

臺大醫院 101 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、 行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、 行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」、「政府服務品質獎評獎作業手冊」及「第四屆政府服務品質獎參獎注意事項」。
- 三、 教育部「101 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、 以病人為中心、營造優質的就醫環境。
- 二、 豐富服務資訊、建置便捷的作業流程。
- 三、 探查民意趨勢、創造令人感動的服務。

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）

肆、執行期程：

自民國 101 年 1 月起至民國 101 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

詳附件表列說明

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，並由企劃管理室負責統籌有關事宜。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）總院 101 年度發展目標
 - （三）101 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，定期酌予修正。

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，並將作為單位年度業務績效考評依據。

附表

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一) 服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	1.1 促進內部橫向連繫，加強人員處理各項申辦案件知能，設置多功能櫃台。	101年12月	門診部 急診部 護理部 總務室 醫療事務室 兒童醫療大樓 檢驗醫學部
	2. 申辦案件流程簡化程度	2.1 建置檢驗自動化系統，提高報告時效性。	101年12月	綜合管理部 檢驗醫學部 門診部 秘書室 各醫療科部 牙科部 資訊室
		2.2 縮短腹部超音波、乳房超音波、心臟超音波、一般胃鏡、腎臟超音波排程等候時間。	101年12月	
		2.3 縮短門診抽血和掛號結帳等候時間。	101年12月	
		2.4 加強醫師準時看診查核，減少病人等候看診時間。	101年12月	
		2.5 建置「以病人為中心」之整體口腔醫療照護門診資訊管理系統。	101年12月	
	3. 申辦案件書表減量程度	3.1 建置電子病歷資訊系統。	101年12月	病歷資訊管理室 資訊室 資訊室
		3.2 建置化療管理資訊系統，完成化療醫囑單及醫令開立資訊化作業。	101年12月	
	(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 於網頁、各服務場所提供並及時更新承辦案件相關訊息(辦理進度、流程及注意事項等)	101年12月
1.2 於門診、住院、急診及各檢查單位提供與業務相關之案件處理查詢管道(含電話、網路、PDA及現場查詢)			101年12月	
2. 案件處理流程主動回應程度		2.1 針對門診、住院、急診三大來源別病友不同就醫流程，建置合宜適切之案件處理主動回應機制。	101年12月	全院相關單位 各醫療科部 檢驗醫學部 影像醫學部 病理部
		2.2 利用「緊急通報系統」主動通知檢驗檢查結果異常或超出臨界值之病友回院接受治療。	101年12月	
二、機關形象 (一) 服務場所便利性	1. 洽公環境適切程度	1.1 重整景福館周邊景觀、人車動線，創造綠地空間並提升防災功能。	101年1月	工務室 工務室 工務室 企劃管理室 工務室
		1.2 增設西址 B1 商場及病歷儲存空間自動灑水設備。	101年1月	
		1.3 完成「心血管中心」整建。	101年3月	
		1.4 整修 15C 病房。	101年5月	

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.5 整修西址外科第二門診。	101年5月	工務室
		1.6 進行檢驗醫學部空間改造。	101年12月	檢驗醫學部
		1.7 整修東址五樓外牆。	101年12月	工務室
		1.8 進行營養部 HACCP 廚房改造。	101年12月	營養室
		1.9 完成 PACS 系統汰舊換新及異地備援和備份。	101年12月	資訊室
		1.10 定期檢測維護各種醫療儀器設備，並提升故障之儀器設備當日完修率。	101年12月	醫療工程部
		1.11 定期進行各項維生系統及消防防災系統檢測及保養維護。	101年12月	工務室 安全衛生室
		1.12 定期舉辦消防講習、動態消防演練以及各式災難緊急應變演練。	101年12月	安全衛生室
		1.13 由相關單位組成聯合安檢小組，每週針對各單位作業場所、委外賣場，進行安全衛生巡檢、查核，以維護公共安全。	101年12月	總務室 工務室 護理部 安全衛生室
		1.14 加強各院區環靜安寧及財物安全巡邏勤務，以及時制止推銷、竊盜等事件之發生。	101年12月	安全衛生室 總務室
		1.15 推動 5S 運動，舉辦全院清潔分組競賽活動。	101年1月	總務室
		1.16 委託外包清潔公司，每日進行清潔維護及每月徹底的清潔打蠟。	101年12月	總務室
		1.17 指派專責人員數名，每日進行全院環境衛生、公共設施巡檢，以即時發現缺失，並進行改善。	101年12月	總務室
		1.18 進行庭園植栽養護，及公共區域的綠化、美化作業，並配合不同季節及節慶，變換重點景觀區佈置主題。	101年12月	總務室
		1.19 降低語言就醫障礙，進行全院指標的維護及雙語化，並建置語文人才資料庫，以協助其他外語系病患就醫。	101年12月	總務室 社會工作室
		1.20 嚴選優良廠商進駐，提供病友飲食、日用購物等多元的服務。	101年12月	總務室
		1.21 設置藝文走廊，定期展出藝術作品，並結合志工及各界資源，不定期辦理藝術饗宴活動。	101年12月	公共事務室 社會工作室
(二) 服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度	1.1 邀請專業講師，定期舉辦服務禮儀訓練課程。	101年12月	人事室 門診部 護理部 營養室
		1.2 定期舉辦優良服務禮貌人員選拔，提供同仁正向學習典範。	101年12月	人事室 護理部 急診醫學部
		1.3 依據各單位業務屬性，由志工人員，每月進行2次電話禮貌測試。	每月	公共事務室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.4 招募並訓練志工，於門診、住院、急診和各檢查室等服務場所，提供走動式服務，以隨時協助病友解決就醫問題。	101年12月	社會工作室
		1.5 建置總值勤及諮詢服務台值勤制度，由全院一、二級主管、行政人員輪職，處理非上班時間病友訪客諮詢及各項緊急事件。	101年12月	人事室
		1.6 安排志工人員探訪，在經濟面及情緒面有特殊需求的出院病友，並適時提供協助。	101年12月	社會工作室
		1.7 執行出院準備服務，主動以電話聯繫高危險群病患，瞭解並關懷出院後居家照護及病況恢復情形。	101年12月	護理部
		1.8 每日主動以電話關懷探訪離院返家之急診病友，以關懷其病況恢復情形。	101年12月	急診醫學部
		1.9 提供物理治療師、職能治療師居家訪視中晚期巴金森症病人之服務，以提升病人居家安全。	101年12月	神經部
		1.10 進行社區照護計畫，協助住院病人出院時選擇適當的家庭醫師（包括院內與院外），以增加就醫可近性。	101年12月	家庭醫學部
		1.11 擬訂癌症病人營養照護流程與目標，追蹤病人進食情形，改善病人營養狀況，提昇癌症病人醫療照護品質。	101年12月	營養室
		1.12 舉辦病友團體活動，協助各類病友解決身心適應上的問題，並給予必要之支持與關懷。	101年12月	社會工作室 全院各醫療科部
		1.13 定期舉辦捐血、義診、健康講座、免費諮詢及各種衛教活動。	101年12月	全院各單位
		1.14 認養常德地下道，進行電梯保養及環境清潔維護。	101年12月	公共事務室
		1.15 積極主動參與國內外各種醫療援助活動。	101年12月	全院各醫療科部
		1.16 定期整合更新院區附近，較安全、整潔、可優惠之住宿點資料，提供遠程病友家屬選擇。	101年12月	社會工作室
	2. 服務可勝任程度	2.1 依各單位業務性質，定期或不定期舉辦各類訓練課程、講座、研討會，讀書會，同業及異業標竿學習活動，以擴展同仁視野，提升各職類服務人員專業能力。	101年12月	全院各單位
		2.2 建置 e-learning 平台，提供全院各單位教育訓練課程，便利同仁隨時上網學習。	101年12月	全院各單位 教學部

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2.3 規範全院正式員工、志工、外包合約人員，每年必須完成一定時數之消防安全、感染控制、緊急應變等通識教育課程。 2.4 建立電力、空調、電梯、通訊、廣播、氣送等技術手冊，以利人員教育訓練及經驗傳承。 2.5 不定期舉辦廚藝競賽，以提升病人飲食品質。	101年12月 101年12月 101年12月	全院相關單位 工務室 營養室
(三) 服務行銷有效性	施政宣導有效程度	1.1 主動邀約媒體進行採訪、報導本院之新醫療技術、重要研究成果、服務措施等訊息，以增進病友對本院的瞭解。 1.2 針對新開診專任主治醫師做宣傳，主動邀稿，並製作成播放檔，於西址門診區電視播放。 1.3 利用多元管道路徑，舉辦各類防疫、病歷隱私保護、手部衛生和禁菸宣導等活動。 1.4 出版「健康電子報」、「台大醫網」，傳遞醫學新知，宣導本院服務措施，及各醫療團隊服務訊息。 1.5 舉辦各類健康講座、短期課程，增進民眾衛教及照護知識。	101年12月 101年12月 101年12月 101年12月 101年12月	公共事務室 全院醫療科部 門診部 總務室 護理部 感染控制中心 病歷資訊管理室 健康教育中心 公共事務室 健康教育中心
三、顧客關係 (一) 民眾滿意度	機關服務滿意度	1.1 進行2次門診、住院、急診病友滿意度調查，並依據滿意度調查結果進行分析、檢討，同時將調查結果回饋各單位進行缺失改善，必要時亦召開專案檢討會議。 1.2 視業務性質，自行設計滿意度調查問卷(例:健康講座滿意度調查)，持續進行各項業務病友滿意度調查，以及時發現缺失，並研擬相關之改善措施。	101年 6、12月 101年12月	品管中心 全院相關單位 品管中心
(二) 民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	1.1 設置「投訴服務處」，透過多元管道蒐集病友及訪客建言，並由專責人員依據申訴標準作業流程及時處理。 1.2 由非投訴服務處人員，進行投訴案件處理滿意度調查，每季彙整統計調查結果，並進行檢討改善。 1.3 舉辦院長與病友座談會，彙整病友需求，提供各單位主管進行可行性評估，以為規劃新服務措施之參考。	101年12月 每季 101年12月	品管中心 品管中心 品管中心

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.4 提升病友建言 3 日內回覆率，縮短訪客建言處理時間，加快回覆速度。 1.5 每日由網路搜尋電子新聞，提供全院一級主管參考。如有涉及本院之新聞，即刻進行資訊蒐集分析，並評估因應方式。	101 年 12 月 每日	全院各單位 公共事務室
四、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公開適切性與內容有效性	公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度	1.1 於首頁建置「政府資訊公開專區」，並定期更新維護，以利民眾查詢使用相關資料。 1.2 於網頁公布相關訊息，並於每頁尾提供快速連結，方便民眾點閱各項資料。 1.3 依據「網頁內容規範管理要點」，規定各單位網頁資訊內容需經主管審核，並至少需指派一名網頁專責人員，定期更新維護網頁。 1.4 每週由專責單位，檢測各單位網頁連結正確性，並將檢測異常結果，回饋單位進行改善。 1.5 設置「網頁錯誤回報專屬信箱」，接受院內、院外意見反映，並由網頁工作小組負責檢討修正。	101 年 12 月 每月定期更新 101 年 12 月 每週 101 年 12 月	網頁工作小組 網頁工作小組 全院各單位 資訊室 網頁工作小組
(二) 資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	1.1 改善並強化搜尋介面，提供相關分類檢索功能。	101 年 12 月	資訊室
五、線上服務及電子參與 (一) 線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	1.1 建置兒童版網頁，提供國家未來主人翁即時、專業且寓教於樂之各種健康資訊。 1.2 提升傳真及線上轉診的利用率，配合健保局政策，落實雙向轉診制度，減少醫療資源浪費，並促進本院與轉診醫療院所良好互動關係。 1.3 提供各類衛教文章、影音互動衛教資料供病友閱讀與下載。	101 年 12 月 101 年 12 月 101 年 12 月	企劃管理室 資訊室 門診部 健康教育中心
(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度	1.1 設置民眾意見反映信箱、各科部業務諮詢信箱，提供民眾便捷的意見反映及業務諮詢管道。 1.2 提供門診、住院、急診、加護病房等六個線上滿意度調查服務，供民眾透過網路表達意見，並針對民眾意見進行相關之業務改善。	101 年 12 月 101 年 12 月	品質管理中心 網頁工作小組 全院相關單位 健康教育中心 品質管理中心 創傷醫學部

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
六、提供創新(意)服務情形	(一)有價值的創意服務 (二)服務措施延續性及標竿學習推動效益 (三)服務措施執行方法效能性	1.1 完成「心血管中心」床邊資訊系統建置，整合病房床邊醫療設備、病房資通訊，以及病人端衛教、點餐、上網、視聽娛樂、語音電話通訊等功能之系統服務。	101年3月	資訊室 外科部 內科部 護理部 企劃管理室
		1.2 推動腫瘤標記檢驗個人化方案，因應腫瘤病人治療所需，針對新的惡性腫瘤種類，提供新的且具臨床意義之腫瘤標記檢驗項目，或將已有的檢驗項目應用於其他新的惡性腫瘤種類上，以幫助病人進行個人化的腫瘤治療。	101年12月	病理部
		1.3 建置化療藥品辨識、輸血辨識、檢體辨識、手術病人身份辨識等相關作業之條碼(barcode)應用系統，以簡化流程，提升作業效率，強化病人安全。	101年12月	藥劑部 護理部 資訊室 總務室 急診醫學部 檢驗醫學部
		1.4 建置檢醫 LIS 系統，提升檢驗醫學之品質及服務效率。	101年12月	企劃管理室 檢驗醫學部
		1.5 提供定量皮膚感覺測試及傾斜床測驗之整合型自律神經功能檢查服務。	101年12月	神經部
		1.6 提供全國首創，兒童特定口服藥劑即席製作服務，以提升兒童病友用藥安全。	101年12月	藥劑部
	(四)組織內部創新機制	4.1 訂定醫療研究經費申請要點、研究論文發表獎勵、傑出研究獎勵要點、研究發展成果及技術移轉管理要點、優秀研究人員研究獎勵要點、AI 計畫評選及經費支用要點，鼓勵同仁積極研發創新先進的醫療技術。	101年12月	醫學研究部 企劃管理室
		4.2 推動院務改善提案制度，並設置激勵獎金，鼓勵各單位同仁，針對全院軟硬體建設，提出創意構思及改善方案，以提升整體服務品質。	101年12月	企劃管理室
		4.3 舉辦護理照護創意作品、品管圈或業務改善案成果評比，評核結果並列入單位業務績效考核。	101年12月	護理部