

第三屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

國軍左營總醫院

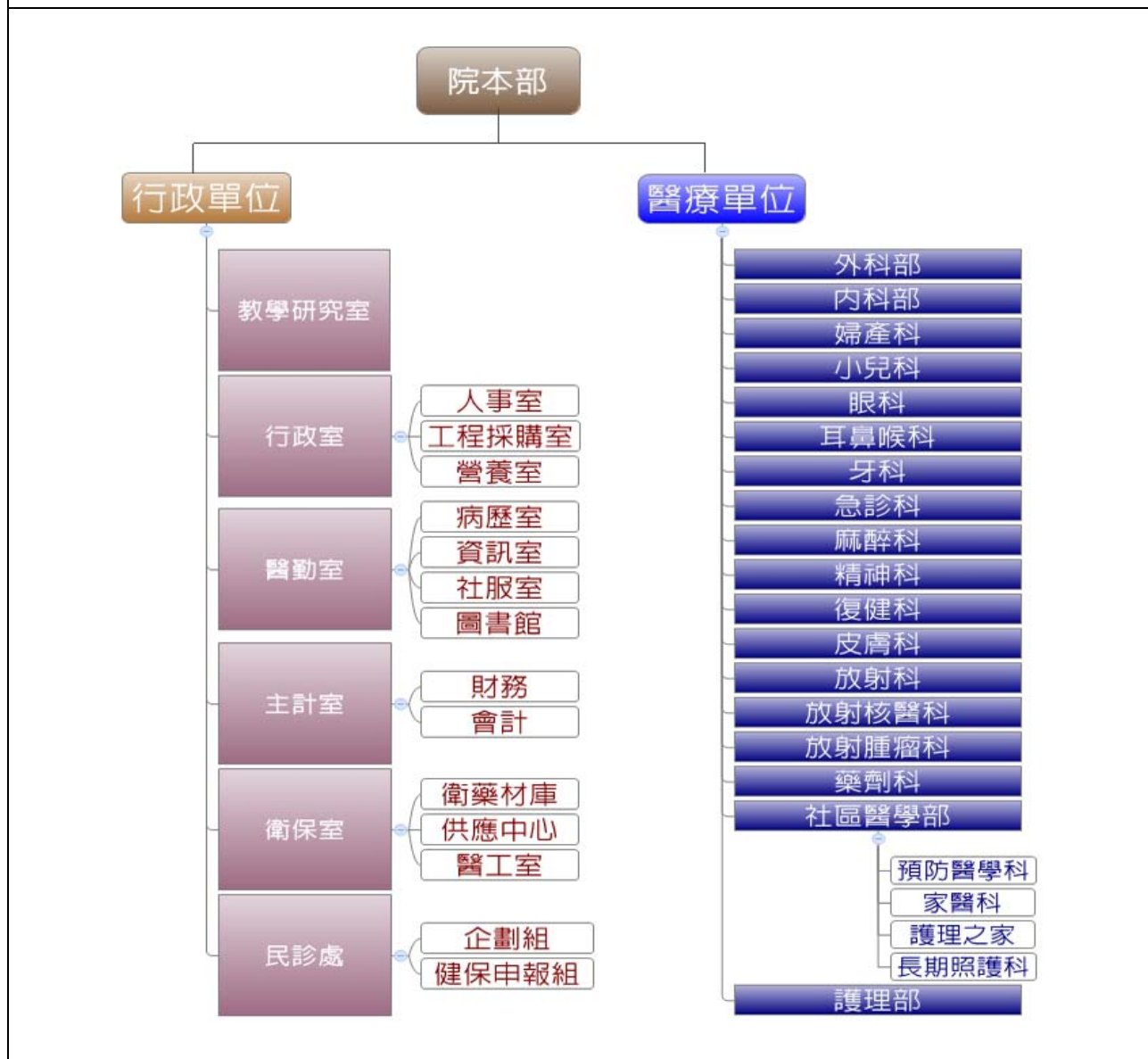


中華民國100年2月

基本資料

| | | | | | |
|-----------|-----------------------|----|-----|----|-------------|
| 機關名稱 | 國軍左營總醫院 | 首長 | 趙泰宏 | 職稱 | 院長 |
| 機關地址 | 高雄市左營區軍校路 553 號 | | | | |
| 機關網址 | http://806.mnd.gov.tw | | | | |
| 機關員額 | 786 人 (含約聘僱及臨時人員) | | | | |
| 總預算 | 1,016,270 千元 | | | | |
| 聯絡人 | 施秀蘭 | 職稱 | 醫勤官 | 電話 | (07)5879651 |
| E-mail 位址 | lam2001@ngh.com.tw | | | 傳真 | (07)5829523 |

機關組織圖



目 錄

| | |
|------------------------------|----|
| 壹、我們的簡介..... | 1 |
| 一、我們的服務宗旨、任務、願景、目標及核心價值..... | 1 |
| 二、我們的努力..... | 2 |
| (一)優良事蹟..... | 2 |
| (二)社會服務績效..... | 3 |
| (三)軍陣醫學服務績效..... | 5 |
| 貳、優質便民服務..... | 7 |
| 一、服務流程..... | 7 |
| (一)服務流程便捷性..... | 7 |
| (二)服務流程透明度..... | 13 |
| 二、機關形象..... | 17 |
| (一)服務場所便利性..... | 17 |
| (二)服務行為友善性與專業性..... | 26 |
| (三)服務行銷有效性..... | 29 |
| 三、顧客關係..... | 35 |
| (一)民眾滿意度..... | 35 |
| (二)民眾意見處理有效性..... | 38 |
| 參、資訊流通服務..... | 40 |
| 一、資訊提供及檢索服務..... | 40 |
| (一)資訊公開適切性與內容有效性..... | 40 |
| (二)資訊內容有效性..... | 43 |
| (三) 資訊檢索完整性與便捷性..... | 45 |
| 二、線上服務及電子參與..... | 48 |
| (一)線上服務量能擴展性..... | 48 |

| | |
|--|----|
| (二)電子參與多樣性..... | 52 |
| 肆、創新的增值服務..... | 57 |
| 一、居家服務支援中心～將愛延伸至社區的據點..... | 57 |
| 二、護理之家無線射頻識別 (Radio Frequency Identification, RFID) 健康照護系統～童話故事裏的守護神..... | 60 |
| 三、蓮憶家園～給長輩快樂的家..... | 63 |
| 四、燒傷醫護團隊～讓每一個陽光天使起飛..... | 69 |
| 五、潛水醫學團隊～給潛水人員最佳的醫療照護..... | 74 |
| 六、左醫雲端服務～網路世代的全方位醫療資訊站..... | 78 |
| 伍、空氣、陽光、水～未來努力的方向..... | 83 |
| 陸、附件..... | 84 |

壹、我們的簡介

本院前身係日本在台「海軍臨時診所」，民國 34 年台灣光復後收編為「海軍醫院」，民國 38 年正式定名為「海軍總醫院」。民國 84 年因精進案改名為「國軍八〇六總醫院」，民國 94 年更名為「國軍左營總醫院」迄今，負責左楠社區、海軍基地之醫療服務並肩負高高屏緊急醫療網之任務。

本院佔地面積 20 公頃，全院計 786 名員工、28 個診療科別、總病床數 605 床，為左高地區之區域教學醫院；96 年獲行政院衛生署評定為「新制醫院評鑑優等醫院」，並於 99 年通過行政院衛生署評定為「區域教學醫院評鑑合格醫院」，另通過內科、外科、小兒科、家醫科、精神科等「專科醫師訓練醫院」評鑑，負有臨床醫療服務、教育訓練與研究發展之任務，提供海軍軍區及北高雄地區（楠梓區、左營區、梓官區、橋頭區）近 42 萬居民的醫療保健服務。

一、我們的服務宗旨、任務、願景、目標及核心價值

(一)宗旨

遵循衛生醫療及國防政策，提供醫療保健服務，保障地區軍民健康。

(二)任務

平時提供社區軍民優質之醫療照護，戰時肩負動員及整合責任區各類醫療資源。

(三)願景

海軍軍陣醫學的醫療重鎮，社區軍民信賴的保健資源。

(四)目標

1. 提升人力素質，維持競爭優勢；尊重病人權利，落實倫理教育。
2. 保障病人安全，精進醫療品質；推廣社區醫療，達成全人照護。
3. 深耕軍陣醫學，厚植國軍戰力；強化經營管理，確保永續發展。

(五)核心價值：忠誠負責，視病猶親。



我們的服務宗旨、任務、願景、目標及核心價值示意圖

二、我們的努力

(一)優良事蹟

雖然面對國內醫療環境的改變，健保總額預算制度的各種限制及社會大眾更高標準的需求與期望，我們仍不斷努力致力於改善組織文化，積極營造終身學習環境，並更新醫療設施，聘任優良醫療團隊，提升醫療品質，確保各領域的專業水準，提供全人醫護服務，守護軍民的健康。同時，我們並配合政府的衛生政策，將醫療的觸角伸展到院外，積極參與各項社區健康營造計畫，促進民眾實踐健康的生活，以達到全民健康的目標。因此，在全體員工的同心戮力之下，除歷年來均能通過行政院衛生署辦理的各項醫院及教學醫院評鑑外，98 年支援 88 水災救災行動獲高雄市政府衛生局表揚，99 年更榮獲世界衛生組織健康促進醫院認證、國民健康局健康促進社區認證、國防部軍醫局研究發展管制考核輔導訪查乙組第 1 名等殊榮，足見本院優質之服務品質(圖 1-3)；另歷年更榮獲各項殊榮計 17 件【附件 1】。



(二)社會服務績效

1. 專業的潛水醫學部：

本院最具有「軍陣醫學」特色，且最受國軍關注的一個部門。於 64 年因海軍發展「水星計畫」(潛艦購案)而成立，過去 35 年來，潛醫部無論在「潛艇醫學」、「選兵醫學」，或者「潛水醫學」方面，均努力扮演著支援「海軍特殊任務」的角色(圖 4)。

- (1)實施潛艦潛水人員試壓耐氧測驗，此為潛艦、潛水及異常氣壓工作人員所必須接受的一種特殊體檢試驗方法，藉以了解其對於工作環境壓力改變時，其生理調適能力及個人壓力耐受程度。民國

94 年至 99 年間，完成潛艦潛水特種體檢之試壓及耐氧測試共計 4,120 人次。

- (2) 利用多人及單人高壓氧治療艙，實施高壓氧治療臨床疾病，包括減壓病、一氧化碳中毒、慢性骨髓炎、壞死性軟組織感染、放射治療後引發骨壞死、出血性膀胱炎及大腸炎、與問題傷口(糖尿病足病變)等，民國 94 年至 99 年間，完成減壓病治療計 1,398 人次，一般高壓氧治療計 15,796 人次。
- (3) 辦理高壓氧醫學研討會和相關醫事人員教育訓練，於民國 94 年至 99 年間舉辦 3 次全國性高壓氧年會暨學術討論會及多次季會講習，並完成訓練高壓氧專科醫師共 4 位(高雄醫學大學附設中和紀念醫院 2 位、高雄長庚醫院 1 位及國軍台中總醫院 1 位)與操艙技術員共 22 位(高雄醫學大學附設中和紀念醫院 4 位、高雄長庚醫院 4、高雄榮民總醫院 2 位、成大醫院 1 位、東港安泰醫院 2 位、茂隆骨科醫院 4 位、國仁醫院 4 位等)且皆順利取得執照。



圖 4：潛水醫學部

2. 完善的燒傷中心：

- (1) 設有燒傷中心 9 床、燒傷病房 33 床、燒傷整形重建病房 30 床及專屬職能治療室及皮庫。
- (2) 聘有專任整形外科專科醫師 3 名、專屬職能治療師、社工師、呼吸治療師、營養師、護理師等。
- (3) 為南部地區燒傷與爆炸事件處理專責醫院，99 年治療燒傷病患 349 名，重症存活率大於 95%；94 至 99 年燒傷住診人數年平均 365 名，居全國區域級醫院燒傷住診人數首位。
- (4) 燒燙傷醫護團隊不定期至國小、幼稚園、社區進行預防宣導，99 年度計 11 場次，990 人次。
- (5) 利用社會資源(如兒燙基金會、陽光基金會等)實施燙傷兒童義診，醫療補助既有 274 人次，補助費用為 73,870 元。

3. 一流的運動醫學：

- (1) 緊鄰國家選手培訓中心，為適時提供選手全方位之身、心、靈照顧，由骨科、復健科、婦產科、精神科、心臟內科及胸腔內科等專科醫師組成優質之醫療團隊，並擔任國家運動選手之運動醫學門診、東亞運、亞運醫療團及奧運醫療諮詢委員。
- (2) 為高雄市政府指定 2009 年世界運動會專責急救責任醫院，並配合高雄市政府辦理各項活動需求派遣專業醫療人力支援。

| 支援項目 | 落成典禮－健康篩檢站 | 世運主場館救護站 | 東亞盃足球賽 | 2010 元旦健走 | 港都親子單車遊 | 國際馬拉松 |
|------|------------|----------|--------|-----------|---------|-------|
| 支援人數 | 10 | 57 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 車次 | 1 | 14 | 1 | 1 | 1 | 1 |

4. 主動的社區醫學：

- (1) 99 年度深入社區執行季節流感疫苗接種計 1,386 人次，H1N1 疫苗接種計 784 人次，幼兒各類疫苗接種計 2,711 人次。
- (2) 99 年實施整合性照護門診，計服務病患 3,230 人次，有效減少民眾重複用藥品項、簡化就醫流程、節省就醫費用負擔及節省健保資源。
- (3) 配合國民健康局辦理 99 年癌症醫療品質提升補助計畫，除於院內設單一窗口服務到院民眾，並主動至社區為民服務，計大腸癌篩檢 1,602 人次、子宮頸癌篩檢 1,380 人次及口腔癌篩檢 2,042 人次，執行口腔癌篩檢績效良好並獲得國健局來函獎勵。

5. 健全的社區健康營造(圖 5)：

(1) 健康營造

| 99 年社區活動 | 99 年媽媽教室衛教 | 99 年社區季節流感接種 |
|------------------|---------------|--------------|
| 363 場次/11,172 人次 | 22 場/1,803 人次 | 3 場/166 人次 |

(2) 結合社區醫療群醫療服務

| 99 年社區醫療群數 | 99 年轉介病人數 | 提供院內持續教育 |
|------------|-----------|-----------|
| 1 | 314 人 | 50 小時以上/年 |



圖 5：社區健康營造活動

6. 感人的災難救助：

- (1) 98 年 8 月 8 日至 99 年 1 月 7 日支援『88 水災』災區家園重建期間之災民安置營區醫療救護任務，派遣醫師及護理專業人力 260 人次，總計服務災民 984 人次。
- (2) 99 年 3 月 4 日支援『甲仙大地震』醫療衛材補給運輸責任。
- (3) 99 年 9 月 19 日支援『凡那比風災』醫療救護任務，總計服務災民 154 人及救災官兵 36 人。

(三) 軍陣醫學服務績效【附件 2】

軍陣醫學為醫學一支，重點在視軍隊戰爭特殊狀況，以適應戰場上救死扶傷需要，其研究及發展重點，包括航空、潛水、戰傷、選兵、軍中犯罪及精神醫學等主題；97 至 99 年度執行成效如下：

1. 軍陣醫療任務：

- (1) 演訓醫療支援共計支援 442 人次，96 車次。
- (2) 部隊胸部 X 光篩檢共計服務 1,504 人次(圖 6)。
- (3) 軍事單位水質檢驗共計 10,017 件。

2. 衛生教育：

- (1) 海軍軍官職前訓練暨緊急醫療強化訓練共計辦理 6 場次，訓員 251 人次。
- (2) 部隊衛生教育共計辦理 78 場次，上課人數 6,987 人次(圖 7)。



圖 6：部隊 X 光檢查

圖 7：部隊衛生教育實況

3. 國軍人員體檢作業：

- (1) 軍陣醫學體檢共計 78,576 人次(圖 8)。
- (2) 潛水人員試壓試壓體檢共計 5,090 人次，耐氣體檢共計 351 人次。
- (3) 模擬深海潛水訓練共計 450 人次。
- (4) 國軍體位鑑定共計 1,029 人次。

4. 特殊任務：

- (5) 負責收治國軍台南監獄軍囚病患，年度收治 31 人日，軍囚病患計有 9 人次。
- (6) 參與海軍年度敦睦遠航任務，99 年支援艦隊衛藥材品項計 149 項，金額達 25 萬餘元，並於索羅門、馬紹爾及帛琉等友邦設置醫療站服務當地人民及宣慰僑胞(圖 9)。
- (7) 星光部隊在台演訓時之急難救助與醫療支援。



圖 8：軍人一般體檢



圖 9：敦睦遠航任務

貳、優質便民服務

一、服務流程

(一)服務流程便捷性

1. 單一窗口服務全功能程度

(1) 單一窗口：為提供民眾多種及整合性的服務，特按醫療服務之專業性分類，考量個別不同需求，設有各類服務櫃台，如服務台、批價掛號櫃台、住院服務中心、醫勤室服務櫃台及藥局櫃檯等單一窗口。

(2) 全功能服務程度：

A. 服務台：針對就醫民眾最常利用之服務，在門診大廳正中央設置全功能服務台提供各項服務，包含失物招領、輪椅洽借、就醫服務諮詢、病人意見處理等(圖 10)。

B. 批價掛號櫃台：任一窗口皆提供現場掛號、預約掛號、批價、收費等作業，就醫民眾可依號碼牌預估等候時間，處理其他個人事務(圖 11)。

| 國軍左營總醫院批價掛號櫃台服務人次 | | | |
|-------------------|---------|---------|---------|
| | 現場掛號 | 預約掛號 | 批價 |
| 98 年度 | 175,044 | 140,356 | 282,937 |
| 99 年度 | 170,736 | 140,200 | 291,299 |



圖 10：服務台



圖 11：批價掛號櫃台

C. 住院服務中心：提供住、出院作業與諮詢服務，各項官兵就醫諮詢等(圖 12)。

| 國軍左營總醫院住院服務中心服務人次 | | |
|-------------------|--------|--------|
| | 住院作業 | 出院作業 |
| 98 年度 | 12,936 | 13,537 |
| 99 年度 | 13,056 | 14,065 |

D. 醫勤室服務櫃台：於門診大廳右側設立醫勤室辦公室，提供病歷文件、各項診斷書、轉診資訊、兵役複檢、水質檢驗等申請作業，上述作業整合為單一窗口服務民眾(圖 13)。

| 國軍左營總醫院醫勤室服務櫃台服務人次 | | | | | |
|--------------------|------|---------|--------|--------|--------|
| | 病歷複印 | 診斷證明書開立 | 轉診服務 | 兵役複檢 | 水質檢驗 |
| 98 年度 | 316 | 14, 223 | 2, 943 | 2, 823 | 3, 176 |
| 99 年度 | 278 | 14, 528 | 2, 693 | 3, 021 | 3, 921 |



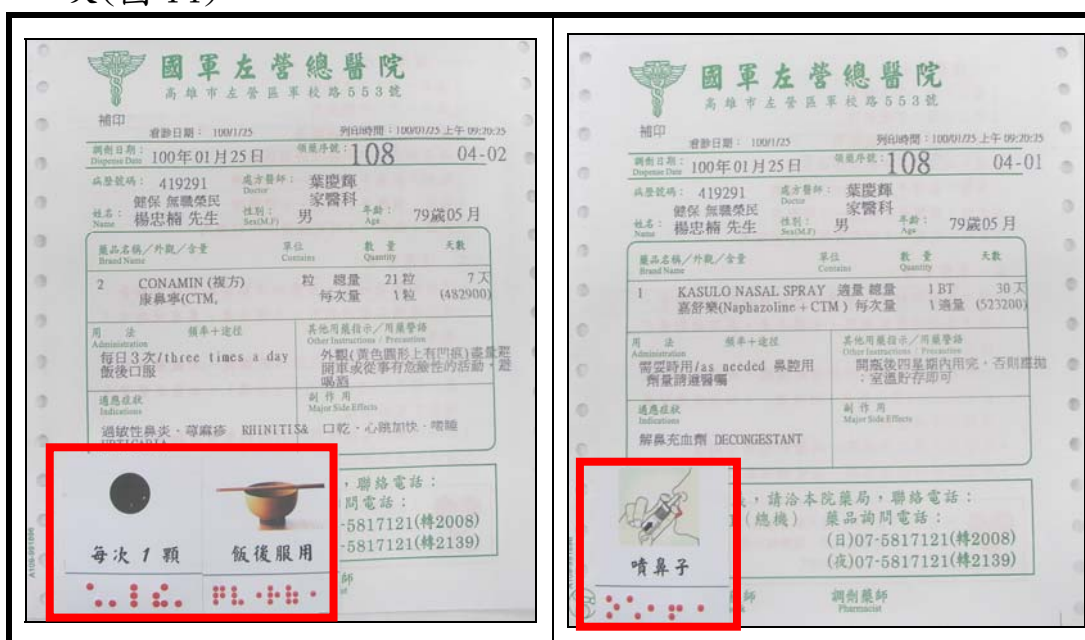
圖 12：住院服務中心



圖 13：醫勤室服務櫃台

E. 藥局櫃檯服務：

a. 98 年 1 月 1 日起提供多語化（國、台、客、英及越語）藥物諮詢，並提供視障及不識字病患（弱勢族群）彩色用藥點字卡及用藥圖示，以利病患辨識用藥時間點及數量，每月服務約 50 人次(圖 14)。












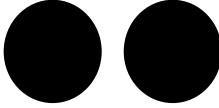











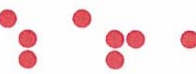


| | | | |
|---|---|--|---|
|  |  |  |  |
| 早上服用 | 中午服用 | 晚上服用 | 睡前服用 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 每次 1 顆 | 每次 2 顆 | 每次半顆 | 飯前服用 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 滴眼睛 | 滴耳朵 | 噴鼻子 | 飯後服用 |
|  |  |  |  |

圖 14：用藥點字卡及用藥圖示

- b. 99 年 5 月改善優質服務為開放式低矮櫃台，採用單、雙號叫號領藥方式，並增設電腦螢幕每日更換淺顯易懂之藥物衛教簡報，增加民眾觀看興趣(圖 15)。
- c. 增設電腦藥物查詢系統，民眾可快速查到藥物之作用及外觀，有效改善舊有問題同時達到節能減碳及提升病人參與用藥安全之效果(圖 16)。
- d. 於中庭餐廳觀看領藥進度，方便民眾處理其他個人事務(圖 17)。
- e. 設立「藥事照顧服務室」，提供用藥衛教諮詢，教導民眾正確用藥觀念，確保用藥安全(圖 18)。



圖 15：藥物衛教簡報

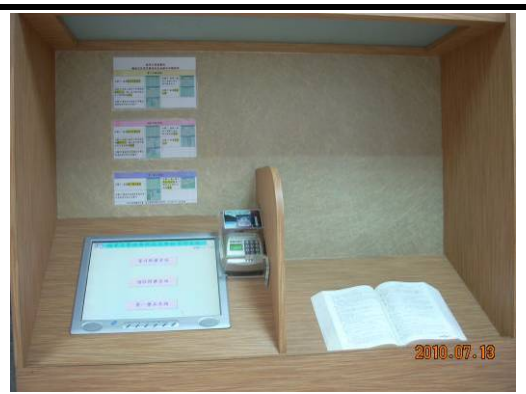


圖 16：藥物查詢系統



圖 17：中庭餐廳觀看領藥進度



圖 18：藥事照顧服務室

2. 申辦案件流程簡化程度

(1) 「臨櫃辦理」案件情形：

為提升民眾就醫時效性，減少民眾「臨櫃辦理」等候時間，檢驗科特別調整部份抽血服務時段，並於尖峰時段加派人員協助抽血作業；門診掛號批價作業則維持等候時間於 1 分鐘內，藥局領藥候藥時間維持在 10 分鐘內。

A. 為縮短民眾抽血等候時間，檢驗科將原本上午 8 點抽血時間彈性調整，提前至 7 點開始提供服務，若遇等候人數較多時，抽調第二線人員機動協助抽血，致使 99 年 1 月至 12 月檢驗科總等待抽血時間較 98 年同時期減少 1,880 秒，縮短約 24.2% 等候時間，執行成效如下表：

| 單位：秒 | 第 1 季 | 第 2 季 | 第 3 季 | 第 4 季 | 平均 |
|------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 98 年 | 2,045 | 1,901 | 1,797 | 2,013 | 1,939 |
| 99 年 | 1,908 | 1,539 | 1,290 | 1,139 | 1,469 |
| 減少比例 | 共減少 1,880 秒，減少比例達 24.2% | | | | |

B. 以抽號碼牌方式，依號碼辦理批掛手續，並依情況適時增加辦理窗口，以減少民眾等候時間，經定期每月針對批掛作業進行等候時間調查，發現平均等候時間均小於1分鐘，執行成效如下表：

| 項目 | 單位：分鐘 | 第1季 | 第2季 | 第3季 | 第4季 | 平均 |
|----|-------|-----|-----|-----|-----|----|
| 掛號 | 98年 | <1 | <1 | <1 | <1 | <1 |
| | 99年 | <1 | <1 | <1 | <1 | <1 |
| 批價 | 98年 | <1 | <1 | <1 | <1 | <1 |
| | 99年 | <1 | <1 | <1 | <1 | <1 |

C. 藥劑科利用門診自動包藥機上線、增加排裝藥盒及擺放位置與減少低使用量品項等措施，有效降低候藥時間，經由每月定期針對領藥作業進行等候時間調查，調查結果發現平均候藥時間小於10分鐘，執行成效如下表：

| 單位：秒 | 第1季 | 第2季 | 第3季 | 第4季 | 平均 |
|------|---------------------|-----|-----|-----|-----|
| 98年 | 600 | 320 | 643 | 442 | 602 |
| 99年 | 563 | 414 | 540 | 421 | 582 |
| 減少比例 | 共減少 20 秒，減少比例達 3.3% | | | | |

(2) 「非臨櫃辦理」案件情形：

於全球資訊網網站「服務查詢」－案件線上申辦，提供醫療費用證明申辦、放射科 X 光片拷貝申辦、診斷書證明申辦、出生證明書申辦、死亡證明書申辦、英文出生證明申辦、英文診斷證明申辦、病歷資料申辦等線上申辦服務，民眾毋須親至到院，即可辦理各項申辦作業(圖 19)。

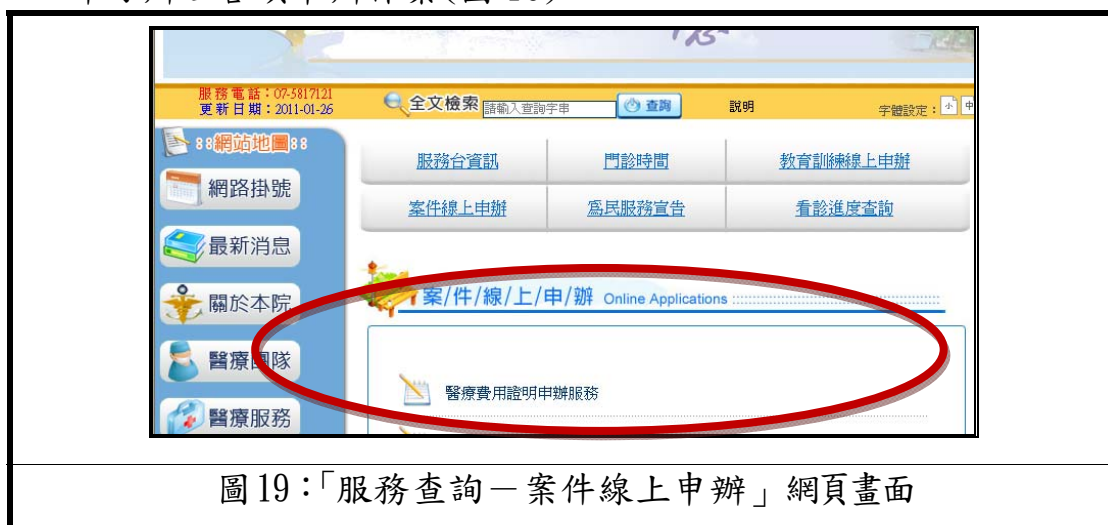


圖 19：「服務查詢－案件線上申辦」網頁畫面

(3) 走動式服務：

- A. 設置諮詢台，由志工以走動式服務方式隨時引導病患至掛號進行掛號、批價作業，以降低病患等候時間。
- B. 每日由中高階主管擔任總值日官，負責走動式服務，提供各項諮詢服務，主動協助申辦、導引及第一線人員各項醫療作業服務。

3. 申辦案件書表減量程度

(1) 本院開具之各項證明書所需檢附資料係因事關個人隱私、權利及法律訴訟用途，故開具各項證明書需審慎核對及檢附相關證件，為求準確及慎重，在不影響民眾身份核對的原則下(即申辦民眾提供有相片證件以利查核者)，特修訂**醫學影像拷貝規範**，方便民眾拷貝醫學影像。修訂部分如下：

- A. 將委託書從原本既定格式，變為參考用不限格式；以便利民眾使用不同的委託書。
- B. 將原本須影印身份證正面，改為由櫃檯人員驗證且不限身份證，只要有相片的證件皆可。
- C. 將原本要簽名及蓋章，改為只要有簽名即可。

(2) 97年11月19日病歷管理委員會通過，為方便病患開立診斷證明，非病患本人只需檢附相關證明及委託書，即可辦理(原需病患本人才可開立)；另急診病患當日未開立診斷證明時，日後可於門診診間及急診申請(原僅限於急診主治醫師開立)。

(3) 為減少民眾辦理出院時間，只要於出院前3天告知主治醫師，本院即可免費提供一份出院病歷摘要，以利病患後續轉診或保險需求。

(4) 提供病歷影本或摘要時，透過**雙面列印**達到紙張減量的目標，98年至99年有逐年遞減趨勢，98年平均每件申請張數為15張，99年為12張，**平均每案申請紙張數減量成效為** $(3/15) \times 100\% = 20\%$ 。

(5) 配合電子公文憑證交換，本院與外單位**電子公文憑證交換統計資料**，98年度及99年度電子發文簽章數均占半數以上，佔總文件數百分比如下：

| 年 度 | 98 年度 | 99 年度 |
|-------|-------|-------|
| 百 分 比 | 51.5% | 52.6% |

(二)服務流程透明度

1. 案件處理流程查詢公開程度

(1)為使民眾了解案件申請及處理流程，於各服務櫃台公告相關資訊與作業流程：

- A. 服務台提供現場及電話申辦案件進度查詢服務。
- B. 於門診大廳服務台旁及門診護理站，張貼申請病歷流程圖可供民眾觀閱。
- C. 於住院服務處張貼住院流程圖可供民眾觀閱。

(2)特於全球資訊網網站公告本院資訊及案件申請與處理流程：

- A. 「服務查詢」－服務台資訊：提供總機、急診及服務台服務電話資訊(圖 20)。



圖 20：「服務查詢-服務台資訊」網頁畫面

- B. 「關於本院」－部門電話：提供各行政單位及醫療部門電話分機資訊(圖 21)。



圖 21：「關於本院」網頁畫面

- C. 「醫療團隊」－各科介紹：提供內外科、放腫科、藥劑科、高壓氧醫學科等醫療部單位就醫看診或承辦事項說明。
- D. 「醫療服務」：提供門診、住院、急診等作業流程處理程序(圖 22)。



圖 22：「醫療服務」網頁畫面

- E. 「服務查詢」－案件線上申辦：提供醫療費用證明申辦、放射科 X 光片拷貝申辦、診斷書證明申辦、出生證明書申辦、死亡證明書申辦、英文出生證明申辦、英文診斷證明申辦、病歷資料申辦進度查詢服務及醫師看診進度查詢(圖 23)。
- F. 「網路掛號」－查詢掛號：提供民眾線上查詢病患掛號資訊。



圖 23：「看診進度查詢」網頁畫面

(3)提供案件查詢管道種類：

- A. 門診時刻表：每月定期發放門診時刻表供民眾索取，其內容包含策略方針、病患的權利與責任、院區環境、醫療服務內容及便民服務資訊等各種查詢資訊【附件 3】。
- B. 公布欄公佈標準作業流程：於醫勤室、急診室、健檢中心及住院

服務處公布欄公佈各項服務標準作業流程(圖 24)。

- C. 醫勤室服務窗口：門診大廳醫勤室服務窗口提供現場及電話申辦案件進度查詢服務。
- D. 自助掛號機：於服務台旁設有觸控式自助掛號機，民眾透過觸碰螢幕顯示功能，即可查詢住院病患床號、門診時刻，並可進行掛號作業或取消掛號(圖 25)。
- E. 健康生活館：一樓大廳的「健康生活館」提供可上網查詢資料的電腦與觸控式自動掛號機(圖 26)。

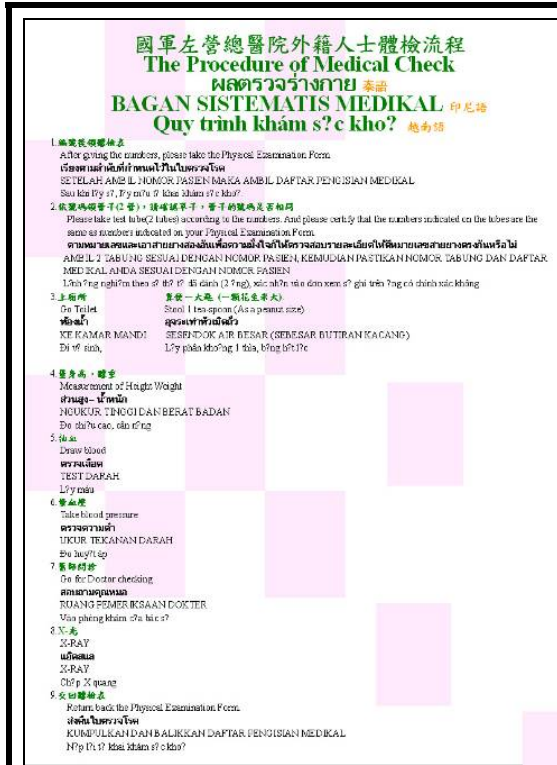


圖 24：提供多語化作業流程



圖 25：自動掛號機與查詢畫面



圖 26：「健康生活館」提供上網查詢資料電腦與觸控式自動掛號機

2. 案件處理流程主動回應程度

民眾申請病歷資料或接受各項檢查、檢驗時，本院主動回應情形：

- (1)主動告知病歷資料複印進度服務：民眾申請病歷資料複印作業，均於 3 個工作天完成，並主動以電話通知處理進度及取件時間，另運用郵遞方式主動將資料寄達，99 年度總計辦理 292 件。

| 月 份 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 合計 |
|--|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 申請類別 | 門診 | 11 | 5 | 13 | 11 | 17 | 18 | 22 | 24 | 14 | 11 | 14 | 21 | 181 |
| | 住院 | 7 | 7 | 11 | 12 | 22 | 17 | 26 | 18 | 27 | 25 | 22 | 27 | 221 |
| 總件數 | | 14 | 10 | 19 | 22 | 34 | 25 | 39 | 25 | 26 | 29 | 22 | 27 | 292 |
| 平均辦理時間 | | 2.2 | 2.1 | 1.6 | 1.7 | 1.9 | 1.4 | 1.5 | 1.2 | 2.0 | 1.9 | 1.3 | 1.2 | |
| 平均張數 | | 6.9 | 5.8 | 11 | 12 | 15 | 15 | 10 | 13 | 14 | 8.3 | 10 | 15 | |
| 註：總件數-如門、住院同時申請時以一件計算。 平均辦理時間-單位為「天」。 | | | | | | | | | | | | | | |

- (2)主動通知檢驗異常服務：對於病理報告異常（如惡性腫瘤）、檢驗報告異常（檢驗值超出正常值甚多）、或疑似法定傳染病報告者，皆主動通知複檢及回診。99 年度 X 光檢查異常，疑似活動性肺結核異常案例，經本院主動通知回診治療者計 151 人次；子宮頸抹片陽性者計 30 人次；病理檢查異常，主動通知回診者計 343 人次。
- (3)自動發送簡訊通知系統：檢驗值超出危險值，以 PHS 簡訊通知主治醫師請病患回診，於門診、住院、急診、體檢主動通知者，計 10,719 人次(圖 27)。
- (4)病患動態顯示系統：提供開刀病患手術進度相關訊息，以即時液晶顯示方式，使病患家屬掌握最新之治療及處理狀況，減少家屬無謂之等待及不安(圖 28)。



圖 27：PHS 簡訊提醒畫面

| 手術病患動態.. | | | | | |
|----------|-----|-----|------|-----|------|
| 手術狀態 | 手術房 | 姓名 | 病房 | 病床 | 病患去向 |
| 手術完成 | R-1 | 羅*萍 | 06病房 | 32床 | 返病房 |
| 手術完成 | R-2 | 蔡*招 | 08病房 | 45床 | 返病房 |
| 手術完成 | R-3 | 劉*玲 | 31病房 | 12床 | 返病房 |
| 手術完成 | R-3 | 劉*雲 | 門診 | 門診 | 門診 |
| 手術完成 | R-3 | 蕭*佑 | 門診 | 門診 | 門診 |
| 手術完成 | R-3 | 陳*壽 | 門診 | 門診 | 門診 |
| 手術完成 | R-5 | 紀*川 | 09病房 | 35床 | 返病房 |
| 手術完成 | R-5 | 黃*發 | 06病房 | 54床 | 返病房 |

圖 28：手術病患動態顯示系統

二、機關形象

(一)服務場所便利性

1. 洽公環境適切程度

(1)公園化的院區環境：院區佔地 10.51 公頃，幅員遼闊，草木扶疏，環境幽雅，院區全面綠化，提供來賓舒適便利的洽公環境。充足便利的停車空間：為服務來院病患及來賓，於近醫療大樓處設有充足的來賓專屬汽車停車場及機車停車棚，並規劃流暢之行車動線，以確保院區行人安全(圖 29-32)。



圖 29：院區全面綠化



圖 30：草木扶疏，環境幽雅



圖 31：院區停車場綠化空照圖



圖 32：來賓機車停放門口機車棚

(2)明亮高挑的大廳：大廳迴廊採落地玻璃設計，除可享受自然採光外，挑高之空間及全面木製暖色裝潢，讓民眾感受溫馨，擺脫醫院給人冰冷及壓迫感的刻板印象。

(3)溫馨高雅的中庭：於中庭設有幽雅咖啡簡餐區，提供就醫患者及家屬悠閒舒適的等候空間。

(4)導入景觀、人文及自然元素，成立「益康園區 (Healing Place)」(圖 33)：

A. 音樂演奏區：週一至週五上午 10 點至 11 點，邀請具音樂專長人員擔任志工演奏，提供民眾美妙音樂欣賞，暫時忘卻身上病痛，在心靈上獲得慰藉，98 年計 190 人次、99 年 219 人次表演。

- B. **健康生活館**：不定期更新公告內容，98年至99年總計展出6個場次，主題分別為「認識結核病」、「每日五蔬果」、「認識洗手五步驟」、「六十周年院慶—左海60活動實體展覽」、「左醫新紀元」、「用藥安全五部曲」，提供民眾正確的健康資訊。
- C. **慈暉藝廊**：每2個月定期更新展覽內容，提供藝術團體成果展示，給予內外顧客成果展示之場所與機會。
- D. **益康花園**：提供民眾一個忘卻病痛的散步空間，進而改善或提升其健康狀態。



- (5) **清楚明確的服務標示**：規劃空間明亮的候診空間，且各服務地點均明確標示服務項目及時間，服務窗口亦有服務人員名牌提供民眾識別，更成立外事服務小組、英語志工、英語掛號窗口及身心障礙掛號窗口等特別服務(圖 34-35)。



圖 34: 服務台明確標示服務項目



圖 35: 雙語婦女、身心障礙掛號窗口

(6) 清楚、明確、美觀、雙語的動線指標及單位告示：院區設有 6 處醫院平面圖，醫療大樓大廳服務台、各樓層電梯內外亦公告樓層平面配置圖、檔案應用服務專區及雙語路線指標，提供洽公民眾正確地理位置及明確動線規劃(圖 36-37)。



圖 36: 雙語清楚路線指標



圖 37: 雙語明確動線指引

(7) 符合人性的就醫動線：民眾就醫所需的就醫諮詢服務（服務台）、掛號批價作業（掛號批價窗口）、看診作業（門診診室）、領藥（藥局）、放射線檢查（放射核醫科）、抽血檢驗（門診檢驗室）、申辦各項證明文件（醫勤室），皆可於一樓完成，免去民眾奔波之苦(圖 38)。



圖 38：一樓平面配置圖

(8)定期辦理民眾對就醫環境的滿意度調查：依據「台灣醫療照護品質指標系列指標手冊」訂定門、急診及住院病患對醫院整體服務滿意度問卷，經問卷調查結果 99 年度民眾對本院環境設施服務滿意度分別為門診滿意度 78.98%、急診滿意度 77.50%及住院 81.63%。

2. 服務設施合宜程度

(1)核心設施：

A. 人性化的批掛區：掛號、就診、領藥等作業均採號碼牌叫號方式，且設有寬廣等候區域及排椅，便利民眾休息、等待，並設置自動掛號機供民眾利用(圖 39-40)。



圖 39：自動叫號機

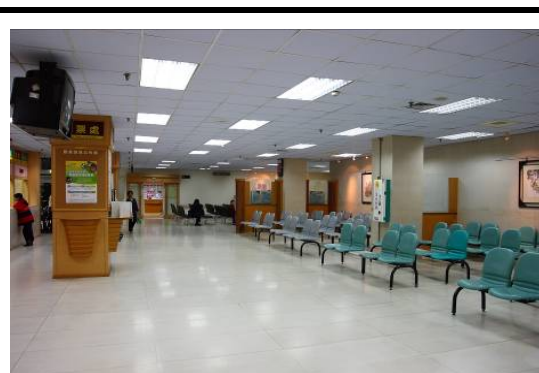


圖 40：寬廣等候區域

- B. 便民的洗手服務：出入口、電梯、病房區等設置乾洗手機，公廁部份提供洗手乳及正確洗手步驟。
- C. 完善的婦女親善環境：配合政府婦女親善環境政策，本院積極著手軟、硬體設施(備)改善，完成哺乳室、性騷擾會談室、性騷擾專屬處置室、親子廁所等改善作為，獲得高雄市 96 年婦女友善醫療環境醫院評核甲等(圖 41-42)。



- D. 完善的無障礙空間：為服務身心障礙朋友，本院全區無障礙空間，並設有斜坡道、電梯、殘障專用停車位、愛心鈴及身障專用盥洗室提供民眾使用等設施，方便殘障人士使用(圖 43-46)。



E. 24 小時緊急聯絡系統：本院設有值日官室設置警民連線系統，遇緊急狀況可立即連繫警察局派員到院協處。

(2) 一般設施：

A. 貼心完善的服務台：大廳設有服務台明顯標示服務項目，有專人提供輪椅及助行器借用、個人流動諮詢櫃檯等各項完善服務，並備有紙、筆，提供民眾使用(圖 47)。

B. 溫馨的就醫空間：提供飲水機、電視、報章雜誌、公共電話、血壓測量、飲料販賣機、24 小時金融 ATM、口罩販賣機及洗(烘)烘衣機等服務，提供就醫患者及家屬生活所需(圖 48)。



圖 47：輪椅、助行器借用服務



圖 48：血壓測量服務

C. 充足便利的停車空間：院區設有足夠之汽、機車停車位，並設置腳踏車專用停車區，提供民眾 60 個車位免費使用，以響應政府節能減碳政策(圖 49)。

D. 舒適安全的醫療專車：提供免費醫療巴士供民眾搭乘，並安排隨車志工，提高病患就診便利性(圖 50)。

E. 清楚方便的交通服務：配合市政府公車路線宣傳，於藥局旁、急診出口設置市政府公車跑馬燈顯示乘車資訊。



圖 49：單車專用停放區



圖 50：免費提供社區醫療巴士

F. 完善的藥事照顧服務室：設有常用藥品查詢手冊、藥物查詢系統及用藥衛教單張供民眾自由查詢及領取，並成立「藥事照顧服務

室」，內有專業藥師提供民眾用藥諮詢，舊藥回收等服務(圖 51-52)。



圖 51：成立藥事照顧服務室



圖 52：民眾諮詢藥事服務情形

G. 清楚明確的資訊公佈區：各樓層公共區域均設置公佈欄及活動式公佈欄，用於張貼各項單張及告示，內容包含病人權利與義務、衛教單張及衛生行政單位宣導事項(如勞工保險給付、流感疫苗施打等)等，以提醒就醫民眾各項注意事項與權益。

H. 貼心的家屬等候休息服務區：除手術室前妥善規劃家屬等候休息區，提供茶水供應、電視收視等完善環境外，另設有燒燙傷加護中心、燒燙傷病房，並為服務遠道病患家屬，特別設置女、男休息室提供家屬長、短期免費住宿服務(圖 53-54)。



圖 53：手術室內家屬休息區



圖 54：燒傷中心-家屬休息室

I. 貼心服務的住服中心：設有住院服務中心，專責協助住院病患簡化辦理住院流程，每月服務平均約 1,100 人次。

J. 身心靈的全人照護區：院區內設有美麗優雅的教堂，有駐堂牧師及團契聚會和定期病房探望，教堂週邊公園化，並設有散步步道、涼亭、公園椅等，提供就醫民眾及病友身心靈全方位服務(圖 55)。

K. 一應俱全的健檢中心：設有獨立健檢中心，秉持「顧客至上，服務第一」的精神，提供社區民眾全方位體檢服務(圖 56)。



圖 55：美麗優雅的教堂



圖 56：獨立健檢中心

- L. **飯店化服務的「祥泰病房」**：將「舒適化、人性化、高效率、全方位」的服務理念，注入在醫療照護的品質上，打造「醫院飯店化」的目標。房間按坪數大小設計頂級套房、豪華套房與雅緻套房等 3 種坪型、共 20 間，每間套房皆採用無障礙床邊輔助工具，提供休憩及醫療診斷等多功能服務。同時還有「多功能交誼廳」、「隱密式視聽會談室」，其中內建醫療影像系統，醫師可直接向患者及家屬解說檢查結果，提供病患及家屬與醫師詳談的專屬空間(圖 57-58)。



圖 57：飯店化的設計空間



圖 58：專業的醫療團隊

- a. **安全私密的專屬個人空間**：設置私人保險櫃供使用，並有 24 小時的警衛巡邏，住宿期間充分享有私密的休憩環境，免於探病頻繁所帶來的困擾(圖 59)。
- b. **貼心舒適的浴廁設計**：採用「乾濕分離」浴廁設計，設有防滑裝置及無障礙空間設備，提供一個貼心、安全、舒適的浴廁環境。五星級衛浴設備：洗臉台、毛巾架、吹風機、保溫清潔座蓋馬桶、以及清潔用品如沐浴乳、洗髮乳、潤髮乳等一應俱全(圖 60)。



圖 59：保險箱



圖 60：乾濕分離衛浴設備

- c. **人性化居家貼心設備**：病房配備均符合醫院標準，全面採自動調節的多功能床及提供舒適坐臥兩用椅，體貼照顧者的辛勞，並有 42 吋高畫質的液晶電視給您視覺上的享受。
- d. **陽光觀景臺**：居家花園式陽光花園提供貴賓深呼吸享受休憩的地方，並設有洗衣機及烘乾機、曬衣場貼心設備供使用。
- e. **溫馨舒適的居家環境**：使用柔和溫暖的燈光、潔淨素雅的被單、搭配高級毛毯與棉被，彷彿置身於溫馨舒適的居家環境，吧檯區設有簡易水槽、流理台、小冰箱方便使用(圖 61)。
- f. **多功能會客室**：令人神迷的琉璃作品搭配簡單大方的木質桌椅，柔和的燈光襯托出用餐、閱讀區的獨特愜意氣氛、內備報章雜誌可供閱讀，及提供咖啡機使用。
- g. **隱密式洽談室**：潮流科技的設備，內建醫療影像 (PACS) 系統，醫師可直接向患者及家屬解說檢查結果，提供了一個病患及病患家屬與醫師詳談的專屬空間(圖 62)。



圖 61：溫馨舒適的居家環境



圖 62：隱密式洽談室

- M. **小而美的醫學美容中心**：營造舒適、高雅的醫學美容服務空間，以專業專科醫師及駐診美容師組成細心的醫療服務團隊，提供一個舒適、隱密、安全、安靜、有效的醫美專業中心！
- N. **老有所養的蓮憶家園**：提供 20 床供失智老人長期照顧服務。

0. 健康照護完善的護理之家：提供老年一個可以身心放鬆與安心療養的居住環境。

(3)安全、便利、整潔的就醫環境：院內清潔、停車場及保全等，均採委外方式，由專業廠商定期實施病媒蚊防治、消防、電梯、危險機具檢測等作業，確保各項機具運作正常。

(二)服務行為友善性與專業性

1. 服務親和程度

(1)大廳迴廊友善、愛心服務：為貼心服務行動不便者，於醫療大樓大廳門前安排保全人員及志工主動協助患者上下車並適時提供輪椅服務(圖 63-64)。



圖 63：保全及志工駐點圖



圖 64：志工協助輪椅推送務

(2)全面性服務台服務：安排志工提供第一線服務，於醫療大樓大廳前服務台，提供民眾各項諮詢、輪椅借用、醫院環境指引、初診資料填寫及預約掛號等服務，並引領病患至正確櫃台辦理就醫手續。

(3)舒適安全的醫療專車服務：為提供社區軍民就醫之便利性，星期一至五安排醫療巴士巡迴鄰近眷區，搭載需要就醫之民眾來院，並由志工隨車服務確保上下車之安全(圖 65)。

(4)諮詢台走動式服務：為提供即時性、就近性之服務，於掛號櫃檯區前設置諮詢台，門診時間安排志工主動協助就醫民眾掛號及批價，並依情況適時增加辦理窗口，以減少民眾就醫等待時間(圖 66)。



圖 65：志工隨車服務



圖 66：諮詢台機動服務

- (5) **貼心主動的篩檢服務**：就醫網路系統設置婦女年度子宮頸抹片篩檢「主動提示系統」，主動服務符合子宮頸抹片篩檢婦女病患掛號，並於星期三、五提供快速通關服務（不需掛號），統計 99 年度服務量計 1,380 人次。
- (6) **清新的晨間禮貌運動**：每日上午 0758 時於門診掛號區由掛號室組長率成員代表實施晨間禮貌運動，除了問候-道安說早之外，並清楚解說當日各門診診次及醫師停診代診情形，平均每次服務 60 人次（圖 67）。
- (7) **定期辦理員工暨志工服務禮儀教育訓練**：邀請專業講師分享顧客至上的服務理念，以示範演練及角色扮演方式實務練習服務應有的禮儀與態度，並藉由參與者現場回饋，以期修正服務方式，提供優質服務（圖 68）。



圖 67：每日實施晨間禮貌運動

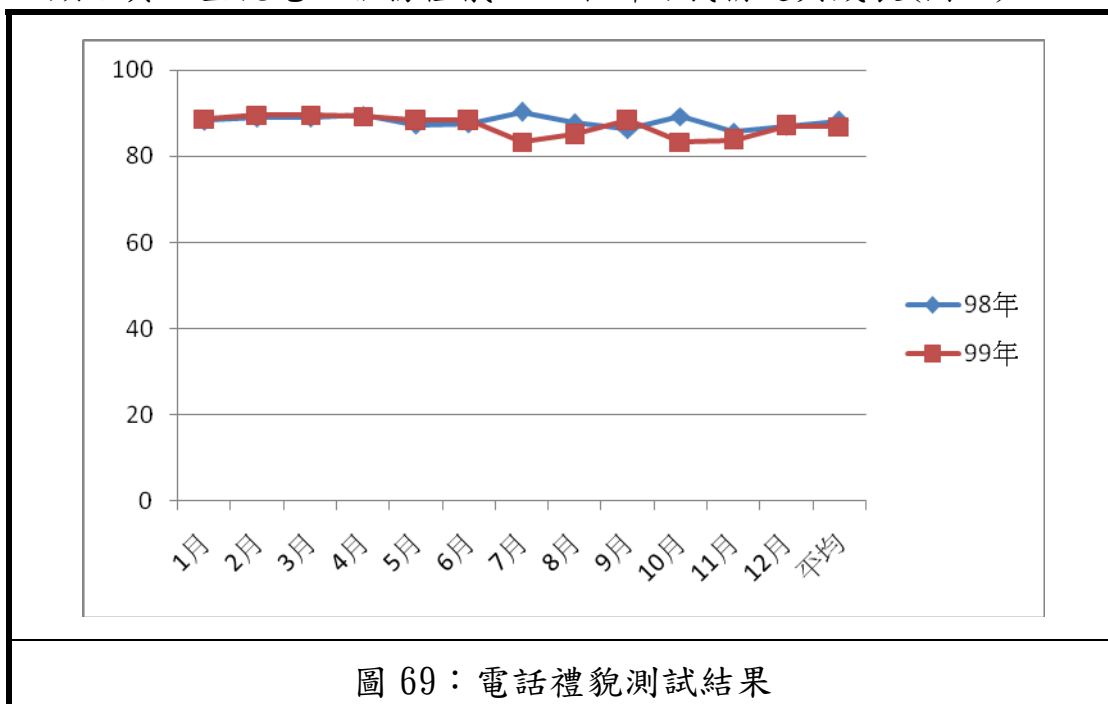


圖 68：員工暨志工服務禮儀教育訓練

- (8) **定期辦理民眾對工作人員服務的滿意度調查**：依據「台灣醫療照護品質指標系列指標手冊」訂定門、急診及住院病患對醫院整體服務滿意度問卷，經問卷調查結果 99 年民眾對本院工作人員服務

態度滿意度分別為門診 83.15%、急診 78.90%及住院 84.58%。

- (9) **定期辦理電話禮貌測試**：本院訂定「電話禮貌測試量表」，每月由專人以民眾立場不定時電話抽測工作單位，評核工作單位的接聽電話禮儀。依據 98 年、99 年電話禮貌測試成績平均皆超過 85 分，顯示員工重視電話服務禮儀，且不斷自我精進與成長(圖 69)。



2. 服務可勝任程度

- (1) 為讓第一線工作人員熟悉醫院事務，妥適且明快處理民眾問題，實施每月抽測第一線工作人員「常見服務問題 Q&A 測試表」【附件 4】，測試過程中，增進服務之熟稔度，亦提高服務品質。統計 99 年抽測成績平均達 87 分，資料顯示第一線工作人員亦不斷精進。

| 99 年第一線工作人員常見問題 Q&A 測試結果 | | | | | |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | 第 1 季 | 第 2 季 | 第 3 季 | 第 4 季 | 平均 |
| 平均分數 | 85.8 | 84.7 | 87.8 | 89.2 | 86.875 |

- (2) 為提供即時性服務，星期一至日皆有志工值班，可提供預約掛號、就醫諮詢、輪椅借用、環境指引等服務。此外，本院全球資訊網亦登載「常見問題 Q&A」訊息，讓民眾能隨時了解就醫資訊。
- (3) 為教育員工提升專業知識，提供**各項專業、通識教育訓練活動**，包含消防演習課程、品質管理、病人安全課程、醫療倫理課程、急救教育課程、感染控制課程、法律課程等。
- (4) 規範一般行政人員需有通識課程，全年度至少 15 個小時，以期提

供優質就醫服務。考量無法如期出席員工亦可藉由院內網頁「專家學者演講區」、「心得專區」分享與學習，營造服務學習與成長的環境。

- (5) 不僅提供優質醫療專業服務，亦提供護理、用藥、營養、社工及各種疾病等專業人員現場及電話諮詢服務，期以全方位的健康服務，落實「全人照護」(圖 70-71)。

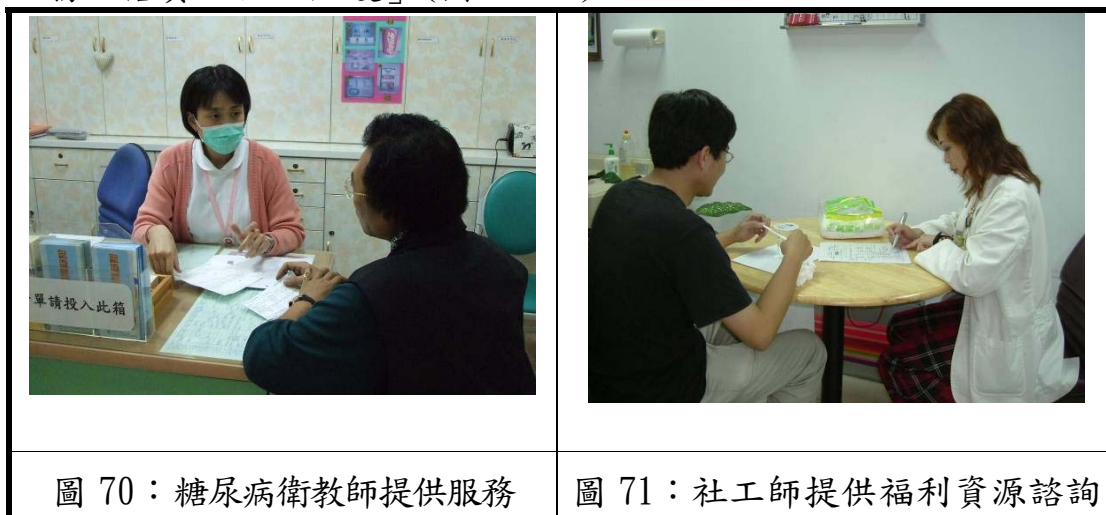


圖 70：糖尿病衛教師提供服務

圖 71：社工師提供福利資源諮詢

(三) 服務行銷有效性-施政宣導有效程度

1. 配合中央(地方)政府機構施政宣導

- (1) 癌症篩檢：為響應政府衛生政策，99 年參加行政院衛生署國民健康局「醫院癌症醫療品質提升補助計畫」，提供子宮頸癌、大腸癌與口腔癌篩檢暨陽性個案追蹤服務，並透過下列行銷方法達成防癌政策宣導：
- A. 利用國民健康局轉發之海報、立牌公告宣導。
 - B. 利用門診大廳 LED 跑馬燈公告之方式，向民眾持續宣導各項癌症資訊。
 - C. 配合年度國軍人員體檢作業，由醫護人員實施衛教，以服務廣大國軍同袍(含聘雇人員)，將符合資格人員主動為其實施癌症篩檢服務，以達預防保健之功效。
 - D. 將癌症訊息公告於本院對內及對外之網站，以提升宣傳功效。
- (2) 手部衛生推廣醫院：99 年 9 月 14 日本院參與「財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會」推動「手部衛生推廣醫院」活動，為表示對本次活動之重視，全院各級主管在院長趙泰宏上校帶領下，舉辦宣誓活動(圖 72)，宣誓恪遵「手部衛生 5 時機」(並公告於院內網站，圖 73)，以確保任務之達成。



圖 72：院長帶領各級主管宣誓



圖 73：手部衛生 5 時機公告

2. 落實醫療施政宣導，有效提升宣傳功能

- (1) 發行「左海醫訊」提供各項資訊：「左海醫訊」每季發行 1 次，內容不僅報導最新醫學相關知識，更包含醫院各項最新醫療服務資訊，提供最新醫療新知、常見疾病之衛教宣導、民眾用藥安全知識及本院最新醫療服務公告(圖 74)。



圖 74：左海醫訊

- (2) 發行「門診時刻表」提供各項醫療服務資訊：「門診時刻表」每月發行 1 次，內容包含各科室醫師及看診項目、近期辦理之各項活動及衛生教育等，提供左楠地區民眾每月即時就醫資訊，有效落實本院服務行銷之有效性。
- (3) 透過廣告行銷力量，提升醫院醫療形象：於院區門口明顯處，設置大型醒目廣告看板，使來往行人、車輛可以透過影像暫存原理，不斷重覆記憶看板行銷之本院各項服務資訊，以間接有效提升本

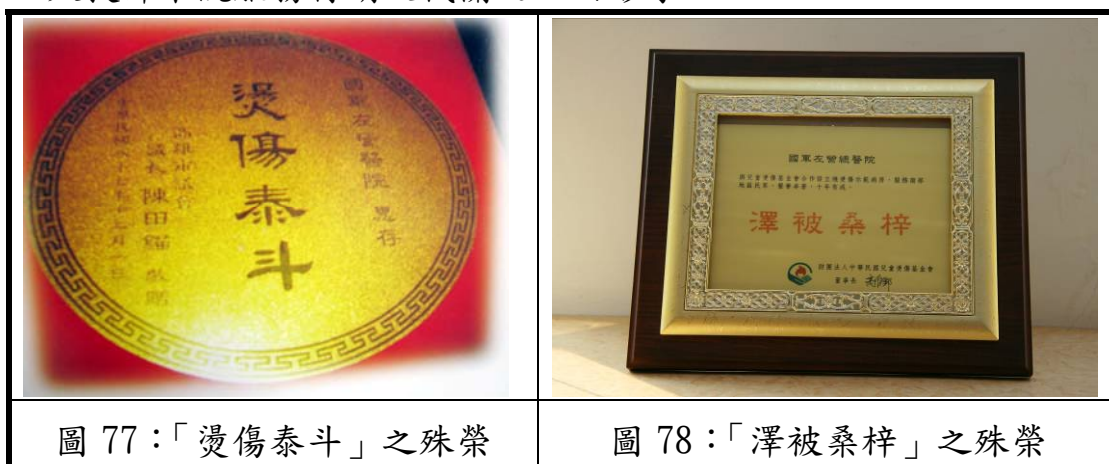
院醫療形象(圖 75)。

- (4)藉由資訊科技整合，提升網頁宣傳能量：因應 E 世代資訊科技蓬勃發展現況，本院投注大量人力、物力及財力，於全球資訊網架設各項「網站便民服務介面」，提供網路掛號、門診時刻表下載及手機瀏覽各項醫療訊息等等。全球資訊網行銷內容均不定期更新，以期透過「網路無遠弗屆」的優勢，有效提升本院網路服務行銷之廣度及有效性(圖 76)。



- (5)落實各項便民措施，提升服務行銷形象：
- A. 服務台於門診時段均設置志工 2 至 3 員穿著醒目制服，提供一般民眾詢問各項問題，以有效提升服務形象。
 - B. 服務台放置當月「門診時刻表」，以方便民眾隨時取用參閱。
 - C. 若民眾有郵寄需求者，可至服務台辦理登記，本院可免費代為郵寄，以提升服務品質。
 - D. 主動郵寄「門診時刻表」至南部地區軍方單位、鄰里長辦公室及鄰近診所，以強化本院服務行銷之延展性。
 - E. 設置「初診服務中心」，提供「第一次」至本院就診之軍民就醫科別介紹、環境介紹及志工引導就醫等各項諮詢服務，希望在「第一線」即可建立本院「服務行銷」之良好品質。
 - F. 利用門診時段排定「衛教活動」，藉以教導民眾各類疾病知識，並提供相關醫療資訊，使就診民眾同時獲得疾病保健及相關照護常識。
- (6)燒燙傷醫療團隊，最佳服務行銷代言：
- A. 自民國 68 年成立「燒燙傷團隊」迄今已逾 30 年，「燒燙傷醫療服務」已然成為南台灣最完整的燒傷治療團隊，每年平均收治重症燒燙傷住院病患 100 名，重症存活率大於百分之 90，對於本院提升「服務行銷」之機關形象，成效卓著。

- B. 自民國 84 年起，與兒童燙傷基金會合作，專門提供兒童燙傷義診，並於民國 85 年 8 月，本院再次與兒童燙傷基金會合作成立「示範燒傷病房」並正式啟用(共 33 床)，此乃南部地區率先成立之「燒傷專屬病房」。
- C. 自民國 94 年 2 月起，增聘燒傷專屬營養師，針對燒燙傷病患不同階段所需不同飲食，提供完整食膳設計，讓本院燒傷團隊陣容更加堅強，並成為南台灣最完整的燒傷治療團隊。
- D. 由於長年致力於燒燙傷救治工作及推廣兒童燙傷療護工作，於 87 年榮獲高雄市議會致贈「燙傷泰斗」匾額(圖 77)；另更於 95 年榮獲兒童燙傷基金會頒贈本院「澤被桑梓」(圖 78)之殊榮，著實有效提升本院服務行銷及機關之正面形象。



(7)獨一無二的「軍陣醫學」：

- A. 本院係屬國軍醫院，負有高度軍事任務，因此軍陣醫學為重點工作，視軍隊戰爭特殊狀況，以適應戰上救死扶傷需要。目前研究及發展重點，包括潛水醫學、戰傷醫學、選兵醫學、軍中犯罪及精神醫學等領域。
- B. 榮耀：高壓氧醫學科是南台灣潛醫病所核定唯一 24 小時緊急醫療責任醫院，且擔任泛太平洋潛水旅遊緊急救助責任醫院。
- C. 近 5 年成效列述如后：
- A. 潛水作業人員特種體檢含試壓及耐氧測試共計 4,120 人次(平均 824 人次/年)。
- B. 模擬深海潛水訓練共計 334 人次(平均 67 人次/年)，最大訓練深度至 300 呎。
- C. 協助海軍獵雷艦子母艙接合演練共計 10 次。
- D. 減壓病治療共計 1,398 人次(平均 280 人次/年)，一般臨床高壓氧治療共計 15,796 人次(平均 3,160 人次/年)。

- E. 代訓海軍醫官初級潛水醫務課程，共計 550 人次(平均 110 人次/年)。
 - F. 舉辦 3 次全國性潛水醫學暨高壓氧年會暨學術討論會及多次季會講習，訓練高壓氧專科醫師共 4 位與操艙技術員共 22 位。
 - G. 執行軍陣醫學研究計畫共計 12 篇，發表醫學論文共計 11 篇，並有多篇被美國高壓氧教科書引用。
 - H. 潛水醫學部為「高雄醫學大學附設醫院、高雄長庚醫院、高雄榮民總醫院及台南成功大學」等多家醫院之醫護人員取得「高壓氧專科認證」所指定之專業代訓單位，共計代訓 26 人次。
 - I. 「潛水醫學部」不僅是全國的唯一，更是各軍事、民間醫護單位在訓練上的主要協助機構。此外，更致力於「勞工異常氣壓安全講習」、「高壓氧證照人員實習訓練」及「全國潛水技術士檢定考試」等學術推廣工作，無論在軍中或民間皆貢獻良多，對於提升本院服務形象，有不可磨滅的貢獻(圖 79)。
- (8) 聯結統整各科專長，提供運動醫學服務：運動醫學團隊結合骨科、復健科、家醫科等專科醫師於國家運動選手訓練中心提供選手運動傷害的醫療服務。並曾多次奉命擔任東亞運、亞運醫療團及奧運醫療諮詢委員等任務，協助國家選手榮獲佳績，並有效提升本院醫療專業形象(圖 80)。



圖 79：潛水醫學部



圖 80：運動醫學門診諮詢服務

- (9) 健康新概念，社區服務百分百：
- A. 每月安排社區健康講座及疾病預防活動，藉此宣傳本院服務措施。
 - B. 辦理鄰里社區及校園日本腦炎、百日咳、季節流感及 H1N1 新型流感疫苗施打服務，有助於提升本院服務行銷之有效性(圖 81)。
 - C. 定期辦理各項持續教育課程，並主動邀請院外民眾參加，藉以行銷本院相關服務。
 - D. 配合衛生署國民健康局政策提供婦女子宮項抹片篩檢，99 年度計

1,380 人次。

- E. 配合「山地離島地區保健整合醫療作業」政策，派遣醫師支援南沙及烏坵島醫療資源整合計畫(IDS)。
- F. 98 年 12 月 2 日本院協助左營社區榮獲世界衛生組織國際安全社區認證(圖 82)。



圖 81：社區健康服務
流感疫苗施打



圖 82：協助左營社區榮獲國際安全社區認證

(10) 用藥有 5 不，民眾更安心：

- A. 為使民眾瞭解用藥方式及相關資訊，設有藥事照顧服務室，由藥師提供專業知識，使民眾獲得用藥安全知識。
- B. 建置病患用藥紀錄，並以觸控式圖檔及藥物資訊查詢系統服務民眾，以提升便民服務之精神。
- C. 提供失能病患之慢性處方箋藥物，宅配或親自送藥到府並提供藥事照顧之服務，以擴大服務層面。
- D. 提供病患英語、客語、外省語、越南語之藥物諮詢及病患用藥指導之服務。
- E. 提供不識字、視力不佳及盲胞病患，專用之服藥時間、方式圖示及點字彩色藥袋貼紙之服務。

(11) 專業更上層樓，邁向卓越榮耀：

在既有的專業基礎上，不斷地自我精進以追求卓越，即是努力的目標。所以，在「步步實踐當下，寸寸深耕美好」的理念下，我們的用心便有了具體的成果：

- A. 榮獲行政院「役政工作」績優單位。
- B. 本院附設「護理之家」榮獲高雄市 98 年度護理之家督導考核「優等」。
- C. 榮獲行政院衛生署「98 年度公務類團體防疫績優獎」。
- D. 98 年榮獲高雄市政府衛生局「最佳創新社區獎」。
- E. 協助支援 88 水災行動，獲頒「行政院衛生署、高雄縣市政府、屏

東縣政府及高雄市醫師公會」等單位「感謝狀」。

F. 98 年協助左營區榮獲世界衛生組織「安全社區認證」。

(12) 支援各項軍事任務，有效提升本院評價：

- A. 長期支援海軍敦睦遠航艦隊，提供艦上官兵醫療服務。
- B. 長期負責軍事責任區醫療任務，並參與各項演習及搜救之醫療工作。
- C. 長期提供模擬潛水訓練及獵雷艦子母艦結合演習訓練任務。
- D. 「88 水災」災後奉國防部軍醫局命令，於 98 年 8 月 16 日派遣醫療小組進入「六龜鄉重災區」支援災區醫療救護工作，並於 98 年 8 月 31 日派遣醫療小組「駐點支援」災民安置營區醫療救護工作。
- E. 以上各項支援軍事及救災任務均能使命必達、圓滿達成任務，有效提升全面服務形象。

(13) 強化新聞行銷工作，有效提升醫院形象：配合活動邀請記者到院採訪或提供奉核文稿以供刊登，期提升文宣作為，詳細資料如【附件 5】。

三、顧客關係

(一) 民眾滿意度

機關服務滿意度—住院、急診及門診服務滿意度

1. **調查頻率：**每季實施住院、急診、門診病患滿意度調查，並彙整民眾意見及建議以瞭解病人對本院所提供之各項服務的滿意程度，以作為本院醫療品質及各項服務改進之參考。
2. **調查工具：**採用社團法人台灣醫務管理學會所研發之台灣醫療照護品質指標系列 (THIS) 中門診、急診及住院病人滿意度調查表為調查工具，其適用於全國各醫療院所。調查表具三個面向，包含就醫背景、個人基本資料、醫療服務滿意度等。其中醫療服務滿意度之項目包含環境設施、工作人員的服務態度、醫療過程、行政效率(門診及急診為等待時間)及服務結果。
3. **提供改善措施：**每月或每季依民眾意見及建議，會辦相關業管單位改善以提高服務效能。
4. **調查結果：**98、99 年度民眾對本院門、急、住診平均服務滿意度均高於 80%，門診病患滿意度 (圖 83)、急診病患滿意度 (圖 84) 及住院病患滿意度 (圖 85)。

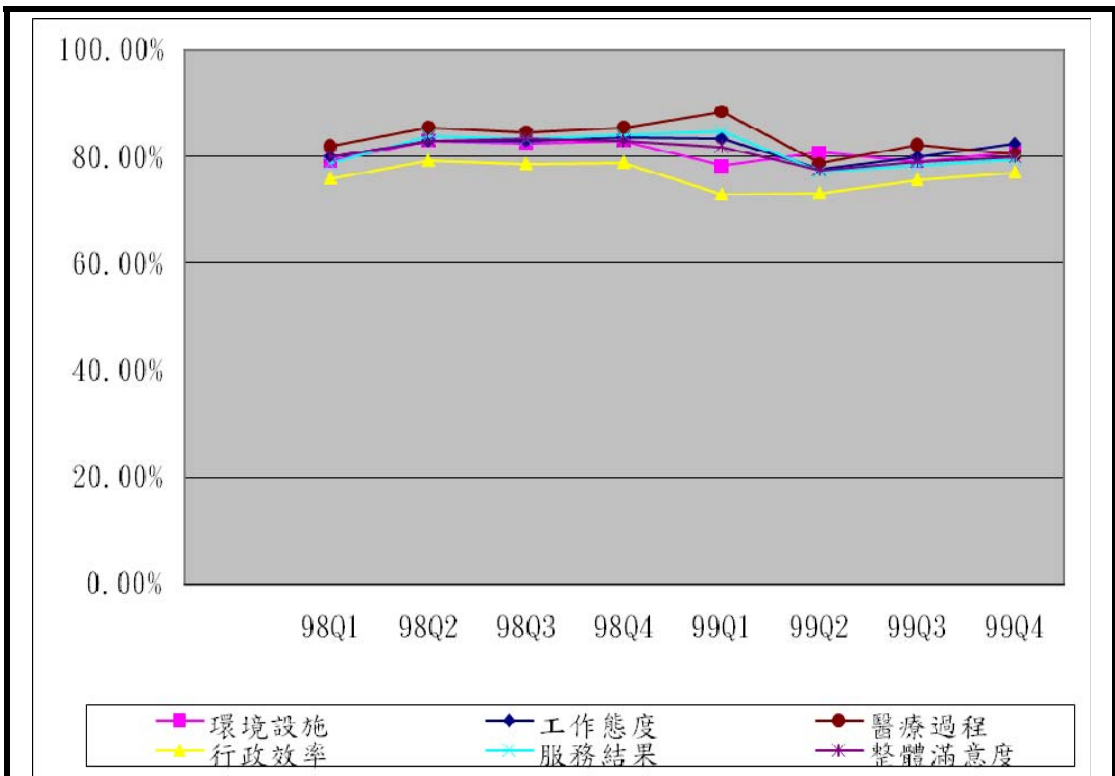


圖 83：門診滿意度

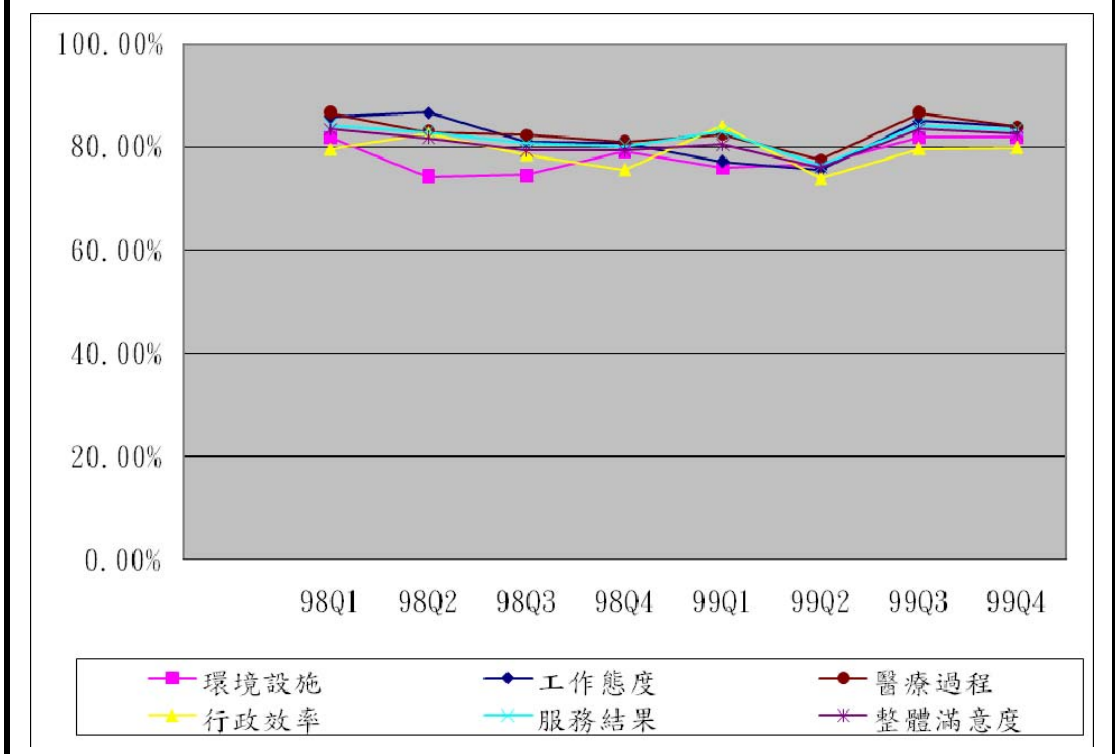


圖 84：急診滿意度

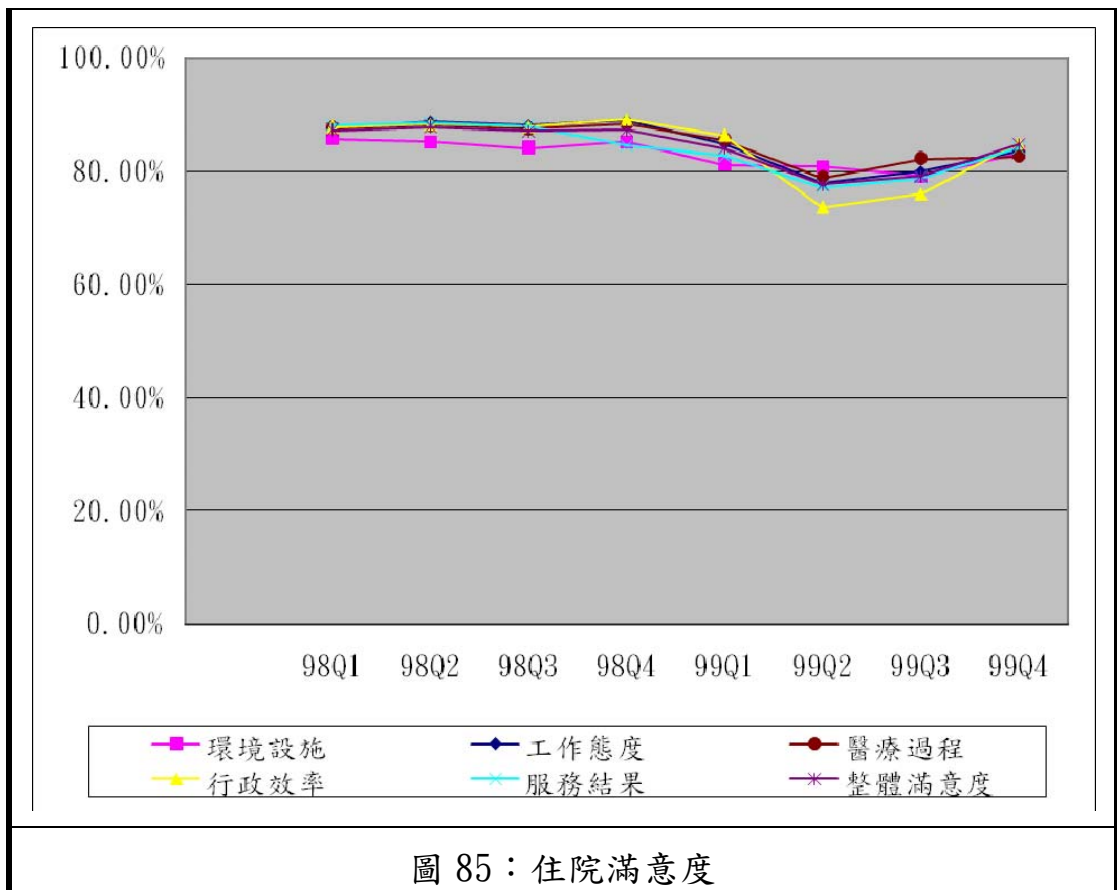


圖 85：住院滿意度

5. 改善措施：

(1) 門診**整體滿意度**：在門診滿意度各季調查顯示，民眾對「**行政效率**」構面較不滿意，原因分析為**等候看診時間太久、等候領藥時間太久**等，改善措施如下：

- A. 等候看診時間太久：因本院病患以中、老年人為主，多採用現場掛號方式看診，將宣導病人多採用預約掛號方式，主動告知預定看診時間，並於候診區提供書報雜誌，提供民眾等候看診的紓解管道，另加強宣導病或及家屬可上網查詢看診進度，以減少候診時間。
- B. 等候領藥時間太久：增設電腦螢幕每日更換淺顯易懂之藥物衛教簡報，增加民眾觀看興趣，且增設電腦藥物查詢系統，民眾可快速查到藥物之作用及外觀，有效改善舊有問題同時達到節能減碳及提升病人參與用藥安全之效果。

(2) 急診**整體滿意度**：在急診滿意度各季調查顯示，民眾對「**環境設施**」、「**行政效率**」構面較不滿意，原因分析為**廁所不足、急診醫師能否加快看診**等，改善措施如下：

- A. 廁所不足：已於 99 年第 3 季及第 4 季分別完成急診室及門診區洗手間擴建工程，並請清潔公司加強廁所清潔次數，如遇廁所有異

味時，立時通知清潔公司值班人員清潔，並不定時於公廁小便斗放入冰塊，減少異味產生，有效改善民眾如廁環境。

B. 急診醫師能否加快看診：99年每月急診就診人次為3,217人次較98年3,200人次增加，導致醫師看診速度減慢，提醒醫師就病人的病情嚴重程度分級，優先處理急重症病患，其餘病患則依就診順序看診，並請同仁於上班時盡量保持笑容，耐心聆聽病人與家屬的請求，以降低病患等候不耐的情緒。

(3) 住院整體滿意度：在住院滿意度各季調查顯示，民眾對「環境設施」構面較不滿意，原因分析為病房環境、噪音，改善措施：將降低音量交談及訪客時間列入住院說明項目，於病患入住時由護理人員加強提醒，並隨時注意病房環境清潔及音量管制。

(二) 民眾意見處理有效性-民眾意見回應與改善程度

1. 依據國防部頒依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「國軍收受檢舉案件處理要點」、「國軍收受檢舉案件處理原則及作法」、「國軍案件調查實施規定」訂定「國軍左營總醫院陳情、檢控處理流程表」【附件 6】，由專人(監察官)受理病患、家屬或員工抱怨、申訴、陳情、檢控等案件處理。
2. 設有專人(監察官)負責「院長信箱」、電子書信、電話、衛生局協查案，及民眾直接反映等建議、抱怨、申訴事項，相關陳情管道、處理流程並於網站、掛號、急診、門診、各病房公佈週知，方便民眾利用；另針對新聞輿情訂定本院「新聞處理作業程序」。
3. 案件由專人(監察官)受理簽會相關單位後研擬處置措施，並簽奉權責長官核可後改進並管制執行成效，據以正式回覆當事人及實施滿意度調查；感謝函則上呈核示且於院務會議公開表揚後另於公佈欄公佈表揚(圖 86)。



圖 86：好人好事公佈欄

4. 對於民眾陳情案件，除每月於「醫療品質審議委員會」提報即時改進外，對於重要議題並製成檢討分析報告於會中確實檢討及研討改

進方案；收受民眾反映案件中，大部份為抱怨服務態度與建議興革，針對民眾抱怨、陳情等案件，均立即要求主管完成被申訴人輔導約談、列入年度績效考核，並要求須參加年度服務禮儀訓練課程，以確實矯正態度，達到提升服務品質目的；另在建議興革部份交由相關科室進行評估、改進及列入營運考量，所有具名反映案件於完成後循電子郵件、信函、電話等管道主動回覆民眾。

5. 陳情案件依「國軍左營總醫院陳情、檢控處理流程表」及「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」時限辦理，案件於受理後儘速處理，最長時限不逾30日為原則，統計年度內各案處理時限平均約7日；其中98年度收受「院長信箱」、書信、電話、直接反映案件共計111件；99年162件，分析如下表：

| 年 度 | | 98年度 | 99年度 |
|-------|---------|------|------|
| 案 件 數 | | 111 | 162 |
| 分 類 | 感 謝 函 | 59 | 79 |
| | 興 革 建 議 | 35 | 34 |
| | 陳 情 案 | 15 | 28 |
| | 諮 詢 | 2 | 21 |

6. 民眾意見處理滿意度成長率：當病人反映意見後，專責單位隨即將處理結果主動以信函、電子信函、滿意度調查單或電話回覆反映人，經回收調查結果98年滿意度為91.3%，99年滿意度為87.5%，每案均上呈主官核示及交業管單位檢討、改善。
7. 針對99年滿意度較98年下降進行個案分析，所有改善措施已於「醫療品質審議委員會」提報檢討，使全體工作同仁即時改進；並賡續列入員工教育訓練及各項工程改進參考指標，俾藉由軟體課程訓練與硬體環境改造，全面提升服務品質，以增加民眾滿意度。

參、資訊流通服務

一、資訊提供及檢索服務

(一) 資訊公開適切性與內容有效性

1. 公開法令、政策及服務資訊程度

(1) 依據政府資訊公開法第 7 條設置政府資訊公開專區(圖 87)，公開比例達 100% (已主動公開資訊項目數 11 ÷ 應主動公開資訊項目總數 11) × 100% = 100%，依規定回溯至民國 96 年(圖 88)，分類目錄、摘要內容及網址查核統計表，詳如【附件 7】。

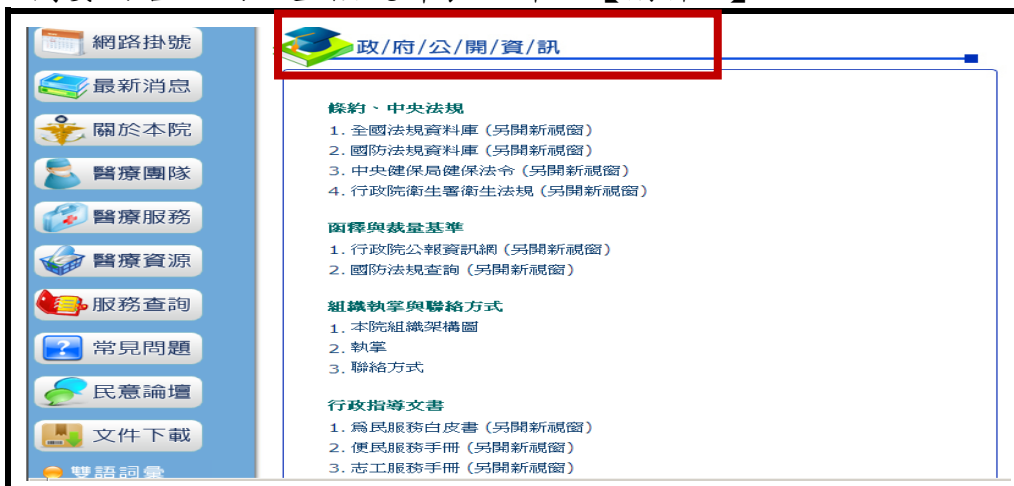


圖 87: 政府公開資訊網頁

| 單位 | 主持人 | 計畫名稱 | 刊登處否及雜誌卷期 | | 備註 |
|----|-----|--------------------------------------|-----------|---------------|---------------|
| | | | 是 | 否 | |
| 1 | 潘啓忠 | 台灣地區潛艇救難時減壓病治療容量之評估 | ◎ | | 已投稿美國SC |
| 2 | 張懷德 | 衛生教育介入對改善國軍左營醫院護理人員下背痛之成效探討 | ◎ | | |
| 3 | 林自強 | 模擬深潛作業人員潛水前後其血中血小板濃度及彌散性血管內凝血試驗因子之變化 | ◎ | 中華職業醫學雜誌 | 14卷2期 作者林自強 |
| 4 | 高錦慈 | 南區軍醫所呼吸器依賴病患家屬 | ◎ | 國軍軍醫學術研討會論文發表 | 第33屆論文集 作者高錦慈 |

圖 88: 公開資料內容回溯至民國 96 年前

(2) 全球資訊網提供民眾意見反映 3 項、公開服務措施 33 項、FAQ 4 項、出版品文宣 2 項、機關活動 1 項、重要資訊 1 項【附件 8】。

(3) 建置「左海醫訊」專區提供出版品線上閱讀與下載(圖 89)



圖 89:提供出版品左海醫訊線上下載

- (4)於「服務查詢」專區公佈服務時間、聯絡電話、預約掛號、網址及電子郵件信箱，並介紹本院核心價值、短、中長期階段性整體發展計畫及組織架構。
- (5)網站服務對象為國軍官兵、眷屬與一般大眾，提供多元化的醫療保健服務，除介紹院內醫療團隊、醫療服務、就醫看診資訊、交通路線、院區導覽、電話語音查詢、門急診及住院收費參考資訊，也提供了民眾線上查詢門診時間、網路掛號及用藥查詢服務及線上即時看診進度查詢。
- (6)於「服務查詢」專區提供線上申辦中、英醫療診斷證明書、病歷資料申辦、出生證明、放射科 X 光片拷貝及醫療費用證明(圖 90)。



圖 90:提供 7 項線上案件申辦

- (7)提供衛教專欄及健保新知將最新的健康資訊提供大眾參考，另有關於本院最新公告、社區活動及徵才資訊亦可於網頁「最新消息」專區獲得。
- (8)於「服務查詢」提供教育訓練線上報名服務，定期安排國內外專家學者至本院演講或辦理衛教活動，99 年度計 524 人線上報名。

(9)建置並分類常見問題專區供查詢(圖 91)。

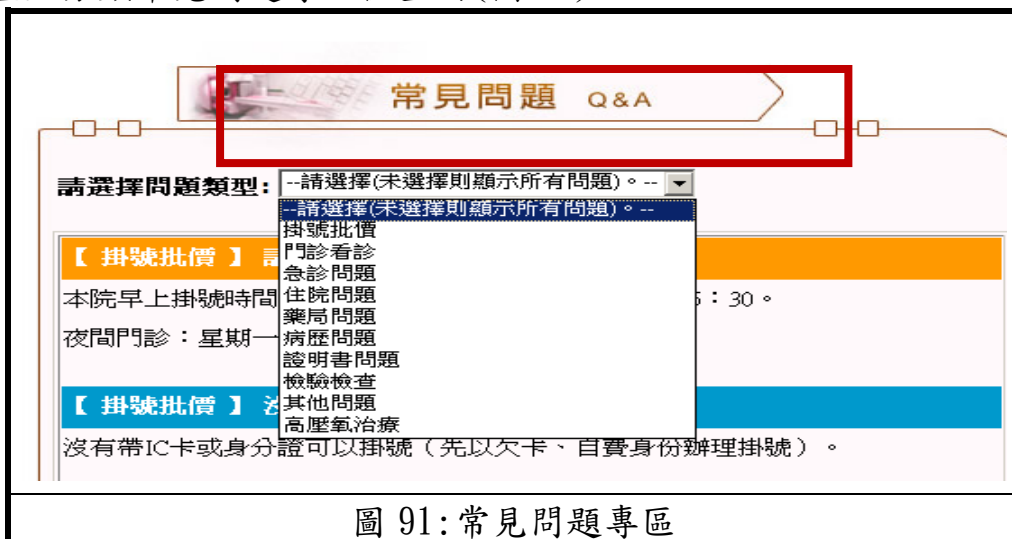


圖 91:常見問題專區

(10)網站設計通過無障礙網頁檢測(AA 等級)，提供大中小字體選擇，並提供兒童親子版面(圖 92)及國際英文版面供外籍人士瀏覽外，英文首頁很貼心地將外籍人士之就醫流程從院內停車、掛號及就醫資訊，以多媒體方式提供導覽服務(圖 93)。



圖 92:兒童親子版面



圖 93:英文版提供多媒體導覽服務

- (11) 99 年建置手機版網頁與簡易資訊聚合(RSS)線上訂閱功能，手機版網頁提供最新消息、看診進度與服務資訊(圖 94)。
- (12) 99 年為提供更豐富的資訊，建置醫學美容中心網站、預防醫學健康檢查中心網站、祥泰病房網站、蓮憶家園網站與虛擬檔案館網站(圖 95)。
- (13) 出版品與公開資料均有標示著作者與版權資訊(圖 96)。

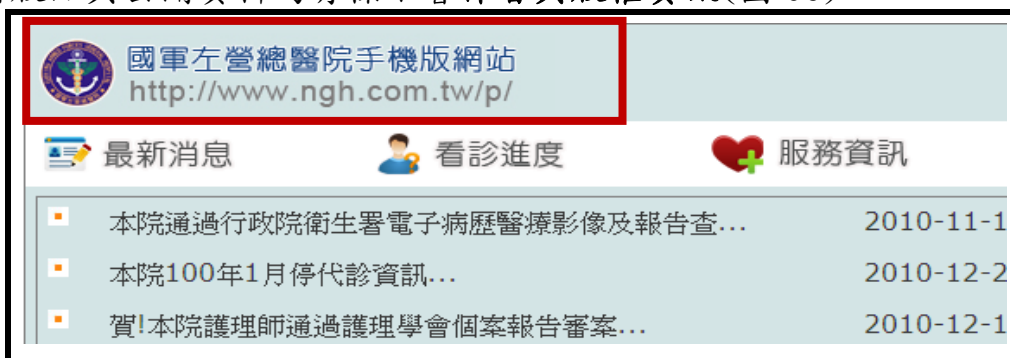


圖 94: 手機版網站提供最新消息、看診進度與服務資訊



圖 95: 本院建置醫院各部門專屬網站與活動專區



圖 96: 本院出版品標示作者著作資訊

(二)資訊內容有效性-資訊服務正確程度

1. 依「國防部及所屬機關(單位)全球資訊網站作業規定」定期更新網頁資料維護，更新頻率如下(圖 97)：
 - (1)日：每日於 1700 時前完成更新。
 - (2)週：每週於週五 1700 時前完成更新。
 - (3)月：每月 28 日 1700 時前完成更新。
 - (4)季：每年 1、4、7、9 個月完成更新。
 - (5)半年：每 6、12 個月完成更新。
 - (6)年：每年 12 月完成更新。
 - (7)不定期：即時資訊由各業管即時反應更新。
2. 配合定期更新項目：
 - (1)健保新知：每月 28 日 1700 時前護理部完成更新。
 - (2)衛教專欄：每月 28 日 1700 時前護理部完成更新。
 - (3)醫師介紹：不定期，配合醫師報到或離差作業。
 - (4)教育訓練：不定期，配合社服室或教研部作業。
 - (5)網頁公開服務資料維護：每 6、12 個月完成更新或檢查有無過期資訊。
3. 國防部每年辦理「國防部全球資訊網網站服務評鑑」，藉評鑑施行瞭解本院網站營運實況，並達到改善網站更新頻率、豐富網站服務內容、加強推動網站管理機制、落實簡政便民及增進為民服務目的。
4. 所有網站內部超連結皆有效正確(圖 98)。
5. 健保新知及衛教專欄皆標明出處或版權。
6. 隱私權保護宣告已置於本院首頁下方，提供國軍左營總醫院全球資訊網隱私保護宣導政策，依照「電腦處理個人資料保護法」之精神保障使用者及本網站的資料安全。
7. 網站由資訊室統籌維管，每月定期配合完成國防部資訊相關單位進行無障礙網頁及風險檢測。
8. 網站資料均清楚標示文章來源與版權資訊(圖 99)。



圖 97:提供的最新消息設定結束日期，並提供網站更新日期



圖 98:網站連結抽測正確(其餘 15 筆測試請見【附件 9】)

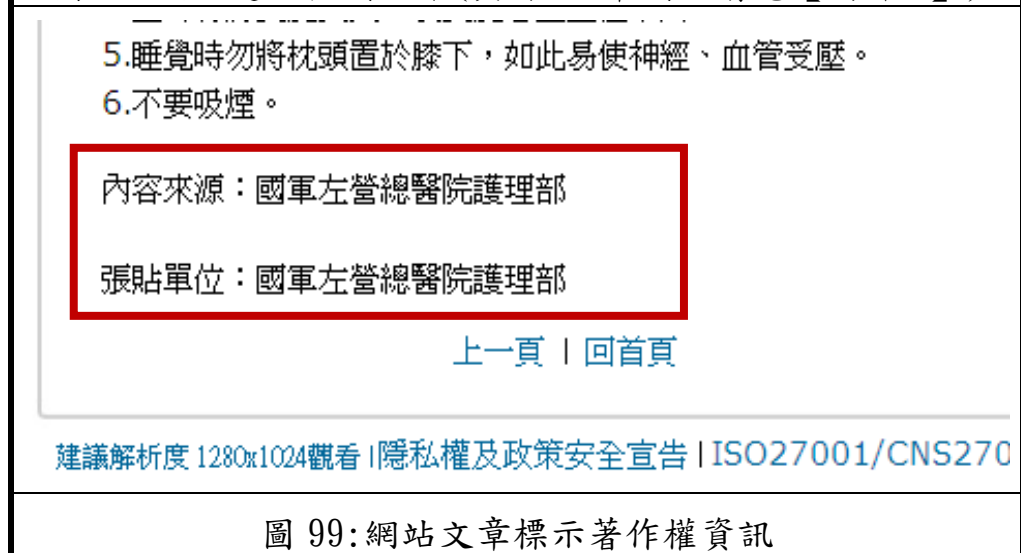


圖 99:網站文章標示著作權資訊

(三) 資訊檢索完整性與便捷性(資訊檢索服務妥適性及友善程度)

1. 於政府公開資訊專區提供相關法令與公報(圖 100)。
2. 提供完整的機關資訊，包括本院活動資訊、施政計畫與最新公告(圖 101)。
3. 於文件下載專區提供電子表單方便民眾下載使用(圖 102)。



網路掛號

最新消息

關於本院

醫療團隊

醫療服務

醫療資源

政/府/公/開/資/訊

條約、中央法規

1. 全國法規資料庫 (另開新視窗)
2. 國防法規資料庫 (另開新視窗)
3. 中央健保局健保法令 (另開新視窗)
4. 行政院衛生署衛生法規 (另開新視窗)

函釋與裁量基準

1. 行政院公報資訊網 (另開新視窗)
2. 國防法規查詢 (另開新視窗)

圖 100:政府公開資訊提供公報與法令



最/新/消/息 News:

| 標題 | 日期 |
|---------------------------|------------|
| 檔案闖關王活動開跑囉... | 2011-01-03 |
| 本院通過行政院衛生署電子病歷醫療影像及報告查... | 2010-11-19 |
| 本院1月份社區健康講座... | 2011-01-10 |
| 回診看檢查報告掛號費收取事宜... | 2011-01-10 |
| 失能老人居家服務及中低收入特別照顧津貼督導訪... | 2011-01-08 |
| 賀!本院任玉智社工師等三人獲獎... | 2011-01-08 |
| 本院100年推展「全民國防教育」實施作法 ... | 2011-01-07 |
| 新增本院檔案闖關王活動網站... | 2011-01-07 |
| 1月5日、1月6日蔡子斌醫師門診停代診資訊... | 2011-01-06 |

圖 101:定期發佈新聞、施政計畫與活動公告於最新消息專區



文/件/下/載 Document Download

PDF建議使用9.0以上版本開啟

| | |
|--------------------|------------|
| 國軍左營總醫院照顧服務員管理要點 | 2009-10-05 |
| 99年就醫優免收費標準 | 2010-11-05 |
| 國軍左營總醫院98年就醫收費標準 | 2008-12-19 |
| 電子仿單範本(中英文版本) | 2010-01-04 |
| 公告裝置人工心律調節器之相關注意事項 | 2008-11-21 |
| 代辦各項證明委託書 | 2008-10-14 |
| 健保IC卡管理須知 | 2008-10-14 |

圖 102:提供民眾常用服務之電子表格下載

4. 本院網站提供二種不同功能包含全文檢索、分類功能的進階檢索方式，並依檢索資訊過多時以分頁方式，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列(圖 103-106)。
5. 本院網站提供全文搜尋功能，針對使用者輸入的關鍵字進行資料庫、網頁文字與網站檔案搜尋，並提供關鍵字建議與分頁功能(圖

107-108)。

分類檢索-第一區

分類檢索說明

主題分類

主題分類資料表

| | | |
|-----------|------------|----------|
| 200-外交及國防 | 800-衛生福利勞動 | 900-綜合行政 |
|-----------|------------|----------|

施政分類

施政分類資料表

| | | |
|-------------|-------------|----------|
| 300-國防及退伍軍人 | 800-衛生及社會安全 | 900-綜合行政 |
|-------------|-------------|----------|

服務分類

服務分類資料表

| | | |
|----------|-----------|--------|
| 100-生育保健 | 200-出生及收養 | 800-就醫 |
| 600-老年安養 | H00-生命禮儀 | |

上一頁 | 回首頁

TOP

圖 103:分類檢索依主題分三層並提供子項目

分類檢索

主題分類 - 800衛生福利勞動 / 820醫療保健

- 公告裝置人工心律調節器之相關注意事項
- 10月份門診時刻表
- 國軍左營總醫院98年就醫優免收費標準
- 十二月份門診表
- 國軍醫療院所就醫優惠(減免)實施規定
- 國軍醫療院所就醫優惠(減免)實施規定
- 98年春節門診時間表
- 98春節門診時間
- 98年1月門診背面
- 98年1月門診正面

圖 104:分類檢索可瀏覽網站檔案

分類類別管理_(G10100)

| 主題分類 | | | |
|------|-------|--------|----|
| 辭彙代碼 | 第一層類別 | 是否開放類別 | 管理 |
| 100 | 內政及國土 | 否 | |
| 200 | 外交及國防 | 是 | |
| 300 | 法務 | 否 | |
| 400 | 教育文化 | 否 | |
| 500 | 財政經濟 | 否 | |
| 600 | 交通建設 | 否 | |
| 700 | 農業環保 | 否 | |

圖 105:本院網站管理後台有完善的分類類別管理

***需進行分類檢索，請選擇下面各項分類代碼**

| | | | |
|--------------|--|----------------|--------------------------|
| *主題分類 | 第一層: ---請選擇--- | 第二層: ---請選擇--- | 代碼: <input type="text"/> |
| *施政分類 | 第一層: 請選擇 | 第二層: ---請選擇--- | 代碼: <input type="text"/> |
| *服務分類 | 第一層: 200-外交及國防 800-衛生福利勞動 900-綜合行政 | 二層: ---請選擇--- | 代碼: <input type="text"/> |

圖 106:上傳檔案需選擇相關分類，方便上傳後查詢

醫圓

您是不是要查: **醫院**

圖 107:全文搜尋提供關鍵字建議，避免資訊錯誤

國軍左營總醫院檔案應用推廣網站-六大專題之SARS

預防之道醫護人員一隔離可能罹患SARS的病人時，應將其隔離，並安置於有以下 ... 訪
 誦、學生及志工，在進入疑似或確定SARS病人的病房時，應戴上NIOSH N95 口罩。 ...

806.mnd.gov.tw/gf/project/c/index.php?t=e

國軍左營總醫院檔案應用推廣網站-六大專題之SARS

負責檢傷分類的護士如發現有類似流行性感冒症狀的病人，應迅速將其轉移到獨立隔離的
 照護空間，以降低在候診室傳播給其他病人的危險，疑似SARS的病例應穿戴一般外科。

806.mnd.gov.tw/gf/project/c/index.php?t=d

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 [下一頁](#)

圖 108：搜尋結果以紅字標示關鍵字並進行分頁

二、線上服務及電子參與

(一)線上服務量能擴展性

1. 線上服務提供及使用情形

- (1)99 年擴展線上服務能量於新版網頁「服務查詢」專區提供一般民眾常用的 10 項線上服務(醫療費用證明申辦服務、放射科 X 光片拷貝申辦服務、診斷書證明申辦、出生證明書申辦服務、死亡證明書、英文診斷證明、病歷資料申辦服務)申辦項目，共計 10 項，並提供線上查詢進度服務(圖 109)。



圖 109: 案件線上申辦提供「查詢案件申請進度狀況」

- (2) 99 年電子申辦案件次數（網路掛號）與去年同期比較成長 15.41%，使用線上服務案件成長率計算式： $(99 \text{ 年使用線上服務案件數 } 17,564 - 98 \text{ 年使用線上服務案件數 } 15,219) \div 98 \text{ 年使用線上服務案件數 } 15,219 \times 100\% = 15.41\%$ 。
- (3) 線上申辦服務配合國防部軍醫局上傳至我的 E 政府網站(MyEGov) 提供線上申辦服務(圖 110)。



圖 110: 將 10 筆線上申辦上傳至我的 E 政府

- (4) 已依據規定訂定表單管理原則，統一電子表單格式，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。
2. 資訊系統使用改善專案：為瞭解本院就醫患者對醫院資訊系統使用之情況與熟悉程度，以進一步改善資訊系統之設計，提供更便民之服務；並以品質可靠度(Plan、Do、Check、Action, PDCA)之管理模式以達到專案改善之目的。
- (1) Plan(計畫)—問卷設計共 12 項主題，區分如下：
- 診間電視螢幕看診進度號碼。
 - 藥局螢幕顯示領藥號碼。

- C. 中庭咖啡廳螢幕顯示看診及領藥號碼。
- D. 網站設立看診進度查詢。
- E. 網路掛號服務。
- F. 手機上網查詢看診進度。
- G. 執行網路掛號。
- H. 網站設置為民服務專區。
- I. 護理之家建置無線生理訊號監控系統。
- J. 一樓服務查詢機自助掛號提供院區和住院患者查詢。
- K. 藥品查詢機。
- L. 本院整體資訊化。

(2)Do(實施)：共發送出去 300 份問卷，回收 300 分問卷。問卷回收率 100%，其中 243 份為有效問卷，57 份為無效問卷，其中有 6 位提出意見。整體統計分析出來，以「無線生理訊號」滿意度最低 1.09，其次為「手機上網」滿意度 1.35，再其次為「為民服務專區」滿意度 2.16 (圖 111)。

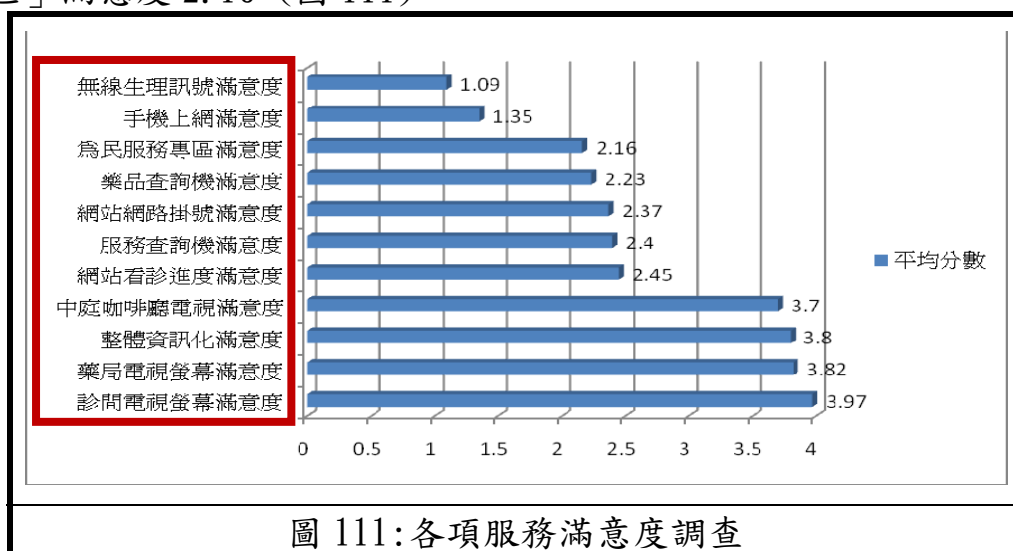
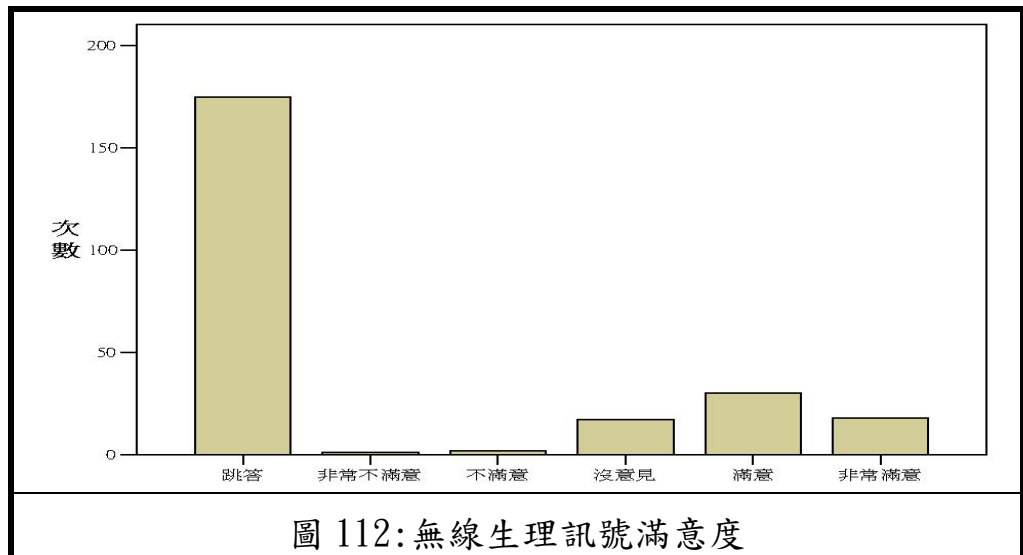


圖 111:各項服務滿意度調查

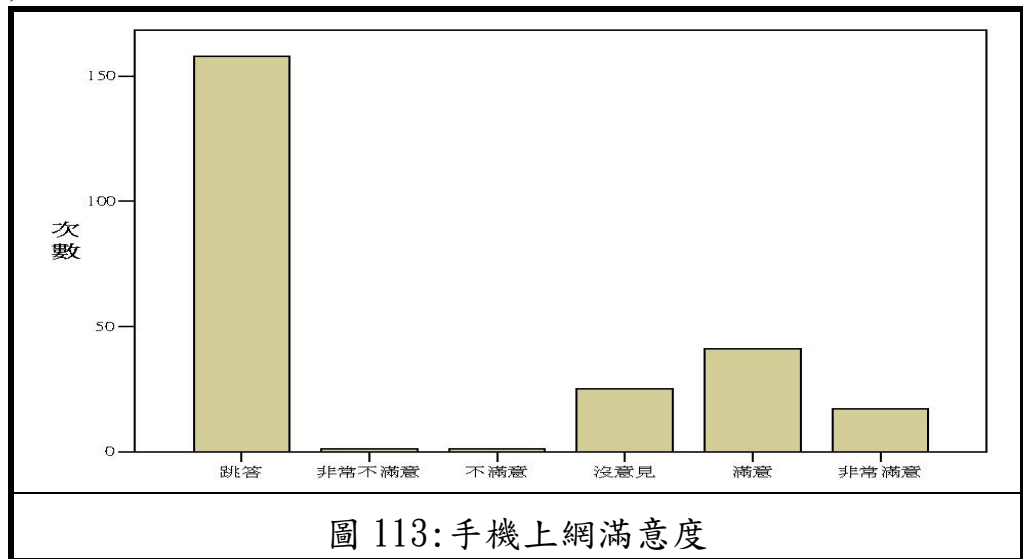
(3)Check(查核)：

滿意度較低前 3 項分析如下：

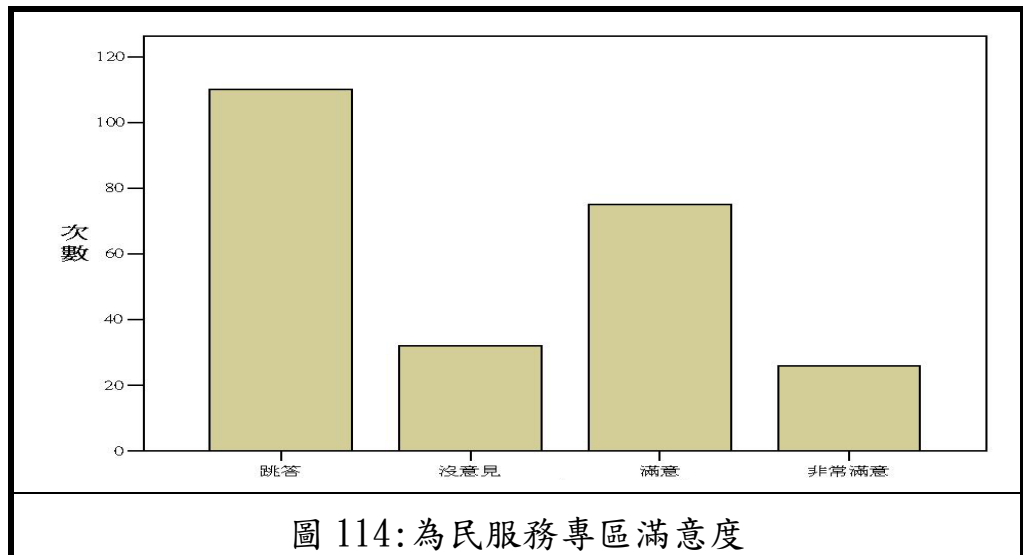
- A. 無線生理訊號滿意度低：因本問卷注重於掛號資訊系統，故僅於院內門診區進行調查，而「無線生理訊號系統」建置單位為護理之家，因受訪人員較不了解護理之家相關資訊，導致跳達率偏高，將改善為與門診相關的掛號系統滿意度進行調查(圖 112)。



B. **手機上網滿意度低**：本院病患大部分為中老年人，很少使用手機的網路系統，導致使用手機上網查看掛號及查詢看診進度頻率較低，較常利用現場掛號系統或是請他人代為使用網路掛號及語音掛號、電話預約。另因跳題率偏高，顯示知道此項功能的人不多(圖 113)



C. **為民服務專區滿意度低**：為本院全球資訊網網站上的服務系統，因病患大多使用網站內掛號系統及看診進度系統，很少會使用其他系統，故此滿意度也較為不高(圖 114)。



(4) Action(行動)：改善方案。

- A. 提升手機上網滿意度：調查發現手機上網的跳答率高，顯示知道這項功能的人不多，因本院就醫病患大都為中老年人，對於手機上網功能使用率較低，改善措施為對年輕族群加強宣傳，提升手機上網查詢功能使用率。
- B. 提升為民服務專區滿意度：整體病患滿意度為中等，但跳答率偏高，改善措施為加強宣導本院網站「為民服務專區」之功能及便利性，藉以提升使用滿意度。
- C. 擴大中庭螢幕電腦螢幕領藥號碼字體：電腦螢幕畫面固定播放健康資訊，但與領藥號顯示畫面重疊，導致後面資訊畫面不清，降低家屬及病患觀看螢幕的意願。改善措施為健康資訊畫面與領藥號碼畫面分開，放大領藥號碼，增加家屬及病患觀看螢幕的方便性。
- D. 降低中庭電視螢幕畫面號碼跳號或未及時更新情形：此部分為電腦資訊部分，改善措施為定期巡視螢幕顯示是否正常，第一時間做好調整，以便病患及家屬使用。
- E. 擴大藥局電腦螢幕領藥號碼字體：因來院看診的病患，多為中老年人，改進措施為領藥號碼字體放大，增加家屬及病患觀看螢幕的方便性。

(二) 電子參與多樣性-電子參與多元程度

1. 設有民眾電子參與途徑

- (1) 院長信箱(zafh@ngh.com.tw)：院長信箱依據「案件處理流程」受理民眾對醫療服務、行政興革之建議，由院長辦公室直接回覆民眾(圖 115)。

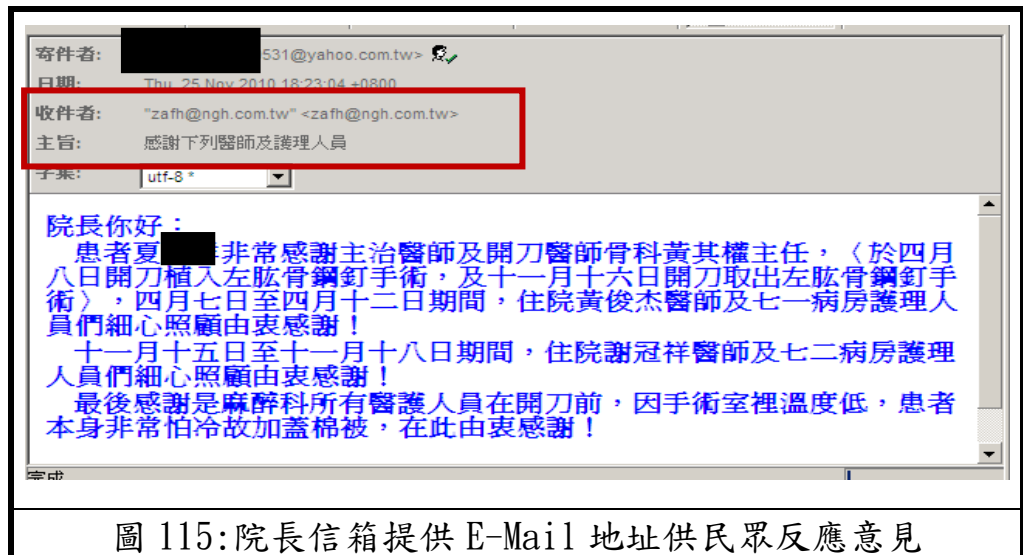


圖 115:院長信箱提供 E-Mail 地址供民眾反應意見

- (2) 與民有約 (<http://806.mnd.gov.tw/nghupload/arfiles/1/20081014111152.doc>)：民眾及國軍同袍均可報名參加，參加人員由本院發函或電話通知會議時間及地點(圖 116)。

20081014111152.doc (新增) [相容模式] - Microsoft Word

國軍左營總醫院「首長與民有約」報名表

姓名：_____ 身分證字號：_____

性別：_____ 職業：_____

通訊地址：_____

聯絡電話：(O) _____ (H) _____

手機號碼：_____

提供意見或建議事項：_____

圖 116:線上下載「首長與民有約」報名表

- (3) 討論區 (<http://806.mnd.gov.tw/index.php?page=gbook>)：為提升醫療服務品質，增進醫病交流，提供雙向溝通平台，建立了「本院醫療服務與建議」與「本院行政興革與建議」主題，提供民眾免註冊即可發言的空間，三天內由監察官代表回覆並聯繫相關單位(圖 117-118)。

討論區

注意事項：

- 1.本討論區為提供民眾對於本醫院事務之建言。
- 2.發言內容須就事論事，如涉人身攻擊或違反善良風俗，本醫院將逕予刪除。
- 3.民眾及國軍同袍均可報名參加與民有約，參加人員由本院發函或電話通知會議時間及地點，[報名文件下載](#)

討論區 [與民有約報名文件下載](#)

| 討論區主題 | 文章總數 |
|-------------------|------|
| 【本院醫療服務建議】 | 75 |
| 【本院行政興革建議】 | 27 |

圖 117:提供兩種不同主題的討論區

文章：骨科 新增回覆

發表人：病人
 發表日期：2010-12-25 15:37:53

【主題】 骨科
【內容】
 請問一下:醫院的骨科醫生哪一位是專於專治療下背痛及坐骨神經痛,還有關於核磁共振,醫院是否可以說明一下.....謝謝!!

共有回覆筆數：1

1 **回覆人：監察官**
 回覆日期：2011-01-07 10:20:03

【回覆內容】
 本院骨科醫師團隊提供相關診療服務，請洽門診治療(預約電話：07-5817121 轉2125、2144或 07-5823350)；門診時間：週一全天(含夜診)、週二上午、週三全天、週四下午、週五全天。

圖 118:討論區由監察官回覆民眾的意見及疑問

(4)意見反應單(http://806.mnd.gov.tw/index.php?page=gbook_07)：依據本院「案件處理流程」受理民眾對本院醫療服務、行政興革之建議，將受到院方高度重視、儘速處理及回覆(圖 119-120)。

意見反應單

依據本院「案件處理流程」受理您對本院醫療服務、行政興革之建議，將受到院方高度重視、儘速處理及回覆。

* 號是必填欄位

【基本資料】

*填寫人姓名：

*填寫人身份： 1.本院病人 2.本院病人家屬或訪客 3.本院同仁

以下為當事人(病人)資料

*身份證字號：

住院日期：

住院病房： 病床：

主治醫師：

看診日期：

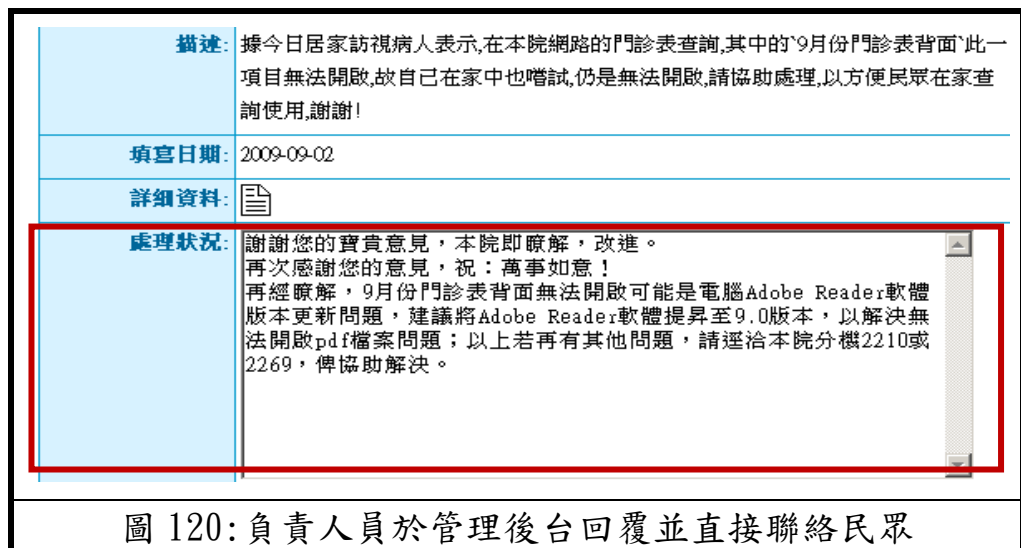
門診科別： 診別：

主治醫師：

急診就醫日期：

急診科別：

圖 119:提供線上填寫意見反應單



- (5) 線上滿意度問卷：為本院陸續將實體問卷電子化，包括批價掛號櫃檯滿意度調查表、民眾對實施電子病歷滿意度調查問卷與檔案推廣線上問卷調查，並提供開放式的意見填寫(圖 121)，99 年檔案推廣線上問卷調查配合檔案應用推廣活動，前 100 名填寫贈送精美禮品(圖 122)。

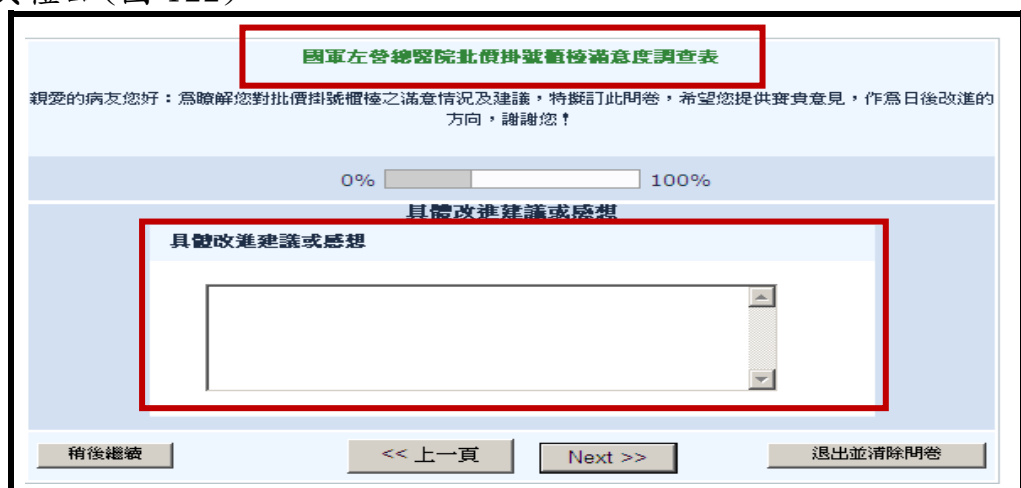


圖 121: 線上問卷提供開放式應見反應空間



圖 122: 檔案應用推廣網站提供線上意見反應並贈送紀念品

(6) 提供多元的意見反映管道，除了院長信箱、討論區、意見反映單，設置軍醫局院長信箱連結方便民眾使用(圖 123-124)。

2. 對於病人或家屬意見、抱怨、申訴案件均按處理流程辦理【附件 6】，所有具名反映案件於完成後循電子郵件、信函、電話等管道主動回覆民眾。



圖 123:於民意論壇設置國防部民意信箱連結



圖 124:國防部民意信箱

肆、創新的加值服務

一、居家服務支援中心～將愛延伸至社區的據點

(一)緣起：

因應左營、楠梓地區老人人口快速增加之趨勢，為能「接軌國家政策、在地實現照護服務」，使長輩獲得所需之持續性服務，減輕家庭照顧負擔，並發展照顧服務支持體系，故結合社政體系，於 98 年 1 月在社區醫學部下成立『居家服務支援中心』，成為高雄市政府社會局委託辦理「失能老人居家服務及中低收入老人特別照顧津貼督導訪視服務計畫」單位之一，執行左營、楠梓兩社區失能老人居家照護相關業務。

(二)問題分析：

1. 我們的信念是：「讓長輩擁有高齡者黃金歲月的日常生活」，因而長輩缺少什麼？我們盡其所能供其所需。讓長輩除了能獲得所缺，亦在賦權的理念下發展自己能力，達到自我實現。所以我們以醫院為後盾，走出醫院提供社區長輩更便利的照護品質。
2. 我們招募一群中高年齡婦女共同加入居家服務的行列，依社區長者的需要提供協助沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食等照顧服務，以及生活起居之空間居家環境之清潔、陪同就醫等家務及日常生活照顧服務。讓長輩能在熟悉的社區中生活，實踐在地老化的理念，更提供中高年齡婦女在度就業之機會（圖 131）。



圖 131：居家服務剪影

(三)創新服務：

1. 深入社區推動防疫～社區疫苗接種站設置

97 年度起與當地衛生所及里長相連結，直接深入學校及社區設置疫苗接種站，提供國小學童及老人季節流感及肺炎疫苗接種便捷服務，使社區學童及長輩免於舟車勞頓之苦，直接獲得健康保障。98 年度更配合衛生防疫政策推動，除了在學校及社區設置老人疫苗接種站亦在高雄市政府市議會、左營衛生所、世運主場館及漢神巨蛋設置 H1N1 疫苗接種站，為社區民眾進行 H1N1 疫苗免費接種服務。服務流程更便捷，深獲社區民眾好評，亦得到衛生署楊署長、高雄市政府衛生局肯定。

2. 關懷服務～洗澡沒煩惱

家中重度癱瘓長輩身體清潔大多以擦澡為主，若想泡個澡簡直不可能，我們向創世基金會取經，修改床上洗澡步驟及流程，創造出用「隨身攜帶式塑膠布浴缸」方法，讓重度癱瘓臥床之長輩在家中也可以洗一個溫暖開心的「澎澎」。每次洗完澡後，重度癱瘓長輩滿足的表情，對家屬而言就是一個最好的回饋（圖 132）。

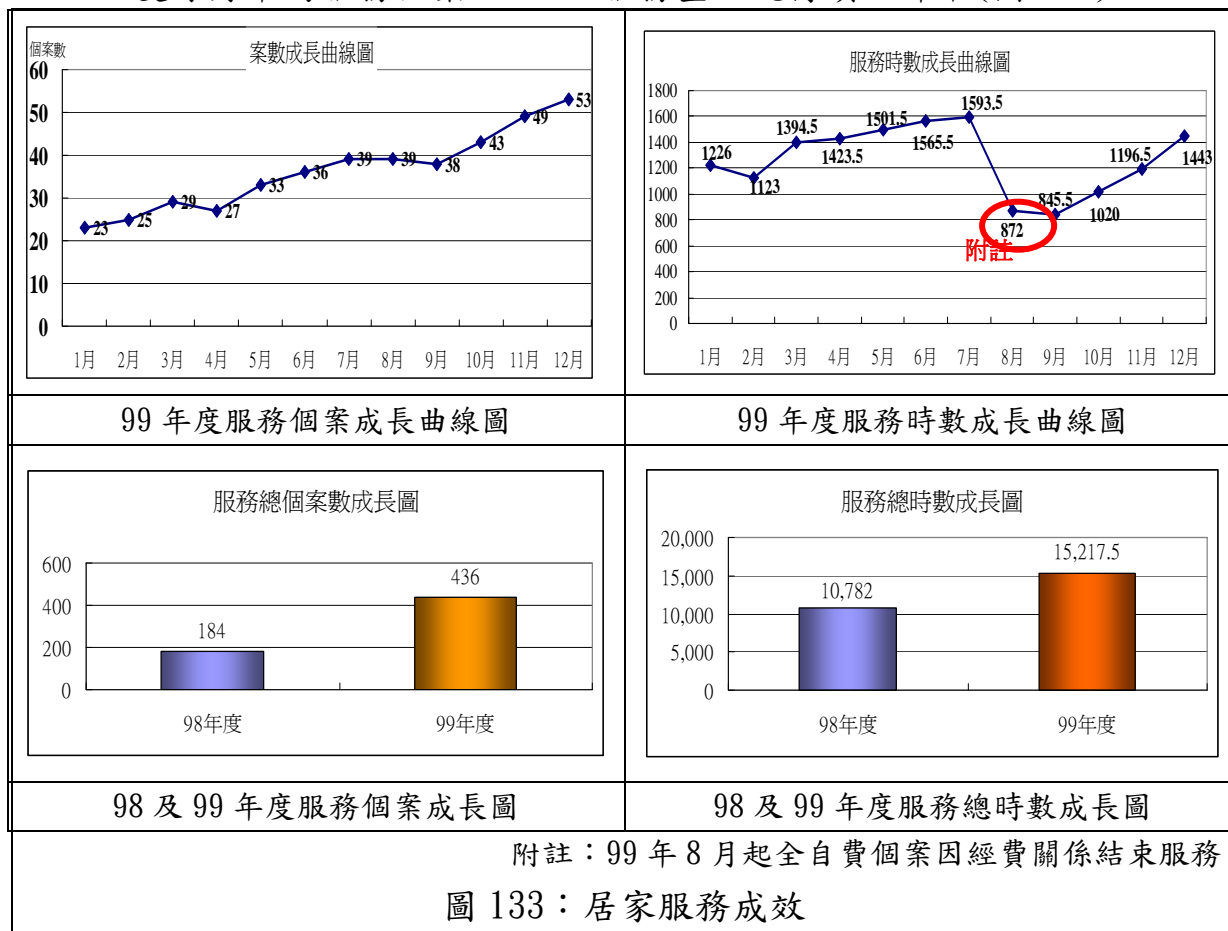


(四) 服務措施延續性及標竿學習推動效益：

1. 失能老人居家服務之業務深獲社區民眾肯定，呈現 2 倍成長服務量：

於 98 年度起首度承接高雄市政府社會局委託辦理左營區及楠梓區之「失能老人居家服務及中低收入老人特別照顧津貼督導訪視服務」，98 年度案管數 26 位，服務總個案數為 184 人，服務總時數

為 10,782 小時；99 年度每月案量持續發展，案管數為 58 位，服務總個案數為 436 位(含全自費)，共提供服務總時數為 15,217.5 小時，服務總人次 11,851 人次。其中使用社會福利資源個案量為 428 位，使用時數為 10,125.5 小時。因此每月平均服務 35 人，較 98 年度每月平均服務個案 13 人，服務量呈現持續上升中(圖 133)。



2. 居家服務滿意度得分高：

針對照顧服務滿意情況進行調查 99 年度照顧服務滿意度調查得分 4.35，整體而言對單位所提供之服務技巧滿意(4.8 分)，顯見對本院所提供之服務相當滿意。

3. 社區疫苗接種站設置深獲學校及社區民眾肯定：

配合學校及社區民眾需求，深入學校及社區設置疫苗接種站，從 97 年起 25 場次，提供 2,653 人次服務，到 98 年更達 42 場次，提供 10,885 人次服務。99 年度疫情趨緩，社區疫苗接種站設置較不迫切，但為促民眾生活便利性，持續提供社區疫苗接種服務。

| 國軍左營總醫院辦理國小學童疫苗接種服務成效統計表 | | | |
|--------------------------|--------------------------------------|-----|---------|
| 年 度 | 服 務 項 目 | 場 次 | 服 務 人 次 |
| 97 | 國小學童 1~4 年級日本腦炎、Tdap(opv)及 H1N1 疫苗施打 | 15 | 1,958 |
| | 老人季節流感疫苗暨肺炎球菌疫苗施打 | 10 | 695 |
| 98 | 國小學童 1~4 級日本腦炎、Tdap(opv)及 H1N1 疫苗施打 | 35 | 9,835 |
| | 老人季節流感疫苗暨肺炎球菌疫苗施打 | 7 | 1,050 |
| 99 | 國小學童 5~6 年級流感疫苗接種 | 7 | 896 |
| | 老人季節流感疫苗暨肺炎球菌疫苗施打 | 4 | 190 |

4. 制定標準作業流程，作為服務延續及標竿學習之依據：

為有效提升服務品質制定相關標準作業流程，明訂「居家服務員管理作業規定」、「申訴管道作業流程」、「居家服務員考核作業標準」、「居家服務員派班作業標準」、「居家服務員給薪作業標準」、「居家服務督導訪視作業標準」等作業標準流程，且每年至少修訂1次，透過完整規範以維持服務的品質。

(五)服務措施執行方法效能性：

藉由「居家服務支援中心」，把社區服務的愛延伸至社區，所達成效益匪淺，值得持續延續及拓展下去。

1. 是受益民眾與醫院雙贏的措施：本院執行居家服務業務爭取到補助款 98 年度為 810,352 元，99 年成長近 3 倍，補助款達 2,208,216 元；社區失能長輩獲得專業且持續性服務，家庭照顧者負擔減緩，落實「在地老化、生活社區化」的目標。
2. 是以最少成本創造最大效益之措施：志工人力加入疫苗接種團隊，居家服務業務廣納中高年婦女加入，有效減少行政人力成本支出，除能增加業務外收入，更提供婦女二度就業之機會，在經濟不景氣之情況下是有穩定社會安定之功效。

二、護理之家無線射頻識別 (Radio Frequency Identification, RFID) 健康照護系統~童話故事裏的守護神

(一)緣起：

近年來醫療電子的發展逐漸受到重視，而遙測技術的進步將應用於生理監控的裝置，讓住民藉由無線生理訊號監測系統，將生理訊號傳送至遠地端做顯示，並且此類裝置操作簡單，其後端應用的開發更可大幅提高硬體裝置的附加價值，因此生理訊號的監控與分析更顯重要。所以為了輔助護理人員對住民生理訊號監控與異常提

醒為目標，以無侵入性之醫療行為，以減少與住民產生不必要之醫療糾紛。

(二)問題分析：

本院護理之家目前總床數 80 床，其中重症占 60 床，由於大多數重症住民需要即時提供每日生命徵象之監測，如何在有限的護理與看護人力環境下，達到全天候 24 小時各個住民生理徵候監測，以提供妥善的醫療照護品質，為目前護理之家首要工作目標之一。本院護理之家一樓為重症住民，為了讓每位住民能安心療養，結合資訊科技，透過由護理站智慧監控模組，可隨時掌握各個住民的生理即時狀況，藉以達到零時差之全方位護理照護服務。

(三)創新服務：(圖 134-135)

1. **追蹤與監測管理模組(個人生理量測)**：透過簡易型電腦 (EeePC) 通用同步收發傳輸器 (UART) 介面連接生理訊號量測儀器，並利用非同步串列埠界接控制，控制血壓、血氧機含以上的生理訊號量測儀器。
2. **生理訊號蒐集**：將來自生理訊號量測儀器的原始資料(Raw Data)資料，透過生理訊號量測儀器本身的訊號格式進行解析，並且透過生理訊號封裝機制，可封裝血壓、血氧、體溫、心電圖(ECG)含以上訊號。
3. **生理訊號傳送**：透過網頁服務 (Web Services) 技術，將封裝後的生理訊號，進行非同步機制傳送制遠端的網站主機 (Web Server)。生理訊號傳送並提供無線射頻識別 (RFID) 認證機制，確保使用者的認證身分。
4. **智慧型生理訊號示警**：可以依據預先設定之規則，進行血壓、血氧、體溫、心電圖 (ECG) 含以上訊號警示。
5. **建置後端管理系統(護理站模組生理訊號監控)**：利用網頁 (Web) 及多媒體動態網頁更新技術 (Ajax or Silverlight)，透過微軟提供的圖表 (MS Chart) 物件，即時顯示血壓、血氧、體溫、心電圖 (ECG) 含以上訊號。以網頁 (Web) 及多媒體動態網頁更新技術，即時顯示血壓、血氧、體溫、心電圖 (ECG) 含以上訊號之警訊及音效。

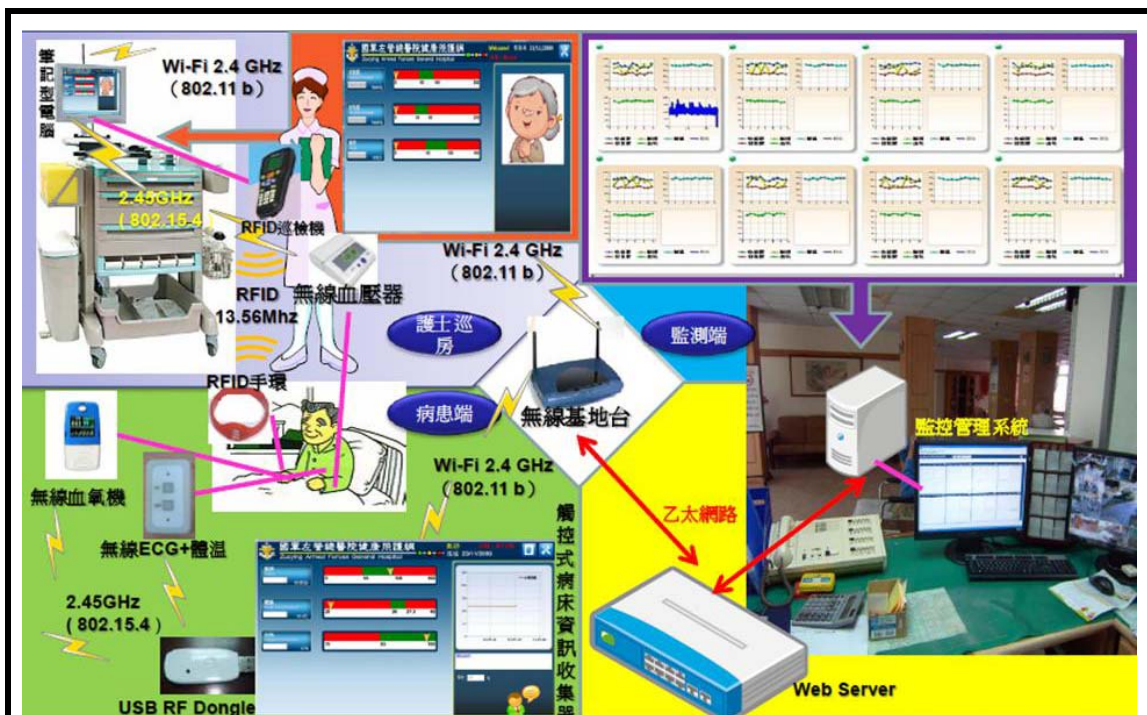


圖 134：系統架構

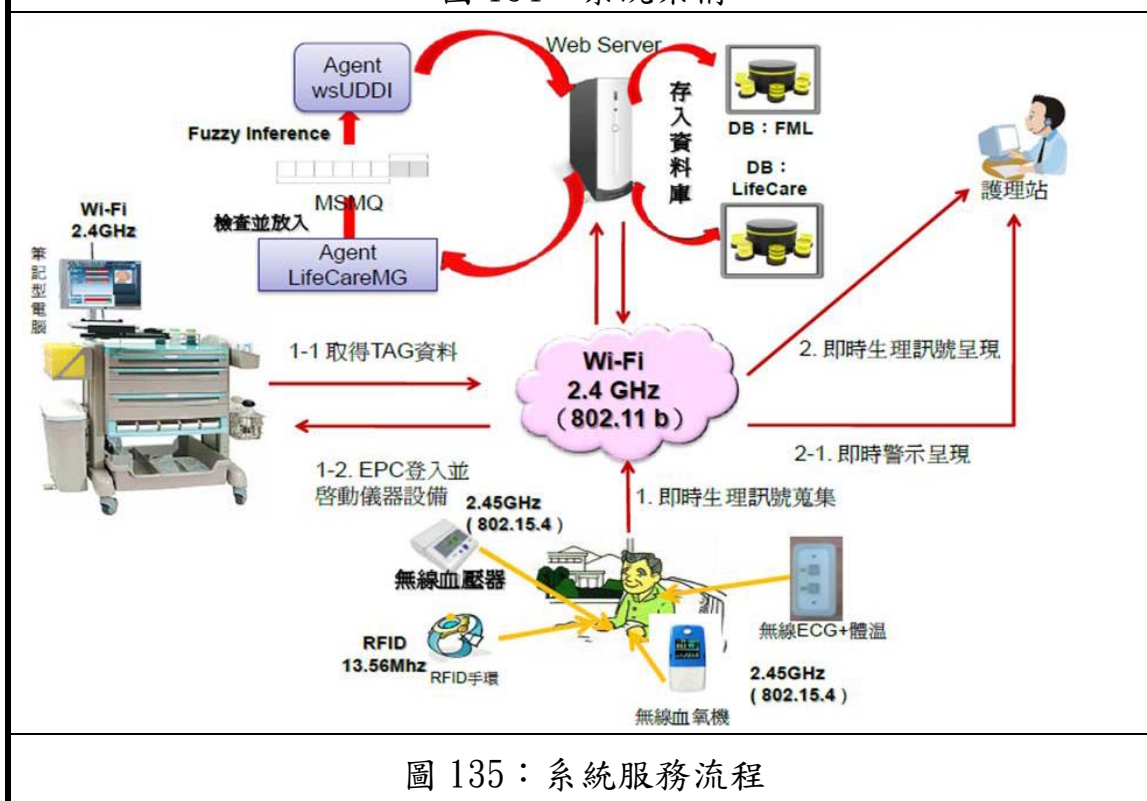


圖 135：系統服務流程

(四) 服務措施延續性及標竿學習推動效益：

1. 99 年 5 月 27 日環台聯盟社區主管會議辦理無線射頻識別 (RFID) 健康照護系統實地參訪，計有 12 家醫院(大千綜合醫院、彰基雲林分院、埔里基督教醫院、嘉義基督教醫院、衛生署台南醫院、阮綜合醫院、台東馬偕紀念醫院、門諾醫院、基隆長庚醫院、壠新醫院、馬偕紀念醫院新竹分院)參與。會中針對無線射頻識別 (RFID) 健康

照護系統進行意見交換與討論。

2. 99年9月9日護理之家接受高雄市衛生局督導考核，其中對於無線射頻識別(RFID)健康照護系統輔助於住民照護工作之執行情形深獲督導長官好評，並肯定資訊科技輔助護理之家照護之未來發展方向。
3. 於98年導入無線射頻識別(RFID)照護系統後至今，除對於系統之操作與使用制定標準使用手冊與安裝流程外，並定期對新進人員進行使用介紹與教育訓練。於99年10月21日接受內政部建築研究所及財團法人建築中心針對無線射頻識別(RFID)健康照護系統年度執行成效與相關補助預算之憑證考核，其中對於護理之家96年至98年平均佔床率為87.1%，佔床率上升為95.7%之成效，肯定住民對於資訊科技輔助健康照護之成果之信心。

(五)服務措施執行方法效能性：

1. 本院建置智慧照護服務系統共計花費116萬元，導入後雖然護理與看護之人力成本上並無顯著減少，但護理之家成立之宗旨與目的負有龐大的社會責任，不能定位為營利事業，應強調住民安全及照護服務品質之提升。
2. 由於本次建置無線射頻識別(RFID)健康照護系統病人端之生理訊號接收裝置採固定式且體積較大，機動性較低，目前資訊室已著手規劃更改為可攜迷你式接收裝置，以便利其他臨時有需要追蹤與監測管理住民使用，以提升系統設備使用效率。
3. 本年度(100年)將規劃無線傳輸佈建擴增至2樓蓮憶家園，將量測服務建置擴充至2樓蓮憶家園區，在生理監控之功能之外再加設建置失智住民防走失定位之機制，以提供全方位之健康照護。
4. 目前無線射頻識別(RFID)健康照護系統使用之生理感測器如心電圖、血氧無線傳輸量測設備，由於市場需求量不大，廠商考量開發投資之成本，無加入市場投資之意願，導致商品成熟度不足如儀器數據之精確度與敏感度及電力持久均顯不足，儀器連線軟體開發易受到侷限。考量社會公平正義的價值下，政府有必要在老人照護之資訊產業面，投入更多資源，讓民間產業有意願與機會投入未來高齡化之資訊產業行列。

三、蓮憶家園～給長輩快樂的家

(一)緣起：

有天落日餘輝透過片片的綠葉，灑落在一對老夫妻的身上，他們手牽著手，口中哼唱著一支支小曲，柔和的旋律中透著淡淡的愁

悵、幽幽的孤寂，老奶奶哼著哼著眼淚不停奪眶而出，老爺爺拍拍奶奶的肩膀，幫著奶奶拭淚，仍舊哼著未哼完的曲調。追問之下，爺爺緩緩道來：「老伴病了，不敢回家，醫生又說要出院，怎麼辦？我照顧不來，怎麼辦？沒有家人可接手照顧，怎麼辦？」唉！一連串的問題，原來是奶奶沒有安全感，一聽到要出院就焦慮，出院日期一再拖延，已經不能再拖了，這是目前健保制度下的無奈困境啊！這也是人口老化的衝擊啊！

隨著台灣人口結構的高齡化，長輩的照護問題與需求備受社會關切，長輩面臨到三失(失能、失依、失智)的問題，在照顧上需要更多的投入。因此想起這一對老夫妻的情境本院秉持「在地老化～使長輩能在自己熟悉的環境終老」、「在家老化～使長輩能在家庭式之住所終老」、「社區互動～取之於社區、服務於社區」的理念，擴充護理之家床位數(增設失智照護專區)，讓長輩能在家庭式之住所終老，此乃本院成立「蓮憶家園」的目標，這是一種「蓮潭湖畔老翁現，憶起父母失智情，家人照顧辛酸淚，園區夥伴共分担」的夢想。

(二)問題分析：

台灣失智症的發生率在 65 歲以上長輩約佔 2~4%，高雄市失智症者亦有 1,789 人，失智症長輩的照顧更趨重要。再者社會環境的變遷，雙薪家庭與單親家庭的增加，老人與子女同住的比例正逐年下降，長輩獨居或住進長照機構的比率卻逐年增加，因此長期照護服務提供不僅僅設定在失能者，失智症長輩或獨居長輩亦是照護重點。

護理之家獨立型失智照護專區『蓮憶家園』，經獲高雄市政府衛生局許可，於民國 98 年 3 月 30 日正式啟用，以跨部科橫向整合的模式，結合院內各醫療專科的資源，提供整合性的「醫療服務」、「生活照顧」及「職能訓練」等新時代全方位的照護，並依長者個別狀況擬訂個別照護計畫，以提升失智者的自我效能（圖 125）。



圖 125：跨部科橫向整合照顧模式

1. 環境設計：蓮憶家園兼具復健及居家功能，以營造溫馨之住家環境，包括庭院式休閒花園、多功能理容室、會議室、交誼廳、配膳室、宗教區、隔離室、復健活動室等空間。內設有偽裝電動門、居家木質單人床組、多功能活動桌、安全陶瓷爐、多功能輪椅、離床(座)警報器、徘徊警報器等設施設備，以提供長輩散心活動及接觸大自然之空間，家屬來訪之處所，用以減緩失智退化之期程。
2. 活動設計：本院護理之家住民活動之規劃，由社工師與護理人員共同策劃，例如依端午節、母親節、中秋節、新年等節慶舉辦慶祝活動；每月舉辦慶生會；每週舉辦生活討論會；與社區宗教團體或學校合作，舉辦詩班的獻唱及音樂律動等活動，以及不定期舉辦「福利社 shopping」、「一同散步」、「社區郊遊」、「養生講座」等社區活動。我們相信藉由活動刺激能讓長輩生活更多彩；智慧的白髮，得到尊貴的敬重；生活界面，更為延展、擴大，不會因局限於固定的空間而退化（圖 126）。



圖 126：多元化之生活律動

(三)創新服務：我們除了用心照護長輩，亦不斷的從照護經驗中腦力激盪，突破現況，以最低成本創造最佳服務。

1. 關懷措施 1：懷舊走廊繫前緣

懷舊走廊之設計，靈感取自於懷舊餐廳，把狹長且冰冷的走廊藉由大圖輸出，將不同場景之懷舊圖騰張貼於走廊上，營造明亮溫暖之空間色彩規劃。僅以未滿 2 萬元的些許經費改造舊式病房狹長之走廊，營造懷舊之氛圍，減少機構長條走廊之生硬感(圖 127)。



圖 127：懷舊走廊繫前緣

2. 關懷措施 2：有備無患爬梯椅

因應護理之家暫時無法設置電梯，為使住民緊急輸送順遂，減少工作同仁搬運費力，維護工作職場安全，經同仁走訪社區發現爬梯椅可以緩解當下危機，故向行政院衛生署申請經費補助，於 98 年 11 月購置 1 台，並完成在職教育訓練（圖 128）。



圖 128：有備無患爬梯椅

3. 關懷措施 3：視訊傳溫情

除了在硬體設施及空間規劃貼切住民需求，更用心思考著「不管家屬身在國內或國外，長輩與家屬互動零距離？」，在同仁與資訊室腦力激盪及突破下，於 98 年 10 月起架設無線遠距視訊服務，結合視訊聯結，讓親屬透過視訊溝通管道(Skype)，與長輩進行視訊對話，尤其是旅居國外的家屬，更能達到無距離無金錢負擔之親情陪伴。從架設視訊溝通管道起，平均每月提供 2 小時之越洋視訊服務，「用心、安心、放心」之照顧，讓家屬無後顧之憂，長輩無孤獨之憾（圖 129）。

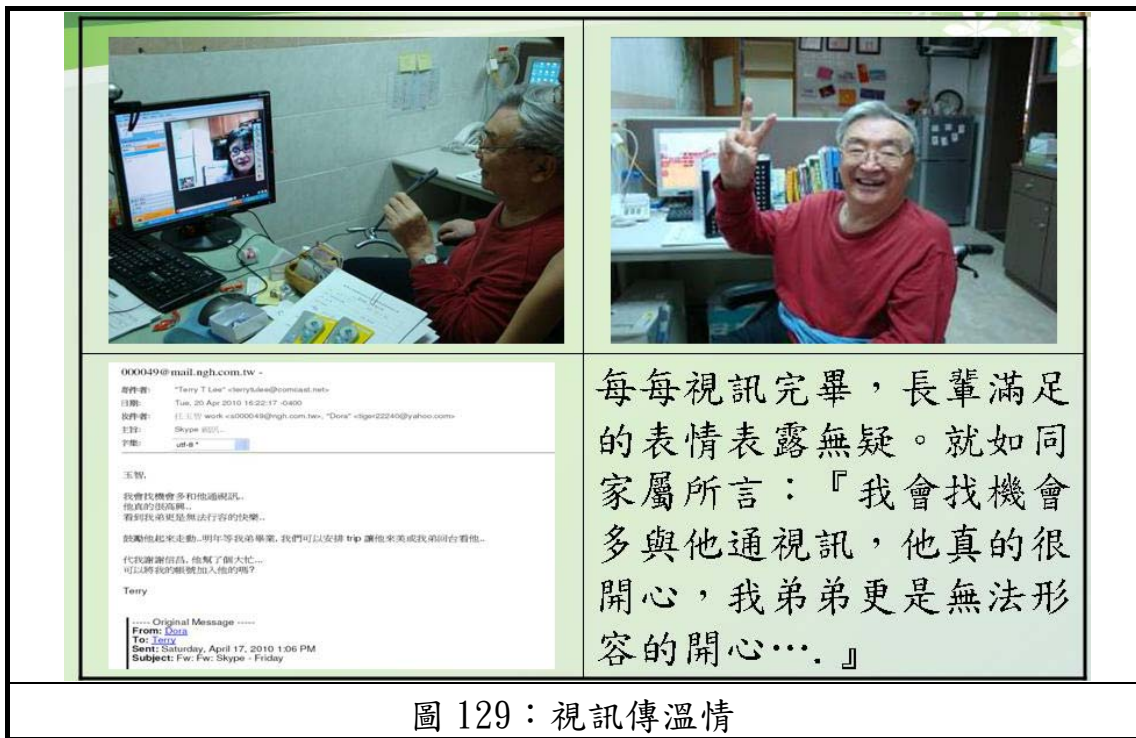


圖 129：視訊傳溫情

(四)服務措施延續性及標竿學習推動效益：

1. 服務措施延續性，完備長期照護服務

- A. 入住住民除了以高雄縣市為主，觸角更達澎湖地區之失智者，因此蓮憶家園每月平均床位使用率 98 年度為 35.23%，99 年度突破 80%，每月平均床位使用率為 65.5%，足見社區民眾肯定本院所提供照護。
- B. 我們不僅幫失智者的家屬緩解照護壓力，更積極爭取社會救助金舒緩家屬經濟上負荷，成為「台北行天宮醫療急難濟助專款」捐贈醫院，高雄市政府、澎湖縣政府社會局托育養護費用之補助單位，因此 97 年度補助款共計 206,800 萬元整；98 年度擴增至 518,367 元整；99 年亦擴增至 685,259 元整。(圖 130)。

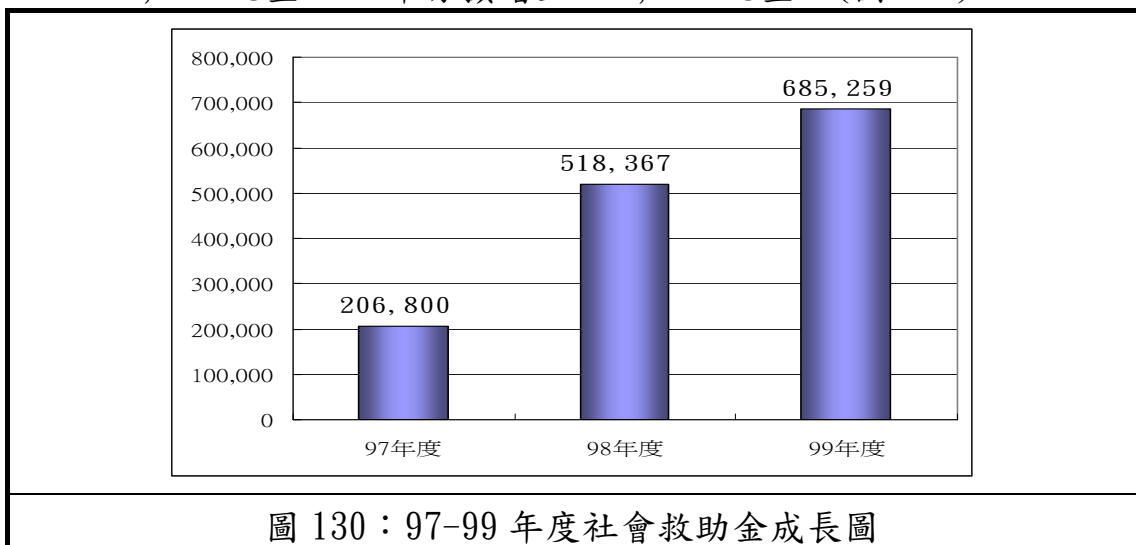


圖 130：97-99 年度社會救助金成長圖

2. 標竿學習推動效益佳

- A. 提供樹人醫專護理系學生及美和科技大學社會工作學系學生實習及訓練。
- B. 定期舉辦長期照護相關課程，開放同業觀摩交流，以提升長照品質。例如：98年5月6日於醫院舉辦「加賀谷宮本式音樂療法」，讓本院員工及長照護理同仁共計53人參加；98年6月16日舉辦「97年度獎勵設置社區日間照護及護理之家功能改造計畫觀摩研習會」，提供高高屏區共計12家護理之家同業觀摩交流；99年5月27日環台聯盟社區主管會議辦理護理之家失智照護實地參訪，計有大千綜合醫院等12家醫院參訪。

(五)服務措施執行方法效能性：

本院透過跨部科橫向整合的模式，提供「醫療服務」、「生活照顧」及「職能訓練」等新時代全方位的照護，具體成效說明如下：

1. 99年度至今共提供46位失智症長輩照護，服務人次計473,400人次。
2. 從機構收入而言，護理之家從97年度收入為20,557,586元，總支出約為16,497,039元(盈餘為4,060,547元)；98年度收入為22,347,999元，總支出約為20,357,466元(盈餘為1,990,533元)；99年度收入為24,793,899元，總支出約為19,735,854元(盈餘為5,058,045元)。可見本院所提供之照顧已深獲社區民眾之認可，本院既為區域教學醫院，有責任提供病人及家屬連續性照護服務，此長期照顧機構服務有其延續下去之必要性。

四、燒傷醫護團隊～讓每一個陽光天使起飛

(一)緣起：

燒傷中心成立於民國68年，配合軍陣醫學發展，以收置嚴重燒傷病患為治療目標，為南台灣治療燒傷重症的首選單位。燒傷治療於民國84年全民健康保險實施後，與中華民國兒童燙傷基金會合作，為提升整體醫療品質成立南部燒傷示範病房。持續提供最完善的治療及社會資源，嘉惠南台灣的燒傷病友。戮力於燒燙傷的預防教育宣導，同時加強燒傷患者的心理輔導，使燒傷患者得到更完整的服務與治療，使其能夠真正回歸學校，回歸工作，回歸家庭。

(二)問題分析：

燒傷治療團隊提供的照護服務有燒傷中心8床，以收治嚴重燒傷病患為主，提供病患急性期的監測治療與照護，燒傷病房32床，延續重症病患之後續回歸照護及準備，燒傷整形重建病房30床，提供病患整形重建相關醫療照護，並設置燒傷職能治療室。

1. 專屬的營養諮詢：燒傷病患在營養需求上有專屬營養師提供營養評估，初入院時即由營養師進行受傷面積及個人身體評估，設計符合病患營養需求的配方，並將建議與所設計的飲食內容，與病患及家屬討論，取得家屬的配合，讓病患得到營養需求的健全。
2. 專屬的社會服務：配有專屬的社工師評估個案的需求，並適時提供燒傷病患所需之各項社會資源，入院時即由社工師收案，依個案所符合的相關醫療補助主動提供資訊，於住院期間主動關懷病人及家屬，並協助出院返家的回歸計畫設計。
3. 專屬的復健治療：設有專屬的復健師提供燒傷病患專業復健需求，入院時即協助適當肢體擺位，協助復健活動設計及復健活動安排，運用輔具增強肢體活動的功能，且有單獨的復健空間及器材，讓病患執行復健活動。
4. 專屬的醫療團隊：燒傷專業的醫護品質是我們一直堅持與積極創新的目標，我們相信高品質的燒傷醫護服務，來自於團隊積極的付出與檢討，並創造新的服務理念，以造福每位燒燙傷病患。

(三)創新服務：

1. 持續的燒燙傷預防宣導：

- (1) 每年舉辦 1 場兒童夏令營，使小病患走向陽光、走出戶外增強人際互動，以適應學習回歸社會（圖 136）。



圖 136：兒童夏令營剪影

- (2) 每年定期舉辦 3 場節慶聯誼活動，依端午節、中秋節、耶誕節邀請住院病友及出院傷友一同歡度佳節，且利用活動設計促進彼此相互學習及經驗分享，使病患早日回歸社會（圖 137）。



圖 137：佳節聯誼活動剪影

(3)99 年度辦理 11 場社區燒燙傷預防宣導，計有 990 人參加，運用活動宣導方式，將燒燙傷的預防觀念及燙傷五步驟（沖、脫、泡、蓋、送）正確的傳遞，適當的教導，讓社區能依正確的方式預防並減輕燒傷的嚴重程度；另針對高危險的熱源採取適當防範措施（圖 138）。



圖 138：燒燙傷預防宣導教育剪影

2. 依病患個別需求提供特別活動：主動安排燒傷住院病患心靈創傷的撫慰，藉活動的設計，提高生、心理的均衡照護（圖 139）。



圖 139：幫小病患舉行慶生活動

3. 持續護理創新：增強護理服務的創新作為，照護簡化及改變護理服

務與活動。

- (1) 『小叮噹』約束帶：創新設計約束手拍，提高約束的適當性及舒適（圖 140）。
- (2) 『妙鼻貼』固定鼻胃管：運用剪裁的巧思防止病人鼻胃管固定造成壓瘡的產生，也增強舒適度（圖 141）。



圖 140：『小叮噹』約束帶

圖 141：『妙鼻貼』固定鼻胃管

- (3) 巧妙的網套、繃帶設計：運用網套、繃帶的簡易設計，讓病患獲得包紮的舒適度，減輕換藥包紮傷口的疼痛（圖 142）。



圖 142：網套、繃帶的簡易設計

4. 各國語言溝通本：針對現在新住民的增加，不論是因職業傷害燒燙傷或因自己的疏忽造成兒童燒燙傷而住院，有鑒於提供更好的服務品質與有效溝通，製作燒傷病患多國語言溝通本（含菲律賓、印尼文、泰文、英文），以利服務燒傷病患（圖 143）。

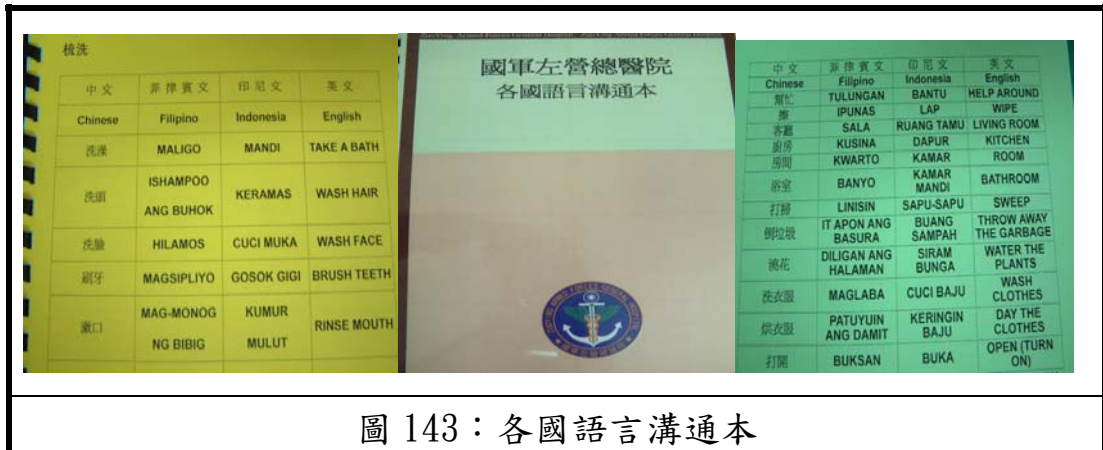
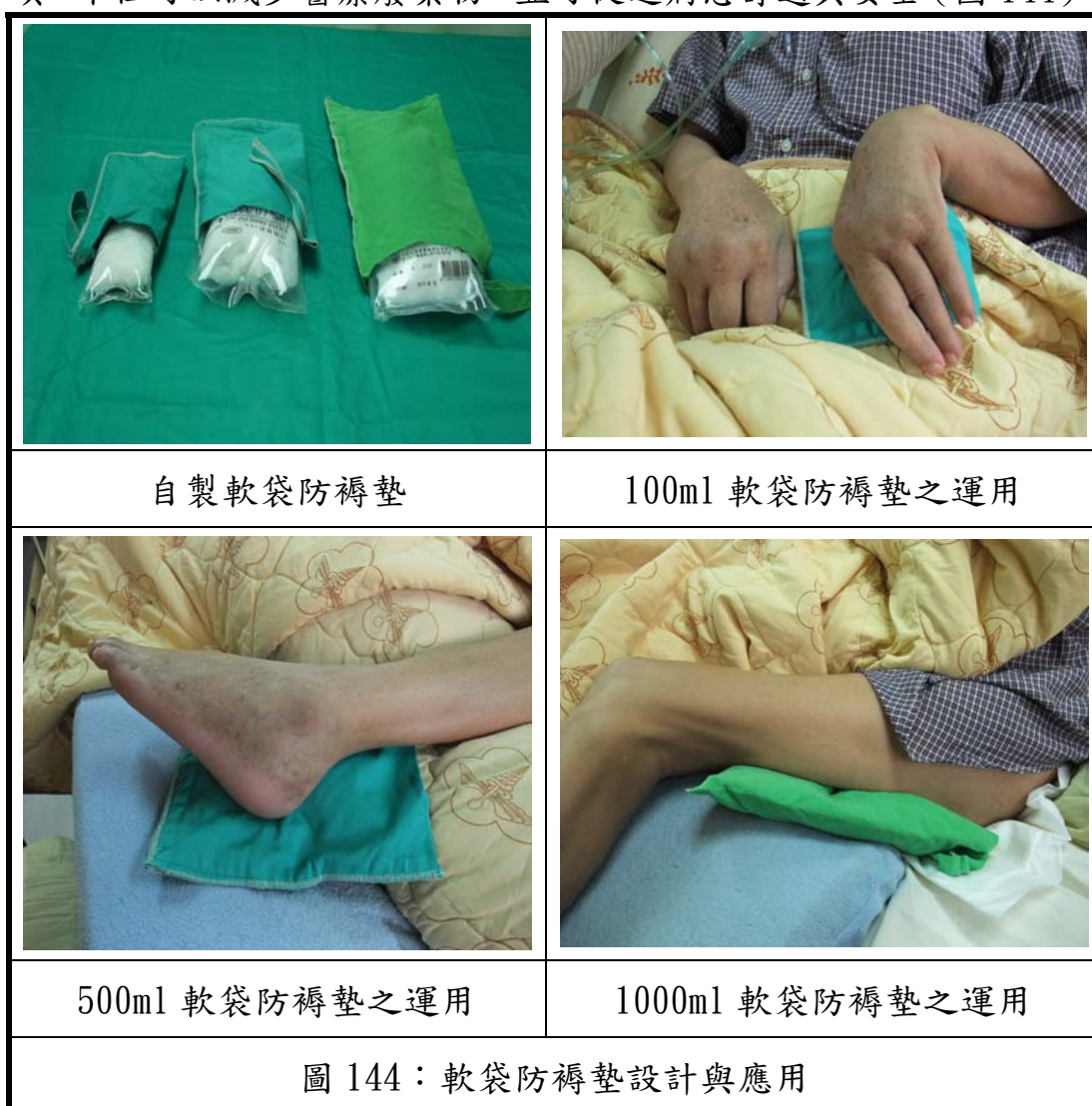


圖 143：各國語言溝通本

5. 防褥墊的設計：預先蒐集每個未經染污的點滴軟袋，經充氣及包裝

處理過後，向病患家屬及看護加強宣導使用充氣軟袋翻身墊注意事項，不但可以減少醫療廢棄物，並可促進病患舒適與安全(圖 144)。



(四)服務措施延續性及標竿學習推動效益：

1. 我們團隊運作成效，98 年收治人數共 376 人、99 年共 355 人，病患受傷原因皆以燙傷為主。
2. 燒燙傷預防宣導場次 99 年共舉辦 11 場，參加對象有國小學童共 7 場次，社區民眾共 3 場次，國軍官兵共 1 場次，總計有 990 人次參與，活動滿意度達「滿意」程度。
3. 佳節聯誼活動共舉辦 3 場，有 183 人次參與，活動參與滿意度達「滿意」程度。

(五)服務措施執行方法效能性：

1. 護理創新 1：運用小叮噹約束手拍，有效降低非計畫性拔管發生率，目前單位非計畫拔管發生率為 0%，成效良好。
2. 護理創新 2：運用妙鼻貼鼻胃管固定方式，有效降低鼻部壓瘡產生，

且因有彈性空間，鼻胃管不會牽拉造成鼻部不適，目前此方式已發展為單位固定鼻胃管之標準作業流程。

3. 護理創新 3：網衣的運用，廣泛運用於軀幹燒傷個案，可以有效縮短包紮傷口時間，且與彈性繃帶比較，在成本上更可以節省繃帶衛材的消耗，同時病人也反應網衣與繃帶的包紮方式比較，舒適程度以網衣為最佳選擇。
4. 護理創新 4：多國語言溝通本，有助於面對新住民時，可立即增加溝通便利性，並即時解決病患的需求。
5. 護理創新 5：防褥墊的運用，有助於因大面積燒傷而臥床病人翻身及患肢擺放，或肢體燒傷抬高使用，大小不同的軟袋翻身墊可提供新鮮感及其貼心的柔軟度，提升病患使用率及滿意度。

五、潛水醫學團隊～給潛水人員最佳的醫療照護

(一)緣起：

潛水醫學部於民國 64 年配合潛艦購入案而成立，早期為支援海軍特殊任務，包括水中攻擊、水中爆破、水中掃佈雷、水下救難等。於民國 65 年「模擬潛水訓練艙」(第一代高壓艙)正式啟用於軍事訓練用途，繼而首次應用於臨床的潛水病和燒傷治療，成為國內第一家高壓氧治療先驅醫療院所。於 86 年底興建「20 人座臨床高壓氧艙」，治療能量豐沛，至今仍是全國之最，獨特的多艙室設計，可隨時接受減壓症患者之治療。

在「模擬潛水訓練室」和專業潛水醫官的支援下，海軍水下作業大隊、水中械彈處理中隊、獵雷艦隊、兩棲偵搜大隊、海巡署、國安特勤人員、和星光部隊等皆能成功完成每次的試壓耐氧體檢與深海潛水訓練。

現為治療潛水減壓病、一氧化碳中毒等重症的主要醫療院所，亦應用高壓氧於其他臨床疾病的治療，包括慢性骨髓炎、壞死性軟組織感染、放射治療後引發骨壞死、出血性膀胱炎及大腸炎與問題傷口(糖尿病足病變)等。

(二)問題分析：

我國是海島型國家，週邊有許多離島，深海漁撈是庶民經濟不可或缺的一環，多種型態的深海潛水活動也跟著應運而生。早期因漁民安全潛水的觀念不良，醫院接收的大多是急重症、性命垂危的潛水病受害者；地下工程人員運用加壓工法進行捷運、下水道等工程造成人工化異常氣壓環境，曾在國內引發多起勞安致死事故；軍方潛水人員，如：水下作業大隊、獵雷艦、爆破中隊等執行軍事任

務，隨著潛水深度、時間的增加，極易因高壓環境的暴露，增加作業的危險性。

(三)創新服務：

創立於 1975 年，歷經『第一代高壓艙』應用於潛水訓練與軍民減壓病治療，開啟『台灣高壓氧治療新紀元』，1997 年底購入『20 人座高壓氧艙』，成為國內最大容量與深度的臨床治療艙，並於 2005 年完成人力結構與軟硬體資源之建置。

我們延續一貫的照護理念：『成為全國最可信賴的潛水醫學中心』。從潛水安全的衛生講習、潛水人員職前與職業體檢、模擬深海潛水訓練至潛水疾病的治療，提供潛水人員等異常壓力工作者的『全人照護』。

1. 『南台灣唯一 24 小時高壓氧緊急醫療責任醫院』：兩位專業高壓氧專科醫師 24 小時輪值駐守，提供急診病患及時地高壓氧治療服務。
2. 『泛太平洋潛水旅遊緊急救助責任醫院』：擁有資深的潛水醫學醫師與最大作業深度的高壓氧艙，可執行重症潛水疾病的緊急處理與治療。
3. 『高雄捷運異壓環境職業病防治責任醫院』：於高捷興建之初，建立合作關係，成為高捷地下工程人員職業病防治的責任醫院。
4. 『勞委會職訓局潛水技術訓練之合作醫院』：模擬深海潛水訓練艙除了軍事訓練用途外，亦在支援民間職業潛水員訓練上發揮了極大的功能。受訓學員在安全的訓練室裡，學習如何使用潛水裝備與練習潛水技巧（圖 145）。



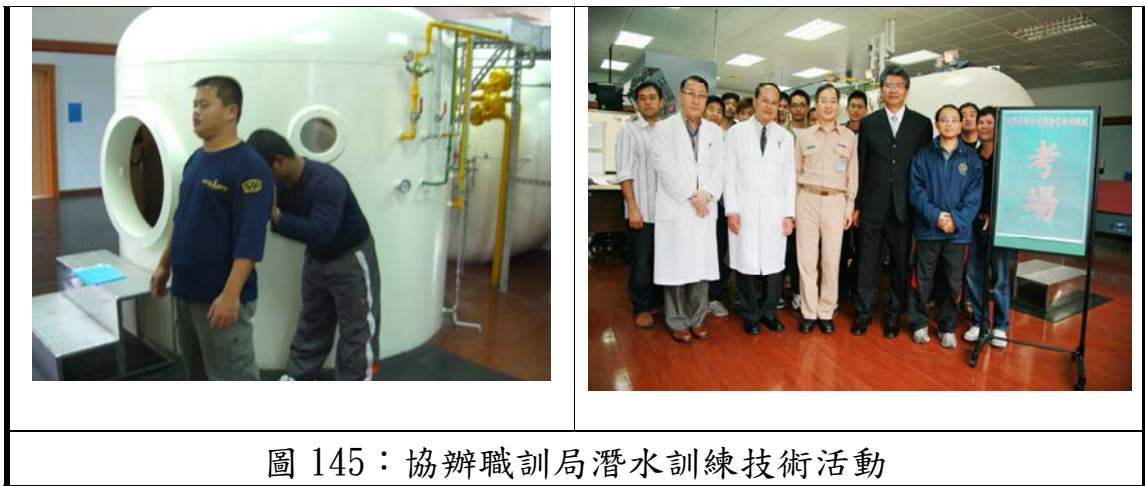


圖 145：協辦職訓局潛水訓練技術活動

5. 『子母艙結合，緊急後送作業』：海軍船上子艙可經由陸海空運送至本院與治療母艙結合，立即進行傷員的潛水疾病救治（圖 146-147）。



圖 146：模擬深海潛水訓練

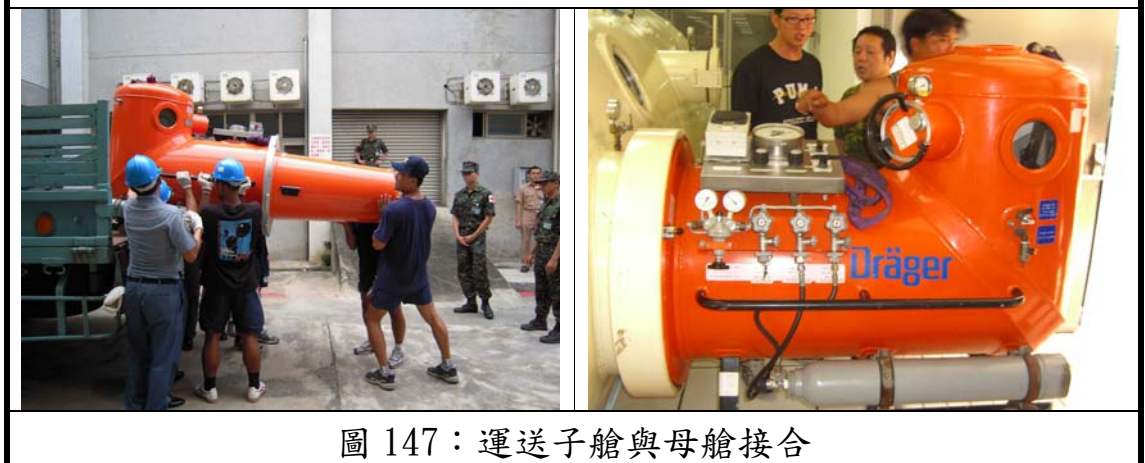
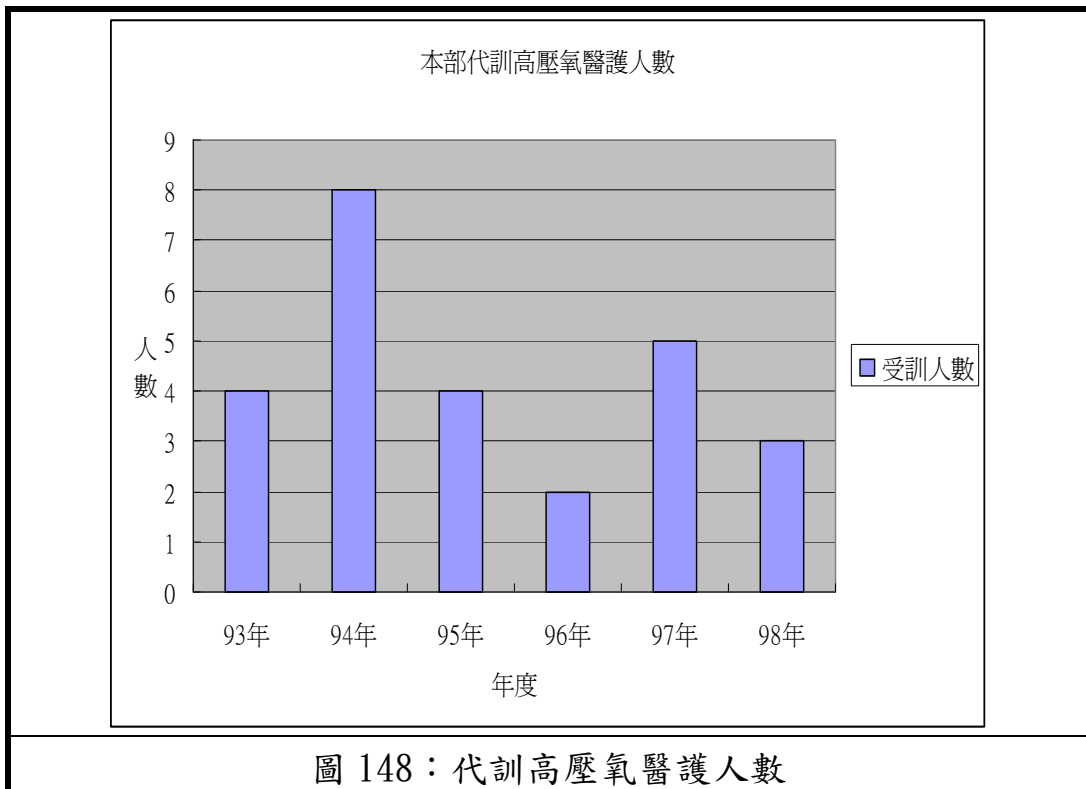


圖 147：運送子艙與母艙接合

(四)服務措施延續性及標竿學習推動效益：

1. 代訓高壓氧醫護人員：為普及減壓病患的治療資源，推廣減壓症治療技術至各院，自 93 年至 99 年期間共代訓外院高壓氧醫護人員 26 名，其中有醫師 4 人、技術員 22 人，分別來自高醫、高雄長庚、岡山空軍醫院、高榮、成大、中榮、台東馬偕與屏東的地區醫院，目前仍有 1 名來自高雄榮總的技術員受訓中（圖 148）。



2. **外院參訪觀摩：**台大醫院整形外科因治療艙排程等候時間過長，引發多起病患投訴事件，於99年2月3日台大整型外科醫師率領工作團隊參訪高壓氧艙設備，並與院內醫師與技術員就高壓氧病患診療服務進行意見交流。

(五) **服務措施執行方法效能性(97年至99年)：**

1. 潛水作業人員特殊體檢(含試壓及耐氧測試)共計 2,993 人次。
2. 模擬深海潛水訓練共計 288 人次，最大訓練深度至 300 呎。
3. 本部的減壓病患來源遍佈全國，於 90 至 96 年共計 2,065 例，其中男性佔 95.3%、女性為 4.7%，平均年齡 36.2(±10.1)歲，潛水地點分布以南部最多(59.1%)、外島與國外次之(29.5%)，主要以漁撈(31.1%)、休閒潛水(24.6%)、軍事任務(24.6%)為多數，第一型減壓病(5A 治療表)佔 86.7%、第二型(6A 治療表)有 13.3%，治療成效良好，症狀明顯改善者佔 45.5%、完全痊癒有 54.5%；97 至 99 年間新增減壓病案例 621 人次(圖 149)。

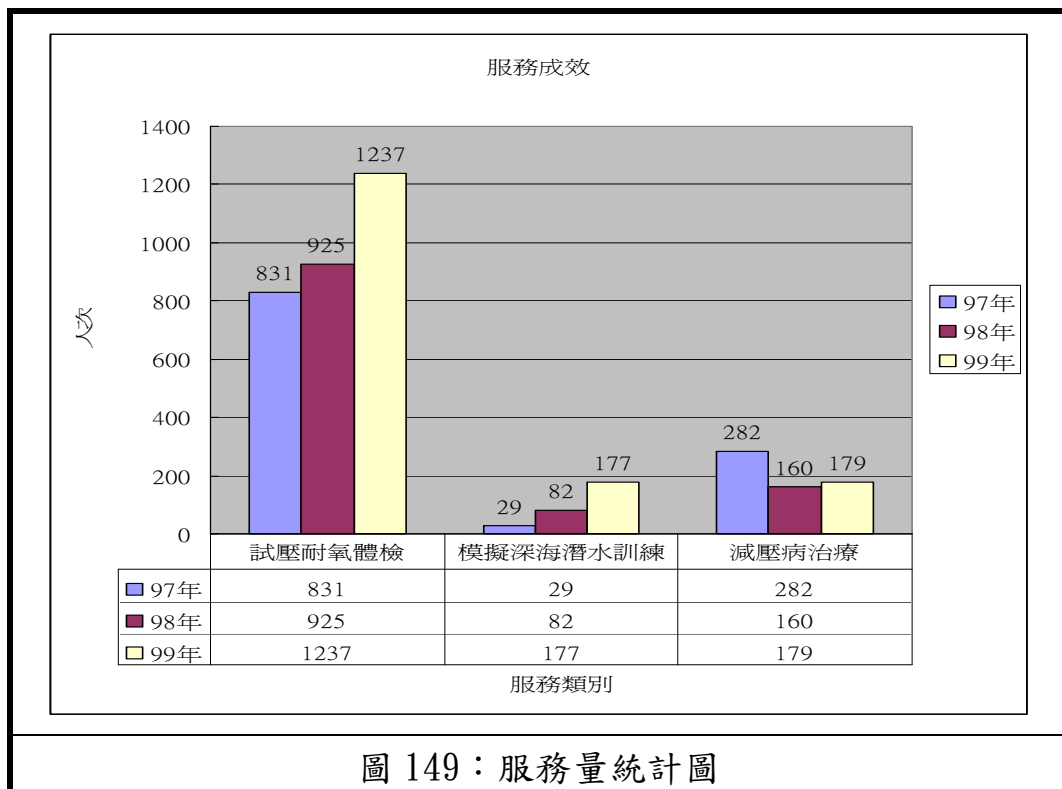


圖 149：服務量統計圖

4. 由服務量統計圖中可以看出我們的努力，潛水減壓病的預防發揮了功效，減壓病就診人次逐年減少，極重症減壓病患人數也降低。經調查，病患於治療結束後皆回復健康狀態，並順利返回工作崗位。三年間推估約減少了健保於減壓病治療上的支出約 288 萬 8,000 元。

六、左醫雲端服務～網路世代的全方位醫療資訊站

(一)緣起：

護士王小姐在本院網站線上申辦教育訓練課程，因要事無法如期上課，她在討論區建議應開放線上退選功能，三天內監察官便回覆了留言，並由資訊人員增加了退選功能，讓她感受到院內行政人員的效率。陳先生任職於銀行，為瞭解醫院扣款情形想借調檔案，檔管人員親切回覆並告訴他如何使用便利的線上查詢與表單(圖 150)，陳先生順便參與了檔案應用加值活動-檔案闖關王(圖 151)，互動遊戲活化了檔案常識，聰明的陳先生成功闖關，兩天後接到左醫的參加紀念品。

網際網路普及化增加民眾在家連上機關網站的次數，對於線上諮詢與申辦的需求量上升，本院為服務廣大軍民，自 99 年起精進網站設計，提供一個嶄新的「左醫雲端 e 服務」-「無障礙」操作與線上服務功能，運用網路媒體傳播左醫優質服務。

» 首頁 > 線上諮詢 > 線上發問

新增回覆

發表人：吳偉明
發表日期：2010-07-17 23:15:18

【主題】院外民眾是否可以向貴院借閱檔案
【內容】本人在銀行工作，想了解受法院扣款人員在醫院扣款情形，請問院外民眾是否可以向貴院借閱 檔案

共有回覆筆數：1

| | | |
|---|---|--|
| 1 | 回覆人：檔案室/王詩婷 回覆日期：2010-07-21 18:37:18 | 【回覆內容】 您好!感謝您對本網站的支持，本院已開放民眾閱覽、抄錄檔案，但需事先填具申請書，申請書可親自持送或以郵寄方式送達本院，本院收受申請書後即審認是否符合規定，若有不合規定或資料不全者於7日內通知申請人補正，最遲自30日內通知申請人審核結果，後續則依相關作業流程辦理，相關申請流程可至本網頁檔案借閱區查詢，若尚有疑問可電洽(07)581-7121轉2260王小姐，另有關於您想了解受法院扣款人員在醫院扣款情形，因涉及個人薪資資料及隱私，非本人恕無法提供借閱，請您諒查。 |
|---|---|--|

圖 150:民眾上網詢問檔案借調事宜

檔案應用推廣網站

淘沙見金 檔案加值

檔案閱關王 - Windows Internet Explorer

http://89.0.0.96/gf/quiz_about.html

檔案閱關王

1. 共有十題，答對八題即贈送本院檔案文宣紀念品。
2. 院外人士需留下姓名、電話、地址；院內同仁需留下姓名、科室、院內分機。
3. 領獎方式以普通掛號寄出，院內同仁限親自領取。
4. 獎品數量100份，送完為止。
5. 填寫完畢請按「完成」按鈕，個人資料表單將開新視窗顯示，本視窗會關閉。
6. 為避免灌水，一個IP一天只能參與本活動一次。
7. 每頁左上角都有小提示圖案(白底紅線圖)，點選取得答題提示。

操作有問題請洽本院資訊室 (07)581-7121#2210

開始檔案閱關王!

檔案閱關王 Click!

左醫虛擬檔案館

我的E政府 www.gov.tw

國家圖書館

檔案管理局 National Archives Administration

圖 151:檔案閱關王遊戲

(二)問題分析：

由「我的E政府」採入口網站設計(業務包羅萬象，分門別類提供各單位資訊，並在網頁插入豐富的圖片與影音)可曉得，民眾對於機關官方網站的需求不再僅限於基本資訊，希望能與民間入口網站一樣，提供豐富、多元且實用的內容，99年本院分析出原有網站有以下問題：

1. 使用的圖片與影音不足，純圖文對民眾吸引力不夠。
2. 網站上各醫療單位的資訊不夠豐富，且缺少與民眾互動(圖 152)。



圖 152:豐富的影音才能吸引民眾

(三)創新服務：

1. 虛擬院史館：為提供豐富的資訊，99 年建置「虛擬檔案館-六大主題」，讓民眾以最輕鬆的瀏覽方式於線上參觀本院「虛擬院史館」，項如與簡介如下：

| 項目 | 簡介 |
|--------|--------------------------|
| 認識左海 | 本院二樓時光迴廊壁報數位化(圖 153-154) |
| 六十週年院慶 | 回顧海軍總醫院與再展新猶動畫 |
| H1N1 | 本院防疫業務貢獻與裝備演練動畫 |
| SARS | 本院緊急應變計畫動畫 |
| 莫拉克風災 | 本院救災歷呈圖文與動畫 |
| 潛水醫學 | 使命、任務、歷屆主任與治療方式 |
| 燒傷中心 | 中華民國兒童燙傷基金會合作計畫 |



圖 153:本院醫療大樓二樓時光迴廊



圖 154:時光迴廊數位化，將滑鼠移至小圖可即時瀏覽大圖

2. 各科室網站：99 年起陸續建置各科室網站(圖 155)，自 100 年 1 月已完成祥泰病房(VIP 病房)、蓮憶家園(24 小時全日失智照護)、預

防醫學健康檢查中心、醫學美容中心、左海剪影(以動畫呈現本院院區照片)、護理之家、放射腫瘤中心、出院準備服務、檔案應用推廣網站、虛擬檔案館(本院虛擬院史館)等網站，並辦理軍民線上互動，99年「填寫檔案應用推廣問卷贈送精美紀念品」計120人參與(圖156)，「檔案闖關王」動畫問與答遊戲100年計32人參與。



圖 155:本院提供豐富的資訊



圖 156:民眾參與檔案應用推廣問卷，至行政室領取紀念品

(四)服務措施延續性及標竿學習推動效益：

1. 持續建置線上申辦功能，在100年6月將由現在的7項增為15項，並提供申請專屬序號查詢進度，新增的申辦項目有：初診掛號基本資料填寫單、申請外籍看護工專用診斷證明書、大陸人士來台探病診斷證明書等。
2. 增加檔案應用推廣網站線上檔案量，精進線上借調系統，邁向無紙化作業。
3. 參與第8屆金檔獎，檔案應用推廣網站與虛擬檔案館網站受評審肯定，鼓勵其他單位觀摩學習。

(五)服務措施執行方法效能性：

1. 有形成本分析：

- (1)本院網站自99年起由資訊室人員負責開發與維護，據97年廠商報價，開發線上申辦服務功能(提供申請進度查詢)的價格為8,000

元，討論區開發與維護費(每季)為 8,000 元，純圖文網頁單頁為 600 元，全頁 20 秒動畫為 1,000 元，版型設計為 5,000 元，互動網頁設計一個模組 4,000 元，一般呈式設計為 1,800 元，以下為 99 年自行開發項目：

| 項 目 | 類 型 | 節省經費 |
|------------|------------------|--------|
| 檔案闖關王 | 動畫(20 秒以上)含程式設計 | 7,000 |
| 蓮憶家園 | 圖文網頁約 10 頁 | 6,000 |
| 預防醫學健康檢查中心 | 圖文網頁約 6 張 | 3,600 |
| 醫學美容中心 | 互動程式與圖文網頁約 10 頁 | 10,000 |
| 左海剪影 | 動畫約 1 分鐘 | 3,000 |
| 虛擬檔案館 | 互動程式、動畫 6 個與圖文網頁 | 20,000 |
| 檔案借調 | 程式模組 | 4,000 |
| 出院準備服務 | 圖文網頁約 10 頁 | 6,000 |
| 電子病歷專區 | 互動程式與圖文網頁約 6 頁 | 7,000 |
| 檔案應用推廣網站 | 互動程式與圖文網頁約 10 頁 | 10,000 |
| 合 計 | | 82,600 |

(2) 資訊室主要工作為醫療系統維護，對醫院內部作業十分熟悉，透過自行網頁設計方式，除了節省經費外，也降低了各科室人員與廠商溝通的時間。

2. 無形成本分析：

- (1) 民眾使用頻率最高的看診進度查詢提供網頁版與手機精簡：自 99 年 8 月至今已累積 39,046 人次，平均每日 200 人次。
- (2) 虛擬檔案館網站：自 99 年 8 月至今已累積 56,507 人次。
- (3) 教育訓練線上申辦：99 年度計 524 人線上報名成功，並順利參與課程。
- (4) 線上討論區：99 年度共有 51 篇來自民眾的問題與意見反映，平均回覆天數為 3 天，並由監察官或相關科室進行後續溝通。

伍、空氣、陽光、水～未來努力的方向

隨著經濟發展與社會環境的快速變遷，民眾生活方式和價值觀逐漸傾向於追求更好的生活品質，相對於醫療品質之期望與要求亦愈來愈高。為提供民眾高品質的醫療照護服務，本院除將持續整建更新硬體設施以營造舒適就醫環境外（**空氣**），並致力於培訓專才、發展特殊專科（**陽光**），建立全人醫療，提升教學訓練與研究發展（**水**），以積極成為社區民眾健康之守護者，精進醫療技術並善盡區域教學醫院之社會責任。

- 一、**舒適就醫環境**：持續美化院區，達到房務管理飯店化，院區公園化之最佳服務環境。
- 二、**培訓專才、發展特殊專科**：發展老人醫學、運動醫學，強化潛水醫學及高壓氧治療中心，進而與國外醫院建立合作關係。
- 三、**提升教學訓練與研究發展**：與三軍總醫院及鄰近其他醫院策略聯盟、資源共享，建立合作學習模式，促進醫學研究發展。

陸、附件目錄

| | |
|-------------------------------|----|
| 附件 1：榮耀一覽表..... | 85 |
| 附件 2：各項軍方醫療服務績效..... | 86 |
| 附件 3：門診時刻表..... | 87 |
| 附件 4：常見 Q&A 問答集..... | 88 |
| 附件 5：新聞行銷統計表..... | 90 |
| 附件 6：病人或家屬意見、抱怨、申訴案件處理流程..... | 92 |
| 附件 7：公開資訊內容..... | 93 |
| 附件 8：資訊週知分類表..... | 97 |
| 附件 9：網頁測試畫面..... | 98 |

附件 1：榮耀一覽表

| 年 度 | 獲 獎 項 |
|------|--|
| 89 年 | 通過衛生署委託財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會「90 年度醫院評鑑暨教學醫院評鑑」。 |
| 93 年 | 通過新制醫院評鑑試評。 |
| 94 年 | 獲頒國部主辦之「太平間設施委外經營」、「體外震波碎石機招商」、「OK 便利商店委外經營」及「停車場委外經營」等 BOT 案，績效卓著獎。 |
| 95 年 | 榮獲中央健康保險局高屏分局「健康向前行，健保 HAPPY GO」11 週年度活動表揚。 |
| 95 年 | 榮獲高雄市政府衛生局「職場健康促進計畫」表揚。 |
| 95 年 | 榮獲中華民國兒童燙傷基金會「合作設立燒燙傷示範病房，服務南部地區民眾，聲譽卓著，十年有成」表揚。 |
| 95 年 | 榮獲行政院研考會優質英語生活環境評核「特優」。 |
| 96 年 | 榮獲中華民國關節鏡及膝關節學會「96 年度住院醫師訓練課程」績效有成表揚。 |
| 96 年 | 通過新制醫院評鑑評核「優等」及新制教學醫院評鑑「合格」。 |
| 97 年 | 榮獲國防部軍醫局評審 97 年度「績優團體」。 |
| 97 年 | 檢驗科通過財團法人全國認證基金會 ISO15189 實驗室認證。 |
| 98 年 | 榮獲行政院役政工作績優單位。 |
| 98 年 | 附設護理之家榮獲高雄市 98 年度護理之家督導考核「優等」。 |
| 98 年 | 榮獲行政院衛生署「98 年度公務類團體防疫績優獎」。 |
| 98 年 | 榮獲高雄市政府衛生局最佳創新社區獎。 |
| 98 年 | 協助支援 88 水災行動獲頒行政院衛生署、高雄縣市政府、屏東縣政府及高雄市醫師公會感謝狀。 |
| 98 年 | 協助左營區榮獲 WHO 國際安全社區認證。 |
| 99 年 | 通過世界衛生組織健康促進醫院認證。 |
| 99 年 | 榮獲國防部 98 年服務品質績優單位表揚。 |
| 99 年 | 通過國民健康局健康促進社區認證。 |
| 99 年 | 國防部軍醫局研究發展管制考核輔導訪查乙組第 1 名。 |

附件 2：各項軍方醫療服務績效

| 演訓醫療支援 | | | |
|--------------------|--------|--------|--------|
| 年度 | 97 年 | 98 年 | 99 年 |
| 人次 | 107 | 133 | 202 |
| 車次 | 22 | 29 | 45 |
| 海軍軍醫官職前訓練暨緊急醫療強化訓練 | | | |
| 年度 | 97 年 | 98 年 | 99 年 |
| 場次 | 2 | 2 | 2 |
| 受訓人次 | 82 | 81 | 88 |
| 部隊衛生教育 | | | |
| 年度 | 97 年 | 98 年 | 99 年 |
| 場次 | 23 | 30 | 30 |
| 參加人次 | 1,522 | 2,751 | 3,139 |
| 部隊胸部 X 光篩檢 | | | |
| 年度 | 97 年 | 98 年 | 99 年 |
| 人數 | 370 | 870 | 264 |
| 南部軍事單位水質檢驗 | | | |
| 年度 | 97 年 | 98 年 | 99 年 |
| 件數 | 2920 | 3176 | 3,921 |
| 軍陣醫學體檢 | | | |
| 年度項目 | 97 年 | 98 年 | 99 年 |
| 國軍年度體檢 | 11,060 | 11,737 | 11,302 |
| 軍校招生體檢 | 1,120 | 1,278 | 1,120 |
| 敦支體檢 | 736 | 799 | 847 |
| 新兵驗退複檢 | 1,426 | 1,269 | 746 |
| 其它(受訓、考試等) | 13,284 | 11,071 | 10,748 |
| 總計 | 27,626 | 26,154 | 24,763 |
| 國軍體位鑑定 | | | |
| 年度 | 97 年 | 98 年 | 99 年 |
| 殘等鑑定 | 50 | 37 | 50 |
| 因病停役 | 199 | 339 | 272 |
| 調陸鑑定 | 25 | 14 | 37 |
| 總計 | 274 | 390 | 359 |

附件 4：常見 Q&A 問答集

| 國軍左營總醫院第一線服務人員常見問題 Q&A 測試表 | | | |
|----------------------------|----------------------|--|-----|
| | | 受測人員： | 日期： |
| 項次 | 問 | 回 | 答 |
| 1 | 民眾要申請病歷資料影印本要如何辦理？ | 1. 請申請人帶其本人及委託人證件（雙證件正本）。若為未成年幼童以戶口名簿證明與申請人之關係 2. 於上班時間至醫勤室櫃檯洽辦。 | |
| 2 | 民眾要申請門診乙種診斷證明書要如何辦理？ | 1. 掛病人原診治醫師門診 2. 診間證件審驗 3. 批價、用印：星期一至六 0800-1200 及 1300-1700 至醫勤室櫃檯、1200-1300 及夜間門診至掛號批價櫃檯 | |
| 3 | 民眾要如何申請門診或住院收費明細？ | 1. 門診收費明細表於門診時間到掛號窗口申辦 2. 住院收費明細表至原住院樓層書記辦理 | |
| 4 | 請問本院掛號時間？ | 1. 現場掛號：08：00-11：30、13：00-16：30 星期一及四晚間 18：00-20：30 2. 電話預約：星期一至五 08：00-21：00，星期六日 08：00-12：00、13：30-17：00 | |
| 5 | 請問本院看診時間？ | 1. 星期一至五 08：30-12：00、13：30-1700，星期六 08：30-12：00 星期一及四 18：30-21：00 2. 原則上掛號看完為止 | |
| 6 | 第一次就診是否可以電話預約？ | 請親至初診服務中心填寫初資料及掛號，無法電話預約看診。 | |
| 7 | 掛號後何時到院就醫？ | 1. 病人的情況不同，看診所需的時間也不一樣，到達診室時，若尚未輪到，請在候診區稍待；若過號，請主動告知護理人員，由其安排就醫。 2. 亦可至本院之網站，查詢醫師看診進度。 | |
| 8 | 請問因為職業場害就醫，應出示什麼資料？ | 1. 門急診就醫請出示門診職災單。 2. 住院出示住院職災單並到住服中心辦理。 3. 諮詢個人相關權益轉介社社工師。 | |
| 9 | 請問院方有提供水質檢驗嗎？ | 1. 本院二樓檢驗室目前提供軍方單位水質檢驗服務。 2. 3 個工作天後可至醫勤室索取檢驗報告（劉小姐）。 | |
| 10 | 請問院方有提供美沙冬替代療法之門診嗎？ | 1. 有，每週二、五上午門診（診間 OK 便利商店後方、健檢中心後之家醫科辦公室 1 樓）。 2. 目前不限診號。 3. 初診報到時間 09：00-09：30，費用預估 5000 元。 4. 吃藥時間星期一至日（每天）13：30-16：30。 | |
| 11 | 請問我要如何申請英文出生證明？ | 1. 請帶身分證及本院出生證明（或其他可證明於本院出生之資料）。 2. 要填寫父母及當事人之英文名字（須與護照同）。 3. 洽醫勤室窗口張小姐辦理。 4. 需 3 個工作天。 | |

國軍左營總醫院第一線服務人員常見問題 Q&A 測試表
受測人員： 日期：

| 項次 | 問題 | 回答 |
|----|---------------------------------------|---|
| 12 | 請問要如何申請外籍看護工？ | <ol style="list-style-type: none"> 1. 帶「病症暨失能診斷證明書」及「巴氏量表」(該表單在外勞仲介公司可提供)前來掛相關科別之門診，由醫師評估填寫。 2. 至醫勤室窗口繳交證明書費用(500元)，並填寫基本資料傳遞單。 3. 承辦人員兩天內將完成之相關證明書寄交雇主及雇主居住地之長期照護中心。 |
| 13 | 請問重大傷病卡如何申請？ | 主治醫師評估填寫『全民健康保險重大傷病申請證明書』轉交民診處申辦。 |
| 14 | 請問如何申請殘障手冊？ | <ol style="list-style-type: none"> 1. 請先到戶籍所在地公所申請『身心障礙者鑑定表』。 2. 病人親自來看診，依要鑑定疾病科別掛號由醫師填寫，最好在本院有看診資料。 3. 門診護士會將鑑定表送至醫勤室，再寄衛生局辦理。 4. 從衛生局到戶籍所在公所通知當事人領取，時間約需30-45天。 |
| 15 | 預約掛號後卻要求看診號往前(例如預約掛號58卻希望能在20號或更前之診號) | 建議當日當時段提早來現場掛號。並補充說明看診前30分鐘即提供現場掛號服務。 |

附件 5：新聞行銷統計表

國軍左營總醫院新聞行銷統計表

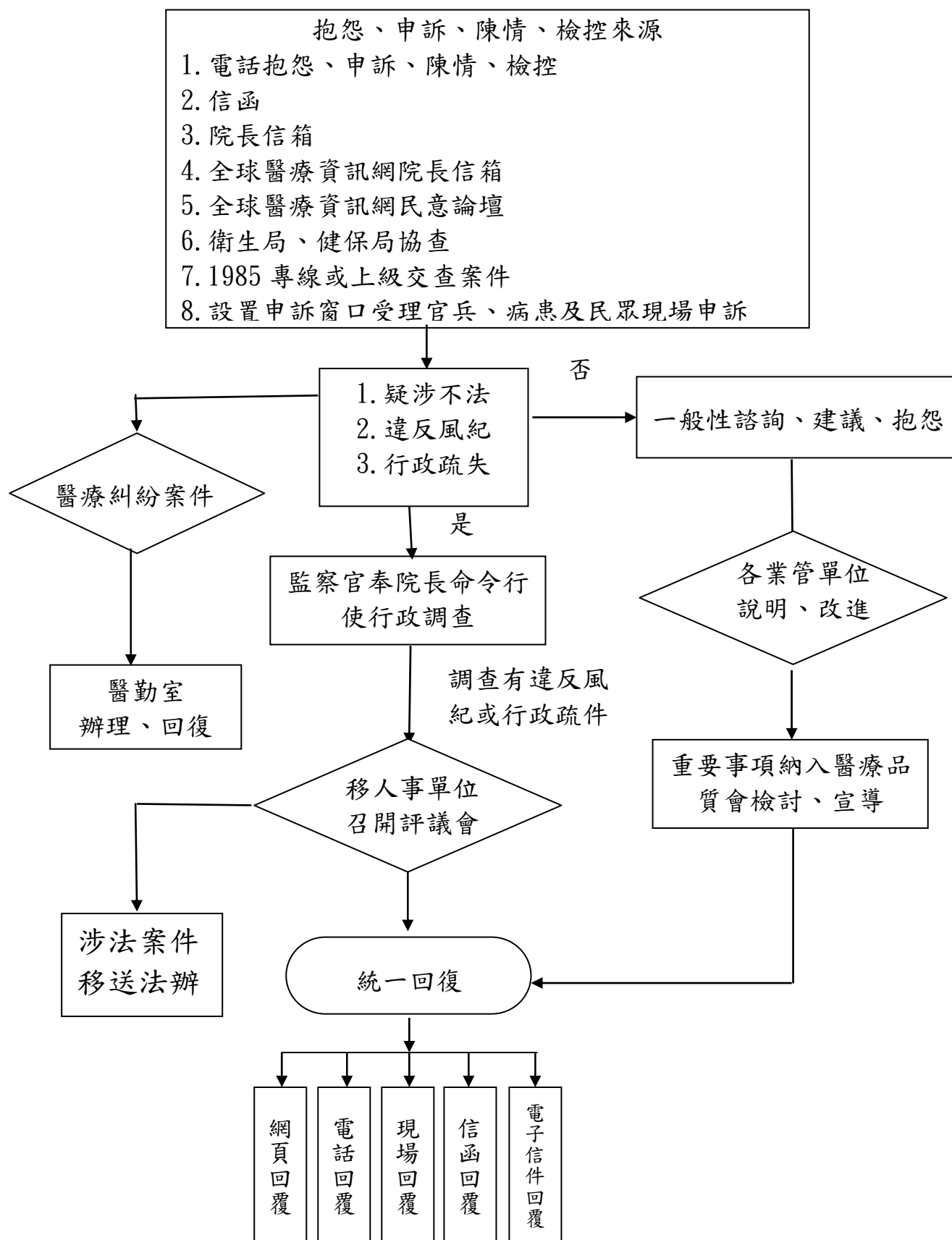
| 項次 | 刊日 | 登期 | 刊登內容 | 刊登報別 |
|----|-----------|----|-------------------------------|----------------|
| 1 | 99.11.13 | | 國軍左營總院今辦健行歡度 61 週年院慶 | 軍聞社 (電子報) |
| 2 | 99.10.14 | | 國軍左營總醫院約聘檔案員王詩婷榮獲金質獎 | 青年日報 (3 版) |
| 3 | 99.10.08 | | 國軍左營總醫院勤務隊醫務二兵林謙育當選「十大傑出青年」專訪 | 軍聞社 (電子報) |
| 4 | 99.07.10. | | 左營總醫院辦理安寧照護與病患暨家屬感恩音樂會。 | 軍聞社 (電子報) |
| 5 | 99.07.11 | | | 青年日報 (9 版) |
| 6 | 99.05.25 | | 左營總醫院逼真演練防災及大量傷患救護。 | 軍聞社 (電子報) |
| 7 | 99.05.12 | | 國軍左營總醫院表揚 19 位優良護士。 | 青年日報 (12 版) |
| 8 | 99.03.18 | | 國軍左營總醫院「醫學美容中心」開幕。 | 青年日報 (9 版) |
| 9 | 99.03.17 | | 左醫醫學美容中心開幕，提升軍醫院嶄新形象。 | 軍聞社 (電子報) |
| 10 | 99.02.23 | | 左醫新春祈福活動，院長勉團隊發揮核心價值。 | 軍聞社 (電子報) |
| 11 | 99.02.10 | | 海軍司令高上將蒞國軍左營總醫院探視住院官兵。 | 青年日報 (3 版) |
| 12 | 99.01.28 | | 左營總醫院志工至左營祥和山莊舉辦「歲末健檢迎新春」。 | 軍聞社 (電子報) |
| 13 | 99.01.13 | | 國軍左營總醫院歡迎民眾接種新型流感疫苗。 | 軍聞社 (電子報) |
| 14 | 98.12.29 | | 左醫郭玉柱以同理心獲抗憂第一名。 | 青年日報 (9 版) |

國軍左營總醫院新聞行銷統計表

| 項次 | 刊日 | 登期 | 刊登內容 | 刊登報別 |
|----|----------|----|---|---------------|
| 15 | 98.12.18 | | 國軍左營總醫院祥泰病房開幕。 | 青年日報 (9版) |
| 16 | 98.12.05 | | 左營總醫院防疫總動員—為民眾施打 H1N1 疫苗。 | 軍聞社 (電子報) |
| 17 | 98.12.04 | | 以心換心，抗憂名醫曾是病人。 | 中國時報 (A6版) |
| 18 | 98.11.13 | | 左醫院慶，李世強勉持續進步提升服務。 | 青年日報 (9版) |
| 19 | 98.11.12 | | 國軍左營總醫院今歡慶一甲子院慶。 | 軍聞社 (電子報) |
| 20 | 98.08.26 | | 國軍左營總醫院前進六龜防疫。 | 青年日報 (3版) |
| 21 | 98.08.24 | | 陳部長至左營總醫院慰問救災受傷住院官兵。 | 青年日報 (3版) |
| 22 | 98.05.01 | | 配合高雄市政府與高雄市政府消防局於 98 年 5 月 1 日共同辦理「2009 年世運主場館大量傷病患緊急應變處置作業」，當天數家媒體全程拍攝，有效推銷本院緊急醫療能力。 | |

共計：22 篇。

附件 6：病人或家屬意見、抱怨、申訴案件處理流程



附件 7：公開資訊內容

| 政府資訊 公開項目 | 項 目 數 | 摘 要 內 容 |
|-------------------|-----------------|---|
| 條約、中央 法規 | 1. 全國法規資料庫 | 提供法規之最新動態資訊及資料檢索 |
| | 2. 國防法規資料庫 | 國防法規資料庫提供整理編輯法規資料版本、分析法規資料之關連性、行政函釋之要旨與相關法條，提供完整深入的法規資料與連結 |
| | 3. 中央健保局健保法令 | 提供民眾服務查詢健保法令 |
| | 4. 行政院衛生署衛生法規 | 彙集建置衛生署及所屬單位之法規、行政規則、行政函釋及法規草案之相關內容 |
| 函釋與裁 量基準 | 1. 行政院公報資訊網 | 行政院建立公報制度，統一刊載行政院及所屬各機關涉及人民權益之法令等重要事項 |
| | 2. 國防法規查詢 | 國防法規資料庫提供整理編輯法規資料版本、分析法規資料之關連性、行政函釋之要旨與相關法條，提供完整深入的法規資料與連結 |
| 組織執掌 與聯絡方 式 | 1. 本院組織架構圖 | 國軍左營總醫院組織編制設三個單位為行政單位、醫療單位、醫療部 |
| | 2. 職掌 | 提供各科人員組織、醫療設備、醫療服務介紹及未來展望 |
| | 3. 聯絡方式 | 提供總機、急診、服務台、各部門聯絡電話及預約掛號、諮詢服務等資訊 |
| 行政指導 文書 | 1. 為民服務白皮書 | 係本院對地區大眾之公開承諾，本院將持續秉持「顧額至上、效率為先」之服務理念，提供病患安全、立即、迅速與高品質之醫療照護 |
| | 2. 便民服務手冊 | 為加強對民眾之服務，使民眾能瞭解本院各種便民措施與為民服務工作之全貌，特將本院各項主要措施及內容，加以整理，編撰本服務手冊，供民眾參閱利用 |
| | 3. 志工服務手冊 | 為有效落實志願服務管理工作，並維護志願服務者之權益特訂定本要點 |
| | 4. 服務創新精進方案實施計畫 | 以「便民標準服務」、「資訊流通服務」、「創新增值服務」三個評核面向為推動目標 |

| | | |
|----------------|------------------------------|---|
| | 5. 病人自付差額特材 | 公告裝置人工心律調節器之相關注意事項 |
| | 6. 病人權利與責任 | 依本院醫學倫理委員會修訂病人權利與責任及申訴專線 |
| | *醫病交流 | |
| | 1. 院長信箱 | 院長信箱依據本院「案件處理流程」受理您對本院醫療服務、行政興革之建議。 |
| | 2. 與民有約 | 民眾及國軍同袍均可報名參加，參加人員由本院發函或電話通知會議時間及地點 |
| | 3. 討論區 | 為提升醫療服務品質，增進醫病交流，提供雙向溝通平台 |
| | 4. 意見反應單 | 依據本院「案件處理流程」受理您對本院醫療服務、行政興革之建議，將受到院方高度重視、儘速處理及回覆。 |
| | 5. 線上滿意度問卷 | 為提高住院醫療服務品質，營造更好的醫療服務環境，該問卷以提供我們改進的方向 |
| | 6. 醫療服務品質線上問卷 | 設計線上彈性問卷調查，提供本院研究分析參考 |
| 施政計畫 | 1. 行政院施政計畫管理資訊網（資料來源：行政院研考會） | 政府計畫管理體系概分為「組織績效管理」及「個案計畫績效管理」二主軸 |
| | 2. 行政院研考會施政計畫（資料來源：行政院研考會） | 行政院所屬機關年度施政計畫，由本會統一辦理行政院所屬各部、會、處、局、署、院、省政府及省諮議會等機關次年度之年度施政計畫編審作業，做為行政院施政的重要依據 |
| | 3. 國防報告書（資料來源：中華民國國防部） | 中華民國 97 年國防報告書 |
| 報告及業務統計 | 業務統計資料（資料來源：中央健保局醫療資訊揭露） | 為便於各界了解各醫院醫療資源利用情形，本局自 94 年起，將各醫院費用申報資料上網公開，統計每月申報點數資料 |

| | | |
|-----------------|------------------------------|---------------------------------------|
| | 97 年至 99 年每月院所醫療服務點數分布級距情形 | |
| | 97 年至 99 年每月各醫院醫療服務點數申報情形 | |
| | 本院各臨床部科論文發表統計 | 本院各臨床部科自 94 年起論文發表統計 |
| 預算、決算書 | 國防預算、決算報告 | 國防部自 92 年起主管決算及歲出預算報告 |
| 請願及訴願 | 國防部請願處理結果及訴願決定（資料來源：中華民國國防部） | 提供國防部後次室對請願處理結果及本部訴願查詢 |
| 公共工程採購契約 | 國防部採購案決標公告（資料來源：中華民國國防部） | 提供國防部最近購案公告、書面之公共工程及採購契約 |
| | 採購案決標公告：行政院工程會政府電子採購網 | 建立政府採購制度，依公平、公開之採購程序，提升採購效率與功能，確保採購品質 |
| | 促參招商文件公告：公共工程委員會促進民間參與投資網 | 為健全國內民間參與公共建設投資環境，開放民間共同參與開發國家資源 |
| | 本院公共工程及採購資料 | |
| 支付或接受之補助 | 1. 本院接受補助統計表 | 本院自 95 年度起接受贈予統計表 |

| | | |
|---------|--------------------------------|----------------|
| | 2. 國防部政府資訊 公開支付或接受 之補助專區 | 國防部支付或接受之補助統計表 |
| 合議制會議紀錄 | 本院非合議制機關，無本項應公開資料 | |

附件 8：資訊週知分類表

| 國軍左營總醫院資訊週知分類表 | | |
|----------------|---|-----------|
| 網頁專區 | 服務項目 | 屬性 |
| 網路掛號 | 預約掛號、取消掛號、查詢醫師停代診 | 公開服務措施 |
| 最新消息 | 本院最新資訊、最新政策及疫情消息 | 文宣/重要資訊 |
| 為民服務 | 為民服務手冊、為民服務白皮書、意見反映流程、自付差額特材一覽表、滿意度問卷、常用表單下載 | 公開服務措施 |
| | 與民有約、民意論壇、意見反應單、常見問題 | FAQ |
| | 左海醫訊、左海剪影、檔案應用推廣網站 | 文宣/機關活動 |
| 單位介紹 | 醫療單位服務項目介紹 | 公開服務措施 |
| 政府資訊公開 | 各項政府法規政策、醫院組織等 | 公開服務措施 |
| 醫療資訊 | 祥泰病房專區、醫學美容中心專區、婦女友善醫療環境專區、蓮憶家園 24 小時全日失智照護 | 文宣/公開服務措施 |
| 醫療服務 | 轉診服務、醫師看診進度、醫療費用證明申辦、放射科 X 光片拷貝申辦、診斷書證明申辦、出生證明書申辦、死亡證明書申辦、英文出生證明申辦、病歷資料申辦 | 公開服務措施 |
| 醫療保健 | 衛教專欄、保健新知、社區活動訊息、預防醫學健康檢查中心專區、子宮頸抹片檢查服務專區、出院準備服務專區 | 公開服務措施 |
| 相關網站 | 連結全國各衛生相關機關 | 公開服務措施 |
| 藥品資訊 | 用藥查詢 | 公開服務措施 |

附件 9：網頁測試畫面

| 項 目 | 連 結 正 確 圖 片 |
|--------------------------|--|
| <p>1. 三軍總醫院連結正確</p> |  |
| <p>2. 台灣大學醫學院連結正確</p> |  |
| <p>3. 中山醫學大學附設醫院連結正確</p> |  |
| <p>4. 台中榮民總醫院連結正確</p> |  |
| <p>5. 振興復健醫學中心連結正確</p> |  |

| | |
|---------------------------|--|
| <p>6. 元培科技大學連結正確</p> | |
| <p>7. 行政院國家科學委員會連結正確</p> | |
| <p>8. 國際厚生健康園區連結正確</p> | |
| <p>9. 兒童福利聯盟文教基金會連結正確</p> | |
| <p>10. 成大醫學院圖書館連結正確</p> | |

11. 健保好
健保不能倒
連結正確



12. 財團法人藥害救濟基金會
連結正確



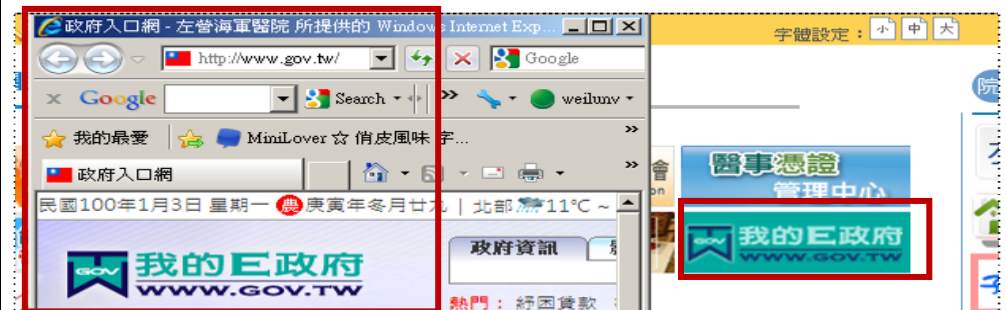
13. 國家書店
連結正確



14. 台灣更年期健康學會
連結正確



15. 我的E
政府連結正確



國軍左營總醫院

Zuoying Armed Forces General Hospital

地址：813高雄市左營區軍校路553號

電話：07-5817121

網址：806.mnd.gov.tw

服務台：07-5834845



忠誠負責，視病猶親