

第三屆「政府服務品質獎」

參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

行政院國軍退除役官兵輔導委員會埔里榮民醫院

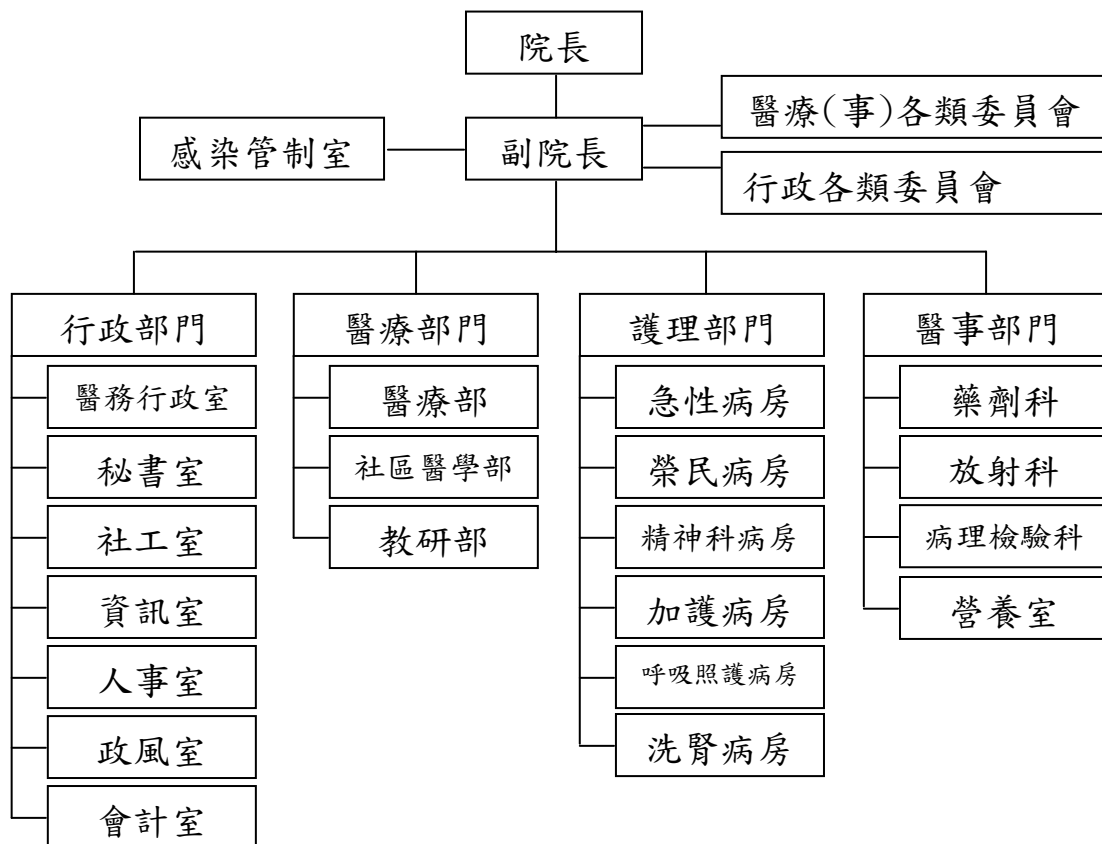


中華民國 100 年 1 月

基本資料

| | | | | | |
|-----------------|---|-----|---------|--------------|----------------------|
| 機關(單位)名稱 | 行政院國軍退除役官兵輔導委員會埔里榮民醫院 | 首長 | 呂炳榮 | 職稱 | 院長 |
| 機關(單位)地址 | 南投縣埔里鎮榮光路一號 | | | | |
| 機關(單位)網址 | http://www.pulivh.gov.tw/ | | | | |
| 機關(單位)員額 | 職員：185 員；技工工友 59 員；契約僱用：185 員；共計：429 人 | | | | |
| 總 預 算 | 809,117 千元 | | | | |
| 聯 絡 人 | 江秀珍 | 職 稱 | 醫務行政室主任 | 電 話 | (049)2990833 分機 1901 |
| E - m a i l 位 址 | d0121@mail.pulivh.com.tw | | 傳 真 | (049)2423627 | |

機關(單位)組織圖





目次

| | |
|----------------------|----|
| 壹、為民服務業務現況簡介..... | 1 |
| 貳、提升為民服務品質績效 | |
| 一、優質便民服務 | |
| (一)、服務流程..... | 7 |
| 1、服務流程便捷性..... | 7 |
| 2、服務流程透明度..... | 13 |
| (二)、機關形象..... | 19 |
| 1、服務場所便利性..... | 19 |
| 2、服務行為友善性與專業性..... | 26 |
| 3、服務行銷有效性..... | 31 |
| (三)、顧客關係..... | 37 |
| 1、民眾滿意度..... | 37 |
| 2、民眾意見處理有效性..... | 42 |
| 二、資訊流通服務 | |
| (一)、資訊提供及檢索服務..... | 48 |
| 1、資訊公開適切性與內容有效性..... | 48 |
| 2、資訊檢索完整性與便捷性..... | 51 |
| (二)、線上服務及電子參與..... | 53 |
| 1、線上服務量能擴展性..... | 53 |
| 2、電子參與多樣性..... | 56 |
| 三、創新加值服務 | |
| (一)、e化行動護理工作車..... | 58 |
| (二)、候診呼叫器..... | 61 |
| (三)、中藥調劑條碼化檢核系統..... | 63 |
| (四)、西醫藥品條碼化系統..... | 66 |
| (五)、中期照護..... | 71 |
| 參、未來努力方向..... | 75 |



目次

肆、附件

| | |
|----------------------------|----|
| 附件 1 埔榮醫訊..... | 77 |
| 附件 2 顧客抱怨案件處理作業程序書..... | 78 |
| 附件 3 教育訓練成果統計表..... | 85 |
| 附件 4_FAQ 問題集..... | 88 |
| 附件 5 門診病患滿意度調查表..... | 89 |
| 附件 6 門診滿意度趨勢分析..... | 92 |
| 附件 7 「即時滿意度回饋機制」使用說明..... | 95 |
| 附件 8 新聞發布及新聞聯繫作業要點..... | 96 |
| 附件 9_ISO 文件與資料管制作業程序書..... | 99 |

壹、為民服務業務現況簡介

一、服務理念

「感動取代行銷、故事取代廣告」

在醫院的福利社買了一杯香濃的咖啡，剛付完帳，隨身的「候診呼叫器」響了。「耶！輪到我看診了。埔里榮民醫院就是這麼貼心」。沒想到他們會將百貨公司美食街通知客人取餐的呼叫器，運用在門診的作業流程，對保護病人的隱私及方便性有很大的幫助。

埔榮永遠把民眾的需要放在第一位，全體員工心中謹記著院長給同仁的勉勵_「只要用心，病人自然感受得到我們的貼心」。抱著「感動取代行銷、故事取代廣告」的服務理念，努力為病人做到「感動服務要感動一輩子」！

我們的宗旨：服務榮民、造福社區。

我們的願景：成為社區優質醫療院所，永續經營。

我們的價值觀：優質、親切、服務、效率、貼心。

二、醫院簡介

埔榮位於埔里鎮蜈蚣里的盆地上，四面環山，環境優美，氣候宜人，佔地9.4公頃，綠地涵蓋超過六成，距離「台灣地理中心碑」1公里，開車20分鐘可抵達日月潭風景區，45分鐘至清境農場旅遊區。由於本院位處國道六號終點出口，一小時內可抵達台中或彰化。為方便民眾看診，設立「市區門診」位於埔里鎮市中心，鄰近埔里酒廠，離院區約5公里，佔地約1,000坪。

「院本部」及「市區門診」地圖指引



埔榮成立於民國 46 年，前身為陸軍第二療養大隊的肺結核治療醫院，47 年院舍工程落成，改名為「台灣埔里榮民醫院」，55 年正名為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會埔里榮民醫院」。88 年經歷台灣 921 世紀大地震，醫療大樓嚴重毀損，於 89~90 年部份院區重建完成。

埔榮為大埔里地區唯一的公立綜合型社區醫院，背負政府賦予妥善照顧榮民的醫療責任，並努力深耕社區，提供地方鄉親優質的醫療服務。本院現有正式及約聘僱員工 429 人，依業務性質分為醫療、醫技、護理及行政等四個部門；成立各類委員會 32 個，確保醫療品質的提昇。本院健保病床共 339 床，若含其他慢性病床、特殊病床及護理之家等，總床數達 917 床。門急診服務人數每年超過 2 萬 5 仟人次；住院每年約 7 仟人次。

病床類別與床數

| 種 類 | | 開放床數 |
|-----------------|--------------------------------|-------------|
| 一般病床 (246 床) | 急 性 (172 床) | 一般病床 152 |
| | | 精神病床 20 |
| | 慢 性 (74 床) | 一般病床 24 |
| | | 精神病床 50 |
| 特殊病床 (93 床) | 加護病床 | 18 |
| | 呼吸治療床 | 40 |
| | 洗腎床 | 26 |
| | 嬰兒床(3 床)、手術恢復室(4 床)、急診觀察床(2 床) | 9 |
| 其他床位 (578 床) | 護理之家(含公務床) | 430 |
| | 自費護理之家(核定 98 床) | 98 |
| | 精神科日間照護(核定 100 床) | 50 |
| 總 計 | | 917 |

三、服務範圍及病人來源

服務大埔里地區，涵蓋埔里鎮、魚池鄉、仁愛鄉與國姓鄉，人口約 14 萬 1 仟，佔南投縣人口 24.57%。榮民有 2,354 人，佔南投縣榮民人口 31.84%，榮眷 9,951 人，佔南投縣榮眷人口 30.16%。大埔里地區

老年人口有逐年偏高的趨勢(全國老年人口平均為 10.06%)。

大埔里地區人口、榮民、榮譽、老年人口分析表

| 地方 | 南投縣人口數 (575,206) | | 南投縣榮民人數 (7,393) | | 南投縣榮譽人數 (32,989) | | 老年人口 比率 |
|-----|---------------------|--------|--------------------|--------|---------------------|--------|------------|
| | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 | 比例 |
| 埔里鎮 | 86,684 | 15.07% | 1,407 | 19.03% | 5,864 | 17.78% | 11.53% |
| 魚池鄉 | 17,422 | 3.03% | 191 | 2.58% | 932 | 2.83% | 17.31% |
| 仁愛鄉 | 15,505 | 2.69% | 238 | 3.22% | 1,871 | 5.67% | 9.13% |
| 國姓鄉 | 21,776 | 3.78% | 518 | 7.01% | 1,284 | 3.89% | 15.57% |
| 總計 | 141,387 | 24.57% | 2,354 | 31.84% | 9,951 | 30.16% | 13.39% |

大埔里地區醫療資源分佈狀況



病人來源分析

| 鄉鎮別 | 門診 | 急診 | 住院 |
|-----|--------|--------|--------|
| 埔里鎮 | 63.66% | 54.57% | 52.73% |
| 國姓鄉 | 4.04% | 3.36% | 4.17% |
| 魚池鄉 | 7.02% | 6.74% | 8.64% |
| 仁愛鄉 | 6.18% | 12.56% | 11.70% |
| 其他 | 19.10% | 22.77% | 22.76% |

四、為民服務業務

(一)、服務項目

本院通過新制醫院評鑑，為綜合型地區醫院，有各主要臨床次專科。開設院本部門診、市區門診、夜間門診、急診、洗腎、呼吸照護、社區服務、居家照護、日間照護、附設護理之家、健保急慢性病床、加護病床、榮民慢性病床等，並承辦「清境假日急診醫療站」。

(二)、醫療服務人次

服務人次統計表

| 服務項目 | 門診人次 | 急診人次 | 住院人日 | 手術人次 |
|------|---------|--------|--------|-------|
| 99年 | 284,135 | 12,416 | 81,080 | 3,284 |
| 月平均 | 23,678 | 1,035 | 6,757 | 274 |
| 日平均 | 917 | 34 | 222 | 9 |

註：99年門診日數310

- 1、門診服務人次比較：99年較98年增加2.6%。
- 2、急診服務人次比較：99年較98年增加16.3%。
- 3、承辦「清境假日急診醫療站」，提供清境旅遊地區遊客及當地居民24小時緊急醫療服務，99年服務人次達1,697人。

(三)、推動「感動服務」：營造以「感動取代行銷、故事取代廣告」的服務文化，賦予醫院成為更有生命力的個體。

故事一_床邊視訊·即時分享

「走進榮民病房，一位89歲的榮民伯伯，開心的正在和遠在美國的孫女分享他今天剛完成的小作品。另一位伯伯對著家人愉快的訴說『今天我可以下床走路了』。」透過「網路視訊」長期居住在院內的伯伯可將每天的心情與復健成果與親友分享。親友們更省卻長途奔波之苦。

故事二_行動茶茶勺ㄟㄨ 勺ㄟㄨ日記簿

「阿伯！昨眠睏有飽嚟」才剛吃完早餐，就聽到一聲親切的問候，原來是護理長推著「行動勺ㄟㄨ 勺ㄟㄨ車」正走進病房，關心病人的服藥情形、幫忙收拾餐



桌、添加溫開水、聽取病人的意見並記錄在日記簿裏，立即設法滿足病人的需要，這是內科病房護理長早上的例行工作，透過這項服務，病人即時的意見能立即得到滿足。

更多的感動服務：

1、**院長親自幫榮民沐浴及洗廁所服務：**98年共41次(月平均3次)。99年(1~10月)共40次(月平均4次)。



院長親自幫榮民沐浴

2、**社團活動：**副院長每月帶領員工至榮民病房歌唱表演及社區社團、宗教社團至病房關懷與辦理節慶活動。98年共11次(月平均1次)。99年(1~10月)共10次(月平均1次)。

3、**行動電影車：**社工室以「行動電影車」為行動不便榮民床邊播放喜愛影片欣賞。98年共117次(月平均10次)。99年(1~10月)共100次(月平均10次)。

4、**病房「感動服務」：**包括佳節活動、生日派對、寵物關懷、音樂欣賞、香草園戶外活動等。98年共32次(月平均2.7次)。99年(1~10月)共23次(月平均2.3次)。



每月舉辦生日派對

7、**專家設計本院公仔紀念品：**致贈院外來訪的貴賓及本院表現優異的員工。

8、**台北石牌基督教信友會：**98年6月18日42位教徒蒞院傳福音，並贈送7台聖經播放機，協助視力衰退之病人聆聽聖經。

9、**病人照服員讀書會：**榮民年紀老邁(平均82歲)，為了提昇照顧人員(照服員)看護品質，訂閱日本漫畫家草花里樹發表之「看護工向前衝」共十二集，描述日本老人照護情況，故事感人，已研讀完畢，並心得分享，深具激勵效果，看護品質的提升幫助很大。99年辦理48場讀書會研讀第二套由傅佩榮教授所著「一起面對生死」圖書，並心得分享。

10、汰換液晶電視，幫助視力衰退的病人：
更換 42 吋大螢幕液晶電視共 7 台，安裝於各病房交誼廳，對視力衰退的病人幫助很大。



更換 42 吋大螢幕液晶電視

11、建構「體適能健康俱樂部」：鍛鍊住院榮民四肢的肌力、燃起其對生命的鬥志，減緩老化現象。中庭公園規劃約 200 公尺的健康步道，設置簡單手部伸展復健器材，休閒室有各類遊樂設備，如打地鼠、跑步機、投籃機及按摩椅等，並有志工協助，提供安全的使用環境。

12、院內員工服務訓練與激勵：

(1)、推動院本部門診及市區門診每日早上「開診禮儀」。



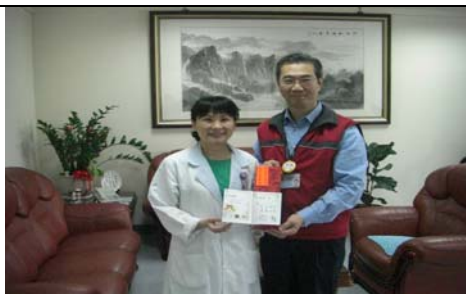
每日早上「開診禮儀」

(2)、實施主治醫師假日值班查房，記錄詳實以保障住院病人的醫療品質。

(3)、每月舉辦最佳工友「榮譽榜」，並列績效獎金。

(4)、院長為員工親筆書寫生日賀卡，並致贈生日禮物。

(5)、室外有高爾夫練習場、籃球場及網球場；宿舍交誼廳有卡拉 OK、桌球及撞球等設備，讓員工紓壓及增進感情。



內部顧客感動服務_院長親筆寫生日賀卡



寵物關懷



行動影音服務

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

a、全功能掛號櫃台：

掛號批價櫃台屬全功能單一窗口櫃台，依標準作業流程，可辦理掛號、批價、申請病歷複製、診斷證明書、掛/批相關資訊諮詢、住院、出院、住院病人查詢、申請出生證明書、死亡證明書、收據副本、住出院相關資訊查詢等。採抽號碼牌叫號方式，民眾不需排隊等候。



全功能掛號櫃台

b、全功能放射科櫃台：

放射科訂定標準作業流程，由書記員提供全功能服務，包括：報到、排程預約、拷貝、借片及檢查相關資訊諮詢等五種業務。放射科人員彈性支援。



全功能放射科櫃台

c、全功能檢驗科櫃台：

檢驗科訂定標準作業流程，屬全功能櫃台，病人可於任一窗口依「號碼牌」順序檢驗。業務包括：報到/確認檢驗項目（含血液、血清、生化、輸血、尿液、痰、糞便、病理切片、心電圖等）、採集檢體與進行檢驗（含血液、尿液、痰、糞便、病理切片、心電圖）、檢驗諮詢服務等。檢驗人員彈性支援，尖峰時段等候時間約 10 分鐘，抽血時間 5 分鐘內可完成。



全功能檢驗科櫃台

d、兵役體檢櫃台：

配合國防部及內政部兵役政策，成立單一櫃檯、獨立體檢空間、個人健檢長袍等，提供役男體、複檢作業，加速各項檢查以減少等待時間。兵役體檢及複檢的服務人次如下：

| 年度 | 98 年度 | 99 年度 |
|----------|-------|-------|
| 兵役健檢服務人次 | 1714 | 1852 |

e、配合衛生署政策，增設「高齡醫學整合性門診」：

本院於 98 年 9 月起每週一下午新增「高齡醫學整合性門診」，提供單一窗口服務，每次限 5 人，由兩個專科以上的醫師看診。病人掛號後，由個管師於門診利用「老人周全性評估, comprehensive geriatric assessment, CGA」來瞭解病人是否有老年症候群的產生及症狀，再由醫師提供相關醫療服務。其評估內容有日常生活活動功能量表，如 ADL、IADL、Mini Mental Statement Examination、Geriatric Depression. Score、跌倒評估、營養評估、疾病史回顧及疼痛指數評估等。對於 CGA 分數下降的高齡病人提早介入治療。服務對象係針對 65 歲以上高齡病人實施整合性門診，以減少其就醫次數及用藥種類；對近期有功能急速下降者，都可藉此門診幫助老年人回復功能。

整合性門診實施前：病人若身體患多重疾病，尤其為老人，需看多個專科門診，既費時也費力，更容易造成重複開藥，浪費醫療資源的可能。

整合性門診實施後：符合高齡患者及條件者，可先掛號高齡醫學門診，由個管師先行評估是否適合及評估 CGA 內容，找出個案問題與個案討論，再由高齡醫學門診醫師看診及評估內容後，如需其他專科意見由高齡醫師轉介門診或直接請教它科醫師意見而直接開立處方，進而達到統整醫療治療及藥物部分。

服務人次：99 年共服務 303 人次。

(2)、申辦案件流程簡化程度

a、配合衛生署政策，增設「整合照護門診」：

本院配合衛生署政策推動「整合照護門診」，以病人看診流程

簡化為主軸，降低民眾就醫次數，減少醫療資源浪費與促進病人用藥安全。掛號人員主動詢問病人，當日若需看兩個或以上的專科者，可協助掛號。由個管師提供諮詢、衛教及追蹤等服務。依病歷及醫師處方給予居家相關衛教，並與醫師討論病情，電訪關懷及追蹤。若病情需要，於下次門診時聯絡其他衛教師協助衛教，例如：若糖尿病病人的血糖控制不好時，除需按時服用降血糖藥物外，下次回診時，會預約營養師一起參與，給予飲食衛教，讓病人不用奔波醫院多次即可獲得最完善的醫療服務。

宣導海報

整合門診衛教追蹤紀錄單



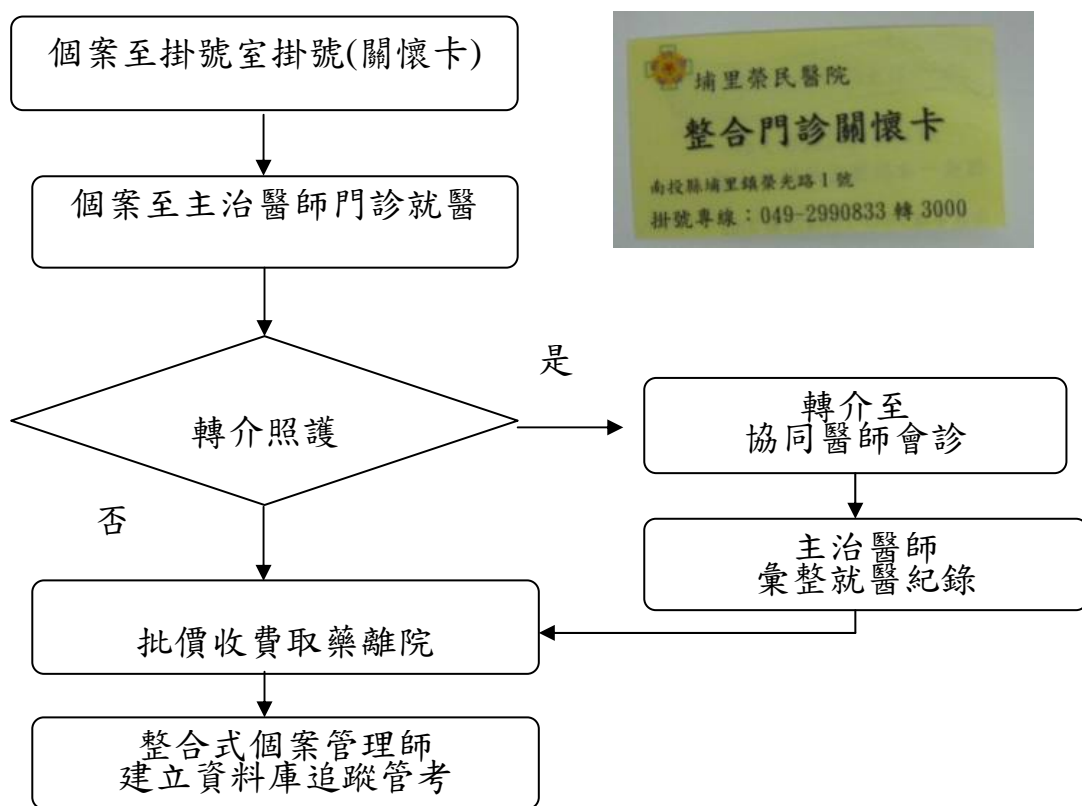
個別衛教

整合門診個別衛教紀錄

簡化流程前：病人當天若需要看兩個或以上的專科時，醫師常因次專科的專精，未能對病人做整體的評估，在「頭痛醫頭，腳痛醫腳」的情況下開處方，易誤判病情。

簡化流程後：本院設立整合照護門診後，上述誤判的情形將不會發生。透過電子病歷資訊系統，參與整合照護門診的專科醫師能夠即時得知病人的病情及其用藥種類，必要時可用電話聯絡。透過多位醫師共同參與可有效減少重複用藥及種類，而且病人祇需負擔一次掛號費用。健保局給予本院參與整合照護門診的1,341位病人名單中，實施後平均每人每月醫療費用從3,407元明顯下降至2,426元(減少29%)，而就醫次數也從4.22次下降至3.12次(減少26%)，成效優異。

整合式門診就醫流程圖



b、放射線特殊檢查可當日完成，減少民眾往返醫院的不便性：(臨櫃辦理)

流程簡化前：

醫師開立「放射線特殊檢查單」後，病人至放射科櫃台預約檢查時間，因當日時段多已排滿，只能安排隔日或其他時間，而且病人需再度回診接受檢查。由於大埔里地區幅地很廣，山地鄉鎮多，交通不便，病人若需多次回診，常造成病人不便，甚至影響其檢查的意願。

流程簡化後:

- (a)、於接到病人「放射線特殊檢查單」後，助理按登錄預約名單查詢待檢狀況及等候時間，評估其檢查項目是否能當日完成，並徵詢病人意願。
- (b)、慢性病人接受追蹤檢查時，助理會主動提醒病人空腹，以便當日完成檢查。
- (c)、修訂「放射線特殊攝影當日檢查標準流程表」，由助理為病人預約排檢時間，並將能於當日完成的特殊檢查報表，於科務會議中提出檢討改善。特殊攝影當日可完成的流程經過此簡化後，不需增加任何費用，亦不需新增人力。病人既可節省往返時間、又可提升檢查完成率，減少延診。

執行成效：

- (a)、降低病人有預約但未報到的比率達5%。
- (b)、減少病人往返醫院次數、節省病人時間及金錢，單次費用約1,400元(如下表)。99年受惠人次3,206人。

| 節省項目 | 費用(每人次) | 說明 |
|-------|--------------|------------------|
| 單次掛號費 | 180 | 掛號費+部份負擔 |
| 交通費 | 220 | 來回醫院車資(以公車計) |
| 工作損失 | 800 | 無法工作的損失 |
| 其他雜項費 | 200 | 吃飯、外出所需 |
| 合計 | 1,400 | 單次往返醫院看診所需費用(估算) |

c、**醫療影像儲傳系統**：導入 PACS 系統後檢查流程每位病人檢查平均可節省 15-20 分鐘。

d、**第二次領取「慢性連續處方箋」者憑健保卡直接至藥局領藥**：(臨櫃辦理)

藥局於每週一至五上午 8：00～12：00 至下午 13：30～17：30 及週六上午 08：00～12：00 提供「慢性連續處方箋」健保 IC 刷卡服務，讓持有「慢性連續處方箋」非第一次領藥之病人不需掛號，可直接至藥局刷卡領藥，縮短候藥時間。此項服務受惠人次：99 年共 1,344 人次。

e、**門診完成電子化病歷系統**：

提升門診看診效率：本院完成架構電子化病歷系統，自 98 年 10 月起診間醫師可透過資訊系統線上查詢病歷，節省病歷借調及傳遞之人力及時間平均約 10 分鐘(每份病歷借調及傳遞時間)。

(3)、申辦案件書表減量程度

民眾來院就醫僅需持「健保卡」，辦理病歷影本也只需持身分證即可辦理，因此在書表減量方面，呈現院內執行成效為主。

a、病理報告網頁系統:

本院委託台中榮總代檢各項檢驗報告，透過「病理網頁系統」連結本院醫療資訊系統(HIS)，進行醫囑拋轉及報告等功能，醫師可直接線上查閱檢查報告。

流程簡化前：本院委託台中榮總代檢報告，透過郵寄方式，寄達本院，再歸檔入病人之病歷中，醫師僅能透過紙本病歷查閱報告，耗時又不環保。

流程簡化後：99 年 7 月委託代檢報告，透過病理網頁資訊系統，作線上拋轉，醫師可直接於醫療資訊系統查閱檢驗報告，即時又環保。(紙本消耗：每月節省約 2,000 張)

b、醫療影像儲傳系統(PACS):

本院 X 光片已導入整體無片化，由傳統的 X 光片轉換成數位影像，於傳送數位影像檔時，可結合醫院機構憑證進行數位電子簽章，簽章主機系統於每張片子上產生電子簽章，在資料儲存上，確保數位影像資料的安全機制。



效益分析：(a)、PACS 檢查流程每位病人檢查平均可節省 15-20 分鐘。(b)、影像上傳 PACS 系統，檔案儲存方便且省空間，不易遺失，調閱方便，避免引起不必要的醫療糾紛。(c)、節省經費：X 光片及藥水(如下表)：99 年 344 萬元。廢水處理費用：每年約 10 萬元。

| 項目 | 一般 X 光片 | CT 片 | 乳房攝影 | 合計 |
|------|-----------|---------|---------|-------------|
| 99 年 | 2,091,702 | 429,257 | 923,657 | 3,444,616 元 |

2、服務流程透明度

(1)、案件處理流程查詢公開程度

a、醫院網站公布訊息:

http://www.pulivh.gov.tw/web/07service/08download_01.htm

承辦單位電話、門住急診相關規定及表單均可由網路下載，亦可至各櫃台查詢，包括：(1)人工、電話語音掛號服務電話；(2)各項申辦業務標準處理流程；(3)其他，如線上網路掛號、門診時刻表線上查詢、看診進度查詢、就醫症狀查詢、藥物辨識查詢、各項檢查說明、民眾服務信箱、醫師團隊、就醫指南、特色醫療等。



b、服務場所公布訊息:

提供服務場所訊息，內容包括：(1)設置服務台主動告知申請人處理程序、提供書寫範例。(2)張貼各項案件標準處理流程。



【書寫範例】委託書



【書寫範例】病歷釋出申請書



申辦櫃台張貼海報
(外籍看護工評估作業流程)



申辦櫃台張貼海報(門診就醫流程)

c、埔榮醫訊公布訊息:

每月發行埔榮醫訊 8,500 份(附件 1 埔榮醫訊_第 77 頁)，內容包括:(1)門診時間表(包含科別、診間、醫師姓名);(2)掛號及看診時間;(3)人工掛號方式(電話);(4)電話語音掛號方式(電話、英文字碼轉換數字對照表、科別、醫師代號);(5)網路掛號方式(網址 <http://www.pulivh.gov.tw/>);(6)服務時間等。

d、提供案件查詢管道:

提供案件多元化查詢方式,包括:(1)「現場查詢」:門診區設置看診燈號,民眾對於看診進度一目了然;(2)「電話查詢」:掛號人員使用網路即時看診資訊,回覆來電詢問看診進度的病人;(3)「網路查詢」:民眾也可上網自行查詢看診進度。

| 日期 | 科別 | 時段 | 診間 | 醫師 | 總掛號人數 | 已診人數 | 最大已診診號 |
|-------------|-------|----|----------|-----|-------|------|--------|
| 99年7月7日 星期三 | 家醫科 | 上午 | A011 診間 | 魏志鏡 | 45 | 24 | 103 |
| 99年7月7日 星期三 | 腎臟內科 | 上午 | B021 診間 | 黃建敏 | 138 | 97 | 140 |
| 99年7月7日 星期三 | 神經科 | 上午 | A021 診間 | 黃三榮 | 54 | 28 | 62 |
| 99年7月7日 星期三 | 腸胃科 | 上午 | A026 診間 | 王時蔚 | 43 | 25 | 54 |
| 99年7月7日 星期三 | 骨科 | 上午 | B031 診間 | 徐慧慧 | 166 | 80 | 168 |
| 99年7月7日 星期三 | 泌尿外科 | 上午 | A032 診間 | 郭佳胤 | 52 | 26 | 58 |
| 99年7月7日 星期三 | 骨科 | 上午 | A031 診間 | 陳志明 | 42 | 22 | 46 |
| 99年7月7日 星期三 | 婦產科 | 上午 | A051 診間 | 葉慈茹 | 32 | 22 | 42 |
| 99年7月7日 星期三 | 耳鼻喉科 | 上午 | B091 診間 | 賴秉甫 | 35 | 29 | 49 |
| 99年7月7日 星期三 | 眼科 | 上午 | B101 診間 | 劉壹偉 | 28 | 21 | 26 |
| 99年7月7日 星期三 | 皮膚科 | 上午 | B110 診間 | 楊智雅 | 41 | 36 | 43 |
| 99年7月7日 星期三 | 替代療法 | 上午 | A133 診間 | 詹品忠 | 5 | 4 | 5 |
| 99年7月7日 星期三 | 精神科 | 上午 | A131 診間 | 詹品忠 | 46 | 25 | 61 |
| 99年7月7日 星期三 | 中醫科 | 上午 | B001 診間 | 楊明輝 | 39 | 25 | 37 |
| 99年7月7日 星期三 | 疼痛科 | 上午 | BD A1 診間 | 高仲榮 | 14 | 13 | 19 |
| 99年7月7日 星期三 | 腸胃科 | 下午 | A022 診間 | 廖松堅 | 29 | 6 | 52 |
| 99年7月7日 星期三 | 心臟血管科 | 下午 | A021 診間 | 王惠民 | 26 | 0 | 0 |

網址：<http://registry.pulivh.com.tw/stepF1.asp>

(2)、案件處理流程主動回應程度

- a、現場掛號:** 現場完成掛號後,提供民眾掛號收據,載明診間及診號。
- b、網路掛號:** 網路掛號的最後步驟會出現掛號完畢畫面,列印留存,亦可進行線上取消掛號。

診號 56

| | |
|------|--------------|
| 預約診號 | 56 |
| 看診日期 | 112006780 |
| 姓名 | 陳建凱 先生 |
| 日期 | 99年7月26日 星期一 |
| 時段 | 下午 |
| 診間 | 泌尿外科 |
| 診號 | A031 診間 |
| 醫師 | 郭佳胤 |

顯示診號等訊息並提供友善列印

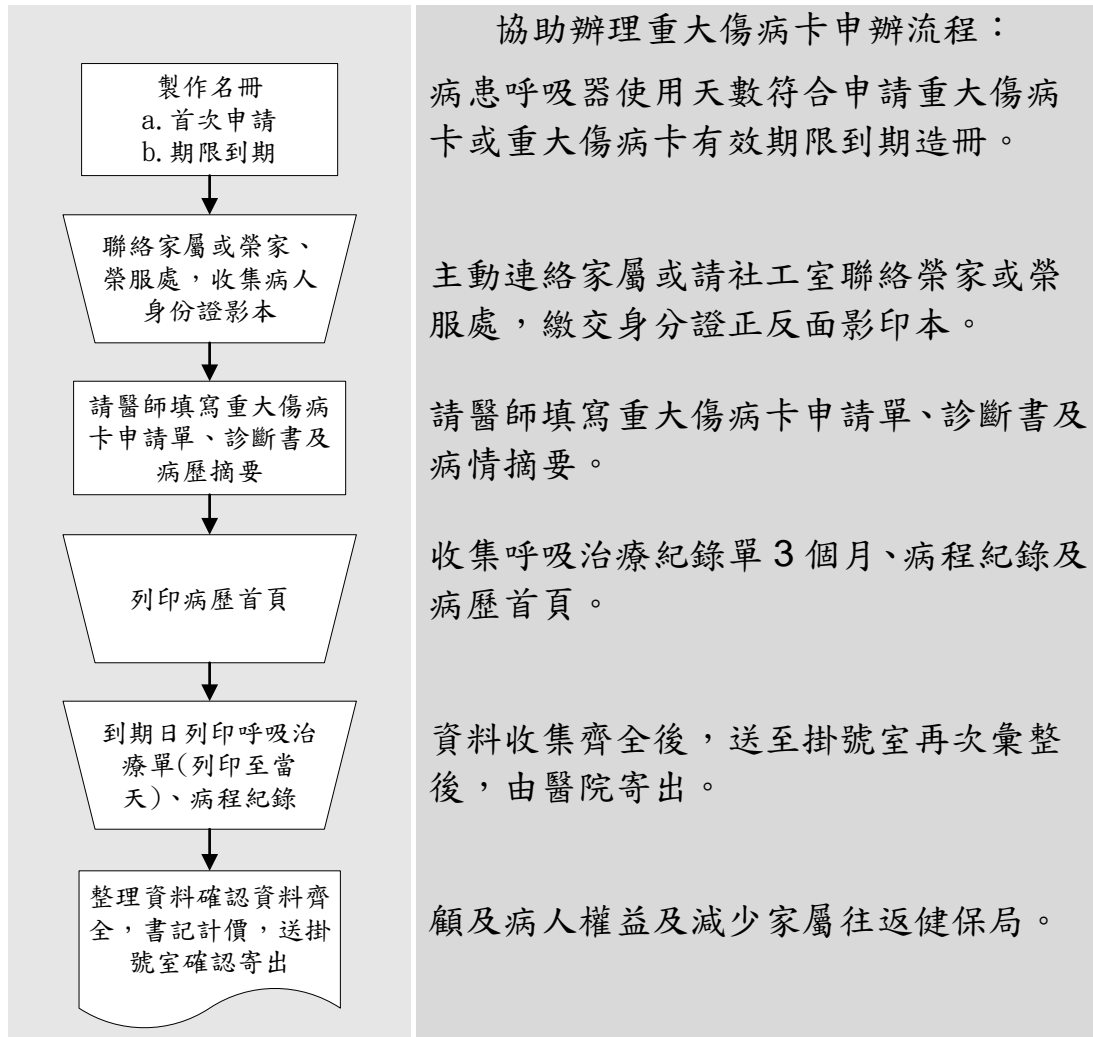
已由掛號人員取消

| | |
|------|--------------|
| 預約診號 | 56 |
| 看診日期 | 112006780 |
| 姓名 | 陳建凱 先生 |
| 日期 | 99年7月26日 星期一 |
| 時段 | 下午 |
| 科別 | 泌尿外科 |
| 診間 | A031 診間 |
| 醫師 | 郭佳胤 |

亦可隨時取消網路掛號

c、協助辦理重大傷病卡:

慢性呼吸照護病房會主動協助辦理重大傷病卡



d、顧客抱怨處理流程:

逾期告知處理機制：依據「顧客抱怨案件處理作業程序書」(附件2_第78頁)6.3.2「顧客抱怨處理期限」之6.3.2.2規定「處理顧客抱怨時，應嚴格管制處理時限，一般案件應於7日內辦結。未能依限於7日內辦結者，應經單位主管同意後至遲於15日內辦結。未能於15日內辦結之案件，應簽請首長核准延長，延長以15日為限，並將延長理由告知抱怨人。」承辦人於會簽過程中，隨時注意有無逾期情況。若有逾期情況，則立即追蹤公文行蹤，並促請會辦單位儘速處理，以利後續處理。處理過程中，適時與抱怨人保持聯繫，並將處理情形或結果告知抱怨人。

e、醫師門診異動主動告知: 預約門診取消時，主動以電話提前告知掛號民眾。

f、乳房攝影檢查結果異常通報: 社區醫學部辦理社區乳房攝影檢查，檢查異常者主動電話通知安排複檢及預約醫師門診。

乳房攝影檢查結果異常通報 99 年案件數統計表

| 總篩檢人數 | 應複檢(異常)人數 | 異常率 | 已複檢數 | 複檢率 |
|-------|-----------|-------|------|-------|
| 2,683 | 73 | 2.72% | 71 | 97.3% |

g、子宮頸抹片檢查結果異常通報 99 年案件數統計表

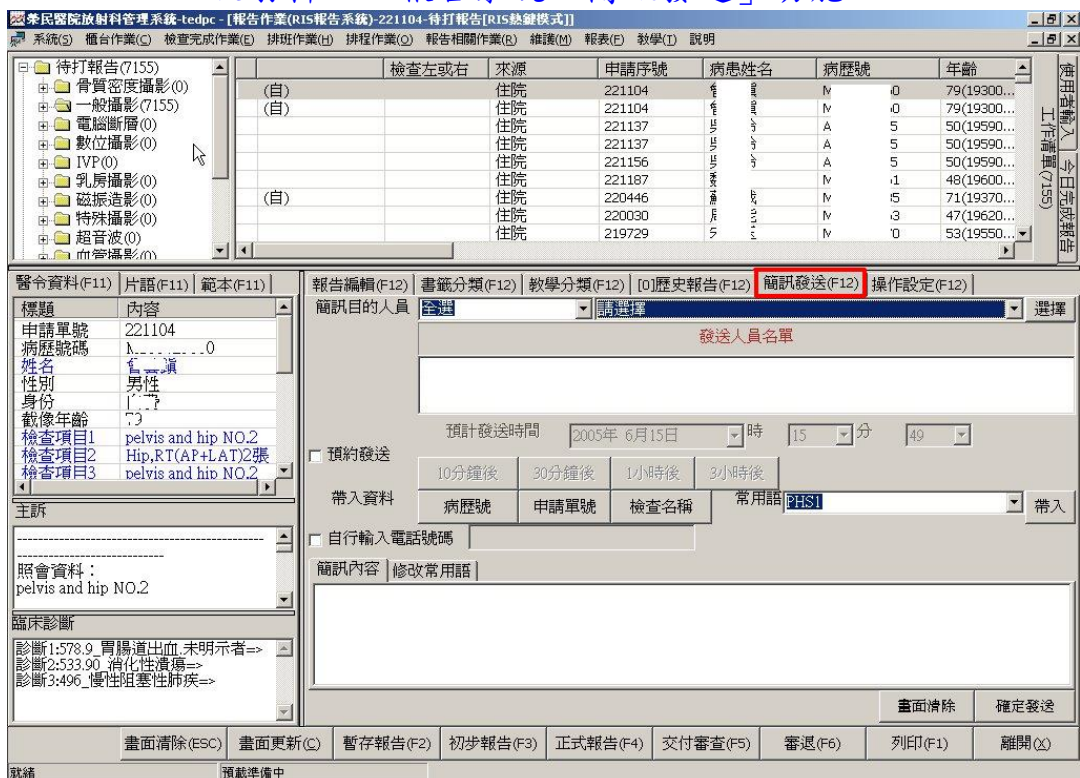
| 總篩檢人數 | 應複檢(異常)人數 | 異常率 | 已複檢數 | 複檢率 |
|-------|-----------|-----|------|------|
| 704 | 7 | 1% | 7 | 100% |

h、放射科特殊檢查異常通報: 放射科對各項特殊檢驗之異常項目均記錄於報告通知記錄本上，並主動簡訊通知該負責主治醫師。

異常報告簡訊發送 99 年案件數統計表

| 總檢查人數 | 異常通報案件 | 異常率 | 醫師回復 | 回復率 |
|--------|--------|-------|------|------|
| 74,134 | 35 | 0.04% | 35 | 100% |

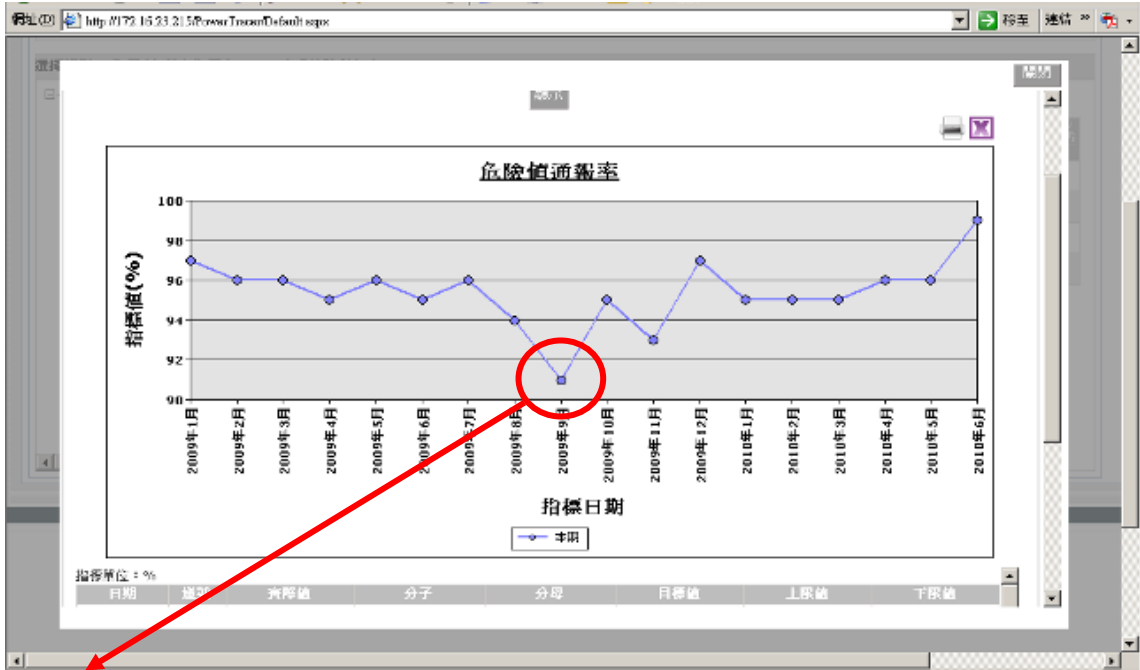
放射科 RIS 報告系統「簡訊發送」功能



i、病理檢驗科檢驗異常通報:

每月統計危險值件數及通報件數，監測通報比率下限設定為95%，分析99年發現8月、9月及11月未達下限，檢驗科品質主管針對異常者作改善方案。

危險值通報率指標監控



矯正措施：以 2009 年 9 月未達下限者舉例說明改善的措施如下：

- (a)、檢驗科品質主管經統計分析後，列出未通報的醫檢師名單及件數，並與醫檢師討論未通報的原因及追蹤改善。
- (b)、資訊室設定新增醫師的緊急簡訊傳呼功能。
- (c)、要求代檢單位必需通報毛地黃 Digoxin 濃度的危險值，當值班人員接獲通報電話後，立即傳呼開單的醫師。
- (d)、經過危險值上下值的清單提醒後，未通報的醫檢師已獲回饋，得知原因，對危險值通報將更為確實。

j、整合照護門診處理流程主動回應：

病人對於整合照護門診個管師所提供衛教有任何問題，個管師會造冊並定期追蹤管理，確認病人對於病情已瞭解才做結案。

整合門診衛教追蹤統計表(99年3月開辦)

| 月份 | 疾病衛教 | | | | 飲食衛教 | 檢查衛教 | 藥物指導 | 其他 | 總和人數 |
|----|------|-----|----|-----|------|------|------|----|------|
| | 高血壓 | 糖尿病 | 痛風 | 心臟病 | | | | | |
| 3月 | 19 | 4 | 2 | 1 | 6 | 0 | 50 | 13 | 110 |
| 4月 | 41 | 21 | 7 | 1 | 3 | 12 | 80 | 33 | 198 |

| 月份 | 疾病衛教 | | | | 飲食 衛教 | 檢查 衛教 | 藥物 指導 | 其他 | 總和 人數 |
|-----|------|-----|----|-----|----------|----------|----------|-----|----------|
| | 高血壓 | 糖尿病 | 痛風 | 心臟病 | | | | | |
| 5月 | 35 | 10 | 4 | 4 | 9 | 6 | 45 | 45 | 138 |
| 6月 | 57 | 14 | 2 | 2 | 8 | 14 | 62 | 25 | 184 |
| 7月 | 44 | 6 | 4 | 0 | 4 | 11 | 39 | 14 | 122 |
| 8月 | 41 | 4 | 2 | 0 | 10 | 11 | 33 | 14 | 115 |
| 9月 | 55 | 5 | 4 | 1 | 6 | 12 | 36 | 16 | 135 |
| 10月 | 42 | 4 | 4 | 1 | 5 | 15 | 30 | 22 | 123 |
| 11月 | 28 | 5 | 4 | 0 | 8 | 12 | 28 | 20 | 105 |
| 12月 | 35 | 5 | 4 | 0 | 6 | 16 | 46 | 22 | 134 |
| 合計 | 397 | 78 | 37 | 10 | 65 | 109 | 449 | 224 | 1364 |

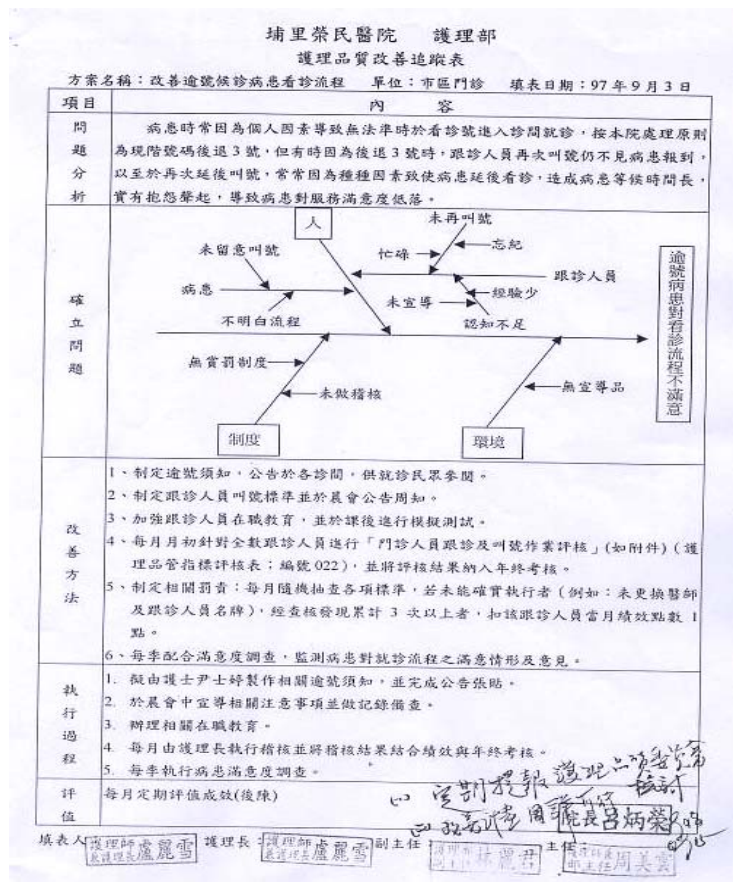
k、改善逾號候診病患看診流程：

(a)、處理過程：門診護理

理長利用魚骨圖分析原因，修訂「門診跟診護理人員及叫號作業評核標準」，要求診間的護理人員注意服務的禮貌，並依序叫號。

(b)、檢討改善：透過魚骨圖分析，確立問題點。

制定門診病人逾號公告流程，加強護理人員的在職教育訓練。制定「門診叫號作業標準」，定期稽核，考核結合年終績效，期能確實執行。



(二)、機關形象

1、服務場所便利性

(1)、洽公環境適切程度

本院環境優美，樹林茂盛，設有涼亭4座與生態水池，面積9.4公頃，綠化面積達60%，讓民眾遊憩，宛如身處公園中，提供病人優質的洽公醫療環境，為社區民眾健康促進的好厝邊。

a、地點標示：醫療大樓頂樓新增巨大醫療十字型的標示(5*5公尺，含7,000顆LED閃亮紅燈)，國道六號能見度達2公里以上，方便民眾找到本院位置。

b、增加就醫可近性：由於院本部位處埔里鎮蜈蚣里郊區，為方便市區民眾看診，民49年於埔里鎮市區增設門診部，以擴大服務市區民眾，就診人次穩定成長，每月平均達6,430人次。

c、免費接駁車：本院有交通車往返「市區門診」及「院本部」，提供定點接送服務，並每天負責接送洗腎病人。定期維修，保持清潔，態度親切，車輛後方標示駕駛人姓名與申訴電話。保全人員在大廳及急診門口主動協助行動不便的病人上下車服務。

d、院區環境優美：醫療大樓內及院區環境委外清潔，院區由本院技工定期割草、剪樹及清掃等。每月辦理5S環境評比，獎勵成績優良單位。



優質的洽公醫療環境



頂樓巨大醫療十字LED燈



車輛後方標示駕駛人與申訴電話



院區環境清潔委外

評分較差的單位擔任下月評審，互相勉勵，增加參與感。夏季利用假日執行環境消毒與滅蚊等工作，99年進行2次，分區噴灑殺蟲劑，預防登革熱。

- e、關心民眾及員工安全：**為維護住院病人安全，保全人員全天候巡視院區，共設監視器137台，並訂定門禁管制與警示標語。每日查核保全人員的工作日誌，每月針對保全的品質進行滿意度調查，並檢討改善。為保障晚上工作人員及病人的安全，開闢「夜間安全走道」，加強照明及監視設備。



- f、服務禮儀及加強標示：**櫃台服務人員定期接受禮儀訓練，配帶識別証，姓名字體加大，增加辨識度。服務項目有雙語標示，各樓層科室的位置圖放置地點適當，標示清楚。掛號、門診、急診、放射科、檢驗科、復健科與藥局等動線以顏色區分，指示清楚。門診診間門外及病床床頭均清楚標示負責的主治醫師及護理人員的姓名。門診區緊鄰檢驗科櫃台，方便病人抽血及檢驗。走廊設有各式禁菸、禁檳榔、反毒、反貪、防騙等標語。



- g、病房設施：**病房空間寬敞，設施齊備，環境清潔，浴室有無障礙空間設施；頭等病房除提供個人電視、冰箱及上網等設備外，更有電動按摩椅的服務。各公共區域均清楚標示服務的內容及位置，有路線導引圖協助辨識，並搭配彩畫、衛教海



報及綠色盆栽等，美化環境。病房陽光室除有電視、書報及桌椅外，更提供電腦上網服務，方便住院病人及家屬使用。

h、急診環境：急診大門前設高亮度LED中英文指示牌，室內環境清潔明亮，空間寬敞，無障礙空間設施完備，包括：服務櫃檯高度下降、身障廁所、親子廁所，以及輪椅3部等，走廊就醫動線以顏色區分。走道有乾式洗手液，方便工作人員及訪客使用，減少感染的機會。



高亮度 LED 中英文指示牌

i、滿意度比較：

| 滿意度問卷內容 | 門診 | 急診 | 住院 |
|---------------|-------|-------|-------|
| 臨櫃服務禮儀整體滿意度 | 83.8% | 84.0% | 84.8% |
| 顧客意見處理整體滿意度 | 85.2% | 84.2% | 85.4% |
| 服務人員正確回答問題滿意度 | 85.2% | 83.4% | 86.4% |
| 整體就醫環境之滿意度 | 85.2% | 85.6% | 83.0% |

j、洽公環境照片



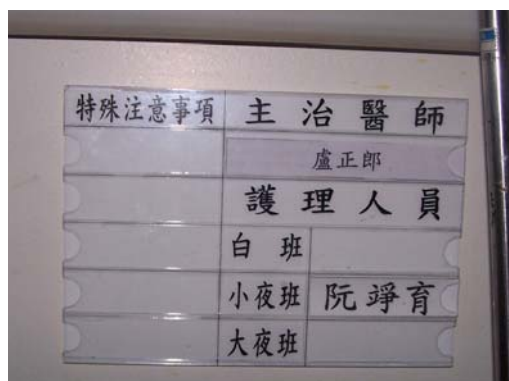
院區修剪樹枝



門診區路線導引(雙語)



各樓層功能清楚標示(雙語)



病床標示主治醫師及護理人員姓名

(2)、服務設施合宜程度

核心設施

- a、醫療儀器、設備服務：**為全面提昇醫療品質，先後導入各項實驗室全自動化設備，如全自動快速生化儀、全自動血清與尿液檢驗儀、磁振造影儀、多層次電腦斷層儀、超音波導引體外震波碎石機、最新全功能骨質密度測量儀（可測量腰、髖及全身骨密三個部位以及同步測量全身體脂）、心臟彩色超音波儀、各類超音波、肌電波儀、腦波儀、肺功能檢查儀、乳房攝影機、超細管徑胃鏡及十二指腸鏡等。並新購各類復健、職能治療與全套體適能等儀器。
- b、醫療儀器與一般設備定期保養：**依規定辦法，本院各項醫療儀器(磁振造影儀、多層次電腦斷層儀、超音波導引體外震波碎石機...等)及一般設備設備(如電梯、空調、消防、高低壓電氣設備、醫療輸送系統等)均簽訂年度保養合約共16項，廢水廠、廢棄物及飲水機環保維護合約共5項，定期維護，以確保病人安全。使用單位負責第一及第二級的常規維護，並定期檢核。



| | |
|--|---|
| 乳房攝影 X 光機 | 多層次電腦斷層儀 |
|  |  |
| 超音波導引體外震波碎石機 | 骨質密度測量儀 |
|  |  |
| 全自動血液細菌培養箱 | 核磁共振掃描儀 |

c、其他核心設施：院本部：櫃台1組、座椅66張、盥洗室3間、哺乳室、各類無障礙設施(禮堂設有輪椅觀眾席20個、電梯3座、及身障停車位22格、醫療大樓門口設愛心服務鈴1個、身障盥洗室1間)、各類表單填寫範例(病歷釋出、選擇安寧緩和醫療意願書)。市區門診部有櫃台1組、座椅25張、盥洗室9間(男、女)、各類無障礙設施(電梯1座)。
管理維護：各項核心設施由使用單位定期查檢，如發現損壞，提報負責維修單位進行修復，確保顧客使用安全。

一般設施

d、一般設施：院本部有服務台、書寫台、



規劃妥善的身障停車位



服務台、書寫台

飲水機3座、公用電話20座、影印機、停車位180格、諮商室與各類衛教單張50種。市區門診部有服務台、書寫台、飲水機3座、公用電話2座、影印機、停車位30個與各類衛教單張50種。

e、自動櫃員機：大廳設彰化銀行金融提款機(ATM)，以便民眾及員工使用。

f、住院服務中心：住院準備等候室由志工協助指引病人與民眾辦理各項住院前手續，協助陪伴病人送至病房，增進病人對本院環境的熟悉感，以減少不安的情緒。在醫療大樓大廳提供電腦上網服務，方便病人及家屬查詢及使用。

g、輪椅借用及老人服務：醫療大樓提供10部輪椅與老花眼鏡等借用服務，服務項目有告示牌，並有志工協助，借用流程簡化。



提供輪椅借用服務

h、身障輔具檢修：台北榮總身障重建中心定期派員到本院，為榮民及榮眷提供身障輔具的檢測與維修。99

年共服務30人次，包括：腳踏板、剎車、背墊、坐墊、8吋前小輪、軸心、長手扶木、大輪、交叉桿、右下義肢、矯正鞋等。

i、負壓隔離病房：設置負壓隔離病房6床，除提供各項基本服務設施及必要的隔離措施外，各病床床頭櫃新增電話，方便聯絡；並裝設液晶電視，提供病人即時資訊。

j、室內空氣品質改善：急性病房、加護病房、呼吸照護病房設置全熱交換機、送風機等空氣品質改善設施。

k、服務設施相關照片



無障礙設施(斜坡道)



金融提款機(ATM)



無障礙設施(禮堂輪椅觀眾席)



無障礙設施(身障專用盥洗室)



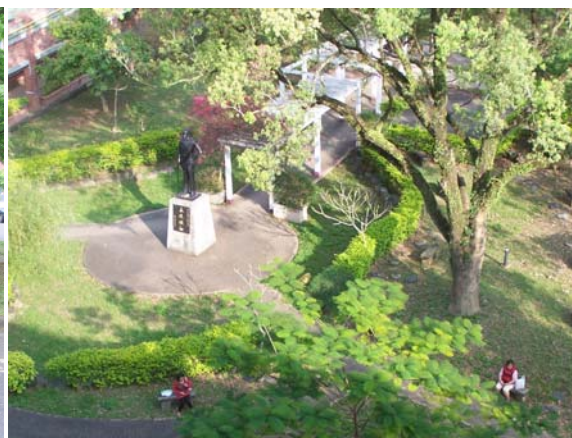
哺乳室



親子廁所(換尿布檯)



充足的停車位完全免費



中庭公園規劃 200 公尺健康步道

2、服務行為友善性與專業性

埔榮雖然位處偏遠，但提昇醫療品質卻不遺餘力，歷年來持續積極投入各項硬體改善及人員訓練。91年、95年及98年先後通過衛生署地區醫院評鑑及新制地區醫院評鑑。96年及98年通過實驗室ISO-15189及TAF國際品質認證；97年五個單位(附設護理之家、洗腎中心、呼吸照護病房、手術室及藥劑科等)通過ISO9001:2000認證，99年6月全院一致通過最新的ISO9001:2008國際品質認證。為了深耕社區，促進居民健康，99年9月通過台灣健康醫院學會主辦的「台灣健康促進醫院」認證。



| | |
|------------------------|--------------------------|
| | |
| <p>通過全院 ISO9001 認證</p> | <p>通過實驗室 ISO15189 認證</p> |

提升醫療品質作為：

- ◇、98年初完成建置「醫療影像擷取及傳輸系統(PACS)」。
- ◇、98年初導入BIKM知識管理系統(結合ISO文件、指標、醫院評鑑等)
- ◇、98年6月通過衛生署新制醫院評鑑。
- ◇、98年初通過「食品安全管制系統(HACCP)」認證。
- ◇、98年初創新導入「護理資訊系統」及「e化行動護理工作車」。

- ◇、98年初創新導入「門診候診呼叫器」，以維護病人隱私權
- ◇、99年4月創新導入中藥局「中藥調劑條碼化檢核系統」以提升用藥安全。
- ◇、99年9月通過全院ISO9001:2008國際品質認證及實驗室15189認證。
- ◇、99年6月通過衛生署委託台灣腎臟醫學會認證「血液透析評量醫院」。
- ◇、99年6月通過「慢性腎臟病健康促進醫院」認證及通過慢性腎衰竭病人門診透析服務品質提升獎勵計畫。
- ◇、99年通過慢性腎衰竭病人門診透析服務品質提升獎勵計畫。
- ◇、99年9月通過「台灣健康促進醫院」認證。
- ◇、99年9月導入「西醫藥品條碼化系統」以提升用藥安全。
- ◇、99年榮獲衛生署全國癌症篩檢醫院第九名。



通過食品安全管制系統(HACCP)認證



導入知識管理系統 BIKM

(1)、服務親和程度

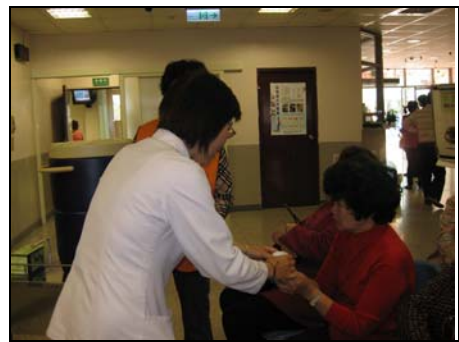
a、服務台志工服務小組：本院設志工服務隊，共76人。服務台有志工服務小組，輪流排班，每天約12人，主動提供病人所需服務，

分固定式定點服務及機動式服務：

- (a)、固定式定點服務項目：各項代書、健保服務(含醫療諮詢)、量血壓、失物招領、疑難解答、提供輪椅、代影印資料等。
- (b)、機動式服務項目：引導看診、輪椅借用、協助掛號與繳費、辦理入出院服務手續、抽血指引、推送病人等。
- (c)、執行成效：99年志工服務人次共達70,290人次，平均每日227人次。每年與院長座談，改進服務品質。志工態度熱忱親切，深獲員工及民眾肯定(獲南投縣政府頒發金質獎及銅質獎、內政部頒發模範志願服務家庭獎等)。

b、門診提供貼心的等候服務：

- (a)、奉茶：自97年5月起提供奉茶服務，主動推著茶水車至候診區，提供病人或民眾茶點服務。
- (b)、多媒體衛教：候診區電視牆定時播放衛教資訊，提供病人候診時，接收最近醫護相關資訊。
- (c)、書報：充份利用診間外休閒空間，於窗邊提供舒適桌椅，佈置溫馨，並擺放各類書報，供候診病人享受閱讀樂趣。
- (d)、志工專責引導：即時提供正確方向，縮短就醫時間，並降低不安情緒，就醫更安心。
- (e)、候診呼叫器：提供婦產科及泌尿外科病人的候診服務，有效保障病人隱私及加強便民措施(詳見創新加值服務)。



提供奉茶服務

c、電話接聽禮貌測試：

- (a)、外部稽核：行政院國軍退除役官兵輔導委員會每季進行「電話接聽禮貌測試」表現良好，成績優異。
- (b)、內部稽核：院內每日由輪值人員進行走動式服務管理，針對電話禮貌測試，並舉辦電話接聽禮貌競賽，成績優異者於院務會議中公開表揚及敘獎。

行政院國軍退除役官兵輔導委員會 書函
 地址：11025台北市信義區忠孝東路5段222號
 聯絡人：高麗茹
 聯絡電話：(02)27571354
 電子郵件：vae148423@mail.vso.gov.tw
 傳 真：(02)27586775

受文者：行政院國軍退除役官兵輔導委員會埔里榮民醫院
 發文日期：中華民國99年9月14日
 發文字號：輔字第099000018號
 類別：書信件
 附件：電話接聽禮貌測試說明：書信
 附件：電話統計表 (2818附件.DOC - 共1個電子檔案)
 主旨：檢送本會99年第2季(4-6月)「電話接聽禮貌測試」成效統計表，如附件，請查照。

說明：

| 月份 | 95年 | 96年 | 97年 | 98年 | 99年 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1月 | 甲 | 甲 | 甲 | 甲 | 優 |
| 2月 | 優 | 甲 | 甲 | 優 | 優 |
| 3月 | 甲 | 優 | 優 | 甲 | 甲 |
| 4月 | 甲 | 甲 | 優 | 優 | 優 |
| 5月 | 優 | 優 | 優 | 優 | 優 |
| 6月 | 甲 | 優 | 優 | 優 | 優 |
| 7月 | 甲 | 甲 | 甲 | 甲 | 甲 |
| 8月 | 甲 | 甲 | 優 | 甲 | 甲 |
| 9月 | 甲 | 優 | 甲 | 甲 | 甲 |
| 10月 | 甲 | 甲 | 甲 | 甲 | 甲 |
| 11月 | 甲 | 優 | 優 | 優 | 優 |
| 12月 | 優 | 優 | 優 | 優 | 優 |

一、輔導會99年第2季「電話接聽禮貌測試」成效統計表，如附件一。
 二、除轉送存查，並請KMM系統維護管理。

高麗茹
 99年9月14日

d、走動式服務:





本院由各行政及醫療單位人員輪流安排走動式服務，每日一人，主動提供即時服務，如為行動不便者提供上下車與輪椅服務、引導病人至正確櫃台或診間、協助填寫申辦相關表格、協助身障病人就診、以及處理各項抱怨等。



e、藥局對年長者的貼心服務:

(a)、藥師將藥物用法，以字體加大書寫於藥袋上，方便年長弱視者使用。

(b)、藥師將藥物服用的時間以圖章之方式加蓋於藥袋上，並註明圖章所代表之意義，供不識字的病人瞭解用藥的時間。

| 圖章 | 意像 | 所代表的意義 |
|---|------|----------|
|  | 雞啼 | 此藥需在早上服用 |
|  | 日正當中 | 此藥需在中午服用 |
|  | 弦月 | 此藥需在晚上服用 |
|  | 躺在床上 | 此藥需在睡前服用 |

f、免費交通車接送:

(a)、於埔榮醫訊及網頁公告本院交通車路線圖及發車時間。由於院本部沒有夜間門診，故每日(假日例外)早上八時至下午四時免費提供交通車接送，從院本部至市區門診共發車8車次、市區門診至院本部共7車次。

(b)、每天負責接送偏遠地區的洗腎病人。

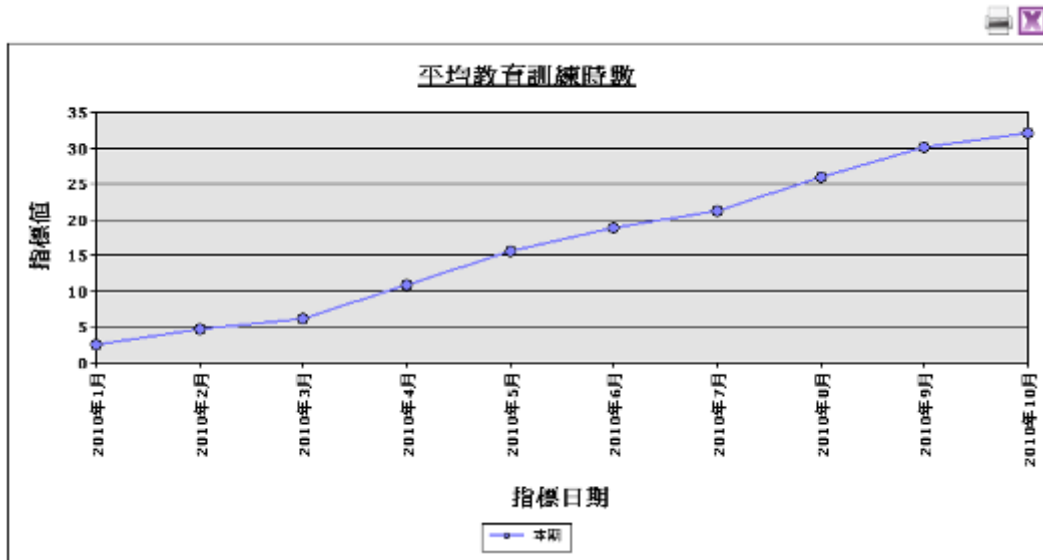
g、滿意度調查:

| 滿意度問卷內容 | 門診 | 急診 | 住院 |
|-------------|-------|-------|-------|
| 臨櫃服務禮儀整體滿意度 | 83.8% | 84.0% | 84.8% |

(2)、服務可勝任程度

- a、醫護技暨行政人員教育訓練：**定期舉辦教育訓練課程，增加工作人員對相關服務流程的專業知識。99年共114場次。(附件3教育訓練成果統計表_第85頁)

教育訓練統計_員工每月平均教育訓練時數16.63小時



- b、電話總機服務：**總機服務人員依本院分機號碼表、常見Q&A表(附件4_FAQ問題集_第88頁)、疾病科別分類圖與門診時刻表等資料，準確回答病人查詢，提供所需之科室分機號碼或掛號科別，本院定期進行總機電話禮貌測試。

- c、照服員訓練：**因應我國規劃長期照護的人力需求，本院整合居家服務員與病患照護服務員的訓練課程，要求各級照服員需提升服務品質，99年共計20位學員通過50個小時的核心課程與測驗，並接受40個小時的實習考核，全數取得南投縣政府社會處頒發之照服員證書，有效提昇照顧服務品質。

- d、滿意度調查：**

| 滿意度問卷內容 | 門診 | 急診 | 住院 |
|---------------|-------|-------|-------|
| 服務人員正確回答問題滿意度 | 85.2% | 83.4% | 86.4% |

3、服務行銷有效性

(1)、施政宣導有效程度

a、透過多元化的傳播管道進行宣導：

(a)、網路宣導：藉媒體及網路快速推廣之效提供醫療諮詢，如本院網站提供醫藥、衛教及藥物使用、就醫指南等訊息，積極倡導政府公衛政策以落實預防醫學，提供民眾即時最新的醫療資訊。



(b)、媒體增加曝光率：利用埔榮醫訊月刊發表健康相關訊息，公佈門診時刻，每月主動寄發約750件至南投各地區民眾及合作診所，配合院內活動發佈新聞稿，增加本院媒體曝光度，99年本院受媒體正面報導計24件。



(c)、公佈欄及電視傳遞資訊：製作宣導海報，99年計300餘件；配合新聞局政令宣導於院區播放宣導短片，99年計35則。

b、與社區培養良好互動：

(a)、副院長帶領本院同仁參與埔里基督教醫院運動會，增加與競爭者良好互動。

(b)、與業務相關單位建立良好合作默契：邀請南投縣榮民服務處聚餐會談(院方出席20人，南投榮服處出席30人)、埔里鎮公所聚餐會談(院方出席10人，鎮公所出席12人含鎮民代表)、與魚池鄉公所餐會(院方出席10人魚池鄉公所及鄉代表20人)、與國姓鄉公所餐會(院方出席10人國姓鄉公所及鄉代表20人)、與仁愛鄉公所餐會(院方出席10人仁愛鄉公所及鄉代表40人)、聯繫各方業務配合協調事宜，增進溝通，順利業務進行。

(c)、除不定期發布本院各項活動的新聞稿外，每年9月記者節與媒體記者們舉行餐敘(出席記者10餘人)，互動良好。

- (d)、結合埔里、國姓、仁愛、魚池衛生所做四大癌症篩檢。99年共計篩檢2099人次。
- (e)、透過埔里鎮各社區發展協會及義守大學陳焉芬副教授推廣各社區之社區健康營造及體適能活動。共146人參與。



- (f)、99年8月23日配合國健局南投縣衛生局舉辦之中區第二階段「社區老人健康促進計劃」工作坊，共50人參加。
- (g)、99年5月1日配合肝病防治學術基金會於埔里舉辦之肝炎與肝癌篩檢，並舉行病人衛教，宣導民眾如何預防B型與C型肝炎，以及後續治療。共計服務達3,082人次。
- (h)、敦請陽明大學周碧瑟教授帶領社區醫學團隊至本院為埔里地區各社區發展協會志工夥伴，講解肺結核篩檢工作，並結合各衛生所深入社區進行醫療服務。共培訓88位志工。
- (i)、藉著醫療講座、衛生教育、成人健檢、學校體檢、兵役體檢等社區服務工作，推動社區醫學工作。
- (j)、以居家照護、居家復健、機構喘息服務工作至各社區做巡迴醫療服務，深耕社區。共1490人次。



c、偏遠醫療服務，社區醫護諮詢及支援：

(a)、辦理清境農場週邊地區獨居老人居家服務案，99年共服務85人次。

(b)、社區醫護諮詢及支援99年執行成效

| | |
|--------|-----------------|
| 社區醫護服務 | 312場/服務28,954人次 |
| 衛生教育宣導 | 140場/服務6,160人次 |
| 流感疫苗注射 | 2場/服務154人次 |



支援「寒冬送暖溫馨情」活動



醫護服務活動宣導

(c)、莫拉克風災後義診7場共服務53人次。



88 風災深入災區支援醫療服務



d、清境假日急診醫療站：

(a)、通過衛生署99年度「緊急醫療資源缺乏地區之改善」計畫，承辦仁愛鄉清境觀光地區設立「清境假日急診醫療站」。提供遊客及當地居民24小時的緊急醫療服務，並進行滿意度調查，針對不滿意的意見進行檢討改進。



清境假日急診醫療站

(b)、99年服務1,697人次。滿意度調查結果：

| 分類 | 抽樣數 | 滿意個數 | 滿意比率 |
|------|-----|------|--------|
| 當地居民 | 205 | 198 | 96.58% |
| 遊客 | 528 | 522 | 98.86% |

e、預防保健：

(a)、乳房攝影篩檢服務：本院自民國93年起承辦國民健康局乳癌篩檢服務計畫，為大埔里地區唯一合格的乳房攝影篩檢之指定醫院，提供大埔里地區四鄉鎮--埔里、魚池、仁愛、國姓的婦女鄉親們之乳房攝影篩檢服務。透過當地衛生所及基層診所的轉介，個案接受此項預防保健的檢查。在本院積極的宣傳下，檢查人數逐年遞增，成效優異；98年1,631人、99年達2,683人，陽性個案追蹤率高達100%。

(b)、子宮頸抹片檢查：本院婦產科醫師支援大埔里4個鄉鎮（包括：埔里、魚池、國姓與仁愛鄉）的衛生所，並深入社區設站，實施整合式的篩檢等服務，提供子宮頸抹片檢查；99年服務12場，計704人。

(c)、成人健檢宣導及服務：鼓勵民眾接受成人健檢的預防保健服務，99年加強宣導，並加入執行南投縣整合式篩檢（社區設站3場）；服務人次達2,813人。

f、配合國家長期照護的10年計畫：本院自97年迄今已連續3年榮獲南投縣衛生局十年長照計畫--包括：居家護理與機構喘息服務。

(a)、居家護理服務：透過政府經費的補助，可減少家庭使用長期

照顧服務的經濟負擔，並擴大服務範圍及人數，增加長期照顧服務之可近性。99年服務11人(計22人次)。

- (b)、機構喘息服務：目的：提供日夜不眠不休負責照顧家人的家庭照顧者有適當的休息機會，改善家庭照顧者的生活品質；充分運用資源，協助受照顧者增加與外界接觸的機會；支持家庭的照顧能力、分擔家庭的照顧責任；並提供專業諮詢及指導，成為個案家庭有力的支援。服務統計：99年共服務10人，提供60天機構喘息服務。

g、都市原住民衛生保健服務專案計畫：

- (a)、藉由本計畫提供南投縣原住民衛生教育的宣導及健康諮詢。
(b)、輔導南投縣原住民能夠利用相關衛生保健的醫療資源。
(c)、宣導新型流感防治等相關資訊。
(d)、倡導原住民重視自身的健康，加強衛生保健與促進之觀念，並輔導定期進行身體檢查，早期發現疾病，接受治療，增進生活品質。成效：辦理三場宣導活動，服務118位原住民。



原住民衛生保健宣導簡報



與社區居民互動

h、推動節能減碳國家政策：

- (a)、98年導入熱泵系統及照明設備「節能績效保證計畫」，總經費1500萬。全年節能98.42公秉油當量(KLOE，相當於11萬3仟餘公升的車用汽油產生的能量)，節能達43.75%、CO₂減量251.7噸，節省費用達1,743,373元。
(b)、98年獲經濟部能源局「節能績效保證專案」補助427萬元，改善本院熱泵及照明系統，取代蒸氣鍋爐，冷水迴路可增進空調效能，燃油節能73.14%。

- (c)、醫療大樓頂樓裝設灑水系統，夏天室外溫度超過 28°C 時，定期灑水，有效降低病房室內溫度達 2~3°C，增進空調效能。
- (d)、全院更換省電燈泡共 709 盞，汰換電子式 T5 日光燈共 992 盞，公共廁所裝設自動感應照明燈共 20 組，可減少耗能 26%，節能率達 13.5%。
- (e)、本院院區醫療大樓及市區門診一樓公廁裝設「奈米科技小便斗」共七組，不用沖水，環保無臭，每年可節省用水 105 萬公升，節能 70 萬瓦，碳排放量減少 728 公斤。
- (f)、推行「感染性廢棄物減量」計畫：**(a)** 新購「高壓滅菌鍋爐」，可將洗腎等透析感染性廢棄物高壓滅菌消毒，變為一般非感染性廢棄物，有效減少感染性廢棄物量達 20.5%，每月平均節省 27,700 餘元。**(b)** 新增「熱溶解機」，可將經高壓滅菌消毒的針頭以熱溶解處理，除有效減少廢棄物的產量外，還可降低清理人員被針扎的風險。
- (g)、採購綠色環保標章產品：如電器及辦公室等用品，99 年綠色採購比例達 82%(410 萬/500 萬)。
- (h)、員工餐廳自 99 年 5 月起停止提供紙餐盒，用餐人員自備餐具，每月減少免洗餐盒約 600 個。



節能控制 DDC 控制器



奈米科技小便斗



頂樓裝設灑水系統



白熾燈泡改省電燈泡及日光燈

(三)、顧客關係

1、民眾滿意度

(1)、機關服務滿意度

a、執行滿意度作業流程: 滿意度調查小組隸屬「醫療品質暨病人安全委員會」，負責彙總全院滿意度調查及統計分析。針對門診、急診、健保住院、榮民公務預算住院及附設護理之家住院等滿意度，每年至少進行二次調查，以瞭解病人對本院服務的滿意程度及建議，作為提昇服務品質之參考。

滿意度調查年度工作計畫

| 工作項目 | 月份 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
| 提報顧客滿意度調查年度工作計畫 | ◎ | | | | | | | | | | | | |
| 門診 | | ◎ | | | | | ◎ | | | | | | |
| 急診 | | | ◎ | | | | | ◎ | | | | | |
| 住院 | | | | ◎ | | | | | ◎ | | | | |
| 內部顧客 | | | | | ◎ | | | | | ◎ | | | |
| 公費護理之家住民 | | | | | | ◎ | | | | | | ◎ | |
| 附設護理之家住民 | | | | | | ◎ | | | | | | ◎ | |
| 研析報告 | | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | | |
| 年度報告 | | | | | | | | | | | | | ◎ |

(a)、問卷設計：經信效度檢視，可靠性高。

(b)、問卷內容：包括：就醫背景、滿意度量表、基本資料等，滿意程度區分為五個構面：醫療環境設施、等候時間、工作人員服務態度、醫療過程、服務結果等 (附件 5 問卷調查表_門診_第 89 頁)。

(c)、信度方面：半開放式滿意度問卷採 Likert 五分法，邀請專家評分，利用 Cronbach's α 係數作為各調查表的內部一致性信度 (internal consistency reliability) 分析。

可信度與 Cronbach α 係數對照表

| | |
|-----|------------------------------|
| 可信度 | Cronbach's α 係數 |
| 不可信 | Cronbach's α 係數 < 0.3 |

| 可信度 | Cronbach's α 係數 |
|-----------|---|
| 勉強可信 | $0.3 \leq \text{Cronbach's } \alpha \text{ 係數} < 0.4$ |
| 可信 | $0.4 \leq \text{Cronbach's } \alpha \text{ 係數} < 0.5$ |
| 很可信 (最常見) | $0.5 \leq \text{Cronbach's } \alpha \text{ 係數} < 0.7$ |
| 很可信 (次常見) | $0.7 \leq \text{Cronbach's } \alpha \text{ 係數} < 0.9$ |
| 十分可信 | $0.9 \leq \text{Cronbach's } \alpha \text{ 係數}$ |

門診病患滿意度調查表信度分析表

| 構面 | Cronbach's α |
|-----------|---------------------|
| 環境設施 | 0.65 |
| 等候時間 | 0.62 |
| 工作人員的服務態度 | 0.61 |
| 醫療過程 | 0.64 |
| 服務結果 | 0.77 |
| 合計 | 0.65 |

住院病患滿意度調查表信度分析表

| 構面 | Cronbach's α |
|-----------|---------------------|
| 環境設施 | 0.95 |
| 工作人員的服務態度 | 0.92 |
| 醫療過程 | 0.94 |
| 行政效率 | 0.96 |
| 服務結果 | 0.94 |
| 合計 | 0.94 |

急診病患滿意度調查表信度分析表

| 構面 | Cronbach's α |
|-----------|---------------------|
| 環境設施 | 0.96 |
| 等候時間 | 0.94 |
| 工作人員的服務態度 | 0.93 |
| 醫療過程 | 0.93 |
| 服務結果 | 0.94 |
| 合計 | 0.94 |

(d)、**效度方面:** 擬定問卷初稿後，邀請公衛及醫療的專家進行內容的效度評估，依建議修訂。

(e)、**調查方法與樣本:** 以隨機方式選定對象，現場分發問卷，由病人或家屬自行投入回收箱中，每日由執行秘書回收彙整(門診回收箱設於門診候診區、藥局領藥窗口及批價掛號櫃檯等。急診設在急診候診區，病房設於各樓病房護理站)。

- (f)、**調查結果分析:** 問卷回收後，於次月 10 日前交由執行秘書進行統計，分析方法以質性分析，結果會辦各相關單位，於「醫療品質暨病人安全委員會」會中提報，其結果納入本院 BIKM 知識管理系統平台，追蹤執行成效。



b、各類滿意度調查結果：

急診病患滿意度

| 項目 | 98年平均 | 99年第1次 | 99年第2次 | 成長率 |
|----------|-------|--------|--------|------|
| 醫院環境設施 | 80.4 | 86.4 | 85.1 | 6.7% |
| 等候時間 | 78.2 | 81.2 | 76.3 | 0.7% |
| 工作人員服務態度 | 80.4 | 82.2 | 84.3 | 3.5% |
| 醫療過程 | 81.6 | 83.2 | 88.5 | 5.2% |
| 服務結果 | 80.9 | 83.2 | 81.4 | 1.7% |
| 平均滿意度 | 80.3 | 83.2 | 83.1 | 3.6% |

住院病患滿意度

| 項目 | 98年平均 | 99年第1次 | 99年第2次 | 成長率 |
|----------|-------|--------|--------|-------|
| 醫院環境設施 | 83.2 | 81.4 | 83.6 | -0.8% |
| 等候時間 | 85.1 | 84.6 | 84.6 | -0.6% |
| 工作人員服務態度 | 86.1 | 87.2 | 86.2 | 0.7% |
| 醫療過程 | 80.9 | 84.0 | 85.2 | 4.6% |
| 服務結果 | 83.0 | 86.2 | 84.6 | 2.9% |
| 平均滿意度 | 83.7 | 84.7 | 84.8 | 1.3% |

門診病患滿意度(附件 6 門診滿意度趨勢分析_第 92 頁)

| 項目 | 98年平均 | 99年第1次 | 99年第2次 | 成長率 |
|----------|-------|--------|--------|-------|
| 醫院環境設施 | 90.4 | 82.8 | 83.6 | -8.0% |
| 等候時間 | 83.7 | 78.4 | 80.2 | -5.3% |
| 工作人員服務態度 | 86.4 | 81.4 | 82.8 | -5.0% |
| 醫療過程 | 90.5 | 88.6 | 86.8 | -3.1% |
| 服務結果 | 87.4 | 84.4 | 84.6 | -3.3% |
| 平均滿意度 | 87.7 | 83.1 | 83.6 | -4.9% |

c、門診滿意度較去年下降改善措施及執行績效:

(a)、導入 MOT(關鍵時刻 Moment of Truth) 行動計畫

緣起：門診病人經醫師診斷需當日住院，常因為等候空床，情緒受到影響，進而降低對本院的服務滿意度。因此，本院醫療品質團隊召開協調會議，研擬各種改善方案。

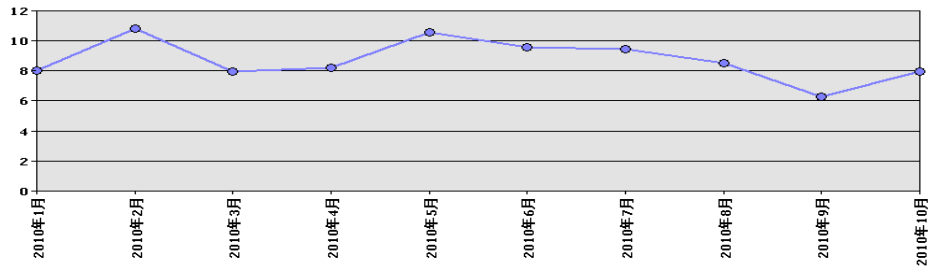
改善主題：改善出院流程·降低候床時間

MOT 行動計畫表：導入 MOT 行動計畫管理概念，檢視作業流程，制訂改善步驟，指定相關單位及負責人，並建立評估指標持續監測。行動計畫表如下：

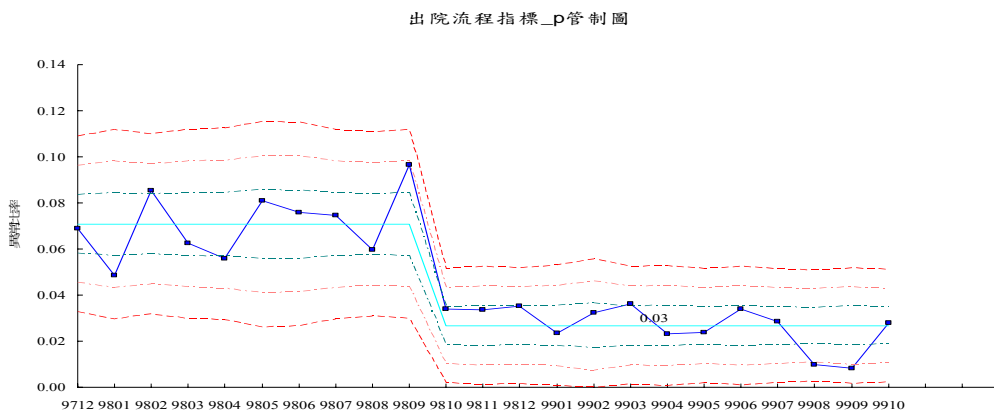
| 所屬流程 | 流程提升要點 | MOT 改善步驟 | 相關單位 / 負責人 | 評估指標 |
|------|------------|---|-----------------------|-------------|
| 住院作業 | 縮短病人住院日數 | 建立各項臨床路徑_醫護人員隨時掌握病人療程_病人了解何時可以出院_提供各項衛教諮詢及建議(目前本院針對各項手術建立 12 項臨床路徑) | 醫療部、護理部 / 醫療部主任、病房護理長 | 醫師別病人平均住院日數 |
| 出院作業 | 縮短病人等候病床時間 | 統計開立「出院通知書」到病人離院時間_統計病人離院時間到病房整床消毒完畢時間_持續監測_發現異常原因並改善 | 護理部 / 病房護理長、病房書記 | 出院時間異常比率 |

執行成效：

i、病人平均住院日數下降



ii、出院時間異常比率由 98 年平均 7% 下降至 99 年平均 3%



(b)、其他改善對策:

門診候診呼叫器:

本項改善措施及執行績效_(參閱創新增值服務_候診呼叫器)。

改善等候時間滿意度:

- i、掛號批價櫃台作業方式：原排隊掛號批價，改用抽取號碼牌方式，顧客可以坐在椅子上等待叫號。
- ii、改善門診候診區：提供奉茶、書報、雜誌、上網、新購液晶電視，增加新聞節目播放及醫療資訊衛教等服務。

提升工作人員服務態度:

- i、服務禮儀教育訓練：於 99 年 3 月針對掛號人員進行「溝通與服務態度」的教育訓練，5 月辦理 2 場「與人溝通之藝術」課程。
- ii、即時滿意度回饋機制：於掛號櫃檯、藥局、清境假日緊急醫療站設置「即時滿意度回饋機制」，提供病人對本院各級服務人員給予回饋意見及滿意度調查，有效改善病人的抱怨。(附件 7「即時滿意度回饋機制」使用說明_第 95 頁)

2、民眾意見處理有效性

(1)、民眾意見回應與改善程度

a、設有民眾意見處理機制:

(a)、訂頒「新聞發布及新聞聯繫作業要點」及「危機事件新聞處理作業原則」。(附件 8_第 96 頁)

(b)、訂頒「顧客抱怨案件處理作業程序書」。(附件 2_第 78 頁)

b、民眾申訴管道:

| | |
|--------|------------------------------------|
| 免費抱怨專線 | 0800-020119 (刊載於埔榮醫訊月刊、本院網頁) |
| 首長信箱 | 設於本院網站，專人每日收件交社工室處理 |
| 傳真 | 049-2998931 (刊載於埔榮醫訊月刊、本院網頁) |
| 函件 | 南投縣埔里鎮蜈蚣里榮光路 1 號 |
| 政風意見反映 | 專線：049-2993180 及政風意見箱 |
| 意見箱 | 急診室、掛號室、各病房均設有意見箱，由院本部專人每日收件交社工室處理 |
| 郵政信箱 | 埔里郵政 122 號信箱 |

c、吸收內外部顧客意見，進行績效檢討:

(a)、重視顧客意見反應之處理：顧客意見的回饋是醫院進步的原動力，因此本院非常重視病人及民眾對本院各項服務的意見，設立多元管道，積極傾聽顧客的聲音，如：院區意見箱、電話免付費抱怨專線 0800-020-119、網路院長信箱、網路與我聯絡信箱等，並訂定 ISO 作業流程，由專責單位負責處理顧客的抱怨及意見，每個案件由首長親自過目後批示處理，要求相關單位主管改善，並追蹤成效。同時更建立處理程序的透明化機制，提供病人及民眾查詢案件處理的進度情形。

(b)、重視內部同仁意見：院長自 97 年 9 月起以身作則，推廣感動服務，為住院榮民病人清洗廁所及沐浴，創造主管、員工、顧客三贏的局面；並透過各式會議、院長信箱、提案制度、衛生環境清潔比賽等活動，公開表揚成績優異單位及人員，給予加點或行政獎勵。

d、顧客回應與肯定:

(a)、顧客肯定：病人及民眾表達感謝的案件逐年提昇：97 年 5

件、98年12件、99年計17件。

(b)、顧客回應：因病人及民眾逐漸熟知本院意見反應的管道，因此自97年起接獲抱怨的意見逐年增加：97年35件、98年83件、99年79件。

e、顧客意見處理滿意度：

(a)、問卷調查方式：(參閱37頁_機關服務滿意度)

調查結果(五分法)

| 滿意度問卷內容 | 門診 | 急診 | 住院 |
|--------------------|-------|------|------|
| 顧客意見處理整體滿意度_98年平均 | 88.6 | 81.0 | 82.2 |
| 顧客意見處理整體滿意度_99年第1次 | 85.4 | 83.4 | 85.4 |
| 顧客意見處理整體滿意度_99年第2次 | 85.6 | 84.2 | 85.0 |
| 成長率 | -3.5% | 3.5% | 3.6% |

門診調查結果下降，改善措施及執行績效參閱40頁。

(b)、分析及處理機制：針對民眾申訴意見，於結案後於電話回覆時可順便詢問抱怨人對處理結果是否滿意，對於未留聯絡資料之案件，則無法進行滿意度調查。

(c)、電話詢問滿意度調查結果：

| 顧客意見件數 | 電詢滿意度件數 | 表示滿意 | 比率 |
|--------|---------|------|--------|
| 98年83件 | 34件 | 32件 | 94.12% |
| 99年79件 | 32件 | 30件 | 93.75% |

(d)、99年顧客意見分類統計表

| 件數 | | 分類 | | | | | | | |
|-----|----|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | 問題諮詢 | 制度流程 | 病人權益 | 服務態度 | 服務品質 | 行政疏失 | 網路資訊 | 環境設施 |
| 99年 | 79 | 27 | 5 | 11 | 16 | 6 | 7 | 3 | 4 |

f、民眾反應意見之檢討改善:

針對抱怨案件，依據「顧客抱怨案件處理作業程序書」(附件 2_第 78 頁)」，要求當事人或單位確實檢討，並具體改善。舉例如下：

(案例一)、民眾投訴其家屬於門診大廳遭電動車撞倒受傷，院方未適時處理 (案號 990427)：

(a)、處理過程:由社工室主任偕同護理部副主任代表院方親自攜帶禮物往病人馬婆婆家裏慰問致歉，同時勸導她能回院檢查，接受治療。

(b)、檢討改善：於南投縣榮服處所舉辦之埔里地區榮民座談會中，向與會榮民籲請騎電動車至醫院看病時要格外小心，並將車停於大門口，請警衛按愛心服務鈴，由志工推輪椅到門口接待，以策安全。

案號: 990427
制度流程

| 埔里榮民醫院機關政風狀況反映報告表 | | | | 資料期間：99年4月12日 | | |
|-----------------------------------|---|------|--|---------------|----|--|
| 案由 民眾投訴：其家屬於門診大廳遭電動車撞倒受傷院方未適時處理案。 | | | | | | |
| 資料類別 | <input type="checkbox"/> 貪瀆案件 | 等級區分 | <input checked="" type="checkbox"/> 重要 | 原報機關 | 本院 | <input type="checkbox"/> 主動發掘 |
| | <input type="checkbox"/> 重大輿情 | | <input type="checkbox"/> 較重要 | | | <input type="checkbox"/> 交查案件 |
| | <input type="checkbox"/> 風紀案件 | | <input type="checkbox"/> 極重要 | | | <input type="checkbox"/> 媒體報導 |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 危安案件 | | <input type="checkbox"/> 非常重要 | | | <input checked="" type="checkbox"/> 民眾檢舉 |
| | <input type="checkbox"/> 一般案件 | | | | | <input type="checkbox"/> 其他 |
| 資料內容 | 99年4月12日8時30分民眾馬(埔里鎮路37號0985-4-299)電話投訴：其母關於99年4月9日9時許至貴院門診，於醫療大樓大廳遭1部電動車撞倒，貴院無人出面協助，後來經送急診室診斷雖無大礙，然醫師交付護理人員予以冰敷，事經半小時當班護理人員仍未處理，上述事件顯見貴院第一線工作人員欠缺積極處事作為及同理心，請檢討改善。 | | | | | |
| 處理情形 | <p>一、經查門診病患關確實於99年4月9日掛心臟內科；另據志工廖秀枝描述：4月9日上午9時許門診病患關剛通過醫療大樓大廳自動門，遭後方騎乘電動車不知名人士撞倒，經週遭人員協助送急診室治療。</p> <p>二、側查，時有不明人士騎乘電動車進出醫療大樓大廳情事，本院相關人員未曾予以約制，又考量門診病患部分行動不便與緩慢，現因電動車於大廳發生撞倒門診病患案件，為防範類似危安事件，建請秘書室研議電動車不得進入大廳具體作法。</p> <p>三、急診室護理人員對醫囑處理時效問題，建請護理部參處。</p> <p>四、為消弭門診病患關及其家屬不滿，建議派員予以慰問與說明。</p> <p>敬會 護理部 主任 林麗君 04423 副主任 周美雲 04400 秘書室 主任 林秀樺 04410 組員 汪本主 04410</p> <p>社工室：奉核後請護理部派員 同前行程 0413 1530</p> <p>陳核後，會請護理部、社工室、秘書室參處。</p> <p>組員 陳治平 04410</p> | | | | | |
| 擬辦 | 批示 女 批 示 吳輝旭 0414 1330 | | | | | |

已於 4/14 10:00 偕同林麗君副主任前往馬府
慰問馬媽，並致贈本院紀念品乙份，以表歉意。
馬媽及家屬表示滿意

(案例二)、病患反應本院工友工作態度不佳 (案號 990540) :

- (a)、處理過程: 社工室將本案簽會秘書室及護理部, 檢討改善。將處理情形行文陳報輔導會備查 (99年6月1日埔醫社字第0990003835號函)。
- (b)、檢討改善: 針對本院工友工作態度, 進行滿意度調查, 結果發現部份工友的工作態度的確欠佳, 經加強個別面談, 讓他們瞭解自己的缺失, 以提升服務的品質。

行政院國軍退除役官兵輔導委員會埔里榮民醫院
照服員對工友工作態度問卷調查分析報告

壹、調查情形:

- 一、調查對象: 全體照服員
- 二、調查時間: 99年5月24日
- 三、抽樣問卷數: 100份; 回收問卷數: 96份 (回收率 96%)
- 四、資料收集及分析:
 - (一) 抽樣方法: 相關人員全部調查
 - (二) 調查方式: 現場分發問卷
 - (三) 數據資料分析方法:
 - 單變項統計分析: 次數分配、百分比、平均值
 - (四) 建議事項分析方法: 質性分析

貳、調查結果:

一、被提「服務態度最佳工友」調查結果

| 工友姓名 | 個數 | 百分比(N=96) |
|------|----|-----------|
| 沈 | 14 | 15% |
| 陳 | 32 | 33% |
| 田 | 6 | 6% |
| 洪 | 24 | 25% |
| 莊 | 3 | 3% |
| 李 | 1 | 1% |
| 林 | 1 | 1% |
| 潘 | 5 | 5% |
| 錢 | 1 | 1% |
| 季 | 5 | 5% |
| 潘 | 1 | 1% |
| 劉 | 1 | 1% |

二、被提「服務態度最差工友」調查結果

| 工友姓名 | 個數 | 百分比(N=96) |
|------|----|-----------|
| 鍾 | 2 | 2% |
| 田 | 2 | 2% |
| 莊 | 10 | 10% |
| 劉 | 3 | 3% |
| 劉 | 1 | 1% |
| 潘 | 1 | 1% |

(案例三)、民眾透過院長信箱反應本院空調不冷的問題 (案號 990752) :

- (a)、處理過程：相關單位檢討空調不冷的原因，提出改善措施，於限期內回覆處理經過及改善措施。
- (b)、檢討改善：建議延長冰水主機的運轉時間至凌晨 4 時，並逐年編列預算，汰換老舊空調設備 99 年 9 月先後更換數台「強制回風機」。加強向病患溝通，宣導本院改善情形。

| | | | |
|---|--|--|---------------------|
| ◎限閱 | | 案號：990752 | |
| 埔里榮民醫院社工室顧客抱怨 (意見反映) 處理紀錄表 | | | |
| 收案日期：99 年 7 月 5 日 收案人：首長信箱 | | | |
| 抱怨人：張小姐 | 身分 | <input type="checkbox"/> 住院榮民 (床號：) <input type="checkbox"/> 住院民眾 (床號：) <input type="checkbox"/> 門診榮民 <input type="checkbox"/> 門診民眾 <input checked="" type="checkbox"/> 其他- | |
| 抱怨方式 | 首長信箱 | | |
| 電話 | 0952-903933 | 住址 | amtako@yahoo.com.tw |
| E-mail | | | |
| 抱怨內容 | 原始來信：院長您好：埔里榮民醫院的冷氣每到晚上12:00就會自動關閉，到次日早上才會再開啓，現在已經是夏天了，不知道貴醫院是爲了省錢節費所以才不顧夜間病患的安危，還是有其他的原因。貴單位爲醫療單位，但卻不懂得基本的衛生觀念，溫度高會造成細菌滋長，不僅僅是病患安全有問題，連醫護人員都有感染的危險。請院長及貴院於二日內盡速處理，不然將請記者至貴單位了解此草菅人命的醫療疏失，謝謝。張 | | |
| 一. 本院現空調系統運轉設定情形如下： <ul style="list-style-type: none"> i. 冰水主機 07：00-22：00 爲 2.3 號機(520RT 及 600RT)，22：10-02：10 爲 1 號機(300RT)。 ii. 區域冰水泵 07：00-23：59，五月之後新增 01：00-03：00 一個時段。 二. 原因分析： <ul style="list-style-type: none"> i. 設備老舊(空調箱及送風機)效率無法發揮，(制冷(出水)設定 10℃，回水 13.5℃，熱交換率不佳)。 ii. 門窗開啓，冷氣外洩。 三. 改善措施： <ul style="list-style-type: none"> i. 建議延長冰水主機及冰水泵運轉時間 1 小時至 04：00；惟延長運轉時間 1 小時電費將會增加。 ii. 建議各單位配合關閉門窗避免冷氣外洩。 iii. 建議同仁在面對報怨時有統一之正確的說詞，以避免誤解。 iv. 請空調系統維修保養廠商依維護保養合約先進行空調箱及小型送風維護保養工作。 v. 逐年編列預算汰換老舊設備。 vi. 本案請加會護理部，並請加強宣導。(向各病房宣導，將窗關好，加強冷房效果) 擬：本案奉核定後依 鈞長指裁示事項辦理。 | | | |
| 水辦單位： | 會辦 | 執行： | |
| 1. 請秘書室提出說明並參考改進。 | 秘書室 | 正改善中。 | |
| 2. 奉核後本室負責回覆張小姐。 | 主任 沈奇剛 | 加強溝通 | |
| | 主任 吳輝旭 | 院長 呂炳榮 | |
| | 護理部 林麗君 | | |

二、資訊流通服務

(一)、資訊提供及檢索服務

1、資訊公開適切性與內容有效性

(1)、公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

- a、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_網頁建置「主動公開資訊」專區網址：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?item=07service&action=publish_1

公開資訊項目：公開資訊比例 100%，公告內容為民國 96 年迄今。

- (a)、條約、中央法規：行政院衛生署法規、中央健保局全民健保法、全國法規資料庫入口網站
- (b)、函釋與裁量基準：全國法規資料庫入口網站、政府資訊公報網
- (c)、組織執掌與聯絡方式：機關組織圖、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。
- (d)、行政指導文書：全國法規資料庫入口網站
- (e)、施政計畫：年度工作計畫
- (f)、研究報告及業務統計
- (g)、預算、決算書
- (h)、招標公告(最新動態)

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&action=news9_list

b、服務措施及出版品資訊周知度

(a)、資訊服務周知分類表

| 網頁專區 | 服務項目 | 屬性 |
|------|---|---------|
| 最新動態 | 最新消息、門診公告、活動訊息、就業資訊、資訊安全、重大政策、各科新聞、院內花絮、招標公告、杏壇流芳 | 文宣/重要資訊 |
| 認識埔榮 | 醫院簡介、行政單位介紹 | 公開服務措施 |
| 團隊介紹 | 醫療團隊、醫事團隊、護理團隊、其他團隊 | 公開服務措施 |
| 醫師團隊 | 各診療科服務簡介 | 公開服務措施 |
| 就醫指南 | 網路掛號 | 線上服務 |

| 網頁專區 | 服務項目 | 屬性 |
|------|---|----------------|
| | 就醫須知、交通導引 | 文宣、FAQ |
| 健康園地 | 醫療諮詢：線上問診、醫師回覆 | 線上服務、FAQ |
| | 衛教天地：衛教新知、健保資訊、衛教短片、外語衛教 | 文宣 |
| 便民服務 | 顧客意見 院長信箱、聯絡信箱、線上問卷、網路投票、消費者服務專線、skype | 線上服務、FAQ |
| | 民意論壇 | 意見交流 |
| | 為民服務措施 為民服務白皮書、檔案下載專區、常見問題 Q&A | 文宣/線上服務 FAQ |
| | 網路申辦：健檢線上預約 | 線上服務 |
| | 政府資訊公開 | 文宣/重要資訊 |
| | 相關連結 | 文宣 |
| 健康促進 | 戒菸戒檳班、社團活動、衛教新知、健康飲食 | 文宣/重要資訊 |
| 感動服務 | 服務理念、溫馨服務、好人好事、快樂活動 | 文宣/重要資訊 |
| 病人安全 | 本院病人安全執行策略 | 文宣/重要資訊 |
| 政風廉能 | 政風文宣、反貪專區、Q&A | 文宣/FAQ |
| 重大政策 | 公告重大政策 | 文宣/重要資訊 |
| 就業資訊 | 公告就業資訊 | 文宣/重要資訊 |

(b)、出版品資訊：埔榮醫訊、其他文宣及手冊、網站公告資訊

i、埔榮醫訊：每月公告於本院網站，供民眾線上閱覽，並印制 8,500 份，放置於院內供內部員工及來院顧客索取，且固定寄送大埔里(魚池、國姓、仁愛、埔里)地區各鄰長(540 份)、里長(33 份)、國中小學保健室(14 份)、鄉鎮衛生所(28 份)，另為了服務大埔里地區榮民榮眷，定期分別寄送到榮民家中(1,924 份)。

ii、網站公告資訊：最新動態專區網址

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news1_list

c、資訊內容正確程度

(a)、網頁資訊依網站管理標準作業程序書，定期更新機制，各科室設專人負責網站後台管理。

優質、親切、服務、效率、貼心



(b)、資訊發佈方式：

專責單位依據網頁管理規定，負責網站架構維護，內容異動需填具網頁增改申請單，主管簽核後，始能異動。

(c)、檢查週期：

依據網頁管理規定，各單位有專人定期負責上網確認內容及連結正確。

(d)、民眾反應處理流程：

為確保民眾意見可方便有效傳達，於網站首頁設有「網站維護資訊」載明民眾可藉由下列方式表達意見。



本院網址：<http://www.pulivhvh.gov.tw/>

網站電子郵件：msg@mail.pulivh.gov.tw

網站聯絡電話：(049) 299-0833 ex1870

意見信箱：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?mo=ServiceInfo&ac=service2_serve

2、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

a、「我的 e 政府」連結：本院資訊網首頁設置「電子化政府入口」連結，並提供資訊分類檢索查詢服務。

b、無障礙網頁：本院網站經行政院研究發展考核委員會，於 2008 年 10 月檢核通過無障礙網路服務標章 AA 級認證。網址：

<http://www.webguide.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/enable/valid.jsp&conId=20081022114605>

c、網頁雙語版

提供英文版及兒童版網頁服務



英文版首頁 <http://www.pulivh.gov.tw/english/index.htm>

兒童版首頁 <http://www.pulivh.gov.tw/child/index.htm>

d、資訊分類檢索查詢

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、施政、服務等三類，並通過行政院研考會檢測。網址：

http://www.pulivh.gov.tw/category/index.php?mo=CategorySearch&ac=category_index



e、全文檢索

設「全站搜尋」功能，民眾可以關鍵字查詢所需之網頁或全文內容。並提供「進階搜尋」、「新手上路」、「如何修正搜尋」、「檢索使用範例」、「找不到資訊時建議」等多元資訊參考。

優質、親切、服務、效率、貼心



f、榮民醫療體系 e 入口網

本院資訊網首頁設置「榮民醫療體系 e 入口網」連結，便於民眾快速查詢並連結至全國三家榮民總醫院，十二家榮民醫院，站內並設有網路掛號、交通地圖資訊、門診時刻表等快速貼心連結服務。透過「榮民醫療體系 e 入口網」連結至本院者達 808 次。



The screenshot shows the Google Analytics interface for the website. The main heading reads '所有流量來源透過 75 個來源和媒介帶來了 111,915 次造訪'. Below this, there is a table showing website usage statistics. The row for 'vghtc.gov.tw / referral' is circled in red.

| 來源/媒介 | 總數 | 1. (direct) | 2. yahoo | 3. google | 4. vghtc.gov.tw | 5. hco.vac.gov.tw |
|------------------------------|--------|-------------|----------|-----------|-----------------|-------------------|
| 1. (direct) / (none) | 87,052 | 87,052 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. yahoo / organic | 15,139 | 0 | 15,139 | 0 | 0 | 0 |
| 3. google / organic | 4,565 | 0 | 0 | 4,565 | 0 | 0 |
| 4. vghtc.gov.tw / referral | 2,478 | 0 | 0 | 0 | 2,478 | 0 |
| 5. hco.vac.gov.tw / referral | 808 | 0 | 0 | 0 | 0 | 808 |
| 6. bing / organic | 681 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. vac.gov.tw / referral | 324 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

(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

a、線上服務量能：共 11 項，其中新增 3 項，成長率 37.5%(3/8)

| 線上服務項目 | 新增項目 |
|-----------|-----------|
| 1、線上網路掛號 | 1、藥品查詢 |
| 2、門診時刻表查詢 | 2、線上問診 |
| 3、看診進度查詢 | 3、健檢線上預約 |
| 4、就醫症狀查詢 | |
| 5、民眾服務信箱 | 成長率： |
| 6、院長信箱 | 3/8=37.5% |
| 7、民意論壇 | |
| 8、檔案下載專區 | |

成效與精進作為：

(a)、線上網路掛號：

目的：民眾在家即可利用網際網路輕鬆掛號、取消掛號、查詢掛號，並於約定時間直接至診間看診，免除現場掛號等候時間。網路掛號亦提供目前看診進度，供民眾參酌來院就醫時間，免除多餘等候之時間。

成效與精進作為：95 年建置網路掛號迄今，98 年使用人數 6966 人，99 年使用人數 9474 人，大幅成長 36.03%。

| 年度 | 使用次數/月(月平均) | 成長率 |
|------|-------------|--------|
| 98 年 | 6966/12=580 | |
| 99 年 | 9474/12=789 | 36.03% |

(b)、門診時刻表查詢：

目的：便於民眾查詢各科醫師看診日期、時段，並提供門診時刻表下載功能。

成效與精進作為：明年度將建置 PDA 查詢功能，提供行動上網族群，即時查詢。

(c)、看診進度查詢：

目的：即時查詢當日各時段各科醫師看診進度，便於民眾自行斟酌來院時間，免除候診時間之等待。

成效與精進作為：明年度將建置 PDA 查詢功能，提供行動上網族群，即時查詢。

(d)、就醫症狀查詢：

目的：提供症狀分類，兒童症狀、一般症狀、耳鼻喉口、頭部症狀、骨骼肌肉、頸背部、胸肺腹部、皮膚及乳房、身體各系統、其他症狀，使民眾依據症狀快速查詢適合掛號科別。

(e)、藥品查詢：

目的：本院網站提供藥品查詢功能，便於民眾即時查詢服用藥物詳細資料、藥品外觀辨識、藥品製劑正確使用步驟。並設有連結至行政院衛生署「藥品交互作用資料庫系統」，供有需要民眾使用，查詢頁面設有藥局網路信箱及電話，多元管道方便民眾諮詢用藥更便利。

成效與精進作為：本院病患多屬年長者，為提供更簡捷便利查詢藥物資訊，於藥局設有藥物查詢機，透過藥袋條碼掃描，電腦即時顯示藥物詳細資料與外觀辨識，大幅提升藥物使用安全性。

b、線上服務推廣績效：

常態性宣導管導

(a)、平面出版品埔榮醫訊刊登網址。

(b)、院內跑馬燈顯示網站資訊。

跨機關合作宣導

(a)、與台中榮民總醫院合作，首頁增加本院網站連結。

(b)、我的 e 政府提供本院網路掛號連結。

(c)、首頁設置「榮民醫療體系 e 入口網」連結至全國三家榮民總醫院，十二家榮民醫院。



線上隱私權保護政策

http://www.pulivh.gov.tw/web/sitemap/privacy.htm



c、電子表單簡化績效：



(a)、本院提供之電子表單，如因業務需要修訂、簡併或廢止，均依「ISO 文件與資料管制作業程序書」(附件 9_第 99 頁)進行檢討改善，已有制度化的表單檢討機制。電子表單依研考會規定訂定檢核分類規範辦理。

(b)、簡化成效：簡化表單 6 種，置「檔案下載專區」供民眾使用。

2、電子參與多樣性

(1)、電子參與多元程度

a、目的：為方便民眾與本院的互動，本院網站於首頁設立「民眾服務信箱」供民眾意見反映，另設「便民服務」區，內容包含民意論壇、院長信箱、網路投票民意調查等互動機制。為關心民眾健康，於「健康園地」區，設立「線上問診」，由本院醫師團隊負責回覆民眾所關心的健康問題。

b、民眾服務信箱(首頁)：可供民眾意見反映

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?mo=ServiceInfo&ac=service2_save

| 年度 | 使用次數/月(月平均) | 成長率 |
|-----|-------------|-------|
| 98年 | 24/12=2.0 | |
| 99年 | 25/12=2.08 | 4.16% |

c、民意論壇(便民服務)：可供民眾表達意見

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?mo=BbsInfo&ac=bbs1_list

d、院長信箱(便民服務)：由專人收信與回覆

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?mo=ServiceInfo&ac=service1_save

| 年度 | 使用次數/月(月平均) | 成長率 |
|-----|-------------|-----|
| 98年 | 38/12=3.16 | |
| 99年 | 38/12=3.16 | 0% |

e、網路投票民意調查(便民服務)：供民眾以投票方式表達意見

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?mo=VoteInfo&ac=vote1_list

f、線上問診(健康園地)：由醫師團隊回覆民眾關心的健康問題

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?mo=ServiceInfo&ac=service61_save

| 年度 | 使用次數/月(月平均) | 成長率 |
|-----|-------------|---------|
| 98年 | 21/12=1.75 | |
| 99年 | 64/12=5.33 | 204.76% |

g、「RSS」功能：首頁提供民眾下載 RSS 訂閱軟體，安裝後輸入本院訂閱網址，即可訂閱本院相關最新動態。

(a)、最新消息：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news1_rss

(b)門診公告：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news2_rss

(c)活動訊息：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news3_rss

(d)就業資訊：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news4_rss

(e)資訊安全：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news5_rss

(f)重大政策：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news6_rss

(g)各科新聞：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news7_rss

(h)院內花絮：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news8_rss

(i)招標公告：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news9_rss

(j)杏壇流芳：

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?module=NewsInfo&ac=news10_rss

h、「問卷調查」：供民眾以問卷填寫方式表達意見。

http://www.pulivh.gov.tw/index.php?mo=SurveyInfo&ac=survey1_list

三、創新加值服務

(一)、提供創新(意)服務情形_e化行動護理工作車

唯有好的效率才有好的照顧品質

為了讓護理人員有更多的時間，在病床邊把病人照顧好。護理同仁一直思考要如何提高作業效率，大家集思廣義、參考台中榮總及各醫院的作法，經過無數次的腦力激盪，終於研發出適合埔榮的行動護理站_「e化行動護理工作車」。

1、有價值的創意服務

98年1月起本院資訊室與護理部共同研發「護理資訊系統」，積極推展護理紀錄e化作業，改善護理病歷書寫品質及縮短書寫紀錄時間。歷經五十餘次的程式設計修改，98年5月初正式上線使用，並導入e化行動護理工作車。護理作業在電腦鍵盤彈指之間能迅速完成，取代了原本繁雜的紙本作業，使護理作業時程大為縮短。

病人入院後，病房護理人員立即展開一連串的護理服務，作業流程十分繁雜。由於病房與護理站有一段距離，在照護病人的過程中，護理人員常需奔波於病房與護理站之間，才能完成醫療相關的紀錄，造成不便，也浪費時間。「e化行動護理工作車」是名符其實的「行動護理站」，藉無線網路的連結，護理人員無論到那裏工作都可跟著移動，機動性高。此工作車最大的優點在於「速度」與「分享」，為美國原裝進口，有人性化置物架及便利置物櫃，備妥護理所需的各項治療用品及設備；而且還有雙重鎖活動藥箱，加強用藥安全。備有無線網路(Aruba 800 與 AP-60)與19吋螢幕的HP all-in-one 電腦，透過「護理資訊系統」，護理人員於病床邊照護病人時，即能查詢病人相關的治療記錄，並可自動輸入各項檢驗與檢查報告，配搭醫療影像儲傳系統(PACS)，迅速掌握病人最新的診斷，減少護理紀錄的重複抄寫。此系統更特別的功能是可將病歷上手繪的血壓、心跳、體溫表 (TPR sheet)，透過e化電腦列印，有效節省護理病歷書寫時間。

2、服務措施延續性及標竿學習效益

藉「護理資訊系統」所架構的護理臨床組套，現已達108餘組，並且不斷的推陳出新，將現行許多作業系統納入資訊化發展，諸如

生命徵象平台的建構、醫囑單電腦確認作業、給藥紀錄單資訊化..等，這諸多的作為均是為了使醫護團隊能建立有效的共通語言，減少醫師查房時溝通的錯誤，提昇醫療品質，普遍獲得病人的高度肯定與滿意。

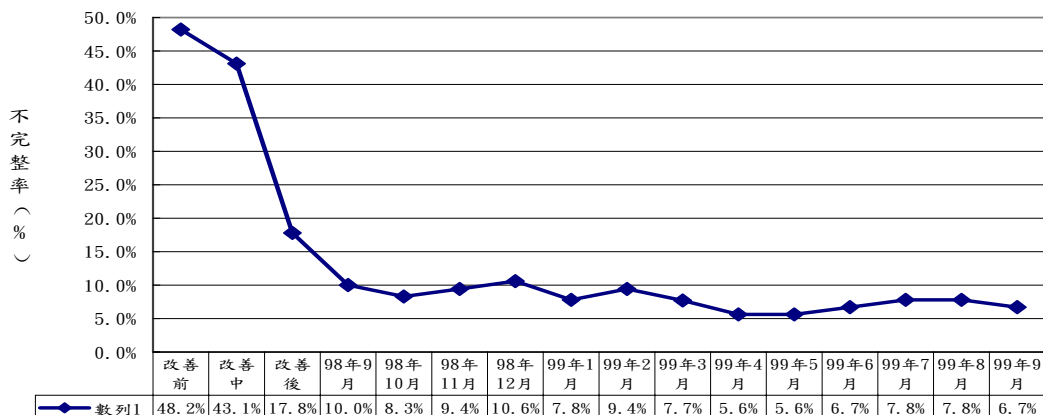
99年4月院長參加台中榮總第二屆政府服務品質獎標竿學習e化行動護理工作車及住院用藥辨識條碼化，並加以優質化，以符合本院的作業狀況。本院透過「護理資訊系統」及「e化行動護理工作車」的成效，以「降低護理病歷書寫不完整率」為主題，參加98年榮民醫院體系品質提昇活動資源整合計畫競賽榮獲第二名；並獲行政院國軍退除役官兵輔導委員會曾主任委員金陵的讚許。嘉義榮民醫院於99年1月20日也派員至本院參訪，分享心得。99年代表本院參加醫策會主辦的全國醫品圈比賽，榮獲佳作。

檢討改善機制：每月定期於「院務會議」檢討成效。

3、服務措施執行方法效能性

護理病歷乃指急性病房護理人員三班所書寫之病人入院至出院時程中，所有詳細的醫療及護理過程之紀錄；而護理病歷書寫的不完整率指的是護理病歷書寫不完整筆數/查核總筆數*100%，自98年5月本院開始推行護理資訊化，護理病歷書寫不完整率由48.2%降為17.6%，降幅達63.1%，迄今護理病歷書寫不完整率效果維持8.0%，成效卓越。

護理病歷書寫不完整率



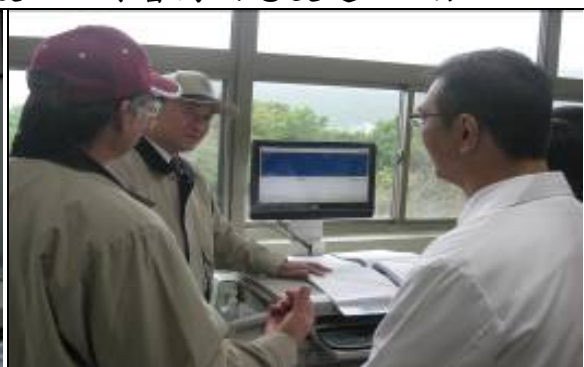
附加效益：增加護理人員對病人照護時間

護理資訊化不僅降低護理病歷書寫錯誤，也降低護理人員執行新入院病人護理病歷表單書寫時間。導入前：平均每位約耗時42.7

分鐘(98年1~4月);導入後:至99年6月已縮短為17.6分鐘,降幅達33.3%,若以新入院病人每日12人來試算,平均每日可節省5小時的病歷書寫時間,相對可增加護理人員對病人的照護時間。此外,病人於床邊更可以即時的獲得與病情相關的檢驗報告及用藥情形,e化行動護理車的導入估計每月受益數為2795人/日。本院亦針對內外部顧客使用護理資訊化的滿意度做調查,結果發現急性病房病人對護理人員服務的滿意度(Likert五分量表)由4.29分提升至4.77分;護理人員對電子化護理紀錄書寫滿意度達4.2分。



護理人員於病床邊即時掌握病人最新訊息



退輔會曾主任委員金陵蒞院視導



e化行動護理工作車



嘉義榮民醫院至本院參訪



榮民醫院體系品質提昇活動資源整合計畫競賽榮獲第二名



醫策會主辦全國醫品圈比賽,獲選佳作

(二)、提供創新(意)服務情形_門診候診呼叫器

展現創意維護隱私

媒體曾報導病人就醫候診時常因門診護士叫號唱名，導致病人隱私權被侵犯的尷尬場面。衛生署也重申醫療院所應加強保護病人就醫的隱私權。本院門診部同仁發揮創意，將目前餐廳或百貨公司地下美食街所用「免排隊領餐呼叫系統」的觀念，導入門診叫號作業流程，讓病人候診更方便。

1、有價值的創意服務

98年12月本院導入「候診呼叫器」系統，候診時病人可以很輕鬆的等候看診，甚至可離開候診區，悠閒活動於院區內等待呼叫，不用擔心被唱名及過號的困擾，又可減少候診區的壅塞感，更重要的是「隱私權」受到保護。對年紀大的病人，尤其視力差、聽力不好的阿公阿媽們更是一大福音，藉由可震動、閃燈、音樂三者兼備的呼叫器提醒--「該輪到您看診了！」。

2、服務措施延續性及標竿學習效益

修訂門診叫號作業流程，流程作業如下：病人至診間報到後→跟診人員將呼叫器子機交給病人→病人悠閒等候→依據候診順序由跟診人員按主機序號→病人手上之呼叫器震動→病人進入診間→交還呼叫器子機（酒精抹擦消毒）→病人看診後離去領藥。

本設備購置成本一組約4萬元(主機+10個子機)，目前只導入隱私比較敏感的科別(婦產科及泌尿外科)門診使用。除一般民眾病人反應良好外，更加適合年紀大、視力聽力弱的阿公阿媽們。目前已有數家醫院來電瞭解設備與流程狀況，並獲南投縣衛生局於99年7月蒞院執行病安督考時讚揚，邀請本院作公開演講與分享。

檢討改善機制：每月實施滿意度調查，據以進行檢討改善。

3、服務措施執行方法效能性

服務人次統計99年：泌尿科：7,994人次、婦產科：3,517人次。實施迄今半年，民眾對本院門診「候診呼叫器」的滿意度高達95%以上，深受肯定。

| 月份 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 合計 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 抽樣數 | 32 | 19 | 18 | 22 | 20 | 20 | 30 | 25 | 25 | 25 | 25 | 26 | 287 |

99年門診「候診呼叫器」滿意度調查的統計結果：抽樣數 287

| 問卷內容 | 滿意數 | 比率 |
|---------------------------|-----|-------|
| 1. 「候診呼叫器」有保護到您的隱私權。 | 283 | 98.6% |
| 2. 「候診呼叫器」有節省您的候診時間。 | 270 | 94.1% |
| 3. 「候診呼叫器」有助於您在候診時處理別的事情。 | 281 | 97.9% |
| 4. 「候診呼叫器」的使用您覺得很方便。 | 282 | 98.3% |
| 5. 「候診呼叫器」讓您覺得候診很輕鬆，沒有壓力。 | 280 | 97.5% |

民眾建議事項回應

| 民眾建議 | 回應 |
|--------------|-----------------------------------|
| 候診呼叫器體積太大 | 未來增購時將體積列入採購條件 |
| 呼叫器聲音太小聲 | 呼叫器可調震動加閃燈輔助 |
| 怕呼叫器遺失 | 剛開始使用，民眾還不習慣，加強說明用法，年紀大的顧客可請家屬協助。 |
| 第一次使用怕走遠、怕過號 | |
| 年紀大使用不便 | |

候診呼叫器使用圖示

| | |
|---|--|
|  |  |
| 病人至診間報到，取得呼叫器子機 | 悠閒等候 |
|  |  |
| 由跟診人員操作的呼叫器主機 | 病人手上之呼叫器 |

(三)、提供創新(意)服務情形_中藥調劑條碼化檢核系統

一個簡單的掃瞄動作，瞬間完成防誤機制

醫療系統的安全是環環相扣的，如何避免用藥錯誤、提升用藥安全已是刻不容緩的問題。本院中藥品項包含科學中藥 368 項及生藥飲片 240 項，且中藥多是細粒(細粉)，且名稱、顏色、外觀相近，調劑錯誤時較不容易發現。為確保用藥安全，除要求藥師調劑時加強核對外，導入系統化的管理，應是釜底抽薪之計。

1、有價值的創意服務

中藥調劑條碼化檢核系統 EBCS (Electric Barcode Check System) 具有對病人用藥安全及用藥記錄的防護機制。它可即時攔截調劑時每一個可能出錯的藥物和劑量，減少人為的疏失及可能發生的醫療糾紛。EBCS 係從藥廠製造端出發，整合產業中的供應鏈(製造、銷售、醫院及病人)，結合二代條碼與電子檢核，從供應端上游開始至下游的病人用藥端，不但詳實記錄用藥情形，當病人服藥發生異常反應時，也能追溯至源頭製造商，以釐清問題與責任。

條碼(bar code)是藥品的身分證，藥品上的條碼包含：品號、藥品批號及藥品保存期限三種訊息。當醫師開出處方箋，由藥師調劑時，透過連結稱重的電子秤，只要掃瞄條碼一次即可辨識調劑過程中任何錯誤的動作，並可精準測量調劑所需的劑量，減少人為的調劑錯誤。一個簡單的掃瞄動作，瞬間完成調劑時各環節的防誤機制，包括：(1) 調劑藥品與處方箋核對。(2) 調劑量與處方箋核對。(3) 藥品保存期限管控。(4) 用藥警示(兒童減量、劇毒藥物警告)。(5) 使用藥品批號記錄。(6) 處方用藥追溯。(7) 先進先出管制等(圖一)。

一個簡單的掃瞄動作，

瞬間完成調劑各環節防誤機制

系統主要功能 Main Functions of the System:

- ☑ 品項的檢查。Item checking.
- ☑ 調劑量的確認。Confirmation of medicine dosages.
- ☑ 效期的管控。Checking of expiration date.
- ☑ 用藥警示。Warning of the contraindication.
- ☑ 先進先出的管控。Stock management (First in, first out).
- ☑ 批號的記錄。Lot number record.
- ☑ 處方用藥追溯性。Tracks of historical prescription.



圖一：一個簡單的掃瞄動作，瞬間完成調劑時各環節的防誤機制

2、服務措施延續性及標竿學習效益

EBCS 有二項專利，第一項是防誤機制的辨識標記（藥品編號＋批號＋保存期限）；第二項是量身打造的中藥分包機(圖二)。現階段中藥市場之分包機，大多由日本進口，成本高又無法修改適合此系統的功能。於是埔榮團隊尋找國內工廠，開發具市場競爭力的新型分包機，成功地提昇中藥的用藥安全，也增加醫院的附加價值。

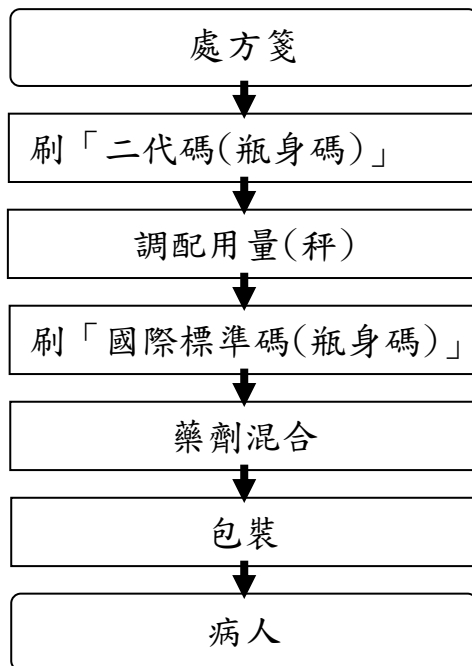


圖二：透過 EBCS 系統串聯印製病人資料於每包<藥包>上，避免服錯藥物情形

檢討改善機制：每月實施滿意度調查，據以進行檢討改善。

3、服務措施執行方法效能性

(1)、作業流程：



「中藥檢核系統」嚴格把關：調劑過程中發生藥品拿錯、重量超出誤差、感應過於敏感、批號錯誤等錯誤時，「中藥檢核系統」會出現提示訊息，藥師需排除異常狀況改正後，才能繼續作業。

(2)、執行成效：

執行「中藥檢核系統」前，病人用藥安全相關異常事件發生件數：1件；99年3月份執行「中藥檢核系統」後，病人用藥安全相關異常事件發生件數：0件，使用「中藥檢核系統」後無發生病安相關事件，並經由「中藥檢核系統」攔截到的異常訊息，隨時告知藥師，並立即改正，至99年底共檢核1586筆。

(3)、新聞媒體報導：

99年3月1日正式上線；3月16日召開記者會，讓病人與鄉親瞭解埔榮為了提升中藥用藥安全，大力投入引進這套設備，彌補人力的不足，減少因人為疏失所造成中藥調劑錯誤的傷害，有效監控藥品不當使用，以改善中藥用藥安全。

(4)、滿意度調查_回函有效樣本數 300份

| 服務品質構面分析 | 很滿意 | 滿意 | 其他 | 滿意比率 |
|---------------------------|-----|-----|----|-------|
| 可靠性 | | | | |
| 7、藥師發藥時是否核對您的名字 | 294 | | 6 | 98.0% |
| 回應性 | | | | |
| 8、藥師清楚回答您有關用藥的問題 | 213 | 75 | 12 | 96.0% |
| 確實性 | | | | |
| 9、等候領藥的時間 | 157 | 107 | 36 | 88.0% |
| 有形性 | | | | |
| 13、知道本院導入「中藥調劑檢核系統」為南投第一家 | 240 | | 60 | 80.0% |

(5)、後續作為：

中藥用藥安全，除解決調劑所產生的問題外，更應將安全的層面，延伸到病人服藥端才算是完整的規劃。未來規劃將病人資訊在藥包裝上，避免病人回家後誤服家人的藥或過期的藥；或中醫師已更換藥方但又病人誤服之前開的處方。

(四)、提供創新(意)服務情形_西醫藥品條碼化系統

1、有價值的創意服務

(1)、門診處方箋及藥袋條碼化：病人到門診就醫的服務流程中(醫師開立處方箋、藥局列印處方箋及藥袋、調劑藥物、核對病人身份、核對藥物名稱、劑量、用法、發藥等)，每個步驟都有可能出錯，但因每一步環環緊扣，都設置防錯機制，以減低人為出錯的機會。依據國外病人安全政策所提出的 Swiss cheese 理論，系統的失控常是因系統中多個環節的保護機制同時發生失靈，導致一連串的失誤，最終造成病人的傷害。本院自行研發這套「門診處方箋及藥袋條碼化辨識系統」，藥師可利用條碼掃描器讀取門診處方箋上的條碼，系統便能自動帶出該病人的基本資料(姓名、身份証、時間、診斷)及藥品外觀辨識等資訊，此條碼系統可輔助藥師快速核對所調劑及發送的藥品名稱及劑量是否正確，減少人為疏失，降低藥品調劑的錯誤率，提升病人用藥安全，保障病人權益。



門診處方總藥箋條碼化



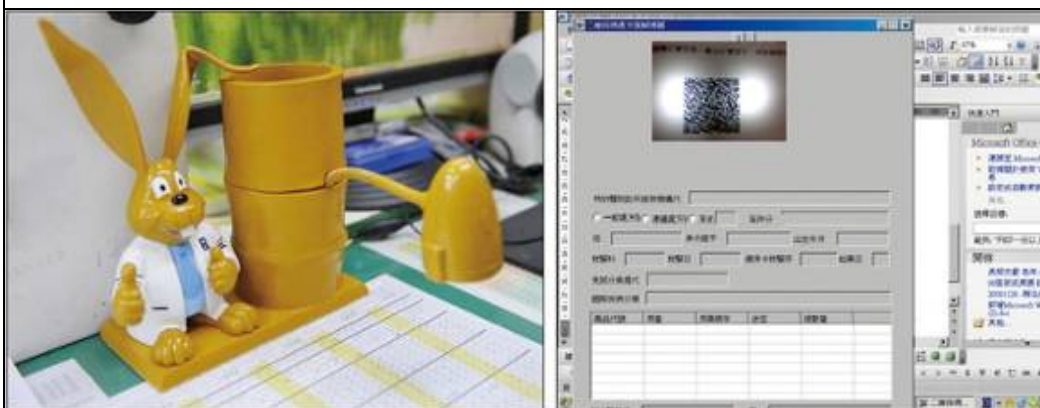
利用掃描器讀取總藥箋條碼

系統可帶出病人基本資料及藥品外觀辨識

(2)、**慢性處方箋條碼化**: 本院參與衛生署及藥師公會全聯會的「處方箋附掛二維條碼 (QR Code) 試辦計畫」。此計畫是衛生署及藥師公會全聯會共同研發的藥品條碼系統，利用慢性處方箋結合藥品二維條碼 (QR Code)，當本院開立的慢性處方箋釋出給病人時，病人可在處方箋有效期限內到健保藥局領藥，領藥時健保藥局透過 webcam 讀取慢性處方箋上的條碼內容，該系統便能自動帶出該病人的基本資料(姓名、身份、時間、診斷) 及所開立藥品品項、用法、用量、健保碼等資訊，可縮短院外健保藥局調劑作業的時間，有效改善用藥安全。



慢性處方箋附掛二維條碼



「二維條碼掃瞄器」配搭外觀造型活潑可愛的「兔寶寶藥師」底座，掃瞄快速，辨識率高，為社區藥局藥師的好幫手

(3)、**住院用藥辨識條碼化**: 病人住院治療的服務流程比門診的作業更加繁雜 (如櫃台報到、入住病房、醫師檢查、開立醫囑與檢查檢驗、護理評估、護理衛教、護理記錄、藥局調劑藥物、核對病人身份、核對藥物名稱、劑量、用法、送藥、服藥...等)，因此更容易發生 Swiss cheese 理論中所描述的系統性失控。本院自行研發這套「住院 UD 結合藥品條碼」的辨識系統，病人從入院報到開始就帶上貼有辨識條碼的手環，利用此條碼系統結合藥品外觀辨識資料庫，病房護理人員可利用「e化行動護理工作車」上的條碼

掃描器讀取病人手環上的身份辨識條碼，此時系統會自動帶出該病人的基本資料(姓名、身份、時間、診斷)及藥品外觀辨識等資訊，以便護理人員確認 (sign-in) 即將給予病人服用的藥品名稱及劑量是否正確。此條碼系統可快速核對病人身份及服用的藥品，有效協助護理人員給藥時的三讀五對流程，減少人為疏失給錯藥，提升病人用藥安全。



e化行動護理工作車



條碼系統可快速核對病人身份及服用的藥品

(4)、門診藥局新增「藥品資訊查詢機」，方便民眾查詢藥品:

病人於門診領取藥物後，可透過「藥品資訊查詢機」查詢藥物的資訊，包括：藥品外觀、劑量、使用方法、副作用及交互作用等。此「藥品資訊查詢機」的基本原理其實等同於上述的「門診處方總藥箋結合藥品條碼化系統」，病人可透過條碼掃描器讀取處方總藥箋上的條碼，系統便能自動帶出該病人的基本資料及藥品外觀辨識等資訊，在電腦螢幕上顯示病人所領的藥品外觀及藥品資訊，增加病人用藥安全的保障。



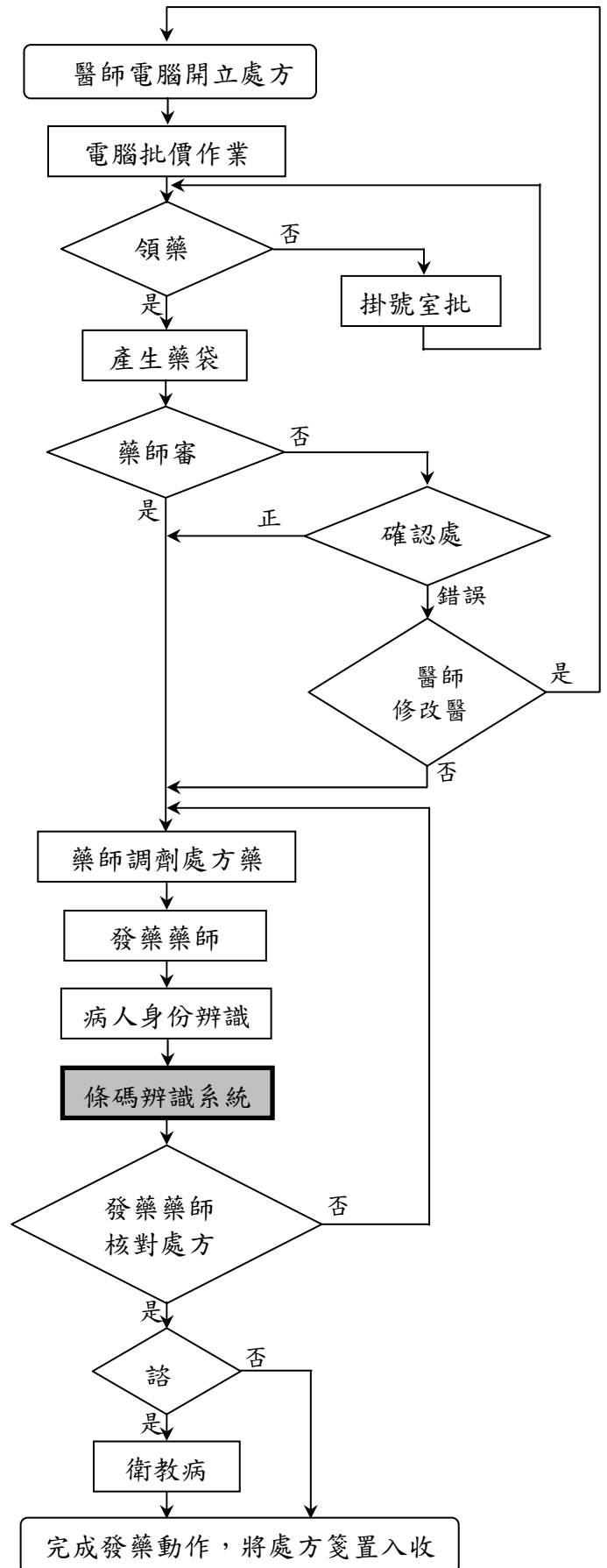
門診藥局新增「藥品資訊查詢機」，方便民眾查詢藥品

2、服務措施延續性及標竿學習效益

- (1)、門診處方總藥箋、慢性處方箋、住院用藥辨識條碼化等三項的條碼辨識系統，可降低核藥的錯誤率。
- (2)、本院為全國第三家率先導入慢性處方箋二維條碼化系統的醫院，期能分享經驗，提昇用藥安全。
- (3)、赴台中榮總標竿學習，並加以優質化，以符合本院的作業狀況。
- (4)、用藥安全是病人安全的首要目標，條碼辨識系統的推行有助病人用藥的安全、降低給藥錯誤率，並改善交付健保藥局處方箋的調劑作業品質。
- (5)、檢討改善機制：於藥劑科科務會議每月定期檢討執行成效。

3、服務措施執行方法效能性

- (1)、慢性處方箋加印二維條碼（QR Code）雖處於測試階段，將持續與健保藥局聯繫其調劑作業品質。衛生署指出，此項由中華民國藥師公會全國聯合會共同研發完成的「建置處方箋附掛列印二維條碼」系統的結果顯示，社區藥局接受處方箋調劑、供應藥品等作業，處方箋資料建檔時間由



5~8 分鐘，縮短至 1 分鐘，藉由處方箋之二維條碼，從讀取到藥品及病人資料顯示僅需 1 至 3 秒鐘。社區藥局藥師常需以人工方式輸入處方箋內容，常輸入錯誤、印錯藥袋、建檔速度慢、病人等待時間長，相對影響藥師與病人互動及藥品諮詢時間。現經由處方箋加印二維條碼，再由社區藥局使用簡單的 Webcam（網路攝相機）將隱含於處方箋中的內容讀入藥局內系統，則前述問題可獲得滿意的改善。

(2)、**提升用藥安全**：積極建置慢性處方箋加印二維條碼（QR Code）、門診處方總藥箋、住院處方箋條碼辨識系統，以及藥品資訊查詢機等服務，可以完全避免發生『重覆領藥』的狀況，符合健保局規範，更進一步提升病人的用藥安全。

(3)、**具體成效**：

- a、統計 97、98 至 99 年 10 月門診發生『重覆領藥』共有 15 件，自 99 年 10 月「西藥條碼化系統」測試後，門診未發生『重覆領藥』事件，將持續追蹤。
- c、社區藥師處方箋資料建檔時間由 5~8 分鐘，縮短至 1 分鐘，增加病人用藥衛教時間，平均約 5 分鐘。
- b、「藥品查詢機」查詢次數統計平均每月約 24 次，增加病人對用藥「知」的權利。

(五)、提供創新(意)服務情形_中期照護

老年病患的福音_中期照護

隨著人口的快速老化，現行的醫療服務體系面臨絕大挑戰。老年人罹患疾病之後往往需要較長的恢復期以回復其罹病之前的生活功能狀態，我國現階段的老人照護體系相當缺乏中期照護的概念，加上即將實施的疾病診斷群的健保給付方式，若未能有充分的中期照護體系承接後續的照顧，老年人罹患急性病後被迫加速出院的情勢必成為老人健康照護品質的一大威脅。

1、有價值的創意服務

根據推估，約有 25.8%的老年病患在該次住院後會需要出院後亞急性照護，當中 20.7%的中期照護需求則是與復健治療相關，而這些復健治療主要乃由老年醫學專科醫師所帶領的跨領域團隊在病患出院前便已持續評估、治療，並與社區的治療團隊整合持續提供出院後的中期照護。

研究指出，老年人在罹患急性疾病後最佳的後續照顧場所取決於主要的治療目標，單一照護場所未見得是最好的選擇，因此，中期照護以各種健康照護服務模式的組合，以「盡量靠近家的照護」(care closer to home)為概念，提供整合性的健康照護，而主要的達成方法是透過醫療服務的延伸與以社區為基礎的衛政-社政整合。中期照護的兩大主要目標是「促進自主」(promotion of independence)與「預防不必要住院」(prevention of unnecessary hospital admission)，並經由提供嶄新且完整的服務架構，包括醫院、社區醫院、照護機構與社區式照顧來達成目標。

2、服務措施延續性及標竿學習效益

(1)、中期照護團隊成員

老人醫學科醫師、復健科醫師、精神科醫師、物理及職能治療師、個案管理師、護理師、營養師、社工師、藥師、物理治療師。

(2)、服務內容

整合團隊性醫療照護、減少不必要藥物治療、憂鬱認知評估及介入、回覆獨立生活能力、改善衰弱老年人的活動功能問題、老年周全性評估。

(3)、提升病人安全

病人安全包括可近性、安全性、完整性、參與性、適切性及持續性。中期照護提供目前醫療所不足的”持續性”照顧。不僅是銜接急性醫療的照顧，也著重於後續復健恢復及用藥安全的持續性。

(4)、標竿學習效益

以本院 98 年中期照護的成果經驗來看，可以達到銜接急性醫療的使命，增加病人自我生活能力及減少再住院率。團隊醫療的介入也使得病人在營養、憂慮症狀及藥物耗用均得到改善。適當選擇有復健潛能的病人是中期照護成功的關鍵要素之一。在骨折、腦梗塞中風、第一、二級慢性阻塞性肺病的病患獲得的效果最大。部分的出血性中風、第三四級慢性阻塞性肺病或心衰竭病患的成效或再急診率皆偏高。設置中期照護「篩選病床」來觀察病人在急性病房出院時的生理及復健狀況是有必要性的，特別是內科疾病病患，以減少上級醫院和榮院之間的醫療照顧差異。

(5)、檢討改善機制

每月定期與台中榮民總醫院及嘉義榮民醫院三方視訊會議，檢討執行成效。

3、服務措施執行方法效能性

(1)、服務措施_生活輔具

| | |
|---|--|
|  |  |
| 悠活復健區 | 安心步行椅 |
|  | 拐杖夾- 做簡單的收納，拐杖夾兩面均附有止滑墊，可置於任何材質的桌面不易滑動。 |

| | |
|---|--|
|  | <p>拐杖手腕帶- 將此拐杖手腕帶套附於拐杖上，套於手腕上可防止拐杖滑落以增加使用安全。</p> |
|  | <p>多功能摺疊桌- 可當床上餐桌、車內辦公桌、沙發閱讀桌可折疊收納，完全不佔空間可攜式，桌邊杯架可當成提把，超方便。</p> |
|  | <p>旋轉移位座墊- 可以很輕的力量做360度旋轉，是老人家上下車、椅或床的最佳輔助工具。</p> |
|   <p>以樂齡杯喝茶 一般茶杯喝</p> | <p>鼻曲型杯- 適頸部活動有困難者，可輕易喝到杯中的飲品。</p> |
|   | <p>樂樂筷- 不管是用左手或右手，不管是哪一種握法，都能讓筷子前端自然接合，不是慣用手也沒問題。</p> |
|   | <p>重量可調式輔助餐匙- 可輕易彎折，對於手腕無法靈活彎曲的長者，可以調整成適合用餐的角度，讓餐具來就口。</p> |
|   | <p>放大鏡指甲剪- 將放大鏡與指甲剪結合，讓年長者自己剪指甲時可以看的更清楚。</p> |

| | |
|--|--|
|  | <p>穿襪輔助器- 不用蹲下、不需彎腰，即可完成穿襪動作。</p> |
|  | <p>開門輔助器- 套在喇叭鎖上即可，方便手部關節不靈活或旋轉有問題的人使用。</p> |
|  | <p>緊急照明、自動感應小夜燈- 白天自動關燈，光源不足時自動啟動，若安裝電池，可成為緊急照明燈、可當成手電筒使用；放入充電電池時，便可成為充電器。</p> |
|  | <p>夜光膠帶- 白天可自行儲存能量，到了晚上自行發光，約可持續發亮10小時，貼在樓梯、電燈開關處等，方便在黑夜中找到方向或物品。</p> |

(2)、服務成效

98年起至12月底共有146個病患收案，平均81.2歲。就養榮民82位(56.1%)、非就養榮民51位(34.9%)及一般民眾13位(8.9%)。中期照護病患的疾病別中，主要是骨折(17.8%)、中風(17.1%)、慢性阻塞性肺病(12.3%)。其餘為肺炎、關節置換術後、多重用藥、眩暈、心衰竭、膽囊發炎、直腸開刀術後，肝癌栓塞或腎水腫。大部分為銜接急性醫療的照顧，單純 nursing care only，如傷口照護、引流管或造瘻管護理占極少數。照顧平均天數28.68天，收案期間轉入急性病房有26位(17.8%)；出院後14天內再住院有14位(9.59%)。

(3)、後續努力方向

爭取保險給付、政府部門有效資源整合與利用、培育照護人力、研究-成本效益、節省經費、照護品質提升。

參、未來努力方向

一、配合輔導會的醫療三級整合政策，完成與台中榮民總醫院的垂直整合

- (一)、配合行政院輔導會積極推動醫療體系的三級整合政策，自 100 年 7 月起將接受台中榮民總醫院的督導，籌備於 101 年 1 月正式納入成為台中榮總埔里分院，透過人力資源管理來強化醫護團隊的陣容，積極改善各項硬體設備，加強推動資訊整合、與績效結合落實推動平衡計分卡、ABC 作業成本、知識管理與 e-學習平台等制度，以提昇整體的醫療品質，造福社區榮民及民眾。
- (二)、為落實醫療三級的整合政策，向下積極協助輔導會所屬的榮民之家及安養中心，秉力推動健康促進的觀念，加強住民的復健及精神輔導，以提昇其生活品質。

二、加強以病人為中心之服務，成為地區 e 化醫院的典範

- (一)、配合衛生署推動電子病歷簽章的政策，導入「資訊安全管理系統(Information Security Management System, SIMS)」，推動 SIMS 認證，逐步完成電子病歷的規劃。
- (二)、加強以病人為中心之服務，利用條碼化系統，連結每個醫療的環節，以減少醫療錯誤的發生，增進病人安全。
- (三)、以病人為中心，加強醫護團隊的禮貌訓練，導入感動服務，提昇員工服務的熱忱。持續推動「台灣美化協會」洗廁所的淨化人心活動，從內心改革，學習謙卑的精神，提昇服務的品質，使醫院成為有生命力的個體。
- (四)、持續運用資訊科技，深耕社區，發展遠距醫療，並與觀光業者合作，發展觀光醫療，創造健康照護的附加價值，成為社區 e 化醫院的典範。

三、配合綠色能源產業旭升方案

- (一)、依輔導會「節能減碳計畫」及行政院衛生署「節能減碳無悔措施全民行動方案」辦理。制定本院節能減碳稽核措施辦法，包括成立節約能源查核小組、節約能源查核責任區負責人名單及

節約能源查核項目表等、召開電費檢討會議，檢討節約能源方案及訂定空調運轉時間表、辦理熱水系統及照明設備節約能源績效保證計畫案。

- (二)、藉由節約能源專案，本院除獲得內政部建築研究所「建築能源效率提升計畫」補助，將熱水供應系統由原鍋爐設備改為熱泵系統外，並針對中心電力、空調、空氣淨化、作全面檢測及改善。
- (三)、積極選購綠色或省水省電相關物品，落實環保生活化。每月查閱共同供應網，並製作相關表單，進入綠色採購網進行相關檔案鍵入，追蹤綠色採購達成率成效。

四、健康照護升值白金計畫

- (一)、配合輔導會長照政策，推動醫養合一及宣導長照制度保險。
- (二)、持續推動醫療資源共享政策，如高齡醫學整合門診、住院全人整合性照護計畫、長期照護機構住民醫療利用整合性照護計畫、中期照護服務、出院準備服務、社區醫療關懷、喘息服務、居家復健、居家護理服務等，擴大外展醫療服務，協助榮民眷申請本院惠康基金醫療補助、貧困榮民專案入住公務預算病床及加強社區互動。
- (三)、與台中榮總老人醫學團隊合作，支援責任區榮家保健組醫護人員，對年邁榮民實施精神評量、篩檢與防治自殺工作。

五、文化創意產業發展方案

- (一)、推動榮院文化宣導及文化資產之建置與維護，針對榮院創建史料文物照片等，予以收集及妥適保存並規劃於院史館展示，以推動人文歷史之懷舊。

附件2顧客抱怨案件處理作業程序書



行政院國軍退除役官兵輔導委員會
埔里榮民醫院
Puli Veterans Hospital, VAC, Executive Yuan

| | | | | |
|----|-------------|---------------|------|------------|
| 編號 | QP-PLVH-008 | 顧客抱怨案件處理作業程序書 | 制定日期 | 2008/02/20 |
| | | | 修訂日期 | 2009/04/06 |
| 頁次 | 3/10 | | 版次 | 1.01 |

1、目的

1.1 對顧客(含外部顧客與內部顧客-下同)之抱怨及建議案件，作迅速有效的處理，以利溝通管道暢通及意見與抱怨事項獲得妥善之處理。

2、適用範圍

2.1 凡醫院顧客向院長或醫院提出意見及抱怨均屬之。

3、名詞定義

3.1 抱怨：顧客對於本院各項服務流程、服務品質、人員態度、軟硬體設備等，感到不滿意之意見。

3.2 建議：顧客提供本院改善之意見。

3.3 滿意：顧客表達感謝及讚許之意見。

3.4 請求：顧客對本院醫療服務需求或法律上權利之要求。

4、參考文件

無



| | | | | |
|----|-------------|---------------|------|------------|
| 編號 | QP-PLVH-008 | 顧客抱怨案件處理作業程序書 | 制定日期 | 2008/02/20 |
| | | | 修訂日期 | 2009/04/06 |
| 頁次 | 4/10 | | 版次 | 1.01 |

5 作業流程圖

| 作業流程 | 權責單位 | 表單文件 |
|----------------------------|------------|--------------------------------|
| 顧客抱怨 (院長信箱、電話、投書、現場、滿意度調查) | 院辦室 社工室 | |
| ↓ | | |
| 抱怨個案記錄處理 | 社工室 | 顧客抱怨意見反映表 (R-PLVH-614)(附件一) |
| ↓ | | |
| 會簽相關單位及陳核 | 各相關單位 | 顧客抱怨意見反映表 (R-PLVH-614)(附件一) |
| ↓ | | |
| 是否追蹤 | 副院長 院長 | |
| 是 | | |
| 相關單位追蹤處理及改善 | 各相關單位 | 追蹤事項紀錄表 (R-4400-017) (附件二) |
| ↓ | | |
| 彙整會簽內容回覆抱怨人及實施處理滿意度調查 | 社工室 | |
| 否 | | |
| ↓ | | |
| 案件歸檔備查 | 社工室 | |
| ↓ | | |
| 每月彙整提報 | 社工室 | 顧客抱怨案件統計表 (R-4400-019)(附件三) |



| | | | | |
|----|-------------|---------------|------|------------|
| 編號 | QP-PLVH-008 | 顧客抱怨案件處理作業程序書 | 制定日期 | 2008/02/20 |
| | | | 修訂日期 | 2009/04/06 |
| 頁次 | 5/10 | | 版次 | 1.01 |

6 作業內容：

6.1 顧客抱怨：

6.1.1 顧客抱怨處理權責：

社工室為顧客抱怨處理專責單位，由主任或指定一人負責收案、紀錄、處理、簽案、統計、分析、追蹤及協助回覆等工作。

6.1.2 顧客抱怨之管道：

6.1.2.1 首長信箱：

本院網站設置首長信箱，顧客有抱怨或建議時可上網填寫反映表，每天由院辦公室人員收單後交社工室處理。

6.1.2.2 顧客抱怨專線：

於社工室設置免費抱怨專線 0800-020119，若顧客於上班時間星期一至星期五 (8:00-17:30) 直接撥打上述專線，由社工室人員接聽處理。

6.1.2.3 其它抱怨電話：

接獲抱怨電話之單位應先行安撫顧客情緒，了解反映事件後，就問題屬性進行轉介相關單位處理，如無法辨識問題歸屬何單位，則將電話轉接至社工室簡述顧客反映問題之內容，以利問題再接再續處理。

6.1.2.4 總機：

顧客直接撥打本院總機時，則將陳情電話直接轉至社工室處理，若於夜間或假日接獲需緊急處理之顧客抱怨則須於第一時間回報總值日處理。

6.1.2.5 總值日：

總值日於夜間或假日接獲顧客抱怨電話，應立即處理，若無法立即處理則先行安撫顧客情緒，並協助填寫「顧客抱怨意見反映表」(R-PLVH-614)，待上班後再轉予社工室承辦人收案處理。

6.1.2.6 現場抱怨：

當本院員工接到顧客當面表達意見時，應針對有關本身業務範圍內之問題，立即妥善因應處理，並耐心解釋說明，或請單位主管協助，直到顧客問題解決。如顧客仍不滿意或現場人員自覺無法立即妥善處理顧客之問題時，則由接獲抱怨之人員填寫「顧客抱怨意見反映表」(R-PLVH-614)，轉交社工室承辦人或電話簡述告知需協助之內容，請協助現場初步處理。如現場狀況有影響就醫流程或安寧之虞時，負責處理之人則應就近尋找會談室處理。惟抱怨人若為異性，應徵得抱怨人同意另找一人在旁，避免單獨會談。若研判該事件可能有醫療糾紛之虞，處理人員需通知社工室醫療糾紛承辦人及事件責任單位主管到場親自處理，社工室醫療糾紛承辦人及責任單位主管應將處理情形報告副院長及院長。若於夜間(17:30 以後至次日 08:00)及星期六、日有顧客現場抱怨時，可



行政院國軍退除役官兵輔導委員會
埔里榮民醫院
Puli Veterans Hospital, VAC, Executive Yuan

| | | | | |
|----|-------------|---------------|------|------------|
| 編號 | QP-PLVH-008 | 顧客抱怨案件處理作業程序書 | 制定日期 | 2008/02/20 |
| | | | 修訂日期 | 2009/04/06 |
| 頁次 | 6/10 | | 版次 | 1.01 |

報告總值日處理，總值日視狀況先予以安撫及處理，並協助填寫「顧客抱怨意見反映表」(R-PLVH-614)，待上班後再轉予社工室承辦人收案處理。

6.1.3 投書抱怨：

6.1.3.1 意見箱：本院於公開場所廣設「意見箱」，由申請設置單位每日收取箱中投書，針對其內容自行處理或轉交社工室處理。

6.1.3.2 抱怨函：顧客郵寄之抱怨函，由顧客指定之收信單位接收後，針對其內容自行處理，若無法辨識問題歸屬何單位則轉交社工室處理。

6.1.4 滿意度調查意見：本院設「滿意度調查小組」，專門負責內、外部顧客之滿意度調查，其中顧客反映之意見，針對其內容由「滿意度調查小組」自行處理或會同其他相關科室處理。

6.2 抱怨個案記錄處理：

6.2.1 建案：

6.2.1.1 本院收到顧客反映意見單或接獲民眾當場抱怨及以電話、傳真、電子郵件信箱反映，首先皆需填寫「顧客抱怨意見反映表」(R-PLVH-614)。

6.2.1.2 由社工室承辦人先行對抱怨或建議事項予以分析問題點及問題處理之相關單位，視案件需求先行與該單位聯絡了解事件緣由，並在顧客意見反映表中提出建議。

6.3.1.3 社工室承辦人於處理過程中，如研判該案有可能發展成為醫療糾紛或可能登上媒體損及院方形象時，應立即向院長、副院長報告，以便適時採取應變措施；同時向退輔會（第六處）報告，以便退輔會因應或協處。

6.2.2 編號：

顧客抱怨意見反映表編上序號，左起前兩碼為年編號，次兩碼為月份，最後兩碼為流水號。

6.3 會簽相關單位及陳核：

社工室承辦人於填妥「顧客抱怨意見反映表」(R-PLVH-614)後，即敬會各相關科室或被抱怨當事人，各相關部門接獲顧客抱怨意見後，即應針對問題檢討錯誤並提出具體改進意見，陳請院長（副院長）核示。

6.3.1 保密措施：

對於顧客抱怨事件應以「限閱」公文處理，於簽會過程應將資料放置於黃色密件卷宗內，並以上鎖之公文套保護，以防無關人員知悉其內容。

6.3.2 顧客抱怨處理期限：

6.3.2.1 顧客抱怨時如留有聯絡電話時，應於當天先行告知將如何處理並安撫對方情緒。

6.3.2.2 處理顧客抱怨時，應嚴格管制處理時限，一般案件應於7日內辦結。未能依限於7日內辦結者，應經單位主管同意後至遲於15日內辦結。未能於15日內



| | | | | |
|----|-------------|---------------|------|------------|
| 編號 | QP-PLVH-008 | 顧客抱怨案件處理作業程序書 | 制定日期 | 2008/02/20 |
| | | | 修訂日期 | 2009/04/06 |
| 頁次 | 7/10 | | 版次 | 1.01 |

辦結之案件，應簽請首長核准延長，延長以 15 日為限，並將延長理由告知抱怨人。

6.4 追蹤處理：

6.4.1 追蹤處理：

抱怨個案經陳核，由院長（副院長）裁示需繼續追蹤之個案，則由社工室另行填寫追蹤事項記錄表(R-4400-017)送交責任單位，以利追蹤執行成效。

6.4.2 相關單位有新進度時，需回報社工室，以利管制及結案。

6.5 回覆抱怨人及處理滿意度調查：

6.5.1 顧客表示需回覆：

抱怨顧客有留下或可查知連絡方式之案件，經陳閱院長（副院長）核示後，由受抱怨單位主管主動回覆抱怨顧客，若因故需社工室抱怨處理人員代為回覆時，社工室抱怨處理人員則依據相關部門敘述之說明及處理結果，向顧客說明（以電話、E-mail、回函或傳真方式）並記錄於「顧客抱怨意見反映表」(R-PLVH-614)中之『回應顧客』欄內。

6.5.2 如接獲未具名與無聯絡方式之抱怨案件仍予以處理，但無須回覆。

6.5.3 如有特殊需要，則邀請抱怨人來院由專人向其說明，若抱怨人不便來院，則派專人前往向抱怨人說明。

6.5.4 於以電話回覆顧客時，應同時進行「處理滿意度」調查，並每月作調查結果之分析及滿意度成長率之統計，若有缺失則進行改善，以求處理機制之完善。

6.6 抱怨案件歸檔備查：

6.6.1 案件經處理完成結案後即由社工室承辦人歸檔備查。

6.6.2 所有產出之文件表單依據管理作業程序規定保存三年。

6.7 抱怨案件之彙整及提報：

6.7.1 統計、分析：

將顧客抱怨意見或建議事項辦理情形，除每個月統計一次並作分析，另每季再作一次統計和分析(R-4400-019)。

6.7.2 抱怨案件之公開檢討：

社工室於每月之「院務會議」中提報上個月之抱怨案件，由與會人員公開檢討並提出具體改進意見，經院長（副院長）裁示後辦理。

7 文件表單

7.1 顧客抱怨意見反映表(R-PLVH-614)

7.2 追蹤事項紀錄表(R-4400-017)

7.3 顧客抱怨案件統計表(R-4400-019)



行政院國軍退除役官兵輔導委員會
埔里榮民醫院
 Puli Veterans Hospital, VAC, Executive Yuan

| | | | | |
|----|-------------|---------------|------|------------|
| 編號 | QP-PLVH-008 | 顧客抱怨案件處理作業程序書 | 制定日期 | 2008/02/20 |
| | | | 修訂日期 | 2009/04/06 |
| 頁次 | 8/10 | | 版次 | 1.01 |

◎限閱

埔里榮民醫院顧客抱怨(意見反映)處理紀錄表(R-PLVH-614)

收案日期： 年 月 日 收案人：

案號：00.00.00

類別：

| | | |
|-------------|---|--|
| 抱怨人： | 身分 | <input type="checkbox"/> 住院榮民(床號：) <input type="checkbox"/> 住院民眾(床號：) <input type="checkbox"/> 門診榮民 <input type="checkbox"/> 門診民眾 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 抱怨方式 | | |
| 電話 | 住址 | E-mail |
| 抱怨內容 | (如附件) | |
| 相關單位說明與處置措施 | 原因分析： 矯正措施： 預防措施： <div style="text-align: right;">受抱怨單位簽章：</div> | |
| 回應顧客 | | |
| 承辦單位： | 會辦： | 決行： |



行政院國軍退除役官兵輔導委員會

埔里榮民醫院

Puli Veterans Hospital, VAC, Executive Yuan

| | | | | |
|----|-------------|---------------|------|------------|
| 編號 | QP-PLVH-008 | 顧客抱怨案件處理作業程序書 | 制定日期 | 2008/02/20 |
| | | | 修訂日期 | 2009/04/06 |
| 頁次 | 9/10 | | 版次 | 1.01 |

編號：00.00.00

行政院國軍退除役官兵輔導委員會埔里榮民醫院
 抱怨案件追蹤事項紀錄表(R-4400-017)

| 項次 | |
|------|--|
| 反映意見 | |
| 追蹤事項 | |
| 承辦單位 | |
| 追蹤結果 | |
| 備考 | |

附件3教育訓練成果統計表

埔里榮民醫院99年度員工教育訓練課程成果統計表

| 課程編號 | 上課日期 | 課程名稱 | 講師 | 對象 | 上課人數 | 出席率 |
|--------|-----------|------------------------------|------------|-----|------|---------|
| 990001 | 990107 | 意識不清、昏厥 | 陳盈佑 | 14 | 17 | 121.43% |
| 990002 | 990120 | H1N1知多少 | 魏嵩璽 | 448 | 182 | 40.63% |
| 990003 | 990126 | 平衡計分卡繼續教育 | 顏志展 | 25 | 18 | 72.00% |
| 990004 | 990128 | HPV子宮頸癌疫苗 | 葉慈庭 | 34 | 40 | 117.65% |
| 990005 | 990113 | 健康促進-認識健康體適能 | 陳建名 | 25 | 20 | 80.00% |
| 990006 | 990121 | 白衣天使護理生涯規劃 | 鄭浩鐘 | 188 | 37 | 19.68% |
| 990007 | 990129 | 社區醫學暨健康促進 | 周碧瑟 | 447 | 94 | 21.03% |
| 990008 | 990201 | DRG的因應之道及經驗分享 | 李偉強 | 292 | 25 | 8.56% |
| 990009 | 990203 | 呼吸困難 | 趙志浩 | 16 | 26 | 162.50% |
| 990010 | 990204 | 健康促進-軟體與實地操作 | 陳建名 | 25 | 7 | 28.00% |
| 990011 | 990225 | 人口密集構腸胃道感染措施 | 周敏惠 | 186 | 43 | 23.12% |
| 990012 | 990227 | 99年24小時藥事人員持續教育訓練(1) | 郭仁富 | 11 | 11 | 100.00% |
| 990013 | 990228 | 99年24小時藥事人員持續教育訓練(2) | 郭仁富 | 11 | 11 | 100.00% |
| 990014 | 990307 | 99年24小時藥事人員持續教育訓練(3) | 郭仁富 | 11 | 11 | 100.00% |
| 990015 | 990304 | 排尿及血尿問題 | 陳肅權 | 16 | 20 | 125.00% |
| 990016 | 990316 | 心得分享—99年組織改造人事人員訓練 | 周旦生 | 3 | 3 | 100.00% |
| 990017 | 990302 | 生物電阻抗於壓力之早期偵測與預防 | 程德勝 | 188 | 20 | 10.64% |
| 990018 | 990316 | 健康促進-洞悉未來幸福 | 江明憲 | 444 | 34 | 7.66% |
| 990019 | 990318 | 臨床護理技術指導-個人防護裝置 | 蔡侑錚 | 188 | 58 | 30.85% |
| 990020 | 990324 | 行政中立視聽訓練 | 邱華君 | 444 | 84 | 18.92% |
| 990021 | 990325 | 結核病防治 | 黃丞正 | 34 | 31 | 91.18% |
| 990022 | 990415 | 臨床急救技術指導 | 黃丞正 | 34 | 41 | 120.59% |
| 990023 | 990414.16 | 員工健康促進—癌症篩檢 | 劉夷生 | 430 | 331 | 76.98% |
| 990024 | 990419 | 心得分享—提升政府財務效能 | 江秀珍 | 9 | 9 | 100.00% |
| 990025 | 990504 | 心得分享—觀摩玉里榮院行政作業管理系統 | 王豐盛 徐孟吟 | 4 | 4 | 100.00% |
| 990026 | 990504 | 99年度第2季新進人員勞工衛生暨緊急災害應變教育訓練 | 鄭榆婷 | 22 | 19 | 86.36% |
| 990027 | 990504 | ISO—內部稽核過程與不符合報告有效性訓練 | 王聖同 | 30 | 30 | 100.00% |
| 990028 | 990506 | 過敏性鼻炎 | 陳俊銘 | 188 | 17 | 9.04% |
| 990029 | 990511 | 肺炎 | 吳杰亮 | 188 | 47 | 25.00% |
| 990030 | 990518 | 99年上半年度自衛消防編組訓練 | 劉進盛 | 430 | 192 | 44.65% |
| 990031 | 990525 | 國際情勢之可恃與趨勢 | 李炳友 | 430 | 105 | 24.42% |
| 990032 | 990525 | 心得分享-建構台灣親密關係暴力危險評估工具計劃成果發表會 | 李淑慈 | 8 | 8 | 100.00% |
| 990033 | 990517 | 護理人員臨床專業能力N3訓練「個案報告之書寫常見問題」 | 黃惠美 | 28 | 28 | 100.00% |
| 990034 | 990524 | 護理人員臨床專業能力N3訓練「文獻搜尋、閱讀及撰寫」 | 陳碧蓮 | 26 | 26 | 100.00% |
| 990035 | 990531 | 護理人員臨床專業能力N3訓練「個案報告的書寫」 | 鄭秀容 | 21 | 21 | 100.00% |
| 990036 | 990524 | 人際溝通之藝術(1) | 劉夷生 | 430 | 189 | 43.95% |
| 990037 | 990531 | 人際溝通之藝術(2) | 劉夷生 | 430 | 64 | 14.88% |
| 990038 | 990521 | 高齡醫學照護 | 中榮高醫團隊 | 188 | 100 | 53.19% |
| 990039 | 990603 | 全球暖化對個人安全因應之道及飲食 | 周家復黃建勳 | 430 | 155 | 36.05% |
| 990040 | 990617 | 職業災害預防宣導講習 | 江才承 | 430 | 142 | 33.02% |

埔里榮民醫院99年度員工教育訓練課程成果統計表

| 課程編號 | 上課日期 | 課程名稱 | 講師 | 對象 | 上課人數 | 出席率 |
|--------|--------|------------------------------------|--------|-----|------|---------|
| 990041 | 990617 | 護理紀錄之品質促進與焦點護理紀錄 | 林清金 | 188 | 30 | 15.96% |
| 990042 | 990624 | 員工壓力調適研習 | 詹益忠 | 430 | 107 | 24.88% |
| 990043 | 990611 | 抗生素教育訓練 | 黃聰敏 | 91 | 20 | 21.98% |
| 990044 | 990629 | 泌尿道感染及血流感染之感染管制 | 王賢 | 430 | 250 | 58.14% |
| 990045 | 990623 | 家庭暴力及性侵害防治 | 楊東玉 | 430 | 136 | 31.63% |
| 990046 | 990630 | 性侵害驗傷醫療採證流程與實務操作 | 謝佩玲 | 430 | 155 | 36.05% |
| 990047 | 990702 | 中區人事機構多功能運作社群-標竿學習 | 埔里榮院 | 29 | 26 | 89.66% |
| 990048 | 990618 | 心得分享-醫院推展電子病歷全方位規劃及實作分享研討會 | 林麗君 | 13 | 13 | 100.00% |
| 990049 | 990622 | 心得分享-警消、公衛、社政專業人員精神衛生法教育訓練 | 吳淑玲 | 8 | 8 | 100.00% |
| 990050 | 990628 | 心得分享-99年度戒癮班種籽教師培訓計劃分享討論會 | 劉怡萱 | 5 | 5 | 100.00% |
| 990051 | 990716 | 疥瘡概論 | 楊智雅 | 426 | 108 | 25.35% |
| 990052 | 990722 | 中期照護 | 曾耀賢 | 34 | 28 | 82.35% |
| 990053 | 990720 | 疥瘡防治教育訓練 | 楊智雅 | 426 | 209 | 49.06% |
| 990054 | 990729 | 運動心電圖的判讀 | 王惠民 | 32 | 10 | 31.25% |
| 990055 | 990714 | 心得分享-醫事憑證管理中心初審註冊窗口(99年度初審RAO教育訓練) | 鐘玲嫻 | 5 | 5 | 100.00% |
| 990056 | 990726 | 心得分享-榮民(眷)高就診輔導專案計畫三階段統計作業資訊系統 | 李淑慈 | 6 | 6 | 100.00% |
| 990057 | 990810 | 結核病防治 | 趙志浩 | 32 | 31 | 96.88% |
| 990058 | 990816 | 從財務觀點看醫院經營管理 | 馬夢臣 | 428 | 114 | 26.64% |
| 990059 | 990816 | 心得分享-腎臟病健康促進機構作業說明座談會 | 李甫茱 | 8 | 8 | 100.00% |
| 990060 | 990715 | 盤尼西林皮膚試省思 | 阮埤育 | 181 | 23 | 12.71% |
| 990061 | 990819 | 護理倫理案例分析討論 | 劉秀娟 | 181 | 37 | 20.44% |
| 990062 | 990810 | 「護理生涯規畫-人文素養」 | 李選 | 181 | 86 | 47.51% |
| 990063 | 990908 | 99年度「理念與願景；當前國家政策研習」之視聽 | 中榮學習光碟 | 400 | 47 | 11.75% |
| 990064 | 990806 | 心得分享-榮民(眷)高就診輔導專案計畫三階段統計作業資訊系統 | 陳慧貞 | 8 | 8 | 100.00% |
| 990065 | 990811 | 心得分享-2010滅菌監測感控措施指引 | 廖俶伶余麗華 | 13 | 13 | 100.00% |
| 990066 | 990823 | 心得分享-99年度中區器官勸募與生命末期臨終照護研討會 | 李淑慈 | 4 | 4 | 100.00% |
| 990067 | 990824 | 心得分享-癌症篩檢標杆學習研討會-地區醫院 | 蔡佳慧 | 15 | 15 | 100.00% |
| 990068 | 990825 | 心得分享-兒童高級救命術PALS | 賴明珍 | 8 | 8 | 100.00% |
| 990069 | 990827 | 心得分享-99年結核病個案管理教育訓練 | 蔡侑錚 | 19 | 19 | 100.00% |
| 990070 | 990827 | 心得分享-運用台灣親密關係暴力危險評估工具 | 楊東玉 | 4 | 4 | 100.00% |
| 990071 | 990831 | 心得分享-兒童高級救命術PALS | 邱美玲 | 5 | 5 | 100.00% |
| 990072 | 990906 | 心得分享-運用血糖監測臨床實務工作 | 涂嘉婉 | 7 | 7 | 100.00% |
| 990073 | 990825 | 認識人類乳突病毒 | 吳晏慧 | 320 | 36 | 11.25% |
| 990074 | 990826 | 泌尿科常見急症 | 何君彥 | 34 | 13 | 38.24% |
| 990075 | 990916 | 公務員赴大陸注意事項與案例報告 | 林金生 | 184 | 86 | 46.74% |
| 990076 | 990915 | 醫院如何落實感染管制 | 王任賢 | 428 | 239 | 55.84% |
| 990077 | 990916 | 健保局病歷書寫審查教育訓練 | 沈光漢 | 32 | 40 | 125.00% |

埔里榮民醫院99年度員工教育訓練課程成果統計表

| 課程編號 | 上課日期 | 課程名稱 | 講師 | 對象 | 上課人數 | 出席率 |
|--------|--------|---|---------|-----|------|----------|
| 990078 | 990918 | 99年度臨床藥學會中區雙月會課程 | 台灣臨床藥學會 | 18 | 6 | 33.33% |
| 990079 | 990921 | NDM-1腸道菌感染症 | 陳伯彥 | 32 | 27 | 84.38% |
| 990080 | 990923 | ISO 9001標準文件與新制醫院評鑑結合 | 楊欽榮 | 30 | 25 | 83.33% |
| 990081 | 990915 | 內科住院中病歷書寫在職教育 | 林育蕙 | 32 | 11 | 34.38% |
| 990082 | 990930 | 改變或滅亡-全體共識_人人都是代言人 | 張德偉 | 427 | 119 | 27.87% |
| 990083 | 991014 | 落實洗手遵從性及正確性 | 吳麗鴻王任賢 | 80 | 175 | 218.75% |
| 990084 | 990930 | ISO 9001與新新制醫院評鑑問題研討(與各導入ISO 9001之單位分批座談) | 楊欽榮 | 30 | 24 | 80.00% |
| 990085 | 991004 | 心得分享-中期照護基礎課程1 | 顏淑惠 | 10 | 10 | 100.00% |
| 990086 | 991005 | 心得分享-國民體能檢測人員培訓研習會 | 陳貞銀 | 6 | 6 | 100.00% |
| 990087 | 991007 | 中區業務組醫院總額99年管理規畫 | 方志琳 | 426 | 149 | 34.98% |
| 990088 | 991013 | 內科住院中病歷書寫在職教育 | 莊雅雯 | 32 | 6 | 18.75% |
| 990089 | 991014 | 健保局病歷書寫審查教育訓練 | 謝聖怡 | 32 | 21 | 65.63% |
| 990090 | 991018 | 美姿美儀--職場彩妝 | 台灣樂金生活 | 60 | 21 | 35.00% |
| 990091 | 991020 | 內科住院中病歷書寫在職教育 | 徐國軒 | 32 | 6 | 18.75% |
| 990092 | 990916 | 尿路感染 | 林志雄 | 179 | 33 | 18.44% |
| 990093 | 991021 | 標準抽痰技術示教 | 許淑瑜 | 179 | 20 | 11.17% |
| 990094 | 990915 | 到院前緊急救護各項技術訓練 | 鄧雅秀、劉進成 | 179 | 58 | 32.40% |
| 990095 | 990917 | 心得分享-ACLS | 許智淳 | 12 | 120 | 1000.00% |
| 990096 | 991027 | ISO 9001與新新制醫院評鑑問題研討(標準化文件撰寫訓練) | 楊欽榮 | 30 | 38 | 126.67% |
| 990097 | 991028 | 健保局病歷書寫審查教育訓練 | 陳怡行 | 32 | 25 | 78.13% |
| 990098 | 990928 | 心得分享-高級心臟救命術ACLS教育訓練 | 陳貞銀 | 6 | 6 | 100.00% |
| 990099 | 991015 | 心得分享-中期照護基礎課程2 | 顏淑惠 | 7 | 7 | 100.00% |
| 990100 | 991103 | ISO 9001與新新制醫院評鑑問題研討(科室研討)-1 | 楊欽榮 | 30 | 29 | 96.67% |
| 990101 | 991103 | ISO 9002與新新制醫院評鑑問題研討(科室研討)-2 | 楊欽榮 | 30 | 29 | 96.67% |
| 990102 | 991028 | 心得分享-99年「新世代健康領航計畫」之中期照護計畫 | 李佩恩 | 9 | 9 | 100.00% |
| 990103 | 991118 | 約束及管路安全 | 陳惠紋 | 179 | 25 | 13.97% |
| 990104 | 991123 | 99年度性病防治宣導 | 李文車 | 423 | 87 | 20.57% |
| 990105 | 991125 | 輻射防護-FCR乳房攝影非年度品質保證作業程序暨實作課程 | 吳碧娟 | 11 | 22 | 200.00% |
| 990106 | 991130 | 心得分享-中期照護教育訓練進階課程 | 顏淑惠等6員 | 8 | 8 | 100.00% |
| 990107 | 991026 | 心得分享-台中榮總慢性腎臟病衛教實務訓練 | 王安燕 | 10 | 10 | 100.00% |
| 990108 | 991029 | 心得分享-中期照護基礎課程3.4 | 顏淑惠 | 5 | 5 | 100.00% |
| 990109 | 991116 | 心得分享-中期照護基礎課程5 | 顏淑惠 | 5 | 5 | 100.00% |
| 990110 | 991110 | 內科住院中病歷書寫在職教育 | 曾立年 | 33 | 4 | 12.12% |
| 990111 | 991111 | 成本會計與績效結合 | 黃明國 | 423 | 38 | 8.98% |
| 990112 | 991111 | ISO9001與新新制醫院評鑑問題 | 楊欽榮 | 18 | 18 | 100.00% |
| 990113 | 991116 | 99年第四季新進人員勞工安全衛生暨緊急災害應變教育訓練 | 鄭榆婷 | 17 | 10 | 58.82% |
| 990114 | 991117 | 內科出院病歷書寫審查教育訓練 | 曾慧恩 | 7 | 7 | 100.00% |

附件 4_FAQ 問題集

「Q&A」15 題

| 顧客來電常見問題 | 回答方式 |
|----------------------------|--|
| 1.請問今天○○科、○醫師有看診嗎？ | 稍等，我幫您轉接掛號室 3000，有專人為您辦理預約門診。 |
| 2.請問交通車多久一班？ | 每小時一班 由市區門診部出發 08:00~11:00 13:30~15:30 由院部出發 08:30~11:30 13:00~16:00 |
| 3.請問交通車的路線？ | 市區門診>中山路(經圓環)>中正路>東華路(左轉)>北辰街(左轉)>中山路(右轉)>院部 |
| 4.我要申訴、要求賠償？ | 非常抱歉，這個問題超過我個人權限，方便請您留下姓名與聯絡電話，我會立刻請主管跟您聯絡。 (轉知社工室主任分機 1801) |
| 5.請問門診幾點開始看診？ | 早上 08:30、下午 14:00、晚上 19:00 |
| 藥局櫃台常見問題 | 非藥局人員回答方式：轉接藥局分機 3050 由專人回答 |
| 6.中藥與西藥可否一起使用？ | 建議避開使用；先使用完西藥(或中藥)後間隔 30 分鐘，再使用另一種，以防止藥效過高產生嚴重不良影響或副作用。 |
| 7.吃了藥後好像對藥物過敏，要如何處理呢？ | 藥物是否會引起過敏反應要看個人體質，如服藥後有過敏現象，應趕快停藥，並儘速就醫。過敏就醫時應告知醫師目前使用的藥品，最好把藥品及藥袋一併帶來，醫師與藥師才能為您判斷造成過敏的原因。 |
| 8.作內視鏡檢查時，瀉劑服用時間及服用方法？ | 1.大腸、直腸鏡、大腸 X 光檢查之服用時間：檢查前一晚晚間 6 點，服用後多喝水，12 點以後禁食。 2.腎臟靜脈攝影之服用時間：檢查前一晚 9 點，服用後多喝水，12 點以後禁食。 |
| 掛號櫃台常見問題 | 非掛號人員回答方式：轉接掛號分機 3000 由專人回答 |
| 9.如何知道我的病看那一科醫師？ | 可上本院網站依『症狀查詢』協助您做初步判斷。如仍無法判斷，可先掛家庭醫學科由專業醫師協助您。 |
| 10.健保 IC 卡掉了怎麼辦？ | 到郵局申請 IC 卡要攜帶： 1.申請人身分證明文件正本及影本 2.最近兩個月內的 2 吋正面照片 1 張（也可選擇不貼照片） 3.換卡工本費 200 元 |
| 11.忘了繳費怎麼辦？ | 就診之後無論有無處方，一定要到批價掛號櫃台繳費。若您忘了繳費，請儘量在就診當日補繳。醫師所開處方只保留三日〈含就診當日及例假日〉。若您有欠費記錄，一定要在補繳後才能再掛號。同時就診兩科或兩診以上者，請記得每次均需結帳(即須結二次帳，健保 I C 卡使用二格)。 |
| 12.預約掛號後，於就診當日是否可以直接到診間看診？ | 是的。請直接至診間報到後，依燈號及診間服務人員安排就診。 |
| 13.外籍人士掛號應檢附什麼資料？ | 請備妥護照正本或居留証、健保 IC 卡，在台灣居住地址及聯絡電話至掛號櫃檯辦理掛號手續。 |
| 14.初診就醫是否可以電話預約？ | 否。本院留有初診保留號，請持健保 IC 卡、身分證或戶口名簿及優待證明文件至掛號櫃檯辦理掛號手續。 |
| 15.要如何借用輪椅？ | 您可以至服務台會有專人為您辦理。 |

埔里榮民醫院門診病患滿意度調查表

市區 院部 _____ 年 _____ 月 _____ 日

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。以下的問題，請您就本次門診的經驗作答，在合適的答案□內打✓。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服務台，謝謝您的合作與支持。 敬祝 健康快樂

埔里榮民醫院 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看病？ 1.是 2.否
- 二、請問您就診的科別是？ 1.內科 2.外科 3.婦產科
4.小兒科 5.眼耳鼻喉科 6.其它科_____
- 三、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.習慣
10.其它_____
- 四、您今天是如何掛到號？ 1.電話語音預約 2.人工電話預約
3.現場預約 4.診間醫師預約
5.當日現場掛號 6.出院護理站預約
7.其它_____

貳、此部分為探討您對醫院醫療服務各項目的滿意程度，請在適當的□內打V。

| 滿意程度 | | | | | |
|------|----|-----|-----|------|------|
| 很滿意 | 滿意 | 可接受 | 不滿意 | 很不滿意 | 沒有經驗 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

一、醫院環境設施方面

- | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.各樓層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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.乾淨清潔的洗手間 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.您對本院整體就醫環境之滿意度 ^{*服品} | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

埔里榮民醫院門診病患滿意度調查表

10.選擇不滿意原因(請說明)_____

| 滿 | 意 | 程 | 度 | 沒 | 有 |
|---|---|---|---|---|---|
| 很 | 可 | 不 | 很 | 沒 | 有 |
| 滿 | 接 | 滿 | 不 | 不 | 有 |
| 意 | 受 | 意 | 滿 | 滿 | 經 |
| 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 驗 |
| | 4 | | | | 0 |

二、等候時間方面

- 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)
- 5.若有檢驗(查)，在等候報告結果的時間
- 6.您在等候領藥的時間
- 7.另外安排時間檢驗(查)的等候時間(如電腦斷層、超音波等)
- 8.選擇不滿意原因(請說明)：_____

三、工作人員的服務態度方面

- 1.服務台工作人員服務態度
- 2.總機工作人員電話服務態度
- 3.掛號工作人員服務態度
- 4.批價工作人員服務態度
- 5.醫師態度親切和善
- 6.護理人員態度親切和善
- 7.對檢驗(查)部門工作人員服務態度
- 8.對放射(X光)部門工作人員服務態度
- 9.對藥劑(局)部門工作人員服務態度
- 10.體檢科工作人員服務態度
- 11.您對本院臨櫃服務禮儀整體滿意度^{*服品}
- 12.選擇不滿意原因(請說明)：_____

埔里榮民醫院 門診病患 滿意度調查表

四、醫療過程

- | | | | | | | |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 醫護人員尊重我的隱私 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 選擇不滿意原因(請說明)： _____ | | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 滿 | 意 | 程 | 度 | 很 | 沒 |
| 很 | 可 | 不 | 很 | 不 | 有 |
| 滿 | 接 | 滿 | 不 | 滿 | 經 |
| 意 | 受 | 意 | 意 | 意 | 驗 |
| 5 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 |

五、服務結果

- | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 診療後病症已改善 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您對本院服務人員正確回答問題之滿意度 ^{*服品} | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對本院意見處理整體滿意度 ^{*服品} | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對本院門診服務的整體滿意度 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 選擇不滿意原因(請說明)： _____ | | | | | | |

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強的部份是什麼？
 - (1) _____
 - (2) _____

附件 6 門診滿意度趨勢分析(上期 98 年、本期 99 年)

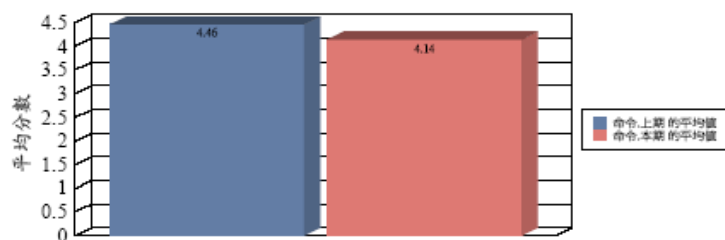
醫院環境設施方面 - 分析

| | 上期 n=171 | 本期 n=164 | 差值 n=-7 |
|------------------------|-------------|-------------|------------|
| 醫院環境設施方面 | | | |
| 25 醫院的交通便利，停車方便 | 4.44 | 4.13 | (0.30) |
| 26 醫院空間寬敞，沒有擁擠情形 | 4.42 | 4.07 | (0.35) |
| 27 醫院空氣調節(冷、暖氣)適中，光線明亮 | 4.45 | 4.08 | (0.37) |
| 28 醫院等候座椅很舒適，座位足夠 | 4.46 | 4.10 | (0.36) |
| 29 各樓層有清楚明確的指示牌或看板 | 4.43 | 4.11 | (0.32) |
| 30 醫院診療室及診療器具很乾淨 | 4.47 | 4.26 | (0.21) |
| 31 醫院乾淨清潔的洗手間 | 4.46 | 4.12 | (0.34) |
| 32 醫院地板及走道乾淨清潔 | 4.51 | 4.20 | (0.31) |
| 33 您對本院整體就醫環境之滿意度*服品 | 4.51 | 4.20 | (0.31) |
| | 4.46 | 4.14 | (0.32) |

+ : 表示本期與上期之滿意度達到統計學上之顯著差異 ($0.01 < p \leq 0.05$)

++ : 表示本期與上期之滿意度達到統計學上之顯著差異 ($p \leq 0.01$)

趨勢分析



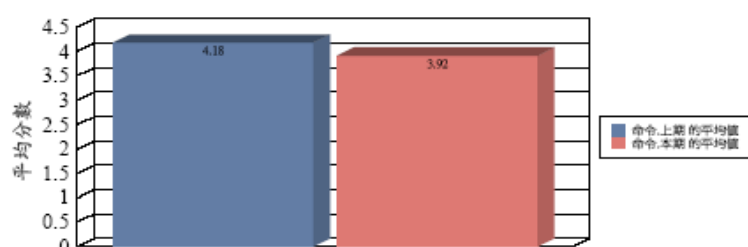
等候時間方面 - 分析

| | 上期 n=171 | 本期 n=164 | 差值 n=-7 |
|---------------------------------|-------------|-------------|------------|
| 等候時間方面 | | | |
| 18 您在等候掛號、批價的時間 | 4.24 | 3.88 | (0.37) |
| 19 您在等候看病的時間 | 4.18 | 3.88 | (0.30) |
| 20 醫師為您看病的時間 | 4.26 | 4.05 | (0.21) |
| 21 您在當日等候檢驗(查)報告結果的時間(如抽血、X光等) | 4.05 | 3.89 | (0.16) |
| 22 若有檢驗(查)、在等候報告結果的時間 | 4.03 | 3.81 | (0.23) |
| 23 您在等候領藥的時間 | 4.22 | 3.96 | (0.27) |
| 24 另外安排時間檢驗(查)的等候時間(如電腦斷層、超音波等) | 4.30 | 3.97 | (0.33) |
| | 4.18 | 3.92 | (0.27) |

+ : 表示本期與上期之滿意度達到統計學上之顯著差異 ($0.01 < p \leq 0.05$)

++ : 表示本期與上期之滿意度達到統計學上之顯著差異 ($p \leq 0.01$)

趨勢分析



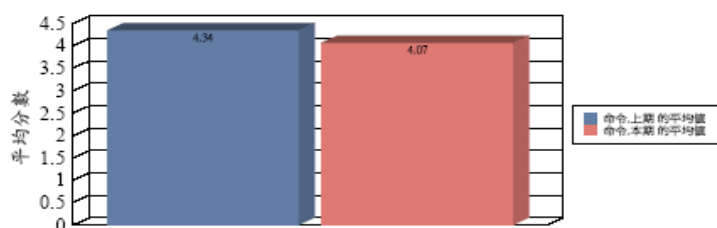
工作人員的服務態度方面 - 分析

| | 上期 n=171 | 本期 n=164 | 差值 n=7 |
|-----------------------|-------------|-------------|-----------|
| 工作人員的服務態度方面 | | | |
| 1 服務台工作人員服務態度 | 4.23 | 3.95 | (0.28) |
| 2 總機工作人員電話服務態度 | 4.26 | 4.01 | (0.25) |
| 3 掛號工作人員服務態度 | 4.33 | 3.93 | (0.40) |
| 4 批價工作人員服務態度 | 4.37 | 4.01 | (0.36) |
| 5 醫師態度親切和善 | 4.52 | 4.34 | (0.18) |
| 6 護理人員態度親切和善 | 4.52 | 4.41 | (0.11) |
| 7 對檢驗(查)部門工作人員服務態度 | 4.21 | 3.94 | (0.27) |
| 8 對放射(X光)部門工作人員服務態度 | 4.23 | 3.96 | (0.27) |
| 9 對藥劑(局)部門工作人員服務態度 | 4.30 | 4.03 | (0.28) |
| 10 體檢科工作人員服務態度 | 4.30 | 4.08 | (0.23) |
| 11 您對本院臨櫃服務禮儀整體滿意度*服品 | 4.47 | 4.07 | (0.40) |
| | 4.34 | 4.07 | (0.27) |

+ : 表示本期與上期之滿意度達到統計學上之顯著差異 ($0.01 < p \leq 0.05$)

++ : 表示本期與上期之滿意度達到統計學上之顯著差異 ($p \leq 0.01$)

趨勢分析



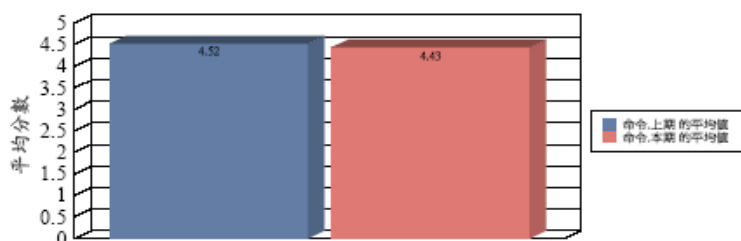
醫療過程 - 分析

| | 上期 n=171 | 本期 n=164 | 差值 n=7 |
|------------------|-------------|-------------|-----------|
| 醫療過程 | | | |
| 34 醫師耐心傾聽我的病情 | 4.43 | 4.38 | (0.05) |
| 35 醫師仔細診察及詳細說明病情 | 4.50 | 4.42 | (0.08) |
| 36 醫師的專業能力(醫術)好 | 4.55 | 4.42 | (0.12) |
| 37 醫護人員尊重我的隱私 | 4.54 | 4.47 | (0.07) |
| 38 護理人員詳細說明看病的程序 | 4.58 | 4.46 | (0.13) |
| | 4.52 | 4.43 | (0.09) |

+ : 表示本期與上期之滿意度達到統計學上之顯著差異 ($0.01 < p \leq 0.05$)

++ : 表示本期與上期之滿意度達到統計學上之顯著差異 ($p \leq 0.01$)

趨勢分析



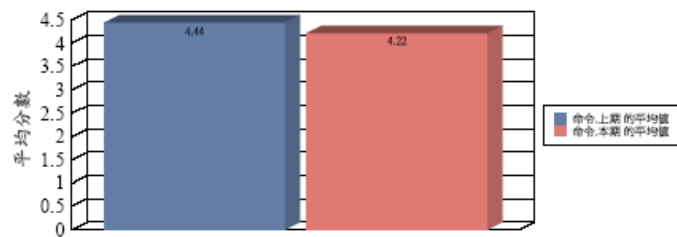
服務結果 - 分析

| 服務結果 | 上期 n=171 | 本期 n=164 | 差值 n=7 |
|--------------------------|-------------|-------------|-----------|
| 12 當我抱怨時，立即得到適當的處理 | 4.35 | 4.14 | (0.21) |
| 13 診療後病症已改善 | 4.40 | 4.23 | (0.17) |
| 14 藥劑服用方式有詳細說明 | 4.42 | 4.16 | (0.26) |
| 15 您對本院服務人員正確回答問題之滿意度*服品 | 4.45 | 4.21 | (0.25) |
| 16 您對本院意見處理整體滿意度*服品 | 4.44 | 4.27 | (0.17) |
| 17 您對本院門診服務的整體滿意度 | 4.57 | 4.29 | (0.28) |
| | 4.44 | 4.22 | (0.22) |

+ : 表示本期與上期之滿意度達到統計學上之顯著差異 ($0.01 < p \leq 0.05$)

++ : 表示本期與上期之滿意度達到統計學上之顯著差異 ($p \leq 0.01$)

趨勢分析



附件 7 「即時滿意度回饋機制」使用說明

親愛的社區朋友您好！

本院為了提升服務品質，願意誠心地接受您的評價，當服務人員完成您申辦的各項服務程序時，服務櫃台上有一個立即回饋機制->>「滿意度燈號顯示盒」，敬請按下「很滿意」、「滿意」或「不滿意」其中一個按鍵，給予櫃台服務人員一個燈號評價。

使用方法如下(Evaluation for our Counter service staff)：

| | | | |
|------|--|--|---|
| 服務態度 | 親切和藹 面帶微笑； 解說清楚； 獲得完善服務 | 作業勤快； 禮貌週到； 獲得尊重 | 令您覺得不舒服或不愉快 |
| 滿意度 | 很滿意  Very Satisfied | 滿意  Satisfied | 不滿意  Unsatisfied |
| 燈號評價 |  |  |  |



滿意度燈號顯示盒(Service Results feedback box)

埔里榮民醫院 關心您的健康

行政院國軍退除役官兵輔導委員會埔里榮民醫院新聞發布及新聞聯繫作業要點

壹、依據：

- 一、會頒（九十）輔政字第一〇四一號函『加強新聞發布及新聞聯繫作業要點』及『危機事件新聞處理作業原則』。
- 二、會頒 94.01.31 輔政字第 0940000096 號函『加強提供新聞媒體稿件實施辦法』。
- 三、輔導會第六處 94.12.22 日傳真『加強院內新聞管制』。
- 四、95 年 3 月份第 464 次院務會議院長指示事項。

貳、目的：加強本院與媒體之聯繫及溝通，強化醫院宣傳效果，確保醫院形象，建立與民眾關係，爭取民眾信任。

參、業務職掌：

- 一、本院由社會工作室綜理新聞處理之相關事宜。
- 二、本院發言人由副院長擔任，副院長不在則由醫務行政室主任擔任，新聞聯繫由社工室主任擔任，新聞資料彙整與管理由溫照華輔導員擔任。
- 三、各科室應主動提供相關新聞訊息，並針對業管事項提出具體佐證資料，以供首長決策及社工室資料彙整之參考。

肆、實施步驟：

一、加強新聞發布及新聞聯繫：

（一）對下列事項，應主動蒐集資料，適時透過媒體廣為周知：

1. 與榮民權利義務相關之重要施政措施、計畫與方案及執行成果。
2. 對民意代表機關施政報告、答詢及相關法案須社會大眾了解者。
3. 媒體輿論關注及民眾有所質疑之事項。
4. 對輔導會或本院不實報導或傳聞。
5. 照顧榮民及回饋地方民眾之各項重大服務訊息發布，以爭取榮民與民眾之信任。
6. 發生大量傷患緊急救護事件及重大災害發生時。

（二）為維持與媒體記者溝通管道暢通，本院發言人及新聞工作人員，應經常與媒體記者建立良好互動關係。

（三）新聞發布除以召開記者會、座談會及新聞稿方式辦理外，亦得以上網及電子郵件等方式為之。

（四）本院辦理新聞發布事宜，各科室應主動提供資料及全力配合，不得有觀望推託之心態，以免影響新聞發布時機及正確性。

二、本院如發生突發事件，屬本院災害由秘書室依據災害處理應變計劃成立緊急應變小組，屬大量傷患案件由醫行室成立緊急處理小組執行傷患救助，各單位即時提供正確相關訊息，供本院發言人及新聞工作人員獲得正確資訊，新聞稿傳真報會核定後適時由發言人向媒體提供相關資訊或澄清說明，以滿足民眾知的權利。

三、上班時間如發生突發事件或危安狀況，單位首長或各級主管，應視狀況

親赴現場處理，視媒體需要，新聞發布時新聞稿均應傳真報會核定後，由本院發言人統一對外發言，並迅速向輔導會第六處及第九處第二科陳報及副知本院政風室。

- 四、下班或例假日遇突發事件，本院院長（副院長）如因公（休假）或趕赴事故現場處理，不克對外發言時，應由總值日或指定代理人將新聞稿傳真報會核定後，統一對外發言，如狀況未明之前應謹慎說明，以免媒體因資訊不足，作出負面報導，影響單位形象。
 - 五、本院每日由社工室詳閱報紙、雜誌及收聽、收看廣播暨電視媒體，遇有與本院相關突發新聞時，應及時了解處理，本院員工如發現有報導本院之訊息亦應隨時通知社工室。
 - 六、本院新聞簡報中心設於會議室，如狀況需要亦可在危機事件鄰近地點設立。
 - 七、新聞稿發布及相關書面資料均應陳請院長（副院長）並傳真報會核定後核可後統一對外發布，非經首長授權人員均不得對外發布新聞，以免造成負面的影響。
 - 八、全體員工不得隨意接受媒體個別或以電話方式訪問，並應做好醫療品質、服務品質的提昇，以維護本院形象，爭取榮民與社會大眾的信任，消除事件之發生。
- 伍、外籍記者採訪接待，均應透過行政院新聞局安排，並透過輔導會同意後辦理，採訪本院期間由社工室派員陪同。
- 陸、本作業要點如有未盡事宜，另函補充修正之。

行政院國軍退除役官兵輔導委員會埔里榮民醫院 『危機事件新聞處理作業原則』

- 一、本作業原則所稱危機事件，定義如下：
 - （一）因風災、水災、震災、土石流等不可抗力之天然災害，致榮民（眷）生命財產嚴重傷亡損害之事件。
 - （二）重大火災、爆炸、工業、職業災害，交通事故及其他造成榮民（眷）亡故，足以嚴重影響輔導會或本院名譽及形象者。
 - （三）其他足以對國家安全、社會安定、人民生命、財產造成嚴重威脅或影響之重大事件。
 - （四）因醫療服務或其他原因發生抗議示威事件時。
- 二、危機事件新聞處理首重掌握正確、即時資訊、迅速研析並提供媒體適時發布，以滿足民眾知的權利，各科室應主動提供相關資料，以確保新聞正確性。
- 三、本院由副院長及社工室負責危機事件新聞處理工作。
- 四、本院處理危機事件時，得視狀況由秘書室協調軍、警、憲、消防等機關協

助並設置警界線。

警戒線分類如下：

- (一) 勤務警戒線：屬最內層，僅限配帶證件之勤務人員進出。
- (二) 新聞警戒線：屬第二層，應憑權責機關認可或核發之證件，始得出入。
- (三) 一般警戒線：屬最外層，實施交通及民眾進出管制。

五、為利於媒體了解危機事件處理進度，本院新聞簡報中心設置於會議室或其他臨時位置，並將新聞稿傳真報會核定後，統一發布新聞稿或提供相關書面資料。

(一) 設立原則：

1. 視需要於危機事件鄰近適當地點設立之。
2. 新聞簡報中心應備妥地區新聞媒體聯繫對象名冊。
3. 簡報中心內由秘書室設通信設施，如電力、電話線、傳真機。

(二) 簡報原則：

1. 簡報應由院長（副院長）或其指定之專人主持，以求發言內容權威及正確。
2. 簡報內容各相關科室應掌握危機事件最新發展及相關數據，以提供院長（副院長）對危機事件作更詳盡之說明。
3. 簡報主持人對外界可能質疑事項，應主動加以說明。
4. 簡報時間應固定或配合日、晚報截稿、晚間電視新聞播報時段舉行。

(三) 簡報重點：

1. 引發危機事件之原因。
2. 負責處理危機事件權責機關及相關機關之說明。
3. 權責機關及相關已採取之措施。
4. 預期危機事件之可能發展及處理之因應計畫。
5. 警戒線之設置。

六、為加強危機處理之成效，本院各科室依業管迅速掌握輿情盡速回應，使事件不致擴大，造成對醫院之傷害。

七、本作業原則如有未盡事宜，另函修正。

附件 9_ISO 文件與資料管制作業程序書



行政院國軍退除役官兵輔導委員會

埔里榮民醫院

Puli Veterans Hospital, VAC, Executive Yuan

| | | | | |
|----|-------------|--------------|------|------------|
| 編號 | QP-PLVH-001 | 文件與資料管制作業程序書 | 制定日期 | 2009/04/06 |
| 頁次 | 1/2 | | 修訂日期 | |
| | | | 版次 | 1.05 |

1.目的：

為促使埔里榮民醫院內部營運所用之各類文件於制、修、廢過程中予以標準化，及本院外來標準與法令等資料能確切管理，以確保所使用的文件與資料能隨時保持其適用性與有效性，特制訂本程序書。

2.適用範圍：

凡本院各單位所制定且經核准頒佈的文件，以及本院外來標準及法令等資料之管理均適用本程序書。

3.名詞定義：

3.1 管制文件

指本院各單位制訂之各項制度如手冊、程序書、標準書、表單以及各項外來之標準及法令等資料，其分發回收使用須受到管制。

3.2 品質手冊 QM

本院針對顧客及全體同仁所做的本院品質管理系統整體性的概要說明。

3.3 作業程序書 QP

對於各項管理作業的流程、權責及相關人、事、時、地、物及使用表單內容加以規範的文件，例如「一般採購作業程序書」、「員工訓練考核管理作業程序書」等。

3.4 工作指導書 WI/SOP/STD

詳述程序流程中某項工作的細節及標準工作方法，例如各類「護理技術常規標準」、「作業標準」、「檢查標準」等。

3.5 表單 R

本院制訂之程序書、標準書及其他用來填寫各項紀錄之標準格式，例如「請假單」、「年度訓練計畫」等。

3.6 紀錄 R

將本院制訂程序書、標準書及其他自訂或外來標準，所規定之表單，依實際需要書寫數據、符號或文字後，即成為紀錄。

4.參考文件：

ISO 9001:2008 Section 4.2.3



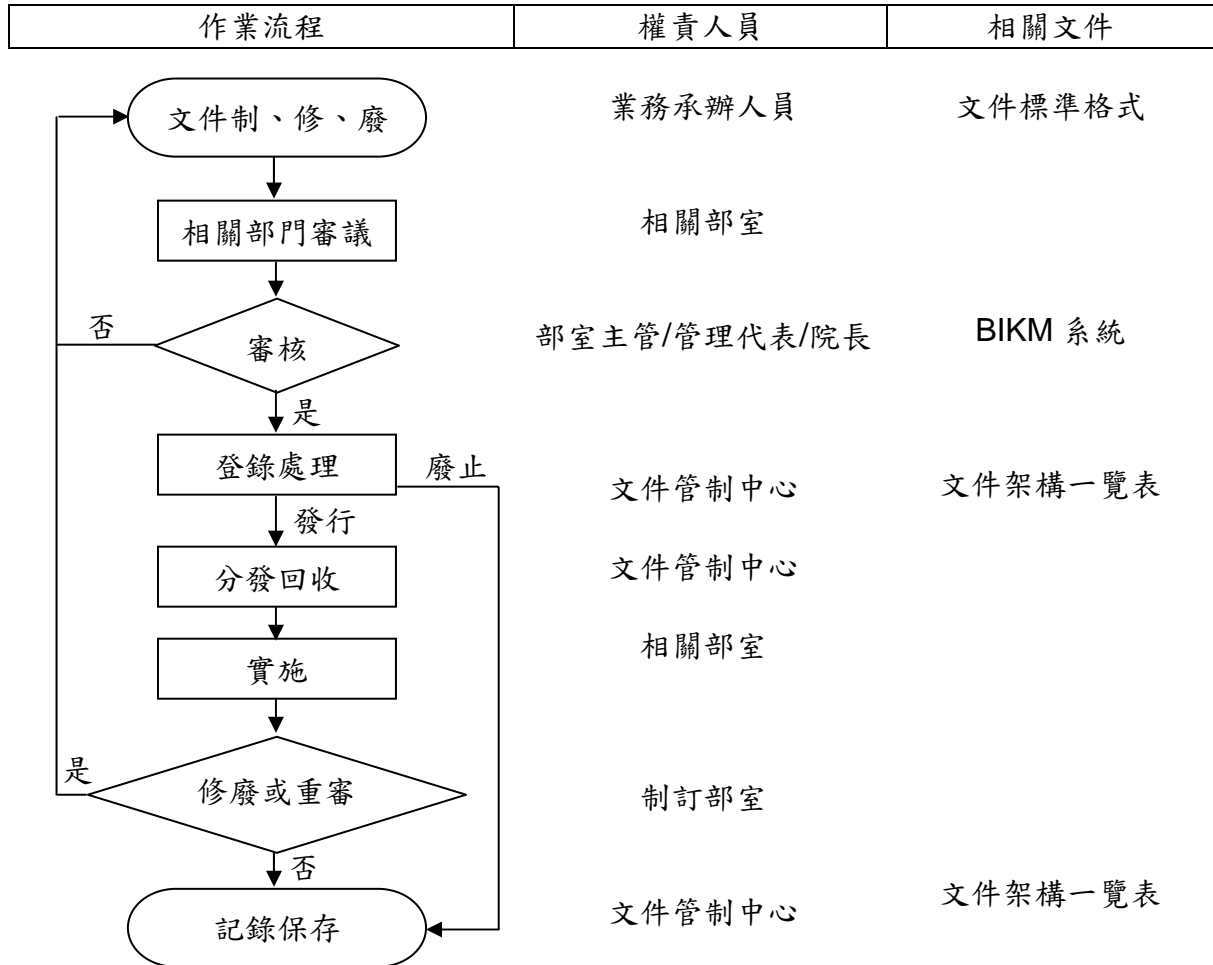
行政院國軍退除役官兵輔導委員會

埔里榮民醫院

Puli Veterans Hospital, VAC, Executive Yuan

| | | | | |
|----|-------------|--------------|------|------------|
| 編號 | QP-PLVH-001 | 文件與資料管制作業程序書 | 制定日期 | 2009/04/06 |
| 頁次 | 2/2 | | 修訂日期 | |
| | | | 版次 | 1.05 |

5.作業流程圖：



(以下略)

優質 親切 服務 效率 貼心



行政院國軍退除役官兵輔導委員會埔里榮民醫院
VETERANS AFFAIRS COMMISSION EXECUTIVE YUAN PULI VETERANS HOSPITAL

院本部

54552 南投縣埔里鎮榮光路 1 號

總機：(049)299-0833

免費服務諮詢專線 0800-020-119

市區門診

54551 南投縣埔里鎮中山路 3 段 339 號

掛號諮詢專線：(049)291-6422