

112 年臺北榮民總醫院新竹分院提升政府服務效能具體作法

項次	實施要項	具體作法	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本院服務人員(含委外服務人員)對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	醫務企管室：本院第一線掛批服務人員，均依本院制定標準作業流程執行業務。門急診掛批、住院、出院等相關作業流程，亦張貼在本院公佈欄明顯處，以讓民眾周知。 藥劑科：定期舉辦在職教育及繼續教育，強化藥師對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業，112 年共舉辦 22 場。 檢驗科： 1. 定期更新各項檢驗標準作業程序，強化實驗室整體品質 2. 執行人員專業教育訓練計畫 3. 落實人員考核及授權制度 4. 定期辦理實驗室安全教育訓練及緊急應變演練 5. 實驗室相關法規定期更新與公告週知 放射科： 1. 每年修改放射攝影檢查前同意書，讓受檢民眾檢查前更了解檢查相關注意事項。 2. 鼓勵放射師參與院外放射相關課程提升放射專業知識。
		二、彙整編印業務工作手冊等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	醫務企管室： 1. 印製本院醫療資訊(內含門診時間表、醫療保健知識、社區醫療服務課程及接駁車等資訊)，放置於服務台及櫃台，供看診民眾及病人家屬索閱。 2. 本院訂有住院須知，病人入院時隨即給予，住院須知中包括「住院病人之

		權利與責任」。 3. 收費標準部分，公告於一樓掛號櫃檯及急診櫃檯、住院櫃台旁亦使用螢幕公播病房資訊等，以利民眾周知。 4. 醫院的作業資訊可利用本院醫療資訊刊物或醫院網頁查詢。 護理部： 1. 定期修訂本院護理部人力資源作業規範、各項品管作業規範程序、落實標準化文件管理。 1-1 修訂人力資源作業規範共 41 項，以維持護理專業素養、提供全人及優質護理。 1-2 修訂品管作業規範共 34 項，以落實維持護理品管專業、提供病人安全護理。 1-3 完成修訂教學組七項計畫，以培養培育護理菁英、健全護理教育、提升護理素質 2. 護理部針對洗腎中心、護理之家(含精神護理之家)、居家護理、呼吸照護病房、安寧病房、母嬰親善、出院準備服務、健康管理中心、日間照顧中心，院內網、院外網設有科室簡介、服務項目及收費標準介紹，並於本院網站宣傳，供民眾下載點閱。 社醫中心編印「臺北榮總新竹分院三角桌曆」推動與宣導醫院與長照及社區業務，並於鄉鎮公所、代表會、衛生所及社區公眾場所發送與宣導。
	三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	醫務企管室：本院每年舉辦共識營，邀請院內主管及相關同仁進行互動討論、凝聚共識。 護理部： 1. 辦理 1 場次照顧服務員訓練班，合計訓練人數 10 人。 2. 辦理第三期專科護理師訓練班，訓練時間：111 年 10 月 14 日至 112 年 8 月

		11 日，受訓學員 3 位。 3.112 年辦理 13 場次護理人員在職教育，參加人數 410 人次；辦理 14 場次長照人員在職教育，參加人數 999 人；15 場專科護理師在職教育，共計參訓 274 人次，合計 56 場次，參訓 1,683 人，提升及護理人員、長照人員及專科護理師專業知識及技能。 藥劑科：112 年安排同仁參與院外舉辦專業課程，計採購同仁 5 人次，藥師 9 人次，以提升專業行政能力與知識。
	四、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。	社工室聯結社會資源扶助經濟弱勢病患安心就醫： (1)112 年獲活泉公益信託社會福利基金四度捐贈共 50 萬元，予財團法人惠眾醫療救濟基金會新竹專戶。 (2)永長興基金會捐助 30 萬元，予財團法人惠眾醫療救濟基金會新竹專戶。 (3) 112 年運用「南山慈善基金-醫療關懷計畫」，協助弱勢個案計 26 人次，救助金額計 20 萬餘元。 (4)112 年申請惠眾基金補助弱勢醫療，協助弱勢個案計 68 人次，救助金額計 95 萬餘元。 (5)112 年全聯慶祥慈善事業基金會捐贈本院紙尿褲 420 箱、看護墊 210 箱(連續 14 年)。 (6) 112 年 4 月 19 日結合北榮器捐中心辦理器官捐贈宣導活動、112 年 10 月 21 日結合本院園遊

		會辦理器官捐贈宣導活動；合併其他活動或自行臨櫃洽辦，112 年簽署器官捐贈同意書計有 28 人。
	五、注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。	醫務企管室： 1. 為使服務同仁對於本身的醫療業務能更加熟稔，除鼓勵同仁參與認證考試外，亦鼓勵同仁參與院外在職進修課程，以加強其本身專業度，如醫務企管室專業同仁就分別持有疾病分類師、病歷管理師、保險技術師、保險技術員、癌症登記技術員及醫療資訊管理師等相關證照，並依規定接受專業課程之訓練。 2. 制訂「門、急診掛號看診流程暨辦理住、出院手續流程」、「假日值班掛號、批價暨辦入出院教戰手冊」及資訊組通過「ISO27001 的驗證」。經由標準訓練流程使每位工作同仁於執行業務時，皆能熟悉作業模式，使作業流程標準化，達到服務一致性及正確性。 護理部：依年度計畫安排多元化實體、數位及視訊在職教育課程，提升護理人員專業服務態度及溝通應變技巧，提高照護品質。 藥劑科：定時辦理在職教育及繼續教育提升科內人員專業水準，對於院內同仁或病患藥物諮詢提供專業之回應，112 年度共計 22 場。
	六、依業務屬性與服務對象需求，提供合宜服務設施。	醫務企管室： 1. 掛號服務，設有人工電話預約掛號服務。 2. 於掛號批價處、候診區等民眾常駐足處，設置大型海報、公佈欄、門診表；以明顯簡潔的圖文及影像方式提供就醫者易於明瞭之就醫訊息。

		3. 針對年長服務對象能適時提供放大字體的衛教單張、老花眼鏡等物品，提升溝通成效。 護理部： 1. 各病房及門診針對年長服務對象，提供放大字體的衛教單張、不同度數老花眼及長者助聽擴音器等物品，提升溝通成效。 2. 護理之家與日照中心設有多功能活動區，提供簡易方便使用之運動器材，提供長者安全的活動環境。 3. 本院為母嬰親善醫院，配合母乳哺餵政策，病房提供便於哺餵母乳之哺乳衣、C 型枕及擠乳等，並提供公共哺集乳室供一般民眾使用。 藥劑科：藥局領藥處設置高齡友善愛心櫃檯，備有高齡用藥貼紙、老花眼鏡、放大鏡、輔聽器等設施，提供高齡或行動不便病人合宜之服務。 檢驗科： 1. 自動備管系統縮短病人等候時間 2. 更新各項智能化設備，提升作業效能 3. 重視病友抽血隱私，設置抽血櫃台隔板 4. 高齡友善升降抽血櫃台 5. 自動抽血報到系統，尖峰時段專人導引抽號服務 6. 多語抽血報到語音服務 放射科：於 112 年購置全新數為乳房 X 光機，成為竹東地區唯一有乳房 X 機儀器院所，並為乳癌確診院所。
--	--	--

		七、網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。	醫務企管室： 1. 線上掛號人次：方便病患先由網路預約掛號及觀看目前掛號人數。 2. 看診進度查詢：方便病患查詢目前看診進度，方便彈性掌控到院時間。 3. 配合政府政策落實雲端藥歷、影像、檢查等病患資料查詢及調閱，減少重複用藥及處方開立，提升醫療品質及效能。 4. 電子病歷交換及跨院查詢：將病患電子病歷上傳衛福部，提供各院調閱病患病歷資料。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	秘書室： 1. 本院顧客意見處理要點：收案後以電話立即回應顧客，處理過程皆有紀錄本於合法、合理、迅速、確實辦結原則審慎處理並建檔備查。本院訂有「顧客意見及人民陳情案處理要點」分發至各科室，設有專責單位或人員處理且明訂處理流程。 2. 對於新聞輿情反映，悉依現行處理機制及作業程序，掌握輿情於第一時間立即回報院部，會同事件相關單位研擬妥適平穩之新聞稿(或回應稿)即時傳送媒體；同時填製狀況反映表傳送至臺北榮總及輔導會。
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室：對意見、申訴、抱怨均妥善處理，並依反映問題會辦相關單位檢討改善，並由專人列案監控管制，已查核改善情形，以提升服務品質。
		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。	醫務企管室：掛批同仁上班時間採三班輪班制，24 小時均有工作人員為民服務。 護理部： 1. 護理部病房護理人員提供 24 小時全年無休的專業護理服務，使病人及

		家屬獲得身、心、靈妥適照護。 2. 本院設有母乳哺餵 24 小時諮詢專線，協助及鼓勵媽媽們解決哺餵母乳相關問題。 藥劑科：採三班制，24 小時全年無休，提供藥物相關問題之服務。 急診放射科全天提供 24 小時全年無休，專業臨床放射相關服務，因應緊急醫療之需求。 醫事檢驗服務三班輪值，提供 24 小時全年 365 天不間斷服務。
	四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	醫務企管室： 1. 掛號批價設置高齡友善櫃檯服務，提供年齡85歲以上年長者掛號、批價快速窗口。 2. 針對轉診患者，有專門人員(住院組)進行協助掛號、轉介作業。 藥劑科：針對高齡或行動不便病人，設置高齡友善愛心櫃檯，協助完成領藥相關、藥物諮詢等服務。 放射科：單一窗口由專業櫃檯人員排檢所有放射相關檢查流程，設置高齡友善櫃台，使民眾更方便諮詢相關檢查流程。 檢驗科：設置檢驗專一窗口，提供抽血、傳送檢體與檢驗諮詢服務。
	五、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。	醫務企管室：加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，建立標準作業流程，達到「臨櫃服務一次 OK」之目標，以維服務作業之一致性，建置合宜的服務環境。

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。	醫務企管室： 1. 醫企室醫事組負責業務含跨放射科報到櫃檯、門/急診掛批櫃檯、轉診櫃檯、住出院收費櫃檯及病歷申請櫃檯。 2. 為了提昇同仁的工作能力及專業性，不定期將安排工作輪調及雙線交流，以達到相互學習及支援的功能，進而提高同仁的工作效能。
		二、開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務（即可透過各式行動載具閱覽及使用）。	醫務企管室： 1. 民眾及本院同仁可藉由全球資訊網至本院專屬網頁，接受本院提供的各項線上服務，並進行網路參與活動，與本院互動增加交流。 2. 網路門診掛號線上申辦：為提供門診民眾就醫便利性，本院病患除可透過網站進入本院首頁之醫院訊息專區的便民服務，進行線上申辦證明外，一般民眾透過網際網路在家，即可查看門診時刻表並辦理預約掛號、取消掛號、查詢掛號之服務，並可在家裡使用網際網路查詢看診進度，免除現場等待時間的浪費。此外本院網路門診掛號系統，亦提供「預約掛號」、「門診時刻表查詢」以及「門診症狀對照科別」等方式進行網路預約功能。 3. 手機 APP 門診掛號服務：民眾亦可利用智慧型手機與平板電腦下載安裝行動掛號 APP 後，即可使用行動掛號功能。並經資訊整合可歸納民眾最常使用之功能，方便民眾再次使用本功能。 4. 行動繳費 APP，提供民眾多元的付費管道。
		三、客製化服務，因應	醫務企管室：本院參與衛生福利部中央

		地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	健康保險署「全民健康保險醫院支援西醫基層總額醫療資源不足地區改善方案」，於北埔鄉大林村設點服務，本院每週四派醫師、藥師及護理人員等醫療團隊前往，提供當地民眾醫療服務。 藥劑科：本院所轄區域乃客家人集中地區，民眾若為客語族群，藥師可提供客語諮詢衛教服務。 社區醫學中心：1. 針對新竹縣居民提供整合性預防保健：門診或社區提供整合性預防保健服務含成人健檢及癌症篩檢共 3,984 人、成人預防疫苗接種（23 價及 13 價肺炎疫苗、猴痘疫苗、流感疫苗、新冠疫苗）共計 1,982 人次；其中異常個案轉介率 100%。 2. 112/10/11 客製化服務油車窩社區施打季節流感疫苗共 106 人 3. 新購置居家護理
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	護理部： 1. 護理部針對偏遠及交通不便地區之民眾，如關西錦山、尖石新樂村、五峰、峨眉、芎林、湖口等區域，本院提供安寧居家到府訪視服務，使安寧關懷遍及偏鄉族群。 2. 新竹縣偏鄉原住民文健站截至 2023 年底總計有 22 站，本院安寧居家已與尖石鄉、五峰鄉、關西鎮文健站繼續合作，今年再新增竹東站、五尖站（五尖、竹東都會與橫山），各 1 場安寧療護宣導共 64 人次參與，為落實文化站以「原住民照顧原住民」的方式，提供長期照顧服務，滿足長者的照顧需要，今年加入 4 場安寧舒適護理指導-芳療運用~淋巴按摩共 83 人次參與，持續發展遠距服務，用 line 提供後山居民即時安寧醫療的聯繫管道。 社區醫學中心：1. 辦理新竹縣湖口鄉中興村及愛勢村社區巡迴義診，共計 34 場次，服務 2,568 人次；另於湖口鄉中興村健康小站舉辦 10 場次健康促進衛

			教宣導，共計 203 人次參與。 2. 針對全民健康保險西醫醫療資源不足地區-北埔鄉大林村巡迴醫療：112 年共辦理 12 場次，服務 766 人次。 3. 針對就醫不便且有醫療需求之個案，提供在宅居家醫療服務：居家醫療訪視共計 458 人次，居家護理訪視 2170 人次。 4. 承接新竹縣第五區學生健康檢查（一、四、七年級），自 10 月至 12 月辦理執行，合計 26 所學校，服務 1,836 人。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談等，蒐集民眾對服務需求。	品安會：每季針對門急住診進行滿意度問卷調查(問卷含有問答題，可開放式問答，讓民眾對服務可有更多的建議)。
		二、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。	醫務企管室： 1. 舉辦榮家聯繫會議，協調有關就養榮民轉入、轉出行政流程之檢討改善及後續追蹤，另每月派送醫師至榮家協助看診，感管師至榮家執行衛教服務。 2. 本院設有轉院轉診櫃檯，由專人負責。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	依據政府及輔導會就醫及社福政策，推動長照 2.0 及日間照顧中心等計畫，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服务措施。	護理部： 1. 本院日照中心偕同長期照顧管理中心，擬訂個案個別性照顧計畫，透過照顧服務資訊管理系統之建置，使長照失能者有長照服務需求時，可得到即時性、可近性及個別性之整合服務。 2. 日照中心提供日間照顧服務、交通接送服務、沐浴服務及喘息服務等便民、利民服務措施，增進照護品質 社區醫學中心： 1. 出院準備服務針對住院病人出院後轉銜長照 2.0，共計服務 91 次。 2. 整合型服務中心(A)，針對新竹縣南區八大鄉鎮提供長照服務，112 年度擴增長照服務網絡夥伴：B 單位 54 個，

			C 單位 4 個，提供客製化長照服務，共計服務 1,393 人次。 3. 附設居家護理所接獲新竹縣長照管理中心與 A 單位派案，提供長照專業服務，共計服務 15 人次。 4. 社區醫學中心針對社區居民需求，並結合國家長照相關政策發展，前往社區舉辦長照相關衛教宣導活動，共計 6 場次，447 人次參與。
--	--	--	--