

臺大醫院 108 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：教育部 108 年 4 月 18 日臺教綜(一)字第 1080034834 號「教育部 108 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、 以病友為中心，整合櫃臺/中心單一服務作業窗口，以提昇內外部顧客滿意度。
- 二、 掌握多元行動裝置及平台系統，以開發更為便捷的醫療互動環境。
- 三、 促進全民健康、加強社會關懷，善盡醫療機構的社會責任。

參、執行對象：

全院各單位（含醫療科部、行政及醫療支援單位、功能中心等）

肆、執行期程：

自民國 108 年 1 月起至民國 108 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

詳見附表內容

陸、執行步驟：

- 一、 本院「提升服務品質」業務，係由業務相關單位組成專案小組，並由企劃管理部負責統籌有關事宜。本年度提升服務品質各構面執行項目，係彙整下列業務和計畫而成：
 - （一）全院各單位常態業務
 - （二）全院 108 年度發展目標
 - （三）108 年度全院各單位平衡計分卡衡量指標行動方案
- 二、 本計畫中，各項目行動方案之執行成果，係由該方案所屬業務督考單位，負責分析檢討並追蹤缺失改善情形。本計畫之內容，將視實際辦理情形，酌予修正。

柒、管考獎懲

本計畫執行成果檢測，係依據執行項目性質，由業務督考單位，規劃定期或不定期之查核機制。評核結果除由負責考評之單位，回饋予受評單位進行缺失改善外，並由考評單位進行覆核，部分執行項目之評核結果，將作為單位年度業務績效考評依據。

附表

構面	項目(重點)	推動作法
個別 構面 基礎 服務	<p>服務一致及正確 (機關應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。)</p>	<p>推動醫病共享決策：為讓家屬積極參與醫病共享決策(Shared Decision Making, SDM)，建立醫病共識並落實推動。鼓勵病人家屬依聰明就醫(Choosing Wisely)之建議原則，積極參與醫病共享決策。108年目標值：辦理2場醫病共享決策相關課程；建立5項醫病共享決策流程或製作決策輔助工具。</p>
	<p>服務友善 (機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。)</p>	<p>1. 兒童友善醫療服務的經營：持續推廣及改進本院兒童醫療的友善服務層次與內容，降低兒童與家庭的焦慮感，促使更多專業人員一同參與。108年目標值： (1) 兒童病房藝術治療方案 (2) 兒童醫療輔導 (3) 兒童舞蹈治療專案 (4) 小丑醫師專案 (5) 兒童音樂治療專案，全面提升住院兒童與家庭照護的成效與品質。</p> <p>2. 舉辦本院吉祥物徵選活動：以此活動展現臺大醫院願景使命與核心價值，用更活潑及貼近民眾的表現方式讓民眾更了解臺大醫院，藉由吉祥物來傳遞臺大醫院核心價值之精神象徵，強化員工對醫院的認同感及提升與民眾間之溝通成效，提升本院軟性與正面形象。</p>
服務 遞送	<p>服務便捷 (瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度)</p>	<p>1. 建置身高體重量測資料自動上傳醫療系統：透過門診病人插健保卡量測身高體重，將所量測資料自動上傳醫療系統，減少抄錄謄寫動作。</p> <p>2. 解決院區無線基地台數量不敷使用問題：利用無線履勘工具進行訊號收集與分析，針對訊號不足的地方加強，達到最佳訊號涵蓋範圍，提供良好的使用者體驗。108年目標值：完成全案建置上線。</p>
	<p>服務可近性 (關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性)</p>	<p>與國內相關IT產業合作，打造智慧型新竹生醫園區分院，建立遠距照護和健康雲端產業，共同開發健康照護所需的IT軟硬體。108年目標值：完成興建第一期250床一般病床、130床特殊病床。</p>

構面	項目(重點)	推動作法
	服務成長及優化(機關於服務遞送時,除達成便捷、可近性目標外,尚有其他與機關性質關聯之特定任務服務目標)	推動病歷紀錄無紙化:讓病人於門、住、急診期間主要病歷資料皆可於線上查詢,邁向病歷無紙化為目標,目前積極推動病歷表單電子化、手術及侵入性處置/檢查/治療同意書(約 730 項)簽署作業建置。108 年目標值:實施電子病歷、同意書及病歷表單等無紙化數量 59 種單張。
服務量能	內部作業簡化(簡化內部作業可提升同仁行政效率,並聚焦核心業務,創新精進服務)	建置臨床教育訓練管理系統並完成上線:本院每年需要訓練醫師、護理師及其他13職類的醫事人員數百名。目前均以紙本、人工進行登錄及管理稽催,相當耗時且難以管控。為確保每位學員按時繳交相關作業或評量,臨床教師更有效率掌握學習進度,108年目標值:規劃建置完成臨床教學管理系統第二期,進行一致有效率之稽催管理。
	服務精進機制(在首長領導及成員合作下,投入服務創新及精進)	建置住院自動化藥品管理系統:藉由智慧藥櫃(Automatic Dispensing Cabinet, ADC)全醫囑資訊介接,建置住院自動化藥品管理系統,護理師在應備藥時間,可依據最新醫囑取得藥品,達成閉環式藥品管理(Closed Loop Medication Management),增進護理取藥的效率與正確性,改善反覆調劑退藥所衍生之調劑錯誤,增進用藥安全。108 年目標值:導入 4 組智慧藥櫃,並建立智慧藥櫃給藥工作流程及作業規範。
服務評價	服務滿意情形、意見回應處理情形(善用各類意見調查工具與機制,瞭解民眾對服務的評價及意見,並據以改善既有措施)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期進行門、住、急診病友滿意度調查,針對病友滿意度調查或建言反映之意見,進行主題改善以提升病友滿意度或降低建言件數。 2. 針對東、西址、兒醫及國際會議中心及4處商場之外部顧客及員工,就委外商場服務品質、服務態度及價格等項目,進行滿意度調查。 3. 分析病友滿意度調查結果、投訴建言反映之意見或異常事件通報案件,跨相關科部合作,一同發掘主題改善之議題,規劃改善計畫與執行改善專案,並後續追蹤執行成果。108年目標值:至少推行5項主題改善專案。 4. 定期辦理員工滿意度調查,並回饋單位主管分析結果,及進行不滿意事項之改善。

構面	項目(重點)	推動作法
整體 構面	開放 創新	<p data-bbox="300 163 526 197">開放參與創新性</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="646 163 1441 488">1. 新南向計畫：新南向人員健康服務中心於 107 年 08 月 31 日成立，提供來往新南向國家人員健康諮詢及轉介服務。主動接洽與新南向國家有業務來往之公家單位、民營企業等團體，提供出國前後之衛教、健康諮詢、體檢、疫苗注射，提升科部服務量，善盡社會責任，並成為來往新南向國家人員之健康後盾。108 年目標值：建置合作單位 ≥ 5 個。 <li data-bbox="646 544 1441 1261">2. 建立急診後送病房高風險病人之醫療人工智慧臨床預測及前瞻式警示模式： <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="691 645 1441 1014">(1) 鑑於急診擁塞越來越顯著，超過現有醫療模式所能承受，而急診後送病患的病情隨時變化，面臨到無法能適當的病情監控，以至於非預期的事件發生，如不預期心跳停止，入住加護病房，或是過程中死亡等現象。而臨床警示系統的發展，是為了在有醫療異常事件發生時，發出警示並通知醫療團隊，即時再評估病患並採取適當的醫療措施。 <li data-bbox="691 1025 1441 1261">(2) 此計畫內容第一年即是應用電子病歷資料系統，以人工智慧的模式，包含深度神經網絡(deep neural networks)在內的各種方式 (例如 logistic regression, gradient boosting, Random Forest 等)，來發展有效的預測模式。