

三軍總醫院推動服務創新精進方案執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院 98 年 9 月 16 日會研字第 0982161692 號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 二、國防部 99 年 3 月 26 日國督施政字第 0990000165 號令頒國防部推動「服務創新精進方案」實施計畫。
- 三、國防部軍醫局 102 年 5 月 30 日國醫計畫字第 1020004523 號令頒副本「國防部軍醫局 102 年度服務創新精進方案實施計畫」辦理。

貳、計畫目的：

- 一、持續提升服務品質，塑造本院專業、便民、高效率之公共服務形象與聲譽。
- 二、提供友善的網路服務，促進資訊便利性與透明化，確保服務對象知的權利與資訊使用權。
- 三、以本院服務願景為目標，整合其他國軍醫院及各級公共服務單位，進行多面向合作服務與異業結盟，統合運用資源，開發創新性之服務措施。
- 四、以各項創新服務措施落實於日常作業為目的，積極爭取「政府服務品質獎」獲獎榮譽。

參、推動單位：

採專案編組方式，由院長擔任召集人，成立「服務創新推動小組」，小組除召集人外，另設副召集人三人(由副院長擔任)、委員十九員(分別由民診處、內科部、外科部、急診醫學部、婦產部、小兒部、放射診斷部、臨床病理科、臨床藥學部、護理部、政治作戰主任室、醫務企劃管理室、教學室、醫品組、醫勤室、病歷室、資訊管理室、能源設施室、總務室等單位主管擔任)、兼總幹事一人(由醫品組組長兼任)、幹事一人(附表 1)。

小組成員任期為長期性，如因職務調動時，由接替職務者或代理人遞補之。

肆、實施重點：

一、優質便民服務：

從機關形象、服務流程、顧客關係等面向，塑造專業、親切、高效率的服務形象，以提供便捷的優質服務，確保流程透明，建立與民眾互動良好之和諧關係。

二、資訊流通服務：

從資訊提供、檢索服務、線上服務及電子參與等面向，確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，提供豐富的資訊內容與友善的網路服務，促進網路溝通效能。

三、創新加值服務：

強調有價值的創意服務，以較少的資源投入，得到更好的服務品質，藉由創新服務，展現服務價值。

伍、執行要領：

一、參照國防部及軍醫局作業期程及評核重點，訂定本院實施計畫推動重點。

二、由各業管單位參照推動重點(附表 2)，辦理各項作業精進及服務創新方案研擬。

三、採責任分工方式落實推動，並定期依據整體計畫執行情形，實施自我考核及執行成效檢討，將其成果量化呈現，以持續精進服務品質。

四、推動本案期間，各單位應妥為運用書面資料(如計畫、圖表等)、照片、錄影等工具及蒐集報章媒體報導內容，詳實記錄推動過程，尤著重於服務措施改善前與改善後之比較，作為後續考核或參加評獎之佐證紀錄，並依計畫-執行-成效-考核依序陳列相關資料，以一案一卷宗方式備查。

陸、其他：

- 一、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另令補充修正及協調辦理。
- 二、本案承辦人：醫務企劃管理室醫品組 劉燕欣上尉 聯絡電話：16354。

附表 1

三軍總醫院服務創新精進推動小組人員名冊					
職稱	單位	級職	姓名	備考	
召集人	院本部	院長	俞志誠		
副召集人	院本部	執行官	林石化		
副召集人	院本部	副院長	蔡建松		
副召集人	院本部	副院長	彭家勛		
委員	政戰主任室	主任	林國興		
委員	民診處	主任	潘如瑜		
委員兼執行秘書	醫務企劃管理室	主任	陳正榮		
委員	內科部	主任	謝財源		
委員	外科部	主任	張宏		
委員	急診醫學部	主任	藍國徵		
委員	婦產部	主任	余慕賢		
委員	小兒部	主任	陳錫洲		
委員	放射診斷部	主任	徐先和		
委員	臨床病理科	主任	闕宗熙		
委員	臨床藥學部	主任	李宜勳		
委員	護理部	主任	曾雯琦		
委員	教學室	主任	李慧娟		
委員	資訊管理室	主任	簡旭生		
委員	能源設施室	主任	張白武		
委員	醫勤室	主任	黃仁明		
委員	總務室	主任	李宏道		
委員	病歷室	主任	翁逸鳴		
委員	社服室	主任	王怡青		
委員兼總幹事	醫品組	組長	張庭榮		
幹事	醫品組	計畫官	劉燕欣		

三軍總醫院推動服務創新精進方案執行計畫

推動面向	推動作法	辦理單位	推動重點
便民標準服務 服務流程	1.檢討簡化申辦流程(包括作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等)。	醫勤室 資管室	各院全面檢討現行民眾申辦各服務項目流程、書表期限或結合網路服務等便民作法。
	2.強化全功能單一窗口服務。	醫勤室 公共事務室	1.單一窗口全程受理民眾申辦案件，減少民眾於現場往返申辦之不便。 2.訂定電話單一窗口服務計畫，接獲民眾電話詢問、陳情、抱怨或申辦時，均能於第一時間獲得滿意答覆，避免電話轉接引發不滿。
	3.縮短服務現場等候時間。	醫勤室	1.每季統計及追蹤民眾現場等候時間及案件處理時間，以瞭解民眾平均等候服務時間，並掌握服務尖峰與離峰時段。 2.訂定縮短服務等候時間計畫，運用離峰服務、機動服務或增加服務量等方式，有效疏解服務人潮。 3.運用流程改造與加強訓練等方式，縮短服務人員案件處理時間。
	4.申辦案件檢附書證減量。	醫勤室 企劃組	1.運用自然人憑證或電子謄本等電子憑證之認證，以簡化申辦案件書證審查作業。 2.運用跨機關整合服務或設置臨時服務台等方式提供聯合服務，以減少書證重複繳驗。
	5.主動回覆案件處理情形，並提供公開查詢功能。	公共事務室 資管室	1.主動回覆受理民眾申辦或陳情案件，並將處理情形公開於服務場所及網站，便於民眾查詢。 2.提供電話、網路或電腦申辦案件進度查詢管道。
便民標準服務 機關形象	1.策頒「103 年度服務創新精進方案執行計畫」。	醫品組	依軍醫局計畫格式，完成 103 年度工作計畫，並公開於醫院網站以宣達民眾週知。
	2.成立「服務創新推動小組」，實施自我考核及成效檢討。	醫品組	以專案編組、責任分工方式編成「服務創新推動小組」。
	3.檢討擬訂「服務願景」，並透過計畫性之作為，長期規劃經營。	醫品組	1.依本院所負任務與使命，結合院長經營理念，透過內部研討，獲得共識。 2.服務願景公布於公開場所與網站，以對民眾公開宣示。

推動面向	推動作法	辦理單位	推動重點
	4.訂定年度服務人員電話禮貌及服務禮儀訓練課程。	醫品組	邀請專業師資，加強院內同仁電話禮貌、引導民眾、主動服務相關應對所需禮儀。
	5.依為民服務工作特性，檢討修訂「第一線服務人員禮儀考核及獎勵辦法」。	醫勤室	1.落實全院同仁日常生活作業高水準服務品質，以達成建立醫療專業服務醫院形象為目的。 2.修訂策頒「禮儀考核及獎勵辦法」。
	6.檢討服務措施及場內外環境規劃情形(包括服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間及宣導資料等)。	醫勤室 總務室 能設室	1.環境規劃須符合民眾需求，並據單位特色。 2.申辦動線依民眾使用習慣妥適規劃，服務標示及方向引導清楚明確並雙語標示。 3.各項服務設備及無障礙設施必須完善，定期檢測以為安全。 4.相關檢討會會議資料需紀錄備查。
	7.針對與民眾服務有關事項及提升服務品質等有關議題，舉辦專題座談會、研討會或與民有約活動等。	醫品組 醫勤室	將提升服務品質建議措施呈報軍醫局，俾利協助解決本院規劃問題，並適時檢討相關作業規範。
	8.參訪業務性質相近之民間單位或服務績效良好之公務機關。	企劃組 醫品組	藉觀摩學習作法，引進企業或外部服務作法與經營理念，以改善各種服務措施。
	9.邀請學者、專家對所屬服務人員實施專題演講，並對服務領域實施意見諮詢與改善建議。	醫品組 醫勤室 教學室	1.教育服務人員對為民服務之體認與品質管理之觀念，以促進單位服務文化之改造。 2.引進專家建議，對推動服務創新之規劃情形提供精進建議。
	10.運用志工協助服務諮詢及主動協助引導民眾服務。	社服室 醫勤室	1.訂定志工管理、運用及訓練等規定與計畫，俾利運用社會資源協助服務。 2.加強志工主動式服務作法，活化志工功能，以塑造優質服務形象。
	11.宣導及行銷機關服務措施、服務績效及服務形象。	社醫部 企劃組 醫品組	1.舉辦或參加社區服務與公益活動，以融入社區與服務之群眾，爭取民眾認同。 2.舉辦為民服務宣導說明會，宣揚服務措施與機關形象。 3.參與中央或地方政府所辦理有關服務品質或服

推動面向	推動作法	辦理單位	推動重點
			務專業之評獎與活動。
便民標準服務 — 顧客關係	1.設立服務中心，專責受理民眾現場或通信陳情及抱怨案件。	公共事務室	1.於適當場所及專人，現場受理民眾陳情及抱怨案件。
			2.訂定民眾陳情及抱怨案件處理流程及規定，並公開處理情形，使民眾有所遵循。
			3.擬定民眾抱怨之完整處理機制及流程。
			4.加強新聞輿論回應速度，縮短回應時間。
	2.辦理民眾對機關服務之滿意度及意見調查。	醫品組	1.每季執行民眾滿意度調查並報局備查，並蒐集民眾意見，以分析民眾需求及期待並召開會議研議，擬定改善服務措施。
			2.採委託方式，由外部機構實施民眾滿意度調查，以交叉比對滿意度情形，增加參考價值。
	3.加強民眾意見及抱怨處理機制。	公共事務室	1.廣設民眾意見及抱怨反映管道與處理機制，並縮短處理流程與時間。
			2.提供後續追蹤處理查詢管道與機制。
			3.加強新聞輿論回應速度，縮短回應時間。
	4.加強機關網站線上互動、網頁導覽及民意反映等功能，並提供網站雙語化服務。	企劃組 資管室	擴充各機關網站服務功能，提供線上互動及民意反映等功能，並加強雙語服務，以廣納民意，擴展服務領域。
5.定期追蹤管制民眾抱怨及陳情案件處理情形。	公共事務室	1.每季追蹤管制民眾抱怨及陳情案件處理情形，呈報主官。	
		2.定期分析民眾抱怨及陳情案件，以瞭解民眾需求，作為提升服務品質與規劃服務措施參考。	
資訊流通服務 — 資訊提供及檢索服務	1.主動公開重要法令、政策資訊及服務措施。	企劃組 資管室	1.於各院及網站公布服務相關法令、政策與資訊。
			2.清楚呈現各院服務項目，並利用各種媒體或公開活動，廣為宣傳。
			3.利用各院衛教宣傳單張或出版品，以促進資訊流通。
	2.確保資訊的正確性與時效性。	資管室	1.訂定各院資訊公布流程，對於公開之書面或網站資訊，應律定負責人員、公布時機、公布範圍與審核機制等。
			2.至少每月檢視及更新公開資訊，避免資訊過期或缺乏參考價值。
3.隨時更新網頁，提供最新消息及活動等訊息，並運用大眾媒體宣傳。			
3.強化資訊檢索完	資管室	1.配合電子化政府 My Gov 網站，網站資訊區分主	

