

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預期執行效益表

實 要 施 項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 科 室	預 期 效 益
<p>壹、 提升服務品質， 深化服務績效</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p>社工室 秘書室 醫行室</p> <p>秘書室</p> <p>社工室</p>	<p>持續依需要檢討辦理，綠（美） 化工作依季節調整。</p> <p>持續辦理定期、不定期查核及 訓練，對服務態度不佳者，均 給予輔導，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。</p> <p>(1)、與企業、社福團體結盟 ----與民間社福團體合 作，建立社會安全網絡 推動社區長者關懷訪 視、電話問安諮詢及轉 介、餐飲服務、健康促 進活動等多元服務，強 化服務成效，預定服務 照顧榮民 500 人次。</p> <p>(2)、志願服務人力訓練，預 定 10 場次，預計參訓志 工 150 人次。</p> <p>(3)、結合社區資源、強化醫 療服務、辦理衛教宣導 及社區居家訪視合計約 1440 人次。</p>

實 要	施 項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 科 室	預 期 效 益
貳、 便捷服務程序， 確保流程透明	<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，廣 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>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p>醫行室</p> <p>社工室</p> <p>社工室</p> <p>社工室</p> <p>醫行室</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。</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	完 成 限 期	承 辦 科 室	預 期 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>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p>院辦公室</p> <p>社工室</p> <p>社工室 護理部</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，進行追蹤改善提高服務品質。</p>

肆、 豐富服務資訊， 促進網路溝通	一、 充實更新網頁（包含 無障礙）提供最新且 完整的服務資訊。	持續 辦理	資訊室	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。
	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。	持續 辦理	資訊室	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。
	三、 建置雙語環境，提供快 速、明確的瀏覽機制。	持續 辦理	資訊室	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。
	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。	持續 辦理	資訊室	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>伍、 創新服務方式， 整合服務資源</p>	<p>一、 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，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，建立合作機制， 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>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p> <p>持續 辦理</p>	<p>社工室</p> <p>秘書室 護理部 人事室</p> <p>秘書室</p> <p>醫行室 社工室</p>	<p>協助有特殊需求之榮民病患 申請本院公務床。</p> <p>本院結合大會辦理年度內完 成一篇以「護理人員對根本原因 分析於臨床問題之知識技能探討 臨床上相關議題」本年將對「 」及年度辦理專書(銓敘部訂 定)心得寫作3篇。</p> <p>本院結合民間、機關或團體， 建立機制，處理突發意外事 件。</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，以服務病 患。</p>
----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------