

第一屆政府服務品質獎
參獎申請書

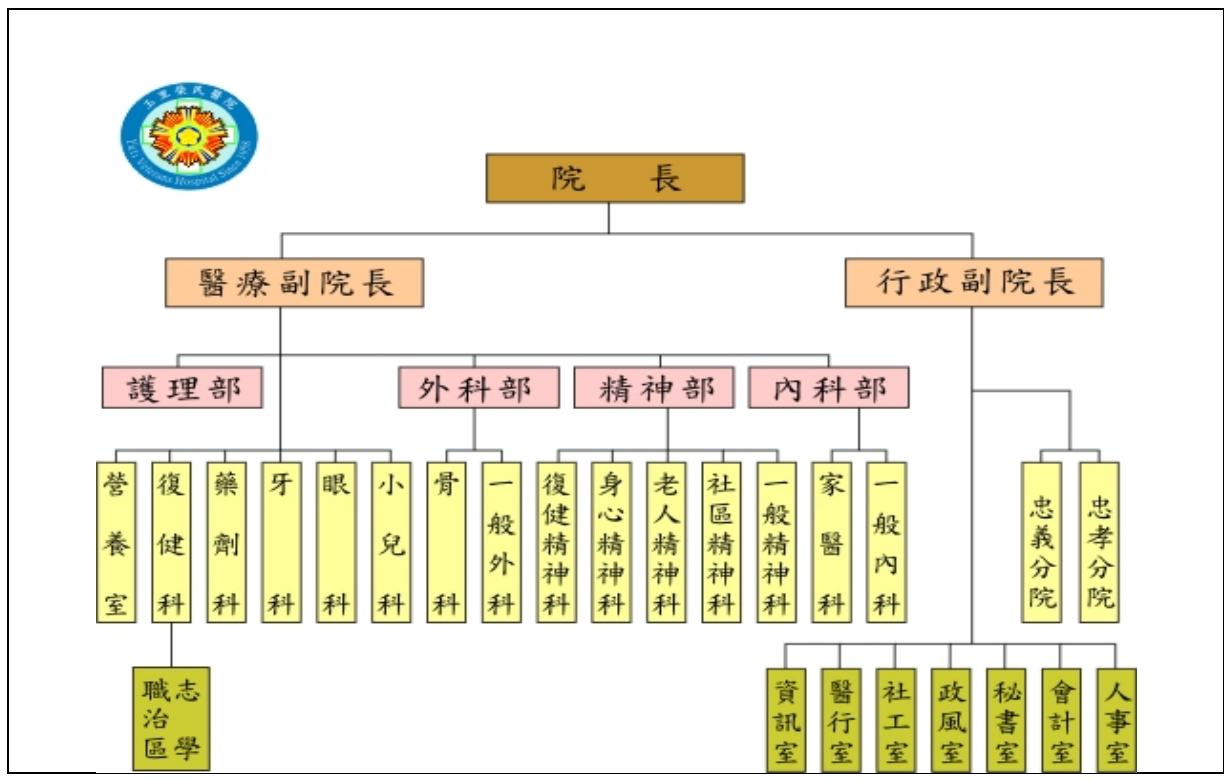
參獎類別：第一線服務機關

行政院國軍退除役官兵輔導委員會玉里榮民醫院

中華民國 97 年 11 月

基本資料

機 關 名 稱	行政院國軍退 除役官兵輔導 委員會玉里榮 民醫院	首 長	劉文健	職 稱	院長
機 關 地 址	花蓮縣玉里鎮新興街 91 號				
機 關 網 址	www.vhyl.gov.tw				
預 算 員 額	編制人員： 242 人；約聘僱人員：396 人；共計：638 人				
總 預 算	1,297,444 千元				
聯 絡 人	李宣葆	職 稱	組員	電 話	(03)8883141 轉 238
E - m a i l 位 址	rd001@vhyl.gov.tw			傳 真	(03)8883374
機關組織圖()					



註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

A. 為民服務發展史

本院雖位居偏遠地區，距離花蓮市及台東市區各約 100 公里，然始終戰戰兢兢，無時不以民眾需求、照顧弱勢、關懷社區為職志，希望以積極主動的態度提供優質的服務。一步一腳印，一路走來，從創院背景及演進可以看出本院的成長與努力。

(A)46 年 10 月 1 日由陸軍第 6 療養大隊及宜蘭療養所併編為「台灣玉里榮民醫院」，由台灣省衛生處託管。

(B)47 年 7 月 1 日隸屬行政院國軍退除役官兵輔導委員會，改為「玉里榮民醫院」。

(C)52 年 4 月改隸銜名為「行政院國軍退除役官兵輔導委員會玉里榮民醫院」，收療罹患精神病榮民（眷）。

(D)74 年衛生署核定為「精神病防治醫療網」東部地區核心醫院。

(E)78 年通過為精神科專科醫院。

(F)79 年 3 月 31 日衛生署評鑑為地區醫院合格。

(G)81、86 年衛生署評鑑為小兒科教學醫院及精神科師資訓練醫院合格。

(H)88、89、93 年評鑑為精神科專科教學醫院暨地區綜合醫院合格。

(I)90 年成立本院「護理之家」、「日間病房」、「社區關懷中心」，並結合陽明大學十字軍推展社區服務。

(J)92 年 10 月成立本院「康復之家」。

(K)93 年成立「精神科護理之家」、「長良社區復健中心」。

(L)95 年成立「長良康復之家」、社區「悠地亞復健中心」。

(M)96 年衛生署評鑑為地區醫院及精神科專科教學醫院優等。

本院歷經數十年來逐次更新設備暨羅致專業人員，至此，成為全國唯一的精神科專科師資訓練暨教學醫院及地區綜合醫院；擔負花蓮南區廣大民眾的醫療照顧責任，對地區民眾醫療保健工作至為重要。本院秉持為民服務的宗旨，持續策勵精進，目前除硬體設備不斷更新外，在醫護人員素養及服務品質提升方面也有長足的進步，期望藉由努力不懈，精益求精的

精神，積極配合政策，提供民眾最佳的服務為職志。

B. 為民服務理念

(A)使命：

照顧榮民，服務社區。

(B)信念：

服務、品質、效率、創新。

(C)願景：

- a. 精神治療的玉里模式。
- b. 民眾信賴的品格醫院。

(D)策略：

- a. 整合資源促進民眾健康。
- b. 發展精神醫療教學研究。

C. 服務顧客來源：

本院雖位處偏遠地域，但來院就醫及住院民眾遍及全台各縣市，醫療服務屬性為精神科專科教學醫院及地區綜合醫院，依屬性區分，服務客源如下：

(A)精神科全年服務為 118,921 人次(96 年為例)，病患以台北縣市 38% 為最，花蓮縣 29%次之。

(B)一般綜合科全年服務為 248,702 人次(96 年為例)，看診民眾以花蓮縣為主，佔 66%，其中以縣境南區民眾居多。

D. 為民服務業務現況：

(A)97 年服務量：(截至 11 月份)

a. 一般科

- (a)門診人次：服務總計 123,136 人次。
- (b)急診人次：服務總計 89,161 人次。
- (c)住院人次：服務總計 3,243 人次。
- (d)出院人次：服務總計 3,3336 人次。

b. 精神科

- (a)門診人次：服務總計 16,514 人次。

(b)急診人次：服務總計 463 人次。

(c)住院人次：服務總計 939 人次。

(d)出院人次：服務總計 940 人次。

(B)社區親善服務：(截至 11 月份)

a. 社區整合式篩檢服務：97 年共舉辦 7 場 14 次，社區參與 994 人次。

b. 生理回饋治療服務：協助舒解民眾各項壓力，97 年服務 146 人次。

c. 環境認養及居家打掃：97 年派出服務 1,778 人次。

d. 獨居老人送餐：全年無休，97 年平均每月服務人次約為 1,260 人次。

e. 榮民訪視：97 年訪視 114 人次。

f. 出院電訪：97 年實施電訪 2,243 人次。

g. 推動社區衛生教育：97 年實施 42 場次，服務 1,477 人次。

(C)健康檢查服務：配合政府政策、民眾及機關團體需求，提供各類檢查，97 年截至 11 月份總計辦理：

a. 成人健康檢查服務 4,179 人。

b. 糖尿病共同照護網服務 570 人次。

c. BC 肝共同照護網服務 788 人次。

d. 高血壓共同照護網 170 人。

e. 戒煙服務 30 人。

(D)精神科醫療服務：

a. 急性醫療服務：急性病房 120 張健保床，由醫療團隊負責臨床業務，急性病房並接受各大學、醫學院或醫院之申請，提供實習醫師、護士、心理師... 等之臨床教學與訓練活動。醫療團隊包含醫師群、護理人員、社工員、心理師及職能治療師等。

b. 精神科長期照護服務：長期照護服務總計 1,455 床，對於精神疾病呈慢性化、缺乏自我照顧能力、家庭支持系統弱的病患住院療養照護，依功能分類居住，提供復健治療為主的服務。

c. 精神護理之家服務：開設 196 床，推動家庭化的人性照顧，提供醫療及身心靈全人的照護，推展病患復健產業化，促成病患復健就業機會。

d. 日間留院服務：開辦 200 床，服務對象為慢性精神病、輕度器質性精神病、憂鬱症患者及輕中度智障者。最主要服務的理念為增進患者社交、人際互動技巧，加強其獨立生活功能及對規律生活的認知訓練、培養其工作習性及技能。

e. 精神科社區復健中心服務：為增加社區精神病患復健機會及本院病患進入社區、重回社會服務，開設 180 床，迄今服務 211 人次，媒合園區內廚房工作，接洽院外廠商合作提供庇護性工作，並積極開發其他職場工作機會。

(E) 安心專線服務：

配合衛生政策推展自殺防治服務，於東區醫療網設置「安心專線」電話 03-8883995 及 03-5559195 或免付費電話 0800-788995，專人專職 24 小時輪值服務，97 年截至 11 月份共服務 455 人次。

(F) 便捷顧客服務：

a. 「回家」計畫：與金門縣政府合作協助長期收治的病患返家懇親，派遣醫療團隊陪伴病患，以解病患思家之苦及避免家屬舟車勞頓。

b. 居家服務：提供偏遠地區行動不便精神科及一般科病患，提供到宅醫療診治及給藥服務。

c. 開辦一般科門診及住院服務，提供本院收容病患及社區全人之醫療照護服務。

d. 體貼顧客來院辦理長期收容，有專業社工師提供第一線辦理收治事宜服務與諮詢，由親切醫療團隊問診，安排最合適醫療服務。

e. 針對地區人文環境，網路及語音掛號說明朝多語（國語、台語、客語、阿美語、太魯閣語、布農語）服務環境設計，讓患者倍感親切體貼。

f. 提供民眾便利、正確資訊之觸控式導覽及藥物使用查詢系統。

(G) 電子化服務：

a. 全院應用醫療資訊整合系統內含 33 個管理系統，成立 150 個工作站，簡化各科室作業，建構內部視訊教學、會議平台，增進員工學習交

流機會。

b. 97 年 4 月於院區設置 5 個免費無線上網空間。

c. 97 年 7 月 22 日啟用新版資訊網站，提供民眾更便捷之服務。

d. 全院提供醫療影像系統 (PACS)，民眾不需等待洗片、取片，可直接在診間以電腦顯示影像，供醫師判讀，提升醫療品質。

(H)重視病人安全：配合衛生署政策落實病人安全、傳染病通報及防治宣導，除每季召開病人安全會議計 4 次外，對內部員工進行 13 場感染控制安全在職教育與研討會，共 1,075 人次參與，並每年實施 2 次防災緊急應變演練，防範重大意外事件發生。

(I)醫療區域聯盟：本院具備教學醫院的設備及教學環境外，並積極整合本院與鳳林榮民醫院、台東榮民醫院資源，成為花東地區聯合醫院，相互支援各項服務及完成 ISO 認證，提供社區老人免費健檢，並建立一般科、精神科醫療轉介合作，朝共同營造優質服務醫院而努力。

(J)造福弱勢資源共享：

a. 本院與國立玉里高中簽訂院校「社會服務課程」計畫書，提供學生平日社區服務實習機會，97 年至 11 月止共實習 84 人次，1,680 小時。

b. 本院與台北市等 16 縣市簽訂委託照護合約，97 年服務精神疾病患者計 628 人。

(K)精神科醫學研究中心：

a. 新建精神科教學研究大樓，提供醫師優質研究環境，積極發展精神實證醫療與教學研究。

b. 定期召開院內研究討論會議，針對本院各項研究計畫設計、執行、統計闡釋、報告編寫及論文發表等給予協助，透過研究成果的發現及發表，使服務有更具體成果表現並成為本院醫療服務的支持系統及知識庫。

(L)工程及修繕服務：

a. 97 年新建工程：

(a)康復之友訓練中心工程。

(b)長良分院護理之家工程。

b. 97 年修繕工程：

- (a) 日間病房屋頂防漏修繕工程。
- (b) 榮五病房電梯修繕工程。
- (c) 綜合大樓及醫療大樓公共廁所修繕工程。

c. 修繕服務：97 年截至 11 月止院區修繕服務計 1,886 件。

(M)97 年新增「提升為民服務作為」計 13 項。【如附件 4-A1】

貳、提升為民服務品質績效

一、便民標準服務

(一) 機關形象

1. 服務場所便利性

1-1. 洽公環境適切程度

1-1-1. 機關洽公環境滿意度

醫院乃是從事「醫療」的服務場所，必須兼顧來院診療患者所感受之「服務面」問題—快速、整潔、舒適及患者較不易察覺之「醫療面」問題—正確、無污染；使醫院清爽、來者滿意。為戮力營造優質環境，我們的作為如下：

A. 環境美（綠）化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所：

(A) 修頒「環境檢查實施計畫」，每月環境檢查由副院長或秘書室主任率領評審人員至各科、室、病房及分院實地檢查。【如附件 2-D01】

(B) 環境檢查評定結果每月公告於院內公布欄，對於重大缺失拍照存證(97 年起實施)限期改善缺失，列為下次檢查重點。【如附件 3-C01】

(C) 配合政府環保政策，貫徹垃圾分類，各樓層均置有各類資源回收桶；感染性與一般廢棄物亦依規定確實分類處理。【如附件 2-D02】

(D) 年終時簽報環境檢查評定，表現優異前 3 名之單位議獎。【如附件 3-C02】

(E) 院區公園化，設置意象藝術及涼亭，並種植花卉樹木美化

院區；各病房依時節更換種植院區花卉種類美化院區，使來院就醫民眾均能感受到整潔舒適的優美環境，極具特色的優質場所。【如附件 2-D03-07】

(F)病房整建及佈置，均從人性化、生活化、舒適化著手，運用裝飾品或綠色盆景及病患繪畫作品，佈置病房；95 年至 97 年共舉辦病房海報比賽 6 次，於公共空間展出 76 幅海報，以增進病患成就感與溫馨氣息。【如附件 2-D08】

(G)推行「5S」(整理(seiri)、整頓(sieton)、清掃(seiso)、清潔(seiketsu)、紀律(shitsuke))運動，塑造整體性溫馨、乾淨、明亮的環境。【如附件 2-D09-10】

B. 服務項目、服務人員(姓名及代理人)標示：

(A)於門診候診室設置醫師陣容佈告欄供民眾作為看診參考；醫師調、離職時立即調整更換，始終保持最新資訊，提供民眾就診醫師陣容之完整性。【如附件 2-D11】

(B)各辦公室承辦人員均設置有「服務項目」牌，格式統一內含有「單位」、「職稱」、「姓名」、「代理人」及「服務項目」，放置於辦公桌醒目處，俾利員工及民眾洽公識別。【如附件 2-D12】

(C)規定員工上班時佩帶識別證，姓名有中英文對照，方便外籍人士識別，人事室每月不定期查勤，並檢查員工佩帶職員證情形。【如附件 2-D13】

(D)服務志工及行政總值日人員均穿戴醒目之背心，提供走動式服務。【如附件 2-D14-15】

C. 方向引導標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務：

(A)本院雖地處偏遠地區，自參與「2005 年優質英語生活環境」榮獲「特優」殊榮及「英語環境博覽會展示服務、行銷」後，仍致力營造優質的英語生活環境，迄今建置雙語化指標成果如後【如附件 2-D16】：

a. 雙語化銜牌、招牌、單位牌、樓層配置圖、平面圖等共 318 面。

b. 公共服務設施雙語化標示或符碼化共 278 處。

c. 96 年完成新建精神科教學研究大樓各樓層各項標示牌製作。

d. 97 年辦公處所調整指示牌共 8 處。

(B)於醫療大樓大廳服務場所，設置大型字體明顯之標示，如掛號處、住出院處、藥局、服務台、門診表、服務項目及跑馬燈等，以利就醫民眾清晰辨識。【如附件 2-D17】

(C)加護病房、急診室、X 光室、藥局及電梯間等場所，對於服務對象如有特殊限制或要求，均設置警語告知，避免產生誤解或困擾。【如附件 2-D18】

(D)醫療及綜合大樓各處所在位置均有方向指標引導民眾。【如附件 2-D19】

(E)本院距離火車站及客運站均在 10 分鐘內之行走路程，沿途設有引導指標 5 處，引導民眾蒞院。【如附件 2-D20】

D. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣：

(A)依民眾便捷及便利性規劃，區分醫療大樓、綜合大樓及復健園區。

(B)於醫療大樓一、二樓服務場所清楚顯示動線指引，引導民眾申辦就醫。【如附件 2-D21】

(C)規劃門診櫃檯掛號/批價單一化、領藥或住出院申辦處所均於一樓大廳內辦理，毋庸來回奔波。【如附件 2-D22】

(D)放射科位於急診室旁，方便重大傷病立即處理，另亦提供移動式攝影服務。【如附件 2-D23】

(E)診間集中於醫療大樓一、二樓服務，免除就醫者來回尋找時間。

(F)對於大量傷患或重大疫情處置均有完善動線規劃。

(G)便於民眾就醫需求，於門診大廳設置服務台，由本院同仁、志工及花蓮縣榮民服務處共同提供諮詢服務。【如附件 2-D24】

E. 機關洽公環境滿意度：

(A)為了解來院門診及住院病患對就診環境設施及便利性的滿意度，分別於門診病患問卷中設計「醫療環境設施及便利性」變項、住院病患問卷中設計「病房環境設施及便利性」變項來測量，以期能提供病患舒適、明亮、整潔、具特色的就診場所。

(B)97 年滿意度問卷調查進行施測 2 次，經與上半年度比較，

門診病患對「醫療環境設施及便利性」滿意度為 83.71%，成長 3.02%；住院病患對環境滿意度為 87.48%，成長 3.38%。

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 機關服務設施妥適完備

A. 核心設施(含法定設施)

本院設置門診、醫療大樓櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、服務鈴、身障專用盥洗室等）及申辦書表和填寫範例如下：

(A)對於各項設施設備均有維護及管理機制，以確保設備設施之品質與安全性。【如附件 2-D25】

(B)掛號、批價、住院、出院處、檢驗、放射、藥劑等科設有櫃檯，提供病患各項申辦、檢查及諮詢服務。97 年 11 月止提供服務共 181,046 人次。【如附件 2-D26-30】

(C)為提升民眾候診舒適感，特換置改良式座椅 150 張，分別置於各候診室及大廳內，提供就診病患及其陪伴家屬，有舒適之候診環境。【如附件 2-D31】

(D)對於兒童就診，提供可升降之座椅，方便兒童接受心理師的臨床評估，並增進兒童接受臨床心理評估的舒適性，增進病人及其陪伴家屬候診時的可控制感。【如附件 2-D32】

(E)各大樓及病房均設有盥洗室，病房內並備有緊急呼叫鈴服務，便利身障人員使用。【如附件 2-D33】

(F)於綜合、醫療大樓及病房均設置有身障專用盥洗室設施。【如附件 2-D34】

(G)為服務來院民眾有一溫馨哺乳處所，特於醫療大樓 1 樓設置哺乳室，並有明顯標示。【如附件 2-D35】

(H)為避免暴力或紛爭，特與花蓮縣警察局玉里分局訂定支援協定，於急診室內設置「警民連線」裝置，保障就醫民眾生命及財產安全。【如附件 2-D36】

(I)於新建及修建工程時，依建築法規設置無障礙設施，如斜坡道、護欄、扶梯、電梯、盲字體、導盲磚、專用停車位、身障專用盥洗室等，均經業管機關檢查通過。【如附件 2-D37-39】

(J)服務台現場除提供老花眼鏡、書寫筆外，並有各類申請書

表範例及空白表，方便民眾填寫申辦資料。【如附件 2-D40】

(K)醫療大樓 1 樓大廳內備有血壓計，身高及體重測量器，由志工協助民眾測量。【如附件 2-D41】

(L)掛號處置有掛號抽號機，民眾依序辦理門診掛號手續。【如附件 2-D42】

(M)醫療大樓入口旁設有愛心服務鈴、藥局有發藥號碼顯示、藥物諮詢服務台及急診優先領藥服務鈴。【如附件 2-D43】

(N)提供就診病患 X 光特殊攝影及電腦斷層攝影等服務，97 年 11 月止提供服務人次共 23,831 人次。【如附件 2-D44】

B. 一般設施：

本院設置門診、醫療大樓服務台、書寫台、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室等設施；及宣導資料和文具用品如後：

(A)聯合服務台位於醫療大樓一樓內，地處明顯，空間寬敞、明亮，且有社區關懷中心、志工及榮民服務處協助，提供就醫民眾諮詢；另針對榮民申辦相關事務亦有花蓮榮民服務處人員在場服務；並設有電腦，由專人協助查詢，及備有文具用品、老花眼鏡，供民眾使用，對於不識字之病患，由志工協助文書代筆。【如附件 2-D45】

(B)於門急診(醫療大樓一、二樓)、病房(玉七、玉八)設置免費無線上網區計 5 處，供民眾自備電腦者，可以免費上網查詢資料，亦可透過提供的無線網路上網掛號、瀏覽本院與網路上各項資訊；上網區設有各項操作說明，供民眾參照。【如附件 2-D46】

(C)97 年度採購觸控式電腦，置於門診大廳供民眾使用，以提升本院 e 化形象暨提升民眾滿意度。【如附件 2-D47】

(D)各服務場所及病房，設置飲水設備及提供環保紙杯供應。【如附件 2-D48】

(E)各醫療、綜合大樓及病房公共空間設有公用電話提供服務。【如附件 2-D49】

(F)為提供申辦案件民眾能複製文件，於醫療大樓大廳掛號室內設置有影印機，為需要之民眾服務。【如附件 2-D50】

(G)本院除設置第一、二停車場外，並於道路兩側規劃停車位，共提供汽車車位 300 格，機車車位 600 格，車輛停放管制派有專人負責。【如附件 2-D51】

(H)各病房、心理科及社工室設置個別諮商室及家屬會談室，以保障病人之隱私權益，及家屬需家庭（多人）會談時使用；並備有會議桌椅、飲水機及文具用品等。【如附件 2-D52】

(I)藥物諮詢服務台提供藥物資訊衛教單張；另候診區及服務台亦備有衛生教育及福利單張宣導資料，提供民眾需要索取。【如附件 2-D53】

(J)於本院網站提供多樣的醫藥資訊服務，可使民眾易取得資料，及藥品外觀辨識，藥品製劑正確使用步驟。設有藥局網路信箱及電話，方便民眾諮詢用藥。提供 24 小時藥物諮詢服務。【如附件 2-D54】

C. 替代服務及創意性設施：

(A)為避免病患家屬舟車往返或不便出院病患（如：出庭應訊…）等，乃與 skype 免費軟體結合設立「遠距視訊網路會客系統」，97 年 9 月份建構完成並推廣運用，提供病患及家屬遠距會客服務，免去舟車勞頓，增進親情；亦可透過網路視訊與醫院專業人員討論解決困擾之方法。【如附件 2-D55】

(B)97 年 1 月於本院網際網路設置網路電話 (webcall) 系統，並有操作說明，民眾利用網路電話連線，可節省經費開銷，立即了解病患住院狀況，促進醫病關係和諧。【如附件 2-D56】

(C)利用回收紙類，書寫民眾血壓、脈搏、體溫、身高臨時紀錄之用，以達環保親善作為。【如附件 2-D57】

(D)對不識字的民眾及小朋友，會在藥袋上註記服用方法（依民眾要求、或易懂之圖號），提醒民眾服藥及避免錯誤，提高用藥安全。【如附件 2-D58】

(E)因應政府「節能減碳」政策，且又不影響住院病患用水權益，利用中水回收系統，藉以沖廁使用，年來中水回收再利用節約 119,040 公噸用水，水費節約 50 萬元。【如附件 2-D59】

(F)妥善處理感染性廢棄物，避免造成院內感染事件發生，並力行 8 大類資源回收，成效良好。97 年 11 月止計資源回收 96,607

公斤，收入約 35 萬元；另感染性廢棄物減量約 16 公噸，減少 160 萬元支出，同時亦達到維護「病人安全」之目的。

D. 其他設施：

除以上一般設施服務外，為提供來院顧客有更佳的設施服務，本院尚提供下列設施服務：

(A)本院距離市鎮較遠，乃租賃場地予醫材公司，便利民眾購買日常用品及醫材。【如附件 2-D60】

(B)膳食部門每日三餐均供應住院病患熱食，依個人需求提供點餐服務，並設置餐廳以便進食；行動不便者，提供床上桌及床頭櫃，解決不便之處。【如附件 2-D61】

(C)院區內設有一般餐廳供來院民眾及員工用餐，衛生管理均依相關規定實施。【如附件 2-D62】

(D)院區內設有郵局，便利病患郵寄信函；另於復健園區會客室旁設有土地銀行 ATM 提款機服務。【如附件 2-D63-64】

(E)醫療大樓備有輪椅免費出借與代客叫計程車服務，便利身障朋友行動。【如附件 2-D65】

(F)會客室設置於各病房、復健園區二門口、向日葵咖啡屋等，方便病患家屬會晤及休息。【如附件 2-D66-67】

(G)各病房備有洗衣機、烘乾機、冰箱、電鍋、微波爐等，提供病患及家屬可清洗衣物及熱食等貼心服務。【如附件 2-D68】

(H)各病房、候診室、大廳備有電視機，供民眾欣賞節目及衛教宣導使用。【如附件 2-D69】

(I)各病房、復健科提供休閒器材予病患：如卡拉 OK、健身器材、益智遊戲、球類等，紓解病患情緒。【如附件 2-D70-72】

(J)洗手台水龍頭採感應式或腳踏式，以防治疾病感染，維護病人及來院民眾安全。【如附件 2-D73-74】

2. 服務行為友善性與專業性

2-1. 服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

服務人員以「視病猶親」的態度、「同理心」的服務行為及醫療專業知識，確保顧客能夠感受到親切、尊榮與信任。

A. 編組志工 72 人參與服務工作，每位均受過基礎訓練及相關講

習，對服務項目與工作內容都深入瞭解，分別配置於掛號室、門診大廳、診間及病房等處，主動協助病患、高齡、行動不便者辦理掛號、領藥、批價、文書代筆等事宜，97年度計服務71,742人次。【如附件 2-D75-76】

B. 服務台設有專人為民眾提供諮詢服務，解答疑問，並轉告各業務單位承接續辦各項服務；對於行動不便病患做輪椅推送之服務，且視病人需要，提供門診病患或訪客引導服務，對身障盲啞人士志工服務團隊派員全程導引。【如附件 2-D77】

C. 服務台設有多語言服務（國語、台語、客語），提供民眾詢問解答。【如附件 2-D78】

D. 服務台、掛號櫃台旁放置門診時間表、醫訊及衛教宣導等資料，提供需要者索取參考，志工或服務人員並能隨時從旁協助及說明。【如附件 2-D79】

E. 與在地高中（國立玉里高中）建教合作，提供社區青少年志願服務訓練及每週一次 2 小時在本院榮 6、7 病房進行訪談、協助餵食或娛樂活動等志願服務。【如附件 2-D80】

F. 提供民眾各類放射線檢查、特殊攝影、電腦斷層攝影及諮詢服務等，以親切態度詳細解說檢查之流程及相關衛教資料，提供就診民眾優質的檢查品質。

G. 為改善服務形象以顧客為導向，乃推行一級主管（輪值總值日）「走動式」服務，及醫務行政室人員每日派員至現場主動引領民眾，協助處理就醫相關事宜。

H. 97 年表揚模範醫師、護理人員、員工及績優志工等共計 37 員，評選推薦上級單位或衛生局表揚，以提升工作士氣及服務品質。【如附件 3-C03-04】

I. 因應門診區等候病患人數眾多，看診不及，有時影響用餐時間，故每日中午復健科提供院內庇護性工廠（麵包場與蛋糕坊）之點心予等候民眾食用，97 年截至 11 月止提供免費點心共 8,540 份。【如附件 2-D81】

J. 為了解來院門診及住院病患或家屬對服務人員的滿意度，於問卷中設計了「工作人員的服務態度」變項來測量，以期能提供病患親切專業的服務。97 年與上年度比較滿意度調查結果門

診問卷為 83.90%，成長率為 0.22%；住院問卷為 86.05%，成長率為 3.25%。

2-1-2. 電話禮貌測試績效

A. 推動服務禮貌宣導，本院購置「醫院服務禮儀」錄影帶，於各病房播放，並利用科室集會時間，要求員工確實做好電話禮儀。與他人電話交談務必親切有理，詳實說明，讓對方有窩心的感受。【如附件 2-D82】

B. 訂有「禮貌測試考核計畫」，97 年 4 月份起即參酌行政院研考會「電話禮貌測試量表」對各單位實施檢測，藉由考評活動之進行，使全院人員逐漸內化養成習慣，修練其應對服務態度能行禮如儀，舉止有節，工作能迅速確實。【如附件 2-D83】

C. 年度內除每週自行測試，成果於院務會報報告外，並接受上級單位測試，97 年度經退輔會測試各月份評定第 1 季至第 3 季「優等」成績次數共累計 6 次；本院 97 年 1 至 10 月份自評 28 次中「優等」11 次；每半年對於表現績優之單位，於院務會議時頒發獎狀公開表揚之。【如附件 3-C05】

D. 97 年 7 月 7-10 日配合員工座談會完成服務人員禮儀訓練，推行親切有禮之服務及營造溫馨禮貌之環境，建立本院優良服務品質。

E. 提供總機電話語音多語(國語、台語、英語)服務，97 年下半年度民眾對於總機服務滿意度為 84.11%，較上年度提升 0.08%。

2-2. 服務可勝任程度

2-2-1. 服務人員問題回應正確率

舉辦員工在職教育、研習講座、座談會議及評鑑考核等作為，增加第一線工作人員之專業知識技能，提供民眾優質的醫療環境及正確之資訊。

A. 97 年度指派醫事、護理人員參加各業管、學會等單位，舉辦之在職教育，統計如下：

(A)院內在職教育：326 場次，8,214 人次。

(B)院外在職教育：252 場次，628 人次。

B. 97 年邀請專家學者前來授課指導計 56 人次。【如附件 2-D84】

C. 97 年 7 月 7-10 日辦理「員工座談會」共 7 場次，計 511 人參

加，對全體員工實施通識教育，將倫理教育及法治教育納入課程，並宣導有關法規，提升專業水準。

D. 97 年衛生主管單位及專家學者訪視及業務輔導蒞院環境評核共計 11 次，藉專家及衛生單位輔導、查核檢視服務品質並改善服務作為。

E. 為預防疫情感染，感染管制委員會定期舉行會議，97 年計召開感染管制委員會 4 場次、結核病管制委員會 3 場次、感染管制小組會議 14 場次，總計 21 場次。

F. 為加強「回應品質」提升服務人員應具備之專業知識、處理流程熟悉程度，本院正、副主管除了經常測試服務人員能精準地回答問題外，尚要求應主動提示或「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。

G. 運用視訊及遠距教學會議系統，達到線上學習及意見交換之功效，97 年共使用 82 次。【如附件 2-D85】

H. 要求各單位主動上網公告作業相關「FAQ」，提供民眾網路閱覽及新進員工閱讀，以正確提供有關問題的完整資訊服務。【如附件 2-D86】

I. 97 年民眾滿意度問卷分析，本院在「工作人員能正確回應我的問題」方面，一般來院民眾均採正面反應，97 年上半年度回應正確率滿意者佔 80.64%；下半年度為 85.72%，下半年度滿意度較上半年度成長率提升 6.30%。

J. 本院未設置 call center，為自我檢測員工對於民眾問題回應之正確率，乃以民眾常問問題 15 題為主，對第一線人員抽測 100 人，其平均通過題數為分子，總題數 15 題為分母，結果顯示員工測試問題平均回達正確數為 14.5 題，回應正確率達 96.7%。

K. 經整理本院民眾常問問題前 15 題。【如附件 3-C17】

3. 服務行銷有效性

3-1. 施政宣導有效程度

3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

透過多元化的傳播管道進行施政宣導，以自行辦理或結合社會資源、團體、社區等方式，舉行公益或社區活動進行宣導，以提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應。

A. 施政宣導內容：

(A)配合衛生署或疾病管制局等單位宣導，利用本院網站設置「最新消息」發布有關疾病防治作為或訊息。網址：http://www.vhyl.gov.tw/index.php?mo=NewsInfo&ac=news1_list

(B)網站另提供兒童及英文版面網頁，廣使民眾瞭解本院醫療資訊、宣導活動及各科室服務業務。【如附件 2-D87】

(C)運用平面媒體每月發行「花東榮民醫院聯合醫訊」，提供各項醫院經營最新消息、衛教資訊、醫師介紹與看診時間表，瞭解本院各項資訊；並置於衛教區供看診民眾可在等候看診時間或陪伴病人時瀏覽。【如附件 2-D88】

(D)運用平面媒體刊登或地方電視台宣導，本院各項服務、衛教等資訊予民眾知悉。【如附件 2-D89】

(E)網站設置多媒體影音（Video）服務，區分為醫院簡介、醫療服務、願景介紹、各項宣導短片等提供民眾點選閱覽，進一步了解本院及服務措施。【如附件 2-D90】

(F)利用與民眾接觸機會，致力醫院社區的信賴與支持，達到社區融合化，與地方建立良好的互動關係，對於建言，院長均一一詳細說明答覆，對於社區的需求，醫院全力支持配合，使醫院的付出、貢獻，由社區居民受惠。

(G)平時媒體、民代、顧客等，有任何建議、疑問、住院或其他需要協助辦理事項，本院知悉後，均主動親自前往接洽或電話聯繫，以解決問題，達正面宣導之效。

(H)於院內、門診醒目處及病房內張貼周知病人權益、病人安全宣導等海報，病房每月定期舉辦病人生活座談會，並於會客時了解病人及家屬需求，以期病人及家屬充分瞭解其權利。【如附件 2-D91】

(I)本院每年實施 2 次防災演練，宣導防火及各種災害的緊急應變等措施，以防範意外事件之發生。【如附件 2-D92】

(J)透過參獎競賽及認證活動，獲得良好榮譽提升醫院之形象，使民眾樂於接受本院服務。【如附件 3-C18】

B. 宣導活動：

(A)研習講座宣導：

a. 本院為負責東區精神醫療網業務核心醫院，97 年舉辦社區或地方專業單位之工作研習會 61 場次，7,300 人次。【如附件 2-D93】

b. 97 年赴富里國小等舉行校園演講 8 場次，參加人數 462 人。【如附件 2-D94】

(B)衛生教育宣導：

a. 97 年舉行社區巡迴衛生教育與心理衛生專業教育活動 32 場次，參加人數 1,581 人。【如附件 2-D95】

b. 透過書面文宣品及現場反貪政策說明，以柔性方式對社區里民宣導，以激發民眾反貪意識，提升本院清廉形象，97 年度宣導 15 次。【如附件 2-D96】

c. 97 年舉辦社區整合式篩檢 7 場次，並配合居家訪視及實施政令、健康衛教及鼓勵民眾使用便捷之電話語音、網路掛號宣導。【如附件 2-D97】

d. 舉辦門診衛生教育共 42 場次，參加民眾 1,477 人次。【如附件 2-D98】

(C)服務措施宣導：

a. 鄉下地區電腦較少，高齡者較少使用電腦，但每日上午 8 時辦理現場掛號前 5 分鐘仍加強宣導，或張貼海報與單張、聯合醫訊、跑馬燈及村里長座談會中請託各村里長廣為宣傳服務，鼓勵民眾使用便捷之電話語音、網路掛號。經宣導 97 年使用電話語音掛號 15,039 人次、網路掛號 1,306 人次。

b. 運用地方電視台及主動發佈新聞稿於聯合報等各大報章，97 年宣導服務資訊共 53 篇、大型電視播放新聞局轉發宣導影片 18 片；並宣導政府施政方向暨本院醫療現況。【如附件 2-D99】

c. 「玉榮醫訊」至 97 年 2 月止共發行 52 期，後於 97 年 3 月起整合鳳林、玉里、台東 3 家榮民醫院，發行「花東榮民醫院聯合醫訊電子報」及紙本「花東榮民醫院聯合醫訊」，每期郵寄約 2,000 份，供基層單位及民眾免費參考。【如附件 2-D100】

d. 印製為民服務手冊，內容以介紹全院各科室服務項目，

醫療資源、常見疾病防治等供民眾參考。【如附件 2-D101】

e. 97 年 3 月訂頒「會議廳(室)使用管理規定」，公告於網路供院外各相關醫療學術團體、政府機構、民間社團集會場所，並確實審查借用場地之資格，97 年提供社區民間社團借用場地 19 場次，確實發揮設施整體功能。

f. 運用網站訊息、電話、電子郵件及家屬會客，宣導民眾多加利用本院提供之「遠距視訊網路會客系統」。

g. 召開線上申辦服務行銷推廣會議，集思廣益，藉由舉辦「線上申辦好禮送」活動，促銷本院線上服務措施。

(D)社區座談宣導：

a. 97 年邀請富里鄉、卓溪鄉、玉里鎮地方代表及首長、民政課長、衛生所主任、村里長及醫院相關人員舉辦「社區座談會」2 次，徵求地方意見，了解民眾需求。【如附件 3-C06】

b. 97 年邀請地方媒體記者舉辦聯誼會 5 次，徵求建言，作為施政改進參考。

(E)運用資源宣導：

a. 外界團體蒞院參訪 370 人，藉此宣導本院全功能之醫療服務。【如附件 2-D102】

b. 本院為花蓮南區「家暴暨性侵害防治」核心醫院，並設有專業人員處理家暴及性侵害案件，96 年至 97 年度內共處理性侵害業務 23 件、家暴業務 116 件，共計 139 件。

c. 每年結合婦聯會、婦女會、蘭馨國際交流協會辦理政令宣導、外籍配偶衛教及生活適應課程，融入社區，97 年舉辦 5 次。【如附件 2-D103】

d. 利用每天由復健職能治療學員認養掃街活動，打掃玉里火車站前廣場及每週至玉里居民家打掃 15 至 20 戶，協助推廣宣導政令、照顧社區及弱勢家庭，97 年共參與 3,335 人次。【如附件 2-D104】

e. 為照顧單身榮民及中低收入獨居老人，精心調配老人所需之營養餐盒，由復健科選派康復之家學員專人服務送餐到府，全年無休，97 年平均每月服務人次約為 630 人次。【如附件 2-D105】

f. 配合衛生政策推展自殺防治服務，於東區醫療網設置「安心專線」(電話 03-8883995、03-5559195，及免付費電話 0800-788-995)，專人專職 24 小時輪值服務，提供免費衛生教育、醫療資訊、支持性諮商，傾聽個案困擾、安撫情緒，進而化解生活危機。97 年截至 11 月份共服務 455 人次。

(二) 服務流程

1. 服務流程便捷性

1-1. 單一窗口服務全功能程度

1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效

本院雖屬醫療機構，各櫃台窗口有其特殊性、專業性與獨立性，然為便利民眾申辦服務，乃整合服務項目內容，提供單一窗口全功能服務如下：

A. 掛號處接受民眾每窗口均可辦理以下 13 項服務：

- (A) 預約掛號。
- (B) 現場掛號。
- (C) 批價。
- (D) 複印。
- (E) 診斷證明書申請。
- (F) 出生證明書申請。
- (G) 死亡證明書申請。
- (H) 外籍監護工診斷書申請。
- (I) 現場病歷申請。
- (J) 兵役診斷書申請。
- (K) 巴氏量表申請書申請。
- (L) 轉診。
- (M) 掛號查詢。

B. 住院處負責辦理以下 6 項服務：

- (A) 住院手續。
- (B) 出院手續。
- (C) 就醫申請。
- (D) 重大傷病卡申請。
- (E) 醫務諮詢答覆。

(F)住出院資料查詢。

C. 每一窗口均全功能服務，可便捷民眾申辦案件。

1-2. 申辦案件時間縮短程度

1-2-1. 縮短處理時間比例

本院為縮短民眾申辦處理時間，主動參與國際標準化 ISO 認證，除提升服務品質外，亦不斷檢討民眾申辦時間的縮短及流程簡化，甚而提供特殊服務及走動式服務民眾，臨櫃辦理申辦案件時間縮短 65.98%，案件總數為 221,869 件；非臨櫃辦理申辦案件時間縮短 100%，案件總數為 961,747 件，縮短申辦案件處理時間比例 94.4%，成效如下。

A. 臨櫃辦理申辦案件時間縮短比較：

(A)門診處方箋藥物調劑作業程序流程【如附件 4-A2】：(縮短 25%)

a. 96 年平均等候時間：4 分鐘。

b. 97 年平均等候時間：3 分鐘。

c. 97 年與上年度平均等候時間縮短比較：1 分鐘。

(B)放射檢查：(總計縮短 79.2%)

a. 報到檢查後至取片等候時間：(縮短 75%)

(a)96 年使用傳統 X 光片攝影等候時間：5~7 分鐘。

(b)97 年使用醫療影像系統等候時間：1~2 分鐘。

(c)97 年與上年度平均等候時間縮短比較：縮短 4~5 分鐘。

b. 借閱舊片等候時間：(縮短 100%)

(a)96 年使用傳統方式等候時間：2~3 分鐘。

(b)97 年使用醫療影像系統等候時間：診間醫師電腦直接查詢閱覽。

(c)97 年與上年度平均等候時間縮短比較：縮短 2~3 分鐘。

c. 拷貝 X 光片時間：(縮短 62.5%)

(a)96 年使用傳統方式等候時間：3~5 分鐘。

(b)使用醫療影像系統等候時間：1~2 分鐘。

(c)97 年與上年度平均等候時間縮短比較：2~3 分鐘。

(C)病歷複製申請：(縮短 93.75%)

- a. 96 年使用現場等候取件方式等候時間：8 小時。
- b. 使用網路申請取件等候時間：30 分鐘內。
- c. 97 年與上年度平均等候時間縮短比較：7.5 小時。

B. 非臨櫃辦理申辦案件時間縮短比較：

(A)會客申請案件：(縮短 100%)

a. 會客登記：96 年未實施線上申請作業，須至現場會客，家屬往返路程不計算，現場申辦(含通知會客)時間 5~10 分鐘。

b. 線上會客登記：線上服務乃當今趨勢，網路線上會客，可免除家屬往返路程時間，並配合家屬空閒時間約定線上會晤，毋庸至現場會客，然本院長期住院病患，多屬經濟弱勢家庭，是否擁有便利之上網設備，殊不可知，但基於提供多元便利會客管道，亦應予推廣。

c. 97 年與上年度平均等候時間縮短比較：5~10 分鐘。

(B)掛號：(縮短 100%)

a. 96 年現場掛號：96 年現場掛號等候時間：1 分鐘。

b. 97 年網路掛號：97 年使用網路掛號系統，民眾於家中線上掛號後，於約定時間直接至診間看診，免除現場掛號等候時間。

c. 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。

d. 97 年與上年度平均等候時間縮短比較：1 分鐘。

C. 特殊服務：

(A)住院病患給藥：

為提升給藥品質，96 年 7 月起將精神科慢性床及內、外科病房，改以電腦連結包藥機器實施餐包給藥，避免人工給藥錯誤。

a. 服務住院病患舊做法：

精神科慢性床共 800 床平均每日需 2 位藥師處理；內外科 107 床需 3 位藥師處理，處理時間各為 2 小時，人力總計需 5 位。

b. 服務住院病患新做法：

96年7月改機器餐包，平均每日花費處理精神科慢性床共800床，及內外科107床處理時間為2.5小時，人力僅需1位處理。

c. 新舊做法平均處理時間縮短比較：以人力計算較上年度節省4個人力，而投入門診處方箋藥物調劑作業，縮短臨櫃領藥等候時間。

(B)醫訊發送：

a. 97年3月前發行「玉榮醫訊」，每期約2,000份，以「平信印刷品」由郵局遞送基層單位及民眾參考，所需時間2日以上。

b. 97年3月起整合鳳林、玉里、台東3家榮民醫院，發行「花東榮民醫院聯合醫訊電子報」免費訂閱，供機關單位及民眾參考。

c. 97年與上年度平均等候時間縮短比較：電子報經由網路登錄索取後，即可定時於每月發行時獲得免費電子報及早閱覽。

D. 走動式服務：

(A)醫師到房看診：親臨慢性病房現場診療服務，免去走動及候診時間。

(B)居家訪視：對於獨居榮民榮眷特需照護者，由本院社區醫療團隊實施居家訪視，對於有病痛者以予現場診療或協助就醫。

(C)巡迴醫療：台東縣長濱鄉界於台東市及花蓮市之間，醫療資源貧瘠，如有病痛需驅車前往花蓮市或台東市就醫，往返車程需花上3小時至4小時，本院定期前往醫療，除星期日外每日亦派車前往乘載就醫民眾來院診療，以減輕其負擔，且縮減其舟車往返時間約2小時至3小時。

(D)社區整合式篩檢：年度內舉辦社區整合式篩檢共7場次，發現具有B肝、糖尿病或其他等症狀之民眾主動進行追蹤診治，催促其來院醫療，以維護其健康。

E. 檢討申辦案件在時間上之縮短民眾等候時間、簡化流程，96-97年在申辦案件時間縮短上成果如次：

(A)96年至97年計有洗腎室、檢驗科、精神科護理之家、康復之家、加護病房、急診、手術作業、掛號作業、住院作業、

病歷作業、環保作業、門診作業及收發作業等，藉由通過 ISO-9001 品質管理系統認證，檢討申辦流程及縮減等候時間。

【如附件 2-D106】

(B)檢驗儀器連線報告傳遞快速，且減少錯誤更改率以縮短等候時間。【如附件 2-D107】

(C)96 年 12 月完成建置醫療影像系統，包括放射科、超音波室及內視鏡室各類儀器之影像數位化，並透過網路與電腦連線，於診間、病房電腦即可調閱影像、診斷報告，創造無紙化、無片化的無污染醫療環境，減少醫院洗片、借片、歸檔之人力及 X 光片儲存空間效益，提升作業效率及服務品質，改善病患等候時間。【如附件 2-D108】

(D)藥局與診間、掛號室有電腦連線，當確定病患已可領藥，則電腦會直接列印藥袋，而藥師即可立刻調劑，以縮短民眾等待領藥時間；急診病患則優先領藥，藥局設有急診領藥鈴，以提醒藥師們先做處理。【如附件 2-D109】

(E)對於獨居榮民由本院社區醫療團隊居家訪視 182 人次，及巡迴醫療 637 人次。【如附件 2-D110】

(F)對住院病患本著「視病猶親」的史懷哲精神，醫師走動式到房看診，親臨病房現場診療服務。【如附件 2-D111】

(G)便利民眾利用休假日時，進行健康檢查，本院員工放棄休假走入社區實施整合式篩檢，並追蹤分析 97 年執行玉里地區整合式篩檢之個案回診率，作為推動服務之參考依據；97 年整合式篩檢之個案追蹤服務 4,967 人次。

(H)本院提供 24 小時全年無休之網路暨電話語音掛號服務，民眾不必親自到本院排隊等待掛號；掛號的民眾看診當日，無需一大早就到院來排隊看診，只要先上網「查詢看診進度」，再依自身所掛號次，評估到院時間即可，97 年啟用電話語音及網路預約掛號截至 11 月份數量計 16,345 人次。

1-3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

本院申辦作業中，一般民眾以門診、住院為主，對於民眾申辦之案件均盡可能運用網路資訊科技，提供快速便捷之服

務，減少檢附書證謄本，作為如下：

A. 97年4月17日起完成本會醫療體系「跨院病歷查詢系統」上線，於本會三級醫療體系橫、縱向間進行跨院病歷查詢、轉院轉診、支援基層榮家保健組對住家榮民出院之後續醫療等作業，達到資源整合與共享、縮短申辦流程及病歷安全與隱私保護之目標。

B. 為便利民眾申辦門診及住院手續，除了委託申辦需要雙卡身分證及委託書外，無特殊情況者原則上均以健保卡即可申辦。

C. 對於身心障礙者申請長期療養照護時，得先以網路線上申辦，附件資料以傳真或 mail 方式寄送，不受時空影響隨時申請，避免遠道者舟車往返勞頓。

D. 民眾透過線上申辦事項預先登載申請，申辦人無須再列印紙本申請書表，僅經承辦單位核對申請人身份後即可領件。

1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

本院係屬醫療機構，提供民眾醫療服務，目前使用跨機關電子閘門認證辦理案件作業有掛號門診作業，及醫師跨院病歷查詢系統作業2種，辦理案件成長率比較如後：

A. 掛號門診作業：

(A)96年每日平均辦理案件數：523人。

(B)97年每日平均辦理案件數：483人。

(C)與上年度每日平均辦理案件數成長率比較：下降7.65%。

(D)理由：

a. 本院門診病患多為慢性病患者，本院依據健保局政策要求提升「連續處方箋」之開立率，自此造成門診利用率降低7.65%，但是相對地本院之「連續處方箋」之開立率由10.84%，提升至18.48%，成長7.68%，所以服務人數並未減少，反略為增加0.03%。

b. 開立「連續處方箋」之優點，在於便利及縮減僅單純領藥慢性病患者門診時間，避免患者久候及頻繁來院領藥；相對則加快非慢性病患之門診就醫速度。

B. 跨院病歷查詢系統：

(A)96年未實施。

(B)97年10月啟用，每日辦理跨院病歷上傳案件數約800餘筆，供退輔會醫療體系查詢。

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

A. 於醫院網站主動公告醫療團隊及行政單位提供承辦業務及電話。【如附件 2-D112】

B. 於服務場所（如掛號、住院、急診等處）及網站公布作業流程。【如附件 2-D113-114】

C. 對於案件之申辦，均主動敘述有關申辦之處理流程及說明，如申辦案件「出生證明書」、「診斷證明書」、「死亡證明書」、「病歷複製申請」、「身心科線上住院申請」、「閱覽公文申請」之申請等，線上申請後系統均會回覆通知申請人。【如附件 2-D115】

D. 本院網站及「花東榮民醫院聯合醫訊電子報」等，提供24小時全年無休之各醫療科承辦單位電話資訊，及網路掛號各項操作說明供民眾參考。

E. 本院網站亦提供其他行政單位電話及承辦資訊。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

本院提供民眾案件查詢之管道多元，民眾可透過網路、現場、電話等方式查詢相關資訊，對於線上申辦案件，亦可接收確認回覆。查詢管道臚列如後：

A. 於網站提供院長信箱，民眾可利用本管道提供新革意見或陳情，本院有專人處理管制及回覆，亦可於網路進行查詢辦理情形。【如附件 2-D116】

B. 於門急診（醫療大樓一、二樓）、病房（玉七、玉八）設置免費無線上網區，供民眾自備電腦者，可以免費上網查詢醫學資訊或相關資訊。

C. 提供無線網路空間，民眾可使用上網的 PDA、GPRS 或其他上網設備連線網路。

D. 本院提供觸控式電腦供民眾藥物查詢等使用。

E. 民眾可以透過本院提供的網站查詢相關的承辦單位及辦理業務。

F. 透過網路可進行門診看診進度查詢，以便民眾可以自我控制啟程來院就診時間。

2-2. 案件處理流程主動回應程度

2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能

本院提供民眾申辦案件線上回應系統，可立即明瞭線上申辦案件是否確認收件情形，對於非線上申辦案件，亦有專責承辦單位人員確認回覆。服務臚列如後：

A. 網路掛號：看診民眾於網路掛號後，系統即會立即回應掛號情形，看診民眾翌日亦可上網瀏覽看診進度，決定何時出門看診。【如附件 2-D117】

B. 遠距會客：會客者只要透過網路申請，社工人員即會將其需求排入時程，並通知當事人上線會客時間。

C. 院長信箱：對於民眾意見、申訴…等均可利用院長信箱進行溝通，並有專人服務及回應。

D. 線上申辦：民眾網路申辦計有申請診斷證明、出生證明、死亡證明、住院預排床位、病歷摘要影印等，系統即會立即回應確認完成網路申辦手續。【如附件 2-D118】

E. 場地借用：為鼓勵及結合社區舉辦公益或政令宣導活動，本院開放借用 80 人視聽教室及 300 人多功能國際會議廳，申辦後有專人主動通知及回覆申辦者。

F. 陳情案件：對於民眾興革意見、陳情或申訴案件，本院由臨床社工室社工人員先行電話回應及了解情形，同時分案相關承辦單位依規定於時限內完成答覆，完成後並主動寄發問卷，以作為修正參考。

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

1-1. 機關服務滿意度

1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

辦理服務滿意度趨勢分析 2 次以上，主動調查服務對象對服務的評價，確實瞭解民眾對於本院各項服務措施的觀感，藉以改善服務措施。

A. 滿意度調查類別：

為求服務品質更臻完善，提升民眾滿意度，本院實施以下滿意度調查，並進行分析檢討，以轉化為改進作為。

- (A)門診滿意度問卷調查。
- (B)住院病患滿意度問卷調查。
- (C)門診及榮民病患檢驗服務滿意度調查。
- (D)住院病患伙食滿意度調查。

B. 滿意度調查實施：

(A)「門診、住院病患滿意度問卷調查」初期內容是參考 THIS 範本設計而成；為符合時宜且確實藉由問卷調查反映民眾需求，於民國 96 年及 97 年修訂問卷內容，並完成專家效度及內在一致性之檢定。

(B)抽樣標準係參考台灣醫療照護品質指標系列抽樣標準，抽樣調查樣本數每次不低於本院門診平均日服務量為基準。調查方法採現場分送，由診間護理人員將問卷交給受訪者，並說明問卷填答方式後，將問卷留在受訪者處，讓受訪者自行填寫，再由門診護理長定點收回。

(C)針對門診及住院病患施予問卷調查，並針對住院及門診滿意度做一統計分析，且提出檢討與改善。

(D)依據現行問卷調查實施辦法，每半年以隨機抽樣方式對病患、家屬進行 1 次門診、住院滿意度調查。回收問卷由社工師彙整，並將調查結果做統計分析，簽請首長核閱，建議事項另簽請相關部門改進。

(E)滿意度問卷調查每年實施 2 次以上。

(F)運用 97 年度醫事檢驗科實施滿意度調查分析報告之檢討分析，藉以改善缺失。

(G)97 年住院病患伙食滿意度調查，統計分析結果列為精進爾後改善伙食之重要參據。

C. 97 年度服務滿意度趨勢分析及檢討：

(A)門診顧客滿意度：【如附件 3-C13】

a. 97 年受訪問卷總計有效樣本為 808 份。

b. 訪問期間：

(a)97 年 5 月 12-17 日。

(b)97年9月15-19日。

c. 以非初次就診 (86.5%)、現場掛號方式 (61.1%)、居住玉里鎮 (71.9%)、平均年齡 51.53 歲、高中教育程度 (26.6%)、男性患者 (52.7%) 居多。就診科別以內科 (34.7%) 為主，選擇來本院就診原因多為「就醫方便」(57.6%)。

d. 顧客對於工作人員服務態度滿意度最高 (83.90%)。

e. 顧客對等候診療時間滿意度最低 (78%)，此變項中又以等候「等候檢驗報告時間」指標滿意度較低 (74.28%)。

f. 97 年度門診服務整體滿意度為 82.3%。

g. 5 項滿意度測量變項與就診科別之相關性，以卡方檢定、 $\alpha = .05$ 雙側考驗結果，除「醫療環境設施及便利性」變項上未達顯著水準 ($\chi^2=8.915, P=.063 > .05$)；在其餘 4 個變項上則均達顯著，表示門診 4 項測量變項與就診科別有顯著關聯。

(B)住院顧客滿意度方面：【如附件 3-C14】

a. 受訪問卷有效樣本為 407 份。

b. 訪問期間：

(a)97年5月12-25日。

(b)97年9月8-20日。

c. 在人口特質部份：以非初次住院 (74.3%)、門診後住院 (55.8%)、居住玉里鎮 (68%)、平均住院天數為 3.07 天、平均年齡 52.07 歲、小學教育程度 (34.5%)、男性居多 (57.8%)。住院科別以內科 (39.3%) 為主。

d. 97 年下半年與上半年住院顧客滿意度問卷調查結果相較整體滿意度成長率上升 1.35%，其中除了「工作人員服務態度」變項下降 1.03%外，其餘四個變項均提升，尤其「病房環境設施完備性」變項提升 3.38%最為明顯。

e. 顧客對於「醫療過程」滿意度最高 (87.53%)。

f. 顧客對於「服務結果」滿意度最低 (84.13%)，此變項中又以「工作人員對問題能提供處理流程及資訊」(82.99%) 指標滿意度較低。

g. 整體滿意度為 85.78%。

h. 5 項滿意度測量變項與就診科別之相關性，以卡方檢定、

$\alpha = .05$ 雙側考驗結果，5 個變項均達顯著水準，表示住院 5 個測量變項與就診科別有顯著關聯。

(C)門診及榮民病患檢驗服務滿意度調查：【如附件 3-C15】

a. 受訪問卷有效樣本為 300 份。

b. 訪問期間：

(a)97 年 1-6 月。

(b)97 年 7-10 月。

c. 對象：來院檢驗居住玉里、富里、卓溪地區民眾。

d. 調查結果：

(a)97 年下半年與上半年門診及榮民病患檢驗服務滿意度問卷調查結果相較整體滿意度成長率上升 3.06%，其中「檢驗人員抽血技術」變項下降 2.30%外，其餘四個變項均提升。

(b)顧客對於「檢驗人員對顧客問題回應態度」及「檢驗人員對顧客疑問及抱怨處理態度」滿意度最高，均為 95%，較上年度提升 5.56%；另「檢驗人員對顧客問題回應態度」(93%)及「檢驗人員對顧客疑問及抱怨處理態度」(90%)，均有顯著進步。

e. 97 年度整體滿意度 90.24%。

(D)住院病患伙食滿意度調查：【如附件 3-C16】

a. 96 年度及 97 年度受訪時間均為 1-10 月，受訪問卷有效樣本為 720 份。

b. 「施測時間為每季進行乙次，每年共施測 4 次。

c. 為符合時宜且確實藉由問卷調查反映住院病患需求，此內容是參考「護理之家作業規範-營養服務 附錄 6-4」專家建議範本為基礎設計而成，因此可認為具有相當內容效度，此問卷並以 SPSS 統計軟體檢測量表之信度，「Cronbach alpha」值為 0.99, 所以顯示問卷的衡量項目具有可靠性及穩定性。

d. 採便利抽樣調查，樣本數為住院病患之十分之一。調查方法採護理站分送，由病房護理人員將問卷交給可以清楚回答之受訪者，並說明問卷填答方式後，將問卷留在受訪者處，讓受訪者自行填寫，再由護理人員收回。

e. 97 年下半年與上半年住院病患伙食滿意度問卷調查結果

相較整體滿意度成長率上升 1.98%，其中「主食類平均滿意度」(86.8%)，提升 1.34%，餘 3 個變項「肉類平均滿意度」(85.6%)、「夜點滿意度」(83.6%)及「水果類平均滿意度」(79.2%)均分別提升 3.46%、6.36%、2.52%。

f. 變項中以「服務品質平均滿意度」(92.2%)變項滿意度最高，但較去年下降 0.41%，「青菜類平均滿意度」(85.6%)亦下降 0.73%。

g. 97 年度整體滿意度 90.24%。

(B)服務滿意度檢討：

在問卷開放性問題中，有關病患或來院民眾之建議均列追蹤改善，除簽請相關科室檢討改進，加強宣導民眾看診時間，專案提報改善方案，並轉化為行動事項，藉以提升民眾對本院之滿意度，增進服務品質，並歸納針對下列事項列為檢討重點：

a. 醫療環境設施方面：

(a)有關「預約掛號易忙線」部份，於掛號室增加一支預約電話，號碼為 8882267，另 97 年 1 月起本院新增電話語音掛號及網路掛號，並宣導鼓勵民眾多加利用。

(b)關於「候診空間太小且候診椅不足」部分，安排院內病患於候診室後方候診，民眾病患於前方候診。

b. 門診等候時間方面：

(a)對於門診預約病患，加強宣導號次的預估看診時間。

(b)現場掛號者，若較後號數，先告知預定可能看診的時間。

(c)播放衛教宣導短片，避免民眾候診時無聊。

(d)加強管理監控看診速度及品質。

c. 檢驗科人員服務態度方面：

(a)因在接收檢體的流程上要求較嚴謹，對於送檢人員較為嚴苛，以致誤認為態度不佳。

(b)加強第一線服務人員之應對態度，親切溝通，除要求達成檢驗品質要求外，同時顧及民眾感受。

(c)鼓勵同仁接受卡內基訓練，藉以追求更佳服務態度。

d. 送餐人員服務態度方面：已請承商針對所有工作人員的

服裝儀容及送餐禮貌給予教育訓練，並對表現良好的員工給予公開鼓勵，以增加工作人員的榮譽感。

e. 食品衛生安全方面：有鑒於本院病患，多屬於長期住院的患者，再加上近一年來，食品衛生安全危害之事件頻傳，因此，未來本院將以增加菜色的變化、口味以及加強食物材料衛生安全之管控兩大方面，作為未來提升供餐服務滿意度的主要工作重點，期許滿意度能再提升。

1-1-2. 服務滿意度成長率

97 年度與上年度整體滿意度（門診、住院、門診及榮民病患檢驗、住院病患伙食整體服務滿意度）之成長率如下：

A. 門診整體滿意度：

(A)97 年度與 96 年度滿意度相較：除了「工作人員服務態度」、「醫療過程」、「服務結果」滿意度成長率分別增加 0.22%、0.48%及 0.62%外，其餘「醫療環境設施」及「等候時間」2 個變項滿意度成長率均降低。

(B)97 年度整體滿意度為 82.30%，較 96 年度下降 0.63%。

(C)理由：本院 97 年因為從事醫療大樓及綜合大樓盥洗室修繕工程，雖有提供臨時盥洗室，但仍造成來院民眾暫時之不方便，而致滿意度下降，修繕工程完成後即可改善此情形；另等候看診時間使民眾感到候時較久，平均約為 30 分鐘，經進一步由「醫療過程」分析，醫師看診時間之增加，使民眾對於「醫療過程」的滿意度較上年度成長率提升 6.76%，滿意度達 86.97%，故醫師看診時間增加雖導致等候看診時間增加，但也提升醫師看診品質。

B. 住院病患整體滿意度：

(A)97 年度與 96 年度滿意度相較：住院顧客整體滿意度成長率中五種測量變項亦均提升；其中民眾對於「醫療過程」的改善最為滿意（86.60%），成長率提升了 4.96%；其次是「病房環境設施完備性」的滿意度（86.05%），成長率提升 6.95%。

(B)97 年度整體滿意度為 85.21%，較 96 年度提升 3.92%。

C. 門診及榮民病患檢驗整體服務滿意度：

(A)97 年度與 96 年度滿意度相較：「檢驗人員接待」、「檢驗人

員對顧客問題回應」、「檢驗人員對顧客疑問及抱怨處理」、「顧客等候檢驗結果」滿意度成長率分別增加 92.2%、88%、92.5% 及 92.5%外，「檢驗人員抽血技術」變項滿意度成長率降低。

(B)97 年度整體滿意度為 90.24%，較 96 年度提升 2.87%。

D. 住院病患伙食滿意度：

(A)97 年度與 96 年度滿意度相較：住院病患伙食滿意度問卷調查結果變項中以「服務品質滿意度」(91%)變項滿意度最高。

(B)食物中以「青菜滿意度」(86%)變項滿意度最高，其次為「主食滿意度」(85.4%)，餘「肉類滿意度」(83.47%)、「水果滿意度」(79%)等成長率均提升，「水果滿意度」則與上年度同(81.6%)。

(C)97 年度整體滿意度為 84.41%，較 96 年度提升 1.40%。

(D)本院為了解病患對飲食的滿意情形及建議，因此每年依季節變換發放問卷進調查。本次針對 96 年度及 97 年度問卷結果進行比較分析，結果顯示 97 年度病患對膳食滿意度較 96 年度增加 1.40%，對於現今物價日益高漲的情況下有此結果，實屬難得，尤其是病患對於主食、肉類、水果及夜點之滿意度皆高於 96 年度，由此可見本院與承商在膳食的供應上的努力是值得的。

E. 以上四大滿意度調查之整體滿意度為 85.54%，成長率提升 1.90%。

2. 民眾意見處理有效性

2-1. 民眾意見回應與改善程度

2-1-1. 設有民眾意見處理機制

針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設置相關的回應機制，以妥善因應掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理，避免再次造成誤解。

A. 95 年 10 月修訂「玉里榮民醫院民眾陳情案件處理規定」。

B. 依據本院人民陳情抱怨處理規定，臨床社工室為接受民眾意見、抱怨及申訴之窗口，在接獲民眾以現場、電話及書面等方式提出意見反應，依事件之內容，均有規定相關人員須立即處理及電話關懷了解，並依案件情況予以口頭呈報。

C. 本院陳情抱怨人民處理規定第 3 條清楚規定依據民眾陳情/申

訴/抱怨之管道不同，疏處之方式各有差異，然確立開案後，臨床社工室需立即先向反映者電話聯繫。抱怨、陳情事件無法立即處理完成時，則依處理流程，會知相關科室或人員，調查及了解事件，並先以電話溝通及回覆，必要時，得邀請陳情人面談或協調處理。

D. 人民陳情/申訴/抱怨案件之處理有訂定清楚之處理流程圖，且於本院網站公佈欄公告，供各科室參處，承辦專人透過申訴管道，在接獲民眾意見反應開案後，分案各承辦科室建檔管制，承辦科室需詳實回覆處理經過及改善方式，彙整資料依處理流程規定將申訴內容及處理經過與原因檢討分析呈核長官，並回覆民眾。

E. 本院申訴管道多元，有現場、專線電話、信件、電子郵件、傳真、問卷調查、意見箱等，設有專人辦理處理病患及家屬之建議、抱怨及申訴案件。

F. 服務台放置有「顧客意見反應表單」，各病房護理站或走廊間設有意見箱，供就醫民眾提出建議及反應，在接受民眾建議、抱怨及申訴後，會有專人立即處理，且視案件內容予以回應或改善。

G. 社工室定期於各病房辦理病患座談會，實地了解病患住院之意見與建議，並依照實際狀況予以回應或改進。

H. 以客為尊為導向，重視顧客意見，設置申訴專線電話（03-8980201 或 03-8881355）及網路院長電子信箱（001@vhy1.gov.tw），以便民眾提供建議，透過院長電子信箱陳情案件或建言，均可於網路上查詢辦理情形。

I. 為瞭解本院施政缺失及興革建議，發揮政風機構協助單位推動興利服務之行政機能，97年度內以一般內、外科住院之全體病患為對象，實施「住院病患」政風實況問卷調查；另以全體員工為對象，實施政風實況問卷調查，問卷調查分析結論均作成報告於院務會議中宣達。

J. 每週四由醫師、護理長、輔導員及花蓮縣榮服處南區曾組長一同訪視玉里地區外住獨居年邁榮民，除做醫療服務外，並致贈生活用品，再配合實施生活調查問卷，有任何需要則隨時給

予協助並予解決。

K. 訂定「危機事件新聞處理作業要點」，並建立地區媒體記者名冊，新聞報導處理，均有一套標準程序可以遵循，對於媒體刊登報導屬正面性者，予以致謝；若屬不實或負面報導者，即聯絡該媒體記者或報社迅速給予澄清說明或惠請更正，97年發現電視媒體報導錯誤立即反應處理更正事件1案。

L. 每半年邀請地方首長、村里長、衛生機構主管、媒體記者召開座談會，說明醫院政策及服務成效，均獲得各界肯定與嘉許，另亦隨時與地方民代、媒體記者（聯合報等10位）保持聯繫與溝通，敘明醫院政策與績效，使其了解醫院作為，避免產生誤解，進而提升醫院整體績效與聲譽，97年新聞媒體正面形象訊息刊登數計115篇。【如附件3-C19】

M. 對於媒體輿論之報導統計分析，將於行政會報中提出，並鼓勵員工加強運用媒體宣導本院為民服務作為，以爭取榮譽。

N. 除「花東榮民醫院聯合醫訊」內有提供服務申訴專線電話外，網站亦有提供明確且簡易之線上申訴方法，及院內專線電話服務。

O. 設置反映信箱共10處，及郵政信箱1處，俾了解民眾對於本院之觀感，97年收件1件。【如附件3-C07】

2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

A. 97年度開案處理案件共計26案，經彙整歸納後，屬民眾建議、查詢案件10案、陳情申訴/抱怨案件5案，各主辦科室案件受理會辦相關科室進行改善，均已順利結案，97年依民眾陳情/申訴/抱怨之方式統計：來函5案、電話2案、現場1案、意見信箱1案、電子郵件17案。

B. 對於處理結案案件，由社區關懷中心依據民眾提供處所或電子郵件檢附意見處理滿意度問卷調查表，經統計96年民眾回覆調查表者0件；97年調查表以郵寄或電子郵件回覆方式者2件，對處理結果均表示滿意。

二、資訊流通服務

（一）資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 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

本院於網站(頁)設置「資訊公開專區」。針對單位特性暨營運屬性，主動提供有關精神醫療、衛生、暨各項醫事法令，以及參照地區民眾人口結構等，亦提供了原住民、勞工、就業等與民眾相關的各項法令，便利民眾使用，並將政府近來推動「廉政、防貪、瀆職」的各項法令，公開宣導予民眾知悉，應公開且已公開資訊比例達100%以上，並配合政府法令新增、修改等，由各相關部門適時更新法令，最後並提供政府法令資料庫連線供民眾依求查詢額外之政府法令。

為提升民眾使用本院網站時的介面親和度、滿意度和服務品質，本院網頁的設計要素參照「研考會政府網站與內容管理規範」<http://rdec.systex.idv.tw/index.htm>制定，均以一致化呈現，以利來訪民眾容易取得網站資訊，在本院各網頁瀏覽時，民眾能使用相同的瀏覽習慣，立即找尋到可用資料。

當使用者在本院資訊公開專區內查詢不到所需政府法令、法規時，本院善意提供「行政院全國法規資料庫」連結，建議予民眾使用。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「政府資訊公開」專區，供民眾點閱。茲臚列如下：

【附件 2-D129】

網 址：
http://www.vhyl.gov.tw/index.php?item=05service&action=publish_1

A. 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，計有「中央健保局全民健保法查詢」等76種。

B. 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，連結「行政院公報資訊網」網站。

C. 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，計有「各部、科、室職掌」、「本院組織架構圖」、「本院各部、科、室聯絡電話」等3類型25種。

- D. 行政指導有關文書，計有「電腦設備處理個人資料檔案安全維護實施規定」等 15 種。
- E. 施政計畫、業務統計及研究報告，計有「97 年每週醫院總額各醫院申報情形」等 13 種。
- F. 預算及決算書，計有 97 年度預算書等 2 種。
- G. 請願之處理結果及訴願之決定（本院現階段無本項應公開資料）。
- H. 書面之公共工程及採購契約，連結行政院工程會政府電子採購網站。
- I. 支付或接受之補助（本院現階段無支付或接受補助相關案件，故無本項應公開資料）。
- J. 合議制機關之會議紀錄（本院非合議制機關，無本項應公開資料）。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

本院位處花東地區，民眾身分多元，為提供各民眾其專屬暨簡易就醫基礎醫療流程訊息，在醫院網站上，公開各項醫療服務措施、FAQ、機關各項最新活動、衛教文宣品、出版品等之外，另提供：語音(Audio)便民服務單元、多媒體影音(Video)服務專區等多種重要資訊，對公開資訊均設有「詮釋資料」欄，註記資料來源等著作權相關規定，服務措施及出版品資訊作為如下：

- A. 針對來站對象予以分眾區分「一般民眾」、「婦幼兒童」、「廠商專區」、「院內同仁」導覽，便利來訪民眾簡易取得資訊。【附件 2-D119】
- B. 對本院各項訊息有興趣的網友，亦可於網站上訂閱本院電子報，取得最新衛教訊息。
- C. 新增語音(Audio)便民服務單元，提供預約掛號、門、急診、住、出院等流程之語音介紹，讓各民眾可自行選擇要聽的發音，包含國語、台語、客語、阿美語、太魯閣語、布農語等 6 種語言。【附件 2-D120】

網址：http://www.vhy1.gov.tw/web/02about/06media_2.htm

- D. 為提供民眾瞭解本院，建置多媒體影音(Video)服務專區，包

含：本院歷史照片、醫療服務、醫院簡介、願景介紹等單元，並提供線上播放與檔案下載 2 種不同播放方式供網友選擇，依使用者線路頻寬之不同可選擇撥接或寬頻 2 種播放品質觀看。

【附件 2-D121】

網址：http://www.vhyl.gov.tw/web/02about/06media_1.htm
E. 對於醫院宗旨願景、交通路線、醫院沿革、院區環境等介紹亦有詳細說明文件。

網址：http://www.vhyl.gov.tw/web/02about/02about_1.htm
F. 對於身心障礙者，本院亦重視其知之權益，故本院在網站提供資訊服務網站無障礙化，以便利身心障礙者取用資訊，本院網站架構暨元件使用均符合：無障礙網站樣版要求，榮獲行政院研考會頒發第二優先等級（Double-A）標章。

網 址：
http://enable.nat.gov.tw/reportSelect.do?er_id=9510

G. 對於本院之服務措施及其他資訊，諸如：FAQ、機關活動、文宣品、出版品、其他重要資訊等，均以公開方式且登載於機關網站如下：【附件 2-D130】

(A)服務措施計有「院長信箱」等 22 項，佔 41.51 %。

(B)FAQ 常見問題計有「一般問題」等 3 項，佔 5.66%。

(C)機關活動計有「院內花絮」等 4 項，佔 7.55%。

(D)文宣品計有「多媒體醫院簡介」等 7 項，佔 13.21%。

(E)出版品有「花東榮民醫院聯合醫訊電子報」1 項，佔 1.89 %。

(F)其他重要資訊計有「即時消息」等 16 項，佔 30.19%。

H. 於本院網站設立「就醫指南」專區，內有各科門診病症對照表、門診時間表、就診資訊、用藥查詢、就醫權益、衛教專區等，全方位的資訊提供予民眾，讓有醫療需求網友進站就能立即使用各項醫療服務暨資訊。網址：
http://www.vhyl.gov.tw/web/04guide/01policlinic_1.htm

2. 資訊內容有效性

2-1. 資訊服務正確程度

2-1-1. 資訊內容正確度

本院資訊作業符合 ISO27001 認證，訊息公告有管理機制，以確保資訊有效性，本院亦對各科承辦人員辦理相關網站資訊登錄訓練與講習，以積極強化資訊之發布、更新暨正確度。

A. 依年度提升服務品質實施計畫「塑造親切環境，樹立服務形象」，本院網站已於 97 年 7 月改版完成，在不影響原有網站架構與民眾的使用習慣下，首頁頁面及相關主要頁框將全新改版。將民眾經常使用的服務單元，強化其在首頁的表現使它更容易被找到。

B. 訂有本院網頁更新分工之規定，並有標準作業程序，積極分工維護公布之資訊，主動依照節慶、政令、衛教等公告最新消息，甚至在颱風期間均會預先主動說明相關開診訊息予民眾知悉。

C. 本院資訊內容隨時保持最新常態，並每週定期網頁更新，檢視上網資訊內容是否正確無誤，供榮民（眷）及民眾瀏覽下載參考。

D. 辦理承辦人員相關網站資訊登錄訓練與講習計 29 人次，以積極強化資訊之發布、更新暨正確度。

E. 對於各項公布之訊息，建立管理機制，提供正確的索引分類並提供詮釋資料專區，對於資料提供詳實、正確的詮釋，提高資料正確性。

2-1-2. 資訊連結正確度

本院網站訊息之發布，在後台需通過「詮釋資料」過程，此訊息公告過程，從標題、各檢索分類等等，需符合 20 項詮釋資料後，方可公告張貼，本院每月亦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%，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，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，資訊部門不定期檢查或運用「我的 E 政府」檢測軟體，檢測本院網站各項訊息的連結，予以修正或調整，以符合資訊內容正確度。

A. 設有專人檢視每則上線訊息，資訊標題與內容是否一致，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確

性。

B. 更版後經測試所有的資料於網站(頁)超連結皆有效且正確，年度至今共自我測試 50 次。

C. 均依規定尊重他人著作權，引用資料時標明來源出處，並提供連結。

D. 公開服務措施及出版品資訊內容經測試均正確連結。

E. 資訊內容除登載單位自行校對外，資訊室亦不定期抽查資訊提供內容是否有違反著作權法情事。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

3-1. 分類檢索服務友善程度

3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

本院網站依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」等相關規定，提供主題、施政及服務分類 3 種分類檢索服務，而在為民服務表單及線上申辦網址於標示完成服務分類資訊後，除置於本院網站外，另透過電子化政府入口網「分類檢索管理系統」登載至電子化政府入口網，也於本院網站首頁建立電子化政府入口網「分類檢索」專區之連結。

A. 依據研考會 96 年 7 月 2 日會訊字第 0960013781 號函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」及「MyEGov OPEN 主題分類一覽表」規定，分類檢索為「主題」、「施政」及「服務」分類 3 種方式，提供機關資訊。

B. 於「我的 E 政府」分類檢索管理系統完成 Meta Data 檢測申請，依 97 年 10 月 15 日新版檢索管理系統進行檢測，經網頁檢測 350 筆全數通過。【附件 3-C08】

C. 本院提供機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。分類情形如後：

(A) 主題分類

a. 第 1 層為「衛生福利勞動」，編碼為 800；「法務」，編碼為 300 等 2 類。

b. 第 2 層為「醫療保健」，編碼為 820；「政風」，編碼為 340 等 2 類。

(B) 施政分類

- a. 第 1 層為「國防及退伍軍人」，編碼為 300。
- b. 第 2 層為「退輔」，編碼為 340。
- c. 第 3 層為「退除役官兵醫療」，編碼為 343。

(C)服務分類

a. 第 1 層為「求職及就業」，編碼為 500；「就醫」，編碼為 B00；「選舉及投票」，編碼為 D00；「公共資訊」，編碼為 I00 等 4 類。

b. 第 2 層內含「求才情報」，編碼為 520；「全民健康保險」，編碼為 B10；「醫療院所及衛生所」，編碼為 B20；「緊急醫療」，編碼為 B30；「用藥安全」，編碼為 B40；「傳染病」，編碼為 B50；「其它」，編碼為 DZ0；「其它」，編碼為 IZ0 等 8 類。

c. 第 3 層內含項目 27 類外；另提供多媒體影音分類檢索服務（詳如所列）。

(a)求才情報：

__求才登記 (521)

(b)全民健康保險：

__健保納保 (B11)

__健保保費 (B12)

__重大傷病卡 (B13)

(c)醫療院所及衛生所：

__門診時間表 (B21)

__網路掛號 (B22)

__住院及看護服務 (B23)

__轉診服務 (B24)

__申請診斷證明書及病歷資料 (B25)

__兒童預防保健 (B26)

__健康檢查 (B27)

__網路醫療諮詢 (B28)

(d)緊急醫療：

__緊急醫療網 (B31)

__緊急傷病患轉診服務 (B32)

__緊急醫療後送服務 (B33)

__國際及兩岸緊急醫療救援 (B34)

(e)用藥安全：

__不法藥物辨識 (B41)

__藥品使用與保存 (B42)

__管制藥品 (B43)

(f)傳染病：

__傳染病分類 (B51)

__傳染病防治及通報 (B52)

__疫情資訊 (B53)

__國際檢疫 (B54)

(g)其他：

__醫療院所及衛生所-其他 (B2Z)

__用藥安全-其他 (B4Z)

__選舉及投票-其他 (DZ0)

__公共資訊-其他 (IZ0)

D. 檢索服務網頁詮釋資料之種類與數量

(A)第一層主題分類、施政分類及服務分類各為 17,774 筆。

(B)第二層及第三層分類之種類與數量，如附件 2-D131 檢索服務網頁詮釋資料之種類與數量表。

3-1-2. 檢索服務便捷性

本院在網站右上角，設有「分類檢索」功能選項，提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議，對於檢索資訊過多時，予以分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列，而在進階檢索功能提供了如關鍵字、全文、交叉、分類檢索及其他方式，另對查無資料者，連結至「我的 E 政府分類檢索服務」查詢更多詳細資料，除此而外，本院於網站另設有其他資料系統，以供民眾查詢。

A. 整合玉里、鳳林、台東榮民醫院資訊網站，設置「東區榮民醫院入口網」<http://www.vhyl.gov.tw/>，以便捷民眾查詢行政院退輔會東部地區榮民醫院醫療相關資訊。

B. 固定於網站右上角提供全站檢索功能，並說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。

C. 提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列，對每項資料提供上下筆主旨之人性化連結。

D. 為便利 User 可將搜尋相關資料之範圍縮小，能更精確且快速的找到想要的資訊，乃提供進階檢索功能（如關鍵字、全文、交叉、分類檢索及其他方式）。網址：http://www.vhyl.gov.tw/index.php?mo=SearchPage&ac=search1_detailE.

本院於網站之外設有其他資料系統：

(A) 用藥查詢資料庫，由本院藥劑科將本院用藥建置其中，供民眾查詢用藥，本資料庫提供：藥品名稱/中文品名/藥品作用/（適應症）注意事項/（備註）/外觀描述/藥品圖片等資訊予民眾參考。網址：<http://www.vhyl.gov.tw/medicine/index.php>

(B) 數位化合作網線上學習。網址：<http://vhnet.vghtpe.gov.tw>(C) 連結其他單位網路資源。網址：http://www.vhyl.gov.tw/web/05service/07links_1.htm

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務項目擴增程度

1-1-1. 線上服務項目成長率

本院位處東部偏遠地區小鎮，人口數約 2 萬 5 千餘人，但因就業市場有限暨無大專以上院校，故大多數青、壯人口外流嚴重，現住民眾以老、少年齡層居多，而此階層民眾對於電腦科技的使用能力薄弱，仍舊維持於傳統就醫習慣，很少利用電子線上服務，可是本院考量科技的發展暨外流人口無法親自申辦需求，雖然預期使用人口數或許有限，還是在今年投入經費，建置了民眾最常使用的醫療相關 9 項的網路申辦服務，供民眾使用，民眾只要進入本院網站「線上申辦」專區，就可使用該項服務，對於民眾申辦所留下之各項個人資料，均依規定予以隱私權保護措施，而所提供的線上服務每項均有「申辦說明」、「承辦人聯絡資訊」、「作業流程與說明」與申辦進度查詢等友

善的操作介面，並且相關的服務亦刊載於 MyEGov 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。

- A. 線上服務項目數成長率：100%（96 年以前無線上服務措施）。
- B. 線上各項服務措施均以客製化為著眼，有「表單下載」、「語音便民服務」、「多媒體影音服務」、「問卷調查服務」、「民眾抱怨處理」、「網路掛號」、「網路申辦」等服務。
- C. 對於民眾申辦所留下之各項個人資料，均依個人資料保護相關規定處理，尊重使用者之隱私權，網站並設有隱私權政策說明。
- D. 網路申辦均有作業流程說明，目前網路申辦服務項目計 9 項如下：

- (A) 出生證明書申請。
- (B) 診斷證明書申請。
- (C) 死亡證明書申請。
- (D) 病歷複製申請。
- (E) 身心科線上住院申請。
- (F) 閱覽公文申請。
- (G) 參訪申請。
- (H) 線上會客登記。
- (I) 網路掛號。

1-1-2. 線上服務推廣績效

本院主動舉辦鄉鎮村里長座談會，邀請各村里長座談，蒐集瞭解民眾需求，再由本院提供線上各項服務與海報請村里長協助推廣，醫行室亦於社區整合式篩檢暨門急診衛教活動時一併宣導予民眾知悉，在本院門、急診大廳張貼各項推廣海報【附件 2-D123】，也利用電子跑馬燈宣導本院各項線上服務，爭取民眾使用。加上本院各項服務措施與舉辦「線上申辦好禮送」行銷活動，使民眾深入了解本院優質服務，去除對精神病院之封閉觀感。

- A. 定期蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強辦理推廣行銷活動，讓使用者知道、接受並樂於使用及口碑行銷，增進服務效益。

- B. 97 年利用社區整合式篩檢或院內衛教宣導時推廣線上服務措施計 6 次，參與 352 人次。
- C. 從推廣活動而有意願來使用線上服務項目最多者為線上網路掛號，然因本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。
- D. 運用線上影音多媒體導覽播放推廣行銷本院各項服務措施，以使民眾深入了解本院優質服務，去除對精神病院之封閉觀感。
- E. 輸入 E-mail 即可免費訂閱花東榮民醫院電子報服務，以了解醫院之醫療服務與衛教資訊。
- F. 依地方特性提供網路線上多語語音服務，有國語、台語、客語、阿美語、太魯閣語、布農語等 6 種語音服務。
- G. 為建立完善的資訊公布平台，促使衛生醫療資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權，提供友善網路服務，於醫療大樓一樓大廳內設置「觸控式導覽系統」，附有網路掛號、醫院介紹、院區地圖等查詢功能，促進民眾與醫院間之互動。
- H. 提供網路申辦服務項目計出生證明書申請等 9 項，並提供表單下載，從開放服務以來經過推廣過程，目前每項使用線上服務項目情形，計有 1,509 件。

1-2. 使用線上服務案件擴增程度

1-2-1. 民眾使用線上服務案件數成長率

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：100%（96 年以前無線上服務措施）。經統計如下：

- A. 出生證明書申請：10 件。
- B. 診斷證明書申請：107 件。
- C. 死亡證明書申請：23 件。
- D. 病歷複製申請：14 件。
- E. 身心科線上住院申請：38 件。
- F. 參訪申請：8 件。
- G. 線上會客登記：3 件。
- H. 網路掛號 1,306 件。

1-2-2. 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 9 項如下：

- (A) 出生證明書。
- (B) 診斷證明書。
- (C) 死亡證明書。
- (D) 病歷複製申請書。
- (E) 身心科線上住院申請書。
- (F) 閱覽公文申請書。
- (G) 預約體檢申請書。
- (H) 參訪申請書。
- (I) 網路掛號。

C. 網 址：
http://www.vh1.gov.tw/index.php?mo=ServiceInfo&ac=service_save

D. 民眾網路申辦案件回應機制：

(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

2-1. 電子參與多元程度

2-1-1. 電子參與程度及回應機制

A. 為了解民眾需求、陳請、抱怨及檢舉不法情事，提供下列多元化之民眾意見反映電子參與之設置，並予高度之重視、儘速處理及回應。

(A) 院長信箱：【如附件 3 - C09】

依據「處理人民陳情案要點」受理對本院行政興革之建議、行
政法令之查詢、行政違失之舉發或行政權益之維護；97 年經由
院長信箱反映信件計 17 封。

(B)廉政檢舉窗口：

受理採購稽核、貪瀆不法之案件提供檢舉窗口；97 年廉政檢舉
窗口迄至目前尚無反映信件。

(C)問卷調查服務：【如附件 3 - C10】

藉以瞭解門診病患對本院之建議，以作為提升服務品質之參考。

(D)民意論壇：【如附件 3 - C11】

提供民眾或員工發表言論，作為溝通互動的橋樑。

(E)網路投票民意調查：

提供投票標題，供不特定民眾投票，以取得民意。

B. 民眾電子參與意見反映回應機制

(A)院長信箱回應機制

a. 當發信至院長信箱後，將收到第一封院長信箱電腦系統
回函，表示已收到來信。

b. 在上班時間由專人受理分派至相關單位處理；此外，將
會再收到第二封電子回函郵件，告知信件受理情形。

c. 處理時間為 14 個工作天，如果需要進一步的處理時，並
可依回函郵件通知之受理序號，透過「查詢信件處理狀況」網
頁查詢來信處理情形。

d. 在收到相關單位的處理結果回函後，可填寫對該項回函
處理的滿意程度。

(B)廉政檢舉窗口回應機制：

a. 當發信至檢舉窗口後，由專人秘密受理。

b. 受理查證後告知檢舉者受理情形。

(C)問卷調查服務：

統計之問卷作為提升服務品質之參考。

(D)民意論壇：

提供民眾或員工發表言論，作為溝通互動的橋樑，但如
有不當言論刊載於本論壇，網管人員有權將之刪除。

(E)網路投票民意調查：

互動網頁內提供選項讓民眾依據投票主題點選投票，並送出投票結果，以利系統分析。

三、創新加值服務

(一) 創新加值服務

1. 提供創新(意)服務情形

1-1. 有價值的創意服務

A. 名稱：「品格醫院」—好品格、好熱心、好醫院

B. 緣起：

96年12月本院參與本縣玉里鎮公所與財團法人宏達文教基金會舉辦之「卡內基」訓練課程，藉以提升領導品格及優質服務。一級主管們經課程訓練後，深感別具意義，有擴大推動之必要，乃以「由下而上」方式建議院長，妥善運用社會資源與財團法人宏達文教基金會簽訂訓練契約。以擴大訓練成效免費提供師資，分梯次推動品格教育，結合高度「玉里模式」使命感，致力落實人人有好品格，個個蘊含好熱心，積極營造好醫院，創造本院為民眾信賴的「品格醫院」。

C. 目的：

以高度「玉里模式」使命感，型塑民眾信賴全國首創的「品格醫院」。透過持續且有系統的教育，強化核心價值，培養員工誠信負責、尊重倫理的「好品格」；養成員工照顧榮民，關懷社會、主動積極服務的「好熱心」；呈現創新加值的服務品質，使民眾感到滿意，致力營造優質環境的「好醫院」。

D. 具體作法：

(A) 醞釀階段：

96年12月本院一級主管參與財團法人宏達文教基金會舉辦之「卡內基」訓練課程後，深感有擴大推動之必要，乃建議院長，妥善運用社會資源辦理員工訓練，提升服務品質。此階段係「由下而上」之推動方式，實施期間為96年12月至97年4月，做法如下：

a. 本院於96年12月一級主管（含護理長以上）參與本縣玉里鎮公所與財團法人宏達文教基金會舉辦之「卡內基」訓練課程，藉以提升領導品格及優質服務。

b. 建議院長利用社會資源，與財團法人宏達文教基金會簽訂訓練契約。

c. 財團法人宏達文教基金會同意免費提供師資予本院，分梯次實施員工「品格教育」訓練。

d. 97年4月院長代表本院與宏達文教基金會簽定「品格醫院合作備忘錄」；並願意以身作則共同建立領導人的典範，推動所屬員工的品格教育。

(B)執行階段：

97年5月7日工作會報院長期勉全體員工致力品格提升，營造全國首創之「品格醫院」，提供優質之「玉里模式」服務，進而影響家庭成員，擴及社區民眾，促進社會安和樂利。我們相信，員工品格形塑透過具體作為及評估措施，應可提高服務品質。此階段係「由上而下」之推動方式，實施期間為97年5月起。

a. 具體作為：

(a)人事室負責擬訂「品格醫院」推動實施計畫，組織「品格推動委員會」，院長親自擔任委員會召集人。

(b)鼓勵員工利用假日閒暇參加宏達文教基金會來院或舉辦之「卡內基訓練」，提升品德知能修養，年內受訓人數預定達到70%。

(c)結合公務人員「終身學習」政策，將本案教學主題納入員工終身學習時數登錄範疇，並由人事室將相關教學資料張貼於本院網站「品格教育」專欄，要求員工自動點閱，以收風吹草偃之效。網址：<http://www.vhyl.gov.tw/moral/>

(d)研訂「品格醫院」主題，收集資料製成海報，帶動優質品格氣氛。【如附件2-D124】

(e)依年度教育主題，97年5月起召開「品格推動委員會」，由委員及病房護理長參加。

(f)一級主管及護理長每月透過講師說明、故事與影片學習等積極手段，實施「品格教育」專案教學，並由一級主管及護理長影響所屬，以收潛移默化之效。

(g)為達成本院「品格醫院」目標，依本院院長指示率先由護理部推動，藉由服務院內病患第一線護理人員落實施行。

(h)設計「聆聽單」【如附件 2 - D130】及「心談表」【如附件 2 - D131】，護理人員對病患進行聆聽，傾聽民意及業務主管對員工實施訪談，表達關懷之意。

(i)鼓勵員工接受「品格教育」後，提供實際對民眾有益之創新或精進服務作為，並以熱心的態度隨時關懷需要協助者。

b. 評估措施：

(a)發放問卷予民眾及員工，以檢測本院實施「品格教育」是否獲得民眾支持與值得推動，推動後民眾滿意度對於服務態度是否提升。

(b)為落實推動「品格醫院」運動，以「無中生有」全國創舉作為，購料自工方式製作滿意度現場立即回饋機制之「滿意度燈號顯示盒」，置於第一線服務區，以此工具瞭解病人需求，即時反映民眾接受服務後之滿意度措施，並藉以塑立好品格。【如附件 3 - C12】

E. 執行成效：

(A)97 年 9 月院長宣示推動「品格醫院」運動，成為「好品格」、「好熱心」、「好醫院」的決心，民眾對於本院推動做法深表贊同。

(B)為落實「品格教育」主題，轉化為服務病患行動，設計「聆聽單」，由護理人員對病患傾聽關懷，97 年迄至 11 月止，病患「聆聽」計 1,532 人次。

(C)依據設計之「心談表」，97 年迄至 11 月止，一級主管對所屬員工進行「心談」計 201 人次。

(D)利用週六、日安排各級主管及第一線服務人員實施卡內基激勵訓練，並逐次擴充至全體員工，以提升品德修養知能，97 年迄至 11 月止員工接受卡內基訓練共計 418 人，達全院人數 65.5%；均獲得宏達文教基金會頒發結訓證書，對員工自我管理與調適深具助益。【如附件 2 - D125】

(E)護理部組成品格小組，每週討論推動事項，97 年實施後迄今共計 4 次。

(F)97 年 5 月起每季召開「品格推動委員會議」1 次，由委員及病房護理長參加，97 年迄今共計召開 3 次（含 98 年主題審

定會議 1 次)。

(G)「品格教育」主題教學於每月第 2 週工作會報後實施，各級主管（含病房護理長）與會，97 年實施後迄今共計 5 次。

(H)97 年 10 月 6 日起每日上、下午配合當月主題播放各 1 次「品格醫院」主題介紹及影片欣賞，供民眾瞭解。

(I)建置「品格教育」網頁專區，由資訊室協助開闢維護，教學內容於授課畢 3 日內完成資料更新，共提供 6 篇。

(J)各科室提供「感動故事」，擇優 15 篇置於網路「品格教育」專區，激勵員工服務精神，宣導本院服務作為，提升醫院形象。

(K)配合「品格教育」教學實施，護理部於綜合、醫療大樓各闢置「品格教育」專欄乙處，張貼當月教育主題暨相關輔教資料，提供員工暨求診病患閱覽。

(L)於醫療大樓對辦理門診、就醫或住、出院者宣導本院推動品格醫院之精神，並說明評核工具「滿意度燈號顯示盒」之使用流程，增進民眾之參與感。【如附件 2 - D126】

(M)97 年 9 月 15 日到 9 月 30 日止，由護理部發放問卷給門診、洗腎、住院民眾或其親友填寫，共發放 80 份，回收 80 份，有效問卷 80 份，經回收有效問卷，推動「品格醫院」民眾支持度結果為 97.5%。

(N)「滿意度燈號顯示盒」實施後統計滿意度統計數據「很滿意」佔 41.2%；「滿意」佔 55.4%；「不滿意」佔 3.4 %。

1-2. 服務措施延續性

為達「品格醫院」之目標，不斷利用獎勵及評量工具，持續檢討員工品格教育的成效，甚而期能延伸推展品格教育。做法如次：

A. 鼓勵閱讀有助於品德修養、敦品勵德之書籍，人事室結合年度員工專書心得寫作比賽，增列品德修養類，擇最優前 3 名頒獎。

B. 在不影響醫院醫療任務前提下，每年定期分梯次召集全體員工座談，鼓勵員工提供醫院興革意見，並針對年度內「品格教育」擇訂之 12 要項提出心得分享，選優表揚。

- C. 年度內實踐「品格教育」12 要項，具特殊績效或事蹟者，由各級主管主動簽請行政獎勵，並納入年度模範公務員、模範工友選拔重要參考。
- D. 每月召開品格推動委員會議，針對執行品格教育推動情形檢討及研議推動作為。
- E. 民眾對「品格醫院」活動推動表示「支持」及「非常支持」有 97.5%；表示推動「品格醫院」對病患「有幫助」及「非常有幫助」者亦有 95% 可見活動本身對服務民眾的觀感具正向性。
- F. 若經費允許將持續開發製作滿意度現場立即回饋機制之資訊化，擴展廣泛使用至第二線人員，及提供外部顧客評價外，同時亦提供內部顧客使用，除立即於現場反映出服務評價外，更便利於系統分析，快速傳達決策核心，提供更佳、更直接的便捷服務作為。
- G. 宣導民眾使用滿意度現場立即回饋機制之「滿意度燈號顯示盒」，宣導單張內有使用流程說明。
- H. 滿意度現場立即回饋機制之實施後，不滿意之統計分析可作為本院精進服務品質之參考方向。
- I. 為能立即於現場反映出民眾之需求及接受服務後之滿意度，以「現場滿意度燈號顯示盒」（很滿意、滿意、不滿意 3 種）讓民眾當場給予評價，盒內設有計數器，以累計滿意度情形，以利統計分析。對於「不滿意」之民眾，要求員工應予委婉態度請其指正或提出意見，必能立即改善。
- J. 每日上、下午配合當月主題播放各 1 次「品格醫院」主題介紹及影片欣賞，供民眾瞭解，期能品格教育延伸到家庭，到社區。

1-3. 服務措施執行方法效能性

為提升第一線人員服務品質，讓民眾直接感受本院推動「品格醫院」之用心，促使員工人人有「好品格」，有「好熱心」的服務態度，運用社會資源擷節成本，又可提供更佳的服務效能，成為民眾信賴的「好醫院」。本院創新加值服務措施執行方法效能如後：

- A. 運用院內資源編製有效問卷，藉以檢測推動「品格醫院」之

適當性與民眾支持度。

B. 開發製作滿意度現場立即回饋機制之「滿意度燈號顯示盒」，置於第一線服務區，係為了瞭解病人需求，並直接於現場反映出民眾接受服務後之滿意度顯示措施。

C. 訓練本院員工勇於接受顧客的現場指正，對於不滿意的評價，員工應予虛心接受並委婉態度請其指正或提出意見，立即改善，避免官僚作風，減少民眾抱怨。

D. 無需等到每月或每季統計分析缺失後再力求改善，雖然造成第一線服務人員的心理壓力，但是本院員工亦認為不失為提升服務品質最佳之方式。

E. 「卡內基激勵訓練」課程為眾人所熟悉，本次課程若以個人接受訓練所需經費計算，市價為新台幣 1 萬 9 千元，本院迄至 97 年 11 月止員工接受「卡內基」訓練共計 418 人，所需經費為 7 百 94 萬 2 千元，本院卻透過提升為民服務品質的誠心，感動財團法人宏達文教基金會完全免費提供訓練，達到員工提升服務民眾品質之美意。

F. 為擷節經費，本創新製作之「滿意度燈號顯示盒」，乃以低成本購料自工方式製作，製作費 1 盒成本僅千餘元，10 盒共計新台幣約 1 萬 5 千元，若以委外製作方式預估為本費用之 2-3 倍，既可節省經費又可提升服務人員之態度與品質。

參、未來努力方向

本院為東亞最大之精神病醫療專科教學醫院，同時亦為花蓮南區唯一之大型公立醫院，全體同仁莫不兢兢業業，以服務病患與提升醫療水準為職志，積極配合國家精神醫療政策，擴大落實政策效果，減少榮民（眷）特殊族群因精神疾病帶給個人、家庭及社會的傷害。經多年來不斷的努力更新改進，雖已獲有長足的發展，然為追求「好還要更好」的境界，未來我們將持續檢視服務品質管理。

A. 醫療服務管理：

(A) 轉型為專科化、多元化服務的「品格醫院」。

(B) 採醫療照護區與養護區劃分，「醫院公園化」、「社區化」、「病房家庭

化」。

B. 便捷服務管理：

(A)跨專業、跨部門團隊合作，整合在以顧客為導向之流程運作模式，提供安全、溫馨、便捷的醫療作業環境。

(B)發展 e 化醫療系統滿足民眾快速便捷之需求。

C. 資訊服務管理：

(A)強化資訊服務內容，使用介面客製化，以提升資訊服務品質。

(B)利用資訊科技從事醫療服務暨醫院管理，獲取競爭優勢。

D. 創新服務管理：

(A)創造培養勇於面對改變的內部環境結構。

(B)帶動組織領導力與團隊的學習，發展組織績效。

E. 長期服務願景：

成為亞洲乃至全世界精神醫療及長期照護的典範；針對精神疾病的病因、治療反應及治療模式研究，成為亞洲精神疾病研究的重鎮，將本院特有之「玉里模式」推向國際舞台。

肆、附件