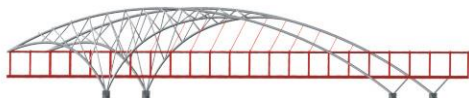




國立成功大學醫學院附設醫院

National Cheng Kung University Hospital

生命·愛心·卓越·創新



# 優質服務標竿學習營

## 國立成功大學醫學院附設醫院

發表人：陳鵬升/秘書室主任

# 簡報大綱



- 在地服務特色介紹
- 服務關鍵策略及主要創新服務
- 參獎經驗分享



# 壹、在地服務特色介紹



# 醫療服務區域分析

## 醫療服務區域人口及醫療資源概況

類別	項目名稱	單位	全國	台南市
人口數及土地面積	總人口數	人	23,433,753	1,884,284
	面積	Km <sup>2</sup>	36,192.8155	2,191.6531
	人口密度	人/Km <sup>2</sup>	647.47	859.75
	老年人口比率（65歲以上）	%	<b>11.99</b>	<b>12.62</b>
醫療院所基本資料	醫院家數	家	495	36
	診所	家	21,218	1,815
	每萬人口病床數（急性一般病床）	床	<b>31.10</b>	<b>27.24</b>
	每萬人口病床數（慢性一般病床）	床	1.69	2.07
	每萬人口醫事人員數（醫師）	人	<b>17.94</b>	<b>17.25</b>

資料來源：

- 1.人口及土地面積(103年)：內政部統計處(<http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/list.htm>)
- 2.醫療院所基本資料(102年)：衛生福利部統計處([http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f\\_list\\_no=312&fod\\_list\\_no=5051](http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=5051))



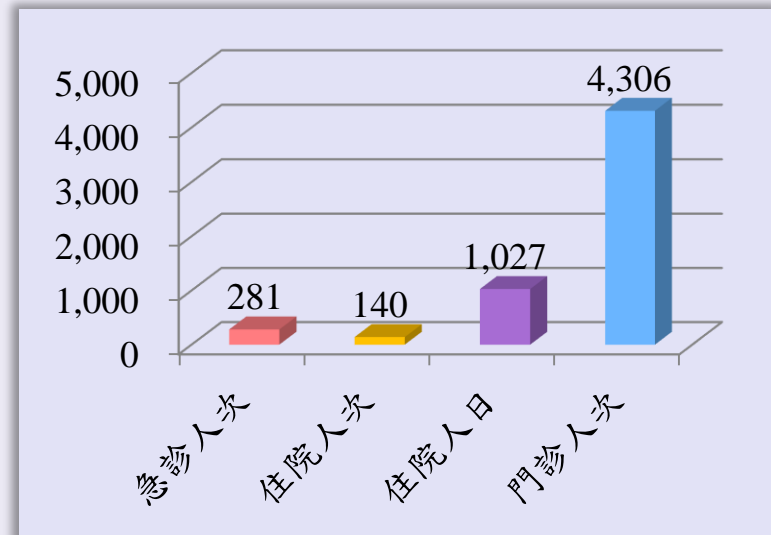
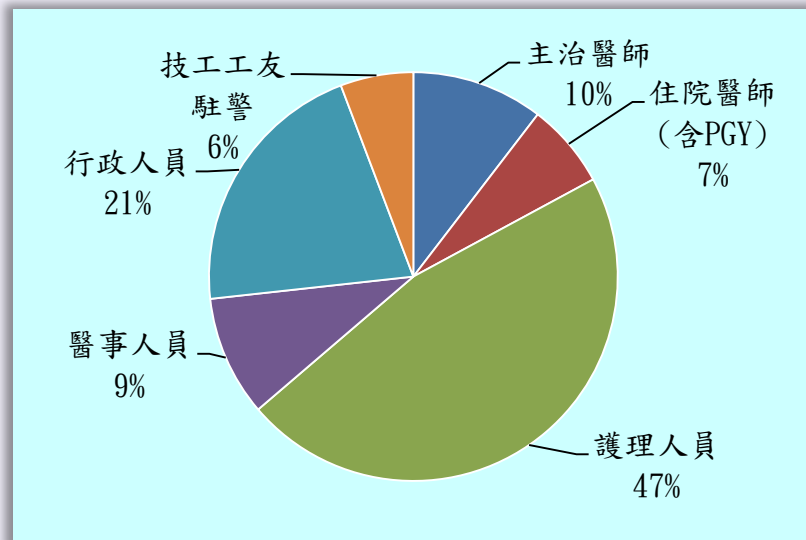
# 我們的夥伴與服務量

成大醫院的工作夥伴

主治醫師	435
住院醫師(含PGY)	280
護理人員	1,947
醫事人員	398
行政人員	876
技工工友駐警	241
合計	4,177

104年預算總結算103.5億

分類	床數
一般病床	946
特殊病床	400
總病床數	1,346



# 成大醫院策略地圖

## 宗旨

- 提供完善之診療服務
- 提供臨床教學實習
- 促進醫學之研究發展
- 協助地區醫療單位之發展
- 辦理各類醫療人員繼續教育

## 願景

民眾最理想的健康照護中心  
醫療人員最理想的教學研究與工作環境

## 定位

國際卓越大學醫院

## 核心價值

生命、愛心、卓越、創新

顧客

### 提供全人的優質醫療

- C1. 提供整合性、多元化全人醫療照護
- C2. 提升內外部顧客滿意度

社會責任

### 提升整體形象及善盡社會責任

- S1. 推動國際醫療援助
- S2. 推動健康促進與社區營造
- S3. 推動綠色節能減碳醫院

內部流程

### 落實病人安全及便利就醫

- I1. 營造安全、舒適的就醫環境
- I2. 強化資通訊科技之運用
- I3. 建置便利就醫流程

學習成長

### 培育全人照護能力的醫事人才

- L1. 提供全人照護的人才培育
- L2. 強化師資培育及教學能力評估
- L3. 提升跨領域團隊合作照護能力
- L4. 提升臨床技能中心教學效能

### 建構卓越醫學研究中心

- R1. 提升醫療人員之研究技能
- R2. 提升研究效能
- R3. 加強整合基礎與臨床轉譯研究
- R4. 爭取多方研究資源
- R5. 提升核心實驗室之使用

財務

### 活化管理永續經營

- F1. 增加醫療收入
- F2. 強化收支結構的適當性

有價值的在地服務

# 有人情味的在地化創新服務



# 建置高齡友善特色病房



社交活動



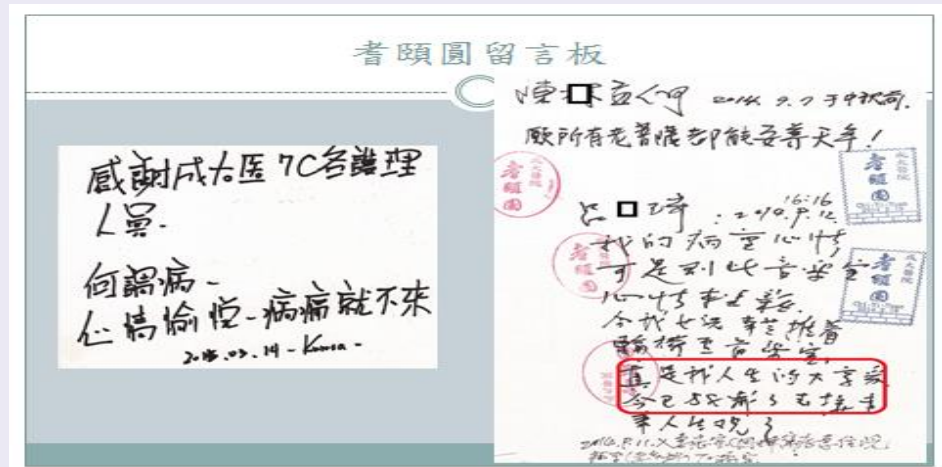
高齡友善病房—耆頤園



用水果輔助房號



懷舊歲月走廊



耆頤園留言板



# 貳、服務關鍵策略及主要創新服務



# 單一樓層全功能服務



## 成大醫院門診大樓一樓平面配置圖 NCKU HOSPITAL OUT-PATIENT BUILDING 1F FLOOR PLAN



整合性服務

# 單一樓層全功能服務 五樓癌症整合門診



## 成大醫院門診大樓五樓平面配置圖

NCKU HOSPITAL OUT-PATIENT BUILDING 5F FLOOR PLAN



門診 化療 抽血 批價 臨床藥師 諮詢 病友支持



國立成功大學醫學院附設醫院  
National Cheng Kung University Hospital

生命·愛心·卓越·創新

# 團隊式服務

# 以疾病為特質的跨科整合醫療照護



代謝暨體重管理團隊運用社群媒體整合工具協助醫療

5/13門診進度  
14:40報到人數11人，完診人數6人

6/13門診進度  
14:30報到19人，完診7人

16:00報到23人，完診15人

17:30報到26人，完診21人

整合工具的使用  
門診現況即時報

為新生加油打氣

交換飲食經驗

分享運動資訊

意見調查瞭解病人需求

活動及團隊動態公告

非門診時間亦可瞭解病況

## 處理流程主動回應－重症致命

### 為病人安全 主動電話追蹤聯繫

- ◆主動聯繫檢驗報告異常患者
- ◆病理報告惡性診斷者
- ◆檢驗特別危險值通報醫師確認回覆並增加離院病人的通知及緊急召回
- ◆主動關心中斷治療癌症病人

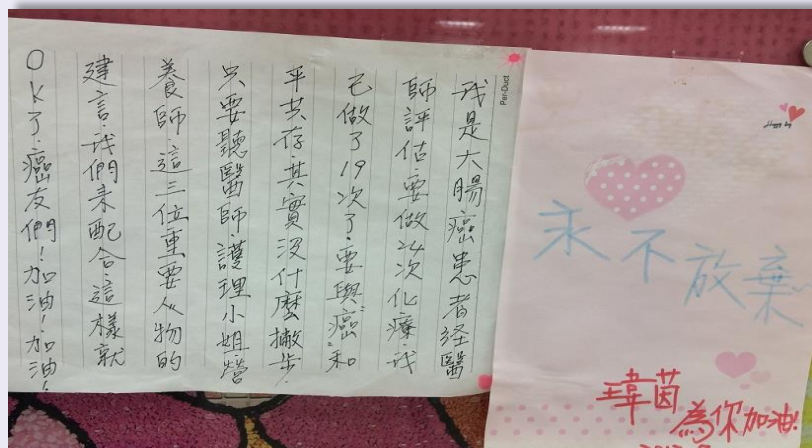
檢驗危險值即時回應

衡量指標	目標值	執行情形		
		104年Q2	104年Q3	104年Q4
第一級危險值1小時內通報率	100%	100%	99.9%	99.9%
第一級危險值初步處置率	95%	96.8%	99.5%	99.2%



### ◆主動關心中斷治療癌症病人

新診斷個案未治療原因分析與3個月後治療狀況			
原因分類		病人數	三個月後病人治療數
醫療層面	癌症病情惡化死亡	14	0
	其他疾病考量	3	2
	個案身體狀況暫不適合治療	3	3
病人層面	自覺還沒有準備好接受治療	16	8
	接受另類治療	8	2



## 服務行為友善性及專業度

### 電話禮貌測試

- 1.本院電話禮貌測試規定及測試量表不合時宜，需要修正。
- 2.建立新修正測試規定及測試量表後之執行機制。

- 1.103.08.26參考「政府測試量表」修訂本院測試量表。
- 2.103.10.06行政主管會議討論通過及宣導
- 3.103.12.01研擬電話禮貌測試志工參與測試工作

- 1.效果覆查：成績退步。

類別	第1季總分	第2季總分
總機	83.00	79.30
行政組	94.95	78.89
醫事組	93.91	87.12
醫療組	92.30	94.09

- 2.原因分析及改善對策。

- 1.103.12.08公告新修訂及測試量表。
- 2.104.02.24辦理測試
- 3.測試志工於104年第1季起落實執行及提報抽測結果。

- 1.發現問題：104年第二季成績較第一季成績大幅退步。
- 2.原因分析：
  - 1) 接聽速度表現較差。
  - 2) 接話者，仍有未報明單位名稱或自己姓名者，且結束時，未有禮貌用語及讓來電者先掛電話。
  - 3) 部份人員接話態度有急躁不耐煩情事。
  - 4) 業務承辦人對於業務內容解說的熟悉度有待加強。
  - 5) 非業務單位代接電話之處理方式未建立。
- 3.改善方案：
  - 1) 辦理服務禮儀教育訓練。
  - 2) 加速檢討現行FAQ內容。
  - 3) 建立員工協助電話禮貌測試之機制。

- 1.持續抽測。
- 2.回饋調查結果。
- 3.請各單位納入日常管理。

改善方案	執行情形
辦理服務禮儀教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 104.09.10醫療服務業之感動服務與關鍵時刻。</li> <li>2. 104.10.22化危機為轉機-客訴抱怨處理與管理。</li> </ol>
加速檢討現行FAQ內容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 104.08.25參考他院及盤點檢討本院(含網路)問答集，並請相關單位提供建言及更新。</li> <li>2. 104.09.16彙整相關單位提報修正FAQ(草案)，並送請相關單位再次審視。</li> <li>3. 104.09.22召開「為民服務考核檢討會」檢討研擬修正之FAQ(草案)。</li> <li>4. 104.10.02依104.09.22會議決議重新修正問答集題庫，並遴選15題作為民服務考核申請書FAQ15題。</li> <li>5. 104.10.12召開「重新修正問答集(40題)及15題FAQ(草案)」之檢討會議。</li> <li>6. 104.10.26簽呈核定：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 確認本院新問答集38題，並於網頁公告供民眾參考。</li> <li>2) 確定為民服務考核申請書FAQ15題。</li> </ol> </li> </ol>
建立員工協助電話禮貌測試之機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 104.10.27研擬總機、業務單位、非業務單位電話禮貌測因應措施(草案)。</li> <li>2. 104.11.10召開「總機、業務單位、非業務單位電話禮貌測因應措施」會議。</li> <li>3. 104.11.12依104.11.10會議決議：成立院內資深員工電話禮貌測試小組，並執行測試以現行志工測試之不足，並期待能更深入瞭解問題及不斷精進改善。</li> </ol>

104年每季電話禮貌測試平均成績

類別	總機	行政組	醫事組	醫療組
第1季	83.0	95.0	93.9	92.3
第2季	79.3	78.9	87.1	94.1
第3季	89.0	93.2	95.9	96.3
第4季	89.2	93.3	96.1	96.4

業務單位承辦人員回應問題正確率

類別	A.解說詳盡(能具體、明確答覆)	B.解說尚可(能簡單說明)	C.解說不清楚	D.答非所問	正確率 A+B
第1季	91%	9%	0%	0%	100%
第2季	88%	12%	0%	0%	100%
第3季	95%	5%	0%	0%	100%
第4季	94%	6%	0%	0%	100%

自104年起每季  
由志工進行全院電話禮貌測試

## 線上服務量能成長

開發網路服務項目

103年-104年線上服務量統計表				
種類	103年	104年	成長率	對策
診間預約	1,051,399	1,142,670	8.68%	1.103年6月修訂門診醫師開診原則，專任主治醫師每週至少開三診次。 2.103年11月增夜間門診。
手機掛號	3,263	4,791	46.8%	QR code提升至官網首頁
網路掛號	142,087	208,404	46.67%	1.104年1月新增4個名額提供預約掛號。 2.104年8月再增2個名額，提供民眾預約掛號。
檢驗報告查詢	13,917	31,781	128.4%	院內張貼宣傳海報
自助服務機 (慢性病連續處方箋取號)	5,135	53,303	938.03%	103年10月自助服務機增自助慢箋取號功能，提供民眾不需至櫃台批價，可自助取得慢性病連續處方箋之領藥號碼。
電子病歷(被查詢)	1,423	182,727	12,741%	104年衛生福利部為加強鼓勵尚未使用EEC系統的中小型醫療院所優先採取補助及輔導，因而提升調閱次數。
電子病歷(被調閱)	163	23,205	14,136%	
月平均	101,449	137,240	35.28%	
總計	1,217,387	1,646,881	35.28%	

## 臉書拉近民眾與醫院的距離

1.目標：成立成大醫院開設臉書粉絲專頁計畫，提供民眾多元的網路參與管道。

### 提升臉書效益的 PDCA 計畫



1. 對策效果覆查：104.11.23召開檢討會及效益分析。待加強：粉絲人數較少，缺少關鍵性指標

1. 研擬改善對策：

1) 增加粉絲人數：

- 1) 增加新聞性、正面光明的醫療故事。
- 2) 鼓勵員工及志工加入本院臉書專頁及擴大與親友分享。

2) 增列品管指標：除現有指標外，新增粉絲人數、按讚人數、觸及人數等為品管指

1.104.05.15研擬本院臉書專頁計畫(草案)及作業標準書(草案)。

2.104.06.04提報行政主管會議討論。

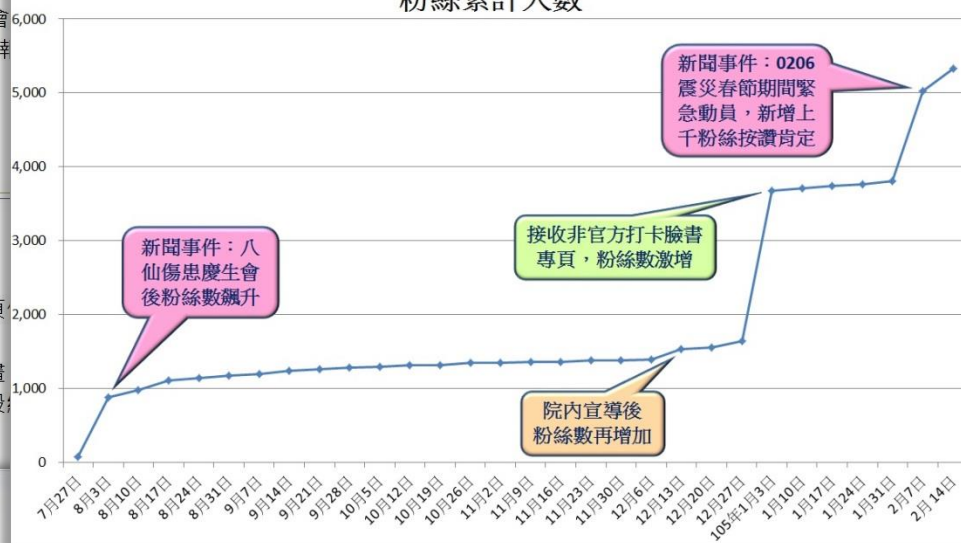
3.104.06.29依104.06.04行政主管會議，將本院臉書專頁計畫(草案)提報院形象小組會議整合討論。

1.104.06.04確立本院臉書粉絲專頁標準書。

2.104.06.29通過本院臉書專頁計畫。

3.104.07.27本院臉書專頁正式開設。

### 粉絲累計人數





## 臉書拉近民眾與醫院的距離



**成大醫院**  
由 Douglas Shen 發佈 · 1月25日 9:27 ·

【糖尿病的治療與迷思】  
高血糖值發現早 飲食生活調整好 運動健康省煩惱  
錯誤觀念與迷思 年齡體型非絕對 生活習慣是關鍵  
2之2..... 更多

已觸及 5,623 名用戶

讚 留言 分享

Vivian Wang、羅素韻、林綉紅以及 53 個分享

陳淑惠 謝謝分享  
讚 · 回覆 · 發訊息 · 1月25日 11:00

Yuki Wu 借分享，謝謝  
讚 · 回覆 · 發訊息 · 1月26日 2:00

洪麗珠 借分享-感謝，造福許  
讚 · 回覆 · 發訊息 · 1月27日 0:00

何坤龍 借分享  
讚 · 回覆 · 發訊息 · 1月27日 8:00

Penta Huang 謝謝。借分享！  
讚 · 回覆 · 發訊息 · 1月27日 8:00

黃秀蓮 謝謝，受益良多  
讚 · 回覆 · 發訊息 · 1月27日 11:00

Angela Liou 謝謝分享，這句話特別有同感 -> 糖尿病最多的症狀就是無症狀... 只有在嚴重高血糖時才會出現典型的三多症狀或體重減輕的情形。  
讚 · 回覆 · 發

留言.....

**粉絲互動**



**成大醫院**  
由 Douglas Shen 發佈 · 1月20日 15:35 ·

【成大醫院跨領域外傷團隊】  
編織大台南地區外傷最後一道防線

成大醫院外傷團隊於2010年9月成立，5年來他們不斷改善外傷系統，也救回不少病人。然而對外傷醫師而言，刺激團隊不斷進步的原因，不僅僅是因為他們能救回病人，更多時候是因為年輕的生命逝去，家屬悲鳴痛哭，而身為醫師的他們只能無言的默默對。這讓他們不得不斷思索，怎樣做才能挽回更多生命。..... 更多

成大醫院-淺談跨領域外傷團隊經營  
在服飾店工作的年輕女性，遭陌生男子以刀刺傷前胸右鎖骨下  
大醫院急診時立即啟動外傷小組，血壓一度只有50出頭，當時  
下大血管損傷或肺穿刺傷併大量氣血胸，除立即給予大量輸液  
NCKUHDOPA.COM

已觸及 14,082 名用戶



**成大醫院**  
由 Douglas Shen 發佈 · 1月28日 20:11 ·

【成大醫院守護偏鄉】  
成大醫院今年起，支援醫療資源不足地區的台南醫院新化分院緊急醫療  
照顧服務，派駐急診科楊朝詠、洪紹恩及外科黃建璋3名年輕主治醫師  
守護東台南山區民眾。28日新化區發生火警，造成屋主嚴重燒傷昏迷，  
到院時已無生命跡象，所幸成大醫院派駐的重症醫師即時搶救，從鬼門  
關前搶回傷者性命。

衛福部新化分院急診救回火災昏迷病患 | 地方 | 即時 | 聯合新聞網  
台南市新化區神農火警，造成林姓屋主遭到嚴重燒傷昏迷，已無生命跡象，...

**醫療成就與公義**



**成大醫院** 新增了 2 張相片。  
由 Douglas Shen 發佈 · 1月31日 12:17 ·

【成大醫院急診室年會“求”成功】  
希望以後每天早上起床的第一眼就能看到妳!!!  
我願意!!!

12日晚上的急診室年會，一開場沒多久就上演了一齣未在本節目表中的“求婚記”！讓本就是急診一家的郭宗親醫師，謝嘉慧護理師，現在“省下「一」”，直接裝家人囉!!!..... 更多

**人情趣味**



**成大醫院**  
由 Douglas Shen 發佈 · 10月1日 10:04 · 編輯紀錄 ·

【為流感打預防針】  
公費流感疫苗今天開打 成大醫院院長挽袖施打

104年度公費流感疫苗肺炎鏈球菌疫苗於10月1日開打！成大醫院  
蔡良敏副院長挽起衣袖，和門診部劉清宗主任、護理部張瑩如主任率先  
施打。蔡副院長叮嚀符合公費施打條件的民眾，一定要接受疫苗接種，  
才能在流感季節來臨前形成保護力，成大醫院啟動護理人力幫民眾施打  
疫苗，夜間門診也提供疫苗施打服務，請民眾多加利用。..... 更多

已觸及 1,912 名用戶

**衛生政策宣導**

讚 回應

Wu Yi-Lin、張世芳、Vivian Wang 以及其他 80 人都說讚。

1 個分享

陳毓臻

陳毓臻 請問，  
備有優良衛生政策宣傳方案至各種推廣推廣的工作時間到晚上幾  
點工作關係想至下班後的時間處理...

成大醫院  
由 Douglas Shen 所傳送 191  
您好，有關您想要在晚上推廣宣傳，可以配合本院週一到週五  
20:30，另外您也可以利用本院的自助服務機，可參考本院院  
大醫院敬上

回覆諮詢

# 特殊緊急事件

# 0206震災

Pray for Tainan  
為台南祈禱

**蘋果日報**  
APPLE DAILY

149人失聯

**台南強震**

百萬元好運  
過年來  
加95汽油  
汽車、機車、皮夾、錢包、旅行箱、好運到不完！

A1 焦點新聞  
2016年2月7日 星期日 農曆乙未年十二月二十九日

中華民國一〇五年五月七日 農曆乙未年十二月二十九日 星期日

**921後最慘 規模6.4 府城8秒重創 漏夜救人**

**南台大震 15死145失聯**

**聯合報**  
UNITED DAILY NEWS

每份訂價10元 第23479號  
創始人 王雲五

4 71065 921682

A1 頭條新聞  
中華民國一〇五年二月七日 農曆乙未年十二月二十九日 星期日  
http://www.cdn.com.tw

A2 馬總統台南勘災 坐鎮災變中心  
A3 新化京城廢墟 3種變地下室

**中華日報**  
CHINA DAILY NEWS

每份訂價一元  
第三五二一號  
155X-609-9820  
1 605 52066

**中國時報**  
CHINA TIMES

救出娃兒響起歡呼

中興社啟事

2月6日(星期日)中午時分，二重及三層樓房倒塌，中時每天出版6天(二重)大樓，莊嚴1次，118人受傷，11名死亡。

2月12日恢復正常出版。

各處報人員應隨時保持聯繫4天，如出現打不通，請撥112隨時前來接洽，請4日內登報，請將大報紙，請告知中興社，請將大報紙，請告知中興社，請將大報紙，請告知中興社。

相關新聞詳見 A2-A14

傷心小年夜  
新場的維冠金龍大樓災情，顯得慘絕，有的被震垮，家裏到處是瓦礫，人平安無事，令人欣慰。(吳中、何家攝)

A1 焦點新聞  
台灣優先 自由第一  
2016年2月7日 星期日

自由時報  
2015年7-9月每日平均銷量  
**580,579**份

**自由時報**  
THE LIBERTY TIMES

台北電話: (02)2688-2628 傳真: (02)2688-9138 全國服務專線: 166 廣告部專線: 166

猴  
2016  
Lunar New Year

小年夜凌晨強震劇烈出擊，全場區15層樓的維冠金龍大樓倒塌，數千人被震傷，令人感到驚心，災情全力搜救。

**6.4強震 台南倒9樓14死**

**151樓塌 已14死**

避難所收容45人 永康維冠金龍大樓恐百餘人失聯

維冠金龍大樓位於台南永康區，是台南市最高的建築物，也是台南市唯一的超高层建筑。這棟大樓在2月6日晚間發生強烈地震後，發生嚴重倒塌，造成多人傷亡。目前，救援人員正在全力搜救中，已救出14人，仍有百餘人失聯。這棟大樓的倒塌引起了社會對超高层建筑安全性的廣泛關注。

春節出報啟事  
春節期間本報將縮短出版，特刊特別於本月八日(正月初五)出版，初四、初五、初六、初七、初八、初九、初十、十一、十二日(正月初一至初十)全部版面暫停出版，敬請讀者諒解。特此敬告讀者，並致歉意。

# 台南浩劫 14死142失聯



國立成功大學醫學院附設醫院  
National Cheng Kung University Hospital

生命·愛心·卓越·創新

特殊緊急事件

# 成大醫院啟動333—人間處處有溫暖

震災現場急救站



醫師急診待命



掌握動員及需求資訊



協調及調度資源



關懷技巧訓練課程



# 臉書訊息鎖定震災及醫療主題

**成大醫院**  
由 Douglas Shen 發佈 · 2月6日 4:42 ·

地震!!希望大家都平安!!

另, 成大醫院及台南各大醫院均已啟動333緊急狀態, 請大家幫忙, 沒有危及生命的小病, 請勿往大醫院急診送, 將醫療資源留給地震災區傷者使用。

發燒、感冒、腹瀉的, 請就近診所就醫, 勿再往大醫院去, 將人力留給災民。..... 更多

已觸及 404,568 名用戶

加強推廣貼文

讚 留言 分享

成大醫院、Phina Li、Chia Lin Lin、Yen-yi Lee 以及其他 3,998 人都說讚!

3,475 個分享

顯示先前的留言

Amy Chang 加油!  
收回讚 · 回覆 · 發訊息 · 1

史錦雲 感恩醫護人員。  
收回讚 · 回覆 · 發訊息 · 1

留言.....

**成大醫院** 新增了 6 張相片。  
由 Douglas Shen 發佈 · 2月12日 18:11 ·

小年夜凌晨地震發生至今已7日, 台南市許多醫護人員放棄與家人相聚的時間, 投入災害的緊急醫療救護, 目的就是希望幫助蒙難的人傷者能夠減到最少與最小, 對於他們的苦難都能感同身受。

本院楊俊佑院長特別在年後第一天正式上班, 向同仁說明7天來成大醫院執行的緊急醫療相關作業, 並向所有醫護人員表示感謝, 因為有您們的仁心救人, 醫院應有的功能與價值才得以發揮, 在緊急時刻能夠夠照顧急難傷病的民眾。

真的謝謝您們!!辛苦了!!

敬啟者本院同仁的一封信

各位同仁大家好!

今年過了一個非常動盪與難忘的一年, 在大災的衝擊下, 很多同仁經歷了悲劇, 也有不少醫護同仁自願返家, 但災區災民緊急醫療需求, 發揚了醫護人員仁心救人的美德, 也獲得社會上許多人的讚賞。

本人代表醫院感謝所有同仁的仁心, 讓這些傷者能及時得到救治, 幫助他們脫離痛苦與危險。

本院同仁在災區的工作, 是艱辛的, 也是充滿挑戰的, 但我們相信, 在大家的共同努力下, 一定可以克服困難, 為災民提供最優質的醫療服務!

成大醫院 6096 災區醫療支援小組

- 一、 總指揮官: 333 緊急醫療小組
- 二、 支援醫護人員: 總數約 140 位, 行政支援人員 70 位, 共 210 人
- 三、 支援醫護人員: 林、李、中、張、王、陳、趙、黃、周、吳、孫、劉、蔡、鄭、王、陳、趙、黃、周、吳、孫、劉、蔡、鄭
- 四、 支援醫護人員: 林、李、中、張、王、陳、趙、黃、周、吳、孫、劉、蔡、鄭
- 五、 支援醫護人員: 林、李、中、張、王、陳、趙、黃、周、吳、孫、劉、蔡、鄭
- 六、 支援醫護人員: 林、李、中、張、王、陳、趙、黃、周、吳、孫、劉、蔡、鄭
- 七、 支援醫護人員: 林、李、中、張、王、陳、趙、黃、周、吳、孫、劉、蔡、鄭
- 八、 支援醫護人員: 林、李、中、張、王、陳、趙、黃、周、吳、孫、劉、蔡、鄭
- 九、 支援醫護人員: 林、李、中、張、王、陳、趙、黃、周、吳、孫、劉、蔡、鄭
- 十、 支援醫護人員: 林、李、中、張、王、陳、趙、黃、周、吳、孫、劉、蔡、鄭

定時通報作業  
南區急難醫療支援小組 COC  
台南市立醫院急難醫療支援小組

**成大醫院** 新增了 3 張相片。  
由 Douglas Shen 發佈 · 2月7日 7:57 ·

0206的震災造成多人不幸, 但也不斷有更多人獲救, 令人振奮的好消息。讓我們一起為等待救援的人加油!!

感謝所有投入救助的工作人員, 不眠不休地持續救護, 在這寒冷的天氣中讓所有的人都感受到溫度。

成大醫院除了在院內啟動緊急大量傷患機制外, 並在永大路的救護現場設立急救站, 進駐醫護人員守住救護第一線, 以能在第一時間提供被搶救出災民送醫前的緊急醫療穩定傷勢。現場急救站會配合救護工作, 持續提供醫療的協助。..... 更多

**成大醫院** 新增了 3 張相片。  
由 Douglas Shen 發佈 · 2月10日 13:31 ·

0206震災發生, 成大醫院急難醫療小組人力支援隊第一線, 並派駐急難醫療急救站, 醫護人員犧牲奉獻, 為救護生命而奮鬥, 獲得許多市民的讚賞, 也獲得社會各界、媒體、心理師、社工師, 一起照顧災區傷患的心理創傷與社會資源的協助。

感謝大家的鼓勵! 也感謝支持為大家守護健康與生命的醫護人員, 不只是成大醫院, 也包括了許多其他醫院的醫護人員。

成大醫院 敬謝!!!

**成大醫院**  
由 Douglas Shen 發佈 · 2月15日 8:08 ·

除中災區0206震災的難者救護外, 並期許災區重新振作奮起迎接新的未來與希望!!

成大醫院  
地址: 104 臺灣海峽路139號 電話: (06)235-3535 傳真: (06)276-6111 (24小時) 急救熱線: (02)276-6666 郵箱: info@ncku.hosp.ncku.edu.tw  
急診專線: (06)276-6666 傳真: info@ncku.hosp.ncku.edu.tw  
急診專線: (06)276-6666 傳真: info@ncku.hosp.ncku.edu.tw  
急診專線: (06)276-6666 傳真: info@ncku.hosp.ncku.edu.tw

已觸及 4,443 名用戶

加強推廣貼文

讚 留言 分享

謝清雲、羅素穎、張世芳以及其他 311 人都說讚!

3 個分享

留言.....

**成大醫院**  
由 Douglas Shen 發佈 · 2月15日 10:16 ·

地震發生後, 我們一起經歷過焦急、憤怒、無助, 如果說, 會有這些情緒的產生是因為有責, 那麼, 接下來我們在調適悲傷的過程中, 也將一起成大醫院有精神品項

已觸及 5,014 名用戶

讚 留言 分享

羅素穎、Philips Chu、劉怡伶以及其他 245 人都說讚!

21 個分享

Cameron Cheong  
讚 留言 發訊息 · 2月15日 14:11

Yiwen Lin 謝謝您們  
讚 留言 發訊息 · 2月15日 15:14

**成大醫院**  
由 Douglas Shen 發佈 · 2月9日 15:45 ·

在救治0206震災災區傷患的同時, 成大醫院也成立災後復原團隊, 結合南區中興與忠烈路附近的護理人員, 及臨床心理師、社工師, 一起照顧災區傷患的心理創傷與社會資源的協助。

團隊每天開會了解每位傷患對創傷的需求, 目前成大醫院救治23人, 其中9人在加護病房。傷者的年紀從最小4個月、三歲、青少年, 到中年都有, 每人的傷情不同, 需要的協助也不同。

目前的重點在避免創傷後心理的持續壓力, 因此, 除會蒐集玩具給小朋友, 轉移注意焦點, 但也關注持續的安置問題等, 期能兼顧生理及心理的健康, 並協助解決其社會問題。

已觸及 7,113 名用戶

讚 留言 分享

Vivian Wang、謝清雲、陳錦升以及其他 421 人都說讚!

檢視7則留言

謝清雲 · 讚 · 發訊息 · 2月9日 15:45

可樂提神  
下午茶  
暖茶之力的  
正最最後  
你們加油加油  
各位同仁辛苦了!  
勉勵醫護人員  
- 謝清雲  
02-276-6666

已觸及 37,788 名用戶

讚 留言 分享

成大醫院、Yen-yi Lee、Philips Chu、Jacky Ho 以及 其他 1,719 人都說讚!

5 個分享

# 民眾重要的小事，就是我們的大事



媒體採訪協助

蘋果即時

洪OO的兄姐感謝救難人員及成大醫院醫護人員的救治



故事鋪陳  
述說人性光明面

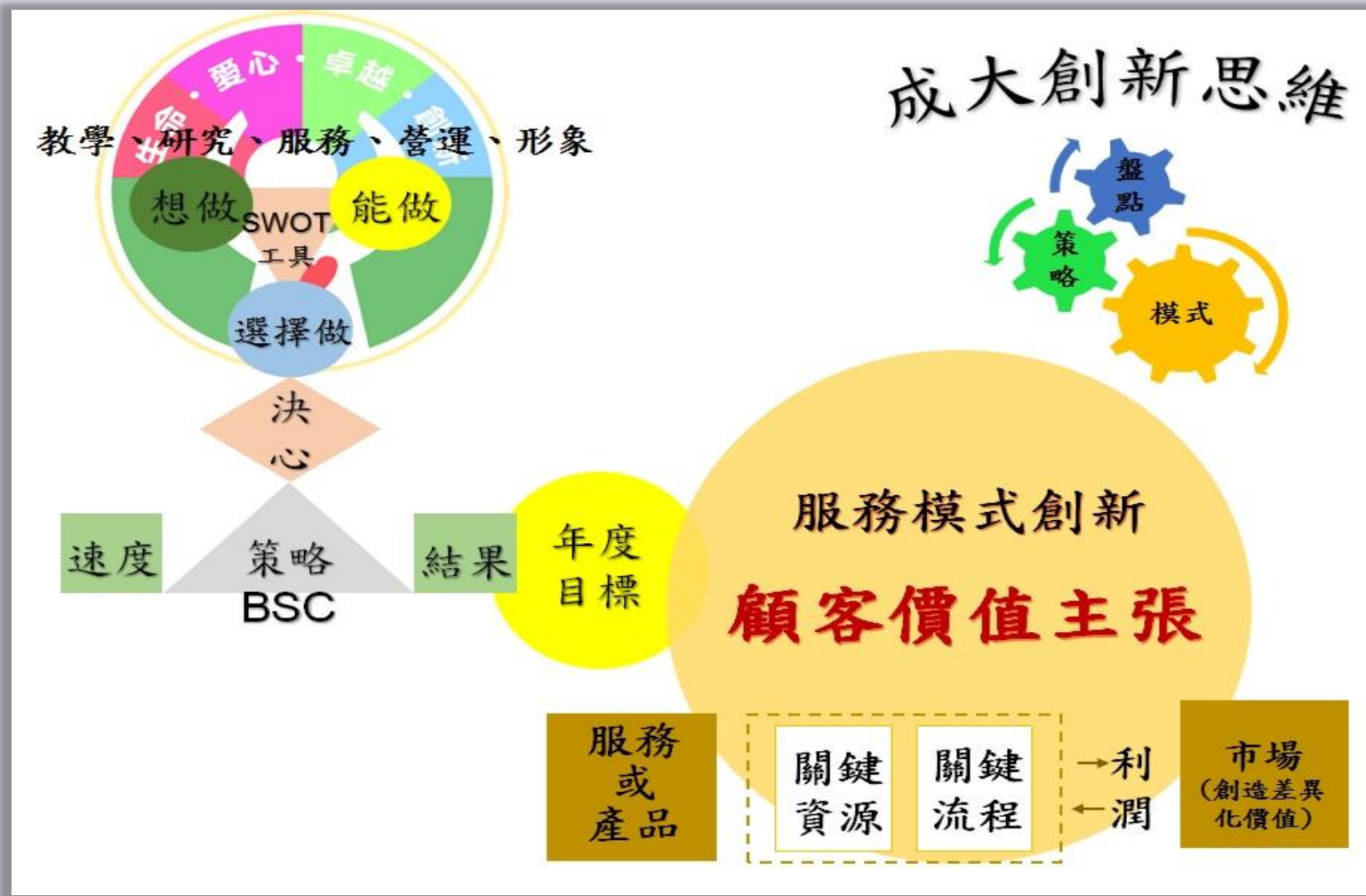
洸偉幫林O、婷O打氣  
3人皆幸運獲救



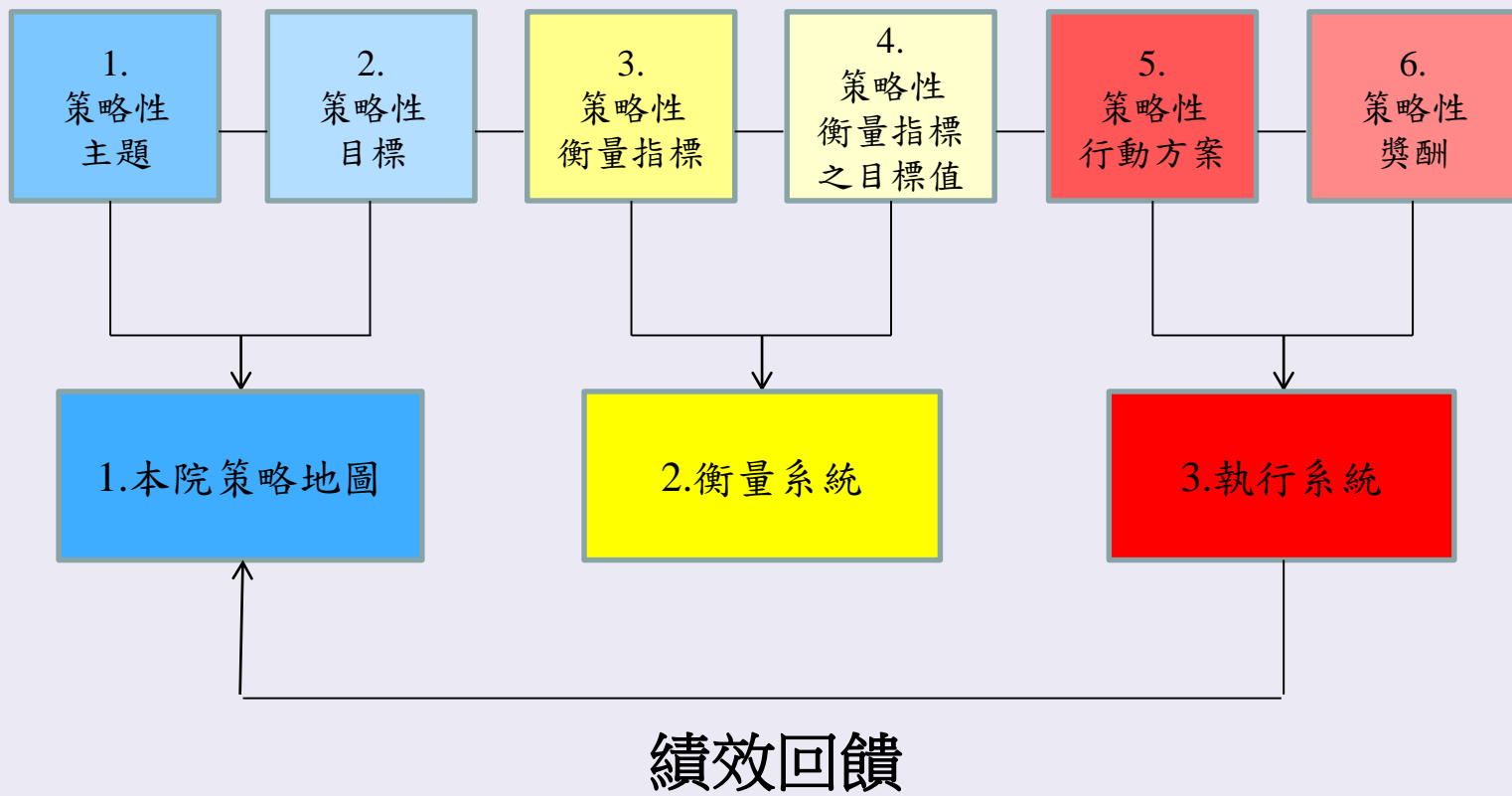
# 參、參獎經驗分享



# 創新思維



# 策略目標與獎酬連結的鼓勵機制





# 藥劑部年度策略目標—民眾有感體驗

整合服務 + 數位服務 + 創新服務

## = 成大醫院藥你健康

標準化服務 + 使用者思維 + 民眾服務體驗



**改善前**

民眾

- 藥品諮詢櫃檯：人需到場。
- 導覽機：人需到場。
- 諮詢信箱及電話：無法隨時隨地。
- 藥劑部網頁：無法隨時隨地，無用藥提醒功能。

**現況服務缺口**

- 想要完整留存自己的領藥紀錄。
- 無法記住全部衛教內容。
- 因為忙碌而忘記吃藥。
- 用藥遵醫囑性不佳，影響治療效果。

**改善後**

**藥你健康APP**

- 健康1-「藥品資訊」及「衛教園地」提供便捷管道查詢用藥資訊。
- 健康2-掃描本院藥袋QR code，直接下載用藥資訊，提醒及記錄吃藥。
- 健康3-「用藥提醒」具有藥品圖檔輔助讓用藥安全更有保障。
- 健康4-「多人用藥管理功能」一起照顧家人用藥、更方便。

**服務藍圖**

整合四大主要功能，隨時隨地、全年無休地守護大家的用藥安全



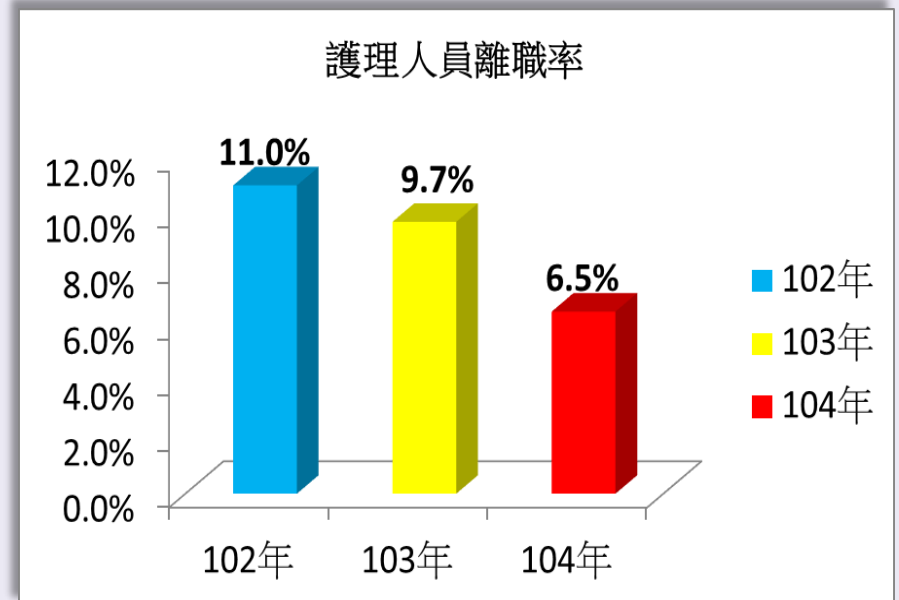
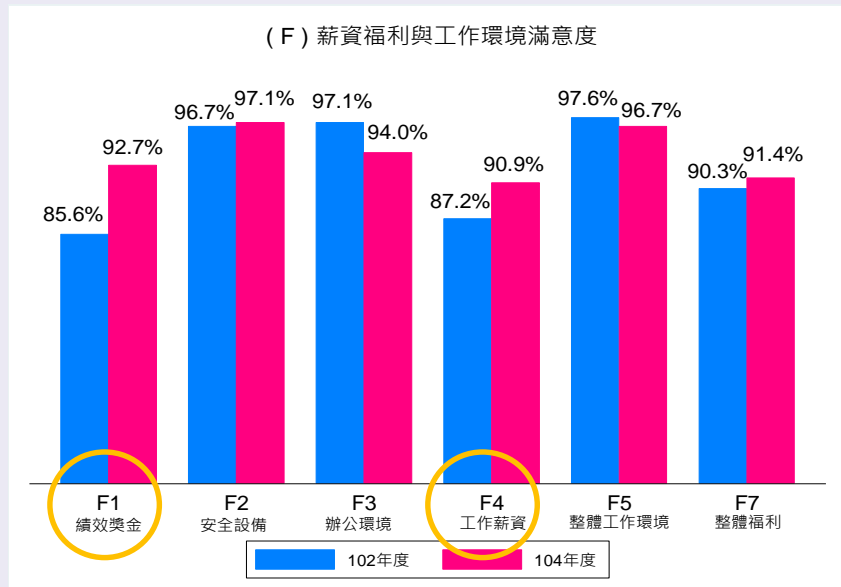
藥你健康 App



# 機關首長的決心與用心—提升內部顧客滿意度

104年薪資滿意度90.9%較  
102年的87.2%提升3.7%

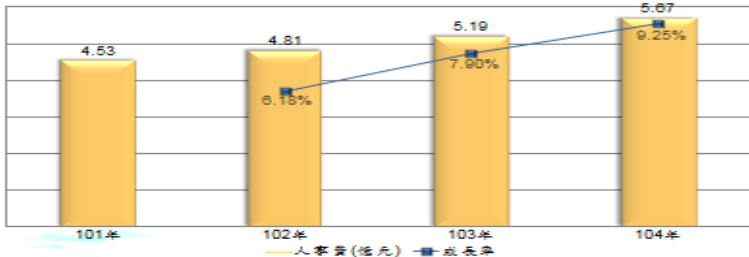
辦理公職納編陞遷，以護理人員  
離職率為例近3年逐年降低



# 首長與全體同仁的努力—卓越創新不如加薪

## 提高員工薪資待遇及福利

主治醫師年度人事費及成長率



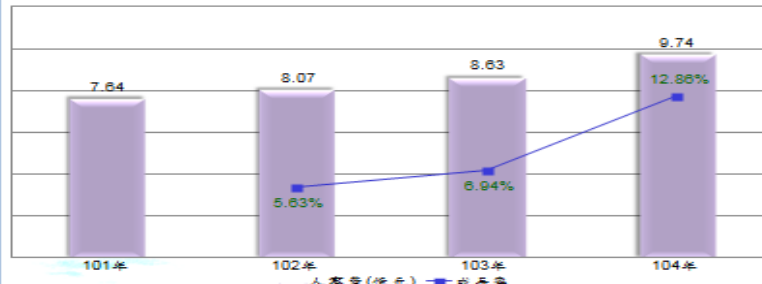
治院承諾

25

25

## 提高員工薪資待遇及福利

護理人員年度人事費及成長率



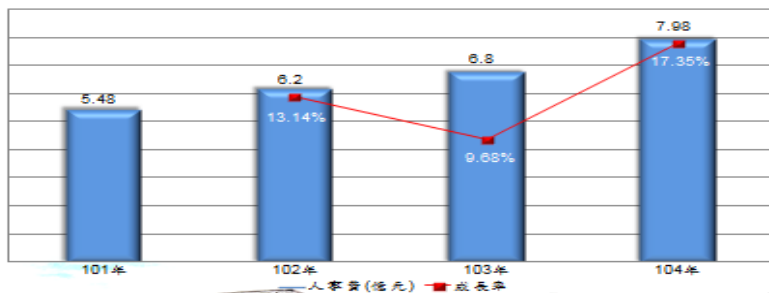
治院承諾

26

26

## 提高員工薪資待遇及福利

醫事人員年度人事費及成長率

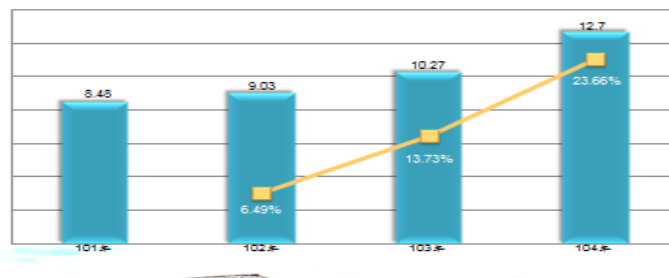


治院承諾

27

## 提高員工薪資待遇及福利

行政人員年度人事費及成長率



治院承諾

28



# 感動與信賴



由「愛」出發

2015年第十三屆「遠見神秘客服大調查」

醫療院所 業態平均成績：55.42

依醫策會公布新制醫院特優及新制教學醫院，共16家

名次	企業名稱	得分	去年名次
1	彰化基督教醫院	65.63	未入榜
2	成大醫院	63.75	未入榜
3	榮民總醫院	61	未入榜
4	中山醫院	60.88	未入榜
5	慈濟醫院	60.75	未入榜

資料來源：遠見mobile行動版  
[http://mgym.com.tw/blog\\_content\\_6809\\_2.html](http://mgym.com.tw/blog_content_6809_2.html)



# 謝謝聆聽 敬請指教



民衆最理想的健康照護中心  
醫療人員最理想的教學研究與工作環境