	呂又玉
12	菁牛圈	企管室	提升企管室知識管理平台運用之效能	葉麗芬

十六、附件16：國防部97年度政府資訊公開評核第一名

國防部 令

電子公文

機關地址：台北郵政91198號信箱
承辦人及電話：張應中256418

受文者：國防醫學院三軍總醫院

發文日期：中華民國97年5月28日
發文字號：國管研考字第097000242號
類別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通

主旨：令頒本部暨所屬各機關「政府資訊公開事項」成效評核表彙編、成績一覽表及績優單位名次表，請照辦！

說明：

- 一、各機關請參考評核表彙編內之評核情形及建議事項，檢討精進本項業務。
- 二、三軍總醫院、國防大學、總政戰局等獲獎單位請依照本案實施計畫獎勵規定，於6月5日前將有功人員名冊報本部研考會辦理獎勵事宜。
- 三、部本部（戰規司、人力司、法制司、軍法司、部辦公室、文編室、督察室、軍備局、主計局、人次室、作計室、後次室）、後備司令部、海軍官校等評核90分以上績優單位，請自行議獎。

正本：國防部陸軍司令部、國防部海軍司令部、國防部空軍司令部、國防部聯合後勤司令部、國防部後備司令部、國防部憲兵司令部、國防部總政治作戰局、國防部軍備局、國防部主計局、國防部軍醫局、國防大學、中正國防幹部預備學校、國防部戰略規劃司、國防部人力司、國防部資源司、國防部法制司、國防部軍法司、國防部後備事務司、國防部部長辦公室、國防部史政編譯室、國防部整合評估室、國防部參謀本部人事參謀次長室、國防部參謀本部作戰及計畫參謀次長室、國防部參謀本部後勤參謀次長室、國防部參謀本部通信電子資訊參謀次長室

副本：陸軍軍官學校、海軍軍官學校、空軍軍官學校、空軍航空技術學院、陸軍專科學校、國防醫學院、國防部軍備局中山科學研究院、國軍歷史文物館、國軍人才招募中心、國防部福利總處、國防醫學院三軍總醫院、國軍北投醫院、國軍花蓮總醫院、國軍桃園總醫院、國軍台中總醫院、國軍高雄總醫院、國軍松山

本件保存 年 編影： 檔號： 第 1 頁，共 2 頁

附件 1

國防部及所屬機關 97 年度辦理「政府資訊公開事項」績優單位名次表

績優單位	評核分數	名次	專區建置	公開事項	備考
三軍總醫院	94	1	完整	詳實	獲獎
國防大學	93	2	完整	詳實	獲獎
總政戰局	92	3	完整	詳實	獲獎
國防部本部	91	4	完整	詳實	
後備司令部	90	5	完整	詳實	
海軍軍官學校	90	5	完整	詳實	

備註：依實施計畫獎勵規定，評核分數達90分以上之前3名單位為獲獎單位。

十七、附件17：資訊週知分類表

三軍總醫院資訊週知分類表		
網頁專區	服務項目	屬性
網路掛號	預約掛號、取消掛號、查詢醫師代碼、查詢各科病症、查詢醫師停代診	公開服務措施
最新消息	提供本院最新資訊、並有最新政策及疫情消息	文宣/重要資訊
為民服務	年度服務品質績效摘要、為民服務手冊、為民服務白皮書、滿意度調查報告、病人意見反映流程、醫療品質暨病人安全、職務官舍新建工程、病人自付差額特材一覽表、線上滿意度問卷、電話禮貌監測、常用表單下載、性騷擾防治	公開服務措施
	與民有約、民意論壇、意見反應單	FAQ
	三總醫世代電子報	文宣/機關活動
單位介紹	醫療及行政單位服務項目介紹	公開服務措施
政府資訊公開	各項政府法規政策、醫院經營資訊、組織等	公開服務措施
醫療服務	轉診服務、醫師看診進度、診斷證明書及病歷資料申請、檢驗分析報告申請	公開服務措施
醫療保健	衛教資訊、健康補給、H1N1專區、早期療育就診流程圖	公開服務措施
	疾病資訊、預防保健	FAQ
招募快訊	各科室徵才訊息	文宣/機關活動
杏網相連	連結全國各衛生相關機關	公開服務措施
藥品資訊	藥品查詢、民眾用藥處方查詢、藥物辨識查詢	公開服務措施
	藥品異動訊息、用藥教育專區、衛生署藥物資訊網	公開服務措施
臨床試驗	提供人體試驗相關資訊	公開服務措施

十八、附件18：99年度節能減碳工作

99年度「節能減碳」例行工作預劃表

項次	方法	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	執行單位	備考
1	定期召開「節能檢討會」查核節約能源紀錄			◎			◎			◎			◎	能設室	每季定期召開檢討會紀錄上呈院部
2	用電安全檢查(半年)			◎	◎	◎				◎	◎	◎			巡檢結果上呈院部
3	年度檢討耗能設備老舊汰換			◎						◎					年度依設備異常檢討報告上呈汰換更新計畫
4	調整合理契約容量，選定合適時間電價計價										◎				年度依用電情形主動洽台電營業處調整用電契約容量
5	即時電力監控系統，轉移負載避開尖峰時間電力							◎	◎	◎					夏季期間，依裝設契約容量超約警示裝置，若將達飽和時，則將部分供電改以發電機發電調節
6	T5、LED節能燈具更換			◎		◎		◎		◎		◎			檢討適款購置節能燈具等材料，以小額採購或派工方式換裝
7	感應式點滅器、隔盞開燈、燈管減半			◎		◎		◎		◎		◎			檢討適款購置材料，以小額採購或派工方式換裝
8	節水器更換			◎		◎		◎		◎		◎			依各系統維護契約督商確實實施，每月並召開督商檢討會議
9	事務機器節能總開關			◎		◎		◎		◎		◎			
10	落實設備定期維護保養延長壽期	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
11	空調時間溫度控制、冰水主機台數、出水溫度控制	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
12	電梯使用時間(樓層)管控	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
13	每週利用公務信箱寄發節能小偏方	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	能設室	持續辦理



關懷、品質、紀律、創新

三軍總醫院
Tri-Service General Hospital

內湖院區：

114 台北市內湖區成功路二段325號

總機：(02) 8792-3311 (代表號)

24小時急診諮詢專線：(02) 8792-7018

汀州院區

100 台北市汀州路三段40號

總機：(02) 2365-9055

24小時急診諮詢專線：(02) 2365-9055轉11306~11308