

台北榮總蘇澳分院「2014 年提升政府服務品質執行計畫」

實施要項	推 動 作 法	執 行 位	完成期限	預 期 效 益
<p>壹、 提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>1. 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>醫企室 社工室 秘書室</p>	<p>103.12.31</p>	<p>就現有服務場所設施再全面檢討，以期滿足民眾就醫之便利需求及提供更優質醫療環境。</p>
	<p>2. 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>秘書室</p>	<p>103.12.31</p>	<p>辦理「服務禮貌專題講座，以增加員工服務新知及提升服務品質。</p>
	<p>3. 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>社區組</p>	<p>103.12.31</p>	<p>依現行作為，每季召開一次社區發展委員會，推動社區服務及宣導本院相關政策。</p>
<p>貳、 便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 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>各單位</p>	<p>103.12.31</p>	<p>就 ISO-9001-2008 之規範，以內部稽核方式，持續檢討各項業務流程，務使符合所需並達簡化之目標。</p>
	<p>2. 設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>醫企室 藥劑科</p>	<p>103.12.31</p>	<p>針對需單一窗口服務之業務再檢討流程，期使民眾等待時間再縮短 10% -20%。</p>
	<p>3. 非上班時間設置專人輪值服務（服</p>	<p>護理部</p>	<p>103.12.31</p>	<p>本院於非上班時間設有 24 小時急診服務，</p>

	<p>務不打烊)，全年無休 24 小時服務。</p> <p>4. 普設服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮（人）民聲音」之服務理念。</p> <p>5. 建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。</p>	<p>社工室</p> <p>各單位</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>以提供當地民眾需求。</p> <p>院區設服務台，院外配合榮服處實施居家服務及探訪了解榮民需求。</p> <p>依 ISO 規範製作相關作業標準及工作手冊。</p>
<p>參、 探查民意 趨勢，建 立顧客關 係</p>	<p>1. 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>2. 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機制。</p> <p>3. 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>社工室</p> <p>社工室</p> <p>社工室</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>已設有網路信箱及留言板並有專責單位及承辦人即時負責處理民眾意見。</p> <p>已有專責單位負責民意代表聯繫及新聞媒體之回應、連繫作業。</p> <p>已訂定 ISO-9001-2008 顧客意見處理程序書，對民眾意均能立即處理。</p>
<p>肆、 豐富服務 資訊，促 進網路溝 通</p>	<p>1. 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>2. 網站內設置「貼心服務留言板」，提供意見表達管道，提升服務</p>	<p>資訊室</p> <p>資訊室</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>再檢討資訊公開作業，使民眾可了解更多醫院資訊。</p> <p>於醫訊、網頁均提供民眾意見申訴及建言管道，且設有專人負責處理各項民眾意見</p>

	<p>成效。</p> <p>3. 建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。</p> <p>4. 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>醫企室</p> <p>資訊室</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>。持續檢討各項設施及民眾需求隨時增設雙語環境設施。</p> <p>已完成系統建置，並隨時檢討改善，以強化系統功能。</p>
<p>伍、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1. 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品質執行計畫。</p> <p>2. 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>3. 結合民間、機關或團體，建立機制，處理突發意外事件。</p> <p>4. 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>秘書室</p> <p>醫企室</p> <p>秘書室</p> <p>醫企室 秘書室</p>	<p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p> <p>103.12.31</p>	<p>依規定每年訂定執行計畫據以執行。</p> <p>每年依規定鼓勵員工提報各領域之研究項目並陳報總院。</p> <p>除醫院訂有緊急災害應變計畫外，並與當地附近軍警消單位簽訂相互支援協定計畫，以因應突發意外事件，將損害降至最低。</p> <p>持續與台北榮總進行相關垂直整合後之醫療服務作業。</p>