

蘇澳榮民醫院「2010年提升政府服務品質執行計畫」

實施要項	推 動 作 法	完成期限	預 期 效 益
壹、 便捷服務程序，確保流程透明	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。	99.12.31	就 ISO-9001-2008 之規範，以內部稽核方式，再時時檢討各項業務流程，務使符合所需並達簡化之目標。
	二、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	99.12.3	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%。
	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。	99.12.31	依地方民眾需求，開設 24 小時急診服務。
	四、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。	99.12.31	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
	五、建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。	99.12.31	依 ISO 規範製作相關作業標準及工作手冊
貳、 提升服務品質，深化服務績效	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。	99.12.31	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。
	二、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確	99.12.31	至少辦理兩場「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>參、 探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>實執行與管考。 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>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機制。</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>99.12.31</p> <p>99.12.31</p> <p>99.12.31</p> <p>99.12.31</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>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>一、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>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。</p> <p>三、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。</p> <p>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。</p>	<p>99.12.31</p> <p>99.12.31</p> <p>99.12.31</p> <p>99.12.31</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>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，並隨時檢討改進加強系統功能</p>
<p>伍、 創新服務方式，整合服</p>	<p>一、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及</p>	<p>99.12.31</p>	<p>依規定每年訂定執行計畫據以執行</p>

<p>務資源</p>	<p>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>99.12.31</p> <p>99.12.31</p> <p>99.12.31</p>	<p>每年依規定鼓勵員工提報各領域之研究項目報會(99年護理部已提出3篇研究計畫)</p> <p>除醫院訂有緊急災害防治計畫外並與地區附近相關單位簽訂互相支援計畫，以因應突發意外事件。</p> <p>持續推動與員山榮院之整合作業並完成與台北榮總護理學習平台構建。 台北榮總自99年1月1日起進行醫療支援整合。</p>
------------	--	---	--