

高雄市立民生醫院 提升服務品質工作計畫

104 年 03 月 16 日修訂

壹、依據

依高雄市政府衛生局 104 年 3 月 6 日高市衛企字第 10431496800 號函訂之高雄市政府衛生局提升服務品質執行計畫辦理。

貳、目的：

- 一、提供便捷、友善及豐富之服務程序與資訊，積極開發創新服務措施，全面提升本院服務品質及績效。
- 二、以病人為中心，全員參與，強化服務意識，持續改善服務品質。

參、計畫目標

- 一、本院提昇服務品質工作計畫完成率達 100%。
- 二、本院病患就醫滿意度達 80% 以上。
- 三、本院電話禮貌自行測試成績達 85 分以上。

肆、實施對象：就醫及洽公民眾。

伍、執行期程：104 年 1 月至 12 月。

陸、工作內容

工作要項		工作重點	推動單位
一、 提 升 服 務 品 質 ， 深 化 服 務 績 效	(一) 訂定機關年度提升服務品質工作計畫，具體規劃為民服務工作。	1.彙整本院各單位提升服務品質措施及推動作法，訂定本院提升服務品質實施計畫，並公佈於本院網站。 2.持續本院便民服務委員會運作，規劃訂定員工服務態度之改進與督導事宜、定期檢討及規劃病患就醫之流程簡化事宜及便民服務事項之檢討、改進、追蹤考核與建議。	管理中心
	(二) 考量民眾洽公之便利性 及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 營造友善就醫環境，提供服務台及社區醫療保健服務台、等候座椅、化妝室、親子廁所、哺乳室、兒童遊戲區、無障礙設施(斜坡道、電梯、身障專用停車位、身心障礙專用盥洗室等)。 2. 本院大門及急診門口設有愛心服務鈴，提供即時服務。	總務室

工作要項	工作重點	推動單位
	3. 提供一般設施：等候座椅、書寫台、免費無線上網、飲水、公用電話、宣導資料及文具用品等。 4. 本院持續進行南棟建築物及一、二樓診療空間之整修工程，提供民眾更優質之就醫環境。	
(三) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務並提供業務諮詢。	1. 本院服務台提供民眾預約掛號、諮詢服務、引導方向、輪椅借用、輪椅推送等服務。 2. 針對身心障礙者及高齡長者獨自門診就，提供志工全程陪伴服務。 3. 護理長實施走動管理，隨時掌控各類業務進度及工作人員服務態度。 4. 本院設有獨立的病人用藥諮詢中心，由專業藥師提供民眾即時、正確的藥物諮詢服務，並設置藥品回收窗口。 5. 辦理 2~4 場員工及志工教育訓練，加強人員服務項目熟悉度，提供民眾專業諮詢服務。 6. 每季進行電話禮儀測試，不合格單位，提送便民服務委員會檢討。	各科室
(四) 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。	1. 施政宣導項目：包括就醫服務措施、預防保健及衛教宣導等。 2. 宣導方式： (1) 提供相關宣導單張。 (2) 安排醫療人員接受廣播電台訪問，宣導民眾對本院服務項目及健康新知。 (3) 不定期發佈新聞稿，積極宣導服務措施。 (4) 辦理社區整合性篩檢活動 40 場次。 (5) 協助辦理學童及社區流感疫苗預防接種服務。 (6) 辦理校園及民眾戒菸班 2~4 梯次。 (7) 辦理免費社區民眾減重班。 (8) 每月舉辦門診團體專業衛教課程（包含護理、營養及用藥安全、藥品回收等），與民眾互動，協助了解疾病、營養及用	管理中心 社醫部 護理科 營養室 藥劑科

工作要項		工作重點	推動單位
		<p>藥的知識。</p> <p>(9) 深入校園及相關學術團體等，分享長期照護實務經驗。</p> <p>(10) 結合多元化資源（民生醫訊、網頁、錄影播放、跑馬燈、海報及市府 APP 等）</p>	
	(五) 參與「政府服務品質獎」評選，或主動參與評獎，藉評獎機制提升服務品質。	落實「提升服務品質工作計畫」，積極參與「政府服務品質獎」評選。	管理中心
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 建置申辦案件單一窗口或增加「一處收件、全服務」全功能櫃檯服務項目提供民眾整合服務情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本院設有掛號、批價全功能窗口。 2. 本院「服務台」，提供一般諮詢、代填書表、電話預約及走動引導等服務。 3. 本院「社區服務台」，提供老人健檢轉診醫療照護提供社區預防保健、出院轉診諮詢服務、居家護理代領藥物寄放領取、整合性癌症篩檢諮詢、量血壓及輪椅借用等服務。 	住院室 社工室 社醫部
	(二) 申辦案件流程簡化程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定各類就醫及申辦案件標準作業流程。 2. 推動簡化各項內部行政作業及辦理時間。 	各科室
	(三) 申辦案件書表減量程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動申辦案件書表減量作業。 2. 護理之家提供電話候床申請服務。 	各科室
	(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本院網站公告各項就醫流程、申辦各項醫療證明書之作業程序（含處理期限）及身心障礙鑑定及聘僱外籍看護工申請等資訊，供民眾參考。 2. 於本院公佈欄張貼各項就醫流程及申辦各項醫療證明書之作業程序。 	各科室
三、探查民意趨勢，	(一) 建立民眾陳情處理機制及新聞媒體、報章輿論快速回應機制及標準作業程序。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本院定期檢討「顧客申訴標準作業流程」，主動積極回應。 2. 明訂申訴管道作業時限，以有效處理顧客申訴案件。 3. 以專案處理民眾之申訴案件，並列管於期限內結案，以提升服務效能。 	管理中心
	(二) 定期辦理滿意度調查，	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年辦理 2 次病患滿意度調查，針對調查結果進行分析、改善措施，並提便民服務委員 	管理中心 營養室

工作要項		工作重點	推動單位
建立顧客關係	分析調查結果，改進服務缺失。	<p>會追蹤列管。</p> <p>2. 每年辦理員工與住院病人飲食滿意度調查，針對結果，提出改善措施。</p> <p>3. 每年辦理2次護理之家服務滿意度調查，針對結果進行分析、改善措施。</p>	護理之家
四、公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無	(一) 公開服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊等。	<p>1. 本院網頁設有「關於民生」、「為民服務」、「社區服務」、「最新消息」及「健康論壇」等專區，公開服務措施、常見問題集及重要資訊。</p> <p>2. 本院每2個月發行「民生醫訊」，內容包含政策宣導、醫療資訊、衛教資訊。</p>	資訊室 管理中心
	(二) 維護網站(頁)資訊內容及連結正確程度。	<p>1. 本院網頁維護小組，不定期檢討改善醫院網站版面配置，以方便民眾瀏覽及查詢。</p> <p>2. 各科室網頁維護人員適時更新網路資料。</p>	資訊室
	(三) 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	持續通過無障礙檢測並取得認證標章。	資訊室
	(四) 機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。	<p>1.本院以 google 附加功能，提供全網站之全文檢索功能。</p> <p>2.本院網頁設有「快顯視窗」公告重要訊息。</p>	資訊室
	(五) 線上服務及電子參與多元程度。	<p>1. 本院網站設置申請書表(申辦影印病歷申請表、病歷委託書、顧客申訴表單)，提供民眾下載使用。</p> <p>2. 本院網路掛號系統提供門診時刻表查詢、預約掛號、掛號查詢、醫師看診進度查詢及病床狀況查詢。</p> <p>3. 本院網頁提供民眾線上意見信箱服務及線上病患滿意度調查。</p>	資訊室 管理中心

工作要項		工作重點	推動單位
障礙規範			
五、創新服務情形	(一) 強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	依據本院高齡友善政策，推動「高齡友善健康照護」創新競賽活動，主動檢討相關流程，並以便民利民為基礎，打造本院成為高齡親善社區醫院。	管理中心
	(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之增值服務。	定期召開「便民服務暨仁愛基金管理委員會」檢討及規劃病患就醫之流程簡化事宜。	社工室
	(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	1. 本院服務產生之目的與結果為提供病患最佳的醫療服務及周全的健康照護，持續推動「健檢樂活預防保健防治計畫」，達到民眾早期發現，早期治療，以較少的治療成本，獲得更好的生活品質。 2. 強化本院與醫學中心、區域醫院及市立醫院醫療合作，以提供民眾更優質的醫療服務。	社醫部 管理中心
	(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業	1. 強化本院與市立醫院醫療合作 (1) 凱旋醫院大寮精神護理之家合作案。 (2) 凱旋醫院急診代檢服務案。 (3) 中醫門診醫療合作案。 2. 強化與醫學中心及區域醫院建教合作 (1) 高雄長庚醫院建教合作案。	管理中心 營養室

	工作要項	工作重點	推動單位
	務體系垂直整合服務。	(2) 阮綜合醫院建教合作案。 3. 與前鎮衛生所合作規劃執行社區民眾衛教 宣導業務。	