



第四屆「政府服務品質獎」

參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

行政院衛生署嘉南療養院

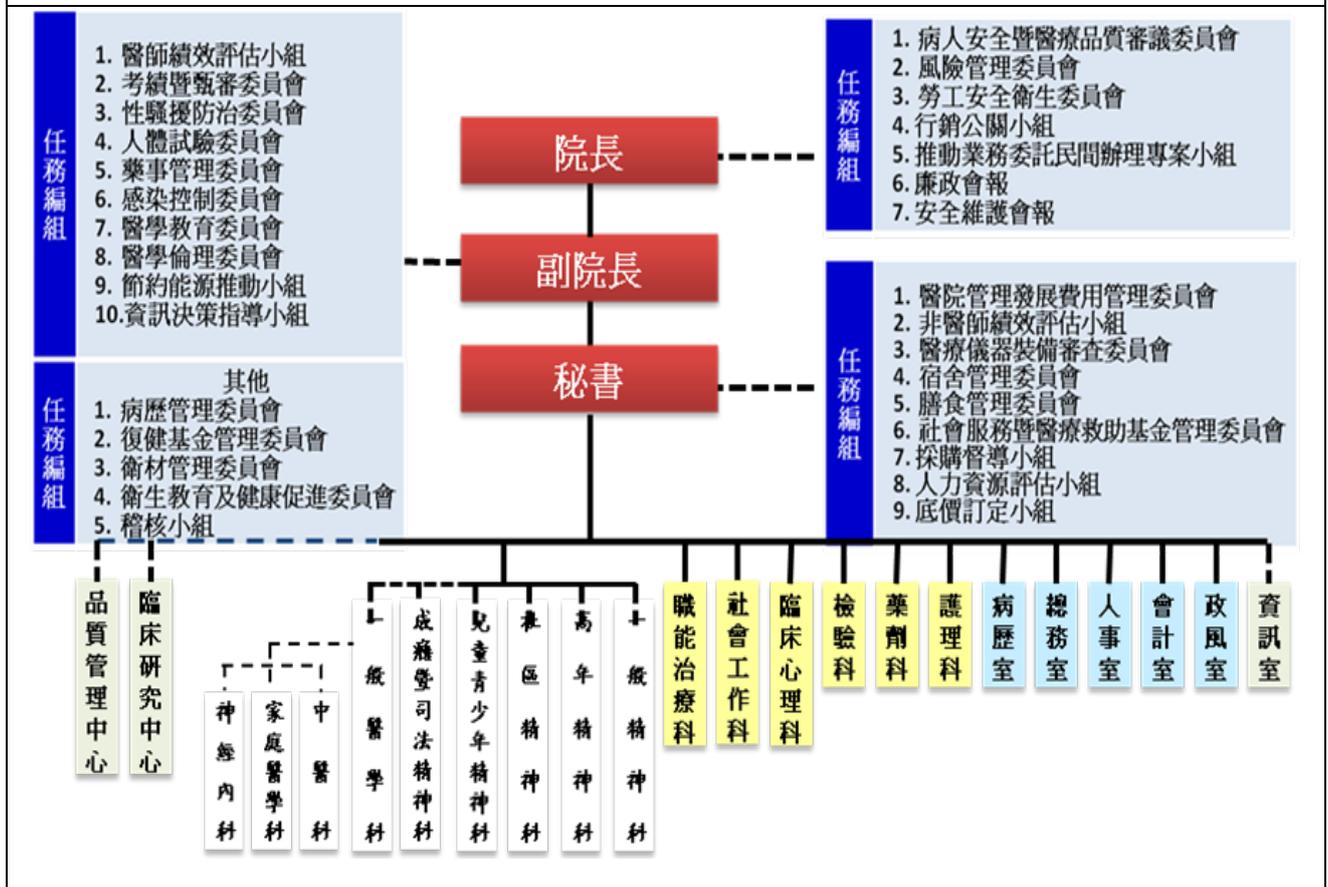


中華民國 101 年 1 月

基本資料

機關名稱	行政院衛生署 嘉南療養院	首長	邱獻章	職稱	院長
機關地址	臺南市仁德區中山路 870 巷 80 號				
機關網址	http://www.cnpc.gov.tw/				
機關員額	共計 364 人(含約聘僱及臨時人員)				
總預算	100 年預算收入：504,710 千元；100 年預算費用：489,789 千元、 100 年年度賸餘：14,921 千元。				
聯絡人	李文光	職稱	品管中心主任	電話	(06)2795019#1186
E-mail 位址	qmc@mail.cnpc.gov.tw			傳真	(06)2497280

組織機關圖





目錄

~院長的話~.....	- 1 -
壹、為民服務業務現況簡介.....	2
貳、提升為民服務品質績效.....	7
一、「優質便民服務」構面.....	7
(一) 服務流程.....	7
1. 服務流程便捷性-單一窗口服務全功能程度.....	7
2. 服務流程便捷性-申辦案件流程簡化程度.....	9
3. 服務流程便捷性-申辦案件書表減量程度.....	12
4. 服務流程透明度.....	13
(二) 機關形象.....	18
1. 服務場所便利性.....	18
2. 服務行為友善性與專業性.....	22
3. 服務行銷有效性.....	23
(三) 顧客關係.....	30
1. 民眾滿意度-建立良好顧客關係，落實以病人為中心的理念服務.....	30
2. 民眾意見處理有效性.....	39
(一) 資訊提供及檢索服務.....	42
1. 資訊公開適切性與內容有效性.....	42
2. 資訊內容有效性.....	49
3. 資訊檢索完整性與便捷性.....	52
(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、「創新增值服務」構面.....	57
(一) 為明日的記憶把關--從預防到治療，全面性的失智照護服務.....	57
1. 有價值的創意服務.....	57
2. 服務措施延續性及標竿學習效益.....	61
3. 服務措施執行方法效能性.....	63
(二) 精障病友愛、夢想與希望的旅程---從【嘉南】地出發.....	64
1. 有價值的創意服務.....	64
2. 服務措施延續性.....	68
3. 服務措施執行方法效能性.....	69
(三) 突破窠臼，重現生命:落實菸害防制，全院推動無菸場域.....	70



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

1. 有價值的創意服務.....	70
2. 服務措施延續性.....	75
3. 服務措施執行方法效能性.....	75
(四) 本院組織內部創新機制.....	76
參、未來努力方向.....	79
肆、附件.....	82
附件 1：問答集.....	82
附件 2：行政院衛生署嘉南療院 100 年提升服務品質執行計畫.....	83

~院長的話~

醫療產業終極目標在改變人的生命

誠如世界衛生組織總監布倫特蘭醫師所言，精神病本身不是失敗，失敗的是一般人對於精神病人的態度和處理方式。精神疾病主要是腦部功能失調所引發，不少精神疾病雖然是慢性的問題，但是只要能持續接受適當治療，病友仍然能過著正常的生活。只是，因為社會大眾對於腦的認識與精神疾病的瞭解明顯要比對一般疾病缺乏，讓一般人對精神疾病患者往往抱持著誤解或排斥的心態。

為此，本院成立以來，便致力於提供南台灣完整及專業的精神醫療服務，以「安全、關懷、尊重、創新」做為我們的核心價值，除了期許能落實「改變現況、創造奇蹟、幫助別人、成就自己」的信念外，更朝向成為「大臺南地區民眾首選之心理健康促進醫院」的願景努力。

在本院醫療團隊及病友、病友家屬的努力下，每天都有感人的人生戲劇在嘉南療養院上演，我們看到許多病友踏出封閉已久的第一步，願意靠自己的力量完成每一件工作並與他人互動，沒有什麼比病友的成長更能帶給醫療團隊、醫護人員鼓舞之力，如同管理大師彼德杜拉克說：「醫療產業終極目標不在獲利，而是改變人的生命，從痛苦悲慘走出來…」

感謝本院同仁、病友、病友家屬、志工長期以來對於嘉南療養院的支持及肯定，未來本院仍將持續「深耕社區」，與社區一同持續地攜手深化及關心精神健康議題，連結起守護民眾與鄰里精神健康的網絡，提供大台南民眾全人、全程之整合性精神醫療服務，進而建構更為健康、安全、快樂的精神醫療環境。

「中道、穩健、永續」

• 院長治院理念

行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

壹、為民服務業務現況簡介

一、醫院簡介

行政院衛生署嘉南療養院(以下簡稱本院)位於仁德交流道下，處於臺南市與高雄市交接處，鄰近臺南火車站、高鐵站，就醫交通方便。

雲嘉南地區約有 342 萬人口，但長久以來精神醫療資源，與北中東等地區相較明顯不足。為縮短此一差距，培訓精神醫療專業人力、提昇區域精神醫療品質，依據全國精神醫療網第二期(79 年)及精神疾病房治計畫第三期(83 年)計畫，於雲嘉南地區興建一所省立精神科醫院，作為精神醫療網核心醫院，本院於民國 87 年 8 月 19 日掛牌成立，12 月 17 日正式開幕營運。

本院成立任務即在為服務雲嘉南地區民眾精神疾病之預防、治療，保障病人權益，減輕病人負擔，提供現代化之精神醫療服務及發揮精神醫療專業人才培訓、研究發展及社區精神復健等功能，方便精神病人就醫、落實公醫任務。同時，本院自 98 年成為南區精神醫療網核心醫院，同年通過『新制精神科教學醫院』評鑑優等，99 年再通過『新制精神科醫院評鑑』優等，提供優質的門診、急診、急性住院(共 182 床)、慢性住院(共 318 床)、成人與老人日間留院(共 200 床)及居家巡迴醫療服務等精神醫療服務。

本院更以全人照顧服務理念，提供一般醫學科(中醫科、家醫科、神經內科、物理治療)整合醫療，另為能使慢性精神疾病患者能得到妥適之照護，精神護理之家於 100 年揭牌成立(50 床)，使臺南市精神醫療再往前邁進一大步。同時，為能充分發揮公醫使命，本院積極深入社區，進行心理衛生精神醫療服務與心理健康宣導、弱勢族群關懷及社區老人心理健康營造，提供鄰近社區民眾優質的健康促進及預防保健服務。

本院深切體會在南台灣精神醫療扮演著不可或缺的重要角色，積極倡導以病人為中心之照護理念，並逐步轉型為高齡友善醫院、健康促進醫院(自 98 年起至 100 年連續三年獲頒健康促進醫院優良獎、無菸醫院金獎)，推動全院全面品質改善，全院導入並通過 ISO 國際品質認證及各項品質改善學習與運用，擴大服務視野。



- 南區精神醫療網之核心醫院
- 健康促進醫院
- 雲嘉南地區約 342 萬人之精神醫療照護
- 服務對象: 精神分裂症、躁鬱症、失智症、藥酒癮、糖尿病、高血壓等病患
- 病患特性: 思考障礙、行為問題、情緒障礙、認知功能障礙等慢性病缺乏健康維護功能
- 全人照護服務: 神經內科、家庭醫學科、中醫科

圖 1、嘉南療養院地理位置

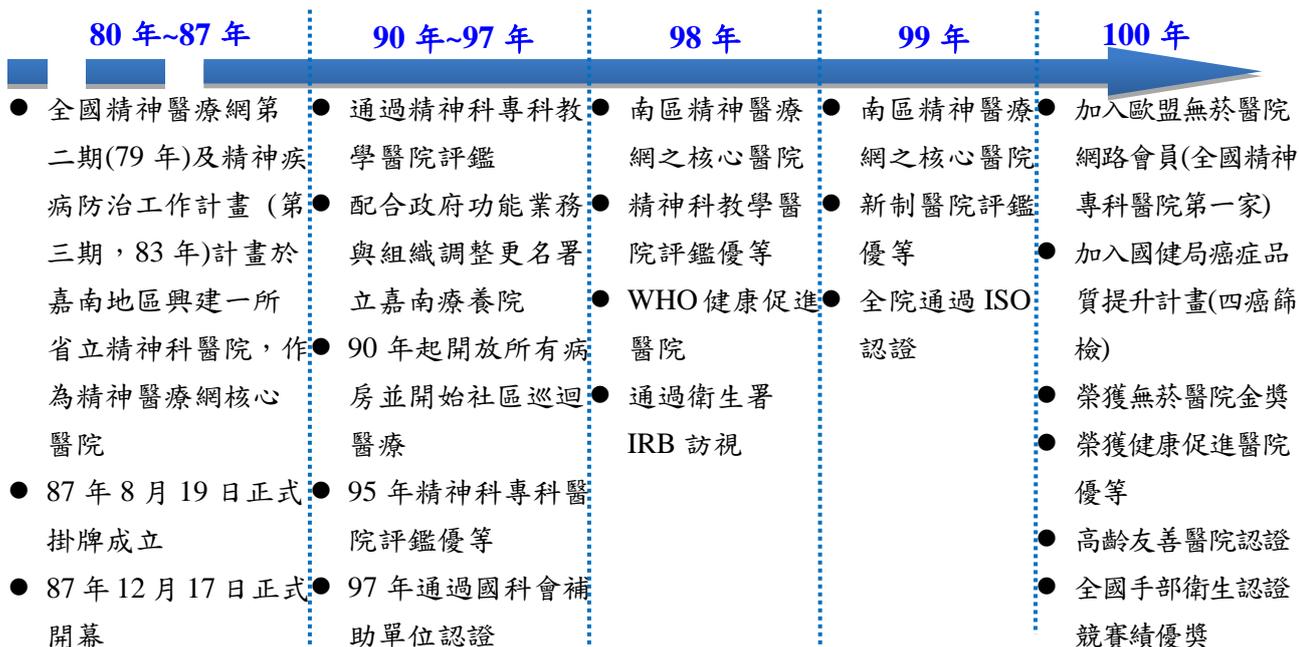


圖 2、嘉南療養院發展歷程

此外，本院兼顧教學及研究發展，成立臨床研究中心及人體試驗委員會(於 98 年開署立醫院之先河，為署立醫院第一家 IRB 通過衛生署訪查認證)，96-99 年本院共有 29 篇研究論文發表於 SCI(Science Citation Index)期刊，其中有兩篇獲得高達 15.049 積分。多年來，本院對於精神醫學人才之公費生培訓更是不遺餘力，培訓出許多優秀醫學人才至其他署立醫院服務，95-100 年更創下精神專科醫師考照通過率 100% 的佳績。

二、服務理念

本院成立以來，致力於提供南台灣完整及專業的精神醫療服務，秉持「安全、關懷、尊重、創新」的核心價值，提供大台南民眾全人、全程之整合性精神醫療，讓民眾皆能享有優質的健康促進及預防保健服務。

本院以「病人為中心，社區為導向」為主軸，強調全員參與、重視病患、家屬及社區的

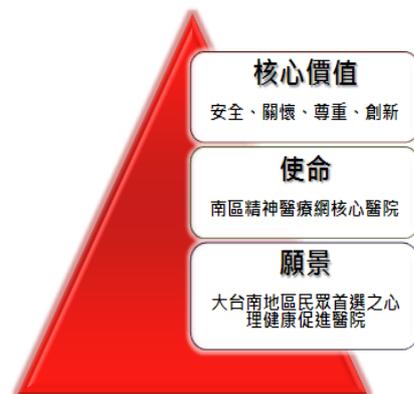


圖 3、本院核心價值、使命、願景

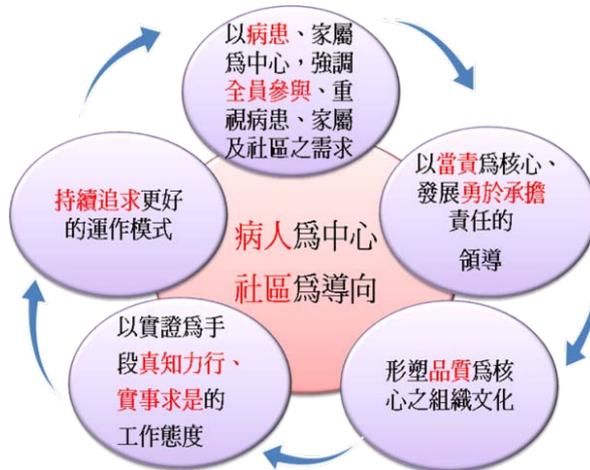


圖 4、本院服務理念



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

需求，以實證為手段，培養真知力行、實事求是的工作態度，持續追求最佳的運作模式。透過全面提升服務品質，增加民眾對公立醫院醫療服務的信任度，並落實衛生署正直、誠信的核心價值及促進、保護全民健康與福祉的使命，以成為大台南涵括三段五級服務且兼具教學、臨床研究功能之精神健康中心為目標努力。

三、全員推動品質提昇作為

面對瞬息萬變的衛生醫療問題，本院於 98 年底成立品質管理中心，推動 ISO 品質系統驗證，透過 ISO「說、寫、做一致」、「顧客為重」、「過程導向」及「績效管理」的精神全面提升醫療服務品質，秉持以病人為中心的服務概念，持續導入各種品管工具，運用 PDCA 等各種品質改善工具進行品質分析改善，並利用 TCPI 指標監測醫療照護品質(共計 8 大指標 41 項小指標)，每月定期統計分析且於醫務會議中檢討報告。此外，除透過每月行政會議、院務會議確保各項醫療、行政服務品質皆能符合目標外，為能確實執行各項年度工作重點，每年初皆會邀請本院主管參與共識營，藉此凝聚共識，以團隊之力，發揮綜效，增進民眾健康及促進民眾幸福。

本院自 97 年起逐步導入 ISO 9001:2008 國際品質管理系統，將作業流程標準化，由臨床研究中心及人體試驗委員會率先導入，99 年全院導入 ISO 9001 (政風室除外)，100 年再通過複驗，是嘉南地區唯一全院通過 ISO 9001 認證之精神專科醫院，期能提供民眾更「安全」之就醫環境。

四、我們的團隊

本院人力配置符合新制教學醫院評鑑的規範，平均年齡 37.4 歲。

表 1、本院人力配置(統計至 100 年 12 月 31 日)

醫事人員	醫師	護理人員	藥劑人員	心理人員	職能人員	社工人員	檢驗人員	行政人員	其他人員	合計
本院現行配置	30	159	12	9	14	13	6	60	61	364
新制教學評鑑標準	16	104	8	9	12	10	5	-	-	

註：部定教職 16 位(助理教授 2 人、講師 14 人)(佔全院比例為 4.64%)

五、為民服務項目

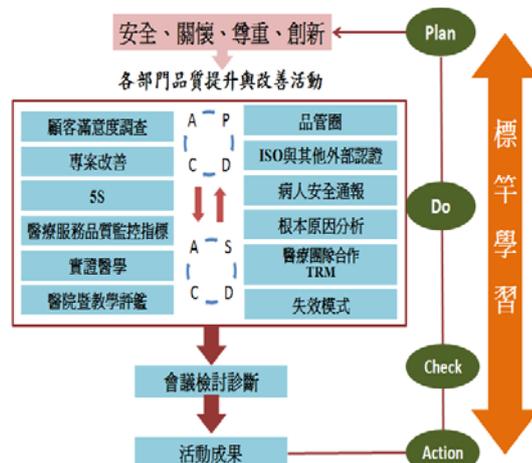


圖 5、本院品質提升運作模式



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

本院秉持「安全、關懷、尊重、創新」之核心價值，提供大台南民眾全人、全程之整合性精神醫療服務，服務內容詳見表 2。

表 2、本院服務內容

治療模式	服務內容
門診服務	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>精神科</u>：提供嚴重精神疾病門診服務、記憶及老人心智特別門診、成癮及戒治服務、身心特別門診、兒童青少年門診、心理及職能評估與治療服務等。 ✓ <u>中醫門診</u>：提供中醫門診治療模式、體質養生諮詢、科學中藥、針灸、扭拉傷推拿等服務項目。 ✓ <u>家庭醫學科</u>：提供一般生理疾病治療、健檢服務及健康篩檢等。 ✓ <u>神經內科</u>：治療各種疼痛、下背痛、中風預防及物理治療等。 ✓ <u>其他</u>：戒菸門診、營養諮詢門診、性侵害、家暴加害人與被害人處遇、護理指導及安排各項檢查並給予衛教諮詢、於傳染病流行期間推行防疫活動及特殊個案轉介服務等服務。
急診服務	對自身及對社區造成危險之患者，提供 24 小時緊急處置服務。除此，若有暴力、攻擊、干擾、自傷、自殺、急性藥物不良反應、高度憂鬱、焦慮，致精神症狀惡化甚或危及生命時來院，均給予協助。
急性病房	共計 182 床，提供嚴重精神病患之短期住院治療。治療重點著重急性期症狀處理、住院會診、提供舒適安全治療環境及相關身心健康指導和個別、團體及家族治療等。
復健病房	共計 318 床，針對病情穩定、有基本自我照顧能力、肯積極合作參與復健治療活動病人功能退化病患，提供心理治療、藥物治療、職能治療、娛樂治療、工作輔導訓練、家族治療等各式醫療及復健，學習自我重建與肯定，提昇病患生活及社會功能。
成人日間病房	共有 160 床，為症狀穩定的慢性精神病患所設立，主要訓練病人自我照顧能力、培養工作習慣、增進人際互動與家庭適應。
老人日間病房	共有 40 床，提供失智症及其他精神疾病老人專業復健活動、社交互動和完整診療、減緩功能衰退，減輕家屬的壓力與負擔，讓家屬在白天暫離照顧情境，獲得喘息的機會或上班工作。
精神護理之家	設立 50 床，服務對象為精神疾病症狀穩定，呈現慢性化、不須住院治療，但須長期生活照護者。透過嘉療專業的團隊，依據個別化需求，提供藥物、團體心理治療、及規律化生活輔導，讓病患獲得妥當照護。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

六、六、無可取代的價值

本院秉持全人照護的服務理念，建構完整的服務價值鏈(如圖 6)，並提供 24 小時之急診精神服務，精神急診服務量佔台南市 50%，精神急性及慢性病床則分別占 82.4% 及 38.3%。臺南地區精神病患個案數約 9,000 人，列管之精神病患數共 8,787 人，本院急性病房床數(共 182 床)及慢性病房床數(共 318 床)分別佔臺南市精神科開放床數之 45.7%、35.3%，所佔比例最高，肩負提供大臺南民眾精神醫療服務之重責大任。

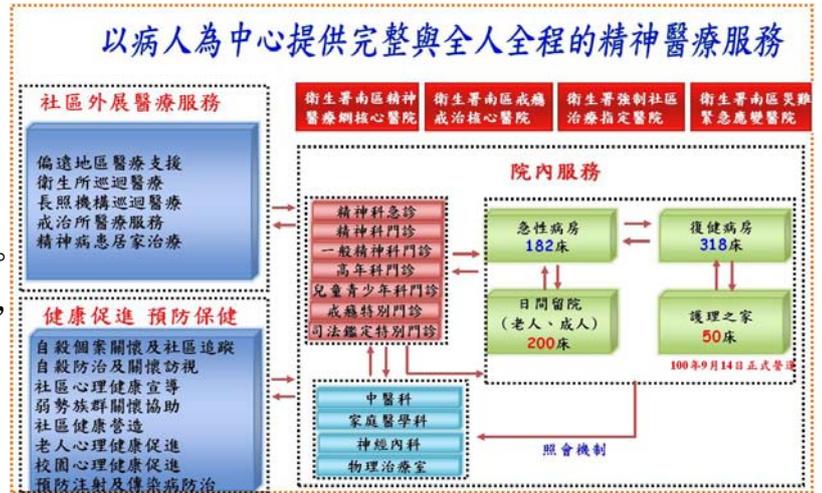


圖 6、嘉南療養院服務價值鏈

例最高，肩負提供大臺南民眾精神醫療服務之重責大任。

表 3、臺南市精神科病房

醫院	急性床位	慢性床位
嘉南療養院	182(45.7%)	318(35.3%)
臺南醫院	84(21.1%)	70(7.8%)
奇美臺南分院	40(10.1%)	
臺南市立醫院	24(6.0%)	
成大醫院	30(7.5%)	
永康榮民醫院	38(9.6%)	120(13.3%)
新營醫院		100(11.1%)
新營醫院		92(10.2%)
北門分院		200(22.2%)
新化仁愛之家		
合計	398	900

七、外界的肯定與榮耀：

表 4、本院榮譽事蹟

年度	具體成果
100 年	<ul style="list-style-type: none"> 全球無菸健康照護服務網絡認證金獎 通過 ISO 9001:2008 驗證 健康促進醫院典範優良獎



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

	<ul style="list-style-type: none">• 通過國家品質標章認證• 通過高齡友善醫院認證• 全國手部衛生認證競賽績優獎• 中南區區域聯盟創意服務競賽優等獎• 署立醫院 100 年度團隊資源管理成果發表暨競賽優等獎• 100 年度署立醫院綜合考評特優獎
99 年	<ul style="list-style-type: none">• 通過 ISO 9001 複驗• 通過新制醫院評鑑優等• 獲頒第一屆戒菸醫院選拔比賽精神獎• 精神衛生護理學會創新貢獻獎• 99 年度署立醫院綜合考評特優獎
98 年	<ul style="list-style-type: none">• 獲頒莫拉克颱風參與救災及災後重建感謝狀• 通過健康促進醫院網路會員醫院健康促進醫院創意特優• 通過 ISO 9001 認證• 老人日間留院-長青客棧榮獲國家品質標章• 通過教學醫院評鑑優等• 通過「SGS 服務驗證」• 98 年度署立醫院綜合考評特優獎

圖 7、100 年無菸認證金獎



圖 8、100 年健康促進醫院優良獎



圖 9、高齡友善醫院政策宣誓



貳、提升為民服務品質績效

一、「優質便民服務」構面

(一)服務流程

1. 服務流程便捷性-單一窗口服務全功能程度

(1) 單一窗口服務-有嘉南，看診也可以很輕鬆

本院掛號批價櫃台，皆提供多功能之整合服務，服務項目包括現場掛號、預約掛



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

號、退掛、轉診、批價、收費、退費、欠卡處理、體檢健診批掛、診斷書申請、巡迴醫療、勞工職業傷害、司法鑑定、強制鑑定、急診、住院手續、出院手續...等多項服務，讓就診民眾由批價掛號櫃檯一處收件即獲得全程服務之便利性，免去來回奔波之辛苦。



圖 10、單一窗口全功能服務



圖 11、明亮整潔的批價掛號等候

(2) 全功能程度-提供多種服務-單一專案服務

由院內同仁組成走動式服務人員，每日二時段 09：30~12：00 及 13：00~15：30 於門診尖峯時段，協助就醫民眾各項服務，如指引方向、協助不識字民眾或高年長者資料填寫、領藥、各項諮詢等。提供溫馨服務，病人自掛號開始至病人離院後的關懷，協助照護行動不便或易走失長者，服務內容包含轉介與治療處置服務(心理、社工、職能)、檢驗與檢查(驗血、放射攝影、心電圖、腦波)、門診藥事服務、門診衛生教育、成人健康檢查與體檢，並連結住院服務流程、急診服務流程、與交通車服務等。



當民眾進入本院時，即由志工或走動式服務人員主動引導，第一次至本院就診民眾協助引導至掛號櫃檯辦理相關作業，對行動不便者主動給予協助下車扶持或提供輪椅服務。



圖 12、醫院入口置放輪椅



圖 13、走動服務人員帶領指引



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

(3) 全功能程度-提供整合性服務

設置「初診填寫櫃檯」，由走動式服務人員指引陪同至「初診填寫櫃檯」，由人員協助填寫掛號單後，由專人至櫃檯協助掛號，或由櫃檯人員協助民眾填寫「初診掛號申請單」，引導民眾至門診等候區候診。

初診貼心醫療服務，初診病患，先給予基礎檢查(如身高、體重)及填寫初診單，由護理人員於初診護理指導時，提供初診貼心袋，內容含醫院簡介、門診表、嘉南月刊、衛教單張、影音簡介、衛教單張長者字體加大版等，讓初診就醫民眾更加了解醫院，使其有貼心並實用的感覺。



圖 14、初診病患報到區



圖 15、初診貼心袋

由櫃檯人員主動問安並詢問民眾欲看診醫師並收取健保 IC 卡及免部分負擔證明文件(如：重大傷病卡、殘障手冊)或轉診單，櫃檯人員完成掛號作業後，填寫掛號診別號次之看診單，連同健保 IC 卡、免部分負擔證明文件或轉診單交還民眾，並指引門診護理站位置或由走動式服務人員帶領，並請民眾持看診單至門診護理站報到。

貼心服務-尊重長者，服務民眾及高年長者，本院於服務台設置表單填寫範本及老花眼鏡等設備提供給來院就診年長者使用。



圖 16、提供貼心老花眼鏡與表單

2. 服務流程便捷性- 申辦案件流程簡化程度

流程簡化縮短等候時間

便捷服務-10 分鐘內病歷送達診間，民眾完成掛號後，病歷室於 10 分鐘內將病歷送達診間。看診時，醫師評估病患精神狀態，依其病情進行心理治療、藥物使用評估、病情解說及開立電腦處方簽或檢驗單，最後完成病歷紀錄。完成診療後，將主動預約回診。

縮短轉介排程，5 分鐘內完成轉介排程，老人心理衡鑑安排以當天完成各科轉介排



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

程為原則；若無法當天完成檢查，則安排於一週內、以下次門診日為優先，避免民眾往返醫院。轉介排程等候時間以 5 分鐘內完成為目標，提供便捷服務避免民眾久候。

有效管控檢查流程：重視民眾滿意度，相關檢查時間皆有流程管控，腦波檢查施測時間應於 1 小時內完成；職能評鑑與治療，應於 90 分鐘內完成，30 分鐘內應完成 ADL 評估；心理衡鑑施測時間應於 90 分鐘內完成。

相關檢查報告於時限內產出，相關報告產出時間皆有時間限制，心理治療之施測報告應於 7 天內完成；家庭評估與治療，施測報告應於 7 天內完成；職能評鑑與治療，ADL 評估，施測報告應於 7 天內完成。

醫療機構合作檢查，機構為了提供民眾全人全程照護，本院與署立台南醫院及高雄榮民總醫院合作電腦斷層 (C.T) 及核磁共振 (MRI) 檢查，經由機構間合作，協助安排民眾受檢，藉由流程安排，縮短民眾排檢及重複看診狀況。

縮短領藥時間，3 分鐘完成領藥-提供藥物諮詢，一般平均領藥時間為 3 分鐘，如有其他狀況 (如分包、磨粉) 則約為 15 分鐘。領藥時，針對初診病人主動提供藥物諮詢 (約 5 分鐘)。

表 5、99 年及 100 年領藥平均等候時間

年 度	99 年	100 年	縮減時間
領藥等候時間	7.9 分	7.4 分	0.5 分

24 小時，有效率的急診服務，急診病人縮短檢傷時間，護理人員須在 1 分鐘內執行檢傷分類，評估就患者生理及精神狀態，評估符合急診標準者，立即提供急診服務並通知醫師於 3 分鐘內到場處理。醫護人員隨時協助穩定病人情緒及安撫家屬，同時記錄家屬的說明及病情發生的情況；在看診的流程上，醫師依據其專業判斷，對有嚴重精神疾病的病患之處理方式，以穩定情緒保護安全為原則，或立即提供口服或注射藥物治療，必要時可開立留觀、住院或轉診等處置。

縮短急診服務批價辦理住院時間：提供社區民眾緊急精神醫療照護，急診櫃台辦理檢傷、批價、診斷服務，避免患者家屬奔波勞動。批價掛號之流程上，批價掛號櫃檯於 5 分鐘內完成批價動作。經醫師評估病情如需辦理入院相關手續，則在 15 分鐘內完成。

整合性照護，除一般看診服務外，本院也提供中西醫整合醫療及個別性護理諮詢。診療結束後，醫護人員雙手交付處方簽或檢驗單給家屬或病患，並引導至護理站提供說明。

照護老人，80 歲以上長者優先看診，本院榮獲高齡友善醫院認證，配合敬老相關

行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新
政策，提供

80 歲以上長者優先看診服務。掛號批價櫃台對 80 歲以上長者掛號看診時予以掛號單上註記「敬老優先」，服務人員陪同至護理站安排優先看診。

主動關懷久候民眾，予以安撫、說明及安排

門診工作人員及志工於候診區提供服務，關懷民眾就醫序號並安排就診，如發現情緒失控之病患，立即給予安撫並協助儘速就診，同時將特殊情形告知醫師並紀錄。若病患等候過久，主動言語表示「很抱歉，讓您久等了！」。

離院後關懷服務，基於本院重視「安全、關懷、尊重、創新」之核心價值，特別注重關懷服務，關懷服務包括一般的社區關懷及關懷民眾就醫行為：富務內容包括：(a) 病人看診後三天內或返診前二至三天由門診護理人員提供電話關懷服務；(b) 當日預約未返診病人，由診間醫師評估篩選後，護理人員當日下午前完成電話關懷；(c) 護理人員預約未返診之初診病人。

優質醫療團隊-提供完整住院服務，本院提供完優質的精神醫療團隊，成員包括：醫師、護理師(士)、臨床心理師、社工師、職能治療師，提供民眾最安心的住院醫療服務品質。由看診醫師評估病情告知住院之必要性及開立住院許可證，由護理人員提供住院流程之衛教。由掛號批價人員協助辦理住院手續，病歷室於 15 分鐘內將住院病歷及住院標籤紙送至門診護理站，並由工友和家屬陪同病患至病房。

設置彈性櫃檯-降低批價掛號等候時間，依據本院 98 年提升服務品質執行計畫，設置門診醫療轉介服務單一窗口，修訂規劃門診初、複診看診就醫流程，於門診定期播放政策宣導短片。為縮短批價掛號等候時間，自 99 年起設置彈性櫃檯，當櫃檯等候人數超過 5 人或總等候人數達 30 人，後援室及後線人員立即支援。

照顧弱勢-設置免排隊服務窗口-降低批價掛號等候時間，為照顧弱勢，服務台設有殘障人士、65 歲以上老人免排隊服務窗口，並每月定期統計等候作為檢討。實施免排隊窗口後，批價掛號之平均等候時間由 99 年月平均 57.9 秒下降至 100 年月平均 51.8 秒。

簡化流程-完成檢查及報告時間達成率，本院為提供便捷及有效率之提供檢查服務及檢查報告結果，於 98 年至 100 年追蹤及列管檢查時間及報告完成率。均可 100% 於規定內時限完成。

表 6、98 年至 100 年 12 月檢查時間達成率



圖 17、推動敬老活動-80 歲老人優先看診



圖 18、看診須知



年 度	98 年	99 年	100 年
放射與心電圖檢查 30 分鐘內完成率	100%	100%	100%
腦波檢查施測時間於 1 小時內完成率	100%	100%	100%
心理衡鑑施測時間於 90 分鐘內完成件數	109	128	136
家庭評估與治療施測時間於 1 小時內完成件數	40	65	78
職能評估：90 分鐘內完成件數	12	16	25
ADL 評估：30 分鐘內完成件數	38	51	52

表 7、98 年至 100 年 12 月報告完成達成率

年 度	98 年	99 年	100 年
腦波檢查報告於施測 2 週內完成率	100%	100%	100%
心理衡鑑報告於施測 1 週內完成件數	109	128	136
家庭評估與治療報告於施測 1 週內完成件數	40	65	78

志工協助-代辦重大傷病卡申請，本院訂有重大傷病卡申請流程置放於服務台及門診護理站，提供民自由索取，另為體恤民眾至健保局申請往返之不便，於社工科設置重大傷病卡免費代送制度，即由本院運用志工資源，每週定期將民眾申請案送至健保局，主動服務大大節省民眾申請之不便，此服務機制為所有行政院衛生署精神科專科醫院之首創，98 年 1 月至 100 年 12 月，共計接受 655 件申請案。

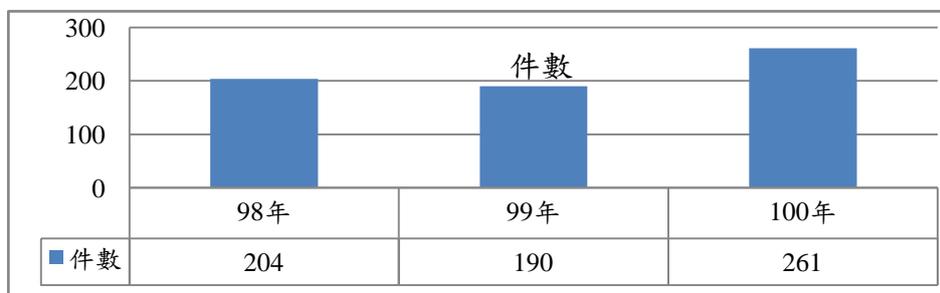


圖 19、98~100 年重大傷病卡-協助申請件數

3. 服務流程便捷性-申辦案件書表減量程度

一卡在手即可看診，門診、急診及住院民眾僅需提供健保 IC 卡即可進行各項醫療診療行為，不需另行檢附其他證明文件，一卡在手即可完成就醫手續。若未攜帶健保 IC 卡，本院提供病患自費看診，7 日內帶健保卡及收據即可進行退費手續，轉辦為健保身分就醫。

申辦住院醫療費用證明免填申請書，為減少申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本數量，本院申辦住院醫療費用證明免填申請書，提供臨櫃立即辦理，簡化办理流程，減少民眾填寫申辦書表時間，臨櫃至離櫃 5 分鐘內完成辦理出院手續。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

資料上傳-電子化，為減少機關辦理案件過程附送之各類紙本書表、證件、謄本數量，機關辦理案件過程採用電子謄本辦理住院名單、IC 卡上傳就醫資料、門住診申報採用電子化。

身心障礙鑑定申請-服務台收件登錄，本院訂有身心障礙鑑定流程置於服務台及門診護理站，提供民眾自由索取，並直接於服務台接受身心障礙鑑定收件登錄及相關諮詢服務，98 年 1 月至 100 年 12 月共計接受 3,730 件申請案。

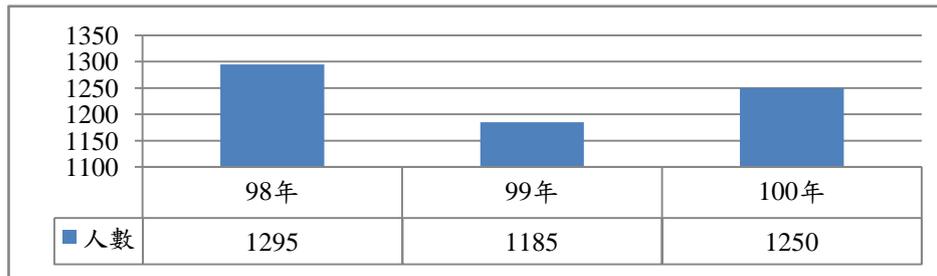


圖 20、98~100 年身心障礙鑑定申請件數

4. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

A、提供案件承辦資訊種類：

於門診候診區、服務台、病房會客室及本院網站置放相關申辦表單、申請流程說明及申請案件聯繫窗口，主動提供民眾下載索取、申請及詢問，免於奔波，至 100 年 9 月各類申請表單共計 32 種。

(A) 提供「病歷複製申請委託書」、「病歷資料申請單」、「初診掛號資料表」等填寫範例，各項業務承辦人將主動與申請人詳細說明須具備之文件及作業流程。(民眾可透過網頁查詢申請案件之處理進度)

(B) 身心障礙鑑定流程透明化：張貼身心障礙鑑定流程，公告民眾知曉，獲取相關資訊便利性。

(C) 門診醫師介紹透明化：張貼醫師學經歷及專長，提供就醫民眾看診多元性選擇。

(D) 採購業務透明化：醫院網路公告採購招標訊息，提供廠商採購訊息及招標承辦人聯絡電話，廠商如有相關業務諮詢亦可透過科室網頁介紹，聯繫業務相關人員，獲取資訊。

B、提供承辦單位案件查詢管道種類：

提供民眾多元便捷的案件查詢管道，藉由現場工作人員、網路或電話服務，可獲得相關答覆。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

(A) 現場服務：

表 8、現場服務內容

項目	服務內容	服務人員
服務台諮詢服務	提供民眾就醫、申請身心障礙鑑定、申請家庭外籍看護工等申辦案件說明及進度查詢等服務。	志工
社會資源諮詢服務	提供民眾會談諮詢服務，內容包含社會資源、情緒問題、家庭問題、人際問題、安置問題、經濟問題、醫療衛教等，100年共服務1,397人次。	社工員
藥物諮詢服務	設置有藥物諮詢專人及專線，提供即時、正確的藥物使用與諮詢服務以提高民眾用藥安全，100年病人藥物諮詢共計152件，提供821人次之用藥指導。	藥師
申請診斷書及病歷服務	各類診斷書及病歷摘要申請，100年共計2,751件。	護理人員 掛號人員



圖 21、服務台志工服務人員 圖 22、社工員提供民眾會談諮詢服務 圖 23、藥師提供即時、正確的藥物使用與諮詢服務

(B) 網路服務：

表 9、網路服務內容

項目	服務內容
就醫訊息查詢	網站公告本月及下一個月份代診醫師訊息及來院交通及其他就診流程的相關訊息。
網路掛號服務	提供民眾預約掛號、預約掛號查詢、預約掛號取消、門診時刻查詢等服務。
衛教資訊查詢	網站提供民眾衛教資訊並定期新增及更新，民眾可藉此查詢身心健康促進的相關訊息，共計有147筆資料。
藥品資訊查詢	民眾可藉由本院網站「院內藥品常備手冊」專區，輸入英文商品名或中文商品名即可查詢該藥品的外觀、適應症、用法用量及服藥注意事項等訊息；另亦連結衛生署「藥物資訊」網站，提供民眾更多用藥常識。
線上諮詢	建立雙向諮詢的服務，於本院網站「留言板」專區可以提出醫療方面或服



	務流程等相關問題，將有專人提供線上回覆。
徵才訊息	有關職缺可在本院網站「人才招募」專區及人事行政局網站查詢。
採購訊息	將採購訊息公開於公共工程會的網站上，供廠商查詢。

(C) 電話服務：

表 10、電話服務內容

項目	服務內容
藥物諮詢服務	提供民眾正確用藥資訊知識，保障用藥安全，提供24小時全年無休之藥事服務，民眾可藉由本院24小時藥物諮詢電話獲得用藥指導資訊，100年服務量為152人次。
居家服務申請諮詢服務	設置居家服務諮詢專線，提供民眾有關居家服務申請與諮詢事宜，100年共計服務936人次。
戒癮諮詢服務	設置藥酒癮諮詢服務專線，主要提供民眾藥酒癮戒治醫療服務相關諮詢，及針對藥酒癮病患進行關懷追蹤服務，100年度每月平均服務量約為150人次。
社會資源諮詢服務	社會工作科提供民眾會談諮詢服務，內容包含社會資源、情緒問題、家庭問題、人際問題、安置問題、經濟問題、醫療衛教等，100年共服務1,397人次。

(2) 案件處理流程主動回應程度

主動通知申請人案件受理及辦理情形並建立超時逾期處理告知機制。

- A、申辦案件逾期主動通知：民眾申請乙種診斷證明書可隨辦隨取，甲種診斷書需檢附相關報告結果，需有作業等待時間，若遇逾期案件，本院先以電話告知申請人，需等待報告結果，才可取件。
- B、醫師停診主動通知：預約掛號的患者，若遇醫師臨時停診，本院將以電話通知病患並協助改掛其它時段或其他診間醫師看診。
- C、顧客意見主動回應：本院設有申訴專線、院長信箱及網站留言版，提供有需求民眾使用，顧客抱怨時，本院有專人於當天主動與該顧客聯繫了解抱怨案件情形，並將本院處理情形主動告知顧客。
- D、醫療相關業務主動回應：
 - (A) 空床時主動通知候床患者：門診病患安排時，住院病患持醫師開立之入院許可證至掛號櫃台辦理住院等手續；當天若無法等到病床，則請病人回家等候，俟病床空出，本院排床人員將主動通知。
 - (B) 醫療法規及社會資源主動說明：



圖 24、辦理門診病友社會救助法說明會



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

- a. 醫療法規：新修訂之精神衛生法及相關子法規於 97 年 7 月陸續實施，其中包括嚴重病人緊急處置、強制鑑定及強制住院與社區治療、保護人制度、病人的權益、家屬的責任等相關權益，皆由醫護人員主動說明。
 - b. 社會資源：
 - (a) 本院定期辦理家屬座談會及家連家家屬教育團體，主動告知並增進病患及家屬對精神法規之正確認識，以促進病患及家屬有效運用相關醫療及社區資源，藉以提升其權益與責任，100 年度共辦理 40 場次。
 - (b) 因應重大政策之立法或修正，辦理民眾病友權益之倡導，如國民年金實施政策、菸害防治法實施、器官捐贈、安寧緩和醫療等等，並製作社會福利資源單張，主動向民眾說明。
 - c. 主動回覆轉介醫院患者狀況：提供病患適當之醫療服務，暨合理運用醫療資源，妥善辦理轉介事宜，對於由他院轉入之醫療轉介，本院也主動回覆患者狀況。
 - d. 檢驗異常值主動通知：有關檢驗、檢查若有異常危險值，即時以簡訊通知主治醫師，醫師可儘快進行後續之醫療行為。100 年檢驗異常值主動通知 1,398 件。
- (C) 針對不同族群個案主動關懷聯繫與訪視：

a. 門、住診主動關懷及回應：

對於門診初診未返診及複診為返診個案主動給予電話關懷及回應相關就醫相關問題，電話關懷人次 98 年度 2170 人次、99 年度 3517 人次，100 年度共計 2840 人次；對於出院預約回診的個案，主動提供電話關懷加強叮嚀用藥及提醒返診日期，98 年度 1615 人次，99 年度 1629 人次，100 年度共計 1617 人次。經過同仁熱心的關懷及叮嚀，100 年



圖 25、貼心居家照護

初診預約返診率可達 90% 以上，較 98 年度 81.5% 及 99 年度 82% 高，複診預約返診率 88% 以上，較 98 年度 75% 及 99 年度 74% 高。

b. 居家照護主動關懷及問題回應：

為促使病患能夠維持持續性的醫療照護，居家照護者可作為病患及家屬，醫院及社區之間的橋樑。其任務包含：(a) 落實社區精神醫療政策；(b) 提供病患持續性照顧、預防疾病復發、降低再住院率，減少社會醫療成本；(3) 協助病患社會適應及自我照顧能力。100 年度居家治療服務人次共 3,893 人次；社區關懷訪視實際訪視人次共 464 人次。



c. 自殺個案主動關懷及問題回應：

提供各地醫療院所或其他相關單位通報至衛生局的自殺未遂或自殺高危險個案，持續的關懷與追蹤訪視，以降低重覆自殺或自殺危機個案之自殺風險。100 年度台南市自殺通報個案關懷訪視實際訪視人次共 5,773 人次。



圖 26、台南縣歸仁鄉報國堂農藥行農藥宣導



圖 27、農藥自殺防治宣導記者會

d. 美沙冬替代療法與戒癮個案管理：

(a)與台南地方法院檢察署合作「緩起訴毒品病犯減害計畫」。

(b)與行政院衛生署疾病管制局合作「愛滋防治替代療法補助計畫」。

(c)積極推動自費海洛因病患戒癮服務，主動為其申請各縣市毒品防治中心藥癮補助費用。

(d)95 年度起迄今累計總收案人數：1,945 人次，截至 100 年 12 月底正服藥人次：209 人，95 年度起迄今累計服藥 484,413 人次。

e. 憂鬱症自助團體運作：

本團體始於 95 年 3 月，最初是運用醫療網經費來辦理活動，目前經費來源為社服基金的指定捐款。參加成員除了憂鬱症病友本身及家屬外，也開放讓對憂鬱症議題有興趣的朋友加入。自開辦至今已累積 2,231 的參與人次，98 年共計 499 人次，99 年共計 349 人次，100 年度也累積了 494 人次。活動內容從一開始的單純講座模式，發展至今的多樣化內容包含有：聚餐、踏青、讀書會、經驗分享、園藝治療等等，每種型式的活動都各自有一票死忠成員。



圖 28、憂鬱症自助團體讀書會



圖 29、認識憂鬱症講座



(二)機關形象

1.服務場所便利性

(1)洽公環境適切程度

A、安全便捷的就醫環境:安全、舒適、溫馨：

(A) 醒目之標示:院外道路入口設置路標及醒目的看板，

並洽請台南市政府於 870 巷入口設置紅綠燈，讓民眾能安全及順利到院就醫。

(B) 門診人性化，病房生活化，就醫安全又舒適:防跌、防滑、並加密，改善地板高低差、鋪設防滑地磚、增加屏風，以營造安全就醫環境，提供民眾安全、舒適及隱密的就醫空間。

(C) 內外院環境綠化，處處是藝術：院區外種植台灣樂木，院內種植花草，減少塵土飛揚；大門入口處兩側花園設有意象藝術造景(飛躍的心、復古牛車)花園開放院內科室認養、舉辦競賽，讓全體員工發揮創意參與院區綠化工程。

(D) 健康步道：由員工和病友一起參與樓梯彩繪，每一樓層各以嘉南平原的四季風情作為主題，吸引員工及就醫民眾多走樓梯，達到健身、節能之功效。

(E) 長青客棧:營造 30-50 年代復古空間造景；復健病房入口設有明心石，潺潺流水及蛙鳴聲，提供病友及民眾優質的等候休憩環境。

(F) 門診藝文畫廊:提供精神病友及地方人士之藝文作品展覽，不定期辦理主題特展，如研究所學生版畫作品、兒童畫展等，營造優雅的等候空間。

(G) 音樂饗宴：大廳擺設鋼琴，由愛好音樂人士彈奏動人的音樂，候診時播放使心情舒緩之輕音樂，放鬆就診心情。

(H) 無菸環境：自 98 年 1 月 11 日起配合政府菸害防治政策，由院長及一級主管帶頭宣誓，動員全院員工



圖 30、標示看板



圖 31、復古牛車造景



圖 32、門診候診區



圖 33、健康步道



圖 34、長青客棧



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

及病友投入戒菸健康促進活動，提供一個無菸之就醫環境。

(I)推行 5S 運動，每季定期查核及督促改善，年終表揚整體表現前 3 名之單位，以營造整潔、乾淨的環境。

B、服務項目、服務人員(姓名及代理人)方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務：

(A) 於各樓層、重要出入口、樓梯口、電梯內均設置大型字體明顯之中英雙語標示，以方便洽公或就醫民眾查詢。

(B) 於門診候診區設置醫師陣容佈告欄供民眾作為看診參考；設有液晶螢幕，顯示醫師請假、代診及看診資訊，方便民眾瀏覽。

(C) 於一樓門診區設置公佈欄、電子顯示看板，張貼醫院訊息、醫療新知或政府相關法規等資訊公告週知，且訂有公告欄張貼之審核規定。

(D) 各服務櫃檯均清楚標示服務人員及服務項目，方便洽公民眾識別。

(E) 本院員工上班均配帶中英雙語識別證，方便民眾及外籍人士識別。

(F) 服務志工及走動式服務人員均穿戴醒目背心，主動詢問民眾需求，提供民眾適切的服務。

C、申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣：

(A) 門診大廳清楚標示各樓層平面圖及動線指引，引導民眾申辦就醫。

(B) 門診櫃檯提供掛號/批價/住出院申辦處所單一化，領藥或會談、治療均於一樓大廳辦理，減少民眾來回奔波。

(C) 門診大廳設置服務台，由熱心志工提供諮詢服務。

D、機關整體洽公環境滿意度：

於門診及住院滿意度調查問卷中，分別設計就醫環境設施的滿意度變項，提供改善之依據。本院 100 年門診民眾滿意度調查之結果，如民眾對本院整體滿意度達 85.2%。



圖 35、藝文走廊



圖 36、民眾停車場



圖 37、門診區佈告欄



(2) 服務設施合宜程度

A、機關服務設施妥適及完備：

(A) 各類貼心設施：

a. 無障礙設施：

- (a) 門急診入口處設有無障礙走道，便於肢障人士進出本院。
- (b) 在大廳一樓入口處設有志工服務台，提供就醫民眾即時性服務。
- (c) 於門診時段安排警衛和志工、走動式服務人員，為需協助上下車之殘障人士、長者等提供服務，且備有輪椅供使用。
- (d) 本院設有殘障人士專用汽車停車格。

b. 母嬰親善環境：

- (a) 無障礙廁所設有嬰幼兒尿布更換台。
- (b) 門診區設有哺乳室。
- (c) 於兒童心理治療診區備有童書並設兒童遊戲室。



圖 38、尿布更換台



圖 39、哺乳室

c. 愛心設施，提供就醫之便利與舒適：

- (a) 於雨天免費提供愛心傘。
- (b) 於掛號批價配合門診服務提供老花眼鏡、門診表及書寫座椅供民眾使用。
- (c) 大門口設有愛心鈴。
- (d) 一樓大廳設置輕食小舖、創藝工坊、幸福商店，除展現本院工作復健病人之多元性之外，更提供即時飲食或購物等需求。



圖 40、輕食小舖



圖 41、創藝工坊



圖 42、幸福商店



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

- (e) 為提昇民眾至本院就醫之交通便利性，提供免費接駁交通車，一日四班次，服務台更提供協助叫車服務。



圖 43、免費接駁車等候區

- (f) 設有佛堂、祈禱室，以滿足宗教靈性需求。
(g) 本院餐廳供應物美價廉之健康午餐服務，滿足就醫者用餐需求。

d. 諮詢設施：

- (a) 貫徹用藥安全政策，藉由藥物諮詢窗口，提供詢衛教服務。於候診區、藥局旁設置看板以便民眾能自行查詢藥物外觀及辨識。



圖 44、藥物諮詢



圖 45、護理站服務櫃台

(B) 安全維護設施：

- a. 維護就醫環境之安全，設有警民連線巡邏機制、24 小時保全院區巡邏，並在治療室(檢查室)、浴廁設置緊急鈴，以備緊急事件發生時，盡速予以支援協助。
b. 重新鋪設地磚、填造無障礙緩坡、張貼警示語方式改善地板高低落差情形，降低環境中跌倒危險因子。

(C) 一般設施：

- a. 門診設施：櫃台、座椅、盥洗室、飲水機、電梯...等。
b. 病房設施：電腦(網路)、討論室、桌椅、盥洗室...等。
c. 公用電話。



(D) 環保設施：

- a. 綠建築：太陽能真空集熱管、可調式遮陽板、熱泵、LED 逃生指示燈、T8→T5 燈具。
- b. 請購環保物品為優先：再生紙、環保碳粉匣、擦手紙、衛生紙...等。



圖 46、可遮式遮陽板

2. 服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

A、洽公服務禮儀滿意度

(A) 主動專業以客為尊：

- a. 主動電話通知民眾繳交門診、住院相關證明文件、收退費用。
- b. 每月定期針對住院病人主動與家屬溝通聯繫，轉知家屬目前病人之住院治療情形，並與家屬溝通其對治療期待與需求。
- c. 針對當日未按返診時間及出院病人，主動提供社區電話關懷服務。



圖 47、職場化妝禮儀形象講

(B) 到嘉南看診也很幸福：

- a. 第一線服務之人員服務禮儀訓練。
- b. 人人主動詢問需求協助指引。
 - (a) 讓民眾安全上下車，依需要使用輪椅推車使用。
 - (b) 熱心親切招呼，主動詢問所需：協助民眾掛號、批價、領藥、資料填寫及引導等服務，醫療政策宣導，如感控相關業務。



圖 48、保全服務

- (c) 100 年門診滿意度問卷共回收 302 份，針對工作人員之服務態度、各項服務的等候時間滿意度、環境設施的滿意度、病人權益與安全的滿意度，進行滿意度調查。民眾對本院門診整體滿意度達 88.45%。
- (d) 100 年電話禮儀測試結果：外部由醫院管理委員會之電話禮貌測試，100 年度平均成績達為 91 分，整體滿意度良好。

(2) 服務可勝任程度

針對民眾常見的問題設計問答集，提供院內同仁及志工，有效答覆民眾問題。

A、主動針對民眾所詢問的問題立即正確的回應：



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

- (A) 門診區、櫃台、走動式服務人員及志工等第一線服務人員，熟悉本院各項業務服務內容。
- (B) 製作各項業務問答集(如附件)，提供給服務人員以建立專業知識(含法令)及提升其對於處理流程及要件的熟悉程度。
- B、本院以民眾常問問題 20 題為主，對第一線人員抽測，以了解第一線人員對業務之熟悉程度，督促同仁熟悉業務以維護服務品質，抽測結果回應之正確率為 90.6%。
- C、提供各式諮詢服務，包含
 - (A) 護理諮詢：門診護理站提供現場諮詢及電話諮詢；
 - (B) 用藥諮詢：包含現場諮詢、電話諮詢；
 - (C) 營養諮詢：包括住院病人營養訪視及營養諮詢門診；
- D、社工諮詢：提供一般諮詢、社會福利相關諮詢。

3. 服務行銷有效性

(1) 醫療服務及衛教宣導

A、善用多媒體與公共平台：

利用媒體宣導正確知識精神衛生知識、病友復健成效以及提昇本院形象。98 年媒體正向報導計 395 篇、99 年媒體正向報導計 495 篇，100 年度召開記者會共計 10 次，發佈新聞稿計 69 篇，安排專訪計 26 次，媒體報導計 597 篇。



圖 49、舉辦護理之家開幕行銷記者會



圖 50、社區活動行銷病友復健產品

B、文宣宣導：

- (A) 發行嘉南月刊：為提供民眾醫療衛教、健康講座及本院病友復健成果，促進民眾對精神疾病及本院醫療服務之認識，本院每月定期發行月刊及電子報，讓更多民眾及家屬了解醫院醫療模式，增進互動機會。
- (B) 醫療資訊公佈欄：門診大廳及候診區設有公佈欄及衛教專欄，提供民眾心理衛生及精神醫療衛教資訊。



圖 51、每月定期出刊嘉南月刊，提供民眾醫療資訊



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

(C) 衛教單張：印製各類精神疾病衛教單張，供民眾閱讀及免費索取，截至 100 年共發行 62 種衛教單張。

C、網路宣導：

(A) 架設本院網站：隨時更新本院網站的最新訊息，其中衛教資訊專區則提供各項醫療衛教訊息供民眾自由參閱，內部網站則向員工宣導相關政令及醫院政策措施。

(B) 每月定期發送電子報，提供民眾醫療衛教、健康講座、用藥安全及醫師簡介等知訊。

D、定期辦理病患及家屬衛生教育講座：

透過定期舉辦之家屬座談會、家屬教育團體及家屬情緒支持自助團體等雙向溝通機制，提高良好醫病互動平台，98 年度共辦 27 場次、99 年度共辦理 30 場次，100 年家屬座談會共舉辦 30 場及家屬情緒支持自助團體每月 1 場。



圖 52、定期舉辦急性病房家屬座談會 圖 53、配合節慶舉辦復健病房家屬座談會

E、推動社區民眾心理衛生教育：

本院為南區精神醫療網核心醫院，積極推動社區民眾心理衛生教育，99 年起與臺南縣市衛生局、台南市憂鬱症協會及衛生所等單位共同舉辦心理健康教育講座，截至 100 年度共舉辦 140 場次心理健康教育講座。



圖 54、深入社區舉辦醫療檢測服務及心理健康講座

圖 55、結合社區協會舉辦心理健康講座

圖 56、結合地區衛生所舉辦心理健康講座



(2) 善用社區資源

A、招募志工

每年定期招募志工並給予教育訓練後，協助本院推動精神醫療服務工作以及社區心理健康預防保健活動，98 年運用志工共計 4,883 人次、計 14,651 小時，99 年運用志工共計 4,777 人次、計 14,333 小時，100 年度運用志工共計 5,166 人次，共計 15,852 小時。



圖 57、支援社區醫療檢測服務 圖 58、老人日間留院病友陪伴 圖 59、配合各項活動提供服務與支援

B、轉介慈善單位協助弱勢族群：

蒐集及建立社區慈善團體名冊，作為本院社區資源轉介後援單位，提供有需求民眾立即性協助與醫療服務，98 年轉介個案計 29 人次，99 年轉介個案計 84 人次，100 年度轉介個案計 95 人次。

(3) 結合社區資源辦理公益活動

A、辦理失業、轉業的民眾的關懷：

98 年開始與雲嘉南地區就業輔導中心辦理職涯轉換醫療關懷活動，提供自我身心檢測與中醫養生諮詢等服務，當天為 70 餘位待業轉業的民眾提供身心關懷，整體活動滿意度 94%，對工作人員滿意度 98%。99 年雲嘉南地區就業輔導中心更主動邀請本院參與幸福健康就業 99 系列活動，提供待轉業民眾放鬆操，並加強心理衛生及職場安全觀，共計約服務 200 人。

B、關懷弱勢，服務特殊弱勢族群：

(A) 遊民關懷：

關懷街友寒冬送暖，與台南市蔣揚基金會合作於 99 年農曆年前，於該會為遊民做身心健康義診服務。若有送至本院就醫的遊民，亦給予就醫補助，連結社會



圖 60、寒冬送暖—關懷社區獨居老人提供社區關懷



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

資源，出院後妥善安置。

(B) 編列醫療救助基金給予弱勢患者醫療補助：

每年編列一定比例的醫療救助基金及接受外界捐款，以給予家庭貧困、無依或路倒病患協助，對於所需之醫療、輔具、照護、康復、喪葬或其他特殊需要之相關費用予以補助，使其順利就醫，98 年度補助個案計 151 人次，補助金額為 1,023,455 元，99 年度補助個案計 109 人次，補助金額為 656,808 元，100 年度補助個案計 120 人次，補助金額為 1,015,024 元。

C、溫心送暖活動：

配合各類節慶，如春節、母親節等等，結合台南市衛生局、台南市仁德區公所等共同舉辦關懷 88 風災受災居民團圓活動、關懷社區獨居老人醫療服務活動及社區母親醫療檢測等溫心送暖活動，包含健康醫療服務活動、社區清掃活動、圍爐聯歡活動等，提供社區居民預防保健醫療資訊、心理自我檢測與諮詢及養生醫療諮詢。



圖 61、配合母親節辦理關懷社區媽媽健康活動

D、辦理義剪服務：

結合社區美髮團體，定期來院為本院病友進行義剪，98 年度共服務 1,100 餘人次，99 年度共服務 1,200 餘人次，100 年度共服務 1,200 餘人次。

E、社區急難救援：

(A) 成立「嘉南療養院社區災難應變小組」

一當社區發生緊急災害時，根據災害之發生狀況種類、規模與大小，啟動社區應變服務之流程，以增進救護工作效率，提供社區民眾良好之關懷、精神醫療及衛教服務，加以降低災害及減少發生不良狀況。



圖 62、災區設立安心關懷站

a. 緊急期—設立安心關懷站：



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

99 年「凡那比」風災，院內啟動社區緊急災難應變，前往災區設立「安心關懷站」，及時提供災區民眾醫療服務及災後高關懷個案篩檢。共計服務人次 1,182 人次。

b. 恢復期--接收高風險個案轉介：

接受南縣衛生局轉介高風險個案，進行追蹤關懷訪視提供心理輔導，並視需求轉介精神醫療。至 99 年 12 月底共接受轉介 322 名。

c. 重建期—社區營造及專業訓練、標竿學習：

(a) 98 年災難心理衛生社區宣導，共 11 場次。

總計 256 民眾參與。

(b) 99 年辦理災後篩檢宣導講座，總計 62 場，共計 2,514 民眾參與。

(c) 志工支持性團體兩場次，參與人次共計 100 餘人。

(d) 100 年辦理災後歲末春節關懷，參與人次共計 80 人。

(B) 災難預演：

當災難、意外傷亡、自殺、暴力傷害等創傷事件發生時，往往會造成當事人及周遭親友的打擊。在悲劇發生後，紓解身心壓力、減少因創傷而造成人際溝通上的困難，並預防創傷症候群所衍生的身心症狀、憂鬱、焦慮等精神官能症，這是相當危急而迫切的工作。透過辦理實務演練等方式，

增進心理衛生人員辦理心理衛生(或創傷事件處理)之相關知能及實務技巧。本院於 99 年 7 月 29 日與衛生局共同舉辦災難預演，邀請各鄉鎮衛生所及南區醫療網各醫院，上至政府下至地方一同將精神醫療在災難發生時如何建立流程

及應對進行初步整合，以期能發揮最大效益，降



圖 63、南化安置所每月固定家訪



圖 64、辦理講座教育社區核心幹部，介紹災後心理重建及抒壓技巧。



圖 65、辦理災難演練



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

低災民對多方資源感到無所適從之狀況。100年4月21日與衛生局共同舉辦災難預演，邀請各鄉鎮衛生所、南區醫療網各醫院及精神復健機構，增進參與人員災難危機事件處理之相關知能及實務技巧。

(4) 政策宣導活動

A、二代健保：

99年度起製作連署卡，置放於服務台，讓民眾及本院員工及志工連署並配合各類活動宣導民眾參與連署卡活動，院內更舉辦病友健保彩蛋繪圖比賽及放天燈活動並於本院網站設置專區進行宣導；另外更於100年3月26日全力配合台南市衛生局二代健保健走活動，除了提供醫療諮詢及病友復健作品設攤展示外，更鼓勵員工攜眷參加健走活動，創意的外型，成為當天最受矚目焦點。



圖 66、二代健保健走活動

B、器官捐贈：

99年度起由院長帶領發動院內員工簽署器官捐贈同意書，並鼓勵員工踴躍參加器官捐贈宣導活動中靜態作品參賽，本院參賽作品共計有4項入選，得獎數為所有衛生署醫院最多；另外亦於本院網站設置專區進行宣導；另外持續於100年度配合各項大型社區服務活動進行宣導。

C、安寧緩和醫療：

99年度起持續於本院門診護理站、服務台及病房，放置安寧緩和醫療意願書，主動向民眾宣導說明，並提供民眾以IC卡查詢安寧緩和醫療是否已完成註記動作。



圖 67、社區宣導器官捐贈及安寧緩和醫療



圖 68、本院邱院長率領一級主管簽署器官捐贈卡

(5) 正向評價

A、學習標竿：



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

本院的醫療服務模式、品質及設施，不斷以 PDCA 模式進行改善，本院不僅至其他機構標竿學習，也將學習之成果與來院參訪之國內外同儕分享，期待成為精神專科標竿醫院。



圖 69、外蒙古醫師參訪



圖 70、高雄戒治所參訪



圖 71、日本醫藥從業人員參訪

B、媒體正向報導：

配合本院醫療活動、社區服務、榮譽事蹟或公益活動等等，透過媒體向外行銷，並獲媒體正向報導，提升本院形象與知名度，100 年媒體正向報導共計 597 篇。

C、獲獎事蹟(表 11)：

表 11、本院 99 年至 100 年度獲獎事蹟

時間	獲獎事蹟
99 年 1 月	通過新制精神科教學醫院評鑑優等
99 年 5 月	台灣健康醫院頒發第一屆戒菸醫院選拔比賽精神獎
99 年 5 月	第一屆戒菸標竿醫院選拔精神獎
99 年 6 月	第六屆中南區區域聯盟品管圈發表暨競賽活動優等及精神總錦標
99 年 10 月	第七屆創意服務發表競賽團體合作獎
99 年 10 月	榮獲台灣健康醫院學會「促進老人健康之計畫」創意特優獎
99 年 11 月	衛生署表揚莫拉克颱風災後心理重建計畫執行績優機關
99 年 11 月	台灣健康促進醫院第三屆創意服務-老人健康服務類特優獎
99 年 12 月	通過新制精神科醫院評鑑優等
100 年 8 月	榮獲「全球無菸健康照護服務網絡認證」金獎
100 年 9 月	榮獲『第四屆健康促進醫院典範暨創意計畫選拔--台灣健康促進醫院優良獎』
100 年 9 月	榮獲 ISO 9001:2008 驗證通過
100 年 10 月	第八屆行政院衛生署所屬醫院創意服務發表競賽優等獎
100 年 11 月	行政院衛生署所屬醫院醫療團隊資源管理成果發表暨競賽優等獎
100 年 12 月	通過高齡友善醫院認證



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

100 年 12 月	榮獲 SNQ 國家醫療品質標章認證
100 年 12 月	榮獲全國手部衛生認證競賽績優獎
100 年 12 月	榮獲臺南市社區健康營造計畫戒菸檳大使獎
100 年 12 月	榮獲臺南市績優志工團隊

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度-建立良好顧客關係，落實以病人為中心的理念服務

本院 100 年以「深耕社區、整合資源、精進品質」為重點工作方向，為提升服務品質及民眾滿意度，每年由品質管理中心定期實施門診滿意度及住院病人滿意度調查以瞭解外部顧客意見，做為本院提升服務滿意度改善行動之參考依據。

(1) 門診顧客滿意度問卷調查

A、問卷設計：

本院門診滿意度問卷自 99 年度起，改採行政院衛生署中南區區域聯盟所提供之門診問卷，又考量本院為精神科專科醫院，與一般綜合醫院有其差異性，故將問卷稍做修改以符合本院需求。

本問卷採 Likert 五分量表，滿意程度最高至最低分別為：非常滿意、滿意、可接受、不滿意、非常不滿意。問卷內容共分為「服務態度」、「等候時間」、「環境設施」、「病人權益與安全」、「整體滿意度」五大構面，計 39 題。

B、問卷信效度分析：

(A) 效度：擬定問卷初稿後，邀請品管專家進行內容效度評估，依建議修訂。

(B) 信度：邀請專家評分，利用 Cronbach's α 係數作為各調查表的內在一致性信度檢定(internal consistency reliability)，Cronbach's Alpha 大於 0.7，則代表有信度。本問卷整體信度為 0.93，各構面皆達 0.8(等候時間為 0.79)，表示信度非常高，各構面信度請詳見下表：資料收集及統計分析：

表 12、門診病人滿意度調查表信度檢定表

構面項目	Cronbach's Alpha
本院人員的服務態度	0.872
各項等候時間	0.794
醫院環境設施	0.852
病人權益與安全	0.896
整體滿意度	0.930
整體信度	0.929



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

- C、調查對象及實施方法：調查對象為至本院就醫民眾，每年一次進行便利取樣調查，採不計名方式進行，調查期間自 100 年 6 月 13 日至 100 年 7 月 12 日，回收有效問卷共計 302 份。
- D、資料收集及統計分析：由本院門診護士、志工、實習生於一樓服務台、門診等候區、批價掛號櫃檯協助發放問卷。由品管中心建立資料庫及進行統計分析。
- E、100 年門診病人滿意度問卷調查結果及改善措施：
- (A) 調查結果：滿意度調查結果於院務會議中報告，100 年度門診民眾對本院服務態度之滿意程度感到最佳，對等候時間之滿意程度較不高，未達 80%。等候時間包括等待批價掛號時間、等候看診時間、醫師看病時間、等候檢驗時間、等候 X 光時間、等候領藥時間、等候心理師時間皆未達 80%，其中以等候看病時間最為不佳，僅達 56.33%。

表 13、門診問卷之五大構面滿意度

構面項目	滿意	普通	不滿意
人員的服務態度	89.24 %	10.28 %	0.48 %
各項等候時間	73.90 %	23.39 %	1.65 %
醫院環境設施	86.61 %	10.42 %	1.60 %
病人權益與安全	85.58 %	13.62 %	0.80 %
整體門診滿意度	88.45 %	10.58 %	0.98 %

表 14、等候時間之各細項之滿意度

項目	滿意比率	尚可比率	不滿意比率
等候掛號、批價的時間	72.76%	25.17%	1.72%
等候看病的時間	56.33%	36.24%	7.42%
醫師為您看病的時間	76.00%	22.55%	1.45%
等候檢驗的時間	71.90%	27.62%	0.48%
等候 X 光的時間	75.14%	16.67%	0.00%
您在等候領藥的時間	78.83%	20.44%	0.73%
等候社工人員的時間	81.61%	18.39%	0.00%
等候心理師的時間	78.60%	20.00%	1.40%

- (B) 改善措施：針對等候時間滿意度較低的情況，本院於 100 年 8 月成立門診改善專案小組進行改善。

(2) 住院病人滿意度問卷調查

- A、問卷設計：



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

本院自 94 年開始進行住院病人滿意度問卷調查，其間問卷內容經數次修訂，以符合精神科專科醫院特性之需求。

本問卷採 Likert 五分量表，滿意程度最高至最低分別為：非常滿意、滿意、尚可、不滿意、非常不滿意。問卷共分為「服務態度」、「醫療服務項目」、「醫療服務時間」、「住院環境」、「病人權益與安全」五大構面，計 36 題。

B、問卷信效度分析

(A) 效度：問卷擬定後，邀請品管專家進行內容效度分析，再依建議加以修訂。

(B) 信度：邀請專家評分，利用 Cronbach's α 係數作為各調查表的內在一致性信度 (internal consistency reliability) 檢定。本問卷整體信度為 0.975，各構面皆達 0.85 以上，表示信度非常高，各構面信度請詳見下表：

表 15、住院病人滿意度調查表信度分析表

構面項目	Cronbach's Alpha
工作人員的服務態度	0.910
醫療服務項目	0.938
醫療服務時間	0.921
住院環境	0.959
您對病人權益與安全的滿意度	0.854
整體信度	0.975

C、調查對象及實施方法：以 100 年 5 月 11 日的住院病人名單為母群體，排除條件為拒答者、精神狀態混亂，無法回答者、答非所問者。本調查採普查方式進行，調查期間 100 年 5 月 12 日至 100 年 5 月 27 日，共發出 622 份問卷，回收 483 份，回收率為 77.7%。

D、資料收集及統計分析：本院由各科室及行政單位(醫科、護理科、藥劑科、職能治療科、心理科、社工科、檢驗科、總務室)組成工作小組，於問卷發放前進行訪員一致性訓練後，再向住院病人進行問卷調查。由品管中心負責將調查資料檔整理編碼後，使用 SPSS 10.0 統計軟體產生結果等資訊處理工作，完成調查報告。

E、100 年住院病人滿意度問卷調查結果及改善措施：

(A) 問卷調查結果：滿意度調查結果於醫務會議中報告，100 年整體滿意度為 67.2%，在「人員的服務態度」、「住院環境」相對較差，未達 70%。住院病人對本院所提供的「病人權益與安全」，滿意度感到最佳。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

(B) 本院的住院滿意度不佳，僅介於 60%~70%，起因於本院病人的特殊性，本院病房主要收住有精神疾病方面的病人，病人可能會受到症狀的干擾或被強制入院，因此本身對於住院採抗拒心態，導致住院滿意度較一般綜合醫院低。

表 16、100 年度住院滿意度問卷之五大構面分佈

構面項目	滿意	普通	不滿意
人員的服務態度	69.15%	22.85%	2.46%
醫療服務項目	70.35%	22.22%	3.30%
醫療服務時間	71.17%	22.10%	4.35%
住院環境	69.63%	22.84%	4.97%
病人權益與安全	74.09%	20.31%	3.42%

a. 改善措施：利用 PDCA 循環改善模式進行持續改善。

(3) 近年門診及住院滿意度問卷調查之回饋與改善：

A、設施面

(A) 門診環境

本院為提供民眾更舒適的就醫環境，近年來陸續改善本院硬體設施，如門診區重新規畫，設置叫號燈、精神科常用藥物辨識版、公佈欄；提供衛教單張、書報雜誌、電視、醫師陣容介紹...等，民眾於門診區可自行取閱，以改變病人對時間的感受度。



圖 72、改善前門診區



圖 73、改善後門診區



圖 74、精神科常用藥物辨識版



圖 75、公佈欄



圖 76、醫師陣容



圖 77、宣導病人安全

一進本院大廳，左手邊是「創藝小舖」，販賣本院病人用心製作之包包及飾品，再往前走就到本院柑仔店-「幸福商店」，對面即是藥局，民眾在等待領藥的同時，可悠閒進去逛逛創意小舖及幸福商店；本院大廳右手邊是「輕食小舖」，提供熱食及小點心，再往前走即是門診區，民眾在等待看診時間，可至輕食小舖用餐。



圖 78、創意小舖



圖 79、輕食小舖

本院於大廳放置鋼琴，開放來院民眾彈奏音樂，讓民眾在等待的同時可接受到音樂的薰陶，放鬆就醫的緊張情緒。本院門診區、候診區、病房內都設置有院長信箱，由專人負責承辦，以聆聽民眾意見加以改善。



圖 80、檢驗科貼心電鈴



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

此外，因本院醫療特殊性，來院接受檢驗的民眾較一般綜合醫院少，故檢驗師可能不會隨時於檢驗區內，為避免民眾久候，於代檢區門口設立電鈴。

(B) 住院環境

本院復健病房的病人幾乎住院超過一年半，因此本院希望營造「家」的感覺，提供更舒適、更溫馨的住院環境，因此陸續改建了各病房，除復健病房外，急性病房也重新經過改建。



圖 81、改善前病房區(寢室)



圖 82、改善後病房區(寢室)

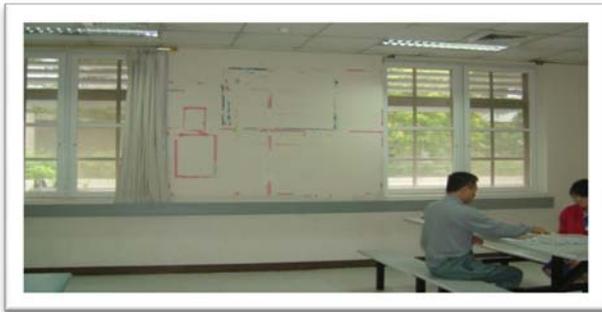


圖 83、改善前病房區(病房活動大廳)



圖 84、改善後病房區(病房活動大廳)

本院保護室(當病人有自殺、自傷、攻擊傾向時，經醫師下醫囑後，將病人隔離於保護室中)也經過貼心設計，在天花板設計天空樣式，舒緩情緒激躁的病人，廁所也重新設計及清潔，給人乾淨的浴廁環境，護理站更呈現活潑、溫馨的感覺。



圖 85、急性病房保護室廁所



圖 86、急性病房保護室天空



圖 87、急性病房護理站



B、人員面

針對走動式人員、志工進行教育訓練，民眾來院即可獲得親切的服務，告知批價掛號處及協助看診流程，減少民眾摸索的時間。

依據文獻調查，預約比例愈高，現掛比例愈少時，等候時間也會愈少(侯幸雨，民 87)，本院醫師皆會主動預約下次門診時間，以降低民眾等候時間；蘇喜(民 87)的研究指出，病人希望醫院提供的候診服務，其先後順序是專人的健康資訊服務、衛生教育海報專欄、自動的健康衛生知識查詢機器、一般的書報雜誌及茶水飲料，是故，本院不定期於門診候診區提供衛生教育，教育主題包羅萬象，包括洗手衛教、心理健康較介紹、藥物介紹、營養介紹...等，豐富民眾的健康知識。



圖 88、門診衛教

C、流程面

(A) 針對住院病人之不滿意度進行 PDCA 改善：

a. 「醫師探視病人頻率」之改善方案，由醫科部主責。

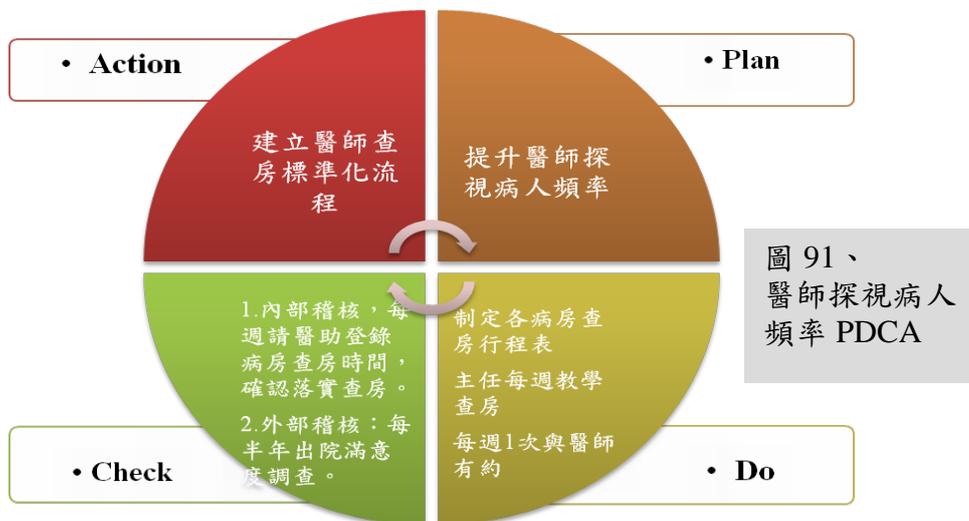
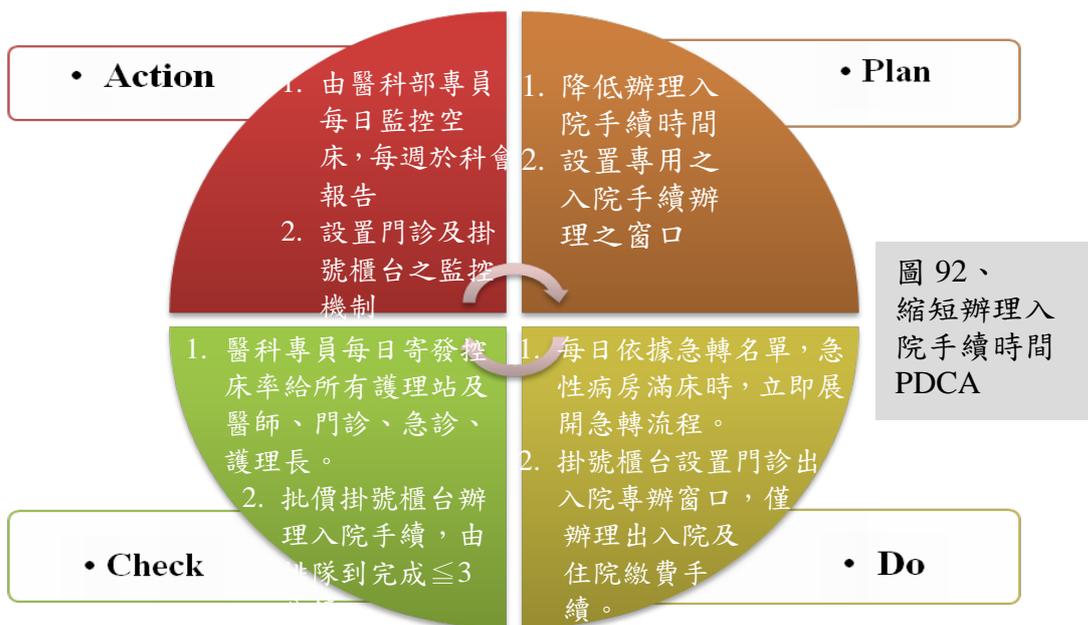


圖 91、醫師探視病人頻率 PDCA

b. 「縮短辦理入院手續時間」之改善方案，由門診團隊主責。



(B) 針對門診不滿意度進行 PDCA 改善：本院將櫃檯流程標準化，導入 ISO 9001:2008 國家品質認證，制定「櫃檯禮儀作業指導書」、「櫃檯服務管理程序」、「櫃檯交班作業指導書」，透過流程化提供民眾一致性的批價掛號櫃檯服務。

(4) 滿意度成長趨勢分析

A、門診滿意度成長趨勢分析：

經過本院近年來的努力，民眾對本院門診整體服務滿意程度，自 97 年由 87.30% 逐漸成長至 90.07% (如圖 93)；其中，民眾介紹親友來院就醫的趨勢更是大幅成長，自 97 年由 78.80% 成長至 90.84% (如圖 94)，漲幅高達 15.3%，表示本院「深耕社區」之服務策略奏效且服務品質也提升，透過親友間口耳相傳，逐漸建立本院服務口碑。

圖 89、「您對本院門診整體服務滿意度」之趨勢圖

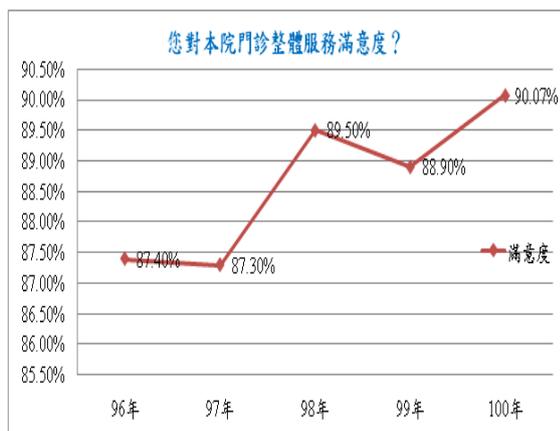
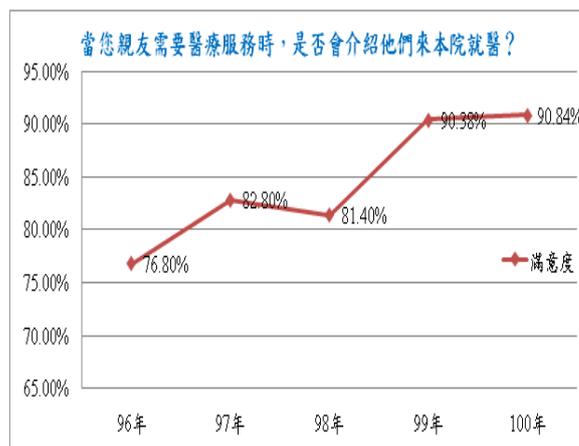


圖 90、「介紹親友至本院就醫」之趨勢圖

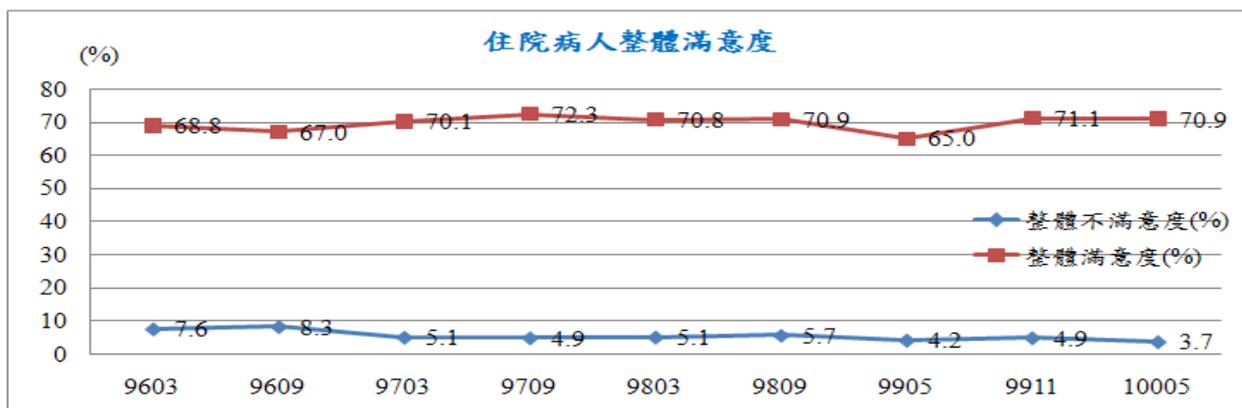




B、住院病人住院滿意度成長趨勢分析：

民眾對本院住院整體服務滿意程度，滿意程度自 96 年由 68.80% 逐漸成長至 70.90% (如圖 95)，滿意度成長幅度雖不高，但不滿意程度下降的幅度有明顯成長，96 年從 7.6% 下降至 100 年的 3.7%。

圖 91、『住院病人住院整體滿意度』之趨勢圖

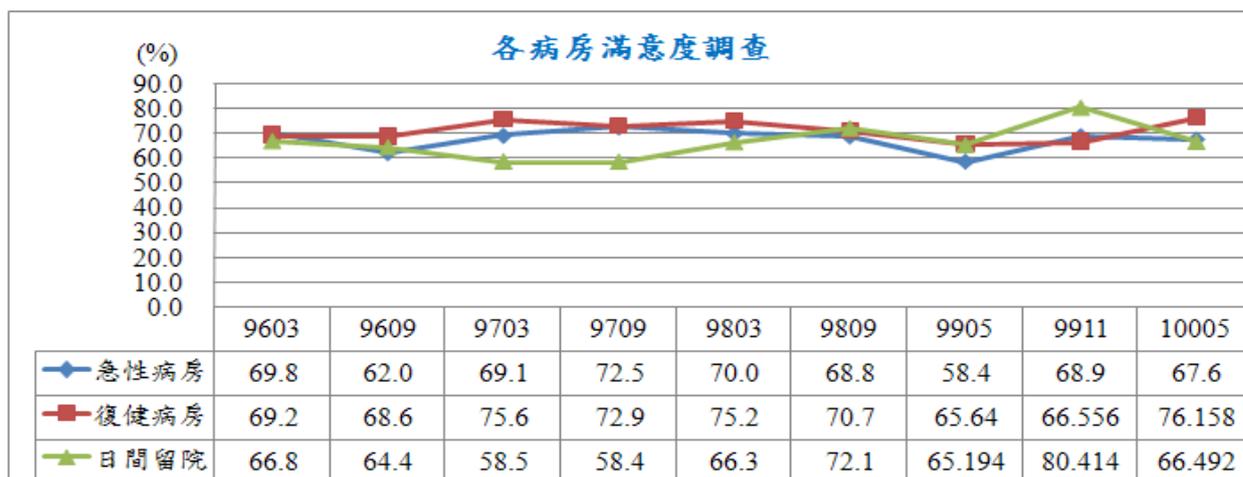


(本問卷於 99 年度修正，新增『如果您或您的親友有住院的需要，是否會選擇或介紹他來本院？』，故無法針對此題項進行趨勢分析。)

本院因病人特殊性，共分為三種病房：急性病房、復健病房、日間病房。急性病房的病人通常都是精神狀況非常不好，常會受到症狀干擾，其所填寫的問卷僅具參考價值；復健病房及日間病房的病人，症狀相對穩定，其所填答的問卷較具參考價值，而差異在於復健病房是整日住院，日間病房則是僅白天在院接受治療。

參考較具價值的復健病房及參考較具價值的復健病房及日間病房的住院滿意度皆有呈現成長趨勢。

圖 92、『各病房滿意度』之趨勢圖





行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

2. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

A、民眾意見處理機制：

93 年訂定民眾陳情作業程序書，99 年導入 ISO 作業修訂為顧客反應作業指導書，明訂民眾意見反應案件之處理機制，針對民眾讚賞、抱怨或建議意見設置相關的回應機制，以妥善因應及掌握回應時效。

- (A) 本院民眾反應案件來源有院內門診、急診、各病房實體院長信箱共 16 處、專線電話、網路信箱、信件及現場陳情等。由社工科主責，收案，再依據案件的嚴重程度予以即時處理或請相關單位協助理並給予回覆。必要時邀請陳情人面談或協調處理。

表 17、陳情案處理方式

陳情管道	處理方式
電話申訴	由總機轉接社工科接聽，由社工師耐心受理，依作業流程即時處理，並留下對方聯絡電話以便回覆問題。
書面申訴或建議	社工科專員每週兩次至急門診及病房收取意見單或申訴信件並做成紀錄，會簽相關單位說明後呈核。
網路申訴	社工科主任每日收取院長信箱電子郵件，列案轉會相關單位說明，呈首長核示後回覆。
現場申訴	由第一線工作區域主管先行了解、安撫並受理，視需要社會工作科及相關科室協助，協助填寫書面意見後，依顧客意見處理程序辦理。

- (B) 以上案件由專人收件呈交社工科會簽辦理，而院長電子郵件信箱：cnpc@mail.cnpc.gov.tw，則由專人每天親自開啟電子信箱，讓民眾意見及建議於陳核後一週內得到回應。
- (C) 按其性質區分類別、項目，分別依規定時限處理竣事。具名者，一週內依所留通訊回覆處理情形；未具名者，移請業務主辦科室列入業務改善參考，並由研考追蹤管考。
- (D) 抱怨現場處理：採傾聽並先行安撫，將抱怨民眾帶至就近之休息室，請其就坐後提供茶水飲用，再進行抱怨處理。
- (E) 院長信箱處皆放置『行政院衛生署嘉南療養院人民陳情案件記錄單』，每週兩次由專人收取後，由社工科會簽相關單位處理後回覆，每週公開表揚讚美案件並公告於大廳英雄榜及網路英雄榜。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

- (F) 97 年訂定『行政院衛生署嘉南療養院首長與民有約作業要點』，安排病房病患與院長、醫科主任及護理主任，進行午餐約會，讓病患意見可以直接與院長反應，並將相關紀錄公開於網路上，相關意見列入科室改善的參考。
- (G) 社工科每月辦理**全院性家屬衛教暨座談會**，每半年辦理日間與復健病房家屬座談會，前者目標為疾病衛教及雙向溝通，後者重在實質照顧建議了解家屬及住民的意見與建議，並依實際狀況予以回應。
- (H) 新進員工、實習學生座談會以了解其對學習環境的滿意程度及意見回饋，依據實際狀況即指示進行改善。

B、民眾意見數量分析：

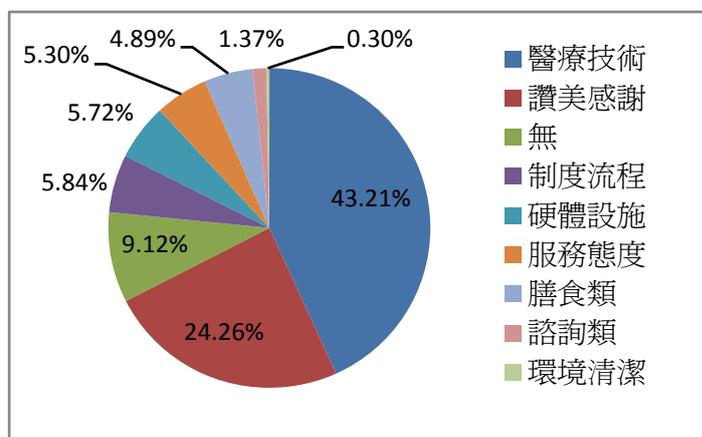
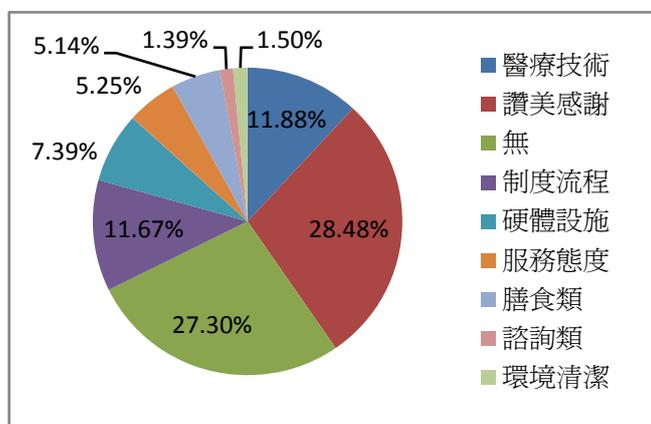
- (A) 顧客意見反映：99 年管理審查會議及年終檢討時，分析當年度民眾意見反應資料，了解民眾需求。本院積極鼓勵民眾反應意見，從近兩年之反應趨勢顯示民眾對自己的權利有相當之概念，99 年民眾陳情案件共計 934 件，**100 年共計 1678 件，成長 744 件**，本院收到民眾意見反應，分類處理，如屬醫療技術或症狀影響，立即請團隊積極協助，制度流程則依 PDCA 的方式做改善。另各病房約每週辦理病房的生活討論會，由護理長等聽取病友的實際需求立即給予回應或做為改善依據，皆有獲得病友滿意回應。

表 18、99 年與 100 年顧客意見反映案件類別

反應類別	醫療技術	讚美感謝	無	制度流程	硬體設施	服務態度	膳食類	諮詢類	環境清潔	總件數
99 年件數	111 (11.88%)	266 (28.48%)	255 (27.36%)	109 (11.67%)	69 (7.39%)	49 (5.25%)	48 (5.14%)	13 (1.39%)	14 (1.50%)	934 (100%)
100 年件數	725 (43.21%)	407 (24.26%)	153 (9.12%)	98 (5.84%)	96 (5.72%)	89 (5.30%)	82 (4.89%)	23 (1.37%)	5 (0.30%)	1678 (100%)

99 年

100 年

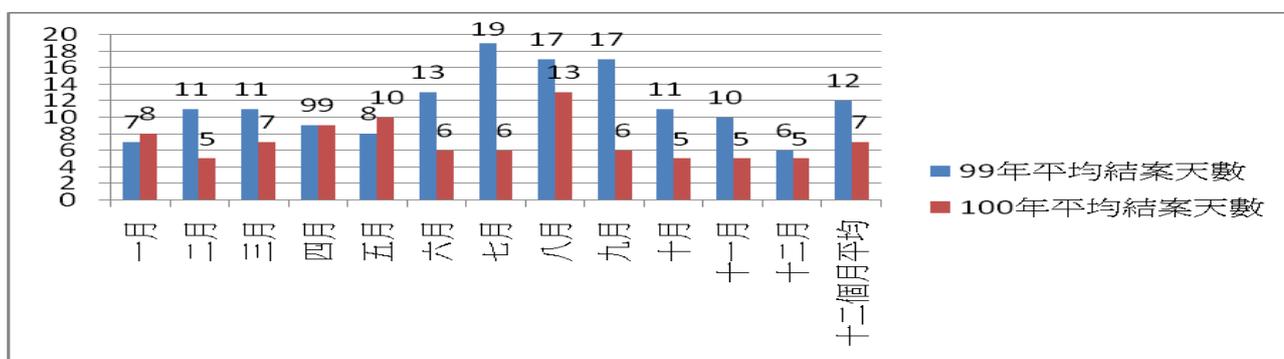




行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

另在處理時效上亦是 100 年下半年關注的議題，透過修正處理流程、宣導及加強科室溝通等作為，從 10 月之後平均每件處理時效為 5 天，比訂定之處理流程 7 天少 2 天。

月份	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	月平均
99 年平均結案天數	7	11	11	9	8	13	19	17	17	11	10	6	12
100 年平均結案天數	8	5	7	9	10	6	6	13	6	5	5	5	7



(B) 家屬座談會：99 年合計辦理 14 場，共達 289 人次參與。100 年合計辦理 2 場，共達 373 人次參與。

(C) 院長與病人有約 100 年共辦理 11 場次，共有 131 位病人參加。



(2) 民眾意見處理滿意度的成長率計算

A、民眾意見處理滿意度：

民眾意見經相關單位說明並呈院長核示後，除無具體反應內容、反應人、



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

或未留聯繫方式等狀況外，均予以回覆。99 年回覆 855 件(98.48%)，其中不滿意僅 13 件(1.52%)，該 13 件均因病患有精神症狀明顯影響。

100 年 9 月起由社工科專人協助送函或電洽反應者對處理結果之滿意度，共有 123 件，回覆者有 94 位，表滿意有 92 件，不滿意者共有 2 人，經查亦是受精神認知思考障礙影響。

因 99 年與 100 年承辦科室異動在作法與計算上無法比較，目前擬依 PDCA 精神做制度上之修正，未來將在回函上檢附滿意度表供反應人提供意見。

表 19、99 年及 100 年處理滿意度

項目	99 年	100 年
滿意件數(%)	842(98.48)	92(97.87)
不滿意件數(%)	13(1.52)	2(2.13)
總計件數(%)	855(100.00)	94(100.00)

B、家屬座談會滿意度

99 年 14 場家屬座談會，家屬滿意度達 100%者共計 12 場；100 年共辦理 22 場家屬座談會，家屬滿意度亦皆達 100%，此與辦理過程中對民眾或家屬關心的議題透過團隊的合作立即給予回應或協助的方式有關。



圖 93、每月舉辦全院性家屬座談會



圖 94、配合節慶舉辦復健病房家屬座談會

二、「資訊流通服務」構面

(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、本院隸屬行政院衛生署醫療機構，基於公醫使命，應將政府相關資訊傳達給民眾知悉，為達資訊公開之適切性，本院網頁(網址：<http://www.cnpc.gov.tw>)所設置之「政府公開資訊」係依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊



圖 95、本院網頁首頁-政府公開資訊



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

於網頁，提供民眾自由下載，隨時瞭解政府公開資訊。

- B、行政院研考會為使民眾可順利使用政府網站，特研訂「無障礙網頁開發規範」，希望藉此降低網站應用之困難，以提升政府資訊流通與應用的機會。本院網頁亦是參考此規範做為設計要素，便利來訪民眾容易取得網站資訊，以提升民眾使用本院網站的介面親和度、滿意度和服務品質。
- C、為建立政府資訊公開制度，依「政府資訊公開法」第 7 條所規定及第 18 條所規定(限制公開或不予提供者外)，應主動公開政府資訊之範圍共十項，但因嘉療為四級機關，無法於第 4 項、第 7 項及第 10 項提供資料，嘉療目前公開項目已達 100%。(已公開資訊項目數 7/應主動公開項目總數 7)，並已公告超過 738 件之多。

表 20、政府公開資訊類別整理

項次	政府公開資訊類別	公開項目	適用程度
1	條約、對外關係文書、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。	1.全國法規資料庫 2.衛生法令查詢	公開
2	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，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。	行政院衛生署所屬醫院管理法規彙編	公開
3	政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。	1.本院組織架構圖 2.本院人員工作執掌等八項	公開
4	行政指導有關文書	本院截至目前為止，尚無職權或掌握事務範圍之行政指導相關文書	不適用
5	施政計畫、業務統計及研究報告	1.研究相關資訊 2.衛生署資料統計查詢 3.衛生署研究計畫查詢	
6	預算及決算書	預算書、決算書、相關財務報表	公開
7	請願之處理結果及訴願之決定	本院無受理請訴願決定之機關權限，本單位不適用本項目	不適用
8	採購資訊	招標資訊等	公開
9	支付或接受之補助	1.社會服務暨醫療救助基金	公開



		2.復健基金	
10	合議制機關之會議紀錄	本院非權責機關，無本項應公開資料	不適用
公開項目%		已公開資訊項目數 7/應主動公開項目總數 7=100%	

研究報告：本院自 95 年成立臨床研究中心，本院網頁公告各項研究計劃，包含論文發表、學會壁報發表、院內研究報告發表、院外研究報告發表等四大類，自 95 年至 100 年已累計 580 件。

表 21、本院公告研究報告項目及數量

研究計畫項目\ 年度	95年	96年	97年	98年	99年	100年
論文發表	15	15	10	16	10	3
學會壁報發表	49	75	60	77	73	65
院內研究計劃	8	11	8	9	6	4
院外研究計劃	14	15	22	23	11	7
合計	86	116	100	125	100	53

(A)預算及決算書：公告各項財務報表資訊已回溯至民國 91 年，包含預算、決算、會計月報(平衡表、收支餘絀表)，計有 40 件(如表 22)。

表 22、財務報表項目

財務報表項目	年份	件數
預算	91-100	10
決算	91-100	10
會計月報(平衡表、收支餘絀表)	99年1月-100年12月	20

(B)請願之處理結果及訴願之決定：本院無受理請訴願決定之機關權限，本單位不適用本項目。

(C)採購資訊：公告本院招標資訊及決標預算等兩類別列表，回溯至 89 年共計 20 件，並提供公共工程汛期工地防災減災作業要點、公共工程委員會網站、契約書封面、工程施工材料設備規格送審及檢驗管制總表、公共工程施工階段契約約定權責分工表、承覽商安全衛生管理作業指導書、行政院衛生署嘉南療養院營繕工程開工報告書及行政院衛生署嘉南療養院營繕工程竣工報告書等資料列表供查詢。

(D)支付或接受之補助：提供 90 年至 100 年之社會服務暨醫療救助基金補助個案及社服基金收入來源等共計 22 件等。

表 23、98 至 100 年社會服務暨醫療救助基金補助個案



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

年度	低收		中低收		路倒(含無依)		清寒		當年補助案數	當年補助總金額
	個案數	金額	個案數	金額	個案數	金額	個案數	金額		
98年	2	8,000	2	11,880	49	237,560	98	766,015	151	1,023,455
99年	0	0	1	4,550	39	133,230	69	519,028	109	656,808
100年	1	21184	2	47200	27	161807	45	517682	75	747873
合計	18	234596	6	69630	169	791163	300	2701348	493	3796737

表 24、98 至 100 年社服基金收入來源

年度	醫院撥款收入	外界捐款收入	基金孳息收入	合計
98年	867,000	611,910	1,148	1,480,058
99年	618,000	1,200,874	1,398	1,820,272
100年	259,000	942,776	955	1,202,731

(E) 合議制機關之會議紀錄(本院非權責機關，無本項應公開資料)。

C、依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站，設置「法律專區」，善意提供兒童及少年福利法、公務人員相關法令等，供民眾點閱，並且為使民眾更了解廉政相關資訊，展現廉潔家園、提升生活品質及永續發展的承諾，特別設置「廉政專區」供查閱。

(2) 服務措施及出版品資訊周知度

A、本院是第一線服務民眾的單位，有義務將所提供之服務讓民眾周知，俾利民眾使用本院所提供的服務及資源。本院於醫院網頁提供相關資訊，包括本院所出版的電子報、嘉南月刊、家屬 Q&A 手冊、臨床研究中心工作手冊、人體試驗委員會工作手冊、風險管理手冊...，民眾可以自行上網訂閱，定期獲得本院之最新消息。

(A) 嘉南月刊電子報：每月 1 日定期發行，可於本院網站訂閱，供民眾查詢下載，取得最新嘉南月刊資訊。



圖 96、本院網頁-電子報



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

- (B) 門診時間表、網路掛號、醫師代診通知：每月定期更新最新門診表、醫師代診通知並提供門診表電子檔下載，幫助民眾查詢就醫看診資料，也可利用網路線上服務預約掛號(圖 97)。



圖 97、線上服務預約掛號

- B、本院持續更新網頁，設置「認識嘉南」、「科室介紹」、「就醫指南」、「便民服務」、「特色醫療」、「醫學教育」、「顧客反應」等專區，民眾可依其需求，搜尋相關資訊；另外設計有快速連結的功能，快速選單至「政府公開資訊」、「網路掛號」、「門診時刻表」、「嘉南英雄版」等訊息，便利民眾使用。網站首頁亦提供有「最新消息」、「哈燒新聞」、「嘉南集錦」、「本院最夯」等訊息，提供民眾快速取得本院目前最新的活動以及實用的衛生教育知識。此外，也與政府宣導相連結，公開且快速的宣達政令。
- (A) 「認識嘉南」：對於醫院介紹、本院願景、得獎事蹟、嘉南英雄版、我要到嘉南、院內專區等介紹皆有詳細說明。
- (B) 「科室介紹」：本院所提供的醫療服務不僅精神醫療服務(一般精神科、社區精神科、高年精神科、成癮暨司法精神科)，還包括中醫科、神經內科、家庭醫學科、兒童青少年等綜合科別。為使民眾更方便查詢所需科室資訊，特分成四大部門：醫療部、醫事部、行政部及其它部門等。本專區提供民眾看診醫師的簡歷、門診時間表、線上諮詢等功能服務，將醫師的背景透明化，俾利民眾選擇醫師，民眾也可即時線上諮詢，將有相關人員答覆。本院持續更新網頁排版，採取更人性化、更便利的功能，提供民眾使用。
- (C) 「就醫指南」：為了更便利提供民眾就醫資訊，除了在醫院內部放置相關單張外，更於網頁設置專區，提供掛號說明、如何就醫、本院網頁-科室介紹部分給付公告、看診進度、衛教資訊、自費項目、就醫問答集等訊息，將這些常用訊息設置於同一專區，方便民眾查詢相關資訊，並針對來院求診病患對於自己病症



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

應看哪一種的疑慮，提供我要看哪一科的互動服務，給與病患就醫方向。

(D) 「便民服務」：除了提供就醫指南外，另外也提供了我要到嘉南、網路掛號、服務專線、常用表單、哈燒新聞、資料下載、民調專區、顧客意見反應流程、留言版、常見問答集、多媒體專區、協力廠商等資訊功能，讓民眾方便獲得最新的消息，並可透過本專區直接與本院做互動，如有任何意見或相關問題，都可直接於網頁上表達。

a. 本院推行電子公文，其效益除了節省傳遞時效、節約儲存空間、降低作業成本、強化資訊安全、管控簽核流程外，公文的處理平均天數也明顯的降低。

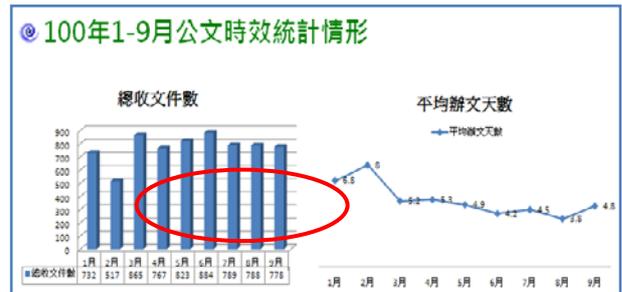


圖 99、無紙化電子公文辦文時效

b. 本院推行電子病歷的項目有醫療影像報告、出院病歷摘要、血液檢驗報告、門診用藥等。電子病歷的特性為個人一生於醫療過程中的醫療行為紀錄，利用電子化技術予以儲存。其效益如下：醫療記錄有一定安全管控、無法變造或修改、不可否認性且因達成病歷交換標準，故可與其它院所交換其病人醫療資訊。

(E) 「特色醫療」：為能提供學員對自我形象概念的認同，肯定自我，提升自信心，故本院成立復健訓練、護理之家、老人日間留院、社區心理衛生服務、兒童青少年心理衛生服務等，利用網頁方式宣傳本院的特色醫療及成果。

(F) 「醫學教育」：本院為建立良好醫事教育制度，加強醫學新知與技能，訓練醫學專業人才，鼓勵醫事人員進修與研究並培養優秀的醫事人材，特於網頁提供學術活動、實習代訓、臨床研究等資訊供民眾查詢。

(G) 「顧客反應」：本院非常注重民眾的意見，不管民眾在就醫或辦理其他業務時，如對本院有任何問題或讚美，可透過實體的院長信箱或線上院長信箱、聯絡我們，都可及時反應並盡情表達意見，本院會有專人處理，知會相關科室針對問題提出改善建議並盡速將處理結果回覆給民眾，是為貼心的為民服務措施。

C、為使民眾充份運用嘉療提供之各項醫療服務，除了定期更新公告於門診公佈欄、最新消息外，也將各項服務資訊、醫療健康相關之衛教資訊、如何就醫、就醫流程等放於就醫指南供民眾查詢參考。除此之外，本院定期發行電子報，使民眾透過各種管道得到所需資訊及服務。對於本院之服務措施及其他資訊(如常見問答集、機關活動、文宣品、出版品、其他重要資訊等)，均採公開方式且登載



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

於機關網站：

表 25、本院網站服務項目

服務專區	服務措施及項目	服務屬性	項目
網路掛號	複診預約掛號、預約掛號查詢、預約掛號取消、門診表可依科別及醫師別查詢、英文版網路掛號服務	公開服務措施	6
門診時刻表	1.提供當月門診表及電子檔下載 2.另有門診醫師代診通知	公開服務措施	2
常見問答集	1.生活照顧類:提供如何照顧病患問題等七項	FAQ	7
醫療、醫事陣容	各專科醫師及精神心理專業醫療團隊之介紹	公開服務措施	3
訊息公告	公告最新消息、就醫訊息等	重要資訊、機關活動	
醫院介紹	醫院介紹、本院願景、得獎事蹟、嘉南英雄版、院長的話等	公開服務措施	8
服務專線	為提供便捷服務，分成受理性騷擾申訴管道、行政單位服務專線、護理單位服務專線、醫事單位服務專線等 10 類諮詢服務專線	公開服務措施	10
政府公開資訊	法規、醫院組織、職掌、業務統計、研究報告、財務報告、採購召標資訊等	公開服務措施	10
環境設施	提供院內多樣化門診服務、其它門診服務、不打烊急診服務、五星級住院、鄉親社區服務等介紹	公開服務措施	5
自費項目	提供本院自費項目介紹	公開服務措施	1
病床利用統計表	提供每日本院病床使用率	公開服務措施	1
如何就醫	提供本院就醫流程	公開服務措施	1
掛號說明	提供本院掛號流程	公開服務措施	1
收費標準	提供本院門診收費標準	公開服務措施	1
精神科二十四小時緊急診療與轉診就醫流程	提供本院精神科二十四小時緊急就醫與轉診流程	公開服務措施	1
就醫問答集	依就醫資訊分類就醫問答集、聰明就醫集、常見就醫問答集等三項	公開服務措施	3
病房探訪時間	提供本院病房探訪時間及訪客須知注意事項	公開服務措施	1
外籍看護工到宅鑑定申請流程	提供申請家庭外籍看護工須知與流程	公開服務措施	1
法律專區	依公務人員法提供相關法律	公開服務措施	1
民調專區	提供本院就醫相關問題投票分析	FAQ	1
顧客意見反應流程	提供顧客反應管理作業流程、電子信箱民眾抱怨案件處理流程、申訴專線等流程	FAQ	3
留言版	提供民眾與本院互動之窗口	FAQ	1
電子報	提供本院相關資訊，每月 1 日定期發送約 1000 份	文宣品	1
院長信箱	不論任何意見或回饋皆可 EMAIL，由專人收件，並轉交業務科室，經院長核示後，直接	民眾意見箱	1



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

服務專區	服務措施及項目	服務屬性	項目
	回覆民眾		
聯絡我們	依 EMAIL 方式與民眾互動，由專人收件，轉交業務科室，經院長核示後，直接回覆民眾	民眾意見箱	1
復健訓練	提供學員相關復健訓練項目、內容及成效之資訊	公開服務措施	15
護理之家	提供本院護理之家相關資訊	公開服務措施	1
老人日間留院	提供老人日間留院之服務目的、對象、內容及電話和地址等資訊	公開服務措施	1
社區心理衛生服務	提供本院社區心理衛生服務等資訊	公開服務措施	5
兒童青少年心理衛生服務	提供本院兒童青少年服務資訊	公開服務措施	1
衛教資訊	1.設置衛教小組委員會 2.網頁設置衛教專區由和科室醫療專責人員即時回覆民眾提問及定期更新各項衛教資料	公開服務措施	2
線上徵才	依嘉療所需專才公告徵才需求	公開服務措施	1
哈燒新聞	嘉療活動、社區服務及媒體報導資料宣導	機關活動、文宣品	3
學術活動	提供本院活動相關資訊	文宣品、機關活動	20
實習代訓	提供本院接受院外醫事人員及學生訓練實施資訊	公開服務措施、機關活動、文宣品	1
臨床研究	提供中心簡介、統計師預約、活動訊息、最新消息、學術研究、服務項目等臨床研究服務訊息	公開服務措施、機關活動、文宣品	6
廉政專區	提供民眾防詐騙資訊等	公開服務措施	5

共計服務措施計有「院長信箱」等 87 項；FAQ 常見問題計有「常見問題集」等 12 項；機關活動計有「哈燒新聞」等 3 項；文宣品計有「學術活動」等 20 項；出版品有「嘉南月刊電子報」1 項；其他重要資訊計有「最新消息」等 3 項。

2. 資訊內容有效性

本院為提供最新且正確訊息，避免民眾造成不必要之困擾，因此積極維護網頁資料。本院成立「資訊決策小組」，下設網頁小組及資訊種子，訂有網站維護機制，每季開會一次並對網頁進行內部稽核，針對網頁內容定期維護及更新，確保公佈資訊的正確性。

(1) 資訊服務正確程度

A、成立網頁小組，由秘書擔任主席，定期召開會議討論(每季至少 1 次)及進行內部稽核，以維持網站功能、避免資訊過期不當及確保內容之有效性。

(A) 正式查核：依本院資訊安全文件及網頁小組之規定，由網頁小組下設稽核小組負責定期抽查(每季月至少一次)，並於網頁小組會議中討論。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

- (B) 非正式查核：本院院長、秘書、各單位主管、醫師及其他同仁皆主動 不定期抽驗網站內容正確性及有效性，同仁平時若發現內容未更新，亦可立即提出改善建議；如對醫院網頁有任何建議或功能修改需求，皆可於網頁小組會議中提出討論，協助更新資訊。
- B、為確保資料的時效性(如衛教及醫療資訊的正確性)，以及為配合政策宣導，網頁後台管理設有公告時間區段，到期的資料將自動下架，並提供置頂功能，將此則消息放置最新消息首筆資料，以更貼近民眾需求或因應各項業務之變動。
- C、本院 96 年通過 ISO 27001 資安稽核認證，將網站資訊安全及網頁內容等維護作業明訂於 ISO 文件。

本院 最新消息 - 編輯

主題: 起雲劑非法添加Q&A

日期: 2011 年 05 月 30 日至 2011 年 12 月 01 日

內容: [Rich Text Editor]

公告時間區段

(2) 資訊連結正確度 圖 100、本院網頁-網頁後台管理設有公告時間區段

- A、依據 96 年 6 月 7 日行政院修正核定「行政機關電子資料流通實施要點」、
「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，依據上開要點第 4 點規定，標示所屬各項電子資料，本院網站訊息之發布，在後台需通過「分類檢索資料維護」過程，此訊息公告過程，從標題、各檢索分類等等，需符合 20 項分類檢索資料維護後，方可公告張貼。資訊室每月採用無障礙檢測工具 FreeGo 軟體檢視網站內新增資訊連結之正確性，經測試連結正確性達 99%，經發現錯誤之部分立即要求登載單位補正。以求本院網站(頁)所有資料的超連結皆有效正確且資訊標題與內容一致，要求各承辦人對於引用他人資料亦有標明來源出處或版權，並提供連結路徑，以符合資訊內容正確度。
- B、各科室設有專人上傳更新每則訊息，資訊標題與內容是否一致，稽核小組不定時稽核網頁，發現錯誤即與上傳者聯繫要求更正，並再次檢視張貼內容之正

分類檢索資料維護 - 編輯

所屬: 本院

標題: 護理科測試

主題: 護理科測試02

重刊作者: 護理科測試03

簡述: [Text Area]

出版者: 行政院衛生署嘉南療養院

圖 101、本院網頁-網頁後台管理設有分類檢索資料維護



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

確。

- C、更版後經測試所有的資料於網站(頁)超連結皆有效且正確，年度至今採用無障礙檢測工具 FreeGo 軟體自我測試約 30 次。
- D、均依規定尊重他人著作權，引用資料時標明來源出處，並提供相關連結。
- E、公開服務措施及出版品資訊內容經測試均正確連結。
- F、資訊內容除登載科室自行校對外，稽核小組亦不定期抽查資訊。
- G、。

(A) 連結院內網站(表 26)

表 26、院內網頁路徑

項目	網頁路徑
首頁	http://www.cnpc.gov.tw/
政府公開資訊	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=gpi
網路掛號	http://webreg.cnpc.gov.tw/netreg/
門診時間表	http://webreg.cnpc.gov.tw/netreg/QryTable.asp
嘉南英雄榜	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=intro&func1=hero
廉政專區	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=sive_list
服務專線	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=fast&func1=sertel
衛教資訊	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=health
常見問答集	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=fast&func1=common_qa_catg
就醫資料申請	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=fast&func1=applyflow
人才招募	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=intro&func1=job.inc
自費項目	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=guide&func1=feeitem
病床利用統計表	http://webreg.cnpc.gov.tw/netreg/doc/excelDate/嘉南療養院病床利用統計表.xls
南區精神醫療網	http://smin.servenet.com.tw/main.php?fid=02
院長信箱	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=opinion
聯絡我們	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=opinion&to=us
我要到嘉南	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=fast&func1=trafficinfo
常備藥品手冊	http://drug.cnpc.gov.tw/



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

協同作業系統	http://cnpcap01.cnpc.doh.gov.tw/PORTAL.NSF/HomeForm?OpenForm
--------	---

(B)連結院外網站(表 27)

表 27、院外網頁路徑

項目	網址
署長簡介	http://www.doh.gov.tw/cht2006/dm/dm2_p01.aspx?class_no=481&now_fod_list_no=11735&level_no=1&doc_no=79012
黃金十年國家願景	http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2_p01.aspx?class_no=491&now_fod_list_no=&level_no=&doc_no=81787
中華民國精彩一百	http://taiwanroc100.tw/chinese/default.aspx
行政院衛生署	http://www.doh.gov.tw/cht2006/index_populace.aspx
行政院衛生署電子圖書館	http://172.30.200.139:8003/elibrary/Sign.php
健保好 健保不能倒	http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2_p01.aspx?class_no=460&now_fod_list_no=10953&level_no=1&doc_no=74155
台灣 e 學院	http://fms.cto.doh.gov.tw/index.html
健保好健保不能倒	http://www.doh.gov.tw/cht2006/dm/dm2_p01.aspx?class_no=460&now_fod_list_no=10953&level_no=1&doc_no=74155
塑化劑衛教區	http://www.cdc.gov.tw/lp.asp?CtNode=2655&CtUnit=1510&BaseDSD=7&mp=1
協同作業系統	http://cnpcap01.cnpc.doh.gov.tw/PORTAL.NSF/HomeForm?OpenForm
臨床研究中心	http://gcr.ccnpc.gov.tw/
人體試驗委員會	http://irb.cnpc.gov.tw/
知識管理系統	http://192.168.144.238/
衛生署衛教宣導	http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2.aspx?now_fod_list_no=11740&class_no=373&level_no=1
院內常備藥品手冊	http://drug.cnpc.gov.tw/
社會救助網站	http://sowf.moi.gov.tw/10/new10.htm
病床利用統計	http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=guide&func1=sickbed
受試者保護受試者權益	http://www.topwin.com.tw/protection/index-a-02.html
受試者保護申請規範與法令	http://www.topwin.com.tw/protection/index-b-02.html
華文戒菸網	http://www.e-quit.org/index.aspx

(本院資訊室將不定期查核網站主要功能之連結正確度。)

3. 資訊檢索完整性與便捷性



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

為增加網頁友善程度，設計分類檢索與全文檢索功能，希望讓民眾迅速搜尋欲獲得的資訊。如常備藥品之查詢，提供中文藥名、英文藥名、藥品成分及含量等多項的查詢條件，讓民眾查詢時更為便捷友善。

A、資訊檢索服務多元化：依據行政院「行政機關電子資料流通實施要點」及行政院研考會「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」規定，標示電子資料，提供不同分類檢索服務及網站導覽，便利民眾搜尋。

(A)分類檢索：本院網站分類檢索可分為「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等3種分類標示。

(B)全文檢索：全文檢索可依關鍵字及更新日期區段搜尋；若檢索資訊過多時，則依檢索結果之更新日期或功能項目排序，採分頁方式，方便民眾查看；若找不到資料時，系統會顯示建議處理措施。

B、本院重視身心障礙者知之權益，為落實無障礙網路空間服務，於98年榮獲行政院研考會頒發優先等級(AA)標章，提供資訊服務網站無障礙化，便利身心障礙者獲得線上資

訊(<http://www.webguide.nat.gov.tw/wSite/sp?xdUrl=/wSite/enable/valid.jsp&conId=20080821093005>)

標準資訊	
標章代碼	32795000P_行政院衛生署嘉南療養院
標準管理權機關代碼	32795000P_行政院衛生署嘉南療養院
承辦人	...
網站名稱	行政院衛生署嘉南療養院
網址	http://www.cnpc.doh.gov.tw/
標章等級	AA
最近檢核日期	2008 08 26
修正日期	2008 10 10
登錄日期	2008 08 21
備註	(您可輸入網站符合無障礙設計相關訊息提供我們後續審核參考，如：通過檢核的範圍、近期身心障礙團體實地情形、...)等)
連結路徑	< a href = "http://www.webguide.nat.gov.tw/enable.jsp?category=20080821093005" title = "無障礙網站"> < img src = " (設定連結至您自行下載的無障礙標章圖樣位置)" border = "0" width = "88" height = "31" alt = "通過AA優先等級無障礙網頁檢核">
標章狀態	此標章啟用中

圖 102、無障礙網路空間服務-榮獲 AA 標章

(二)線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

本院為了有效提升民眾使用本院網站之效益，因此開發多項線上服務系統，使民眾在家也能申辦相關程序，減少親自出門辦理之不便及成本，亦能減少等待的時間。

(1)線上服務提供及使用情形

A、線上服務項目成長率：本院自95年起提供的線上服務項目包括「網路掛號」及「線上申辦表單下載」，至今已新增為9項。近年增加的線上服務項目如表29所示。99年更投入經費全面更新本院網站，於本院「就醫資料申請」專區，建置民眾最常使用的二項醫療網路申辦服務(診斷證明書申請、病歷複製申請)供民眾使用，並可利用申請進度查詢功能得知案件進度。

表 28、98年至100年線上系統建置情況



年度	項目	說明
98 年	民調專區	借由民眾投票方式，以了解民眾對本院醫療意見及需求。
	嘉南英雄榜	經由此一英雄榜發佈，院區之醫療人員辛勤付出的事蹟。
99 年	分類檢索	分主題分類、施政分類、服務分類功能，便於醫院資料登錄，給於 e 政府網站搜尋醫院。
	政府公開資訊	經由網站管理者新增重大政策，登錄政府資訊 10 大項功能項目，以發佈醫療重要資訊，便於民眾查詢。
	榮譽事蹟	登錄醫院醫院人士、志工榮譽事項，提供社會民眾知道。
	服務專區	服務專區介紹醫院提供--在家生活照顧、醫療疾病衛教、藥物衛教、社會福利資源、精神患者工作復健、心理健康、精神患者住院生活、...等各項服務。
	線上申辦	提供病例複印申請書、初診掛號申請單、申辦服務進度查詢、案件編號查詢...等重要醫院看診申請及查詢。
100 年	特色醫療	復健訓練、護理之家、老人日間留院、社區心理衛生服務、兒童青少年心理衛生服務
	便民服務	廉政專區、多媒體專區、廠商專區

(A) 本院每月印製門診表單、每月嘉南快訊及 MyEGov(我的 E 政府)入口網站連結，經多方推廣，使線上掛號服務率大幅提升。

表 29、本院近六年線上掛號統計

年度	95 年	96 年	97 年	98 年	99 年	100 年
使用次數	115	347	583	648	1,005	1494
成長率	-	202%	68%	11%	55%	12%

(B) 網路預約掛號新增「建議就診時間」，可減少民眾就診等待時間，增進民眾使用網路線上服務之意願。

- B、民眾申辦所留下之個人資料，均依規定予以隱私權保護措施保護。
- C、線上服務系統均提供「申辦說明」、「承辦人聯絡資訊」、「作業流程與說明」、「申辦進度查詢」等友善的操作介面，並且將相關的服務刊載於 MyEGov 提供線上服務，以提高使用度。
- D、便民服務措施均以顧客為中心而做設計，有「網路掛號」、「服務專線」、「常用表單」、「哈燒新聞」、「法律專區」、「資料下載」、「民調專區」、「顧客意見反應流程」、「留言板」、「訂閱電子報」、「常見問答集」、「院長信箱」、「財務報表公告」、「多媒體專區」、「協力廠商」等服務。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

- E、目前線上申辦服務項目，包括：診斷證明書申請、病歷複製申請、網路掛號等三項，均提供作業流程之說明，簡要告知民眾申辦的程序，便利民眾辦理相關流程。

(2) 線上服務推廣績效

- A、透過社區巡迴活動提升民眾對於線上服務的認知與回應，推廣本院網站，不定期宣導各項業務線上申辦服務，如表單下載、網路預約掛號、衛教資訊，申訴流程、民調意見、留言版、等多項線上服務。
- B、本院病友多數為精神疾病居多，其次為地區民眾多為高齡者，電腦使用率不高，故有其先天上之限制，然本院全力推廣下，維持穩定成長。
- C、訂閱電子報：輸入 E-mail 即可免費訂閱嘉南快訊電子報服務，以了解醫院之醫療相關服務與衛教資訊。
- D、提供網路申辦服務項目，計診斷證明書申請等 3 項，並提供表單下載及其他線上服務項目。

(3) 使用線上服務案件擴增程度

- A、本院網頁之瀏覽人數累計至 100 年 10 月 16 日，共計約 8,760,238 人次。

- B、民眾使用線上服務案件數成長率(表 30)：

表 30、民眾使用線上服務案件數成長率

線上服務項目	服務績效(件數)			同期比較成長率(%)
	98 年	99 年	100 年	
顧客反映	288	934	1645	176%
合計	288	394		335%

本院網站相關的線上服務亦刊載於 MyEGov，擴大提供線上服務，提高使用度，推出以來，每月的使用率都呈穩定的成長，民眾使用線上服務案件數成長率為 100%。

C、電子表單簡化績效

- (A)提供民眾申請書表下載、服務申辦、取件通知及預約等服務，不受時空影響，簡化不必要之表格及縮短冗長之臨櫃等候時間。
- (B)運用網路線上服務簡化表單之設計，去除不必要之欄位，提供服務計有 3 項：診斷證明書申請、病歷複製申請、網路掛號。

D、民眾網路申辦案件回應機制：



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

- (A) 對於民眾網路申辦案件送件完成後，系統自動確認發出 E-mail 通知單位承辦人員及申辦民眾案件，告知已送出申請情形。
- (B) 申辦案件若需經補正，系統發出 E-mail 通知民眾補正作業。
- (C) 經陳核之案件，由承辦人員傳送處理結果，發出 E-mail 通知民眾回覆結果；若需領件，一併告知領件日期及地點。

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

本院為能提供更符合民眾之需求，除定期進行門診、住院等滿意度調查外，更利用電子化方式，提供民眾線上參與的方式，如民眾意見反應之討論區及院長信箱等互動服務，以獲得更快速的民眾意見及互動。本院所提供之電子參與項目主要放置於「意見信箱」、「便民專區」等多元管道。

A、意見信箱(<http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=opinion>)：

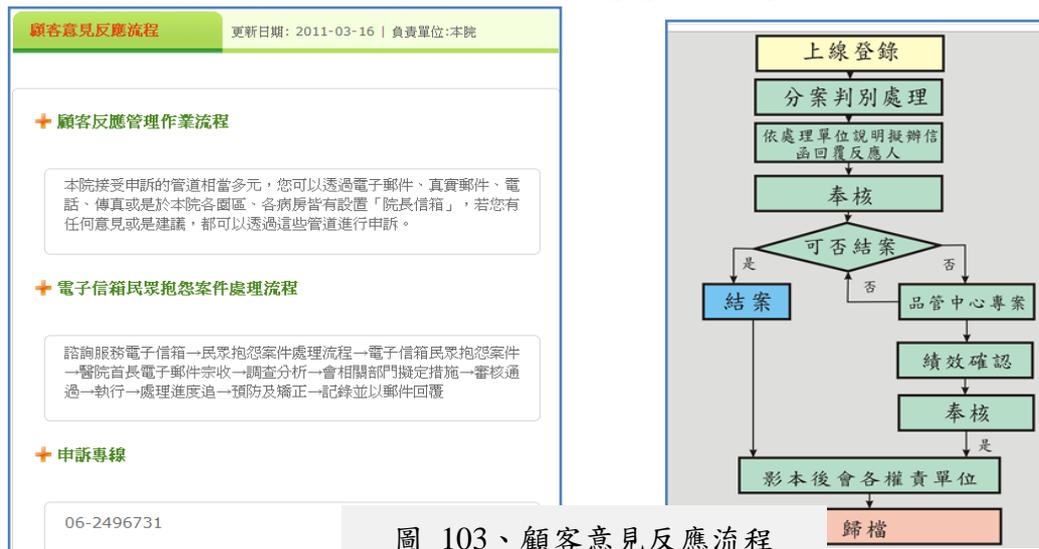


圖 103、顧客意見反應流程

本院提供顧客反映專區，包括「院長信箱」及「連絡我們」。民眾可將心中對於本院的感受主動謝信給院長，將由專人負責院長信箱資料並知會相關單位進行意見之改善，院長也同時獲得第一手消息，了解改善情況後，最後由專人將可行方案回覆民眾，以達雙向之互動。如想聯絡其他科室，也可透過「聯絡我們」的方式，本院將盡速聯絡相關科室，給予答覆。

B、便民專區(<http://www.cnpc.gov.tw/index.php?func=fast>)

本院為了提供民眾更便捷的資料搜尋，設計了「便民專區」，內容包括交通指引、網路掛號、服務專線、常用表單、新聞稿、法律專區、資料下載、民調專區、申訴流程、留言版、訂閱電子報、常見問答集、院長信箱、財務報表公告、



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

多媒體專區、協力廠商等資訊，民眾可主動搜尋相關資訊，如未能於本專區獲得所需資訊，亦可在留言版或利用意見信箱留言，本院將有專人盡速答覆。

C、就醫指南

民眾可透過就醫指南的部分，了解本院門診開診情況以及目前看診的進度，避免時間的浪費；也可在此獲得衛教資訊，依各專業領域分類，如醫療、復健、藥物、照護、營養、權益、壓力...等資訊，提供豐富之醫療常識，並連結其他相關網頁，以獲得更新訊息；此專區更以公開透明化的方式，提供自費項目之價格資訊，以利民眾維護自身權益。

D、科室介紹

「科室介紹專區」包括提供醫療科室醫師、醫事科室、行政科室學經歷等資料，若民眾於「常見問答集」無法得到有關醫療專業方面之答覆，亦可在「科室介紹-線上諮詢」之網頁中，以 E-mail 方式提問，將有專人針對問題盡速回覆，以達更有效之雙向互動。

E、其他電子參與管道：台灣 e 院

衛生署為因應網際網路趨勢 及加強為民服務，特建置「台灣 e 院」(http://sp1.cto.doh.gov.tw/doctor/All/index.php?d_class=精神科)，提供民眾上網，獲得免費專業醫療諮詢。「台灣 e 院」提供衛生署醫院之醫師陣容及線上 Q & A，自 97 年至 100 年止，有關精神諮詢件數，本院回覆已從 2 件增加為 21 件

三、「創新加值服務」構面

(一)為明日的記憶把關---從預防到治療，全面性的失智照護服務

1. 有價值的創意服務

全國第一家榮獲國家品質標章證書的老人失智服務。

(1)背景

根據內政統計通報台灣地區 99 年底，全國老年人口為 248 萬 7893 人佔總人口的 10.74%，面對如此龐大的照護需求，建置完整的失智症照護體系已是刻不容緩之事。本院為行政院衛生署所屬之醫療機構，除全力配合政府「建構長期照護計畫」外，並積極開辦設置失智患者各項醫療服務，包括辦理老人失智失能門診及全日住院病房及社區居家治療服務，為全國精神專科與神經專科中，最早成立失智老人日間留院與記憶門診的醫療院所。

(2)規劃

本院發展整合性失智症照顧系統網絡，建構本土性整合式失智症之服務模式(如圖

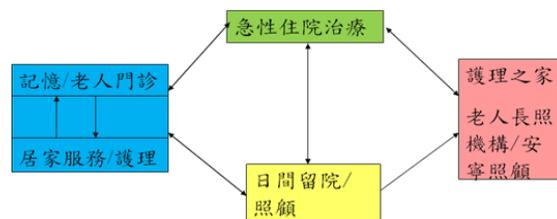
行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新



109) 100年7月28日本院院務會議通過，參與高齡友善職場認證案，由設施、流程開始改善，打造本院成為高齡友善環境。

(3) 執行

A、組成服務專業團隊：包括醫師4名、護理師2.5名、職能治療師1名、社工員1名、心理師1名及照服員2名及行政專員1名。



健康促進社區—運用原有社區公園，廟宇及活動中心辦理預防失智活動

圖 104、本土性整合式失智症之服務模式

(A) 加強宣導老人參加多樣化的體能運動，以增進健康。

(B) 人員的訓練：由接受過相關教育訓練的醫療人員，教導老人預防跌倒的技巧與方法，如參與相關治療團體，如肢體舒展運動或下肌力訓練等，避免骨骼肌肉萎縮。

(C) 鼓勵老人及配偶與新住民積極參與社區活動，以增強社會適應之認知。

(D) 建構並提供完善治療方式：以「馬斯洛」需求理論，給予適當治療，提昇自我照顧功能，並榮獲多方肯定。

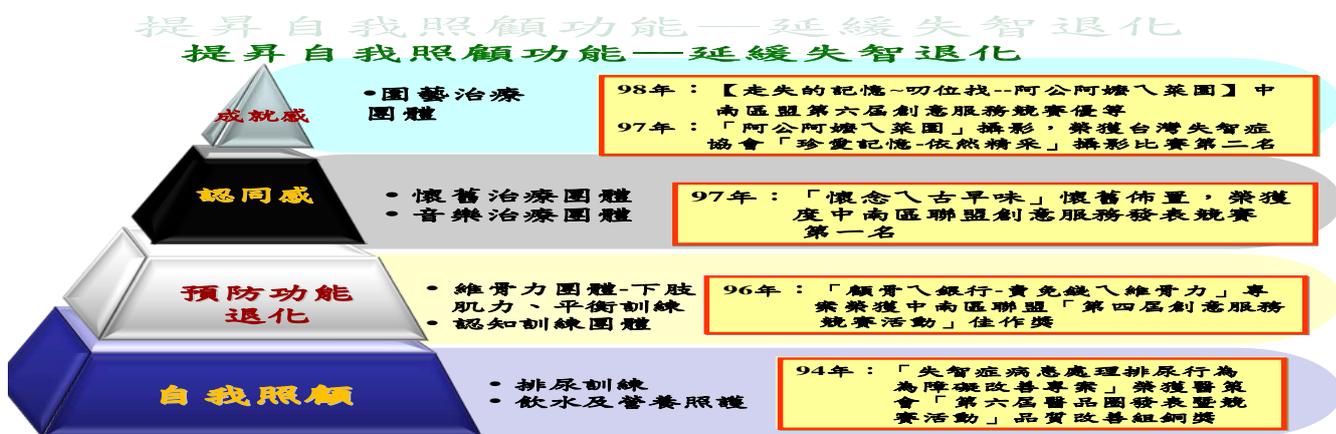


圖 105、馬斯洛需求理論

B、篩檢評估社區獨居老人及弱勢族群患者身、心狀態需求，提供評估、診斷、治療，主動至社區辦理社區老人生理健康評估篩檢活動、社區節慶活動及區清潔打掃及關懷老人活動，總計超過 10 場。



圖 106、健康評估篩檢活動

圖 107、健康諮詢服務

圖 108、關懷老人活動

C、創造健康的支持性環境：98年起建構優質居家式就醫環境及設施，改善社區失智失能患者就醫設備及設施，提供安全便利、溫馨優質的就醫環境，**建置失智失能患者照護無線定位服務系統(RFID)**。

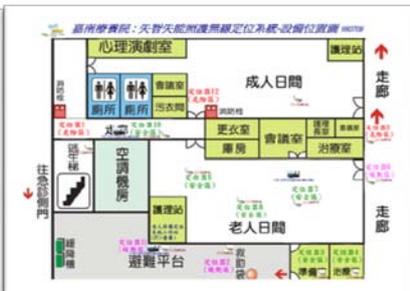


圖 109、溫馨優質就醫環境

圖 110、無線定位服務系統

圖 111、家屬支持性團體

D、**鼓勵員工參與老人照護相關課程及活動。**

(A) 全院員工每年均接受年長者照護之相關訓練至少 4 小時。

(B) 訂定員工提案制度，鼓勵員工針對老人就醫環境之安全及便利性，提出有效改善方案，訂期審核案建並提供獎勵。

(C) 積極參與高齡友善醫院認證，逐步改善就醫環境等設備。

(4) 成效

A、社區舉辦醫療諮詢與健康評估活動

配合社區節慶活動，不遺餘力關懷與指導災居居民舒壓技能及關懷服務獨居老人，提供民眾心理衛生教育的認知，(詳見圖 112)。

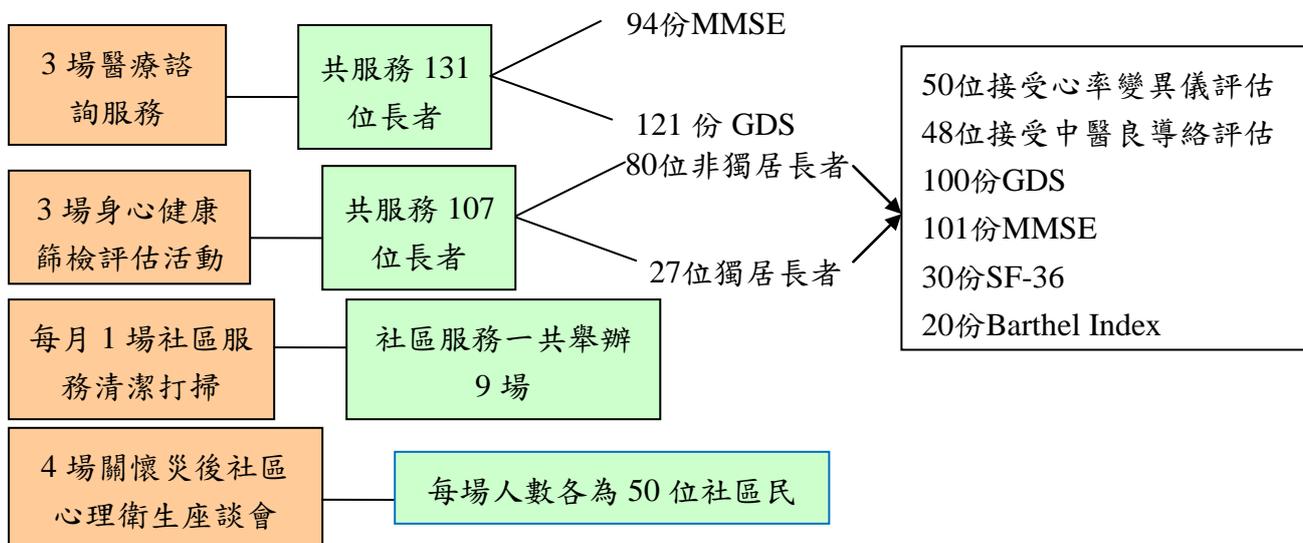


圖 112、社區舉辦醫療諮詢與健康評估活動

B、參與社區活動的長者

在社區舉辦的五場醫療諮詢服務中，共有 131 位個案參與社區醫學調查；而舉辦的五場健康篩檢評估活動中，共有 107 位長者參與，長者，80 位非獨居長者。在全部參與的 238 位長者中，男性長者共有 129 位，女性長者共有 107 位，平均年齡為 78±8.28 歲。

C、老人憂鬱量表與簡易智能狀態測驗估量表

舉辦的 6 場社區照護服務長者中，有有憂鬱傾向的長者佔了 36.5%，63.5% 無憂鬱傾向。至於在簡易智能狀態測驗估量表(MMSE)中，共有 334 位長者做此測驗，其中 MMSE 總分低於 15 分以下，佔了 14.4%，有記憶受損或失智的疑慮，因此，有相當比例的老人家需要進一步介入與協助。

D、本院失智症老人日間留院的服務成果：正面效果與社會評價



圖 113、社會正面評價



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

2. 服務措施延續性及標竿學習效益

(1) 標準作業流程

肯定與認證：

- A、本院失智症老人日間留院榮獲『2009 年國家品質標章』證書，其品質、流程與創新性受到社會的肯定與認證，100 年更有桃園長庚紀念醫失智症中心、為恭紀念醫院及長榮大學醫管所等團體至本院老人日間留院標竿學習。
- B、老人社區健康促進推廣榮獲 99 年第三屆健康促進醫院典範暨創意計畫老人健康類【特優】殊榮，提早為社區老人明日的記憶把關。
- C、100 年參與高齡友善醫院認證並獲認證。



圖 114、98 年國家品質標章證書影本



圖 115、第三屆健康促進醫院典範暨創意計畫【特優】

(2) 持續檢討改進

- A、**創意服務措施已成為機關標準服務並獲標準作業 PDCA 方式，不斷檢討改進。**

- (A) **【老人日間留院住院護理常規作業指導書】**，詳盡記載長輩每日來到長青客棧接受的評估及服務內容。
- (B) **【失智病人離開限制區域遊走護理作業指導書】**，使第一線人員能對長輩走失作預防並瞭解當下處理機制。
- (C) **【高警訊藥品管理作業指導書】**，確保長輩用藥的安全性。
- (D) 另針對易跌倒廁所區域設有 **【失智老人日間留院廁所環境查檢稽核表】**，每小時確認廁所有無意異常事件。
- (E) **出版專業治療刊物**：專業治療內容予以標準化，以利新進人員銜接上手，並出版老人精神醫療團隊工作手冊(GPN:1009304011 ISBN:957019438-3 民 93 年版 12 月初版)，老人精神醫療工作手冊(GPN:1009703579 民 97 年 12 月初版；民 99 年第三版；民 100 年第四版)、失智症非藥物治療手冊 (GPN：00980297 ISBN：9789860203981；民 98 初版) 及老年精神醫學次專科教學訓練手冊(民



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

99 初版；民 101 年 1 月第二版)

(F) **持續研究及論文發表**：災後倖存老人的重與證及其治療（行政院衛生署中南區區域聯盟臨床專刊，2010 年第 3 卷第 1 期）、老人失智症的藥物治療及其重要課題（行政院衛生署中南區區域聯盟研究年刊，2011 年第 4 卷第 1 期）

(G) 每月於嘉南快報刊登有關老人健康文章 2 篇，提供民眾對老人失智症之知能。

B、**結合本院一般醫學科與精神科，提供週全性醫療服務**。除由精神科門診轉介醫般醫學科及住院會診外，並定期邀請專家學者，教授全人醫學概念及專業相關課程，普及週全性概念。

C、100 年獲台灣老人精神醫學會肯定及專函推薦，與臺北榮民總醫院共同擔任 101 年度老人精神醫學專科醫師訓練醫院之試評醫院，並於 101 年 2 月下旬接受評核。

(3) 提供標準學習與擴散效果

A、本院失智老人團隊與台灣失智症協會 (Taiwan Alzheimer's Disease Association, TADA) 合作，推廣簽署國際失智症協會研擬的全球失智症公約，呼籲各國政府與決策者盡速採取行動將失智症列為優先健康議題。為落實呼應這項行動，團隊於 98 年另推出『失智失能社區照護計畫』，此計畫乃鑑於營養不足、缺少社會互動與憂鬱為失智症的危險因子，因此將極易具備這些特質的獨居老人列為本團隊推廣社區健康促進的主要服務對象，依此計畫，團隊成員深入社區，為長輩作失智(評量工具：Mini-mental Status Examination, MMSE)、憂鬱(評量工具：Geriatric Depression Scale, GDS)篩檢，成功為在地老人的失智、失能預防作把關。

B、教育知識向下紮根

(A) 自 92 年起，每年均與南區精神醫療網合作，辦理老人失智症或老人自殺防治相關講座及工作坊，提供照護服務老人之專業人員學習之管道。

(B) 與地方國中小輔導室合作，辦理老人失智症書籍閱讀講座 4 場，由臨床心理師、職能治療師、社工師及護理人員，以繪本講座為教材，用最簡單易懂的教導認識失智症及關懷長者。

(C) 接受台灣失智症協會委託，於 99 年及 100 年度協助代訓內政部補助辦理之「失智症老人照顧訓練課程」，共計訓練護理人員 14 名。

C、積極參與社會公益

(A) 100 年 12 月 3 日與社團法人熱蘭遮失智症協會合辦「2011 臺南明星公益棒球賽-打造失智友善城市 GO! GO! 憶起來」，響應失智症關懷活動。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

- (B) 與歸仁文化中心合作，於 100 年度辦理精神健康系列講座 4 場，包含專題演講及電影賞析，並於 101 年度賡續辦理，每月均有 1 場系列活動，慢慢將精神健康概念於社區紮根。
- (C) 與崑山科技大學及歸仁文化中心合作，辦理「腦的美麗境界」科科學展覽，訓練腦科學展覽種子計 98 名，於展場擔任導覽解說，同時辦理專題講座共計 5 場，啟發民眾腦科學知識。

3. 服務措施執行方法效能性

(1) 受益程度與所需成本相當

以本院失智老人日間留院病房為例，每項治療活動專案皆備有執行作業指導書，以週為單位，固定執行時間表，並公告與長輩家屬週知，依作息時間表落實執行，每週至少有超過 20 項醫療照護活動，讓老人生活多采多姿；97 年「懷念ㄟ古早味」懷舊佈置，榮獲年度中南區聯盟創意服務發表競賽第一名，並持續至今，在 98 年更開闢了「阿公阿嬤的菜園」，迄今仍持續進步當中；9 年來共服務 210 餘位失智老人，讓許多家屬以及照顧者獲得喘息，並使年長者及家屬的生活品質獲得改善。就家屬角度而言，將長輩託付於斯，不但有專業團隊的醫療照護，醫療照護品質更有本團隊自我監督及本院醫療品質委員會監督，有健保重大傷病卡者不需其他自付額，對於所得較低的農業縣市老人及家屬，可減輕不少經濟負擔。

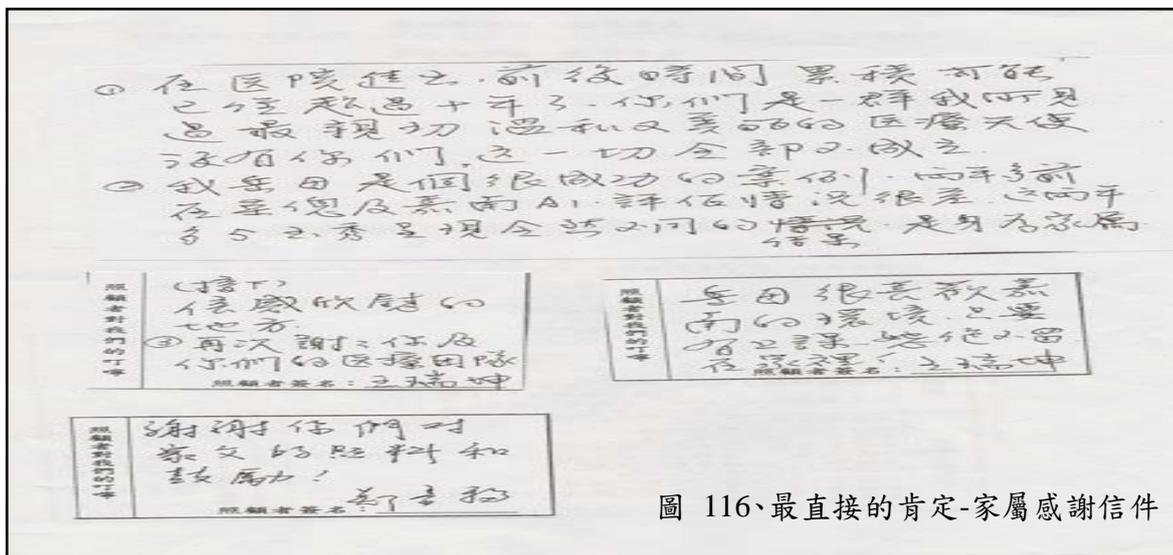


圖 116、最直接的肯定-家屬感謝信件

(2) 考量社會公平正義的價值及政府責任

台灣因為家庭結構的改變，以致於對長者患有失能失智疑慮者的照顧逐漸偏向機構式的發展，但從以往對長者生活狀況調查顯示過半的長者不願入住安養護機構



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

接受照顧，且根據統計有多半長者希望生活在自己的社區裡，導致失智症患者與失能患者在社區中成為社會中的弱勢者，進而衍生出許許多多社會的問題。

本院失智服務本著從預防到治療的理念，突破醫院框架，從醫院服務擴展至社區，默默耕耘十年餘，有效為失智症把關，為個案減輕照顧負擔、為家庭提升生活品質、為社區暨整個社會減輕照顧成本。

(二)精障病友愛、夢想與希望的旅程---從【嘉南】地出發

榮獲 100 年國家品質標章證書的復元服務規劃，我們以『復元』及『賦權』的理論營造促進復元的環境，讓精障病友找回工作者角色，進入愛、夢想與希望的旅程，邁向復元之路。

1. 有價值的創意服務

(1) 背景

本院自 88 年 5 月起於陸續成立 12 個院內工作訓練坊，並於 93 年創新引進企業經營概念，推動『庇護性就業企業化經營方案』，將所有的工作訓練坊統一於『愛的集團』之下，成為國內第一個將企業經營概念引進精神醫療病人復健領域之醫療院所，使復健資源能有效利用和流通，增加精神障礙者工作訓練成效。96 年引進『消費者自營產業模式』



圖 117、愛的集團 logo

(consumer-run business)，創造一個病人主動規劃和自我管理的工作環境，99 年更引進有別於傳統醫療模式的『優勢觀點』，強調病人目前發展的可能及潛能，評估病人的可能性而非問題、選項而非限制，協助病人更了解自己，促進改變的動力。

(2) 規劃

A、復元導向的全院復元環境

以愛的集團為推動角色，達到全院皆為復元場域為目標，復元計畫強調全院工作人員（不僅職能治療科）均有責任協助病人復元，結合醫院人員、設施等資源統合各種工作訓練、6 個社團活動、職能治療活動，提供機會並鼓勵讓病人自己做決定，以提升自我效能，讓病人感受自己有能力跳脫病人角色。

B、愛的集團工作訓練分級標準化



圖 118、愛的集團各階級的工作坊

99 年愛的集團標竿學習他院後，依據「工作訓練時數」、「體耐力」、「工作技巧」、「社交技巧」及「自主性」五個面向分析院內工作訓練坊，將愛的集團工作訓練分為四級，分別為基礎、初級、中級和高級，提供簡單到複雜的工作訓練機會，讓院內 200 多位病友接受符合自己能力的工作訓練，藉此不斷接受恰到好處的工作訓練挑戰中誘發原本潛能，提升整體功能表現。

C、我『嘉』處處有希望

落實全院皆為復健場域模式，全院工作人員均有責任協助精神障礙者復健，營造病友以嘉南為家，處處可見病友熱誠服務的背影，引導病友們以「愛」為出發點互相扶持，媒合符合專長之工作訓練，使復健足跡佈滿全『嘉』。



圖 119、愛的集團復健足跡佈滿全院



(3) 成效

A、愛的集團每年服務 200 位以上病友，提升病友工作競爭力

愛的集團期許院內病友藉由工作者角色，肯定自己，維持和提升功能表現，愛的集團隨著社會的轉型和產業的變動，不斷更新和創新工作訓練內容，提供更精緻化和具有競爭性的工作訓練內容，簡化工作坊訓練人次，強化訓練強度，以強化病友工作競爭力。從 93 年至 100 年愛的集團平均每年服務 200 位以上病友；平均晉級率(病友晉階較困難層級工作坊比率)達到 10%。

B、提供精障病友支持性就業服務

本院為積極推動精神疾患就業，依身心障礙者支持性就業服務模式，專聘就業輔導員，致力營造精神疾患支持性就業環境。

- 99 年成立「陽光園藝工作隊」，提供 7 個名額支持性就業環境。
- 服務 45 名，推薦就業 20 名，程供就業(3 個月以上)13 名。
- 開發 34 個工作機會、5 個清潔工作案場。
- 每週三下午 6:30~8:00 辦理病友就業適應成長團體。
- 自 99 年 11 月 2 日起，每週二下午辦理病友職前準備團體，為期 8 週，服務 12 名病友。



圖 120、輔導就業—技能訓練



圖 121、職場諮詢服務



圖 122、就業適應成長團體

C、每年進行 2 次職能培訓員在職教育課程

每半年定期舉辦職能(工作)培訓員計畫課程，增加全院工作人員對精神疾患、工作訓練意義和方式、精神患者溝通回饋技巧...等知識，以落實全院各單位協助院內精神患者工作訓練，全院佈滿復健足跡。



圖 123、職能培訓員課程

D、愛的集團創意卓越成就

(A) 創藝小舖成立

創藝小舖，是「創藝」，也是「創意」，創藝小舖的名字，是經過全院學員及員工一同命名並且票選出來的。創藝小舖隨著節

行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新



慶不斷創新復健商品。

(B) 愛的集團認養學童

自民國 96 年起『愛の集團』受訓病人們主動發起透過世界展望會以『愛の集團』名義投入認養貧童的行列，由病友們每月工作訓練的獎勵金所得自由捐獻共認養 2 位非洲、1 位國內的貧童，持續至今這份無私奉獻的愛心仍延續著。



圖 124、創藝小舖

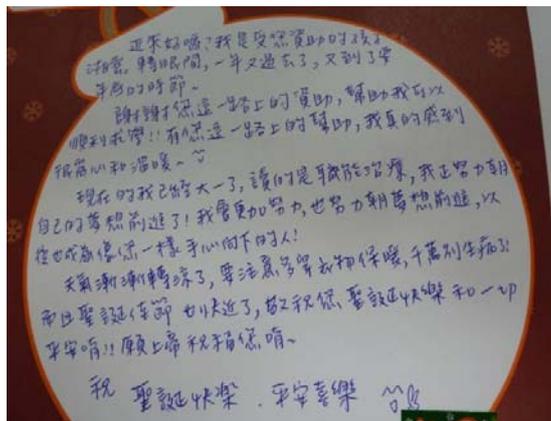


圖 125、感謝卡片

(C) 全院皆為復健場域模式之創意方案例子：架構幸福花園

職能治療師落實賦權概念，帶領病友在嘉南「後院」從事園藝活動，誘發病友將後院打造成「花園」，取名為「幸福花園」。打造花園過程，帶入環境綠化、環保減碳的概念，營造【病友自創環保綠化療癒環境】，由病友提供病友或工作人員更舒適生活環境，「幸福花園」目前是院內寫生、踏青和喝茶乘涼好去處。



圖 126、榮獲 99 年第七屆中南區區域聯盟創意服務競賽最佳團體

(D) 愛的集團成立擊鼓隊鼓出病友活力和希望

擊鼓隊展現結合肢體的律動展演，呈現力與美的結合；動作簡易適合院內病人學習，更能增進人際互動及合作度。藉由形成本院特色表演



圖 127、嘉南擊鼓隊



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

團體，主動參與社區鄰里節慶表演，將習得的技巧做為與社區民眾交流之媒介，進一步發展病人對自己生活的意義及目的。自 100 年 3 月 11 日成軍迄今年底共 7 個月，表演場次共 12 場，平均一個月 2 場對外演出，100 年 12 月 3 日擔任明星公益棒球賽開場活動。

2. 服務措施延續性

(1) 肯定與認證

本院職能治療科榮獲『2011 年國家品質標章』證書，其品質、流程與創新性受到社會的肯定與認證，在協助精神障礙病友就業成果上平均就業率為 38.3%，高於台灣慢性精神病人就業率(13.7%)，亦高於歐洲(10%~20%)、英國(20%~30%)、美國(3%~42.8%)精神分裂症平均就業率，顯示職能治療科提供之復元服務計畫，對於精神病人就業有顯著幫助，能夠協助病人邁向復元之路，並在愛與希望中綻放新生命。



(2) 制訂成立工作坊標準化流程

落實全院復健場域，制定成立工作坊標準化流程，經復健基金委員會通過通過，公告全院，全院各單位(科室)均可申請工作坊，由職能治療科協助病友工作，以維持工作坊管理品質。

(3) 建立標準化作業流程

本科訂有標準化作業流程 12 件，97 年通過 ISO9001 認證。在執行實務經驗中仍偶發現人、事、物、流程等問題，於是針對問題迫切性或重要性以 PDCA 方法執行改善行動方案來解決問題，並將此經驗和原有之標準化流程結合發展(PDCA-SDCA) 模式，以建立持續改進又維持品質之治療流程。

(4) 辦理職能(工作)培訓員工作計畫



99 年起每年辦理初階教育訓練，且針對已取得資格者辦理進階教育訓練，使全院工作人員成為具有提供復健能力之專業人員，目前共辦理教育訓練 2 場，46 人完成初階課程，41 人完成進階課程。

3. 服務措施執行方法效能性

從嘉南出發成功復元案例

今年 35 歲的小美(化名)為晚發型之精神分裂症患者，離婚後與娘家同住，因人際衝突多、不規則服藥致情緒欠穩而入院，住院期間職能治療師與小美確認未來目標(想要過的生活)，小美表示與家人衝突多無法同住，討論後小美同意未來須先經濟獨立才能獨居生活，而想要經濟獨立穩定的工作是必要的，可許久未工作的她對未來惶惶不安，與職能治療師多次討論後決定從院內工作訓練邁出第一步。此後小美仍數次進出醫院(出院未超過 3 個月)，但每回住院期間總能銜接之前的復健計畫，過程中因病情干擾難免有退步時(詳見圖 128)，但周邊學員與工作人員的鼓勵一直支持小美的夢想。

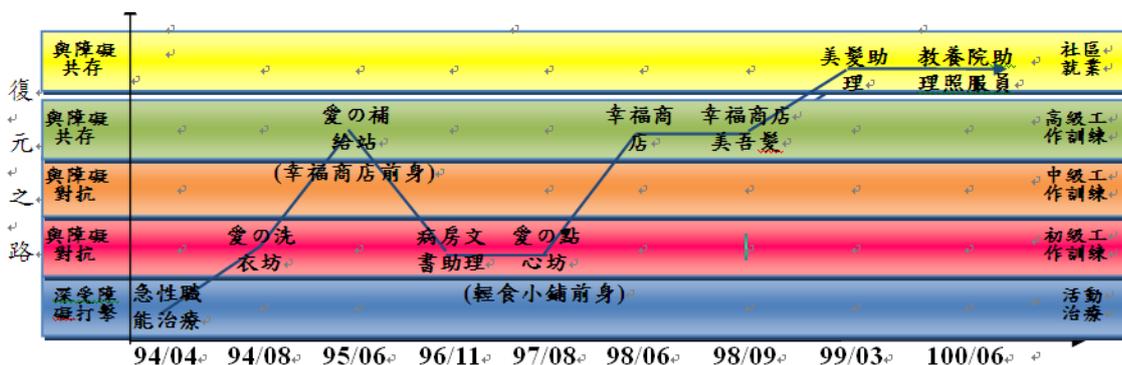


圖 128、小美從急性住院到社區接受競爭性就業的復元足跡



圖 129、復元成本效益



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

如今小美已出院 1 年半，規律門診回診，也在社區中找到工作，雖然剛開始就業還是不穩定(社區就業未超過 3 個月)，但在就服員的協助下，目前在南部某教養院擔任照服員助理工作，暫時還是跟家人同住，待存夠錢才離家自立。小美的復元之路走了 5 年埋下的希望種子才發出芽來，過程中環境及人員的支持及她的努力不 諛，讓她終於等到夢想發芽。小美的故事告訴我們復元之路或許漫長，但有希望的灌注，掙脫疾病的枷鎖，再次邁向人生幸福的道路絕對是有可能的。而就復元成本效益考量，以小美為例，急性住院每人每月成本 37710 元，復健住院每人每月成本 24480 元，工作訓練每人每月生產值約 500-3000 元，回歸社區後每月生產值 17880 元(最低薪資)，也就是經過復元訓練後，除節省每月社會成本每月 37710 元支出，其回歸社會後，每月有 17,880 元之產值貢獻(詳見圖 129)。

(三) 突破窠臼，重現生命:落實菸害防制，全院推動無菸場域

1. 有價值的創意服務

(1) 背景

世界衛生組織於 97 年的 Global Tobacco Epidemic 提出了六大策略(MPOWER)，以喝止菸草的流行並降低因菸草而死亡的成本。其中減少菸品消耗量與降低吸菸率最有效兩大政策即是「落實無菸環境」與「提高菸價、以價制量」。而台灣菸害防制法從 86 年 3 月 19 日就已公布施行，其修正後的菸害防制法自 98 年 1 月 11 日開始實施。因此，臺灣後續於菸害防制上即針對此兩項策略進行法令修改與政策執行。

1.Monitor	監控菸草的使用與預防的政策	4.Warn	提醒警告使用菸草的危害
2.Protect	落實無菸環境	5.Enforce	強力禁止菸草的廣告、促銷與贊助
3.Offer	提供並幫助戒菸	6.Raise	提高菸草的稅金

根據國內外統計精神疾病患者吸菸率約在 40-60%之間(Lasser et al., 2000; Leonard et al., 2001)，吸菸率及菸量皆明顯高於一般族群(Leonard et al., 2001)。美國精神分裂症患者一年約花費兩百億美金購買與使用香菸，其中 68%為重度吸菸者，國內精神分裂症患者有 70-80%的比率有吸菸習慣(孔繁錦，93)；而本院吸菸精神患者 98、99 及 100 年吸菸率分別為 41.1%、28.6%及 21.8%。但戒菸對精神疾病患者而言較其他人來得困難，過程中因戒斷症狀感到憂鬱嚴重影響戒菸意願，且部分精神疾病患者意志力、認知功能、執行能力較一般常人弱，更造成戒菸的困難(Niaura et al., 2008)。

民國 75 年世界衛生組織於渥太華舉辦第一屆國際健康促進會提出的「渥太華



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

憲章」明確的提及，健康促進是使人們能夠增加掌控並增進自身健康的過程。依據其定義，健康促進涵蓋 5 項行動策略，包含「訂定健康的公共政策」、「創造健康的支援性環境」、「強化社區行動」、「發展個人技能」、「調整健康服務方向」。

而本院為落實無菸環境政策，強化戒菸措施執行，實施策略規劃協助員工及病患戒菸，希望能全面推動無菸醫院以達到健康促進的目的。

(2) 規劃

A、具體目標

(A) 全院全面如期於 98 年元月 9 日，實施無菸場域。

a. 辦理全院全面禁菸宣誓活動及員工菸害防制教育訓練。

(B) 以專業協助精神疾病患者戒菸，降低吸菸住院患者吸菸行為。

a. 提供戒菸治療服務，包括戒菸團體、戒菸諮商與尼古丁替代療法，且至少使用一種以上的戒菸治療服務，超過 90%。

b. 菸害防制新法執行後吸菸率能降低至 25%。

B、測量方法

(A) 「醫療品質指標」，比較 97 年至 100 年 TQIP 品質指標，包括攻擊暴力事件、自動出院件數、隔離約束件數。

(B) 「一氧化碳檢測儀」，測試參與者吹氣中的一氧化碳濃度，當參與者有吸菸時，其呼氣中的一氧化碳濃度會增加。以此測試院區病患是否有無吸菸的衡量指標。

「尼古丁依賴測試」，因其簡便性且同時可測量身心依賴，是目前最廣為使用之抽菸依賴問卷量表，以此做為比較無菸場域實施前後，病患對於尼古丁的依賴測試。

(3) 執行

A、訂定政策：明定全院施行無菸環境之政策。

病人至醫院看診或住院時，規劃相關報到流程，且報到時由護士詢問病人是否有抽菸，收集吸菸史相關資訊，提供適當的治療服務。

B、分工分組，全院動員。

成立推動小組，策劃四個小組因應菸害防制新法之推動計畫，強化組織。針對社區、員工與病人分別訂定衡量項目、執行策略與步驟。

表 31、無菸醫院推動小組

工作小組	計畫內容
臨床服務組	a. 確定工作小組編制與工作內容 b. 篩選病患並確立病人菸癮嚴重度 c. 確立診斷並進行個別化臨床治療計畫介入



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

工作小組	計畫內容
	d. 開辦戒菸團體課程 e. 制定戒菸團體工作項目及內涵
行政支援組	a. 宣導與教育所需環境設施設置、標示，採購與經費事宜 b. 菸害防制環境設置稽查 c. 協助處理偶(突)發事件 d. 其他各組之行政支援
宣導活動組	a. 宣導新制菸害防制法重要性，增進民眾醫療院所全面禁菸之重要性。 b. 提供住院病人及就診民眾一無菸環境，讓顧客能感受健康及舒適。 c. 提昇住院病人及就診民眾對健康議題並促使行為改變，達到健康促進。
教育訓練組	a. 認識菸害防制新法相關規定。 b. 瞭解及推動菸害防制新法實施後，本院因應方向及策略。 c. 瞭解吸菸成癮之相關生理機轉。 d. 瞭解及應用戒菸替代療法。 e. 瞭解及應用引發戒菸動機相關策略。

C、社會環境文化塑造

行政規範	1.不得放置吸菸相關設備 2.於 98 年 1 月 1 日起，職能治療科超市不再提供販售香菸。
環境塑造	1.訂禁菸場所：依據法令規定醫療機構所在場所，泛指整個醫療院所院區不得吸菸，界定本院院區範圍，為本院 870 巷上坡處至宿舍伸縮鐵門內為院區範圍，均不得吸菸。 2.廣播：每天兩次定時於早上及下午播放。 3.標誌標語的設置(各入口、醫院院區外、門診區、醫院院區內) 4.辦理宣示活動，對象為同仁、病患、家屬 5.辦理獎勵措施

D、人員教育訓練

針對所有員工教育菸害防制相關知能及訓練教導醫療、護理人員、照服員戒菸相關衛生教育活動及如何因應技巧，規劃課程內容與時間。

表 32、97 年~100 年人員教育訓練規劃

年度	活動	時間	參與人數
97 年	全院員工菸害防制在職教育課程	130 分	264 人次
98 年	提升疾病管理照護品質-戒菸教育訓練課程禁菸政策及國內外精神醫療機構禁菸實施概況	6 小時	86 人
99 年	受訓合格戒菸種子講師蒞臨本院指導	二天各六小時	184 位 (受訓合格比例 80.65%)
100 年	新進人員在職教育訓練課程進行菸害防治衛教宣導，共舉辦 2 場次	80 分	74 人
	舉辦院內醫事人員戒菸諮詢服務訓練	二天各六小時	239 位(受訓合格比例 80.75%)



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

E、規劃服務治療計畫

(A) 戒菸團體治療：教導適當戒菸方式及訂做個人戒菸方法，成癮者輔以尼古丁替代藥物治療，幫助病患戒除尼古丁，有好的生活品質。

表 33、98 年~100 年參加戒菸治療人次統計

年度	戒菸團體	戒菸班	戒菸諮詢	尼古丁替代療法
98 年	426 人次	213 人次	520 人次	338 次
99 年	91 人次	18 人次	2206 人次	416 次
100 年	227 人次	28 人次	5770 人次	377 次

(B) 尼古丁替代療法：針對 Fragerstroem 量表檢測七分以上之嚴重尼古丁成癮病患進行介入。

(C) 環境支持及協助：結合衛教及宣導活動、表揚並獎勵戒菸行為、逐步減少吸菸數量、戒菸大使協助宣導。

F、辦理愛心戒菸連署宣誓活動

辦理菸害防制新法有獎徵答、戒菸宣誓與連署、禁菸標誌的尋找活動。98 至 99 年進行愛心戒菸連署卡片簽署宣導，經由簽署過程中，進行家屬戒菸簽署黃卡 19192 張，病人或有吸菸民眾戒菸簽署紅卡 3771 張、醫事人員戒菸簽署灰卡 1879 張。

G、自製「戒菸小撇步」：參考衛生署的戒菸單張與戒菸自助手冊，自製「戒菸小撇步」，讓病患了解菸的成癮與危害，並進而有所警惕戒菸。

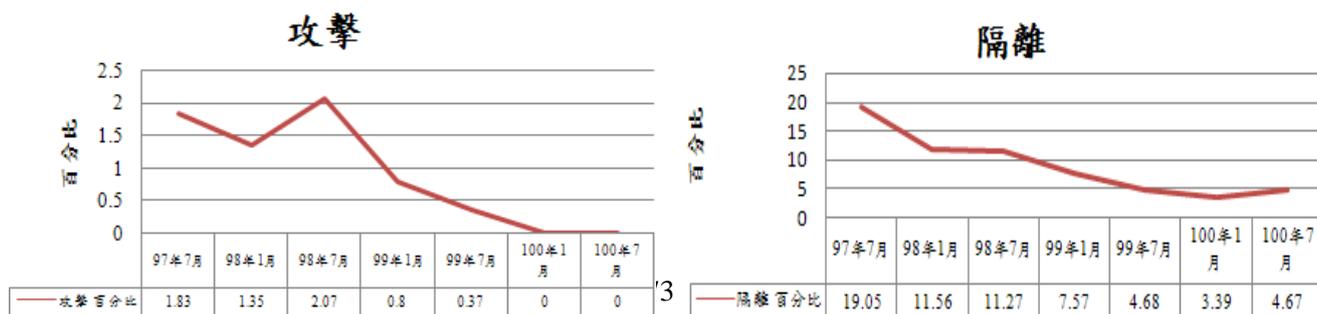
(4) 實際成效

本院透過菸害防制推動小組，有效執行各項策略計畫，執行成效如下：

A、醫療品質指標

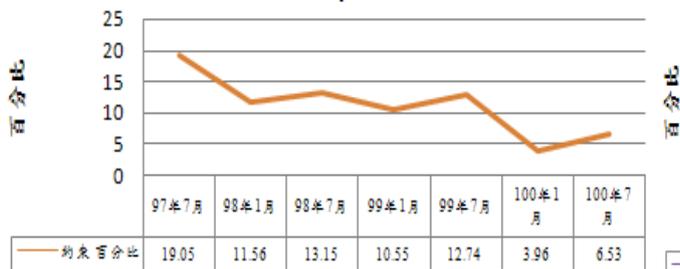
比較無菸場域實施前後 97 年至 100 年的醫療品質指標發生百分比，包括攻擊暴力、非計畫出院及隔離、約束事件。在非計畫出院此項指標，雖然於無菸場域實施後有減少趨勢，但 99 年 7 月後有上升趨勢，表示醫院並沒有因為強制實施無菸場域，而造成非計畫出院件數的顯著減少。而攻擊、隔離及約束事件數據明顯降低許多，顯示沒有因為實施無菸場域，而造成攻擊、隔離約束事件的增加，或許也是因為醫院本身在努力降低攻擊、隔離及約束事件，以確保醫療品質。

圖 130、97 年~100 年醫療品質指標比較

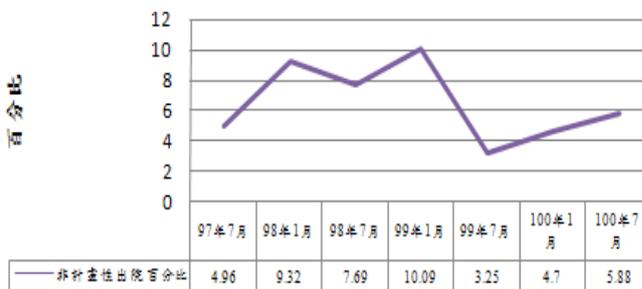




約束



非計畫性出院



B、戒菸服務治療成果

菸害防制新法上路前，針對吸菸病患提供戒菸團體治療、尼古丁替代療法、諮商團體、個別諮商四種治療服務，使用一種以上治療服務佔 98.97%，兩種以上佔 96.41%。菸害防制新法實施後，各病房獲得戒菸服務治療如下表一。使用尼古丁藥物治療 52 位病患以 R4、R7、A5 男性病房使用率最高，且使用量皆不超過 7 顆。而菸害防制新法上路 3 個月時間，參加戒菸團體的達 342 人次，有過戒菸諮詢者共 102 人次，而開辦戒菸班課程以日間、R5、A7 為主要對象，人數也達到 79 人。表示在新法實施後，仍有部分吸菸患者需要戒菸治療的服務，因此仍須持續穩定的提供戒菸治療服務，不致於讓療程中斷而導致再復發。

表 34、病房於 98/01~98/03 使用的戒菸服務治療人次數

病房	日間	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	A1	A2	A3	A5	A6	A7	總和
使用藥物人數	9	3	0	0	11	3	1	7	1	3	1	7	3	3	52
替代療法種類	介必適	尼古丁嚼片			尼古丁嚼片	尼古丁嚼片	尼古丁口香糖	尼古丁嚼片	尼古丁嚼片	尼古丁嚼片	尼古丁嚼片	尼古丁嚼片及吸劑	尼古丁嚼片及介必適	尼古丁嚼片	
平均用量/天	2	3~4			5~8	2~6	4~6	2~6	2	2~3	0~1	4	0~4	2~5	
戒菸團體	58	17	4	4	25	35	25	23	9	25	2	25	24	36	342
戒菸諮商	13	17	4	4	25	3	1	9	12	4	2	7	1	0	102
戒菸班	19	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	45	79

*A：急性病房(Acute Ward)；R：復健病房(Rehabilitation Ward)

C、住院吸菸患者吸菸比率、一氧化碳及尼古丁依賴情形

(A) 吸菸比率-無菸場域實施前後，吸菸比率明顯下降 19.3%。

(B) 一氧化碳濃度檢測情形-吸菸患者一氧化碳濃度明顯下降，甚至 99、100 年中、重度檢測結果為 0.0%。

(C) 尼古丁依賴程度測試-重度依賴程度方面下降 3.7%。



圖 133、98~100 年吸菸率

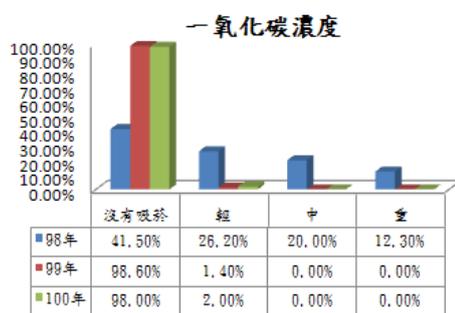


圖 132、98~100 年一氧化碳濃

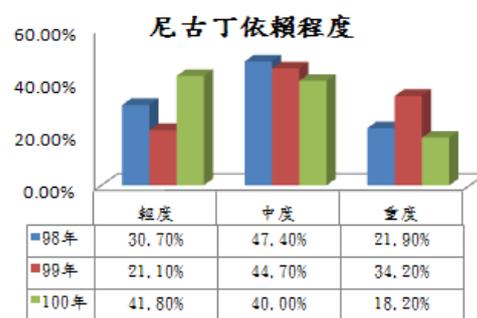


圖 131、98~100 年尼古丁依賴程度



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

2. 服務措施延續性

- (1) 制定戒菸服務標準化流程：(a)建立有系統之門診、住院等戒菸服務標準作業流程，目前已完成 2 件，預計於 101 年納入 ISO 文件；(b)建置戒菸教材。
- (2) 完善醫療服務團隊：(a)持續培訓戒菸衛教人員進階訓練認證合格人員擔任督導管理角色，目前已有一位護理人員獲得戒菸衛教師認證；(b)提供戒菸服務專業技巧訓練，培訓相關醫療人員，充實戒菸服務人力資源。
- (3) 建立戒菸共同照護網絡：規劃醫師、戒菸衛教人員及藥師參與社區戒菸服務模式，至鄰近社區關懷中心、校園、機構，提供戒菸與諮詢服務；100 年度共舉辦 12 場，服務 1291 人次。

3. 服務措施執行方法效能性

- (1) 98 年至 100 年推動無菸及健康促進醫院獲獎內容如下：

表 35、98 年至 100 年推動無菸及健康促進醫院獲獎內容

時間	參與活動/獎項	照片
98 年	4 月申請通過 WTO 健康促進網絡會員	 
	參與台灣健康醫學會舉辦健康促進醫院典範選拔，以「精神醫療專科教學醫院創造無菸場域健康促進方案」榮獲『第二屆健康促進醫院典範暨創意計畫選拔創意特優獎』及『機構特別獎』	
99 年	榮獲『台灣健康醫院第一屆戒菸比賽選拔精神獎』	 
	以「精神醫療專科教學醫院社區老人創意服務方案」榮獲『第三屆健康促進醫院典範暨創意計畫選拔特優獎』	
100 年	4 月申請通過歐盟無菸醫院網絡會員	 
	8 月 16 日榮獲『無菸醫院認證金獎』，即將於月底代表我國參與歐盟金獎競賽	
	參與『第四屆健康促進醫院典範暨創意計畫選拔』，榮獲『健康促進醫院優良獎』	



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

(四) 本院組織內部創新機制

組織創新是組織將成員的創意構想轉化為具體的流程、產品或服務，並創造顧客價值的過程。本院自 87 年創立以來，致力於提供南台灣完整及專業的精神醫療服務，肩負守護南台灣民眾精神健康與健康促進的使命，積極配合國家衛生政策，以「安全、關懷、尊重、創新」之核心價值做為推動院務之指針，透過本院之院務會議、醫務會議、行政會議及 19 個委員會與 13 個業務推動小組，並設置院長信箱，做為本院擬定創新策略流程、改善服務品質的平台，藉此機制運作各項作為，以達成以病人為中心、推動全人照護的目標，使本院逐步轉型為健康促進醫院。本院在提供多元就醫服務、營造安全之就醫環境、行政效能及服務品質提升、員工健康促進各方面推動之創新服務作為分述如下：

1. 提供多元化就醫服務-全臺唯一設有中醫門診之精神專科醫院

中西醫整合醫療是目前全世界的潮流，也是最能夠提供病患完整健康照護的模式，因此，本院 97 年底召開之營運小組會議中提案及評估成立中醫科之可能性，並於 98 年 5 月成立中醫科。目前，本院是全臺唯一設有中醫門診之精神專科醫院，整合中西醫醫療服務，並於中醫科成立起，陸續規劃設立家醫科、神經內科，100 年 6 月物理治療室開幕，提供來院民眾更多元的全人醫療照護。

此外，本院精神護理之家亦於 100 年 10 月揭牌成立，除原有之急性、復健及日間留院病床外，再提供 50 個床位給精神疾病症狀穩定，但需長期生活照護者進住，協助減輕家屬在照護方面的負擔，透過專業的醫療團隊，依據個別化需求，提供藥物、團體心理治療及規律化生活輔導，讓病患獲得妥當照護。

2. 營造安全之就醫環境

在本院開院屆滿 10 年之時，創院之初建設之硬體設備逐漸老舊，故由總務室進行整體評估規劃，於 97 年院務會議中提案逐步整修本院設備，並在 98 年、99 年分別投注 18,814,000、25,877,000 元經費維修及投資本院固定資產，陸續進行全院安全防護網暨頂樓圍網工程、安全就醫環境工程、精神科急性、復健病房、日間留院整修、門診及門診區壁板整修等硬體





行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

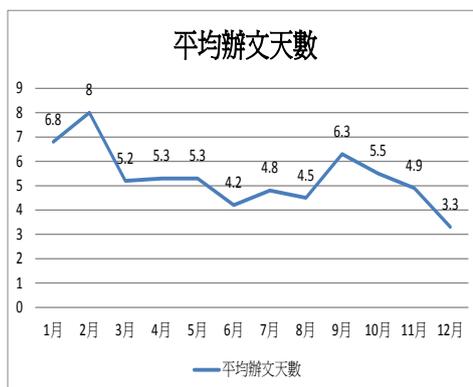
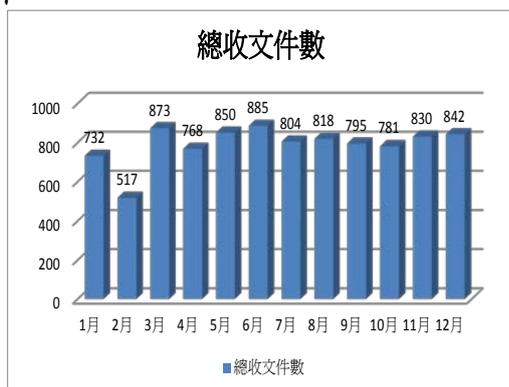
設施美化工程，建立安全的就醫環境，讓民眾於就醫時，避免因設備及環境設計不良而造成傷害，並規劃完整就醫動線，使就醫服務能更順暢及便利。在 99 及 100 年就醫民眾滿意度調查中，在「候診空間美觀及舒適」方面滿意度皆達 92% 以上，在「提供便利的服務設施與空間」題項中，也有 90% 民眾感到滿意，多數來院民眾皆給予本院提供之就醫環境高度評價。

3. 提升行政效能-南部第一家使用電子化公文系統之署立醫院

(1) 本院為南部首家使用電子化公文系統之署立醫院本院於 100 年 1 月起於全院全面推動無紙化電子公文系統，提升公文處理速度及公文品質，並結合公文查詢、稽催等制度，達到行政效能提升之目的，亦符合公文處理全面資訊化之未來發展趨勢。



100 年 1 月-12 月本院公文處理時效統計如下：



(2) 修正請購及核銷權限，簡化行政流程

響應行政院所屬機關推動六減運動實施原則，持續推行減事、減文、減章、減會、減話及減寫六減運動，對各項較無效益或不合時宜之業務提出具體可行之改進建議，以提升行政效率及服務效能。本院於 100 年 5 月院務會議提案，通過推動「六減運動」，自 6 月起推行全院實施。在縮短行政單位作業程序成效方面，推行 3000 元以下請購、50000 元核銷由科室主管代為決行，授權科室主管掌控支出，簡化行政程序，降低行政成本。

4. 全面提升醫療及服務品質

為能確保本院醫療及服務品質，本院於 97 年院務會議決議通過，將於全院流



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

程管理中導入 PDCA 滾動式學習，聘請外部專家提供建議，藉由內外部稽核監督制度，持續改善流程、提昇服務效率及效能。

此外，97 年 8 月本院試驗中心與人體試驗委員會開全署立醫院臨床研究機構之先河，率先通過 ISO 9001：2000 認證，確保臨床試驗品質。自 98 年起，本院各科室已連續三年通過 ISO 9001：2008 驗證，透過本院對品質的堅持，實踐 ISO「說、寫、做一致」、「顧客為重」、「過程導向」及「績效管理」的精神，為本院醫療及服務品質管理建立一套可遵循的軌道。在病人安全方面，本院設有病人安全通報機制，若遇有特殊案例，則透過病安委員會平台，由品管中心協助完成 RCA 分析，據以改善相關作為，以維護病人就醫安全。

5. 員工健康促進與提案制度

創新之本，不外乎人與組織，重視員工健康、暢通溝通管道、適時給予獎勵都是為本院人力資源管理重要的一環。本院除於每年舉辦兩次員工座談會，做為員工與院方無障礙之溝通平台外，更規畫舉辦員工旅遊及鼓勵成立員工社團，透過多方面的努力，促進員工身、心、靈健康。另外，有鑑於人才資本的累積已非單純的薪資、福利、成長等要素，更重要的是如何提升人才創新能力，透過創造鼓勵創新的政策、制度、機制和組織環境，讓各類人才創新能力得到充分發揮，內塑為「組織整體戰鬥力」，故本院亦於今年著手規劃設置「員工提案專屬網頁」，提高同仁對服務單位之關懷與認同，制定員工提案作業程序書，讓員工可透過網路平台提出制度改善與創新構想，再經由審核機制後落實，除提供員工獎勵外，進而提升本院服務暨醫療品質。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

參、未來努力方向

一、逐步轉型為健康促進醫院

隨著資訊的發達以及實際需求的增加，精神健康與身心醫學，在全人照護及身心整合的現代醫學理念中，已經成為重要的醫學領域。根據世界衛生組織對於健康的定義，所謂的健康是指：身體、精神及在社會生活中各方面皆處於健全的狀態。因此，政府如何結合基層醫療及社區資源，從「生理」、「心理」以及「社會」著手，一同為民眾建構一個完善的健康照護網絡，讓民眾可以由「健康促進」、「疾病預防」到「疾病治療」及「長期照護」都可得到完整的照護，是提升國人整體健康的重要措施。

有鑑於此，本院做為嘉南平原上唯一的公立精神專科醫院，近年來亦深刻體認惟有替民眾建構一個從「疾病預防」到「疾病治療及追蹤」皆完善的社區健康照護網絡，才可能真正促進民眾健康、免於疾病之恐懼，為此，本院除積極參與「無菸醫院」、「健康促進醫院」等多元健康促進活動並獲得獎項肯定外，讓大台南及鄰近社區民眾對精神療養院之印象全面改觀，近年更將「深耕社區」做為發展重點，積極深入社區，提供心理衛生精神醫療服務、心理健康宣導、弱勢族群關懷及社區老人心理健康營造，以實實在在的精神豎立在地優質精神醫療，打造出便捷貼心及社會公益服務形象。

二、本院短、中、長程目標計畫

本院自 87 年創院後，長期以來，皆是以使命為宗旨、願景為目標，據以推動短、中、長期計畫，於 99 至 100 年完成精神護理之家成立、一般醫學科推動全人及整合醫療服務、建立銀髮族無障礙就醫環境、推動社區健康營造、持續 ISO9001 品質認證、導入 ISO31000 風險管理、身心障礙者職業訓練等短期目標。續規畫 101 年至 103 年中期目標為推動醫療與社服機構整合、發揮綜效，病歷中文及電子化、持續推動品質提升、提升護理之家佔床率、開設婦女身心門診。

本院作為一所精神專科教學醫院，除積極提供急門診、住院、社區之精神醫療照護服務外，並秉持公醫使命，社會責任之精神，發展精神醫療全人照護服務之理念擬定經營策略之短、中、長程目標計畫，相關計畫內容，係依據「行政院衛生署 101 年度施政目標與重點-行政院核定版」、「衛生署 99-102 年中程施政計畫」，輔以本院發展特色訂定之。

一、計畫時程規畫分別為：

短期計畫 101 年、中期計畫 102 至 103 年、長期計畫 104 至 105 年。

二、短期計畫(101 年) 依策略方向：『團隊、品質、社區』擬定發展重點分



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

述如下：

(一)營運績效目標：維持 100 年營運水準

- 1.急診：125 人次/月
- 2.門診：4900 人次/月
- 3.住院：急性病房 5296 人次/月；復健病房 9253 人次/月；佔床率 97%
- 4.社區巡迴：1100 人次/月
- 5.居家治療：350 人次/月

(二)公醫使命，社會責任

1.精進醫療衛生照護，發展長照服務資源，保障民眾就醫權益：

本院針對特殊族群提供精神醫療服務故積極配合辦理性侵、家暴加害人處遇服務，為增進服務效能充實病歷電子化系統，注重病人安全強化醫事人力素質與繼續教育及醫療團隊訓練 (TRM)，與社區結合營造樂活社區提供精神醫療之社區服務與發展社區服務特色、建立精神衛生之健康促進醫院，並營造支持性的高齡友善環境等。

2.落實防疫整備，免除疫病威脅：

因本院為精神醫療機構，住院病患以群聚為主，著重強化機構防疫力，故擬定流感疫苗施打率員工為 85%、住院病人為 90%。

3.營造友善健康支持環境，擴大預防保健服務，促進全民參與：

為營造友善健康職場故全面執行員工身、心健康檢查及體適能檢測與員工身心照護特別門診；參與 WHO-HPH 健康促進醫院網絡會員進階認證及參與國內及歐洲國家歐盟無菸醫院(ENSH)金獎競賽。

4.健全健保及推動長照保險制度，保障民眾權益：

為提供全人全程支持性照護，發展精神科護理之家服務，計畫精神護理之家住民人日達 9125 人日/年。

5.制定科技研發相關政策：

通過衛生署 IRB 訪查認證、加強國際臨床醫療研究。

6.促進國際交流與合作：

參與 WHO 健康促進醫院國際會議年會論文發表及於國際會議中設立攤位宣導及促進國際交流

7.提升組織量能：

充實衛生教育人力訓練及導入 ISO 31000 風險管理系統。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

8.提升資產效益，妥適配置政府資源：

檢討現行施政重點及優先順序，**妥適配置政府資源**，提升預算執行績效年度執行率達 90%。

9.提升人力資源素質與管理效能：

配合政策，減少醫院空缺人數，讓約用人員得以**有機會陞為正編人員**，增加激勵效果。擬再晉用正編人員 11 人，達本院現有正編人力預算員額達 90%。

三、中期目標(102-103 年)

依據 101 年相關計畫賡續辦理，**接受醫院評鑑與教學醫院評鑑、加強多能工及跨科室內輪調。**

四、長期目標(104-105 年)：達到自給自足與醫院永續經營之目標。

展望未來，本院將持續秉持核心價值「安全、關懷、尊重、創新」的精神，以能**提供大台南及鄰近社區民眾全人、全程之整合性精神醫療服務**，成為大台南涵括三段五級服務且兼具教學、臨床研究功能之精神健康與心理衛生中心之發展方向努力。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

肆、附件

附件1：問答集

1. 怎麼去嘉南療養院？

答：自行駕車：北上南下皆由台南仁德交流道下高速公路，右轉中山路前進500公尺，見本院標誌後右轉進中山路870巷80號，即可到達。

搭乘高鐵：下車後可自行搭乘高鐵提供接駁車H62奇美醫院路線至仁德B&Q下車(台南市仁德區中山路609號)，往中山路(台南市方向)步行約10~15分鐘可抵本院(台南市仁德區中山路870巷80號)。

搭乘台鐵：至台南站後，於前站出口左前方處興南客運，搭乘往關廟或阿蓮方向至嘉南療養院站下(站對面為本院入口870巷)。

2. 請問要如何掛號？

答：本院掛號方式

(1)現場掛號:掛號時間週一~週五 8:00~11:30, 13:00~16:30 假日 8:00~11:30。

(2)預約掛號時間:週一~週五 08:00~17:00 預約電話:06-2795019#1093、1094。週一~週五 17:00~21:00, 假日 08:00~17:00, 預約電話:06-2795019#1127。

(3)網路掛號服務:網址:<http://www.cnpc.gov.tw>, (2)民眾並可透網路掛號, 了解及查詢看診時間及診次。

(4)注意事項:

- 初診病患限當日”本人”現場掛號。
- 當診次及初診病患恕不接受電話預約。
- 告知民眾當日至門診護理站建議報到時間, 以降低民眾等候看診時間過長。
- 下午4:30後不接受隔日早上門診預約。

3. 就醫時要帶那些證件？

答：就醫時應攜帶：健保卡、國民身分證、重大傷病卡或其他足以證明身分的證件

4. 如何申請診斷證明書？

答：門、急診病人於醫師診察時，請向醫師說明申請用途，可於就醫時一併完成；住院病人，請於病房申請。

5. 如何辦理重大傷病卡？

答：病人或家屬須先請醫院門診或住院醫師填具病歷摘要及重大傷病證明書，再影印病人的身份證及代辦人身份証自行至健保分局申辦，或是由本院社工科代辦。

6. 如何申請殘障手冊？

答：請攜帶申請人身份證或戶口名簿影印本、一吋半身照片四張、印章，向設籍(鄉、鎮、市)區公所社會課申請。申請流程為申請人向(鄉、鎮、市)區公所提出申請→由(鄉、鎮、市)區公所安排指定醫院作殘障鑑定→指定醫院將殘障鑑定結果送至(鄉、鎮、市)區公所→(鄉、鎮、市)區公所核發手冊予申請人。

7. 請問病房的探病時間？

答：上午九點至晚上八點，但病患治療時間多，有時不在病房內，可事先通知病房家屬欲來院時間。

8. 看診我有那些費用需要繳交？

答：一般民眾: 掛號費50元，部分負擔240元，領有殘障手冊者免掛號費，部分負擔50元，領有重大



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

傷病卡者，掛號費50元，免部份負擔。70歲以上老人免掛號費，部分負擔240元。

9. 請問醫院是否有免費接駁車？

答：可拿嘉南月刊上的接駁車訊息告知民眾。(可拿嘉南月刊做介紹)。

10. 請問出院手續如何辦理？

答：持醫師開立之出院通知單及退藥單→先至藥局辦理退藥手續→至掛號櫃檯辦理出院手續並繳納住院之醫療費用。(若有繳納醫療預繳金者，需繳還原預繳金收據) →掛號櫃檯退還患者的健保 IC 卡、重大傷病卡或免部分負擔證明文件→持藥單至藥局領取出院帶藥→出院通知單繳回原病房。

11. 請問辦住院需要帶什麼證件？

答：健保卡、重大傷病卡或其他足以證明身分的證件。

12. 親友探望時不清楚病人住的病房，有關病人的隱私權，如何回覆？

答：為維護病患隱私權，不公開病人病房。請民眾自行撥打電話給家屬，請家屬告知病房探望者身份，再引導民眾到病房內。

13. 假日是否有看診？

答：星期六日上午9點至12點皆有值班醫師輪流看診，掛號時間為8點至11點半(可拿嘉南月刊做介紹)

14. 要讚美/抱怨醫院可以怎麼做？

答：可填寫門診電視旁的民眾陳情單，投入院長信箱後，將有專人為您服務

15. 要怎麼捐物品或金錢給病友？

答：捐仁愛基金或實物皆可引導至社工科

16. 要怎麼獲得院內相關訊息？

答：可在醫院網頁獲得資訊，以及到社工科登錄郵寄嘉南月刊書面資料或 e-mail 電子報。

17. 中醫/家醫科門診怎麼走？

答：可由社工人員或走動式服務人員直接帶領至中醫或家醫科門診區。

18. 要去哪裡吃飯？

答：一樓大廳有輕食小舖、幸福商店以及地下一樓有佳味館(營業至1點)可供選擇。

19. 哪個醫師比較厲害？

答：看診醫師幾乎是專科醫師，每日初診醫師不同，先看完初診醫師後再由初診醫師轉介至相關領域醫師看診。請相信每位醫師的專業品質。(亦可拿嘉南月刊做介紹)

20. 貴院可否讓病患住永久？

答：本院為精神專科醫院，用於治療急性或慢性需住院病患的治療，而非一般永久居住的安置機構。但是可以先讓病患來本院嘗試慢性病房住院，以利訓練病患的日常生活功能或提升病識感。

附件2：行政院衛生署嘉南療院100年提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：99年「行政院衛生署暨所屬機關全方位優質服務實施計畫」廣續辦理，辦理本院全面服務品質管理，以增進服務品質、提升效能，以達成醫院之使命、願景、目標。

貳、問題研析：

開院至今已邁入第13年，發現環境設備上有老舊的情形，且諸多設施與動線無



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

法滿足病患就醫安全，在制度流程方面隨者健康消費者的需求變化，仍有不足之處，基於以病人為中心的理念，因此需要不斷的精進改善，提升顧客服務滿意。為回應民眾日益升高之健康意識及響應 鈞署以「許給全民健康安全的人生」為願景，「站在民眾立場」、「全員參與」及「持續改善」之服務理念，建構促進健康的醫療環境，提供民眾全方位優質的醫療照護與保健服務，須立即推動服務品質改善計畫，期許本院衛生醫療整體服務效能更精進與提升，並能達到配合政府政策，擔負公醫使命。

參、計畫目標：

97年8月依據衛生署願景、核心價值，重新修改本院的願景為「大台南地區民眾首選之心理健康促進醫院」。使命為「整合臨床教學研究，提供優質精神醫療服務，創造民眾心理健康快樂」。並以「安全、關懷、尊重、創新」為核心價值。

肆、執行期程：自民國 100 年 1 月起至民國 100 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：如附表。

陸、執行步驟：

- 一、依據 鈞署願景、核心價值，且秉持著「改變現況、創造奇蹟、幫助別人、成就自己」的信念，重新修改本院的願景為「大台南地區民眾首選之心理健康促進醫院」。使命為「成為南區精神醫療網核心醫院」。並以安全、關懷、尊重、創新為核心價值。訂定**策略重點**工作目標為「**精進品質、提升效能、深耕社區**」。
- 二、本計畫擬定主要依據本院 100 年終檢討後擬定策略目標，經過主管討論確立後，由上而下傳達至各團隊及科室同仁，透過全員參與計畫擬定，展開專案執行，以達成策略目標。
- 三、本計畫由規劃負責單位執行，由秘書室依據規畫執行進度進行追蹤管考，以達務實、落實服務品質改善。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新
便民標準服務

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
服務 流程	服務 流程 便捷 性	1. 單一窗口收件、分案再處理或單一窗口全程處理。	1.1 落實各窗口能整合業務單一窗口服務。	100/12	1. 減少民眾來回奔波辦理各項業務。	1.1 掛號批價櫃台，提供多功能之整合服務，包括批掛、轉診、診斷書申請、住出院手續等 19 項服務。
			1.2 針對初診採單一窗口流程處理。	100/12		1.2 設置「初診填寫櫃檯」，由專人協助填寫與掛號，並說明醫院服務項目。
			1.3 於大廳設置服務人員，協助指引至單一窗口辦理。	100/12		1.3 每日兩班走動式服務與志工人員協助到院民眾。
		2. 縮短現場辦理等候時間。	2.1 設置彈性櫃檯，等候人數超過(5 人/櫃檯或總等候人數 30 人)，後援室及後線人員立即支援。	100/12	2. 各項服務流程之等待時間皆能符合規格。	2.1 於 99 年底完成設置彈性櫃檯，有效的疏導等候人數。
			2.2 照顧弱勢與高齡族群，設有殘障人士、65 歲以上老人免排隊服務窗口及 80 歲以上長者優先看診。	100/12		2.2 實施免排隊窗口後，批價掛號之平均等候時間由 99 年月平均 57.9 秒下降至 100 年月平均 51.8 秒。
			2.3 對住院採單一流程處理，減少出院辦理及等待住院時間。			2.3 皆能於 15 分鐘內，由照服員、家屬陪病患至病房；出院也能於披掛櫃檯一次完成辦理。
		3. 簡化流程，提升平均服務量。	3.1 放射與心电图檢查 30 分鐘內完成率。		3. 提升服務效率、符合民眾需求。	3.1 從 98 年至 100 年完成率皆為 100%。
			3.2 腦波檢查施測時間於 1 小時內完成率。			3.2 從 98 年至 100 年完成率皆為 100%。
			3.3 心理衡鑑施測時間於 90 分鐘內完成件數。			3.3 從 98 年(109 件)至 100 年(136 件)，效能提升 125%(27 件)。
			3.4 家庭評估施測時間於 1 小時內完成件數。			3.4 從 98 年(40 件)至 100 年(78 件)，效能提升 195%(38 件)。
			3.5 職能評估：90 分鐘內完成件數。			3.5 從 98 年(12 件)至 100 年(25 件)，效能提升 208%(13 件)。
			3.6 ADL 評估：30 分鐘內完成件數。			3.6 從 98 年(38 件)至 100 年(52 件)，效能提升 137%(14 件)。
		4. 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本數。	4.1 申辦住院醫療費用證明免填申請書。		4. 簡化办理流程、減少民眾填寫申辦書表的時間。	4.1 簡化流程後臨櫃至離櫃 5 分鐘內完成辦理手續。
			4.2 協助代送代辦重大傷病卡申請。			4.2 精神專科醫院首創，從 98 年至 100 年，共計接受 655 件申請案。
		5. 減少機關辦理案件過程附送之各類紙本書表、證件、謄本數量。	5.1 辦理住院名單、IC 卡上傳就醫資料、門住診申報採用電子化。			5.1 已全面完成電子化。
			5.2 身心障礙鑑定申請-服務台收件登錄。			5.2 因應電子化直接於服務台接受身心障礙鑑定收件及諮詢服務，從 98 年至 100 年，共計接受 3,730 件申請案。
		6. 機關辦理案件過程採用電子謄本。	6.1 辦理住院名單、IC 卡上傳就醫資料、門住診申報採用電子化。			6.1 已全面完成電子化。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
	服務流程透明度	<p>1.提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息。</p> <p>2.提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。</p> <p>3.提供案件主動通知及確認功能。</p>	<p>1.1 制定「門診掛號作業指導書」,規範各項作業办理流程及時間。</p> <p>1.2 各項業務資訊(包含承辦進度、承辦人員)公開化。</p> <p>2.1 辦理各項服務時間均在作業指導書規定時間以內。</p> <p>2.2 門診可由本院提供之申訴電話及醫院網路查詢案件處理情形。</p> <p>3.1 主動通知申請項目申辦結果。</p>	100/12	<p>1.提供民眾即時訊息確保民眾權益</p> <p>2.減少民眾現場等候看診時間</p> <p>3.主動關心民眾辦理案件之進度,提升民眾的信賴感。</p>	<p>1.1 於門診候診區、服務台、病房會客室及本院網站置放各類申請表單共計 32 種。</p> <p>1.2 將下列資訊透明化,「病歷相關申請流程」、「身心障礙鑑定流程」、「門診醫師介紹」、「採購業務」、「人事甄選流程」。</p> <p>2.1 各項案件處理皆能於服務時間內完成。</p> <p>2.2 各項案件可由 (1)現場服務:包括服務台諮詢服務、社會資源諮詢服務(1397 人次)、藥物諮詢服務(973 人次)、申請診斷書及病歷服務(2751 件)。 (2)網路服務:包括就醫訊息查詢、網路掛號服務、衛教資訊查詢、藥品資訊查詢、線上諮詢、甄才訊息、採購訊息。 (3)電話服務:包括藥物諮詢服務(152 人次)、居家服務申請諮詢服務(936 人次)、戒癮諮詢服務(150 人次)、社會資源諮詢服務(1397 人次)。</p> <p>3.1 建立主動通知申請人案件受理及辦理情形並建立超時逾期處理告知機制。 1.申辦案件逾期主動通知 2.醫師停診主動通知 3.顧客意見主動回應 4.醫療相關業務主動回應 (1)空床時主動通知候床患者 (2)醫療法規及社會資源說明 (3)針對不同族群個案主動關懷聯繫與訪視,例如電話關懷 100 年度共計 2840 人次,其中初診預約返診率可達 90% 以上。</p>



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
機關 形象	服務場 所便利 性	1.機關內外環境規劃具特色並符合民眾需求。	1.1 持續積極營造院區及病房，辦理院區、綠化、美化營造花園室院區。持續維持建構安全且便民之就醫環境，包括：	100/12	1.建立符合舒適、方便、清新美觀的就醫環境	1.1 整理院區規劃 (1)門診區及病房整建：以人性化、生活化、舒適化概念。 (2)院區種植花草，減少塵土飛揚；側門花園開放院內科室認養、舉辦競賽。 (3)健康步道：樓梯彩繪，吸引員工及就醫民眾多走樓梯，達到健身、節能之功效。 (4)提供一個無菸之就醫環境。 (5)藝術造景、美化環境；門診藝文畫廊、大廳鋼琴演奏。 (6)一樓大廳設置輕食小舖、創藝工坊、幸福商店，除展現本院工作復健病人之多元性之外，更提供即時飲食或購物等需求。
		2.服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚且正確。	2.1 持續維持交通導引及停車場管理。	100/12	2.便利民眾辨識方向，提升顧客滿意度達 85%。	2.1 標示如下 (1)於院外道路入口設置路標及醒目的看板。 (2)於各樓層、出入口、電梯內設置大型字體之中英雙語標示。 (3)門診區設置公佈欄、電子顯示看板，張貼醫院訊息。 (4)員工上班均配帶中英雙語識別證；各服務櫃檯均清楚標示服務人員及服務項目。 (5)服務志工及走動式服務人員均穿戴醒目背心，主動詢問民眾需求
		3.申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。	3.1 建全單一窗口全功能服務。修正各項申辦業務流程，硬體設施以符合民眾需求，加強評估民眾使用情形。	100/12	3.提昇顧客關係管理品質，病人及家屬服務品質，民眾滿意度達 85%。	3.1 設置如下 (1)門診大廳清楚標示各樓層平面圖及動線指引。 (2)門診櫃檯提供掛號/批價/住出院申辦處所單一化，領藥或會談、治療均於一樓大廳辦理。 (3)大廳設服務台，由志工提供諮詢服務。 (4)100 年門診民眾滿意度調查達 85.2%。
		4.各項行政設備妥適安全並檢測維護。	4.1 設備妥適安全並定期檢測維護，根據檢測結果進行改善。	100/12	4.提供安全的就醫與療癒環境。	4.1 設置與維護安全設備如下 (1)設有警民連線巡邏機制、24 小時保全院區巡邏，並在治療室(檢查室)、浴廁皆設置緊急鈴，以備緊急事件發生用。 (2)重新鋪設地磚、填造無障礙緩坡、張貼警示語方式改善地板高低落差情形，降低環境中跌倒危險因子。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
機關 形象	服務場 所便利 性	5.各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求。	5.1 定期修訂民眾就醫指引，即時提供看診資訊，於服務台配合門診服務提供老花眼鏡，門診表及書寫座椅供民眾使用。	100/12	5.提昇顧客關係、病人及家屬服務品質，便利民眾使用。	5.1 便民設備如下 (1)提供「病歷複製申請委託書」、「病歷資料申請單」、「診掛號資料表」等填寫範例。 (2)於掛號批價配合門診服務提供老花眼鏡、門診表及書寫座椅供民眾使用。 (3)由走動式人員與志工協助各種申辦書表之填寫。
		6.服務設施合宜程度	6.1 機關服務設施妥適及完備	100/12	6.提供安全的就醫與療癒環境	6.1 設施妥適度如下 1.無障礙設施： (1)門急診入口處設有無障礙走道。 (2)大廳設有志工服務台，提供就醫民眾即時性服務。 (3)門診時段安排警衛和志工、走動式服務人員，為需協助上下車殘障人士、長者等提供服務，且備有醫療輔具-輪椅供使用。 (4)設有殘障人士專用汽車停車格。 2.母嬰親善環境： (1)門診區設有哺乳室。 (2)無障礙廁所設有嬰幼兒尿布更換台。 3.愛心設施，提供就醫之便利與舒適： (1)大門口設有愛心鈴。 (2)雨天免費提供愛心傘。 (3)提供免費接駁交通車，一日四班次，服務台更提供協助叫車服務。 (4)設有佛堂、祈禱室，以滿足宗教靈性需求。 (5)餐廳供應物美價廉之健康午餐服務 4.諮詢設施： (1)貫徹用藥安全政策，藉由藥物諮詢窗口，提供詢衛教服務。 (2)於候診區、藥局旁設置看板以便民眾能自行查詢藥物外觀及辨識。 5.環保設施： (1)綠建築：太陽能真空集熱管、可調式遮陽板、熱泵、LED 逃生指示燈、T8→T5 燈具。 (2)採購以環保物品為優先。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
機關 形象	服務行為友善性與專業性	1.服務親合程度。		100/12		
		1.1 主動探尋所需，提供適切服務：	1.1.1 主動電話通知民眾繳交門診、住院相關證明文件、收退費用。 1.1.2 每月定期針對住院病人主動與家屬溝通聯繫，轉知家屬目前病人之住院治療情形，並與家屬溝通其對治療期待與需求。 1.1.3 針對當日未按返診時間及出院病人，主動提供社區電話關懷服務。	100/12	1.1 提供民眾多元服務，滿足不同民眾諮詢服務。	1.1.1 由病歷室主動通知。 1.1.2 由病房醫護以電話或面談協助家屬瞭解治療過程，讓家屬更安心。 1.1.3 由社區居家服務團隊主動以電話關懷，讓家屬及病患更容易配合治療。
		1.2 提供員工走動式服務、志工服務、保全服務：	1.2.1 安排門、急診第一線服務之人員(含志工)接受服務禮儀訓練。 1.2.2 安排保全、志工及走動式人員主動協助指引。	100/12	1.2 走動式服務人員主動趨前探詢民眾洽辦事項提供必要服務，減輕其焦慮感，協助病人檢查、就醫流程及相關諮詢服務。	1.2.1 每半年舉辦一次服務禮儀訓練。 1.2.2.1 100 年門診滿意度問卷共回收 302 份，針對工作人員之服務態度、各項服務的等候時間滿意度、環境設施的滿意度、病人權益與安全的滿意度，進行滿意度調查。民眾對本院門診整體滿意度達 88.45%。 1.2.2.2 100 年電話禮儀測試結果：外部由醫院管理委員會之電話禮貌測試，100 年度平均成績達為 91 分，整體滿意度良好。
	2.服務可勝任程度	2.1 主動針對民眾所詢問的問題立即正確的回應。	2.1 建立員工提供民眾良好服務概念	100/12	2.1 本院以民眾常問問題 20 題為主，對第一線人員抽測，以了解第一線服人員對業務之熟悉程度，督促同仁熟悉業務以維護服務品質，抽測結果回應之正確率為 90.6%。	



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
機關 形象	服務 行銷 有效 性	1.醫療服務及衛教宣導	1.1 善用多媒體與公共平台。	100/12	1.提供民眾衛教知識；讓民眾了解醫院，提高醫院的能見度。	1.1 100 年度召開記者會共計 10 次，發佈新聞稿計 69 篇，安排專訪計 26 次，媒體報導計 597 篇。
			1.2 文宣宣導			1.2 發行紙本與電子嘉南月刊 12 期、門診大廳及候診區設有公佈欄及衛教專欄不定期更新內容，截至 100 年度為止共發行了 62 種衛教單張。
			1.3 網路宣導			1.3 架設本院網站：隨時更新本院網站的最新訊息，並每月定期發行電子報。
			1.4 定期辦理病患及家屬衛生教育講座			1.4 100 年家屬座談會共舉辦 30 場及家屬情緒支持自助團體每月 1 場。
			1.5 推動社區民眾心理衛生教育			1.5 與臺南市衛生局所、台南市憂鬱症協會共同舉辦心理健康教育講座，截至 100 年度共舉辦 140 場次心理健康教育講座。
		2.善用社區資源	2.1 招募志工	100/12	2.促進社區民眾對精神疾病認知。	2.1 100 年度運用志工共計 5,166 人次，共計 15,852 小時。
			2.2 轉介慈善單位協助弱勢族群。			2.2 100 年度轉介個案計 95 人次。
		3.結合社區資源辦理公益活動	3.1 辦理失業、轉業的民眾的關懷。	100/12	3.強化復健期穩定個案之健康能力，回歸社區增加價值感。	3.1 與雲嘉南地區就業輔導中心合作，加強心理衛生及職場安全觀，共計約服務 200 人。
			3.2 關懷弱勢，服務特殊弱勢族群。			3.2 關懷遊民；編列醫療救助基金 100 年度補助個案計 120 人次，補助金額為 1,015,024 元。
			3.3 溫心送暖活動。			3.3 100 年關懷獨居老人 200 人次。
			3.4 辦理義剪服務。			3.4 100 年度共服務 1,200 餘人次。
			3.5 社區急難救援			3.5 100 年與雲嘉南衛生局舉辦 2 場演習；歲末春節關懷 80 人。
		4.政策宣導活動	4.1 配合政策宣導	100/12	4.將政府之政策推廣於社區	4.1 配合社區大型活動宣導
			4.1.1 二代健保			4.1.1 「二代健保」共 6 場 943 人次。
			4.1.2 器官捐贈			4.1.2 「器官捐贈」共 4 場諮詢 205 人次。
			4.1.3 「安寧緩和醫療」			4.1.3 「安寧緩和醫療」就醫民眾宣導 3755 人次。
4.1.4 「健康 100 動起來—減重計畫」	4.1.4 「健康 100 動起來」共 35 位社區民眾減重 17.3 公斤。					
4.1.5 「四癌篩檢」	4.1.5 「四癌篩檢（子宮頸、口腔、大腸）」分別篩檢 62、191、278 人次。					
4.1.6 社區醫療網絡：	4.1.6 社區醫療網絡：巡迴醫療服務（含精神科、神經內科、家醫科）：共服務 9478 人次；居家治療服務：共服務 3715 人次。					



項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
顧客關係	民眾滿意度	服務滿意度調查、趨勢分析及檢討改進情形。	1.門診、住院服務(滿意度)調查各辦一次調查,彙整問卷資料後,予以建檔、統計及分析。	100/12	1.意見反應可已順利備表達及處理。	1.1.1 門診滿意度分五個向量,人員的服務態度(89.24%)、各項等候時間(73.90%)、醫院環境設施(86.61%)、病人權益與安全(85.58%)、整體門診滿意度(88.45%)
			2.將調查結果於門診、住院團隊提出報告,會同相關科室檢討,並提出改善辦法。	100/12	2.瞭解市場需求俾利提供服務。	1.1.2 住院滿意度分五個向量,人員的服務態度(69.15%)、醫療服務項目(70.35%)、醫療服務時間(71.17%)、住院環境(69.63%)、病人權益與安全(74.09%)。 1.2.1 門診改善措施:針對等候時間滿意度較低的情況,本院於100年8月成立門診改善專案小組進行改善。主要以軟性訴求,增加大廳彈奏鋼琴、提升創意小舖與幸福商店的功能、設立書報區,讓候診之民眾心情較為放鬆。 1.2.2 住院改善措施:利用PDCA循環改善模式進行持續改善。以「家」為主題,就「醫師探視病人頻率」、「縮短辦理入院手續時間」進行改善。 1.2.3 民眾對本院門診整體服務滿意程度,自97年由87.30%逐漸成長至90.07%;其中,民眾介紹親友來院就醫的趨勢,由78.80%成長至90.84%,表示本院「深耕社區」之服務策略奏效且服務品質也提升,逐漸建立本院服務口碑。 1.2.4 民眾對本院住院整體服務滿意程度雖不高(70.90%),但不滿意程度下降至3.7%。



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
	民眾意見處理有效性	1. 建立民眾意見及抱怨處理機制。 2. 提供後續追蹤處理。 3. 建立新聞輿論快速回應機制。	1 依據本院民眾反應陳情作業程序書內容辦理。 1.1 透過病房生活座談會、院長信箱、院長與民有約及實習學生座談會提供民眾多元表達意見之管道。 1.2 門診及急診區設置院長信箱提供民眾意見反應。 1.3 由專人收件處理，並於一週內回覆。陳核結果請相關單位進行改善。 2.1 針對陳情內容及列管案件追縱之機制回復改善進度。 3.1 每日責由專人閱覽各大報，遇有相關輿論訊息剪報陳核，並後會相關科室參酌或隨時檢討改善。 3.2 依據衛生署公佈「衛生署及所屬機關重大及危機事件新聞處理作業規範」規定辦理新聞回應機制。 3.3 針對時事提供專訪及回應	100/12	1. 民眾意見得到適切的回應。 2. 降低民眾抱怨提昇服務滿意度。 3. 提供各科室為民服務改善的參考。	1. 99年導入ISO修訂為顧客反應作業指導書。 1.1 每月舉辦一次院長與民有約、每年舉辦2次實習學生座談會、舉辦22次家屬座談會。 1.2~1.3 由社工科主責，於院內門診、急診、各病房實體院長信箱共16處、專線電話、網路信箱、信件及現場陳情等。 2.1 10月後平均每件處理時效為5天，比訂定之處理流程快2天。且滿意度達97%。 3.1 每日由社工科專員剪報與醫院相關之正負向新聞，或醫療相關之政府政策，並呈核 鈞長。 3.2 本院100年無重大負面新聞。本院已成立「危機處理小組」每月召開例行會議，遇重大事件召開臨時會。 3.3 每月定期舉辦記者會及不定期電台訪問（共10次）



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
	資訊整與便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索。 2. 機關本身網站提供主題、施政與服務3種分類檢索。 3. 提供檢索功能說明、使用範例及找不到資訊時的建議。 4. 檢索資訊過多時，提供分頁方式檢索及檢索結果依相似程度、時間主題等方式排列。 5. 提供進階檢索功能(如關鍵字、全文、交叉、分類檢索及其他方式) 	<ol style="list-style-type: none"> 1.配合三大分類(主題、施政與服務)。 2.於網頁維護時，依據三項分類建立檢索並重新描繪網頁地圖。 3.除前述三項分類外，另提供”關鍵字”、”日期”等放置於首頁明顯處。 4.檢索條件放置於首頁明顯處。 5.檢索條件放置於首頁明顯處。 	持續辦理	<ol style="list-style-type: none"> 1.提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢需要之資訊。 2.1 方便民眾操作使用。 2.2 提供身心障礙者無障礙之網路服務空間。 3.提供人性化之資訊檢索完整與便捷性。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.現階段於本院網站首頁已規劃「全文檢索功能」，依據 MyEGov 提供規範分類參考，建立全網站索引，讓民眾更快速搜尋到所需要之資訊。 2.網頁地圖配合網站改版時，已重新建立新版 SiteMap。 3. 4. 5.





行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
線服及子與	線上服務電參	<p>1.機關提供線上服務業務。</p> <p>1.1 線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。</p> <p>1.2 所提供之線上服務應為民眾需求重點項目。</p> <p>1.3 應積極選定重點服務項目進行推廣,提高民眾使用率。</p> <p>1.4 提供線上服務應注意使用者隱私權保護措施。</p> <p>2.透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知。</p> <p>3.檢討現行電子表單之必要性與合宜性,評估是否予以簡併或廢止。</p> <p>4.依據研考會訂定表單管理原則,統一電子表單格式,包括版型、編號、加註服務分類等,讓民眾更方便尋找及使用電子表單。</p>	<p>1.1充實網站內容,提供相關衛生醫療法令、資訊、各類申請書表,便利民眾查詢及下載。</p> <p>1.2提供網路掛號作業,並持續檢討網路服務項目,加強服務功能。</p> <p>1.3推動資訊安全及隱私權政策,保障民眾個人資料安全,強化安全申辦認證。</p> <p>1.4訂定資訊稽核計畫,執行年度資訊作業內部稽核,確保資訊安全。</p> <p>2.各項功能增設計數器,計算使用情形。</p> <p>3.定期檢討現行電子表單之必要性與合宜性,評估是否予以簡併或廢止。</p> <p>4.依據研考會訂定表單管理原則,統一電子表單格式,包括版型、編號、加註服務分類等,讓民眾更方便尋找及使用電子表單。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>1.1以網路代替馬路,讓民眾在家也能享受便捷服務。</p> <p>1.2.推動全方位網路服務。</p> <p>1.3防杜網路個人資料外流,保護民眾隱私權不受侵害。</p> <p>1.4發揮預防矯正功能,維持資訊系統之正確性與有效性,以確保業務順利運作。</p> <p>2.提供即時及最新最正確的線上服務內容。</p>	<p>1.線上服務項目截至100年為止共9項。並增設「就醫資料申請」專區。</p> <p>2.線上掛號使用率100年度增加12%,新增「建議就診時間」,可減少民眾就診等待時間。</p> <p>3.民眾申辦所留下之個人資料,均依規定予以隱私權保護措施保護。</p>
	電子與多樣性安全	<p>1.提供民眾意見反映區(留言)</p> <p>2.提供民眾討論或專業論壇</p> <p>3.提供網路投票及民意調查</p> <p>4.提供隱私權保護服務及宣告</p> <p>5.提供隱私權侵害處理機制</p>	<p>1.因目前網(頁)路之漏洞中,最主要之缺失為互動式服務,擬以電子郵件通報回覆代替留言版。</p> <p>2.利用院長信箱、電子郵件通報回覆代替論壇。</p> <p>3.提供專案議題之投票及民意調查。</p> <p>4.本單位目前使用主動式公告型網頁,並未涉及民眾隱私,但亦會於網站公告。</p> <p>5.於收到訊息反映後,轉社工科處理。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>提供即時及最新最正確的線上服務內容。</p>	<p>本院提供民眾意見反映區(留言版、申訴流程、醫院電子郵件信箱..等)多面向的民眾反映管道,並由專人負責列管追蹤考核等事宜,網路投票功能視需要時開啟,讓民眾有多樣化的線上參與過程。</p>



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

三、創新加值服務

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
創新加值服務	價值的創意服務	<p>1.服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作。</p> <p>2.服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。</p> <p>3.服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p>4.服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務；提供主動服務等。</p> <p>5.其他創新服務樣態。</p>	<p>1.門診改善非必要服務：複診不再須至護理站做病人辨識，直接到診間報到，並刪除不一致流程。</p> <p>2.1 門診建立讓民眾能掌握看診號的電腦科技的系統。</p> <p>2.2 於偏遠鄉鎮(麻豆、佳里、善化、大內與關廟)增設巡迴醫療。</p> <p>3.1 為明日的記憶把關---從預防到治療，全面性的失智照護服務。</p> <p>3.2 精障病友愛、夢想與希望的旅程---從【嘉南】地出發。</p>	<p>100/12</p> <p>持續辦理</p>	<p>1.提供簡便就醫流程</p> <p>2.1 提供民眾上網能掌握就醫時間。</p> <p>2.2 增加民眾就醫便利性。</p> <p>3.1 社區舉辦醫療諮詢與健康評估活動五場次及高齡友善環境建置。</p> <p>3.2 以『復元』及『賦權』的原則藉由讓精障礙病友成為工作者，進入愛、夢想與希望的旅程，邁向復元之路。</p>	<p>1.已依實際需求，複診病患可直接至診間報到。</p> <p>2.1 於門診等候區已設置看診號系統。</p> <p>2.2 已於5處設置巡迴醫療。</p> <p>3.1.1 五場醫療諮詢服務 131 人；五場健康篩檢評估 107 人。</p> <p>3.1.2 100 年獲認證高齡友善醫院。</p> <p>3.2.1 愛的集團每年輔導訓練 200 位以上病友。</p> <p>3.2.2 每年進行 2 次職能培訓員在職教育課程。</p> <p>3.2.3 病友共同認養 2 位非洲、1 位國內的貧童。</p> <p>3.2.4 創造全院皆為復健場域模式。</p> <p>3.2.5 職能治療科榮獲『2011 年國家品質標章』(SNQ)證書。</p>



行政院衛生署嘉南療養院核心價值：安全 關懷 尊重 創新

項目	指標	內涵說明	具體作法	完成期限	預期效益	成果
	服務延性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創意服務措施成為機關標準服務，並有標準作業流程。 2. 持續檢討改善創意服務措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 創造無菸場域，持續推動，分工分組，全院動員。 2. 環境文化塑造。 <ol style="list-style-type: none"> 2.1 不得販售香菸。 2.2 禁菸標誌標語的設置。 2.3 工作人員菸害防制教育訓練。 2.4 規劃服務治療計畫： 2.5 戒菸團體治療。 2.6 尼古丁替代療法。 2.7 推動愛心戒菸連署宣誓活動 	持續辦理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作分組，責任劃分，鼓勵員工有參與感與使命感。 2.1 降低病人買菸的便利性。 2.2 定時提醒戒菸。 2.3 訓練教導護理人員、照服員戒菸相關衛生教育活動及如何因應技巧。 2.4~2.7 讓來院民、病友及院內員工了解菸害防制新法規定並有所警惕戒菸。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有效降低攻擊暴力、非計畫出院及隔離、約束事件。 2. 制定戒菸服務標準化流程、 3. 宣導戒菸後，吸菸率從 41.1% 到 21.8%，明顯下降 19.3%。 4. 提供戒菸與諮詢服務共 12 場 1291 人次。 5. 榮獲『無菸醫院認證金獎』 6. 榮獲『健康促進醫院優良獎』 7. 「落實無菸環境」，代表我國參與歐盟金獎競賽。
	服務執行方法效能	<p>考量的因素包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 若不符成本效益，但在社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。 	新的創新措施執行先依據左列項目進行各項可行性及風險評估	100/12	降低不必要之成本投資。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多元化就醫服務-全臺唯一設有中醫門診之精神專科醫院，增加本院病患就醫多元化。 2. 提升行政效能-南部第一家使用電子化公文系統之署立醫院。 3. 全面提升醫療及服務品質，率先通過 ISO 9001：2000 認證。 4. 員工健康促進與提案制度。 5. 全面進行病歷電子化提升醫療品質與效率，同時節省紙張的使用。