

【新竹快訊】新兵日記—體檢日

男子年滿 18 歲之翌年 1 月 1 日起役，至屆滿 36 歲之年 12 月 31 日除役，稱為役齡男子，役男入伍前需到指定醫院進行體檢，做正確體位判定。透過醫療儀器、專業設備及合格護理師及專科醫師，為役齡男子做身體健康檢查並判定體格等位。在疾病的早期或役男尚未出現症狀時，藉由檢查發現疾病的危險因子及介入治療，使役男保持健康或限制疾病發展以確定其能夠完成兵役義務。

每年有 16 萬至 18 萬役齡之男子接受體檢，由北、中、南、東區及離島之 46 家醫療院所協助完成當年役男體檢之相關業務。國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹分院於 2011 年起配合內政部役政署執行役男體檢至今，每年負責 4,500 至 5,200 位役男體檢，檢查項目包括有身高體重、視力、胸部 X 光、心電圖及各專科醫師理學等 38 項檢查。為持續提升本院役男體檢服務品質，本院不斷從人員管理、流程精進、教育訓練等構面持續進行品質提升計畫。

人員管理方面：我們運用跨團隊合作模式，與新竹市（縣）政府兵役課及本院各醫療、行政、總務、資訊及社工室等科室，一同成立專責小組。於兵役體檢前召開專案會議，將相關人員依專業及體檢作業流程分為檢前作業組、檢查組、檢後組及專檢組等 4 組，每組由組長負責任務分配與確認相關服務品質監控及進度追蹤等，並向主管回報告進度、改善成效及需要協助的地方。

流程改善方面：我們以役男為中心，團隊共同檢視兵役體檢流程，考量役男交通就近性及便利性，修訂役男可依個人工作或就學之需求，可跨縣市選擇就近的醫療院

所完成兵役體檢，及事先選定適合自己兵役體檢的日期。健檢當天，修改報到及檢查流程並增加引導人員及相關標示，於診療室門口張貼各科檢查注意事項，縮短役男各項檢查之作業時間。

教育訓練方面：外派醫護人員至役政署進行種子訓練，返院後依役政署規範之「體位區分標準」條文，辦理役男體檢及專檢相關教育訓練。針對役男體位區分判讀有爭議之個案，由專檢醫師、護理師及相關人員等跨科部共同討論，進行案例分析逐項再次進行評估、檢測及討論並作成教案。定期召開跨科部會議，凝聚團隊向心力，持續提升專業品質並檢討更便捷、貼心的服務。

本院運用跨團隊合作、人員管理、流程改善、教育訓練及環境設備等構面進行持續改善，古諺有云：「他山之石，可以攻玉」，廣泛採納各方建議讓我們的服務更加完善，激盪出創意的火花。在團隊成員的持續努力下，重新規劃便捷的受檢動線，增設家屬休息區、增加舒適的役男等候區、書寫資料專區，並提供個人專用環保背包及置物櫃、相片裁剪專用機等貼心的服務，大大提升服務品質。使驗退率及專檢率從 2015 年 0.77%、15.17% 降至 2017 年的 0.39%、14.73%；皆低於 2017 年全國平均值之優異成效，於 2018 年 2 月獲內政部役政署及國防部頒發績效優異獎，社會大眾的肯定是我們發展優質兵役體檢的原動力！未來我們將持續配合國家政策，繼續積極努力提供優質役男體檢服務。

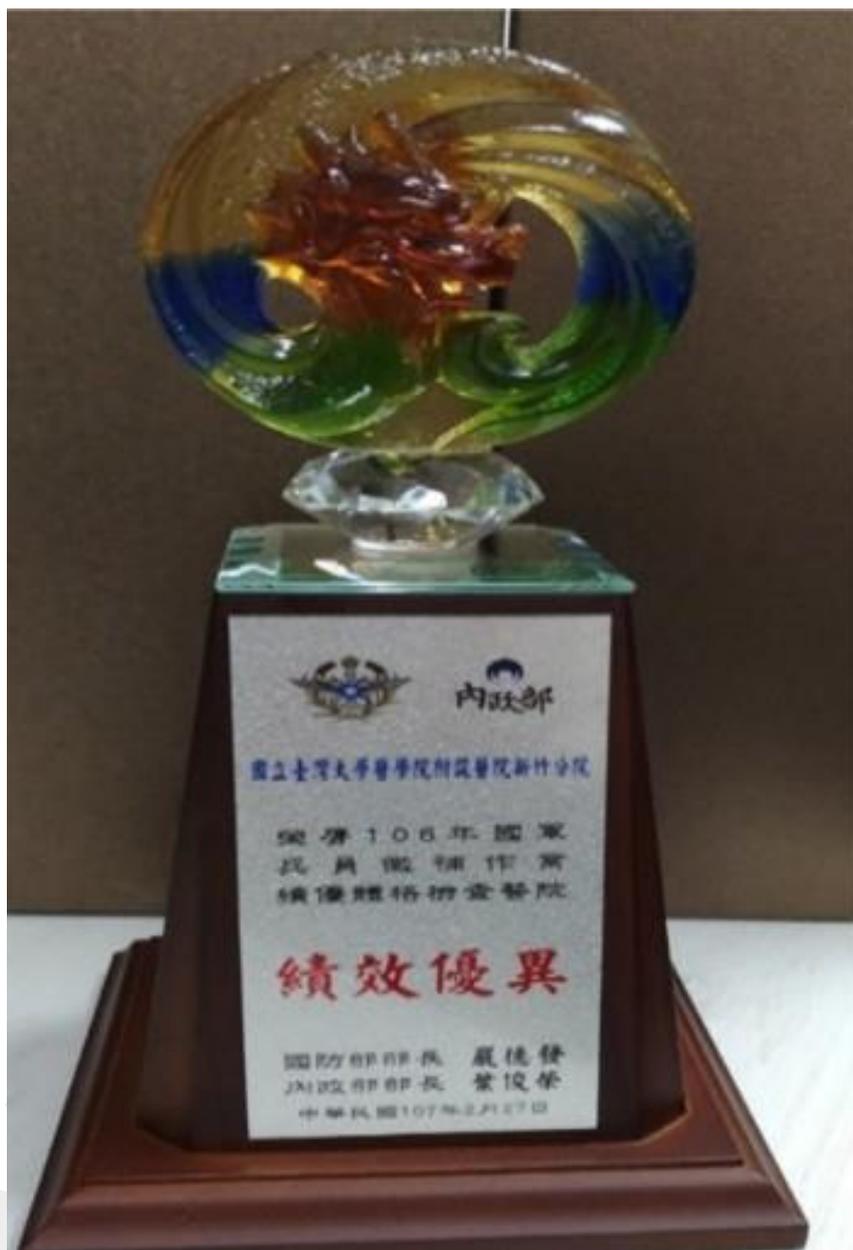


圖 1 績效優異表揚獎座



圖 2 獲國防部副部長頒獎肯定



圖 3 家屬休息區



圖 4 貼心服務-提供相片剪裁機

新竹分院護理部護理長 陳秀姬