

行政院國軍退除役官兵輔導委員會 鳳林榮民醫院提升政府服務品質推動作法及執行效益表

實 要	施 項	推 動 作 法	執 行 效 益
<p>壹、 便捷服務程序， 確保流程透明</p>	<p>一、 訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；推動「ISO 國際品質認證」制度。</p> <p>二、 設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p> <p>三、 非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休 24 小時服務。</p> <p>四、 普設服務據點，落實「榮民（眷）在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮民（眷）聲音」之服務理念。</p> <p>五、 建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。</p>	<p>一、目前本院通過之 ISO 認證共計 7 個單位(呼吸照護病房、加護病房、檢驗科、護理之家、居家護理所、血液透析室、急診室)，依規定每年實施追蹤檢查一次。</p> <p>二、持續檢討相關之工作場所，俾能配合規畫劃，以利辦理 ISO 認證之工作。</p> <p>落實單一窗口服務，簡化民眾、榮民申請服務，提供就醫門診電話及網路預約服務。</p> <p>非上班時時間，固定排有行政值日人員值班，提供必要之服務。</p> <p>配合榮民服務處關懷據點，定期訪視轄區內之榮民（眷），瞭解服務需求。目前本院衛教站有鳳林老人館、南平里、北林里、大榮里、馬太鞍教會、光華阿都南、光復鄉大進社區發展協會等，7 個據點。</p> <p>本院訂定 ISO 工作手冊供各單位使用，定期檢視工作手冊內容並更新，以提升服務品質。</p>	

實 要	施 項	推 動 作 法	執 行 效 益
貳、 提升服務品質， 深化服務績效	一、 持續改善服務櫃台、服務標 示、申辦須知、等候設施、申 辦動線、停車空間、宣導資料 及服務設施、環境規劃、綠 (美)化工作等。 二、 賡續強化人員服務態度及電 話禮貌作法相關規定，並確實 執行與管考。 三、 與企業、社福團體結盟，辦理 各項公益活動，以增進政府服 務功能。	持續依需要及現況檢討辦理各項服務 設施更新，其中綠(美)化工作均依 季節適時調整種植。 持續辦理定期、不定期查核，輔導會 每月均對會數機構時施電話禮貌測試 ，每季公佈測試成果，本院99年上辦 年除1、3月甲等外，其餘均為優等。 對第一線服務態度不佳者，經查證屬 實者給予輔導改善，如經輔導後再無 故履犯者，檢討再教育及給予適當處 份，以資警惕。 (1)、99年計實施31個梯次，訪視榮 民301人，40人門診，身障病患 55人，協助申請長照9人；配合 花蓮縣榮民服務處支援協定，派 救護車接回4人住院。 (2)、志願服務人力訓練，計服務14589 人次。 (3)、獨居老人送餐，共計4642人次。 (4)、獨居老人居家服務，共計832人 次。	

實 要	施 項	推 動 作 法	執 行 效 益
<p>參、 探查民意趨勢， 建立顧客關係</p>	<p>一、 設置「首長民意電子信箱」， 即時、有效之處理，落實服務成 效。</p> <p>二、 加強與地方民意代表聯繫、建 立新聞媒體及報章輿論快速 回應</p> <p>三、 辦理顧客滿意度調查，藉以改 進服務缺失，建立民眾抱怨處 理機制。</p>	<p>本院採隨收隨辦之方式處理首長民意 電子信箱，如有會辦案件亦要求以最 速件方式辦理，最遲需於3天內回復。</p> <p>指派專人每日閱讀報紙，即時瞭解有 關榮民(眷)及本院報導，通知相關人 員儘速處理，新聞發布稿件50件以上。</p> <p>依「行政院暨所屬各機關處理人民陳 情案件要點」訂有〈人民陳情/申訴/抱 怨處理規定〉處理機制。 護理部每季舉行門診病患滿意度調查 及住院病患滿意度調查，99年滿意度 為90%，對需改善項目進行追蹤改善 提高服務品質。</p>	

實 要	施 項	推 動 作 法	執 行 效 益
肆、 豐富服務資訊， 促進網路溝通	<p>一、 充實更新網頁（包含無障礙） 提供最新且完整的服務資訊。</p> <p>二、 網站內設置「貼心服務留言板」， 提供意見表達管道，提升服務成效。</p> <p>三、 建置雙語環境，提供快速、明確 的瀏覽機制。</p> <p>四、 規劃建置榮民醫療體系之共同 醫療資訊系統（HIS）整合 服務。</p>	<p>本院已完成無障礙網站認證，並 每日檢閱本院網站，即時提供最 新完整服務資訊。</p> <p>本院網站設置有院長信箱及意見 信箱，提供社區民眾及榮民和醫 院直接溝通管道。</p> <p>醫院各項服務及部門均附加英文 說明，本院網站亦建置雙語環 境，方便外籍人士快速、明確瞭 解本院所提供各項服務。</p> <p>本院已建置榮民醫療體系之共同 醫療資訊系統（HIS）醫療資訊系 統，並透過跨院電子病歷交換系 統，提供榮民完整正確的醫療服 務。</p>	

實 要	施 項	推 動 作 法	執 行 效 益
<p>伍、 創新服務方式， 整合服務資源</p>	<p>針對榮民（眷）需求規劃調整 為民服務工作廣度、深度及範 圍，並訂定年度提升政府服務 品質執行計畫。</p> <p>二、 辦理相關專題研究或心得報 告，醫品圈等研討創新服務措 施，提升服務品質。</p> <p>三、 結合民間、機關或團體，建立 機制，處理突發意外事件。</p> <p>四、 政府服務資源整合及共享，規 劃跨機關水平整合服務或業 務體系垂直整合服務。</p>	<p>本院目前核准 300 床之公務床，適時 協助有特殊需求之榮民病患申請。</p> <p>本院結合輔導會辦理相關專題研究報 告，年度內由護理部完成一篇以臨床 上相關議題之專題研究，「臨床護理人 員情緒智能相關研究」及辦理專書心 得寫作 3 篇。</p> <p>本院結合民間、機關或團體，如警察 局、消防隊、巡守隊、義警、民防等 單位建立緊急處理突發意外事件機 制。</p> <p>依病患服務之需要，與玉榮東榮互相 轉介病患。與轄區內榮服處保持密切 聯繫，以加強服務病患。</p>	