

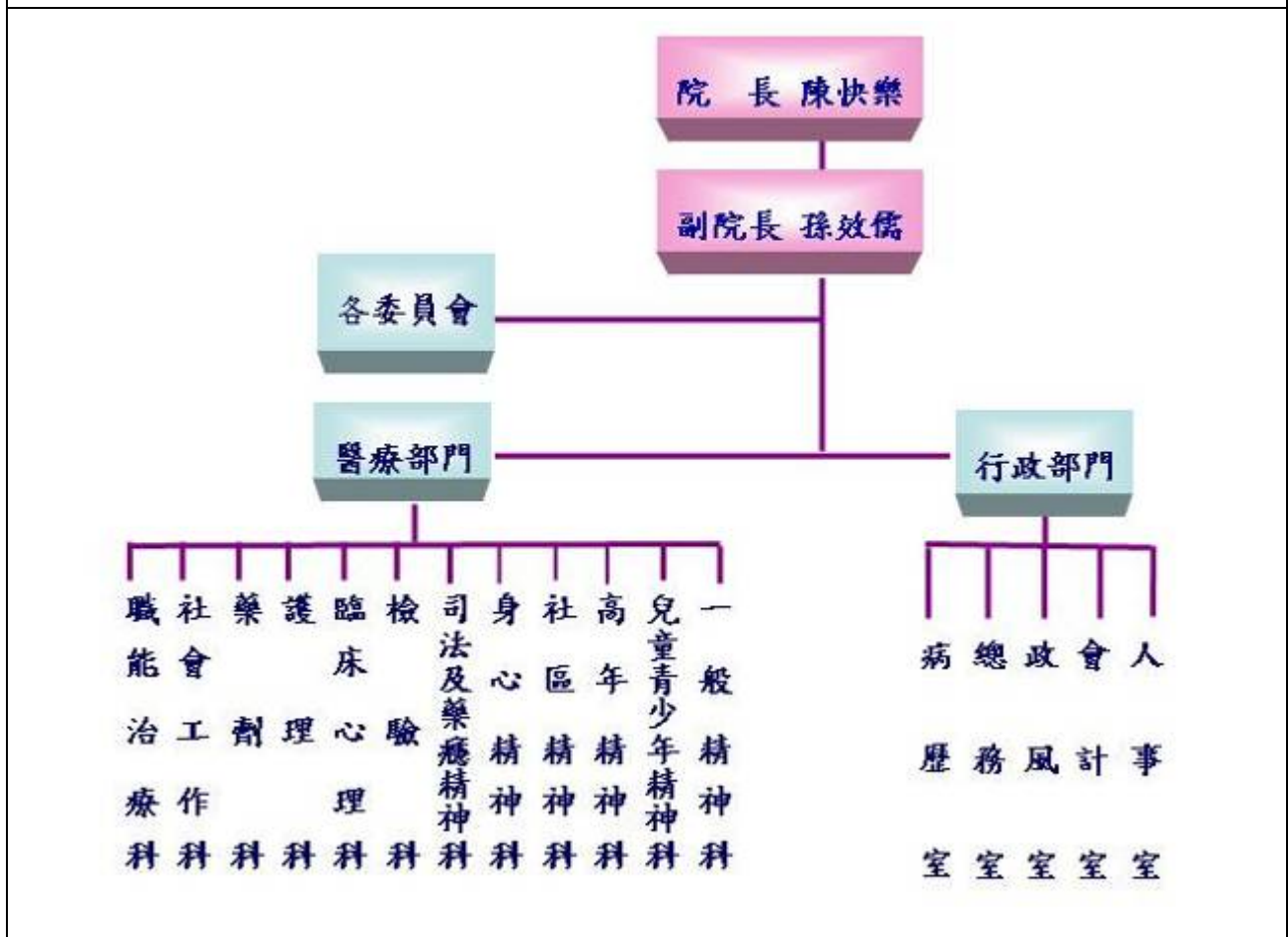
目錄

基本資料	1
壹、為民服務業務現況簡介	2
貳、提升為民服務品質績效	9
一、「優質便民服務」構面	9
(一)、服務流程	9
1. 服務流程便捷性	9
2. 服務流程透明度	23
(二)、機關形象	31
1. 服務場所便利性	31
2. 服務行為友善性與專業性	37
3. 服務行銷有效性	41
(三)、顧客關係	48
1. 民眾滿意度	48
2. 民眾意見處理有效性	51
二、「資訊流通服務」構面	57
(一)、資訊提供及檢索服務	57
1. 資訊公開適切性	57
2. 資訊內容有效性	64
(二)、線上服務與電子參與	69
1. 線上服務能量擴展性	69
2. 電子參與多樣性	74
三、創新增值服務構面	77
(一)、提供創新服務情形	77
參、未來努力方向	92
附件	94

基本資料

機關名稱	行政院衛生署 桃園療養院	首長	陳快樂	職稱	院長
機關地址	桃園市龍壽街 71 號				
機關網址	www.tycp.doh.gov.tw				
機關員額	共計：465 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	345,544 千元				
聯絡人	鄒宜珮	職稱	行政專員	電話	(03)3698553
E-mail 位址	Hm96008@tycp.doh.gov.tw			傳真	(03)3698090

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、醫院沿革

民國 23 年	台灣總督府於台北創設養神院，為台灣第一所精神病院	
民國 34 年 11 月	台灣光復後歸省政府改名「台灣省立錫口療養院」。	
民國 55 年 06 月	更名為「台灣省立台北療養院」。	
民國 68 年	遷建至桃園市，改名為「台灣省立桃園療養院」。	
民國 72 年	因醫師人力不足與台大建教合作培育醫療人員。並由台大醫院派院長，至今仍建教合作。	民國23年 創立養神院
民國 74 年	成立兒童精神科，至今為台灣最有規模及品質的兒童精神科	
民國 77 年	醫院評鑑為精神科專科教學醫院。	
民國 88 年 7 月	因精省，改隸行政院衛生署更名為「行政院衛生署桃園療養院」。	
民國 92 年	為提供病人更足夠的門診、急診及病房空間，於 88 年開始興建精神醫療大樓，於 92 年 12 月啟用。	民國68年 遷建臺灣省立桃園療養院
民國 95 年 2 月	開辦美沙冬替代療法，為台灣第一家開辦醫院，亦是最大規模 及品質之機構，成為台灣及國際的標竿。	
		民國93年 新大樓落成

二、為民服務現況簡介

(一)、服務理念

民國94年現任陳快樂院長到任後，帶領全院同仁以『尊重、關懷、健康、快樂』的核心價值，及『提供全面、優質、人性的精神醫療服務』與『創造健康、快樂、終身學習的工作環境』兩大使命。積極運用服務品質提升方案，提供優質的服務，以提升顧客滿意度及加強服務效能。另外擴大對於藥癮、性侵、家暴、自殺等弱勢族群的關懷，醫療團隊提供衛教、

心理治療、及個案的追蹤輔導。桃園療養院(桃療)秉持一步一腳印，踏實的做到以「病人為中心」，以「社區關懷為導向」的高品質服務。

(二)、品質提升推動手法

1. 桃療秉持全員參與醫院整體品質的提升，由院內高階主管(含院長及副院長)擔任各委員召集人，由主管親自督考，考核結果陳核院長，並於主管會議中提出討論。
2. 參與TQIP指標監測，以監測醫療與照護服務品質，共選擇傷害行為、非計畫的院導致出院、精神科住院病人再入院、非自願性約束的使用、隔離的使用、日間留院、有記錄的跌倒等7大指標63項小指標，每月彙整相關資料，並與全國同儕及世界指標值比較，作為服務品質檢討改進之依據。
3. 施實平衡計分卡，由各醫療團隊與行政科室依據醫院整體策略目標，由學習、顧客、流程、財務及社會構面共訂定84項監測指標，並定期開會檢討及追蹤執行的成效。

三、人力結構

桃療為提升服務品質，且讓服務更多元，逐年增加醫療人力，98年較93年增加了39名人力。

類別/年度	93 年	98 年	98 比 93 年
醫師合計	27	45	+18
專科醫師	16	29	+13
住院醫師	11	16	+5
護理師/護士	169	185	+16
職能治療師	18	23	+5
臨床心理師	10	12	+2
社工師	15	20	+5
其他醫事人員	17	21	+4
行政人員	58	56	-2
技工工友	112	103	-9
合計	426	465	+39

四、為民服務項目與概況

(一)、專業的精神醫療服務：

為符合病人需求，成立一般精神醫療團隊、兒童精神醫療團隊、社區精神醫療團隊、身心精神醫療團隊、司法精神醫療團隊、高年精神醫療團隊、成癮防治醫療團隊，團隊成員包括精神專科主治醫師、心理師、社工師、職能治療師、護理人員、藥師，擬定治療計畫，檢討服務情形，並隨時改進。服務範圍自院內擴至社區、學校、監所、衛生所、其他醫療、社福機構及病患家中。

1. 院內服務：

(1)、成人門診：

由成人精神科團隊提供成人精神疾病之初、複診。有藥物治療、個別及團體心理治療、家族治療。並有身心障礙鑑定、司法精神鑑定、職業功能評估等特別門診。

(2)、兒童門診：

桃療由全國最具規模及品質的兒青團隊服務，提供兒童、青少年之發展、情緒行為問題的診斷與治療；包括早期療育、過動兒治療特別門診、受保護兒童評估、司法精神鑑定與校園心理衛生諮詢等。

(3)、藥酒癮門診：

由全國最大規模及品質的藥癮團隊提供藥酒癮病人急性解毒、美沙冬替代療法、心理、家庭治療及護理師個案管理，個案服藥出席率達80%。

(4)、急診治療服務：

由急診團隊提供嚴重精神疾病患者24 小時緊急醫療處置，以保護病患及社區安全。備有留觀床6 床，讓病患獲得最妥善的照顧。

(5)、住院治療服務：

全日住院有急性276床（含老人30床、兒童10床、身心30床）、復健380床。98年平均佔床率為95.38%。桃療依病人特質病況設立以下病房。

1-1. 急性病房：依病人性質區分為一般急性病房、老人病房、身心病房。

1-1-1. 一般急性病房：有嚴重精神病症狀者，短期住院接受積極性治療，以改善病情。

1-1-2. 老人病房：失智症及其他老年精神病患急性精神症狀的積極治療，以改善病情。

1-1-3.身心病房：為桃竹苗地區第一個精神官能症專屬病房。醫療團隊以人際互動團體，處理患者人際關係的困擾。

1-2.復健病房：精神病症狀較穩定者，因功能退化需接受復健治療及訓練，以改善殘餘精神症狀及培養獨立生活功能。

(6)、日間留院治療服務：

日間留院採病人日間來院接受治療，夜間回家庭的治療模式，包括成人日間留院 200 床；兒童日間留院 50 床、青少年健康學園 50 床，共 300 床。平均佔床率 93.72 %。

1-1.兒童日間留院：

自閉症、發展遲緩等兒童，來院接受早期療育，促進其語言溝通、認知、動作、社會人際互動及生活自理等領域的發展。提供家長心理支持及相關專業資訊及矯治技巧，並轉銜至適當的學校或特教機構。

1-2.青少年健康學園：

精神疾患、情緒行為問題之青少年，來院接受治療與復健，透過結構及系統化之活動設計，協助重建生活作息，培養獨立能力。

1-3.成人日間留院：

提供精神症狀未達嚴重干擾，具復健動機及潛能的精神病患，改善精神症狀、復健社會功能，進而回歸社會。

2. 社區醫療服務

為增強精神疾病患者適應家庭及社會生活之能力，建立病患及其家屬對精神疾病及治療之正確認知，維護病人權益及福利，且促進家庭、社區及社會之和諧安寧，桃療將專業的服務延伸至社區。

(1). 居家訪視：

針對精神症狀明顯干擾且拒絕就醫，有斷治療之虞或無法自行就醫之病患，由居家治療人員到府提供精神醫療服務，評估病人藥物服從性及社會功能，督促病人定期回診就醫，協助病患及家屬因應病情調適社區生活。

(2). 社區復健中心：

提供病情穩定有工作動機或潛能之病患庇護性工作訓練、職前評估、就職諮詢及工作安置，並協助其社區生活之適應。設置規模為60人收治量。

(3). 身心障礙者職業訓練：

桃療為提高精障者工作技能，自 93 年開辦精障者職業訓練。包括清潔、飲料調製、烘焙、中餐、汽車美容及電腦文書處理等，為精障者創造更高就業機會。桃療所僱用之身心障礙 13 人，都是由職業訓練班所訓練。

(4). 社區民眾教育：

辦理社區心理健康宣導講座，提供社區民眾心理衛生教育及相關資訊，以促進民眾身心健康。

(5). 精神病患家屬教育：

為增進病患家屬對精神疾病與治療之正確認識及提升照顧精神病患之能力，定期辦理家屬團體衛教，提供家屬有關疾病知識、社會資源及心理支持。

(6). 學校心理衛生

增進學生身心健全發展，預防疾病發生，每月一次至陽明高中、中原大學、元智大學進行諮商輔導及不定期至校園演講。

(7). 社區機構醫療支援

主治醫師每月 1 次至老人安養中心、殘障教養院進行醫療服務，讓行動不便的患者不用奔波到醫院就診。

(二)、特殊及弱勢族群的服務

社會大眾對於藥癮患者、性侵加害及自殺患者等社會邊緣人常有負面觀感也往往無法受大眾的接納，桃療一直為這些徘徊在黑暗中的特殊族群點燈，以專業的醫療團隊給予個案追蹤輔導，使其回歸正常生活，使家庭與社會秩序安寧祥和。

1. 藥癮防治業務：

由全國最具規模及品質的藥癮團隊提供藥癮患者門診、住院治療並支援司法戒治單位提供藥癮戒治醫療評估，並由個案管理師給予個案追蹤輔導之服務。

(1). 藥癮治療：

桃療為台灣第一所開辦美沙冬門診及開發電腦管理系統的醫院，藥癮團隊提供個案管理、每週 12 次特別門診及每日上午 7 時至下午 9 時之美沙冬給藥服務。

(2). 戒治所戒治醫療：

藥癮團隊每週固定至台北戒治所、桃園女子戒治所進行個案評治療及出所追蹤。

(3). 監所藥癮再犯評估：

醫師至桃園看守所，進行藥癮再犯評估。

2. 自殺防治業務：

(1). 自95年7月14日至98年12月桃療接受衛生署委託承辦桃園縣自殺防治中心，由3名專任資深護理師及社工師提供桃園縣自殺未遂及強烈自殺意念者諮商輔導、追蹤關懷及資源連結服務，以預防個案再自殺。

(2). 桃療設立院內關懷小組由資深護理師每日至病房及門診提供自殺個案評估與關懷訪視。

3、性侵害及家暴防治業務：

為改變加害人性偏差循環，預防再犯的發生，桃療積極投入性侵及家暴防治業務。

(1). 提供台北監獄性侵害加害人個別治療及團體治療：由臨床心理師及社工師每週一次至台北監獄提供性侵害加害人輔導治療。

(2). 社區處遇評估：對於出獄之性侵害加害人提供輔導治療評估及處遇。

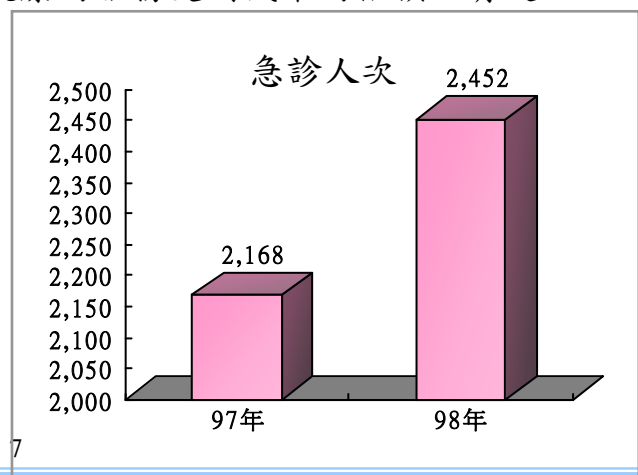
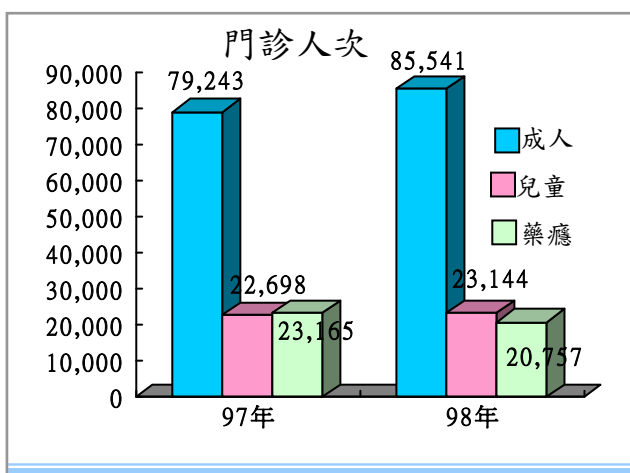
(3). 受虐兒童評估：由兒童精神專科醫師協助北區兒童之家進行受虐兒童評估，且轉介相關精神治療。

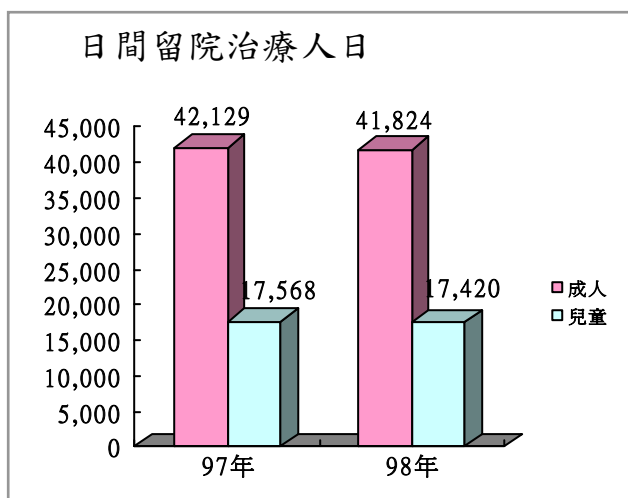
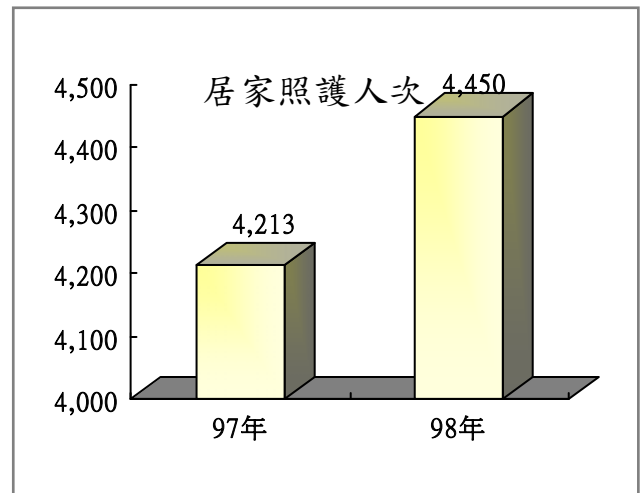
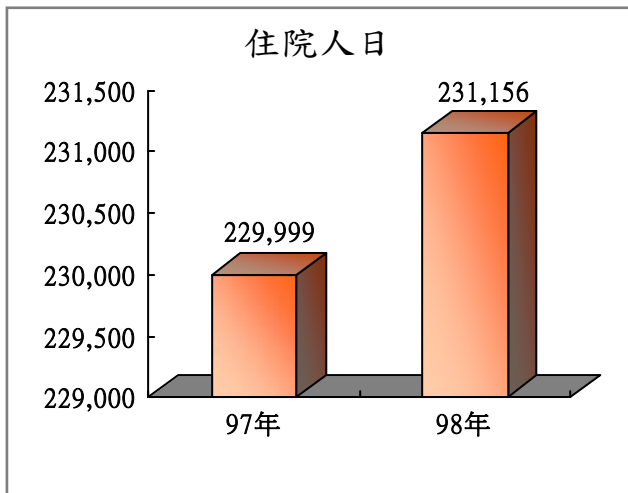
4. 補助弱勢族群：

協助貧困、榮民、或70歲以上之桃療就診病患與感染人類免疫缺乏病毒之病患，其醫療費用由桃療社會服務暨醫療救助基金予以全額或部分補助。

五、服務績效

桃療秉持零拒絕的人性化服務，服務個案來自桃、竹、苗地區，亦有遠自台北、台中及國外等地區的個案。說明了桃療的服務受到民眾的信賴及肯定。





桃療持續的創新，以提供民眾貼心的服務並持續於弱勢族群的關懷，98年積極辦理社區健康促進活動，推展藥癮防治、自殺防治、兒童精神醫療、社區精神醫療、憂鬱症防治宣導與職能工作訓練等業務，深獲民眾肯定。自94年在服務品質提升上獲獎無數（如附件一），兒童青少年精神醫療團隊、藥癮醫療團隊、社區精神醫療團隊、職能治療科等均已通過國家生技醫療產業策進會『SNQ國家品質標章』認證，也獲得ISO20071國際資訊安全認證、ISO9001品質管理系統認證、WHO健康促進醫院認證與衛生餐飲業食品衛生管制系統HACCP衛生評鑑認證。

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

(1).建置全功能化單一窗口服務

桃療雖屬醫療機構，各櫃台窗口有其專業性，然為便利民眾申辦服務，乃整合服務項目內容，建置全功能化單一窗口，提供隨到隨辦全功能專人服務且中午全面不打烊，單一窗口全功能服務如下：

1-1.批價收費櫃檯：

桃療批價收費櫃檯共有四個單一窗口櫃檯，全功能提供民眾服務，服務的項目有：

1-1-1.掛號服務：現場、預約、取消等功能。

1-1-2.病患基本檔案資料：建立、修改、查詢等功能。

1-1-3.門住診批價收款、退款作業。

1-1-4.其他：各項病歷複製申請、健保 IC 卡更新、看診號碼、住出院查詢、醫務諮詢答覆、影印服務查詢等項目。

此外，若門診就醫民眾錯過門診服務時間，也可利用夜間急診進行繳款、退款等作業。



1-2.住院待床單一窗口：

民眾過去因為病情需要接受入院治療時，床位通常由總醫師負責安排與通知入院，但受限於醫師醫療業務繁重，無法專心處理，故常接獲民眾陳情或民意代表請託。所以桃療針對民眾之醫療需求，改由掛號行政人員專職負責，工作項目有：

1-2-1.依據醫療需求建立待床民眾名單。

1-2-2.每日空床統計。

1-2-3.聯繫與通知待床民眾來院辦理入院手續。

1-2-4.回覆與答詢待床民眾之各項查詢。

1-3.提供門診護理站單一窗口服務：

針對來院門診提供全程專人服務，包含：

1-3-1 提供門診個案測量生命徵象、身高體重、護理諮詢及衛生教育並完成病歷記錄。

1-3-2 協助個案及家屬完成入院程序：

A.教導家屬至掛號室辦理住院手續。

B.由門診助理員協助陪同帶領個案及家屬入病房。

C.提供當日未就診個案電話關懷服務:提醒個案或家屬按時返診的重要性，建議下次返診時間，特殊個案記錄於病歷。

D.協助民眾候診時，臨時或突發狀況之處理。

E.於看診日早上 8 點 30 分至 9 點執行診前團體衛生教育，提供民眾衛生教育指導。



門診護理站單一窗口服務

1-4.兒童門診服務單一窗口：

兒童精神科門診看診時，因涉及繁複的資訊收集，為了讓民眾清楚流程，桃療針對兒童青少年個案，提供單一窗口，不僅便民，也讓服務流程更清楚透明化。在個案初診掛號時，會提供個案一份兒童青少年出診就診流程須知，讓就診的程序清楚明瞭。此外，更提供全程專人服務，包含初診報到服務、複診時間預約、團體治療轉介、心測時間安排、兒童相關衛教、候診病患借書等多項多元化服務。桃療針對兒童青少年個案，提供全程專人服務，包含初診報到服務、複診時間預約、團體轉介、心測時間安排、兒童相關衛教、候診病患借書等多項多元化服務。



提供測量孩童身高體重服務



兒童門診服務單一窗口



提供兒童相關衛教服務

1-5.檢驗檢查單一窗口：

生化、血液、尿液、藥毒物、X光等檢查統一接待櫃台。腦波、心電圖檢查免另排流程，當天即可檢查，避免患者來回奔波。為使美沙冬患者當日即可服藥，桃療於1小時內完成抽血報告。



1-6.領藥、用藥指導及諮詢單一窗口：

領藥、用藥指導及諮詢統一於藥局櫃檯辦理，病患領藥同時由藥師配合「服藥指導卡」或「用藥紀錄卡」，親切地向病患解服用藥方法、服藥劑量、服藥時間、藥物與食物交互作用、藥物的數量、使用天數、藥品須冷藏或特殊保存、用藥常識及服藥注意事項等。並藉由互動式的溝通與指導，協助病患瞭解藥物之用途及藥物副作用之預防等，以增進病患服藥順從性，進而提昇藥物治療之有效性與安全性。



領藥、用藥指導及諮詢單一窗口

1-7.美沙冬給藥窗口：

重視空間動線流暢及安全性。除了優質環境的規劃外，在執行業務的硬體設備部分，為了迅速正確辨識個案身份，在96年12月周孫元醫師及團隊成員閱讀相關文獻，引用虹膜機辨識身份，僅需3秒內即可完成，也排除需消毒儀器與感染傳染病的困擾，嘉惠藥癮者及給藥工作人員。並於給藥系統內新增提醒個案看診日期畫面，以便個案定時回診。桃療考量多數藥癮者工作時間與服藥時間的衝突，調整服藥時間，95年由12:00~16:00調整為目前07:00~21:00，除了方便藥癮者服藥外，無形中促進藥癮者生活規律及適當休閒活動而得到良好生活品質外，更減少藥癮者犯罪機率。



1-8.客訴服務單一窗口：

民眾對桃療有任何形式之建議、抱怨等意見反映，由桃療社工科專責專人處理，相關處理情形及顧客反應均列案登錄，以強化客訴服務之時效性與便捷性。

民眾意見處理單

(2).申辦案件流程簡化程度

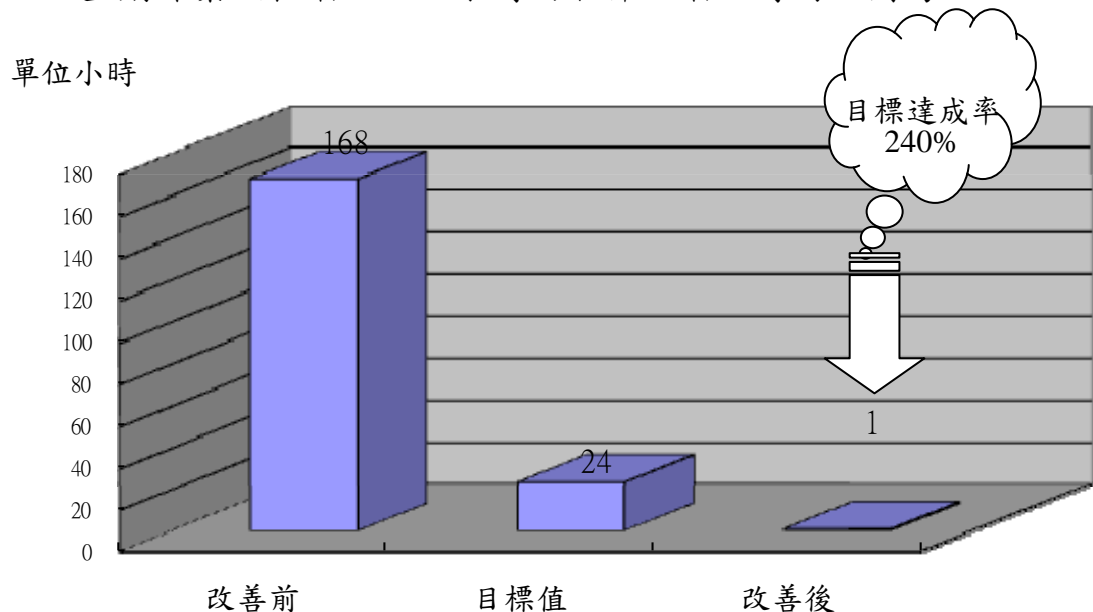
桃療便捷民眾案件申辦流程或改善就診等候時間，於相關會議檢討並擬定改善措施，以提升便民服務績效。

1.簡化申辦案件流程以縮短等候時間

1-1.行政流程簡化：

1-1-1.簡化美沙冬個案服藥流程：為加強美沙冬便民服務，美沙冬返診服藥個案免經掛號流程，於美沙冬服藥窗口經虹膜辨識系統辨識身份即可服藥。

1-1-2.簡化兒童青少年智力測驗衡鑑申請作業流程：於97年3月成立縮短文件處理行動方案，在過往流程中智力測驗衡鑑需一個星期的作業天數，家長需來回奔波，或由掛號人員手工黏貼郵票，十分不便。經策略小組討論，認為智力測驗衡鑑因只涉及認知能力的測量，內容較為單純，故決議比照現有檢驗報告作業流程，由一星期作業流程縮短至1小時內取件，縮短時間比例為98%。



1-1-3 簡化看診證件攜帶數量：由於桃療科別屬性特殊且為保障民眾就醫權利與隱私，除門診、急診或住院就醫民眾初次就診時需提供二種有照片之證明文件以提供查驗外，每次接受各項醫療診療行為時，僅需提供附有照片之健保 IC 卡即可。若當次看診未帶健保 IC 卡，桃療先提供民眾自費看診，並延長民眾攜帶健保卡、優惠證明、繳費收據等文件來院辦理轉換健保身分就醫及退費手續之期限。

1-2.申辦窗口整合：

臨櫃申辦各類證明書類：民眾申請各類診斷證明書、就醫證明、重大傷病證明、醫療費用證明、檢驗單複製等文件時，於批價收費各單一窗口

櫃台完成收費後即可領取相關證明資料，除了縮短民眾等待時間也提升桃療服務效率。

1-3.作業標準化：

桃療推動 ISO 品質認證，行政部門制定各種標準作業規範及作業流程，與顧客服務相關之標準作業程序書共 16 項，包含：掛號作業管理程序書、入出院手續作業管理程序書、醫療費用證明、病歷摘要、心理衡鑑報告摘要、職能治療評估摘要、兵役診斷書、勞(農)保傷殘診斷證明書、聘僱外籍監護工專用診斷書、病歷複製本、檢驗(檢查)報告單影印申請程序書，以規範各項申辦作業办理流程及時間。

桃療與顧客服務相關之標準作業程序書一覽表

文件(表單)名稱	承辦單位
掛號作業管理程序書	病歷室
批價結帳作業管理程序書	病歷室
入院手續作業管理程序書	病歷室
出院手續作業管理程序書	病歷室
病患欠款催收作業管理程序書	病歷室
病歷複製及病歷摘要申請程序書	病歷室
顧客意見處理程序書	社會工作科
一般採購作業程序書	總務室
採購招標作業程序書	總務室
供應商管理程序書	總務室
藥品聯合採購作業程序書	總務室
開標作業指導書	總務室
總機服務作業程序書	總務室
場地外借管理作業程序書	總務室
電話禮貌測試作業程序書	人事室
滿意度調查管理程序書	會計室

1-4. 電子化服務：

1-4-1. 申辦服務單張及範本：於網站上置放各項證明書申辦服務單張及範本以提供民眾下載申請。

- A. 於網站上置放各項證明書申請表格下載並提供填寫範例，包括：病歷複製委託書、病歷資料申請單、初診掛號資料表。以節省民眾蒞院申辦案件或初次就診時，填寫相關資料之時間或證件不齊之情形。
- B. 提供「家長（監護人）無法陪同兒童、青少年就醫之委託書」下載：基於法律相關規定的程序，對於來院要求醫療服務之兒童、青少年（未滿 18 歲者）應由家長（監護人）陪同；若家長（監護人）因某些因素無法陪同兒童或青少年就醫者，可由家長（監護人）委託之受委託人出示其委託書協助未成年人就醫。桃療便捷民眾需求於網站提供委託書下載，避免民眾奔波索取。

行政院衛生署桃園療養院 初診掛號資料表			別診	診 號
姓名：王小華	年齡 33	性別 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/>	病歷號	
出生年月日：62 年 01 月 03 日	婚姻 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/>			
國民身分證統一編號 A 1 2 0 0 0 0 0 0	電話：03-3698553 手機：0958549015			
戶籍地址：桃園市龍壽街 71 號				
通訊地址：桃園市龍壽街 71 號				
E-mail：typc@mail.tytc.doh.gov.tw				
職業：公	學歷：大學			
聯絡人姓名：王大明	關係：父子	電話：03-3698553 手機：0958549015		
地址：桃園市龍壽街 71 號				
日期 94 年 02 月 03 日				

初診掛號表單書寫範例樣本例

委託書	
本人茲因 <u>行動不便</u> (事由)，同意由受委託人 <u>王小華</u> (與本人關係： <u>父女</u>) 向行政院衛生署桃園療院申請： <u>門診病歷資料</u> 作為 <u>申請保險費用</u> 之用，受委託人若有逾越授權申請資料之範圍，將申請資料作為它用，由受委託人依法負責。	
此致	
行政院衛生署桃園療養院	
委託人(病人)：王大明	簽 章：
病 歷 號：0001	
身分證字號：A12000000	
聯絡電話：03-3698553	
住 址：桃園市龍壽街 71 號	
受委託人：王小華	簽 章：
身分證字號：A12300000	
聯絡電話：03-3698553	
住 址：桃園市龍壽街 71 號	

委託書表單書寫範例樣本

1-4-2. 藥品物料聯合訂購網：於線上訂購聯標的藥品及衛材，使成本降低並縮短採購時間。原作業流程需耗時 7 天，採用聯合訂購網後縮短為 1 天。



2. 縮短就醫等候時間

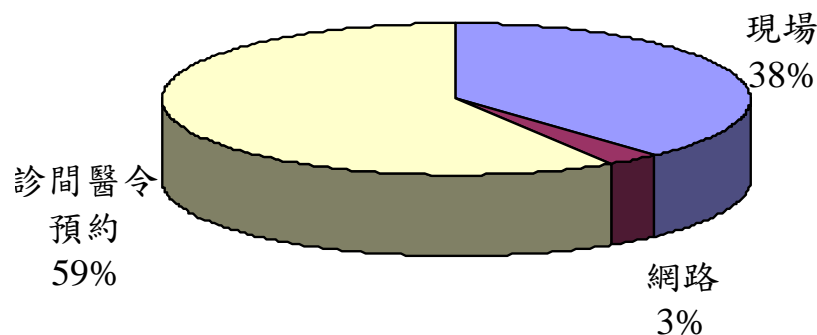
2-1. 掛號等候時間：

2-1-1. 單一窗口設置：四個單一窗口提供各項掛號、批價、收費、申請病歷資料等業務。當等待人數超過 10 人時，立即由後線人員採取機動支援，以提供快速服務。

2-1-2. 降低等候時間策略：針對掛號批價等候時間，除於平衡計分卡會議檢討之外，也列入 ISO 品質監測指標項目定期監測，目前平均等候時間由 97 年度 2 分 20 秒下降至 98 年度 1 分 05 秒。

2-1-3. 多重設施及預付系統以減少掛號等候時間：

開放網路掛號服務，門診大廳也設有觸控式掛號機提供預約服務。另外患者看診醫師也都依病情狀況預約下次門診時間，桃療以網路掛號比率 3%、診間醫令預約掛號比率 59%、現場掛號比率 38%，顯示看診民眾以 e 化系統掛號的比例達 62%。



2-1-4. 自動取票系統：使用自動取票叫號機系統，以改善及減少掛號批價等候時間。此外於就醫環境設置舒適座位讓來院就醫民眾或陪同者坐著等候，待號碼到即進行批價收費作業，以減輕民眾站立排隊等候的辛苦。當等待人數超過 10 人時，為提供快速服務，立即採取機動支援方式。

2-1-5. 調整現場掛號順序：保留前 40 號之每 5 號為現場掛號，以利患者接受指定醫師診療，及減少現場掛號病患等候時間。

2-1-6. 設立藥癮篩檢站：桃療因應平均每月 1750 位藥癮者門診的需求，創新設置「藥癮篩檢站」，藥癮患者先於篩檢站由護士進行身份區

別並拿掛號單，再到掛號室掛號，批掛人員可減少重複查詢資料與確認個案身份的時間，使掛號程序簡便順暢。

2-2.看診等候時間降低及等候品質提升：

2-2-1.開放門診第七診，給當天掛號民眾使用，縮短民眾看診等候時間。

2-2-2.減緩等候不耐之情緒：

A.初診患者在看診前先至護理站報到，量身高體重、脈搏血壓，並由護理人員及社工師協助完成初步評估及衛教諮詢，以縮短初診看診時間。



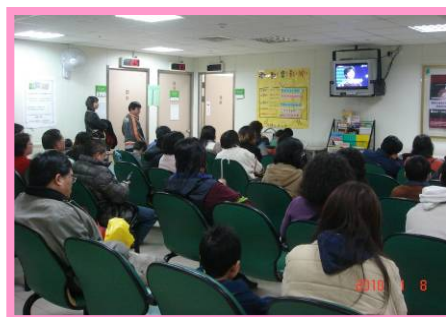
B.候診電影院：98年1月開始在每日上午10

點到11點提供看診個案觀看衛教相關電影，供候診民眾觀賞，讓看診民眾的心情能像看電影一樣輕鬆愉快，播放的影片包含：

衛教主題	影片名稱
精神分裂症	我和我的朋友
憂鬱症	下一次的微笑
兒童發展	寶貝孩子
精神疾患衛教	給他一個不同的未來
自閉症	自閉症的秘密花園
憂鬱症	十九歲的冬天
發展遲緩	慢飛的天使
非行青少年	飛行少年

星期	時間	影片名稱
星期一	10:00~11:00	精神疾患衛教
星期二	14:00~15:00	我和我的朋友
星期二	15:00~16:00	下一次的微笑
星期三	10:00~11:00	精神疾患衛教
星期三	14:00~15:00	精神疾患衛教
星期四	10:00~11:00	精神疾患衛教
星期五	10:00~11:00	精神疾患衛教

衛教電影院放映時間表



影片欣賞



- C.每日於候診區播放電視節目及安排團體衛生教育，配合有獎徵答，提升病患參與率。
- D.加強等候地點之佈置、提供各項服務及安排社工人員與等候患者的現場互動。
- E.兒心門診對於上午 12:00 還未看診的孩童，提供免費的點心飲料服務，讓候診的孩子用喜悅的心情取代等待的不耐。
- F.於候診時提供免費書報雜誌，供就診民眾及家屬閱讀。
- G.依門診初診看診量，依需要適時調派醫師支援，以減少病患看診等候時間。



免費書報雜誌閱讀



衛教有獎徵答



提供玩具給候診兒童玩耍

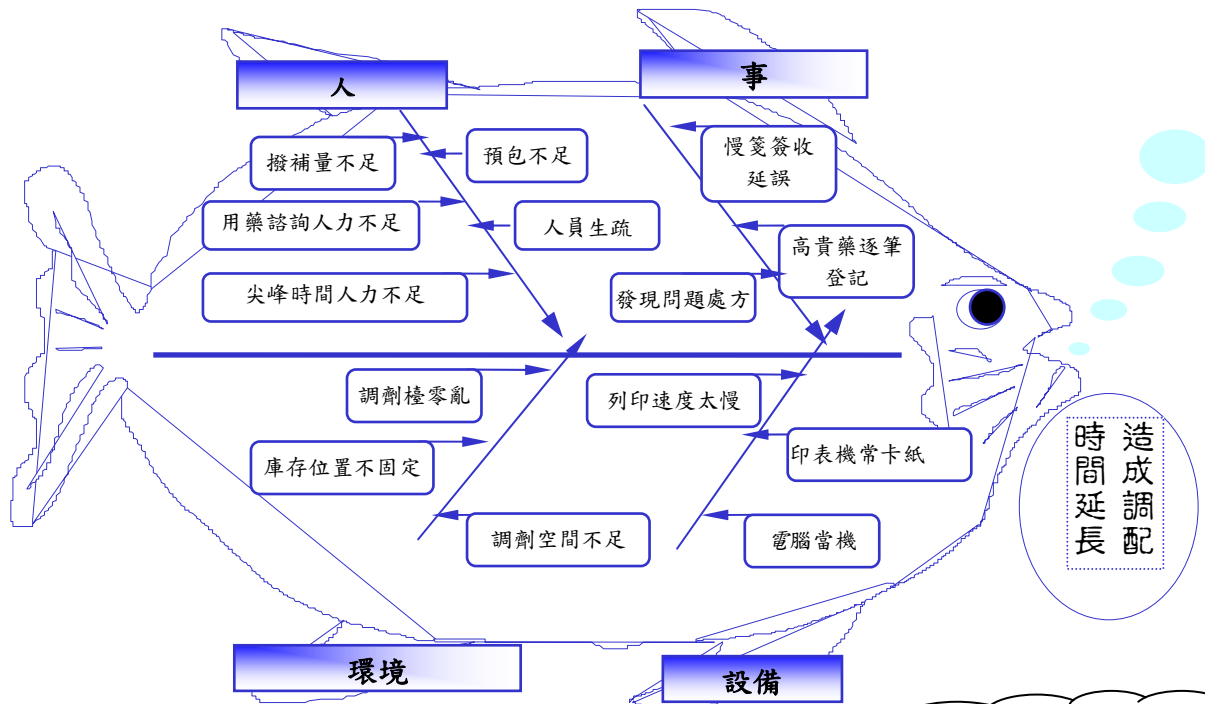


發點心給上午 12 點未看診的孩童

2-3.領藥等候時間：

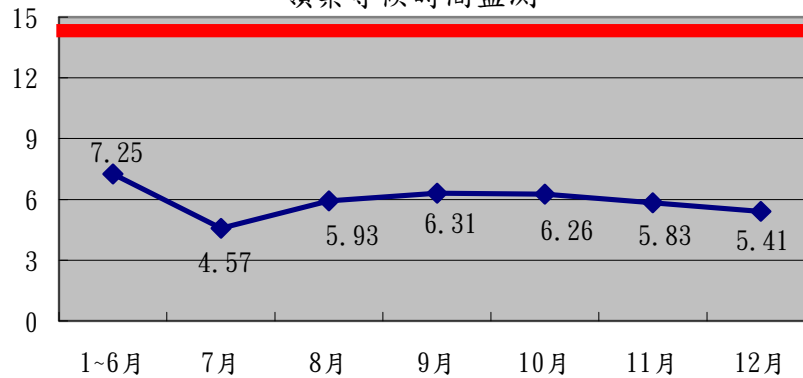
2-3-1.縮短一般民眾領藥時間：藥劑處方與醫令系統及批價系統連線作業，處方併同領藥序號產出，藥局調劑即時作業，可節省病患領藥時間。98 年上半年平均候藥時間為 7.25 分，較 97 年上半年 5.33 分高約 36.02%，於 98 年 7 月科務會議針對調劑時間延長分析要因，並提出具體改善措施，下半年平均候藥時間已縮短為 5.72 分。依據衛生署規定為考量病人用藥安全，領藥時間監測指標值為 15 分，98 年平均領藥時間為 6.48 分，在指標值範圍內。

造成調配時間延長要因分析



指標值 15 分以下

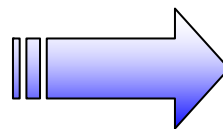
領藥等候時間監測



2-3.縮短 X 光片借調等候時間：原 X 光片調閱人工作業時間為 10 分鐘，98 年度建置 PACS(影像擷取及傳輸系統)，可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，目前調閱時間縮短為 2 分鐘，不但節省借調人力及時間，且保存容易也節省了存放空間，更提升服務品質，縮短患者等候時間。



人工調片—耗時 10 分鐘



PACS 系統—2 分鐘就完成

2-4.住院等候時間安排相關治療：候床兒童可先接受門診早期療育個別治療，由3個月內轉銜入兒童日間留院，縮短為1週，讓兒童儘早接受早期療育。

2-5 縮短等候時間程度

項目	平均等候時間		縮短時間比例
	改善前	改善後	
行政流程			
掛號批價等候時間	2.27 分鐘	2.20 分鐘	3.2%
領藥等候時間	15 分	6.48 分	56.8%
藥品物料聯合訂購	7 天	1 天	85.7%
醫療相關流程			
簡化智力測驗衡鑑申請	7 天	60 分鐘	98.2%
X 光片調閱等候時間	10 分鐘	2 分鐘	80%
美沙冬患者等候醫囑及處方開立時間(初診)	13 分鐘	2.2 分鐘	83.1%
兒童日間住院等候時間	90 天	7 天	92.2%

(3).申辦案件減量程度

1.減少民眾申辦案件檢附之各類紙本書表、證件、謄本數量

1-1.電子化服務：

1-1-1.蒞院就診的複診民眾僅需帶健保 IC 卡即可進行各醫療行為，不用再另行檢附其他證明文件。

1-1-2.美沙冬門診設有藥癮篩檢站，利用「美沙冬替代療法醫療管理電腦系統」區分辨識身份，讓藥癮者方便就診，更讓愛滋個案減少出示全國醫療卡而被同儕發現其為感染者，以尊重病人隱私。

1-1-3.電子投領標：使投標廠商透過領標電子檔直接製做投標文件電子檔，減少列印成書面文件的機會，也提供廠商經由網路全天 24 小時之領投標服務，不受機關販售之時、空間限制。

1-2.簡化申辦表格：

1-2-1.為保障病患隱私權，桃療申請醫療證明當事人攜帶身份證及填寫申

請單，若委託他人辦理，需另附委託書及委託人身份證件，惟檢附文件已相當精簡。

1-2-2.為減少民眾申辦醫療費用證明等候時間，修訂申辦時免填申請書。

2.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

2-1.配合無紙化辦公室政策推行，桃療建置內部資訊管理網：由「桃療資訊管理網」點入，以e化服務減少機構辦理案件過程附送之各類紙本書表等數量，服務情形如下：

項 目	服務內容
資訊報修	網路系統、資訊設備維修上網申請，資訊室即可在該平台得知報修情形，安排維修時間。
會議預約	院內會議廳及各會議室線上預約申請，縮短作業流程。
數位學習	各科室行政、教學、手冊及會議記錄上傳至數位平台，供同仁隨時查閱及減少書印製及保存空間。
司法鑑定	提供線上司法鑑定排程之用。
居家治療	居家治療病患管理及護理記錄電子化。
處置統計	各科室績效報表及書記對帳表統計電子化。
差假及公文系統	電子公告、差假表單、請假津貼申辦及公文收發系統，皆於線上完辦。
常備藥品資訊	針對一般民眾，於線上提供藥物相關資訊，包括：藥品學名、商品名、中文名、用途及其使用前、後之注意事項，使民眾能更正確、安全使用藥物。
電子圖書館	提供「醫療臨床研究」及「醫院經營管理」相關電子期刊、圖書、資料庫，供同仁不受時空限制，獲取資訊。
病人安全通報系統	於線上提供異常事件通報，確保病患就醫環境安全性。
美沙冬病人辨識系統	提供影象輸出及虹膜建檔，節省紙張輸出成本且提升病人辨識正確性。
藥物不良反應院內通報	藥物使用不良反應網路通報，流程精簡具時效。

2-2.會議善用多媒體：

桃療開會都以投影機及手提電腦等資訊化作業呈現會議議程及講義，不再印出紙本文件，響應環保政策。

2-3.善用網路信箱：

訊息公告、召開會議均以網路信箱寄送開會通知、議程及會議紀錄，不但減少紙張印刷更讓提升訊息傳遞的便捷度。

2-4.電子公文交換系統：

加速院內及院外公文之傳遞，節省紙張耗用及公文傳遞人力與時間。

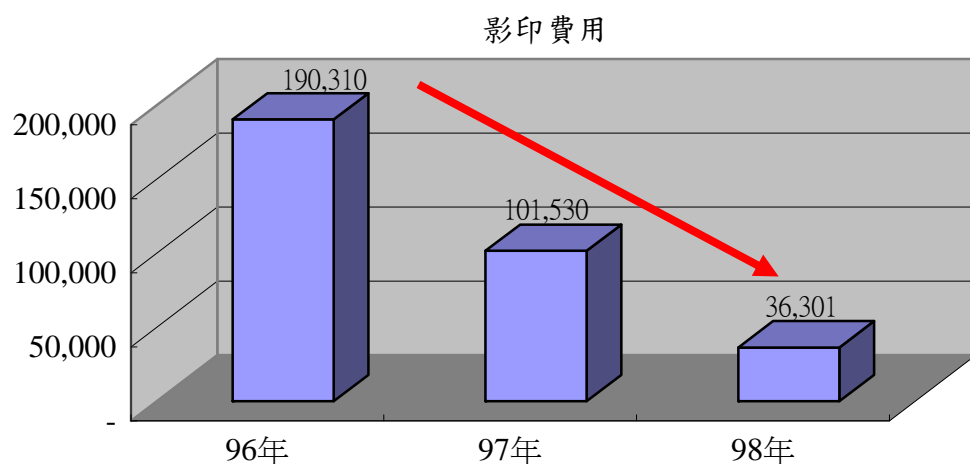
2-5.員工健康管理電子化：

桃療關心員工健康，98年由桃療資訊網創設「健康促進園區」，由健康管理師登錄96年至98年健康檢查資料，員工可自行以自己的帳號密碼登錄查詢近3年的個人健康檢查分析值及全院健康檢查平均值，藉此達到自我健康管理之效，98年減少450份的報告列印。



2-6.桃療同仁的電腦系統使用異常時，可由資訊室，採遠端連線裝置即時連線處理。

2-7.影印紙費用逐年遞減影印紙98年較97年減少61%。



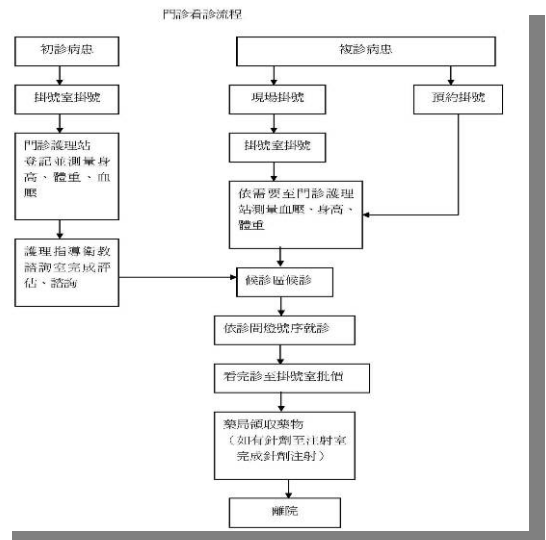
2. 服務流程透明度

(1). 案件處理流程查詢公開程度

1-1. 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息

1-1-1. 服務場所及網站上公布申辦案件之標準作業流程。

網站公告作業流程



1-1-2. 網站上提供「病歷複製申請委託書」、「歷資料申請單」、「初診掛號資料表」等填寫範例。

1-1-3. 桃療承辦各項業務承辦人會主動與申請人詳細說明須備文件及作業流程，處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。

1-1-4. 門診殘障鑑定流程透明化：張貼殘障鑑定流程，公告民眾知曉，獲取相關資訊便利性。

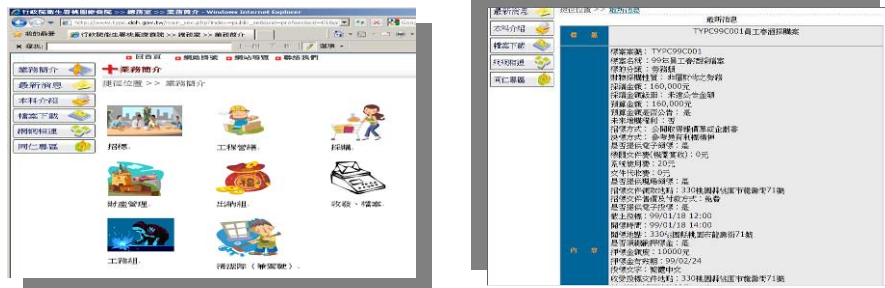
1-1-5. 門診醫師介紹透明化：張貼醫師學



門診醫師介紹透明化

經歷及專長，提供就醫民眾看診多元性選擇。

1-1-6.採購業務透明化：醫院網路張貼採購招標公告，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。



1-2.提供案件處理查詢管道

桃療提供民眾多元便捷的案件查詢管道，藉由網路、電話或現場工作人員的服務，可獲得相關答覆。

1-2-1.網路服務：

項目	服務內容
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。
就醫訊息查詢	桃療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。
衛教訊息查詢	桃療網站提供民眾衛教資訊共 256 篇，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。
藥品資訊查詢	民眾可藉由桃療網站「常備藥品」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。
線上諮詢	建立雙向諮詢的服務，於桃療網站「留言板」專區可以提出醫療方面或服務流程等相關問題，桃療將有專人提供線上回覆。
徵才訊息	有關桃療職缺可在桃療網站「線上徵才」專區、1111 人力銀行及人事行政局網站查詢。
採購訊息	桃療將採購訊息公開於公共工程會的網站上，供廠商查詢。

行政院衛生署桃園療養院網路掛號功能總表

門診表 | 掛號查詢 | 行政院衛生署桃園療養院首頁 | English | 網站導覽 |
預約預約掛號 | 掛號取消 |

門診時刻查詢

- 依科別查詢

請選擇科別：
- 依醫師別查詢

請選擇醫師別：
- 門診時刻總表

(門診時刻總表需傳輸資料甚多，非常耗時。非必要請儘量不要選擇此功能。)

 - 凡第一次看精神科者，請於掛號時間結束前1小時報到。
 - 於精神科鑑定“智能不足”“殘障手冊者”，請於看診檢查時，攜帶在校成績單。

網路掛號服務

行政院衛生署桃園療養院網路掛號功能總表 您是第 00001 位使用者

掛號表 | 掛號查詢 | 行政院衛生署桃園療養院首頁 | English | 網站導覽 |
預約預約掛號 | 掛號取消 |

預約掛號查詢選單

- 請先輸入 身份證字號 (10位) 或 學歷號碼 @位:
- 類別: 本國 外國
- 生日:民國 79 年 01 月 01 日

請輸入上列文字:

網路掛號查詢

網站導覽 | 聯絡我們

門診時間表

複診預約掛號，請至首頁『網路掛號』單元，歡迎多加使用。
99年1月份門診表下載

行政院衛生署桃園療養院醫師門診表 99年1月

一般精神科門診

診別	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
一診 成人初診	謝建忠1318	陳建志1328	陳建志1316	吳忠志1372	唐宏裕1311	吳忠志1372
二診 成人復診	陳炳旭1317	周祥光1319	陳建志1328	陳建志1316	汪振洋1312	唐宏裕1311
三診 成人復診	汪履月1379	謝建忠1318	蔡仁敏1378	洪寶蓮1362	魏慶中1360	吳坤鴻1327
五診 成人復診	王昭慈1361	陳炳旭1317	曹雲敏1313	謝建忠1318	王昭慈1361	曹雲敏1367
七診 視聽檢驗	劉成廷1377	吳忠志1372	張慶英1374	陳明敏1376	蔡 瑜1364	陳志輝1366
十四診 老年初診			吳成敏1342			
九診 身心門診		曹雲敏1313	汪振洋1312	曹雲敏1313		
十二診 藥物門診		汪振洋1312				
九診 藥物門診		吳坤鴻1327			王聖昌1385	
十二診 藥物門診		曹雲敏1378			王聖昌1379	
十四診 特別門診					▲鄭軒偉1356	
老年門診	陳炳旭1317	吳忠志1372	吳成敏1342	吳忠志1372	唐宏裕1311	吳忠志1372
十四診 司法鑑定	陳炳旭1317			陳志輝/陳炳旭		
一診 成人初診	陳炳旭1314	吳浩明1330	吳成敏1325	陳炳旭1317		
二診 成人復診	陳建志1328	吳成敏1325	周身甫1370	吳成敏1325		
三診 成人復診						
五診 成人復診		蔡元德1348	林怡君1358	徐敏德1303		
七診 老年門診	吳成敏1342	陳建志1318	陳炳旭1314	唐宏裕1311		
九診 藥物門診	周祥光1319	徐敏德1303	陳洪鼎/周祥光	唐佳祥1353		
十二診 藥物門診	魏慶中1360	陳志輝1366		陳志輝1366		
一診 成人初診			蔡仁敏1378			
二診 成人復診			吳坤鴻1327			
三診 成人復診			林炳茂1355			
七診 成人初診			吳成敏1325			

就醫訊息服務

最新消息 | 藥品介紹

快捷位置 >> 藥品介紹

術術資訊

門診時間

檢查項目

線上諮詢

服務專區

資料下載

藥品介紹

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z

Abilify	[一般說明] [專業說明]
Adalat	[一般說明] [專業說明]
Akineton	[一般說明] [專業說明]
Akinfree	[一般說明] [專業說明]
Allermin	[一般說明] [專業說明]
Allopurinol	[一般說明] [專業說明]
Amantec	[一般說明] [專業說明]
Amoxicillin	[一般說明] [專業說明]
Anxicam inj.	[一般說明] [專業說明]
Apa-Risdol	[一般說明] [專業說明]
Apo-Citalopram	[一般說明] [專業說明]
Apo-Divalproex	[一般說明] [專業說明]

藥品資訊查詢服務

1-2-2. 電話服務：





項 目	服務內容
公告承辦單位電話	桃療網頁提供各案件的承辦單位電話，民眾可以以電話諮詢相關單位獲得答覆。
藥物諮詢電話服務	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，民眾可藉由桃療 24 小時藥物諮詢電話獲得用藥指導資訊，98 年服務量為：716 人次。
北區精神醫療網 24 小時全年無休轉介服務	急診處設置「北區精神醫療網 24 小時轉介中心」，利用電話及傳真，提供緊急處理及 24 小時轉介服務，轉介中心受理責任醫院無空床收治需緊急住院的案件，先登錄病患資料並查核其他醫院床位後回報轉介醫院，轉介中心於 48 小時內以電話追蹤被轉介病患家屬轉介結果。

項目	服務內容
社會服務諮詢/ 居家護理諮詢 服務	於門診表上提供掛號室、社會服務諮詢專線、居家護理諮詢專線(98年度665件)及申訴及檢舉專線電話，便於民眾不同需求的諮詢。
自殺防治諮詢	為有自殺意念的朋友開啟一扇窗，桃療網站公告自殺防治諮詢電話，對有心理困擾的人提供即時且有效的服務。

最新消息	服務專線
醫院介紹	捷徑位置 >> 服務專線類別 >> 醫護科室電話
門診時間表	臨牀心理科 分機 2301 ~ 2303
專業陣容	職能治療科 分機 2602 ~ 2604
服務專區	急診室 分機 3110 ~ 3112
各科介紹	門診護理站 分機 4206
分類檢索	藥劑門診 分機 4011
衛教資訊	護理科 分機 2101
常見問題	感控中心 分機 2107
政府公開資訊	藥劑研究室 分機 2076
新聞稿	護理諮詢室 分機 4201
資料下載	兒青門診護理站 分機 4110
	1C 小太陽護理站 分機 4301 ~ 4303
	1D 護理站(青少年健康學園) 分機 6701 ~ 6703
	2C 護理站(日間病房) 分機 3201 ~ 3203
	2C 護理站(日間留院) 分機 3740 ~ 3742
	3A 護理站 分機 3310 ~ 3312
	3C 護理站 分機 3330 ~ 3332
	4A 護理站 分機 3410 ~ 3412
	4C 護理站 分機 3430 ~ 3432

最新消息	服務專線
醫院介紹	捷徑位置 >> 服務專線類別 >> 諮詢服務專線
門診時間表	語音掛號專線：(03) 369-0503
專業陣容	自殺防治諮詢中心 1995 或 (03) 379-9590
服務專區	總機 (03) 369-8553 分機 9
各科介紹	服務台：(03) 369-8553 分機 2210
分類檢索	社服捐款專線 (03) 369-8553 分機 2201 ~ 2208
衛教資訊	民眾申訴專線 (03) 369-8553 分機 2201 ~ 2208
	藥品諮詢專線(上班時間)：(03) 369-8553 分機 2506
	藥品諮詢專線(非上班時間)：0966-305-218
	檢舉專線 (03) 369-8553 分機 1301
	營養諮詢專線 (03) 369-8553 分機 1014
	護理指導及衛教健康諮詢專線：(03) 369-8553 分機 4206

1-2-3.現場服務：

項目	服務內容	佐證圖片
服務台臨櫃 諮詢服務	桃療服務場所的服務台、臨櫃櫃台工作人員都以親切熱忱的態度提供民眾案件申辦說明及申辦進度查詢等服務，志工諮詢服務 98 年度共計 21,077 件。	
社會資源諮詢服務	提供低收入戶或經濟困難者申請就醫補助諮詢。	
自殺防治心理諮詢服務	對於有自殺意念者或家屬親友給予諮詢服務。	
兒童門診中心	看診前兒童治療師提供個案 30 分鐘的諮商輔導及專業的教養技巧。	

項 目	服務內容	佐證圖片
藥物諮詢服務	設置有藥物諮詢專人及專線，提供即時、正確的藥物諮詢服務，以提高民眾用藥安全。	
衛教諮詢	實施門診看診前衛教團體，並提供相關諮詢服務，98年辦理團體衛教208場共計3490人次；個別護理衛教諮詢服務4092人次。	
	實施病房團體衛生教育，提供住院病患相關心理衛生教育諮詢，98年辦理團體衛教693場次共計825,499人次	
精神病患照顧諮詢	1.每月定期辦理精神病患家屬衛教團體座談會，由醫師、護理師、心理師、職能治療師及社工師主講，98年共辦理12場次計267人次。藉由座談會促進家屬與醫院之雙向溝通及醫療配合，也可提升家屬照顧精神病患之能力，促進家屬有效運用相關醫療及社會資源。	
	2.辦理兒童青少年早期療育及行為情緒障礙孩童家長教育訓練，以提升家屬教養技巧及促進彼此情感支持研習會11場計391人次；家屬座談會18場計321人次。	
	社會工作科提供民眾會談諮詢服務。	

(2).案件處理流程主動回應程度

1.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，桃療會先電話告知申請人，需等待報告結果，才可取件。

2.醫師停診主動通知：

預約掛號的患者，若遇醫師臨時停診，桃療將以電話通知病患，並協助改掛其它時段或其他診間醫師看診。

3.顧客意見主動回應：

顧客抱怨時桃療有專人於當天主動與該顧客聯繫了解抱怨案件情形，且對於桃療處理情形也於3日內主動回覆。

4.醫療相關業務主動回應：

4-1.空床時主動通知候床患者：

門診病患安排住院時，病患持醫師開立之入院許可證至掛號櫃台處安排住院等手續，當天無法等到病床，病人回家等候，醫院有病床，桃療排床人員會主動通知。

4-2.醫療法規及社會資源主動說明：

4-2-1 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，由醫師親自為病人解說。

4-2-2 社會資源：桃療藉由每月一次的家屬座談會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，以提升其權益與責任，98 年辦理 30 場，參加人次有 588 人次。



醫師親自為病人解說病情及醫療規定 家屬座談會主動告知社會資源的運用

4-3.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，桃療也主動回覆患者狀況。轉入主動回覆：99%。

4-4.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電話通知主治醫師，醫師可儘快進行後續之醫療行為。98年檢驗異常值主動通知183件。

4-5.對於個案的主動聯繫、通知、訪視民眾：

4-5-1.門住診主動關懷及回應：

主動給予患者關懷使其產生安全與支持的感覺，護理人員對於門診預約病患未到診及出院預約回診給予電話關懷服務。

A.對於門診未就診病患，由桃療門診醫療團隊人員給予電話關懷，及回應相關就診問題，98年共計5809件。

B.出院準備服務醫療團隊，在首次出院預約回診的個案，主動提供電話關懷，98年共計1,877件。

4-5-2.居家照護主動關懷及問題回應：

桃療從居家治療服務提升至個案管理，可提供更全面性與延續性的醫療服務方式，居家治療團隊服務病人治療場域不僅於居家環境，更延伸至病房及門診。

A.98年居家團隊外展性服務：

項目	服務人次
家庭訪視	4188
門診訪談	204
電話諮詢	536
病房訪視	177

B.居家治療服務成效：

項目	服務成效
個案返診率	98%
再住院率	1.1%
重大意外事件發生率	0.6%
接案一週內訪視率	100%



家庭訪視關懷服務



電話關懷服務

4-5-3.自殺個案主動關懷及問題回應：

4-5-3-1. 自殺防治中心：自 95 年 7 月桃療承接桃園縣自殺防治中心業務。桃園縣有自殺企圖個案由醫院通報至中心，個案管理師即予以電話關懷。本中心接案至 98 年 12 月接案人數達 6,604 人，期間再自殺死亡人數 14 人，再自殺死亡率為 0.2%。而未開案(拒絕關懷及失聯)個案 1,012 人的再自殺死亡人數 27 人，死亡率為 2.7%。

4-5-3-2. 自殺關懷小組：桃療 95 年 8 月始成立自殺關懷小組，2 位護理師每日至病房及門診提供自殺個案評估與關懷訪視並針對自殺高危險群及重度憂鬱症個案，建立從通報、訪視、轉介、追蹤的平台。

服務項目	人次
電話訪談	1504
特殊心理治療	80
面訪	859

4-5-4.美沙冬個案管理：桃療為台灣首創美沙冬戒癮及個案管理師追蹤模式，對於美沙冬病人出席狀況異常者，個案管理師主動進行電話追蹤瞭解個案在社區的情形，另外也對藥癮愛滋個案進行會談諮商服務。

A.98 年電話訪談追蹤人次：7690 人次。

B.98 年藥癮愛滋個案訪談人次：1258 人次。

4-5-5.校園自殺高風險防治：

兒童精神科為協助個案學校適應，減少個案的心理壓力，並提升老師處理個案危機之能力，減少校園的自殺率，故在 98 年至校園舉辦自殺防治講座 10 場，共 278 人次參與。並且針對相關個案做電話諮商輔導及門診諮商服務共計 95 人次。

4-5-6.特殊兒童青少年之學校訪視或家庭訪視：

兒童精神科針對學校適應障礙之特殊個案，考量學校之需求不定期至學校或家庭做訪視，98 年訪視 28 位個案。

(二)、機關形象

1. 服務場所便利性

(1). 洽公環境適切程度

1-1. 美化、綠化、人文化的空間規劃

1-1-1. 外部空間公園化：

為展現對社區民眾的親和力，將院區外部空間公園化，綠意盎然的植栽及藝術美觀的公共設施，成為社區民眾晨間午後生活休憩的好所在。

A. 植木綠化：停車格鋪植草磚地坪，增加綠化面積。

B. 空間設計公園化：建有散步走道及休憩亭，周邊栽種花卉，擺置藝術雕塑品，大樓外觀新穎，中庭寬敞優雅，整體景觀具現代感，有助消減民眾刻板印象。另院區外圍圍牆以小型藝術雕塑綴飾，整體造型簡潔而具美感。



環境綠化及美化進行園區植栽



大樓外觀新穎，中庭寬敞優雅



1-1-2. 內部空間人文藝術化：

桃療總樓地板面積 42,762.5 平方公尺，空間寬敞明亮，空間佈置公共藝術品，共展示大型畫作 31 幅。大廳步行樓梯呈螺旋狀設計，二樓中庭「美麗新世界」琉璃牆面極富美化效果。二樓藝術迴廊展掛病患之創作，提升民眾對精神病患正面評價。



人文藝術化

A. 內部空間人文化：強調寬敞明亮及具藝術感的空間設計，使得踏進桃療就醫民眾及陪伴家屬的情緒得以安定安心。

B. 溫馨關懷多元化：依據不同年齡層民眾屬性的人性化需求及病患的多元化需求，在兼顧安全美觀下，病房、門診大廳會配合特殊年節佈置，

急診區圓柱柔美彩繪，使得就診空間更加溫暖。

- (A). 溫馨友善的兒童就診環境：兒童精神科門診診間地板彩繪可愛動物圖形，生動活潑易吸引兒童注意。候診間設置遊戲區、珊瑚礁魚缸、提供故事書、玩具供兒童開心候診；同時候診空間附有監錄系統，方便家長等候及瞭解治療內容。另外，亦提供統合兒童與青少年電視節目，並鎖住不適宜兒童青少年觀賞的電視頻道以維護孩童身心健康。



體適能遊樂器材



監錄系統，便於家長了解治療情形

- (B). 多元化復健空間：職能治療科設置多元化治療空間，有文書室、木工室、美工室、女紅室、陶工室、視聽康樂室、烘培教室、烹飪教室、電腦教室、舞蹈教室、職能評估室、會談室、庇護餐廳、產業加工區、左右陽光操場、室內籃球場及室外園藝區等，面積達4709.08平方公尺。另在附近設立社區復健中心，提供復原良好病患專屬空間，更貼近社區生活。



烹飪教室



電腦教室



室內球場

1-1-3. 優質化的環境維護品管：

- A. 院外空間由清潔隊負責打掃並每二個月進行全院環境消毒；每月進行門急診、地下室、垃圾場、污水溝、蓄水池消毒，以避免病媒蚊的滋生。
- B. 每月安排科室主管輪流進行全院各科室的5S整潔考評，本項考評也列入平衡計分卡過程面的指標，於會議中檢討成效，因而塑造整潔、明亮、溫馨的就醫環境。



年節氣氛大廳佈置

病房溫馨家庭化設備

特優等級的公廁

- C. 體適能遊樂器材每月皆有專人現場檢測，並記錄檢測結果，以策安全。
- D. 桃療廁所獲桃園縣政府環境保護局核定為特優等級。
- E. 民眾對於桃療門診及急診就醫環境的滿意度為 92.86%。

1-2.客製化的專業服務指引

1-2-1.清楚醒目明確標示：

- A. 醒目招牌方便辨識：急門診入口招牌醒目，方便顧客及就醫車輛辨識。
- B. 雙語國際化：桃療各服務單位及動線都設有標示指引，並以雙語設計，標示顏色鮮明能清楚目視。
- C. 專業團隊陣容公開：候診區設有醫師陣容公佈欄，同時員工佩帶雙語識別證，讓就醫民眾清楚識別。

1-2-2.人本關懷，主動貼心：

- A. 照顧弱勢的便捷關懷：對於老幼婦孺、肢體不便的病患，桃療志工、保全主動給予協助，提供輪椅及對民眾提供就醫環境的指引等服務，並提供代客叫車的協助，以提升民眾就醫方便性。另外，為顧及兒童顧客的需求，部份訊息指引如海報採顏色豐富活潑生動的設計，並加註注音符號，方便幼童閱讀。服務台亦提供多語服務，且櫃台置有門診單及相關就醫資訊。
- B. 走動式服務：院內各科室一、二級主管於上班日 8:30~17:00 提供來院就診之病患及家屬、護送單位，簡易諮詢及服務指引。

1-2-3.用心溫馨的專業指引團隊：

- A. 志工服務台：就醫流程說明、門診時間及主治醫師查詢、住院病房別查詢、申請健保卡、重大傷病卡、殘障手冊說明、代填資料、代尋失物、輪椅借用、院內路線指引、相關機構資料查詢及備有老花眼鏡、文具方

便顧客使用。

- B.門診護理站：**量血壓、身高、體重、體溫、打針、初診護理諮詢、門診衛教、衛教資料提供、協助入院手續、看診醫師連繫。



保全代客叫車服務

志工服務台提供諮詢

門診護理站初診諮詢

- C.輪值社工師：**醫療諮詢、急診轉介服務、處理路倒病人事宜、醫療費用補助、民眾醫療申訴事件處理。

- D.輪值保全：**主動協助導引、並結合護理站、志工服務台及社工資源、積極處理民眾各項看診問題。

1-2-4. 訊息更新，優質化專業指引

- A. 桃療門診大廳設有大型公佈欄隨時更新醫療新知、就診訊息、重要法規訊息，以提供民眾清楚正確的專業服務資訊。



美麗的公佈欄公佈就醫訊息

- B. 民眾對於桃療門診、急診標示滿意度為 94.81%。

1-3. 以客為尊的動線規劃

1-3-1. 單一窗口、便捷流暢：

- A. 批價掛號及領藥單一窗口化，集中在一樓大廳，免於民眾奔波。
- B. 一般精神科門診和兒童青少年精神科門診服務設於一樓大廳兩側，設計明顯的雙語標誌引導民眾就醫，並各置一處服務台，提供更便捷豐富的諮詢轉介。
- C. 桃療設有精神急診專區，為獨立空間，緩和病患及家屬的情緒，並兼顧隱私權。第一線服務人員(保全、醫護人員)24小時待命隨時提供主動服務。
- D. 入出院手續省時省力，皆有專人導引，節省家屬辦理時間。
- E. 民眾對於桃療申辦動線規劃滿意度為 93.51%。

1-4. 提供安全就醫環境

1-4-1.特殊動線規劃：

為維護病患安全，針對特殊狀況如：感染事件、災害應變、急救事件等，設計特殊動線，如：設置專用電梯、全院浴廁緊急呼叫鈕、夜間紅外線照明設施、監視器、設置高架走廊連通桃醫急診室等，並將院內員工分組、訂定相關計畫列入標準醫療常規，且每年辦理相關設備檢查與實地演練。98 年度新型流感及新興傳染病感染管制演練 5 場，參與人數 506 人次。98 年辦理 CPR 實務操作教育訓練 7 場次；接受訓練人員有 691 人次。98 年辦理 2 次住院病人火災安全疏散演練，參與演練為 357 人次，與消防講習人數 298 人次。



住院患者火災疏散演練



教導使用滅火器



設置紅外線夜間照明與監視器



員工 CPR 實務操作教育訓練



感染管制新型流感及新興傳染病演練

1-4-2.建構及監測醫院設施、設備及醫療流程的安全性：

- A. 成立病人安全委員會並建立病患安全之不良事件通報，釜底抽薪檢討發生原因、追蹤事件之結果及研議改進預防措施。
- B. 為有效妥善處理病人安全異常事件，避免隱匿通報 96 年起採通報獎勵制度，藉由鼓勵異常事件的通報，改變一般人員面對錯誤的態度，輔以系統性分析，有效的改善作為，達到建立安全醫療環境的目標。

(2). 服務設施合宜程度

2-1. 核心設施

2-1-1. 完善之核心設施包括櫃台（批價掛號、抽血檢驗、領藥、美沙冬服

藥單一窗口)、座椅、盥洗室、哺乳室；候診區設置舒適沙發、飲水機、公共電話、移動書報架、投幣式飲料機。門診掛號處備有「初診掛號資料表」、「病歷複製申請單」、「病歷資料申請單」之表單範例便於參考。

2-1-2.門診有哺乳室讓婦女安心哺乳，兒青門診盥洗室提供幼童專用小馬桶。

2-1-3.設置各項無障礙設施：愛心鈴、身障專用盥洗、升降梯設置語音系統提示、點字操作盤、明鏡、扶手，院區入口設置導盲磚、輪椅坡道並置有防滑設備及扶手。另提供 6 格殘障專用停車位並予停車優惠。

2-1-4 積極推動營造無菸環境，98 年以『營造無菸醫療環境—菸不上身彩色人生』參與臺灣健康醫院學會創意計畫選拔獲得優等獎。

2-2.一般設施

2-2-1.硬體設施：

- A. 桃療設有服務台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、宣導資料、文具用品及諮商室等。
- B. 於門診、急診、候診區設有服務櫃台，隨時提供民眾即時服務。
- C. 志工服務台降低台面設計，增近與民眾距離且方便書寫，服務台提供老花眼鏡、文具的借用。

2-2-2.停車場規劃：

- A. 設置停車場標示，使用自動繳費及電子感應器，車輛可迅速通行。
- B. 汽車停車格 282 格，機車停車格 204 格，殘障車位 6 格，殘障車位置於急診入口前方。地下停車場供員工使用，可避免與就診民眾爭用車位。
- C. 停車動線採雙出口設計，可選擇由中壢方向或桃療門口方向出入，有利車輛疏散。另汽機車分道規劃，確保院區行駛安全。
- D. 停車優待：民眾停車 20 分鐘內免費。持有殘障手冊者，可免費停放 6 小時。



提供汽車停車格 282 格

2-3.其他設施：

為促進民眾健康，桃療於門診提供衛教及醫藥諮詢服務。另設有電子藥典、無線上網、提款機等設施，以提升就醫民眾之便利性。



掛號室便民影印服務



民眾使用台灣e院查詢衛教諮詢



郵局自動提款機



門診設置飲水機

飲水機水質定期檢驗紀錄

門診自動血壓計

2 服務行為友善性與專業性

(1). 服務親和程度

1-1. 友善便利，機動出擊：

由一、二級主管親自輪值走動服務，在上班日的8:30~17:00 服務來院就診之病患、家屬、護送單位及一般諮詢民眾。服務的內涵包括招呼來院病患及家屬、簡易諮詢及服務指引、抱怨事件情緒安撫、突發狀況處理與發掘院內環境問題。



走動式服務

另加強志工禮貌訓練，依服務內容分組主動提供服務。一般與兒童門診組、社區復健組協助病患製作餐點販售、團康活動組帶領健身舞蹈與氣功訓練、義剪服務組每月免費為住院病患理髮約 40 人次，宗教服務組每週至復健病房帶領詩歌與講述聖經故事。



志工團康帶動唱

37



志工義剪服務

1-2.多元人文的專業關懷，人本活力的週邊照顧：

為強化病患的照顧品質，在專業服務外，亦提供多元豐富的人文關懷，滿足各年齡層患者的精神需求。

1-2-1.兒童青少年病童關懷：

接洽劇團，結合「如果兒童劇團」兒童病房關懷大使計畫，讓小朋友們透過有趣的表演及互動遊戲，留下最美好的回憶。辦理青少年學園(13-24歲情緒精神障礙的青少年)、小太陽學園(學齡前發展遲緩及自閉症幼童)的結業典禮，提升學員團隊合作及正向人際互動。另外組成兒童青少年迎春舞獅團，在農曆年前夕至各單位拜年，營造青少年病患人際互動機會及成就感。



兒童青少年學園結業典禮



兒童青少年迎春舞獅團



如果劇團表演海報

1-2-2.成人病患關懷活動：

桃療由社服基金提供經費於成人日間與復健病房，每月舉辦溫馨慶生會與定期院外郊遊、藝文欣賞或外出購物等活動，拉近患者與周邊社區的距離。另外，開辦復健病房減重班，檢測體適能，以健康管理角度給予飲食指導與運動訓練，促進長期住院患者的全人健康。



病房慶生會



日間病房患者回歸社區治療活動



病患體適能檢測

1-3.服務品質，專業管理

- 1-3-1.訂定「外賓接待流程及分工表」、「走動式服務作業原則」，「電話禮貌標準用語」，藉由工作程序與內容的標準化、使服務品質一致明確，以提升醫療服務團隊的整體形象及服務品質。
- 1-3-2.為強化桃療內部人員的服務禮儀與應對溝通能力，桃療定期辦理禮儀訓練課程，98年9月5日邀請玉山銀行主講員工服務禮儀-顧客抱怨應對處理，讓同仁學會並善用服務應對技巧，以提供民眾貼心的服務。並擬定掛號櫃台批價收費標準用語，以使一線的服務品質一致。
- 1-3-3.執行禮貌評核機制，推動禮貌運動，每月不定期進行員工電話禮貌之考評與擬訂改善措施；並在平衡計分卡顧客面列有電話禮貌測定指標，定期追蹤檢討改善。
- 1-3-4.為將禮貌服務精神內化至每一位員工內心，辦理第一線優良服務人員票選活動，分為醫師組、門急診護理人員組、醫技人員組、掛批人員組，每組票選前三名者由院長於公開場合頒發獎狀。
- 1-3-5.經民眾滿意度調查，民眾對於桃療服務人員滿意度門診 93.66%、急診 92.3%、住院 96.3%。
- 1-3-6.內部電話禮貌測試年度平均成績達 94.79 分，整體滿意度良好。

(2). 服務可勝任程度

1-1.專業素養優質精進：

- 1-1-1.桃療科室主任 15 名，有 7 名碩士；1 名博士，醫療主任年資皆超過 9 年(如附件二)，同仁陣容堅強專業素質精良，有 40 名碩博士佔全院 8.61%，服務年資超過 2 年者佔全院 84.1%(如附件三)。學歷背景與專業年資為桃療服務品質最堅強的後盾。各醫療團隊亦有完整的教學與臨床訓練計畫，有系統的培養專業上更精進的醫療人員，提高服務品質。



活潑、專業的管理團隊

- 1-1-2.辦理醫療專業服務品質、法規宣導與倫理等相關訓練，全院員工平均教育訓練時數為 79.41 小時。

1-1-3.針對新進員工訂有標準化的教育訓練，涵蓋服務禮儀、醫學倫理、專業素養、病人安全、勞工安全等，訓練結束須達測驗 70 分以上為合格。

1-1-4.建置「桃療數位學習網」的知識平台，分門別類，使員工方便取得知識，回應民眾即時性的服務需求。

1-1-5.桃療鼓勵同仁進修，有 4 位申請到衛生署公費出國進修，參與國際會議、論文發表給予公假及經費補助，對於國內在職進修給予公假每週半天。

1-1-6.桃療鼓勵員工進行研究，提供研究及論文發表經費，桃療研究論文發表篇數如下：

	97 年	98 年
院內經費補助研究	5	9
院外經費補助研究	10	7
期刊論文發表	5	7
國內外學術發表	30	31

1-2.回應民眾正確迅速：

1-2-1.桃療於大廳及病房處皆設有院內意見箱，回應民眾反映之意見。98 年共處理 132 件民眾意見，3 日內回應民眾意見。

1-2-2 桃療訂有回應品質題庫(附件四)，藉由電話禮儀測試時測試桃療服務人員回應品質，桃療問題回應正確率 100%。

1-2-3.桃療網頁設有民眾留言版、院長信箱與線上諮詢等入口，除可反映民眾意見外，同時提供專業正確之醫療諮詢服務。98 年共處理 90 件。

1-2-4.桃療醫師簡介網頁有每位醫師個人的電子郵件信箱，亦可提供就醫民眾相關諮詢之管道。

1-3.作業流程專業管理：

1-3-1.醫療服務作業皆訂有常規作業手冊，涵蓋：醫療、護理、感控作業等。

1-3-2.建立行政科室標準作業流程，導入品質管理系統，並自 97 年取得 ISO 9001 驗(認)證，使說、做、寫一致，並使服務人員能清楚瞭解及

正確提供諮詢民眾相關資訊，也將有助於人員異動時工作交接，以及提升服務品質並增進工作效率。

1-3-3.落實代理人制度避免業務中斷。

3. 服務行銷有效性

(1). 醫療服務及衛教宣導

1-1 透過多元管道，提高民眾瞭解機關服務內容：

1-1-1.架設桃療網站:桃療網站對外隨時更新桃療服務的
最新訊息，內部網站則向員工宣導相關政令
及醫院政策措施。

1-1-2.發行院訊:桃療每兩月發行一次雙月刊，提供醫
療衛教及相關活動訊息，促進民眾對精神疾病
及桃療醫療服務之認識。



1-1-3.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。

1-1-4.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。98
年民眾索取衛教單張 18,612 份；用藥指引 5,726 份。

1-1-5.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，以使
精神疾病去污名化。另配合多媒體腦科學教育展，藉由電影、藝術欣
賞等活動，拉近民眾與桃療距離。98 年度計有聯合報、自由時報、公
共電視、地區性電視台、澎湖時報、中廣新聞網等媒體報導桃療毒癮
戒治、老人照護、社區服務等業務，充分彰顯桃療服務項目。

1-2.定期辦理病患及家屬衛生教育講座：

	場次	人次
住院病患團體衛教	693	825,499
門診團體衛教	208	3,490
家屬座談會	30	588



衛生所衛教講座

1-3.推動社區民眾心理衛生教育：

1-3-1.由醫療專業人員至各衛生所及社區機構支援心理衛生相關衛教講座及民眾心理健康諮詢，以落實預防保健服務。98 年度至衛生所 8 場次，共 231 人次參加；社區機構 10 場次，共 520 人次參加。

1-3-2.成立快樂桃療分苑，與桃園縣衛生局合作積極參與社區健康營造，共同推動社區民眾心理衛生保健照護活動，於 4-11 月每月第三星期六上午，假桃療階梯教室舉辦講座，98 年共舉辦 8 場；參與 175 人次。

1-4.走入校園推動校園心理衛生教育：

醫療團隊深入校園，包括兒童青少年團隊至幼稚園與國中小校園進行心理衛生的演講與陽明高中進行心理輔導，一般精神科主治醫師至中原大學、元智大學進行心理輔導。98 年度校園演講 26 場，參加人數為 1,059 人次。

1-5.與基層醫療建立夥伴關係，互動良好：

1-5-1.基層診所之間互動良好，97 年轉入 216 人次，98 年轉入 271 人次至桃療接受評估治療或住院。

1-5-2.與衛生所同仁，共同辦理「社區個案討論會」，藉此促進共識與合作，增加彼此之間相互轉介，受到衛生所同仁的肯定。

1-5-3.主治醫師每月 1 次至老人安養中心(仁愛之家)及殘障教養院、啟智學校等進行支援醫療，讓行動不便的患者免除奔波之苦。

1-6.與企業或機關團體合作：

與 22 家社區企業建教合作，協助康復病患就業，俾其回歸家庭社區。類別包括：行政類、清潔類、餐飲類、生產製造類、服務類。另接洽 5 家廠商提供加工品供病患產業訓練。同時，積極向公務部門申請補助計畫，提供更優質的就業服務，如：每年勞工局的中餐、烘培、電腦、洗車等職業訓練補助方案。



職訓烘培班



庇護性工作場



社區復健中心—美食工作坊

1-7.推動藥癮防治，有效服務特定族群

1-7-1.推展愛滋收容人全人照顧：桃療主治醫師、心理師、護理人員及社工師每週一次至北監獄，提供毒癮愛滋收容人技能訓練、衛生醫療、法律教育、心理輔導、專題演講及未來出監後的主要資源連結服務。

1-7-2.監獄藥癮再犯評估：成人精神科主治醫師每週至桃園看守所看診，進行藥癮再犯評估。

1-7-3.戒治所醫療整合服務：

A. 桃療由主治醫師、護理人員、心理師、社工師、職能治療師，每週至台北監獄與龍潭監獄附設戒治所，針對等待釋放之受戒治人進行社會心理治療、醫療專業評估及出所準備服務，並由專責個案管理師追蹤出所情形，以提升受戒治人出所後持續就醫意願，降低出所後再犯率。

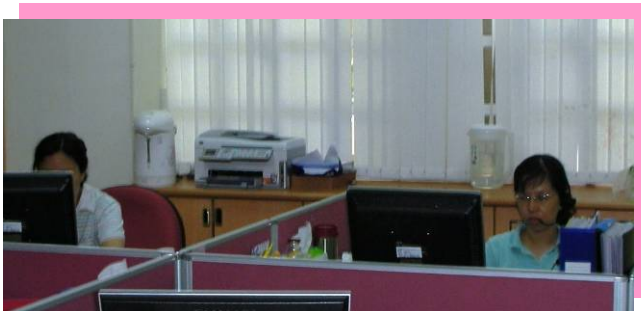
B. 針對戒治所所內人員進行教育訓練，以提升戒治所內醫療專業服務。



監所衛教

1-8.承辦桃園縣自殺防治中心業務

桃療自殺防治中心的團隊素質精良，包含院長、主任醫師、資深社工師一名及精神科護理師四名，每位個案管理師在精神科至少有 8-25 年的臨床工作經驗。桃園縣的自殺企圖者由醫院通報至中心，由個案管理師積極主動電話關懷，了解需求提供資源連結。本中心自 95 年 7 月接案至 98 年 12 月接案人數達 6,604 人，期間再自殺死亡人數 14 人，再自殺死亡率為 0.2%。而未開案(拒絕關懷及失聯)個案 1,012 人的再自殺死亡人數 27 人，死亡率為 2.7%，桃療在自殺防治上救了許多生命，拯救許多悲劇的發生。



個案管理師的電話關懷



專業親切的團隊

1-9.推動性侵害及家暴防治

1-9-1.為維護社區公眾安全，減少性侵害被害人，並提升性侵害加害人能成就一個沒有犯罪、有責任感的生活型態，避免再犯；桃療每週派遣臨床心理師。至台北監獄進行兩個強制治療團體，98年共計有93次治療，服務1042人次個案。

1-9-2.性侵害加害人社區處遇評估，對於緩刑或假釋中的性侵害加害人進行輔導治療，每月有7個治療團體，98年提供102次治療，合計1,456人次參與。

1-9-3.家暴防治：接受衛生局轉介的家暴加害人的個案進行心理輔導以減少家暴案發生，98年共服務338人次。

1-10.訓練個案輔導就業：

1-10-1.桃療提供多元化社區復健服務方案，提升康復病患工作能力，推持穩定社區生活，各種訓練都有工作獎金輔導學習。

1-10-2.在美食工作坊提供多重工作訓練，如烹調、結帳、販賣等。

1-10-3.庇護性工作涵括社區環保清潔隊、員工餐廳打掃工作隊、收取衣物工作隊等，受訓學員約40人，兼具工作訓練及維護院區環境之雙重效益。



社區環保清潔隊

1-10-4.員工消費合作社協助訓練7位康復病友擔任販售工作，定時以推車至各樓層販賣，服務住院病患，經營利潤全數回歸為病友復健基金。

1-10-5.開辦職業訓練班，其中烘培、餐飲、電腦三班近兩年的平均考照率高達84%，加上汽車美容與飲料調製兩班，97年的平均就業率高達62%。

1-10-6.就業輔導員開發資源，協助康復病患連結社區化就業，得以在一般社區機構中就業。近三年來與桃療合作的事業單位增加三倍，由17家增至51家，就業人數也由35人增至39人。

1-10-7.桃療僱用之精障個案13位，皆錄取至庇護性清潔隊及職訓班。

(2). 參與社區宣導或公益活動

1-1.全民精神健康教育，辦理「腦的美麗境界」腦科學教育展：

與精神健康基金會、桃園縣文化局、衛生局等單位於8月14日至30日合辦「腦的美麗境界」腦科學教育展，並同步舉辦多場活動，包括「我的康復之路」繪畫比賽暨心靈畫展；探討精神疾病及特殊孩子的心靈影展，並邀請導演對談；親子樂活系列講座，讓同時也對弱勢特殊的孩子多一份了解與關懷；與專業知性的心理健康講座。民眾參與非常熱烈，共計2,193人次。



踴躍的參觀潮



「罔男孩」導演與觀眾座談



樂活講座增加親子互動

1-2. 回應時局，辦理失業、轉業的民眾的關懷：

98年參與職訓局就業博覽會，當天為84位待業轉業的民眾提供身心關懷，活動滿意度為86.4%。另有職場心理衛生課程，協助身心障礙者順利進入職場，並加強心理衛生及職場安全觀。活動有88人參加。

1-3. 關懷弱勢，服務特殊弱勢族群

1-3-1. 遊民關懷：

關懷街友寒冬送暖，與桃園縣愛心義剪協會合作於98年農曆年前，在人安基金會桃園平安站，為遊民做身心健康義診服務，提供免費理髮及捐贈冬衣。若有送至桃療就醫的遊民，亦給予就醫補助，連結社會資源，出院後妥善安置。

1-3-2. 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年度補助遊民14人次，(中)低收入及清寒病患1766人次，共計支出798,177元。

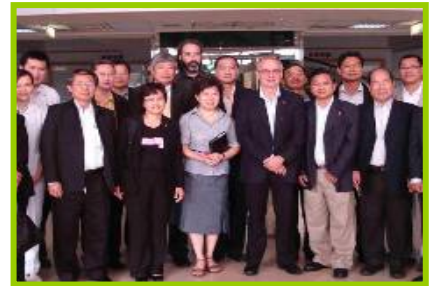
(3). 施政宣導、公益或社區活動的成效

1-1. 正向評價

1-1-1. 成為國際標竿：

桃療的醫療創新服務受到國外同儕的肯定，蒞院參訪及學習，使桃療成為國際性的精神專科標竿醫院。

參訪項目	蒞院參訪國家與單位
社區精神科及精神復健治療服務	澳洲墨爾本大學副教授
災難心理重建蒞院	甘肅省健康教育所所長及蘭州大學第二醫院精神科醫師。
美沙冬藥癮戒治服務蒞院	1. 香港藥癮防治機構、菲律賓疾管局參訪、印尼 10 位醫師、美國教授。 2. 亞洲減害連線成員及泰國、柬埔寨政府及民間機構拍攝亞洲減害宣導影片。
貝里斯護士至桃療學習一般精神科醫療	10月5日至11月20日桃醫合作代訓—貝里斯護士 Miss Ivetch. alan



1-1-2 媒體正向報導：

媒體	報導主題
聯合報	美沙冬解毒癮 3 百人脫毒海
聯合報	附設病房 照護老人全方位
聯合報	替代療法 為毒癮病人點亮一盞燈
北健	義剪義診惠街友 整齊健康迎新年
公共電視	替代療法美沙冬助毒癮者獲新生
澎湖時報	特殊兒童成因與處理策略
TBC、台灣寬頻通訊、桃園新聞網、大紀元	桃療精神健康饗宴認識腦的美麗境界
中廣新聞網	非災區民眾不斷觀看災區報導小心壓力症候群上身
台灣新生報	醫師：盯著不放 心愈慌戒酒癮--尋求精神科助一臂之力
自由時報	媒體不應污名化「利他能」

1-1-3 獲獎事蹟(98年):

獲獎日期	榮獲名稱	照片
1 98.6.3	張筠喬護理師獲行政院反毒有功個人獎	
2 98.7	營造無菸醫療環境-「菸不上身彩色人生」參與臺灣健康醫院學會創意計畫選拔獲得優等獎	
3 98.10.19	行政院衛生署北區區域聯盟 98 年度服務品質競賽優等獎	
4 98.12.10	通過衛生署餐飲業食品衛生管制系統(HACCP)衛生評鑑	
5 98.12.9	桃園縣衛生局身心障礙者社區化就業服務業務評鑑榮獲甲等獎	
6 98.12.15	桃園縣衛生局精神醫療機構優等獎	
7 98.12.15	桃園縣衛生局自殺防治業務優等	
8 98.12.15	桃園縣衛生局精神復健機構督考優等	
9 98.12.16	通過 ISO9001 品質管理系統認證	
10 98.12	兒童精神醫療團隊、藥癮團隊、職能治療團隊獲、居家治療團隊獲生策會「國家品質標章」續審通過	
11 98.12	ISO 20071 國際資訊安全認證	

2-1-4.商業周刊第 1123 期「超推薦百大良醫」推薦桃療詹宏裕主任、陳質采主任、陳炯旭醫師、劉士愷醫師、黃韋欽醫師。

(三)、顧客關係：

桃療為精神專科醫院，顧客以精神疾病患者及其家屬為主，與一般綜合醫院有很大的差異，所以需要更多的耐心和愛心來聆聽病患的心聲。為提供「全面、優質、人性的醫療服務」，並落實「尊重、關懷」之核心價值，雖然桃療照顧的病患常受症狀的影響而有思考上的障礙或情緒控制的困難，但我們依然非常重視他們的意見，除定期每年實施門診、住院滿意度調查外，並提供多元意見反映的管道，無論是建議、抱怨或感謝，均依據 ISO 處理程序書，用心認真處理每一份意見，且均經院長親自核示，據以改善醫院服務措施。

1.民眾滿意度：

1-1.滿意度調查實施趨勢分析及檢討改進情形：

1-1-1.滿意度調查情形：由負責單位設計問卷內容，採全面調查且不記名方式，病房問卷由書記負責發放，門診問卷由志工協助發放，受測者填妥問卷回擲收件箱或繳交回櫃台，讓受測者安心填寫，完成後統一收回交由會計室負責將調查資料檔整理編碼後，使用 SAS 統計軟體產生結果等資訊處理工作，並完成撰寫調查報告。

1-1-2.問卷設計：為結構式問卷，確實反映桃療服務項目及民眾需求，評量採 Likert scale 四點計分法，以非常滿意、滿意、不滿意、非常不滿意計分，得分愈高表示滿意程度越高。

A. 問卷信度：正式施測結果滿意度問卷 Cronbach' s α 值為 0.88。

B. 問卷效度：採專家效度檢定，邀請兩位相關臨床護理領域主管、一位精神科專科醫師，與二位有精神科護理經驗之精神衛生護理碩士共五位，進行問卷內容之適用性、涵蓋面、文字清晰度共三構面逐一提供意見與建議，並依專家所提供的建議修訂問卷內容，最後以問卷內容之重要性、適用性、涵蓋面共三構面作逐題評定，再以專家內容效度 CVI (Content Validity Index, CVI) 的記分方式，對每個題目進行檢定及修改，修改後本研究以達 0.80 以上為保留題目，以專家題目評分等於或大於 3 分以上之總題數除以所有總題數之計算，就單一題項而言，將每題得分加總，除以該題滿分分數，則將該題加以修正或刪除；專家評分後，本問卷 CVI 值為 0.8-1.0。

1-2.滿意度調查類別：

1-2-1.門診顧客滿意度調查：

A. 調查項目：包括掛號、看診、檢查、批價繳費、領藥及整體環境六大面。

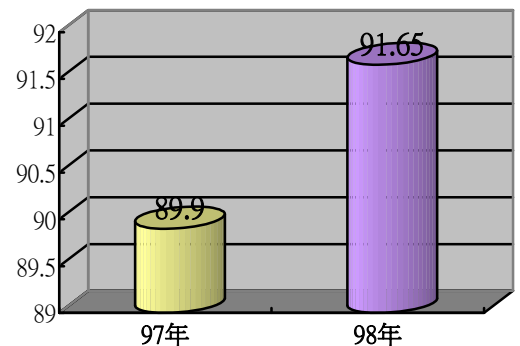
- B.調查時間：98年8月1日至9月13日。
 C.樣本數：共發出400份問卷，實際回收308份問卷，其37份無效問卷，有效問卷271份，佔總問卷數68%，抽樣誤差為正負5%。
 D.結果分析：

- (A).98年滿意度調查整體滿意度平均為91.65%，較97年89.90%，提升1.75%。滿意度在90%以上者有21項，80%以下僅有1項，為「看診前等候所花的時間」(70.45%)。
 (B).六大構面滿意度調查結果：

門診顧客滿意度調查統計

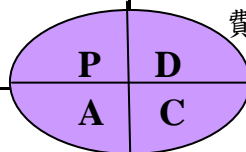
項目	97年	98年	成長率
辦理掛號	88.13%	91.23%	3.51%
診間看診	87.51%	89.35%	2.10%
檢查作業	89.02%	92.40%	3.79%
繳費批價	92.79%	91.56%	-1.32%
領藥程序	91.20%	92.21%	1.10%
整體環境	90.39%	93.25%	3.16%

97年與98年整體滿意度比較



- E.回饋與改善：針對「看診前等候所花的時間」未達80%，由門診同仁同討論並應用PDCA管理循環方式擬定改善措施。

看診前等候所花的時間滿意度未達80%	
提升看診等候時間之滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 依門診初診量，適時調派醫師支援，以減少病患看診等候時間。 調整現場掛號順序，保留5號的倍數號為現場掛號至40號止，以減少現場掛號病患等候時間。 若看診醫師屆時尚未到診，則由門診護士立即通知該醫師，並委婉向候診顧客解釋說明。 加強走動式服務，工作人員每30分巡視候診室及診間，安撫顧客情緒及主動提供協助。 候診室播放民眾較喜愛的電視節目及提供免費書報雜誌，供病患觀賞閱讀，以減少久候不耐。
<ol style="list-style-type: none"> 持續監測與查核。 建立標準化。 	<ol style="list-style-type: none"> 98年9月醫師準時看診率98.8%至12月達100%。 12月門診候診病患或家屬對於等候過久之抱怨申訴單0件。



1-2-2.住院顧客滿意度調查：

A.調查項目：包括入、出院手續、探病的方便性、醫師服務、護理服務、病房環境、醫療費用、整體印象等 7 大構面，以及諮詢服務需求調查，共計 23 項。

B.調查時間：98 年 6 月至 98 年 8 月。

C.樣本數：共發出 250 份問卷，實際回收 209 份問卷，全部為有效問卷。
抽樣誤差為正負 5%

D.結果分析：

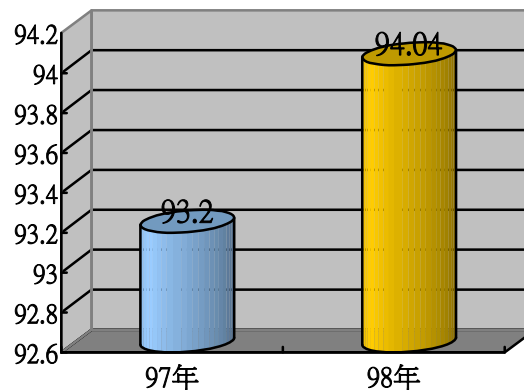
(A)整體滿意度平均為 94.04%，較 97 年 93.20%，提升 0.84%。滿意度在 90% 以上有 20 項；80% 以上未滿 90% 有 3 項；80% 以下 0 項。

(B)六大構面滿意度調查結果：

住院顧客滿意度調查統計

項目	97 年	98 年	成長率
入出院手續	94.50%	95.69%	1.25%
探病方便性	92.50%	92.82%	0.34%
醫師服務	96.75%	96.53%	-0.22%
護理服務	95.50%	96.07%	0.59%
病房環境	89.25%	90.67%	1.59%
醫療費用	92.25%	92.59%	0.36%
整體印象	91.75%	93.54%	1.95%

97 年與 98 年整體滿意度分析



E.回饋與改善：根據 98 年住院滿意度，整體而言「病房伙食」滿意度 98 年為 83.73%，較 97 年 74%雖提升 9.7%，但仍是病患最不满意的部份，而「病房環境-病房的安全與隱密」滿意度 98 年為 87.08%，較 97 年 88%下降 0.92%，且未達 90%以上。故各病房團隊針對「病房伙食」與「病房的病房的安全與隱密」進行腦力激盪，應用 PDCA 管理循環方式擬定改善措施。

病患伙食滿意度調查為最不满意項目	
提升住院病人對病房伙食之滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營養師主動至病房提供相關團體衛教及實施行問卷調查瞭解病患對伙食的需求，並提供改善措施。 2. 開始針對有伙食問題的病患，開立特殊需求照會單，照會營養師處理並存檔。 3. 開始針對特殊伙食有疑問的病患，照會營養師給予說明，並紀錄於營養照會單中。 4. 實施「病患伙食客訴及建議處理單」，針對病患對伙食有抱怨或建議時，立刻協助協助填報 5. 當住院病患於生活討論會提出對伙食任何意見，隨時建議廚房改善。
納入病房工作流程。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 病患營養特殊需求會診單執行率 100%。 2. 病患伙食客訴及建議處理單執行率 100%。 3. 97 年病患伙食抱怨案件共 5 件，經改善措施實行後，98 年病患伙食抱怨僅 1 件，案件數明顯減少 4 件。

病房的安全與隱密滿意度未達 90%	
加強病房安全與隱密之改善	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強向病房同仁宣導維護病室安全及尊重病患隱私。 2. 於晨間病房讀書會討論有關尊重病患隱密相關議題，加強同仁認知。 3. 舉辦約束及安全相關教育訓練，加強同仁處理危機能力。 4. 加強對情緒不穩定病患評估及處理，減少干擾其他同房病友。 5. 病患入院或訪客探視及每日晨間護理務必執行安全檢查。 6. 工作人員執行治療或處置流程時，需注意個案隱私，如治療時記得要關門及避免在大廳環境約束。 7. 病室站的白板不呈現病患姓名以尊重病患隱私。 8. 每月執行安全逃生演練。
<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年定期舉辦約束、隔離及安全相關教育訓練。 2. 安全逃生演練納入病房工作常規。 3. 每月落實安全稽核。 4. 持續於護理行政會議中加強宣導，請各病房護理長宣導各項改善措施 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期舉辦約束、隔離及安全相關教育訓練，98 年共舉辦 21 場，計 941 人次參與。 2. 病房護理長每週針對安全執行內部稽核，執行率 100%。

2. 民眾意見處理有效性:

院長信箱、辦理家屬座談會，廣泛蒐集民眾意見，且均依據桃療 ISO 顧客意見處理程序處理，凡建設性的意見則提醫院相關會議（包括：主管會議、醫務會議、各委員會、科室會議）研議改善措施，影響民眾權益的事項亦定期交付倫理委員會或病人安全委員會審慎討論，並追蹤處理成效。

2-1. 提供多元意見反映管道：

為廣納民眾意見，網路設有「院長信箱」及「線上諮詢」，門急診及病房共設有 18 個意見箱，提供民眾申訴專線，並有專人負責接案處理及追蹤。

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	院長室專員每日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	院長室專員每日收取院長信箱電子郵件，轉寄相關單位說明，呈首長核示後回覆。
現場申訴	通知社會工作科輪值人員安撫並受理，協助填寫書面意見後，依顧客意見處理程序辦理。



社工人員接受電話抱怨



意見箱

2-2. 建立民眾意見及抱怨處理機制：

2-2-1. 制定 ISO 顧客意見處理流程（附件五），社工人員或政風室依案件性質接受病患、家屬及廠商各類抱怨申訴，受理單位先行了解意見反應情形後，會請相關單位說明並研擬預防或改善措施，呈首長核示後，回覆申訴人並做成記錄。

2-2-2.於桃療網站上公告民眾意見處理流程及申訴專線。

2-3 成立專案處理委員會及應變小組:

2-3-1.倫理委員會：

為加強醫病關係，促進病患福祉，審議特定醫療行為及醫學倫理規範之議題，成立倫理委員會，並邀請法律顧問擔任公正人士及家屬團體代表擔任委員。

2-3-2.病人安全委員會：

審議病人安全之不良事件，檢討發生原因，研擬預防措施，並追蹤事件的結果。

2-3-3.醫療糾紛因應小組：

為儘速處理醫療爭議事件，安撫病患或家屬情緒，預防事態惡化，特成立因應小組，由副院長擔任召集人，依醫療糾紛處理流程，即時與家屬溝通，化解誤會。桃療迄今未曾因醫療糾紛而上媒體新聞。

2-4.減少民眾抱怨量的措施:

2-4-1 建立以顧客為導向的服務方針，在相關會議中不斷宣導及教育員工，應本著「尊重、關懷、健康、快樂」之核心價值，以視病猶親的態度提供服務，促使民眾有溫馨的感受，以減少顧客的抱怨。

2-4-2 建立走動式服務，每日由二級以上主管輪值，巡視院區隨時留意民眾的反應，主動提供立即的服務與協助，以降低顧客抱怨。

2-4-3.建立門急診社工師輪值，安排3位社工師服務門急診病患及家屬。2位負責一般精神病患及戒癮病患初診接案工作，針對初次就診病患評估其醫療相關問題，並予以立即之衛教及相關之資源轉介，以建立病患與醫院之良好互動關係。另1位則負責接受門急診醫療人員的個案轉介，立即提供醫療相關問題的協助，有效減少顧客抱怨。

2-4-4 設立門診服務台志工諮詢，每天安排5至7位志工提供各類門診區病患及家屬就醫指引及醫療相關諮詢，並提供表單書寫及借輪椅之服務。

2-4-5 事前的預防及溝通，辦理家屬座談會了解家屬需求及意見溝通，98年共辦理16場，參加人次為611人次。



主管走動式服務

2-4-6 加強貼心便民措施：

- A.提供老人優先看診服務，並主動關懷及給予必要之協助。
- B.提供民眾代叫計程車服務。
- C.提供現金不足之就診民眾緊急借款服務。
- D.提供行動圖書車，降低民眾候診之不耐。



- 2-4-7 辦理顧客關係教育訓練安排相關課程，促使全院同仁及志工了解服務品質管理的重點工作與方法，並學習如何處理顧客抱怨，以提升服務品質，進而能夠贏得顧客的認同。



行動圖書車

- A.於98年9月5日邀請玉山銀行林玉如襄理主講「員工服務禮儀－顧客抱怨對應」課程。
 - B.於9月29日志工教育訓練安排「服務禮儀」課程，由凱爾管理學苑廖家宏老師講授。
 - C.情境演練：以實例教導員工進行實際演練，讓員工能面對抱怨時能有效處理，並建立內部一致且嚴謹處理模式及態度
- (A)於9月29日辦理顧客意見處理演練
- (B)於12月25日辦理一線服務櫃台顧客抱怨處理情境演練。

顧客抱怨情境演練

2-5 建立新聞輿論快速回應機制

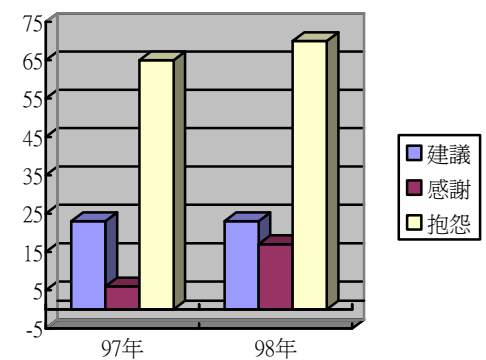
- 2-5-1 設有醫療糾紛因應小組及緊急應變小組，訂有緊急、糾紛案件處理流程及工作執掌。
- 2-5-2 收集完整資訊：專人每日搜集剪貼桃療新聞輿論相關報導。
- 2-5-3 新聞輿論的預防：
- A.對於他院醫療相關的新聞事件，於院務會議討論並檢討相關醫療服務流程，以避免類似情事發生。
 - B.與媒體保持良好的互動關係，由社工科主任擔任桃療媒體連絡的單一窗口，並建立各大媒體的聯絡方式。
- 2-5-4 適時提供媒體輿論有關心理衛生和精神醫療的衛教資訊及專業回應

- A. 98 年 1、3、5 月藥癮「美沙冬替代療法」的衛教新聞
- B. 98 年 3 月藥「老人精神疾病與治療」的衛教新聞
- C. 98 年 8 月「腦的美麗境界」精神健康活動的衛教新聞
- D. 98 年 8 月「中廣新聞網」:非災區民眾不斷觀看災區報導小心壓力症候群上身
- E. 98 年 9 月「新流感」和「酒癮戒治」的衛教新聞
- F. 99 年 1 月針對媒體有關兒童過動症藥物「利他能」的污名化報導，提供正確之衛教新聞。

2-6 民眾意見數量分析:

每月統計分析民眾意見。98 年顧客意見共計 110 件，其中感謝 97 年增加 10 件，提升 8.23%，抱怨之比例則比 97 年降低 5.43%。

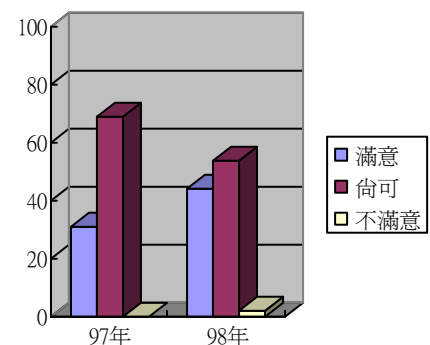
項目		97 年	98 年	成長率
建議	件數	23	23	0
	(%)	(23.71)	(20.91)	(0%)
感謝	件數	7	17	+10
	(%)	(7.22)	(15.45)	(+8.23%)
抱怨	件數	67	70	+5
	(%)	(69.07)	(63.64)	(-5.43%)



2-7. 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，均予以回覆，惟少數電話不通或未留聯繫方式者除外。98 年回覆 104 件(94.54%)，其中不滿意僅 2 件(1.92%)，該 2 件均因病患精神症狀紊亂，所抱怨事項不符相關法令規定，且難以溝通。比較 97 年回覆 90 件(92.78%)，滿意度明顯提升 11.65%。

項目		97 年	98 年	成長率
滿意	件數	27	46	+19
	(%)	(31.03)	(44.23)	(+13.2)
尚可	件數	60	56	-4
	(%)	(68.97)	(53.85)	(-15.64)
不滿意	件數	0	2	+2
	(%)	(0)	(1.92)	(+1.92)



2-8 提供後續追蹤處理:

2-8-1 於主管會議或醫務會議會議中檢討顧客抱怨事項，擬訂改善措施，並積極追蹤處理情形。

2-8-2 在顧客抱怨及建議中有許多值得醫院重視的意見，將案件提報至相關會議討論，用於經營管理之修正與預防措施，茲舉倫理委員會討論之案例如下：

發生日期		98.04.09
事件/事故範圍		3A 病房
事件/事故關係人		主治醫師、護理長
事件過程描述		
<p>98.04.04 許患、呂患及游患在病室抽菸，安檢出 6 支香菸及打火機 1 只，游患坦承，但許患、呂患否認且態度激動，對於值班醫師解釋無法接受，且欲攻擊工作人員，值班醫師評估下予以約束隔離。事後許患和呂患陳情其遭約束及毆打，許患女兒亦來院關切。</p> <p>98.04.09 和 04.12 院長室接獲通知該許患和呂患投訴衛生署，故 98.04.13 及 04.14 再度由主治醫師和護理長向許患、呂患說明解釋，兩人同意不再追究。並於 04.14 及 04.15 陸續出院。</p>		
問題評析		改善措施
<p>1. 戒菸並不容易，桃療已購入幫助戒菸之產品，應多加利用，以幫助病患戒菸。</p> <p>2. 配合度低之病患未制定相關行為規範。</p>		<p>98 年 4 月 10 日病房團隊會議決議： 違反禁菸行為處置原則，決議：(1)病患住院當日即積極給予替代品使用。(2)對禁菸配合度低之病患除加強說明外，必要時予以訂定行為約定計畫。</p>
追蹤評值		對策實施後
<p>護理科執行『營造無菸醫療環境-菸不上身彩色人身』參與臺灣健康醫院學會創意計畫選拔獲得優等獎，戒菸成效之實行頗具肯定。</p>		<p>桃療積極推動戒菸計畫，以幫助病患戒菸。禁菸配合度低之病患加強說明外，並有訂定「行為約定計畫」，減少不必要之衝突。</p>

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

對於精神醫療在資訊公開之適切性及特殊性，桃療以公開透明為原則並以保護個人隱私為基礎，落實資訊公開及服務品質。

(1) 公開法令、政策及服務資訊程度

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，桃療網頁設置「政府公開資訊」專區公告。

(桃園療養院網址：<http://www.typh.doh.gov.tw>) (如圖 1)

醫院介紹	捷徑位置>>政府公開資訊類別
門診時間表	政府公開資訊類別列表
專業陣容	一. 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。
服務專區	二. 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。
各科介紹	三. 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。
分類檢索	四. 行政指導有關文書
衛教資訊	五. 施政計畫、業務統計及研究報告
常見問題&ca	六. 預算及決算書
政府公開資訊	七. 請願之處理結果及訴願之決定
新聞稿	八. 採購資訊
	九. 支付或接受之補助
	十. 合議制機關之會議紀錄

圖 1：桃療網站

1-1-1. 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，但因桃療為四級機關，無法於第 4 項、第 7 項及第 10 項提供資料，桃療自 97 年 9 月於網頁建置完成此單元至今，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 633 件之多。

1-1-2. 本專區主動公開之法令及政策等資訊，相關內容摘列如下：

- A. 條約法規：醫療、心理、兒童、職能、社服... 等醫療相關法規連結共 57 件，當民眾有醫療法規疑慮時能方便查詢。
- B. 解釋法令：設有行政院衛生署所屬醫院管理法規之連結，以協助提供解釋法令、認定事實等資訊。

- C. 機關資料：公告桃療組織圖、各部門職掌、醫院地址網址及各項服務窗口諮詢電話共 13 筆，加強便民服務。
- D. 施政計畫：公告桃療施政計畫及營運指標，乃是本著「尊重、關懷、健康、快樂」的核心價值，並以提供「全面、優質、人性的精神醫療服務」及「創造健康、快樂、終身學習的工作環境」為使命，設定短、中、長的目標及組織總體策略績效目標。
- E. 研究報告：公告桃療各項研究計畫，包含了論文發表、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 94 年至 98 年，已累計超過 222 件。(如表 1)

表1： 桃療公告研究報告項目及數量

研究計畫項目\ 年度	94	95	96	97	98
1. 論文發表	1	4	4	5	7
2. 學會壁報發表	21	24	29	30	31
3. 院內研究計畫	14	7	7	4	5
4. 院外研究計畫	4	5	3	10	7
合計	40	40	43	49	50

- F. 業務統計：公告每年度疾病統計年報，包含各項門急診住院之業務統計及分析圖表，使桃療各項營運數據透明化，自 96 年至 98 年，共計 3 件。
- G. 財務報表：公告各項財務報表資訊已回溯至民國 90 年，包含預算、決算、會計月報(平衡表、收支餘絀表)，共計 222 件。(如表 2)

表2： 會計財務公開資訊

財務報表項目	年	件數
預算	90 ~ 99	10
決算	90 ~ 97	8
會計月報 (平衡表、收支餘絀表)	90 年 7 月至 98 年 12 月	204

- H. 採購資訊：為採購資訊透明化，提供採購法令參考，連結至行政院公共工程委員會網站(<http://www.pcc.gov.tw/>)，桃療採購招標案件同步公告於共同供應契約電子採購系統

(<http://sucon2.pcc.gov.tw/>)電子投領標服務，自 95 年至 98 年，公告採購招標資料共 6 件。

I. 公告支付或接受之補助：90 年至 98 年共 108 件。

1-2 服務措施及出版品資訊周知度

1-2-1 為使民眾能充份運用桃療提供之各項醫療服務，除了定期更新公告於門診區公佈欄、健康步道公佈欄外，也將各項服務資訊、醫療健康相關之衛教資料，即時公告於桃療網頁；並定期發行電子報及院訊，使民眾能透過各種管道獲得所需資訊及服務。

桃療各項服務措施及醫療資訊周知：公開服務措施 46 則，FAQ 有 7 則，機關活動 3 則，文宣品 3 則，出版品 1 則，重要資訊 3 則，民眾意見箱 2 則，共計 65 項。(如表 3)

表3： 98 年度服務措施及各項資訊公告周知列表

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
門診時間表	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
常見問題 Q&A	1. 就醫訊息：提供民眾就醫及看診掛號須知。 2. 新流感專區：最新的新流感訊息即時公告，提醒民眾預防及注意。 3. 醫療專區：各項精神醫療專科常見問題 Q&A。 4. 相關資源：提供社服心理及社區服務等資訊。	FAQ	4
專業陣容	各專科醫師及精神心理專業醫療團隊之介紹： 一般精神科、兒童精神科、社區精神科、臨床心理科、職能治療科、藥癮防治中心、社會工作科、護理科、身心醫療團隊	公開服務措施	1
訊息公告	公告最新消息、就醫訊息、法令或健保資訊、衛教資料、講座教育訓練、新藥通知及即時重要新聞專業回應。	重要資訊、公開服務措施、機關	1、6、1

服務專區	服務措施及項目	服務屬性	項目
		活動	
醫院介紹	院長介紹、醫院簡史、為民服務白皮書、桃療榮譽、來院交通與位置、電子地圖。	公開服務措施	6
服務專線	為提供便捷服務，分三大類諮詢服務專線。	公開服務措施	3
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
醫療諮詢	提供醫療健康諮詢服務： 網頁設有各科室諮詢專線及電子郵件信箱。	FAQ	2
院長信箱	不論任何意見或回饋皆可 E-mail，由專人收件，並轉交業務科室，經院長核示後，直接回覆民眾。	民眾意見箱	1
留言版	對於精神心理等醫療疑慮可直接於網頁提問，由專業醫師群回覆，幫助解惑。	FAQ	1
電子報	定期發行醫院最新消息及專題衛教等資訊。	文宣品	1
院訊	雙月刊每期發行 1000 份，每期皆有主題宣導、健康你我他衛教專區、學習講座、病友回饋等溫馨小品或醫院活動等訊息。	文宣品、出版品	1、 1
民調專區 網路投票	以網路投票方式，邀請民眾線上參與，增加趣味性。內容包括衛教資訊（並有正確答案提供）、服務滿意度調查、服務措施回應．．．等。	民眾意見箱、公開服務措施、機關活動	1、 1、 1、
健康管理 衛教專區	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置衛教小組及健康管理促進委員會。 2. 網頁設置衛教專區由各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。 3. 門診公佈欄衛教資訊公告。 	公開服務措施	3
藥物諮詢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供民眾用藥安全及相關衛教諮詢 2. 網頁設有常備藥品查詢專區 3. 藥品諮詢窗口服務專線(分上班時段及下班時段不同專線服務) 4. 藥品查詢(分一般性及專業性) 	公開服務措施	3

服務專區	服務措施及項目	服務屬性	項目
線上徵才	依桃療所需專才公告徵才需求	公開服務 措施	1
新聞稿	桃療活動及社區服務及媒體報導資料宣導。	機關活動、 文宣品	1 1
申訴流程	幫助民眾處理各項醫療紛爭及抱怨，關心每位民眾的感受。	公開服務 措施	1
連結我的E政府入口網站	於 MyEGov 提供申辦表單下載及線上服務諮詢、網路掛號服務	公開服務 措施	1
病人安全專區	桃療病人安全委員會定期於網站提供病安資訊，並提供民眾線上通報桃療病安有關的事件，接受通報後也有專人進行追蹤處理，以提供桃療內外部顧客安全的就醫環境。	重要資訊、 公開服務 措施	1、 1
醫學倫理	桃療特別重視病患權利及義務，特設網頁專區，使病患在安全的醫療環境中，接受專業的醫療服務。	重要資訊	1
台灣 e 院醫療諮詢服務	民眾除了可自桃療網站透過多管道方式諮詢醫療問題，還可在衛生署建置的台灣 e 院針對桃療個別醫師提問，桃療醫師會在三日內回覆。	公開服務 措施	1

1-2-2 網頁特殊服務介紹

- A. 院長信箱：體貼又窩心之服務，民眾可將心理的話直接告訴院長，不論是就醫時或辦理醫療業務時，任何委屈的話、感謝的話、建議的話皆可，院長信箱由專人負責，會知會相關業務科室，並經院長審慎瞭解後，回覆當事人。
- B. 服務專區：設有各科個別專業領域之服務資訊，使民眾能瞭解各專科所提供之醫療服務。(如圖 2)



圖2： 網頁服務專區

C. 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，還可利用網路線上服務，預約掛號。(如圖3，圖4)



圖3： 網頁門診表專區



圖4： 網路掛號服務專區

- D. 服務專線：分別設有諮詢服務專線、一般科室電話、醫護科室電話等三大區塊，共 67 件，使民眾能簡捷又迅速地找到聯絡窗口。
- E. 衛教資訊：依醫療專業領域不同，分別提供相關衛生醫療心理等健康教育資訊，使民眾快速地找到所需資料。
- F. 專業陣容：介紹各專業人員之個別專業領域及學經歷，並提供個人電子信箱，使一般民眾及學校老師能直接聯繫相關人員，對精神醫療的特殊需求，能獲得簡捷又直接的資訊，有別於一般綜合醫院只能單向公告資訊。
- G. 分類檢索與全文檢索：為增加網頁友善度及民眾使用意願，特別設計多方的檢索功能。

- H. 留言版：民眾可在此專區提出問題及建議，桃療會由相關專業團隊負責審慎回覆，並將問題及答案顯示於網頁，具雙向諮詢及意見反應的管道，亦可做為常見問題FAQ。民眾更可依「主題」、「關鍵字」進行搜尋，搜尋結果還可依「發表時間」或「主題」、「作者」、「人氣指數」、「回應次數」、「最後回應者」、「最後回應時間」做正反向排序。(如圖5)

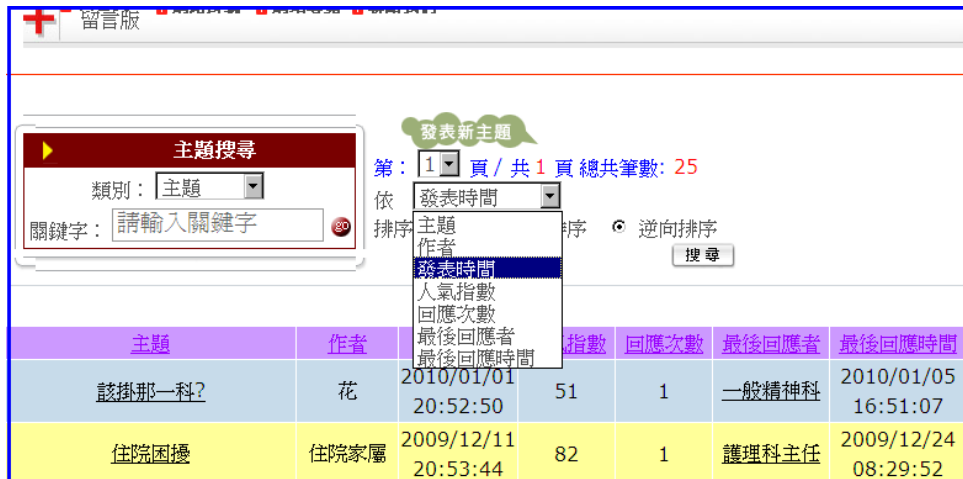


圖5：桃療網頁留言版使用功能

- I. 民調專區：以互動方式鼓勵民眾參與，民眾可由網路進行投票，例如衛教常識宣導並提供正確答案、另有對桃療提供服務滿意度調查、收集民眾對某項議題之看法等，以做為桃療服務措施改善之依據。(如圖6)



圖6：桃療網頁投票功能

- J. 藥品介紹及常備藥品查詢：藥品依字母順序排列，分為民眾使用的一般說明及醫護人員使用的專業說明二種。另有常備藥品電子藥典查詢功

能（如圖 7）。



圖 7：網頁藥品查詢功能，可依字母排序，並分一般說明及專業說明

2. 資訊內容有效性

(1) 資訊服務正確程度

桃療積極維護網頁資料，訂有網站維護相關機制，以確保公佈資訊的正確性及各項連結皆有效且正確。

1-1 資訊內容正確度

1-1-1 桃療網頁資訊，分為醫療部門、行政部門、醫事部門三大部份，由各科室委派專人負責後台資料維護，以使網頁服務能維持有效性與正確性。

1-1-2 為使網頁內容更豐富，除了各科室後台資料維護有專人負責之外，網頁各項專區亦有相關業務單位專人負責，以提供即時或重要之資訊，例如最新消息、衛教資訊、新聞稿、常見問題 Q&A、留言版、院長信箱、病人安全、醫學倫理等，能維持網頁內容之正確性，並使民眾能獲得回應滿足其需求。

1-1-3 網頁後台管理設有公告時間區段，到期資料自動下架，可確保資料的時效性。（如圖 8）

圖 8： 網頁後台公告時間管理



- 1-1-4 由各科室負責網頁資料維護人員組成，定期召開會議討論(每季至少 1 次)，維持網站功能、避免資訊過期不當、及確保內容之有效性。
- 1-1-5 各科室對醫院網頁有任何建議或功能修改需求可於網頁維護小組會議提出，再經決議進行更新或修改。
- 1-1-6 為確保衛教及醫療資訊的正確性，以更貼近民眾需求或因應各項業務之變動，會即時應需要修改網頁功能或內容，例如即時重要新聞專業回應(如圖 9)、衛生署重要政令宣導(如圖 9)、春節門診排班及醫師名單、颱風門急診服務或其他緊急服務通知等訊息公告民眾周知。



圖9： 網頁最新消息

1-2 資訊連結正確度

- 1-2-1 網站主要功能連結檢查為資訊室每日資安稽核工作表，避免影響民眾權益及院內同仁業務推展，例如網路掛號連結功能(每日)、相關業務連結或法令連結等，檢核結果紀錄於表上，如有異常會 E-mail 通知負責科室，即時修正後台資料，以維持網站資訊之正確度。
- 1-2-2 各科室網頁負責人每月主動檢視該科室負責網頁區資料，以維持各項資料連結之正確度。
- 1-2-3 桃療院長、副院長、各單位主管及醫師們亦會主動不定期抽驗網站內容正確性及有效性。

1-3 網站(頁)連結資料定期更新規定：

1-3-1 桃療 96 年通過 ISO 27001 資安稽核認證，關於網站資安及網頁內容等維護作業明訂於 ISO 文件。

1-3-2 每季定期召開網頁維小組會議，由副院長擔任主席，檢討網站相關執行結果，找出問題，並針對問題提出改善方案並追蹤成果，確實做到 PDCA(Plan、Do、Check、Action)。

1-4 定期抽查：依桃療 ISO 資安文件及網頁維護小組所規定，由資訊室負責定期抽查(每月至少一次)，進行隨機抽測網頁上各科室公告內容之時效性及相關連結之正確性及有效性，抽查結果公告院內資訊公佈欄及 mail 各科室主管，並於定期會議中討論。



3. 資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

1-1 資訊檢索服務多元化

依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，規劃多樣性檢索方式，並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。

1-1-1 桃療網站資料加註 3 種分類標示，分別為「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」(如圖 10)。為便利民眾尋找所需資料、使查詢結果能依資訊公開法正面表列事項呈現、依共同分類代碼來建立跨組織的資訊流通、使資訊分類架構標準化有利於未來知識管理、並提升網站品質，以符合國際評比要求。



圖 10： 網頁分類檢索功能

1-1-2 為提升網站檢索的互動性與友善度，桃療網站除了提供「分類檢索」方式，還提供「全文檢索」等多元化的資訊檢索方式。

1-1-3 桃療積極配合電子化政府入口網站，除了桃療網站提供分類檢索服務，亦將桃療電子表單上傳及服務連結政府入口網，MyEGov 我的E政府 (<http://www.gov.tw/>)，提供民眾線上申辦。(圖 11)



圖 11： 可自 MyEGov 政府入口網站連結桃療門診時間表

1-2 檢索服務便捷度

網站資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務：

1-2-1 提供檢索進階功能，使民眾能更快速找到所需的資訊。(如圖 12)：

- 除了分類檢索服務外，還提供全文檢索方式。
- 全文檢索可依關鍵字及更新日期區段搜尋。
- 提供檢索布林邏輯，可依” and”、” or” 等交叉比對。

+ 全文檢索

關鍵字：

最後更新： 至： 格式：年-月-日。例：2009-05-28

排列順序： 更新日期 功能項目

1. 使用半形空格來搜尋。例：粽子 健康。這樣可搜尋到包含粽子及健康的資訊。
2. 使用or(OR)來搜尋。例：粽子 or 健康。這樣子可搜尋到粽子或者是健康的資訊。
3. 使用關鍵字加最後更新來搜尋。例：粽子, 起始日2009-05-20結束日2009-05-30。這樣子可搜尋到粽子, 並且是在2009-05-20至2009-05-30修改的資訊。

頁次：

圖12： 網頁全文檢索進階功能

1-2-2 檢索功能使用說明：提供全文檢索操作協助、使用範例、及找不到資訊時的建議。(如圖 13)

+ 全文檢索

找不到欲搜尋資料，如有疑問可循下列方式獲得資訊

1. 請至院長信箱諮詢或者至各科室線上諮詢會有專人為您解答。
2. 可經由網際網路搜尋引擎搜尋相關資訊。如：google、yahoo...。

圖13： 全文檢索提供協助內容

1-2-3 當檢索資訊過多時：提供分頁方式，並依檢索結果之更新日期或功能項目排序，以方便民眾查看。(如圖 14)



圖14： 檢索結果資料過多時，依日期或主題，會自動分頁

1.2.4 常備藥品查詢：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。(如圖 15、圖 16)

英文商品名：

中文商品名：

成分及含量：

圖15： 常備藥品電子藥典查詢畫面

藥品查詢資料列表

藥品代碼：Z01001

英文商品名	Zolift	中文商品名	樂復得膜衣錠
成分及含量	Zeritine HCl(50mg)		
規格量/單位/劑型	50mg / Tab. / O(口服)		
適應症	鬱症、強迫症、恐慌症		
注意事項	1.肝、腎功能不佳者應小心使用。2.勿併用MAOI		
備註			

第一頁 上一頁 下一頁 最末頁
共1筆資料 1 / 1頁

圖16： 藥品查詢結果

(二)線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

桃療非常重視醫療服務品質及顧客滿意度，善用資訊科技，將服務品項結合資訊技能，開發網路線上服務，使民眾在家也能申辦，減少親自出門辦理之不便及成本，故線上服務項目持續逐年增加，以提升服務的廣度及深度。

1-1 線上服務量能

1-1-1 線上服務項目成長率

- A. 網路線上服務項目自 95 年開始共計 3 項，包含網路掛號、線上申辦表單下載、情緒自我檢視量表，至今已新增為 10 項，成長率 233%。逐年增加線上服務項目，包含電子報、民調專區、留言版、申訴流程、各醫療科室線上諮詢、資料下載、門診時間表下載，並將申辦表單連結至我的 E 政府入口網站，多途徑提供服務，方便民眾下載使用、鼓勵民眾使用意願及提升滿意度。
- B. 民眾使用線上服務案件數成長率
- (A). 網路掛號：自 92 年起，桃療網頁開始建置線上預約掛號及門診資料線上查詢的服務，服務量歷年提升(如表 4)。

表4： 歷年網路掛號服務量表及成長率

年度	掛號來源	使用次數	成長率
92	NET	223	
93	NET	1137	409.9%
94	NET	2857	151.3%
95	NET	3031	6.1%
96	NET	4016	32.5%
97	NET	4470	11.3%
98	NET	5807	29.9%

- (B). 留言版：提供民眾線上進行雙向諮詢的互動，例如就診、醫療等相關問題諮詢。自 97 年 10 月建置完成至今已達 25 件，98 年較 97 年成長率為 400%。
- (C). 常備藥品查詢：民眾查詢瀏覽次數自 97 年 793 件增加至 98 年 1457 件，成長率 83%。
- (D). 院長信箱：98 年度共 74 件，包含抱怨信件 59 件，建議信件 5 件，讚美信件 10 件(實例如圖 17)。

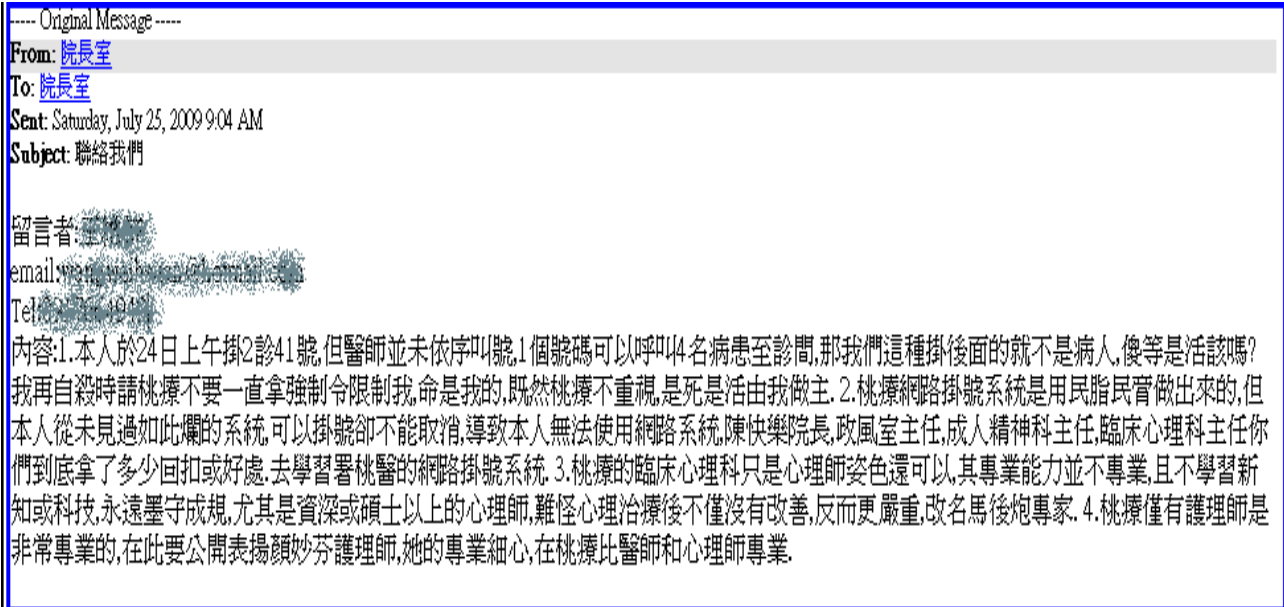


圖17： 民眾 e-mail 院長信箱內容

1-2 線上服務推廣績效

1-2-1 門診滿意度調查：

透過行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應，桃療關心每位來院民眾之感受，因此每年皆定期進行門診滿意度調查，並依滿意度調查結果調整服務措施，茲列舉網路掛號服務之推廣績效(如表 5)。

表5： 線上服務推廣績效- 網路掛號

門診滿意度調查			
項目列	96 年	97 年	98 年
網路預約掛號使用方便程度	70.00%	85.10%	91.88%
網路預約掛號使用率	80.00%	85.00%	89.61%

1-2-2 網路掛號：

- A. 桃療每月印製之門診表單張、每期院訊、及 MyEGov 我的 E 政府入口網站連結，多方的推廣、使網路線上掛號服務率大幅提升。
- B. 網路預約掛號新增「建議就診時間」，增進民眾使用網路線上服務之意願(如圖 18)。

您的預約掛號資料：

預約日期： 098/09/22
 午 別： 下午
 科 別： 一般精神科
 診間代號： 5
 建議就診時間： 13：34

掛號成功!
 測試病患 您好! 您的就診序號是: 012

您的病歷號碼：00099999
 您的姓名：測試病患

您的預約掛號資料：

預約日期	午別	科別	診間代號	醫師姓名	就診序號	建議就診時間
098/09/22	下午	一般精神科	5	蔡元祿	012	13：34

圖18： 網掛新增預估就診時間功能

1-2-3 推廣項目：桃療網站不定期宣導各項業務線上申辦服務，例如表單下載、網路預約掛號、疾病相關症狀自填量表、民調意見、留言版、等多項線上服務。(如圖 19)

1.2.4 於 MyEGov 政府入口網提供桃療網路掛號、門診時間查詢、衛教資訊連結及表單下載等線上服務。(如圖 20)



圖19： 網頁宣導表單下載服務



圖 20：我的 E 政府入口網連結服務

1-3 電子表單簡化績效

1-3-1 將民眾最常用的表單製成電子表單並將其簡化，包括「病歷複製申請委託書」、「病歷資料申請單」、「初診掛號資料表」等，並於網站提供下載及填寫範例。(如圖 21)

1-3-2 桃療自 97 年 1 月 9 日通過 ISO 9001 至今，依據 ISO 標準建置文件表單，使表單文件規格化並使病歷申請業務流程標準化。(如圖 22)



圖 21：桃療網站表單下載專區



圖 22：桃療 ISO9001 認證書

1-3-3 將多項申辦表單合併，使民眾於同一表單勾選申辦項目，即可同時辦理，簡化流程加快服務速度。(如圖 23)

行政院衛生署桃園療養院
病歷資料申請單

病患姓名	病歷號	身分證統一編號
申請人簽章	與病人關係	身分證統一編號
地址		
用途	聯絡電話	
須檢附之證明文件	病患本人辦理 須附：本人身分證或戶口名簿 委託他人辦理 須附：1. 受委託人身分證 2. 病患本人身分證 3. 病患本人之簽章委託書	
請勾選	內容項目	份數
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 病歷摘要 <input type="checkbox"/> 心理衛鑑報告摘要 <input type="checkbox"/> 職能治療評估摘要 <input type="checkbox"/> 門診(起送日期：年 月 日至 年 月 日) <input type="checkbox"/> 住院(起送日期：年 月 日至 年 月 日)	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 兵役診斷書 <input type="checkbox"/> 勞(農)保傷殘診斷證明書 <input type="checkbox"/> 聘僱外籍監獄工專用診斷證明書	
<input type="checkbox"/>	病歷複製本 <input type="checkbox"/> 門診(起送日期：年 月 日至 年 月 日) 病歷複製本 <input type="checkbox"/> 住院(起送日期：年 月 日至 年 月 日)	
<input type="checkbox"/>	檢驗(檢查)報告單影本 張	

圖 23：桃療病歷資料申請單

1-3-4 於 MyEGov 我的 E 政府入口網站提供線上申辦表單下載服務，表單格式依據研考會訂定表單管理原則統一格式，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。(如圖 23) 連結網

址：<http://www.gov.tw/category/categorysubpage.aspx?categoryid=B25>

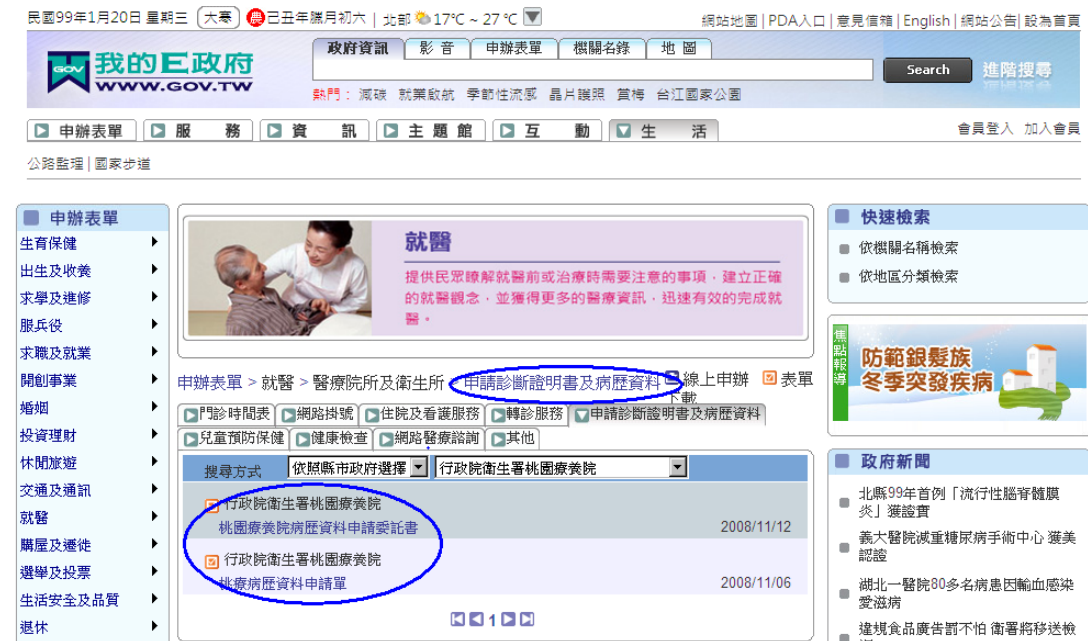


圖 24：於我的 E 政府網站提供電子表單下載

2. 電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度及回應機制

1-1 桃療民眾電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區等基本服務，並強調與民眾的互動。建置網路投票功能，及各項服務滿意度調查，藉以與民意互動。另將桃療電子服務連結 MyEGov 我的 E 政府，提供二種以上網路互動機制及回應。

1-1-1 於政府入口網提供桃療表單下載的服務有：「桃園療養院病歷資料申請委託書」、「桃療病歷資料申請單」；線上諮詢服務連結及網路掛號連結，共計 4 件。

1-2 桃療網頁提供多項電子參與項目，除了提供民眾不同的參與途徑及工具外，亦強調與民眾的互動與回應，依回應機制不同可分為以下三類：

1-2-1 桃療主動公告民眾：

- A. 最新消息：將桃療最新活動、得獎榮譽、服務異動通知及健保醫療等資訊登於最新消息，公告周告。
- B. 電子報：每月至少一則醫療保健及醫院活動消息主動以電子報方式發送。

- C. 門診時間表：每月更新當月門診表及提供電子檔下載，配合網路掛號功能，使民眾預約看診無障礙。
- D. 服務專區：依各醫療單位，主動公告該部門提供醫療及醫事服務內容，方便民眾瞭解桃療醫療項目及服務。
- E. 各科介紹：依醫療、行政、醫事三大部門，分別介紹各科室業務及服務項目。
- F. 專業陣容：桃療為精神專科教學醫院，次專科分類為兒童、成人、藥癮、身心等多項，在此專區公告各醫療專科看診醫師之專長，使民眾在就醫時能更安心、放心。
- G. 衛教資訊：依不同專業領域分為醫療、護理、心理、社工、檢驗、藥品等，豐富相關醫療常識，常保身心健康。
- H. 常見問題 Q&A：收集一般較常發問的問題以問答形式呈現，分為就醫訊息、新流感專區、醫療專區、及相關資源，儘可能以最簡單易懂的方式讓民眾瞭解。
- I. 政府公開訊息：依據「政府資訊公開法」規定，主動公開相關資訊，建立政府資訊公開制度，便利人民共享及公平利用政府資訊，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之瞭解、信賴及監督，並促進民主參與。
- J. 新聞稿：公開並宣導醫院的醫療活動及社區服務訊息。
- K. 資料下載：提供桃療各單位相關業務申辦表單、心理衛生健康量表及用藥知識等資料。
- L. 服務專線：提供服務熱線及各單位聯絡窗口。
- M. 線上徵才：主動公告桃療徵才資訊，及相關福利待遇。
- N. 院訊：每期發行之院訊均公告於網頁，供民眾下載。

1-2-2 民眾主動回應桃療：

- A. 桃療線上諮詢：若民眾於「常見問題 Q&A」單元中，尚無法滿足的疑問，仍可在各醫療專科之網頁中以 E-mail 方式提問，該醫療科室會有專人在最短時間內回覆(三日內)。
- B. 台灣 e 院線上諮詢：由衛生署建立的台灣 e 院提供民眾醫療專科諮詢服務

(http://spl.cto.doh.gov.tw/doctor/All/index.php?d_class=精)

神科)，桃療自 97 年至 98 年止，諮詢件數已從 21 件增加至 26 件，線上諮詢會同步通知醫師及醫院管理信箱，並於三日內回覆。諮詢內容包括心情煩悶、心理困擾、神經衰弱、失眠症、疲倦、頭痛及頭暈、各種慢性疼痛、精神官能症、焦慮症、憂鬱症、恐慌症、強迫症、自律神經失調、健忘、痴呆、注意力不集中、心神不定、幻聽、妄想、行為異常、精神分裂、躁鬱症、自殺行為、情緒失控及酒癮、藥癮等。(如圖 24)

姓名	職稱	所屬醫院	專科	提出問題	數量
黃章欽	桃園療養院/主治醫生	陽明醫學院	精神醫療	提出問題	-
詹宏裕	桃園療養院/主治醫生	高雄醫學院	精神藥理學	提出問題	-
汪振洋	桃園療養院/主治醫生	中山醫學院	心身精神醫學	提出問題	5
陳炯旭	桃園療養院/主治醫生	台大醫學院	司法精神醫學	提出問題	-
陳賢采	桃園療養院/主任	高雄醫學院醫學系畢；台灣兒童青少年精神醫學會理事、行政院衛生署八里療養院兒童青少年精神科主治醫師	兒童發展、兒童青少年心理衛生、兒童青少年精神醫學親職諮詢	提出問題	2
謝迪忱	桃園療養院/主治醫師	中國醫藥大學醫學系、兒童及青少年精神科專科醫師、行政院衛生署桃園療養院住院醫師及住院總醫師	一般精神醫學、社區精神醫學	提出問題	10
周孫元	桃園療養院/主治醫師	台大醫學院醫學系、行政院衛生署桃園療養院桃園療養院總醫師、行政院衛生署桃園療養院住院醫師	一般精神醫學、成癮精神醫學、精神藥物學	提出問題	-
吳培君	草屯療養院/主治醫師	陽明醫學院醫學系、草屯療養院住院醫師	一般精神科	提出問題	4

圖 24：衛生署台灣 e 院線上諮詢桃療醫師陣容(共 7 位)

- C. 院長信箱：信箱資料由院長室專員負責並知會相關業務單位，民眾可主動將心中疑慮、意見、及感動透過院長信箱讓院長知道。
- D. 申訴流程：民眾的抱怨、委屈，均可藉此向醫院申訴，會由專人第一時間為民眾服務。
- E. 病人安全通報：民眾發現與病人安全有關之事項可在網頁上主動通報，桃療病人安全小組有專人受理。

1-2-3 與民眾互動往來：

- A. 留言版：民眾在此專區留言，會依留言類別由專科醫師及專業人員在規定時間內回覆，以公開方式將答問呈現，提供民眾類似問題之參考，民眾亦可在網站上直接回答其他民眾的提問。
- B. 網路投票(民調專區)：在此專區可此針對某項醫院服務措施進行網路投票進行滿意度調查，或某項衛教資訊宣導並提供正確解答，以互動方式鼓勵民眾參與。

三、創新加值服務構面

(一)、提供創新服務情形

1.有價值的創意服務：

(1). 首創美沙冬替代療法治療服務模式

在民國 95 年以前台灣醫界尚無美沙冬替代療法的經驗，毒癮愛滋個案自 93 年開始升高，各界醫療機構對於辦理藥癮替代療法裹足不前，陳快樂院長基於社會責任並負起毒癮者的戒癮需求及減少藥癮者血液傳染之問題，於民國 95 年 2 月積極主動開辦美沙冬替代療法，以「藥癮者」角度思考規劃藥癮治療模式。

1-1. 團隊介紹

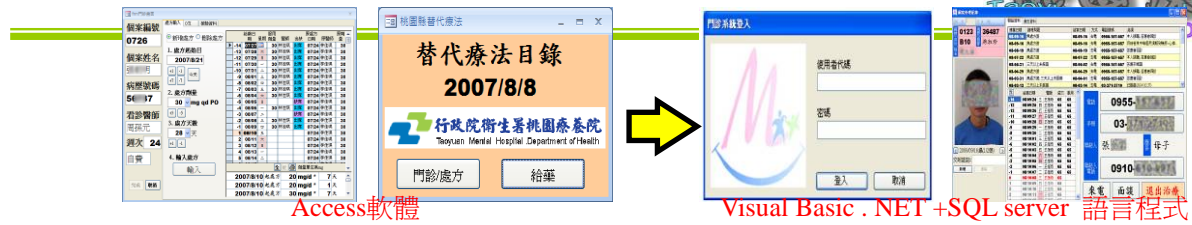
95 年成立藥癮團隊僅有 2 位醫師、2 位護士。為因應藥癮者需求及業務量迅速成長，98 年藥癮團隊已增加為 9 位醫師、8 位護理師(個案管理師)、3 位社工師、2 位心理師及 2 位藥師，提供藥癮個案便捷、溫馨與安全的服務。團隊每週定期召開團隊會議，討論如何加強便捷安全的治療流程外，亦檢討在服務過程中，所遇到的特殊個案問題處理。



1-2. 建置美沙冬醫療電腦管理系統

95 年 2 月桃療周孫元醫師自行研發採用微軟的 Access 軟體，撰寫美沙冬醫療電腦管理系統。提供給疾管局推廣至各醫療院所運用在臨床實務上，截至 98 年 12 月全國已有 75 家醫療機構使用此系統。也與各醫療院所分享美沙冬臨床經驗，並協助各醫療院所推動美沙冬替代療法，在臨床藥癮治療及藥癮防治竭盡心力。

隨著臨床醫療的需要，且考量到醫療人員行政業務與個案個別交班事項等需求，持續更新、增加系統功能，98 年已改採用 Visual Basic . NET +SQL server 語言程式撰寫影像管理系統、醫師處方系統、給藥輔助系統、每日給藥服務統計系統及個案管理系統等功能。



1-3. 以病人為中心的便捷貼心服務流程

桃療藥癮團隊制訂標準化工作流程，以簡化工作程序，提供藥癮個案便捷、溫馨與安全的服務，以下分別介紹：

1-3-1. 初診服務：

以病人為中心，相關醫療工作成員提供流暢的醫療服務，如下圖介紹：



1-3-2. 複診服務：

目前桃療美沙冬門診由初期每週 2 診，增至每週 12 診。



1-3-3. 給藥服務：

在桃療貼心的工作團隊規劃下，考量個案上班前、下班後服藥便利性，桃療給藥時段由 95 年 4 小時，增至 98 年 14 小時(上午 7:00 至晚上 9:00)，全年 365 天開放給藥窗口。

為了迅速正確的辨識個案的身份，原以指紋機需花費 30 秒來辨識個案，但因隨者個案量迅速的成長，程式容量已不敷使用，因每位藥癮者需按指紋機來辨別，需經常消毒指紋機，造成極大不便，故國內首度引用虹膜機辨識身份，需 3 秒內即可完成，且容納量高達 5000 人



指紋機

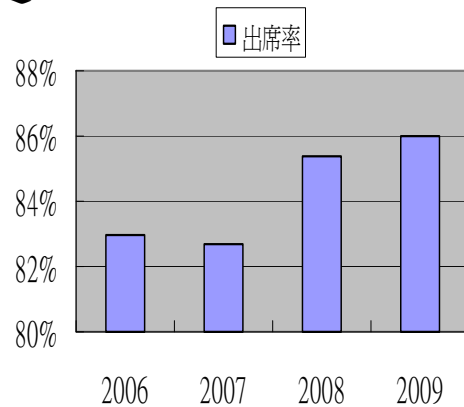
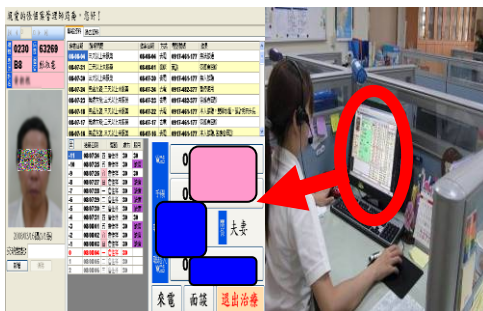


虹膜機

1-4. 個案管理服務

1-4-1. 美沙冬個案管理師

有 8 位資深護理師擔任個案管理師，負責關懷個案，桃療提供四支藥癮防治專線接受諮詢，針對個案連續缺席三天未服藥者及需複診者，主動以專線追蹤聯繫，目前服藥出席率高達八成。對於退出藥癮者又再度上癮個案，能立即有諮詢管道。



1-4-2. 藥癮愛滋個案管理師

設置專任愛滋個案管理師二名，兼任愛滋個案管理師一名。截至 98 年 12 月，累計個案人數達 850 人，管理人數為全國之冠。透過藥癮愛滋個案管理制度，可以促進愛滋感染者維持穩定健康、減少危險行為、並得到適當醫療治療等為目標，與其他非藥癮愛滋個案相比較，發現藥癮愛滋個案治療流失率比較低，98 年度愛滋個案電訪追蹤共 7690 人次，並定期與個案接受會談諮商共 1258 人次。

1-4-3. 提供感染科門診：

針對藥癮愛滋個案疾病需求，特聘桃園醫院-感染科主任到桃療看診，讓藥癮愛滋個案免於兩院間奔波之苦；又考量個案經濟狀況不佳，不願多支付感染科門診掛號費，但定期追蹤愛滋免疫狀況對個案是非常重要的事，因此團隊向社服基金申請掛號費補助，以提升藥癮愛滋感染者就診意願。



感染科門診



2.服務措施延續性及標竿學習

2-1. 規劃服務之延續性

2-1-1. 主動協助個案辦理法務部「緩起訴」戒治：

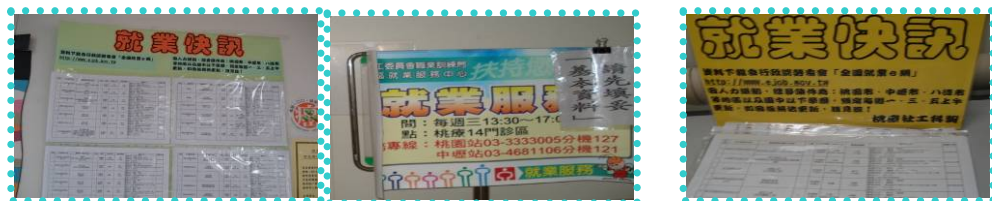
97年立法院通過《毒品危害防制條例》修正案，減害療法法制化，海洛因毒癮犯使用美沙冬療法的戒治期間，檢方可緩起訴處分。因此桃療針對符合緩起訴個案，提供相關評估及轉介心理師會談，鼓勵戒癮個案順利完成緩起訴戒治醫療，98年度累計協助約270位緩起訴個案。

2-1-2. 積極申請各項醫療補助計畫：

鑑於目前我國的替代療法個案的流失率頗高，98年陳快樂院長積極向衛生署爭取補助個案醫療費、檢驗費用、給藥服務費，期望降低治療費用，達到增加藥癮病人參與替代療法的動機與留存率，鼓勵藥癮者能在合法的醫療專業體制下戒癮，減少施打毒品危險行為及影響社會治安。

2-1-3. 安排桃竹苗區就業輔導：

在照顧藥癮者個案戒癮之際，發現藥癮者對就業資訊缺乏，因此98年起與桃竹苗區就業服務中心接洽，提供就業及職業訓練資訊，並請社工上網搜尋列印就業資訊，協助個案就業媒合，輔導至今已有300人接受簡易諮詢服務，求職登記人數達220位。



就業服務資訊

2-1-4. 積極進入校園及監所，提供替代療法及毒品危害之衛生教育

A. 校園反毒宣導：

團隊成員進入校園98年，校園反毒巡迴演講共15場，參與師生共2,750人次。



校園反毒宣導

B. 監所愛滋病宣導：

根據法務部矯正司統計資料顯示，愛滋收容人97年達2,555人，截至98年4月高達2,671人，佔全國愛滋病人數15.58%，為提升矯正機關內收容人的愛滋病知識，98年桃療申請「矯正機關愛滋病

諮商與衛生教育服務計畫」及「彩虹計畫」。由團隊成員分別進行愛滋病毒相關疾病衛生教育，強化收容人對愛滋病的認知，提供個別及團體諮商服務並鼓勵定期複檢及就醫，使受刑者出監後遇到就醫困難時，可藉由愛滋諮商平台找到可信任之醫療人員，並透過個案管理師尋求適當的醫療資源援助。98 年度愛滋病衛教宣導共 220 場，參與受刑人共 8,881 人次，個案諮商 410 人次。

C. 戒治醫療整合計畫

96 年 2 月初至 12 月底，桃療醫療團隊進駐新店戒治所辦理美沙冬替代療法試辦計畫，其中 22 人出所後仍在社區美沙冬替代治療門診治療中，回社區就診率為 79%。

自 98 年接受法務部委託辦理戒治醫療計畫由桃療團隊成員分別進入台北戒治所及桃園女子戒治所，累計提供精神評估 222 人次、個別治療 216 人次、團體治療 2984 人次。為提供出監所之藥癮病人之追蹤訪視，本計畫由專任個案管理師負責追蹤戒治所回社區 77 人，積極處理並落實出監所藥癮犯追蹤查訪，目前持續追蹤 64 人。



2-2. 推廣替代療法專業訓練及標竿學習

桃療負起美沙冬替代療法教育訓練，提供執行替代療法相關之實務經驗分享及觀摩學習，培訓專業藥癮人才。並陸續接受中央、地方各級醫療機構參訪。

2-2-1. 辦理教育訓練：

日期	課程名稱	對象	人數
95. 07. 20	美沙冬替代療法教育訓練	全國醫療院所之醫護人員	126

95.10.13	法務部矯正人員訓練 所觀護人培訓課程	全國法務部矯正人員	58
95.11.07	美沙冬替代療法教育 訓練	全國醫療院所之醫護 人員	116
95.11.28	美沙冬替代療法教育 訓練	全國醫療院所之醫護 人員	220
96.03.30	美沙冬替代療法教育 訓練	北區精神醫療網	186
96.10.9	美沙冬替代療法教育 訓練	桃竹苗醫療人員	82
97.1.22	97年行政院衛生署推 展美沙冬替代療法學 術研討會	全國醫療院所之醫護 人員	212
97.7.18	97年桃園縣醫療專業 人員藥物濫用防治教 育訓練	桃園縣醫療人員及矯 正機構人員	162
98.9.24	執行藥癮替代療法初 階教育	北區精神醫療網	130
98.10.16	執行替代療法藥癮專 業人員繼續教育訓練	全國醫療院所之醫護 人員	170
98.11.20	執行藥癮替代療法繼 續教育	北區精神醫療網	120
合計	11場次	1582人	



2-2-2.提供國內外機構標竿學習

自 95 年 3 月份起陸續接受全國相關醫療院所及國際減害單位參訪，98 年國內 3 家及國際 10 家減害相關單位至桃療美沙冬替代療法學習。

95年	96年	97年	98年
●桃園縣衛生局	●衛生署基隆醫院	●台北榮民總醫院	●財團法人天主教聖保祿修女會醫院
●衛生署疾病管制局	●衛生署豐原醫院	●行政院衛生署金門醫院	●桃園縣立永豐高級中學
●衛生署管制藥品管理局	●國軍北投醫院	●彰化秀傳醫院	●國立中正大學
●衛生署嘉南療養院	●法務部新店戒治所	●元智、銘傳、稻江及警察大學實習生	
●桃園榮民醫院	●中壢新國民醫院	●署立基隆醫院	
●國軍桃園總醫院	●林口長庚醫院	●衛生署管制藥品管理局	
●台大雲林分院	●台北恩主公醫院	●新國民醫院	
●衛生署八里療養院			
●衛生署草屯療養院			
●苗栗為恭醫院			
●新竹馬偕醫院			
●衛生署台北醫院			

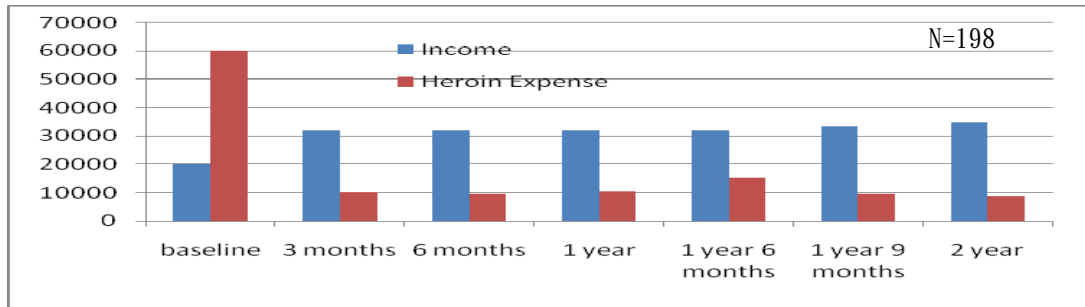


參訪日期	國內外參訪	照片
97.11.7	亞洲減害連線(泰國、柬埔寨等16人)來訪及拍攝宣導短片。	
98.1.8	法務部部長參訪	
98.2.17	日本國立精神神經中心精神保健研究所藥物依賴研究部部長長和田清(Kiyoshi Wada)來院參訪。	
98.11.12.	John's Hopkins university Dr. Erick C. Strain 來院參訪。	
98.11.12	澳門戒毒康復協會(ARTM)來院參訪	

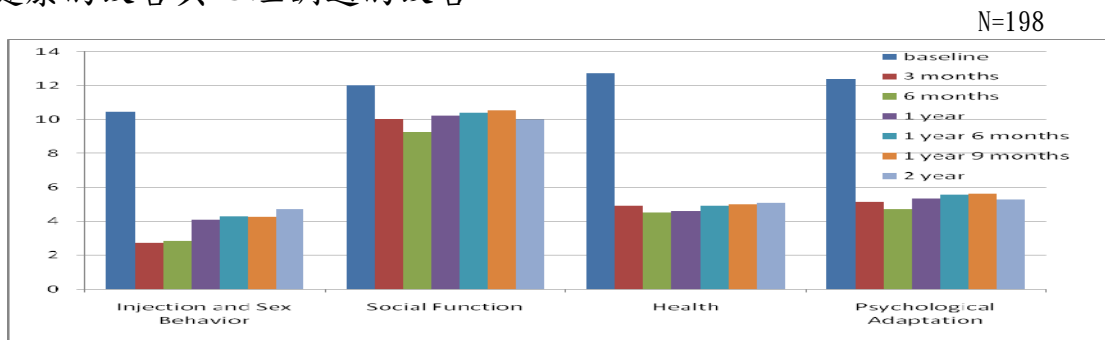
3. 服務措施執行效能性

3-1. 提升毒癮者社會功能與生活品質：

桃療追蹤 400 名治療個案，2 年後 198 人每個月收入與海洛因花費比較：藥癮者原本一個月平均收入 2 萬 4 千元左右，其海洛因花費高達 6 萬多元，治療 2 年後每月收入增加 10,000 多元，更大幅降低對海洛因的花費。

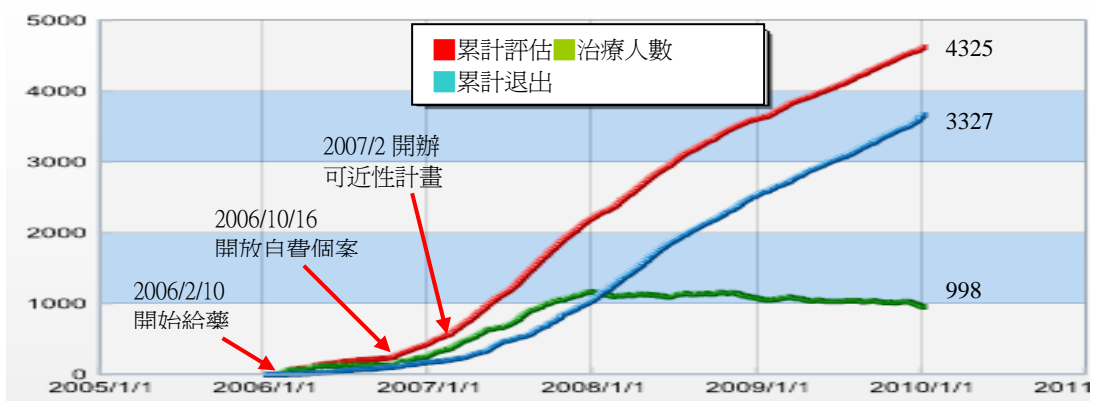


藥癮個案在進入替代療法以後，在和家人或伴侶的互動改善、有較穩定的工作與居住環境、血液傳染病相關高危險行為減少、犯罪行為頻率下降、身體健康的改善與心理調適的改善。



3-2. 桃療美沙冬替代療法服務量：

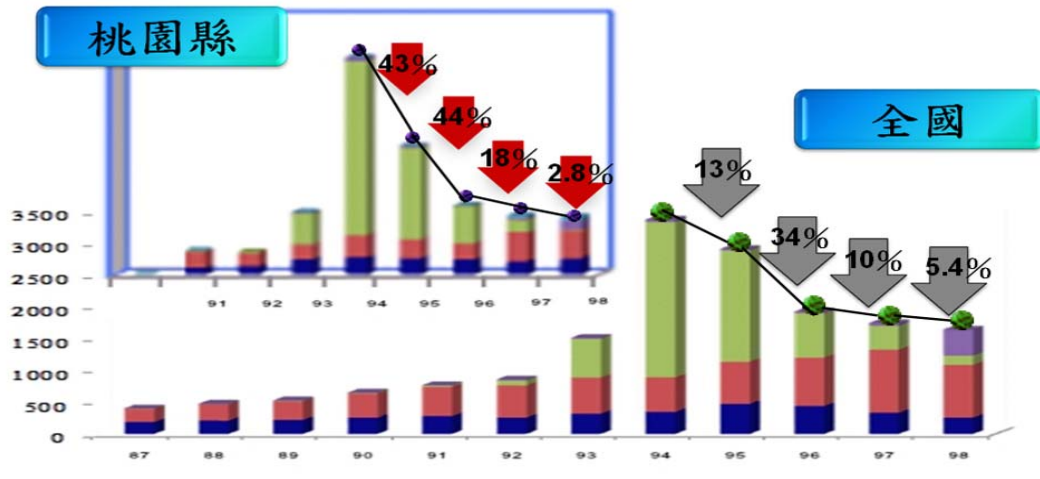
桃療從 95 年 2 月 10 日開始提供美沙冬替代療法的服務，累計有 4325 人次曾經接受過治療，98 年 12 月 31 日在門診治療人數約為 1245 位，佔全國 10%、桃園縣市比例高達 69%。



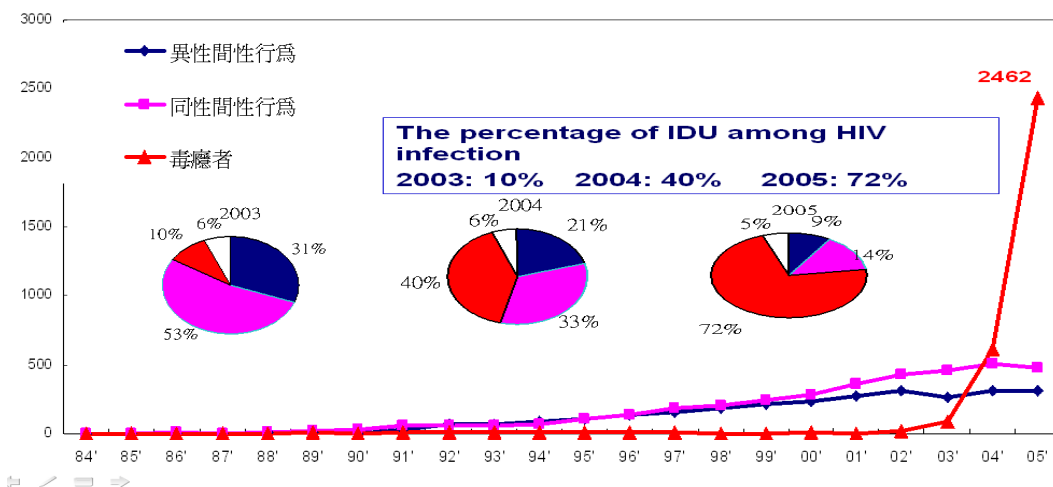
全國美沙冬替代療法服藥人數			
醫療機構	服藥人數	佔全國比例	佔桃園比例
全國美沙冬醫院 75 家	11,376	100%	
桃園縣市醫院 4 家	1,580	14%	100%
行政院衛生署桃園療養院	1,254	10%	69%

3-3.大幅降低 HIV 感染率：

台灣愛滋個案自 93 年人數急遽上升，94 年毒癮愛滋個案佔愛滋個案比例高達 72%。94 年桃園縣毒癮愛滋人數為 405 人，自 95 年實施美沙冬替代療法後，98 年下降至 22 人。

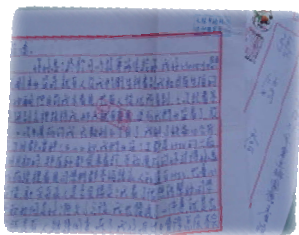
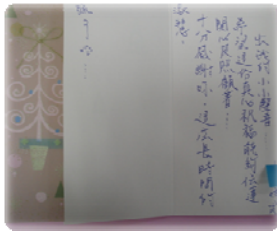


資料來源：桃園縣衛生局



3-4. 案例成效回饋

監所個案感謝信



【致白衣天使南丁格爾】

妳親切的態度、溫柔的神色中流露的關心有種安定和撫慰人心的力量，令人感受深刻，以此信致上我由衷的感謝

【真心祝福】

十分感謝妳，這麼長時間的關心及照顧著，希望這份真心祝福能夠傳達出我小小的聲音。

【佳節愉快】

謝謝妳對我的關懷及幫助，中秋節快到了，想必妳們是不分節日的為病患服務，送上小卡，中秋佳節愉快。

【生活由黑白變彩色】

周先生：為了要給小孩一個健康的生長環境驅使下，我和老婆意然決然的參加美沙冬療法，持續到現在也已3年多了，現今也有一份正常的工作，老婆也替我生了個可愛的男孩，更重要的是，家人看著我們這麼大的改變，也重新的接納我，衷心感謝政府的美意，讓我的生活由黑白變彩色。

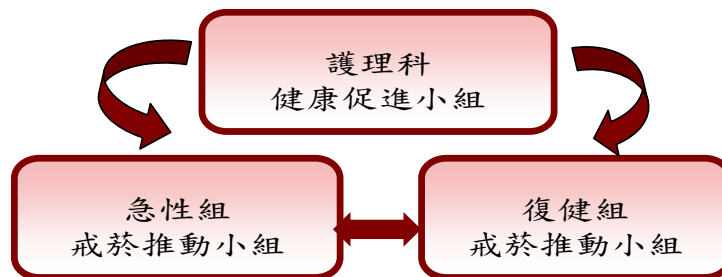
【感動的心】

張小姐：自從接觸美沙酮替代療法之後，有政府的幫忙，讓我費用方面能夠負擔得起，又能讓我成功的戒毒過正常的日子，更能夠讓我的家人不再失望，現在的我也已經可以在衛生局做志工，這是我作夢都想不到的事情，剛開始接觸美沙酮，我以為護士或醫生知道我是用毒者會用怪怪的眼光看我，但沒有像我想的那樣，反而很關心，我看到這些醫生、個管師、護士這樣如此為我們這些陌生人付出，這麼用心的對待我，我心裡真的很感動…。

1. 有價值的創意服務：

(2) 營造無菸醫療環境~菸不上身彩色人身

菸害防制法規定醫療機構必須自 98 年 1 月 11 日起全面禁菸，精神科住院病人因而首當其衝。研究顯示精神疾患的抽菸人口比率較一般人高約 2 倍，而精神分裂症患者更達 3 到 4 倍。桃療 97 年住院病人吸菸率 32.24%，為使住院病患能配合全面禁菸的活動，桃療於 97 年 4 月起即成立復健組與急性組戒菸推動小組共同推動住院病患之戒菸活動，努力營造無菸的健康環境。



桃療住院精神病患已有多數年之吸菸史，病房內施行禁菸所引起焦慮情緒及阻抗之行為，如藏菸、藏打火機、偷抽菸、家屬私下夾帶香菸打火機、因禁菸導致情緒失控、工作人員安檢時之衝突事件層出不窮。故於推動全面禁菸政策之過程需兼顧吸菸者的心理、生理及社會等層面之需求，並提供適當之配套措施以減輕病患戒菸過程之不適感，進而達到有效戒菸促進健康，落實菸害防治法，創造無菸害的醫療環境；統計 98 年 1 月住院病患吸菸率與 1 月至 2 月病房因禁菸導致異常事件發生件數如下表：

98 年 1 月住院病患吸菸率		
項目	急性病房	復健日間
床位數	276 床	580 床
吸菸人數(月)	62 人	155 人
吸菸率	23%	26.19%

98 年 1-2 月異常事件發生件數		
項目	急性病房	復健病房
藏菸	52 件	0
藏打火機	34 件	0
衝突事件	4 件	0

1-1. 執行階段

桃療戒菸推動小組透過菸害宣導活動及運用各項創意戒菸團體，強化病患菸害防制的正確觀念並增加病患戒菸動機，以營造無菸之醫療環境。

1-1-1. 戒菸宣導：專案小組將製作之創意海報張貼於院區與各病房，並開始進行菸害防制宣傳活動及每週進行菸害防

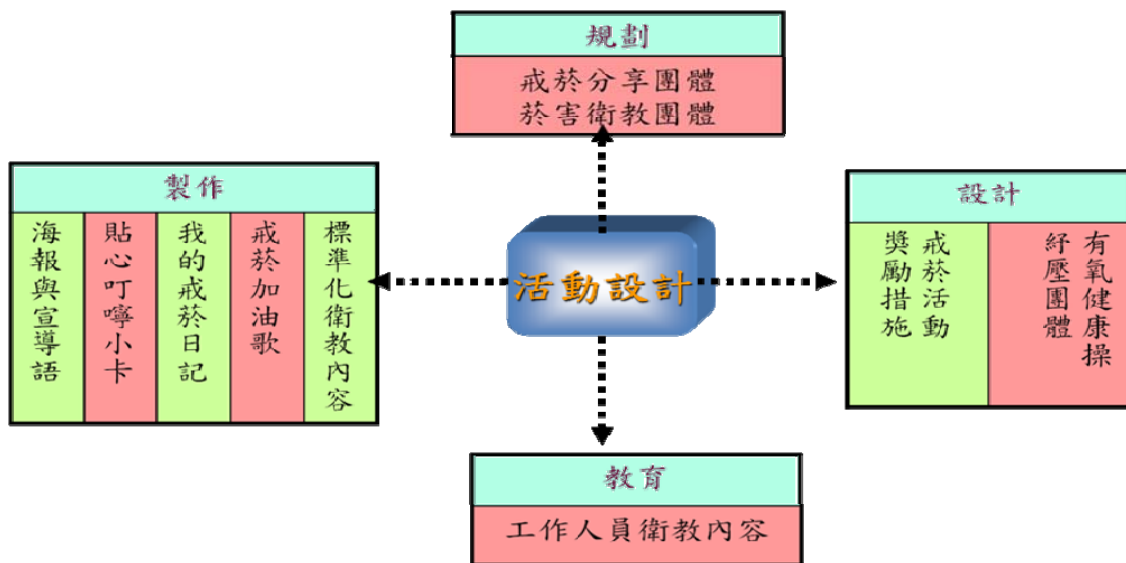


制衛教團體與宣導影片之播放。

1-1-2.採取每月逐步減菸措施：各病房於 97 年 4 月將病人每日吸菸量 15 至 22 支採取逐月遞減，至 98 年 1 月 11 日住院病人全面禁菸。

1-1-3.菸害防制認知調查：98年1月24日至1月30日針對仍持續有吸菸之病患進行問卷調查，施測結果平均分數為57.61分，結果顯示多數住院病患對菸害防制認知普遍仍顯不足。

1-1-4.擬定戒菸活動：經由戒菸推動小組成員共同討論擬定出戒菸活動設計內容如下圖：



1-1-5.戒菸治療團體活動：各病房護理人員每週提供戒菸衛生教育、戒菸紓壓團體、有氧活動團體與分享團體。



1-1-6.教導戒菸加油歌：由護理人員教導病患演唱戒菸加油歌，以增加戒菸病患的認同感及參與動機。

1-1-7.提供貼心叮嚀小卡：外出、外宿病患給予「貼心叮嚀小卡」作為工作人員與家屬的聯繫工具及幫助提醒病患保持戒菸，當病患外出、外宿返回時由工作人員檢視「貼心叮嚀小卡」內容，瞭解其個人在外出、居家時執行戒菸自我管理之情形。



1-2. 執行成效案例回饋：

陳先生抽菸十年，本來沒想過戒菸，參加了戒菸活動的課，發現自己抽很多菸，沒辦法完全戒掉，只好每天少抽1-2支。在這當中覺得戒菸活動的課程很實用，特別是有氧運動對我的身體很有幫助，可以提振精神，少抽點菸，感謝各位講師認真的指導。

林小姐菸齡15年，曾經戒菸過三次，很高興有這個機會，使自己願意戒菸，也辛苦支持我的人，尤其是護理人員及醫師們，真感謝他們的用心！我決定要戒菸，不要讓支持我的人失望，也要讓自己有個交代，不要被香菸控制，要知道抽菸就是向死神報到。

王先生參加本次戒菸活動一個月以來，當我強烈想要抽菸時，只要想到我的六個孫子，及抽菸恐怖的影片，便會放棄抽菸；當然，戒菸時也會有不舒服及難過的情緒，自己會寫戒菸日記來轉移注意力，再加上服用戒菸藥物，使我對戒菸更有幫助，能成功對菸說「再見」。

2. 服務措施延續性

2-1. 製訂標準作業流程：桃療教導住院精神病患戒菸治療服務已製訂標準作業流程，包括戒菸衛生教育紓壓團體、分享團體、有氧團體、戒菸藥物治療等各階段之標準作業程序。



2-2. 提供戒菸門診：桃療每日提供門診戒菸治療服務與戒菸需求評估、戒菸衛教諮詢等服務項目。

2-3. 戒菸醫療品質監測：桃療關注住院病患戒菸治療服務照護品質，每月監測各

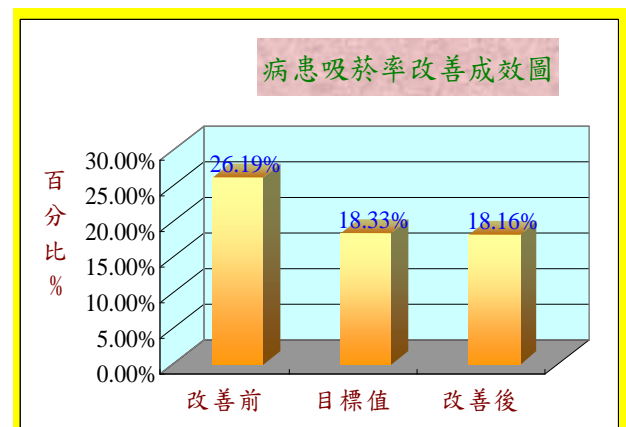
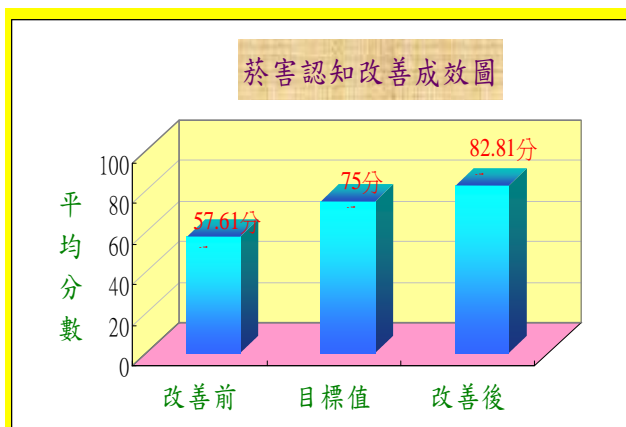
病房因戒菸引起之「異常事件」品質指標，並於醫療品質委員會會議追蹤，98年1月11日全面禁菸後病房因禁菸而產生之異常事件1至2月共發生90件（藏菸52件、藏打火機34件、衝突事件4件），經小組討論完成PDCA改善方案。

<p>1. 提供吸菸病患戒菸個別處置計畫。 2. 增進家屬戒菸相關認知。</p>	<p>1. 提供尼古丁戒菸替代品使用。 2. 提供戒菸衛教團體、紓壓團體、有氧戒菸團體、分享團體等活動。 3. 98年2月至6月提供免費戒菸替代品之使用。</p>
<p>1. 建立標準化戒菸治療活動。 2. 持續提供尼古丁替代品。 3. 特殊個案於團隊會議中討論個別處置計畫。</p>	<p>1. 病房衝突事件由每月2件，降至每月0.5件。 2. 藏菸、藏打火機由每月43件，降至每月30件。</p>

2-3.發展出適合住院精神患者之戒菸治療模式：桃療99年擬定「精神科住院患者戒菸治療服務前驅性計畫」積極爭取衛生署國民健康局委辦計畫案。桃療由三家機構評選中獲得計畫之執行，繼續探討精神科住院病人接受戒菸治療服務之成效，以發展出適合住院精神患者之戒菸治療模式。並於99年1月增聘3位戒菸個案管理師，負責戒菸個案追蹤管理，並持續於門診提供戒菸衛教與戒菸諮詢服務。

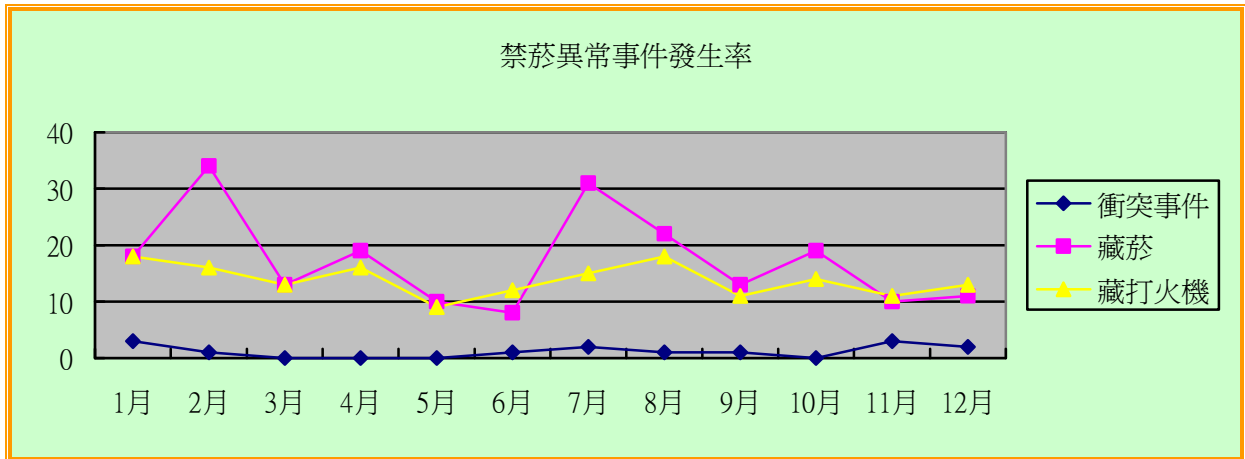
3.服務措施執行方法效能性

3-1.推動戒菸活動的執行與解決過程後「菸害防制相關認知」施測結果得分由57.61分提升至82.81分，吸菸率由26.19%下降為18.16%，此亦證明運用相關之團體戒菸方案確實可行。



3-2.因禁菸造成之衝突事件發生件數也有明顯的減少，由平均每月2件降至平均每月0.5件。

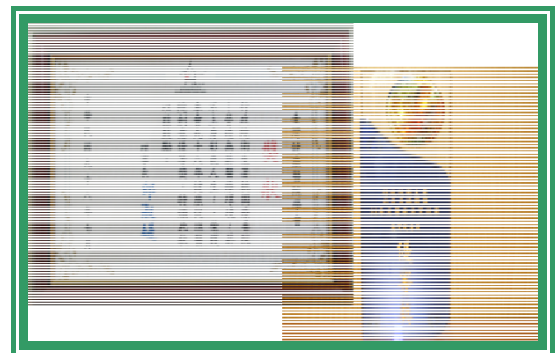
3-3.各病房因禁菸發生藏菸、藏打火機件數與衝突事件，由平均每月43件降至平均每月30件。



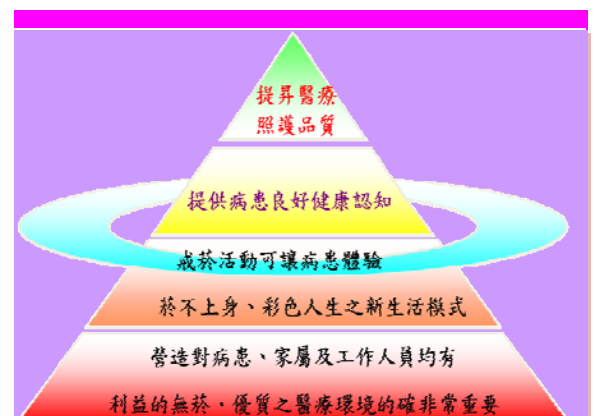
3-4.推動戒菸活動獲獎事蹟

3-4-1.98年7月參加臺灣健康醫院學會98年度
創意計畫競賽獲選優等獎。

3-4-2.98年10月參加北區區域聯盟醫院98年
度醫療品質競賽獲選優等獎。



桃療配合菸害防制法之施行，各病房有效執行全面禁止吸菸的健康政策，雖然造成部份病患的衝突與不適，經過戒菸推動小組積極宣導與介入各項戒菸治療活動。各病房因禁菸造成之異常事件也有明顯的減少，少數病患因戒菸替代物效果不佳或需自費，不願意使用戒菸替代物，造成推動戒菸活動之困難與挑戰。因此在執行時也請家屬提供戒菸替代物品，減少病患戒菸造成之身心不適，成功的營造無菸醫療環境與提昇醫療之照護品質。



參、未來努力方向

桃療經過多年的發展蛻變，累積豐富的專業服務經驗，並擁有優質且陣容堅強的精神醫療專業團隊，未來仍將以「提供優質精神醫療服務、促進社區心理健康、落實國家衛生政策及推展教學研究」為己任，持續追求卓越，發展更符合民眾需求之心理衛生及精神醫療服務模式，促進國民身心健康，使社會更臻和諧、快樂。

一、持續提昇全面服務品質

透過管理及行政革新，增進服務品質及服務流程之便捷性與透明度；加強在職訓練效能，不斷提升員工專業素質，養成視病猶親、以客為尊的人文關懷；執行及更新各類醫療模式品質指標及監測方式，透過醫療團隊之全員參與，發展以病人為中心考量之改善方針，追求更優異的醫療服務品質，維護醫院良好之形象。

二、促進社區心理健康

透過便捷之資訊網路系統，並深入社區環境，將心理健康理念傳遞至社區民眾，以預防精神疾病之發生，且達到早期發現早期治療之目標。

三、深入關懷特殊族群之心理健康需求

透過次專科精神醫療團隊不斷創新服務，使服務更符合特殊族群的需要。例如：增加服務藥癮緩起訴個案；擴大照顧愛滋媽媽及其子女，教導愛滋媽媽照顧小孩技巧，避免兒虐個案發生；關懷新移民孩童心理發展與學校適應；發展職場心理衛生服務，促進失業民眾及中低收入民眾心理健康；拓展社區失智、失能民眾的社區照顧；全人關懷社區中有自殺意念及有自殺行為的民眾。

四、擴大精神醫療社區復健服務

落實在地化精神醫療復健理念，於99年度成立康復之家及擴大社區復健中心規模，並結合勞政資源擴大辦理精神障礙者職業訓練及就業輔導，以增進慢性住院病患出院率，建立順暢的回歸社區流程，俾協助病患獲得更有尊嚴及品質的生活。

五、發展全人精神醫療照護管理新模式(care management)

為落實精神衛生法「保障病人權益，支持並協助病人於社區生活」之宗旨目標，將整合現行已推之多項個案管理服務模式，包括精神分裂症個案管理系

統、自殺個案管理系統、日間照護個案管理系統、居家照護個案管理系統、藥癮美沙冬替代治療個案管理系統等，並逐步擴大至桃療所服務之全體病患，建立服務單一窗口，以透明、主動的資訊系統及管理流程，提供個案客製化、全人化的精神醫療服務，使醫療照護品質更臻完善。

六、強化臨床研究中心之教學研究品質與成果發表

加強整合精神醫療專業團隊成員的合作模式，鼓勵同仁對既有的服務模式加以創新及整合，以符合各種不同類型病患的需求。並加強與國內外大學院校、教學醫院建教合作，強化跨院、跨國教學與研究功能，發展實證研究。另持續研擬具體輔導及鼓勵措施，強化院內同仁進修、研究和成果發表。

附件一

94-98 年獲獎事蹟表

	獲獎日期	榮獲名稱
94-1	94 年	桃園縣精神復健機構督考-優等
2	94 年 3 月	行政院-促進女性參與決策金馨獎
3	94 年 8 月 27 日	內政部-優良雇主金鳳凰獎
4	94 年 12 月 27 日	桃園縣政府-桃園縣推動家庭暴力及性侵害防治工作有功團體
95-1	95 年 1 月 16 日	台灣高等法院-觀護志工熱心公益協助辦理觀護業務成績優良造福社會
2	95 年 6 月 3 日	行政院衛生署-周孫元醫師反毒有功個人獎
3	95 年 11 月	研考會-英語環境優等獎
4	95 年 11 月 26 日	桃園縣政府-推動早期療育有功團體獎
5	95 年 12 月	桃園縣政府-桃園縣精神復健機構督考優等
6	95 年 12 月	桃園縣政府-桃園縣家暴暨性侵害防治業務督考甲等
7	95 年 12 月	桃園縣政府-身心障礙者社區化就業服務著有成效經業務評鑑甲等
8	95 年 12 月 28 日	桃園縣政府-推動家庭暴力及性侵害防治工作有功團體
96-1	96 年 1 月 11 日	台灣高等法院-95 年觀護志工熱心公益協助辦理觀護業務成績優良
2	96 年 1 月 16 日	行政院衛生署-周孫元醫師參與毒品病患愛滋減害試辦計劃利惠人群貢獻獎
3	96 年 3 月 8 日	行政院勞工委員會-友善職場認證
4	96 年 6 月 3 日	行政院-全國反毒有功楷模反毒先鋒
5	96 年 6 月 23 日	通過 ISO 27001 國際資訊安全認證
6	96 年 11 月 12 日	第八屆行政院法制再造銀斧獎
7	96 年 12 月 11 日	衛生署疾病管制局頒 96 年度「防疫有功團體獎」
8	96 年 12 月 13 日	衛生署及法務部頒 96 年度戒治醫療服務有功楷模獎
9	96 年 12 月 18 日	通過 WHO 健康促進醫院網絡會員認證
10	96 年 12 月 20 日	藥癮醫療團隊獲生策會頒 2007 年度『國家品質標章』
11	96 年 12 月 20 日	兒童精神醫療團隊獲生策會頒 2007 年度『國家品質標章』
12	96 年 12 月 20 日	兒童精神醫療團隊獲生策會頒 2007 年度『國家生技醫療品質獎』
13	96 年 12 月 21 日	榮獲 96 年度『精神醫療機構優等獎』
14	96 年 12 月 21 日	社區復健中心榮獲桃園縣『精神復健機構督考優等』
97-1	97 年 1 月 7 日	通過 97 年度 ISO : 9001 品質管理系統認證
2	97 年 11 月 12 日	北區區域聯盟 97 年服務品質競賽「創意服務類第三名」
3	97 年 11 月 12 日	北區區域聯盟 97 年服務品質競賽『主題改善類優等獎』
4	97 年 11 月 11 日	社區精神醫療團隊通過生策會頒 2008 年度『國家品質標章』
5	97 年 11 月 11 日	職能治療科通過生策會 2008 年度『國家品質標章』
6	97 年 11 月	兒童精神科續審通過生策會 2008 年度『國家品質標章』
7	97 年 11 月	藥癮團隊續審通過生策會 2008 年度『國家品質標章』
8	97 年 12 月 22 日	97 年度『精神復健機構督考優等』
9	97 年 12 月 22 日	97 年度『精神醫療機構優等獎』
10	97 年 12 月 24 日	社區居家治療團隊通過桃園縣 2008 年度自殺關懷業務評鑑『優等』衛生局



94年桃園縣精神復健機構督考-優等



94.8.27優良雇主-金鳳凰獎



94.12.27 桃園縣推動家庭暴力及性侵害防治業務



95.1.16 觀護志工熱心公益協助辦理觀護業務



95.11 英語環境優等獎



95.11.26 推動早期療育有功團體獎



95.12 家暴暨性侵害防治業務督考甲等



95.12 身心障礙者社區化就業服務評鑑甲等



95.12.28 精神復健機構督考優等



96.1.11 熱心公益獎



96.1.16 利惠人群貢獻獎



96.3.8 友善職場認證



96.6.3 反毒先鋒獎



96.11法制再造銀斧獎



96.12防疫有功團體獎



96.12.13 有功楷模獎



96.12.18 WHO健康促進醫院網絡會員



96.12.20 國家品質標章



96.12.21 精神醫療機構優等獎



97.1.17 ISO 9001品質管理系統認證



97.11.12 服務品質競賽第三名



97.11.12 服務品質競賽優等獎

附件（二） 桃療一級主管以上學經歷一覽表

科室	職稱	主管姓名	年資	學歷
院長室	院長	陳快樂	34	台灣大學醫學院 醫學系畢 哈佛大學 公共衛生碩士 美國約翰霍普金斯大學 衛生策略管理系 碩士
副院長室	副院長	孫效儒	20	中山醫學院 醫學系畢 美國哈佛大學公共衛生學院 碩士
一般精神科	主任	詹宏裕	15	台大預防醫學研究所 公共衛生學博士
社區精神科	主任	張宏俊	22	中國醫藥學院 醫學系畢 現公費公假就讀英國倫敦大學國王學院研究所
兒童精神科	主任	陳質采	20	高雄醫學院醫學系畢 現就讀陽明大學公共衛生 博士班
護理科	主任	歐麗玲	28	國立台北護理學院護理學研究所 碩士
臨床心理科	主任	林淑梨	33	成功大學行為醫學研究所 碩士
藥劑科	主任	鄭淑文	17	長庚大學 醫務管理研究所 碩士
職能治療科	代理主任	鄭惠雲	9	台灣大學 復健醫學系畢 師範大學特殊教育研究所 碩士
社會工作科	主任	林惠珠	27	台灣大學 社會系畢
病歷室	主任	藍百川	25	中興大學 中國文學研究所 碩士
人事室	主任	吳麗純	19	輔仁大學 歷史系畢
總務室	主任	曾國青	24	中興大學獸醫系畢
會計室	代理主任	黃碧蓮	19	台北商專 企管科
政風室	主任	何毅凡	6	東吳大學 經濟系
計 15 人				

附件三

98 年桃療人力素質

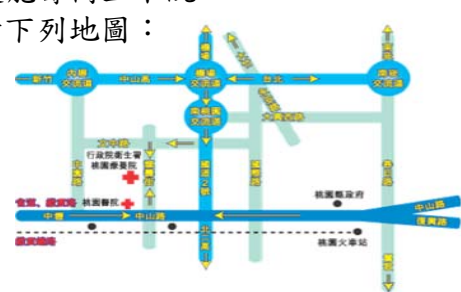
類別/年度		博士	博士班	碩士	碩士班	大學	就讀大學	專科	高中	國中	合計
醫師	專科醫師	1	1	5	3	19					29
	住院醫師					16					16
護理師/護士				9	6	76	9	81	4		185
職能治療師				2	2	19					23
臨床心理師				8	1	3					12
社工師				11		9					20
其他醫事人員				1		14		6			21
行政人員				2	1	19	1	15	16	2	56
技工工友						4		16	56	27	103
合計		1	1	38	13	179	10	118	76	29	465
比例%		8.6%		41.3%		27.5%		16.3%	6.3%	100%	

98 年桃療人力服務年資一覽表

類別/年度		服務年資滿 2 年以上	服務年資 2 年以下	合計
醫師	專科醫師	24	5	29
	住院醫師	9	7	16
護理師/護士		157	28	185
職能治療師		20	3	23
臨床心理師		12	0	12
社工師		18	2	20
其他醫事人員		15	6	21
行政人員		50	6	56
技工工友		86	17	103
合計		391	74	465
比例		84.1%	15.9%	100%

附件四

回應品質題庫

病房	1. 精神病會不會痊癒?	和生理疾病一樣，精神病患者越早接受治療，痊癒機會越高，多數精神病患者，只要治療得當，加上定時複診服藥，就能穩定病情，逐漸恢復正常的生活。
	2. 精神病患吃藥要吃一輩子嗎?	精神病也是屬於慢性疾病，與高血壓和糖尿病患者一樣，皆須定期服藥，醫師會依病情進展調整藥物，需要一段時間才能調整至適合的劑量，若要調降藥物或停藥須與醫師慎重討論，勿隨意停藥。
心理科	心理衡鑑是什麼？要花多少時間及做完多久可看到報告？	心理衡鑑主要目的在瞭解個案的人格特質與目前的精神狀態，提供醫師處置病患的參考資料。一套心理衡鑑約需三小時左右時間，衡鑑結束心理師整理資料、撰寫報告約需三個工作天，完成報告。
職能治療科	本院是否有身心障礙者職能訓練的服務？	本院有身心障礙者職能訓練的服務，且會將職訓班開班訊息及參加者資格公告於本院網站。
藥劑科	持慢性病連續處方箋，可以到健保特約藥局調劑嗎？	若持有慢性病連續處方箋，可直接到健保特約藥局調劑領藥，不需再掛號看病，可節省您的時間和金錢。
	使用慢性病連續處方箋，應注意哪些事項？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持慢性病連續處方箋再次調劑領藥，須與上次領藥至少相隔二十一天。 2. 如因即將出國而預估所領取藥品不夠使用時，可於領藥時出具足以證明出國之相關文件（如機票等），即可多領取一個月的藥品。
檢驗科	抽完血後，什麼時候可以知道結果？	視檢查類別有所不同平均 3-5 天。病人在下次看診時，由醫師說明檢驗的結果。
就醫指南		
掛號室	如何至本院就醫？	<p>您可搭乘下列汽車：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 桃園客運 1 路，中壢客運 1 路 2. 縱貫線台汽公司或聯營公司等 3. 在桃園醫院站下車，走龍壽街至本院。 <p>◆本院交通便利，請參考下列地圖：</p> 
掛號室	現場掛號時間為何？	<p>門診掛號：</p> <p>初診：週一至週五上午 8：10~11：00 週一至週四下午 1：00~3：30 週六上午 8：10~10：30 週二晚間 5：00~7：30 初診限用限場掛號</p> <p>複診：週一至週五--上午 8：10~11：30</p>

		<p>週一至週四下午 1:00~4:00 週六上午 8:10~11:00 週二晚間 5:00~8:00</p> <p>急診掛號： (1)請先將病患送至急診處，由醫師評估後再辦理掛號 (2)急診掛號地點：上班時間(8:10—16:00)請至掛號室掛號，例假日或下班時間直接在急診處掛號。</p>						
掛號室	掛號費基本費用為多少？	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #90EE90;">掛號類別</th> <th style="background-color: #90EE90;">掛號費</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">門診掛號 (福保免收掛號費)</td> <td style="background-color: #90EE90;">80 元</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">急診掛號 (福保免收掛號費)</td> <td style="background-color: #90EE90;">250 元</td> </tr> </tbody> </table>	掛號類別	掛號費	門診掛號 (福保免收掛號費)	80 元	急診掛號 (福保免收掛號費)	250 元
掛號類別	掛號費							
門診掛號 (福保免收掛號費)	80 元							
急診掛號 (福保免收掛號費)	250 元							
掛號室	預約掛號方式為何？	<p>1. 為節省您的時間，請多利用預約掛號服務。電話語音系統：(03)3698553 按 1 或 網路掛號服務 或自動櫃員機預約(本院服務台旁)。</p> <p>2. 如欲取消預約，請於前二天辦理取消。</p>						
掛號室	如何選擇看診科別？	<p>成人精神科—初診病患 19 歲以上、原複診病患 16 歲以上 兒童精神科—初診病患 19 歲以下、原複診病患 16 歲以下</p> <p>備註： 1. 兒童青少年門診『初診』的兒童青少年本人需親自到診，且需由主要照顧者陪同。 2. 兒童青少年門診看診時間較長，請耐心等待。</p>						
掛號室	辦理住院需具備哪些證件？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 住院許可證 (由診間醫師開立)。 2. 病患及聯絡人的身分證及印章。 3. 病患之健保 IC 卡。 4. 重大傷病卡 (如領有此卡者)。 5. 優免證明文件。 6. 自費身分者醫療預繳金 30000 元 (出院結帳時若有餘額將退回)。 						
社服室	請問如何申請成為貴院的志工？需要具備什麼資格條件？	本院服務對象均為精神疾病患者，基本上志工必須對精神病患具備正確的認識，能認同精神醫療，且有基本學歷，可使用文字溝通，其他條件則不拘。如有興趣，請直接向本院社會工作科王靜怡社工師洽詢。						
	請問如何辦理重大傷病卡？	程序上病人或家屬須先請醫院門診醫師填具病歷摘要及重大傷病申請書，再攜帶病人的身分證及印章至健保分局申辦，健保局審查所需時間約 7 至 14 天。						
	請問強制住院和健保住院有何不同？	強制住院係針對須住院而拒絕配合之精神疾病嚴重病人，如果他們有傷人或自傷的危險性，經 2 位精神專科醫師診斷需住院，再送審查委員會審查通過。凡強制鑑定及住院期間的醫療費用均由衛生署負擔，包括伙食費。一般健保則僅支付醫療費用。						
人事室	本院的應徵公告刊於何處，且需檢附哪些資料？	本院徵才公告刊登於人事行政局及 1111 人力銀行等網站，詳細資料可進入該網頁點選參閱，如符合資格且有意參加甄選者，檢附履歷表、身分證證、學經歷及證照等相關資料影本，郵寄或親送桃園市龍壽街 71 號桃園療養院人事室辦理報名，並請註明應徵職務及聯絡電話，以利安排通知面談，資格不符、資料不全或未於期限內寄達者恕不受理亦不退件。						

附件五

顧客申訴處理流程

制訂日期：98年9月9日
流程歸類：服務品質委員會

作業流程	權責單位	說明	相關文件
	院長室	由院長信箱管理人每日查看院長信箱顧客反應之信件。	顧客意見反應信件
	相關科室	依據信件反應內容將信件轉寄相關科室主任負責提出回覆函。	顧客意見反應信件
	相關科室主任或代理人	相關科室針對顧客反應事件進行查明與檢討	顧客意見反應信件
	相關科室受理人	針對顧客反應事件回覆說明	顧客意見反應回覆說明信件
	院長室	管理人依據相關科室所提出之回覆說明信件呈核	顧客意見反應回覆說明信件
	院長室		
	院長室	三天內完成信件之回覆	顧客意見反應回覆說明信件
	院長室	將回覆信件分類規檔	顧客意見反應信件分類規檔案夾