

高雄市立民生醫院 提升服務品質工作計畫

105 年 03 月 18 日修訂

壹、依據

依高雄市政府衛生局 105 年 3 月 4 日高市衛企字第 10530446100 號函訂之「高雄市政府衛生局 105 年提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 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、實施對象

本院各科室員工。

肆、計畫內容

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。	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。	總務室
	1. 營造友善就醫環境，設有服務台及社區醫療保健服務台、等候座椅、盥洗室、哺乳室、飲水、公用電話、文具用品、免費無線上網及無障礙設施（斜坡道、專用停車位、專用盥洗室、專用抽血櫃檯）。	
	2. 本院門診及急診門口設有愛心服務鈴，提供即時服務。	
	3. 各樓層病房之廁所、浴室及床頭皆設有護士呼叫系統，該系統連接至該樓層護理站，並於走道上設有電子顯示看板，可立即傳達相關訊息。	
	4. 完成南棟建築物使用執照取得，併規劃整修設置病房等治療空間，以提供市民安全舒適的就醫環境。	

工作要項	工作重點	推動單位
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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醫，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. 本院設有獨立用藥諮詢中心，由藥師提供民眾即時、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. 辦理電話禮儀測試，並對調查結果進行分析及提出改善措施。 	<p>社工室 護理科 藥劑科 管理中心</p>
<p>(四) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合廣播電台及電視台，宣導政府衛生政策及預防保健等訊息。 2. 配合鄰近苓雅區里辦公室宣導政府相關衛生政策、預防保健及節能減碳等訊息，並放置宣傳單張，供民眾取閱。 3. 透過講座、公布欄、紅布條、跑馬燈、網頁等工具，傳達醫療服務、預防保健、用藥安全及健康飲食等訊息。 	<p>管理中心 社醫部 護理科 營養室 藥劑科</p>
<p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與社區型長青學苑合作舉辦「保健養生坊」課程，提供每年 30 堂的專業保健課程，提供銀髮族民眾居家保健常識。 2. 配合各高中職校及高雄監理所辦理菸、檳、酒防治宣導活動並提供相關預防保健業務訊息。 3. 結合各區里長及衛生所於社區辦理慢性病衛教宣導活動計 10 場次。 4. 結合器官捐贈協會、安寧照顧基金會辦理宣導活動。 5. 結合社區志工辦理活動，並進行器官捐贈、安寧療護、弱勢個案就醫補助等多項宣導活動，以期擴散公益資訊。 	<p>管理中心 社醫部 社工室 護理科</p>

工作要項		工作重點	推動單位
		6. 結合高雄市聯合團體聯合總會、南山基金會等民間慈善團體提供就醫民眾經濟協助。 7. 結合小林髮型直營連鎖店、天主教溫馨病人之友社、佛教慈濟功德會提供義剪、慶生、關懷等公益活動。	
	(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	以渥太華五大行動綱領，規劃推動本院健康促進策略，主動參與健康促進醫院創意計畫選拔。	管理中心
二、 便捷服務程序， 確保流程透明	(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	1. 本院設有掛號、批價全功能窗口，縮短民眾等候時間。 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) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. 本院訂有就醫及各類申辦作業流程，並登載於本院網站，提供民眾就醫及申辦時參閱。 2. 適時檢討就醫流程及申請表單，簡化就醫及申辦流程。 3. 本院訂有異常回診追蹤流程，設有專人追蹤後續回診情形，以提供民眾醫療相關服務。 4. 病人於他院看診的醫療影像如 CT、MRI... 經由病患同意，可透過雲端資源，將影像傳遞至本院，病人不需往返兩院。 5. 病人於他院看診的藥物紀錄，經病人同意後，可由雲端藥歷查閱，避免重覆用藥。	各科室
	(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電	配合推動電子謄本政策，於適切會議提出檢討民眾檢附文件之必要性。	各科室

	工作要項	工作重點	推動單位
	子謄本認證之比例。		
	(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	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，供民眾參閱。 2. 於本院網站「科室簡介」公開各業務洽公電話，便利民眾使用電話查詢案件辦理情形。	各科室
三、 探 查 民 意 趨 勢	(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 本院訂有「顧客申訴標準作業流程」，提供服務人員依循辦理。 2. 本院設置專人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
， 建 立 顧 客 關 係	(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	1. 本院於一樓大廳、急診入口處及各樓層病房外，共設有7個院長意見信箱，並備有「病人、家屬及民眾申訴單」供民眾填寫，並設有申訴專線及電子郵件信箱，多方申訴管道可供民眾建言。 2. 本院「顧客申訴標準作業」程序，明訂顧客申訴之處理流程；並定期於本院「便民服務委員會」逐案討論，針對未改善之案件研議具體改善措施。 3. 每年辦理病患滿意度調查，針對調查結果進行分析並提出改善措施。	管理中心 各 科 室
	(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1. 依據中華民國90年11月1日衛署醫字第0900071404號公告之醫療機構接受媒體採訪注意事項辦理。 2. 本院訂有接受媒體採訪作業要點，保障病人隱私與就醫權益及維護醫療運作秩序，由醫院發言人統一對外公布說明。	管理中心

	工作要項	工作重點	推動單位
	<p>(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編「常見問題集」(FAQ)，並置於本院網站民眾參閱。	<p>管理中心 各科室</p>
<p>四、 豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依「政府資訊公開法」相關規定，機關網站張貼之可編輯文件皆使用 ODF 格式，非可編輯者，則採用 PDF 文書格式。 2. 依「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，將各項業務、組織職責及服務措施等相關資訊主動，並不定期公開於機關網頁。 	<p>管理中心 資訊室</p>
	<p>(二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 預計 6 月完成無障礙認證規範，俾利符合全球資訊網協會的資訊網可及性推動組織所發表的無障礙網頁內容可及性規範。 2. 本院以 google 附加功能，提供全網站之全文檢索功能。 	<p>資訊室</p>
	<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本院網站設置申請書表(病歷影印申辦委託書、顧客申訴表單)，提供民眾下載使用。 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。 3. 本院網頁提供民眾線上意見信箱服務。 	<p>資訊室</p>
	<p>(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供各項申請表下載，如各項醫療證明申請書及病歷影印委託同意書...等。 2. 提供網路掛號功能，預計年底完成看診進度查詢 APP 供民眾下載使用。 	<p>資訊室</p>

	工作要項	工作重點	推動單位
	全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。		
	(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置電子病歷系統，本院病患有關出院病摘、門診病歷單、血液檢驗及醫療影像及報告...等資訊，經病人同意後，透過電子病歷交換平台，提供給他院看診參考，以達到跨機關資源共享。 2. 透過「緊急傷病患轉診電子作業平台」讓緊急傷病患在有品質及安全的環境下接受轉診服務。 3. 本院網頁提供藥品外觀電子檔及用藥指導等藥物資訊，供民眾查詢。 	資訊室 管理中心
五、創新服務方式，	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動「健康促進醫院」創新競賽活動，鼓勵落實創新服務。 2. 建置診間看診系統，整合數位醫療資訊系統與傳統類比 LED 叫號系統，節省民眾在院等待看診的時間，降低傳染性疾病感染機率。 	管理中心 資訊室
整合服務資源	(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加值服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 邀約專家學者開授創新服務之概念、規劃、策略等課程，激盪院內同仁創新腦力，突破服務作為。 2. 檢討各項作業流程之妥適性，並予以適切的調整。 	管理中心 社工室

工作要項	工作重點	推動單位
<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升病患滿意度，打造醫院正面優質形象，創造正向社會影響價值。 2. 結合社區資源，規劃辦理跨科室或跨機關的宣導活動，產出加值的服務效能。 	各科室
<p>(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務體系垂直整合服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化本院與醫學中心、區域醫院及基層診所之醫療合作，落實政府分級醫療政策，以提升醫療照護品質。 2. 聯合各轄區衛生所共同辦理社區健康篩檢活動。 	各科室

伍、考核與獎勵

一、依據「高雄市政府衛生局 105 年度提升服務品質執行計畫」，研擬本院 105 年提升為民服務品質工作計畫。

二、本院 105 年提升為民服務品質工作計畫，俟市府審定後，主動將該計畫公開於醫院網站。

三、依市府訂定之「政府服務品質獎」敘獎原則，辦理相關人員敘獎事宜。