

# 103 年高雄市立民生醫院為民服務暨行銷計畫

## 貳、依據

- 一、依高雄市政府衛生局 100 年 3 月 9 日提升服務品質實施計畫辦理。
- 二、依高雄市政府提升服務品質實施計畫辦理。
- 三、依行政院研考會 99 年 8 月 18 日「政府服務品質獎評獎實施計畫」辦理。

## 參、計畫目標

- 一、配合高齡親善醫院轉型再造計畫，藉由各類醫療特色行銷活動，達成目標：
  - (一)每半年錄製高齡友善服務相關影片一則
  - (二)每月安排專家及醫療專業人員接受專訪
  - (三)每季一則「大醫院小故事」
  - (四)每月辦理一次老人議題健康講座
  - (五)結合民生雙月醫訊宣導
  - (六)辦理新進醫師及醫療特色(設備設施)行銷記者會
  - (七)配合老人特殊節日印製宣導單張及關懷卡
  - (八)辦理高齡親善具體作為成果發表
- 二、提供以病人為導向之全方位服務，提升顧客忠誠度及滿意度，預期達成目標：
  - (一)降低病人或家屬陳情件數：1%
  - (二)顧客滿意度：住院病人滿意度 87%以上；急診病人滿意度 80%以上；門診病人滿意度：77%以上
  - (三)婦女民眾滿意度：90%以上
  - (四)員工電話禮貌測試：90 分以上
  - (五)為來院民眾義務量血壓：30000 人次/年
  - (六)提供醫療諮詢服務：1800 件/年
- 三、經衛生局評選為 103 年績優所屬市立醫療院所後，接受衛生局薦送代表參加市府第一線服務機關評選。

## 肆、現況分析

我國自 82 年起邁入高齡化社會以來，65 歲以上老人所占比例持續攀升，101 年底已達 11.2%，老化指數為 76.2%，近 10 年間就已增加 32.0 個百分點。又根據 2010 年行政院經建會的預估，台灣 65 歲以上的老年人口將於 2017 年達到 14%，進入高齡社會；2025 年達到 20%，進入超高齡社會，建構高齡友善的健康照護，則更顯重要。

本院配合政府衛生政策，每年辦理老人健康檢查及免費裝假牙等服務，而長期委外經營護理之家收回自營並擴增至 99 床，並於 102 年通過高齡友善健康照護機構認證，將來更期望能建構完整的老人親善照顧體系，創造符合長者特殊需

要的友善、支持、尊重與可近的療癒環境。

另本院近兩年病患滿意度皆達預期目標，且 102 年新聘多位專科醫師加入醫療服務團隊陣容，業績逐成長當中。為提升病患服務品質及效率，需持續羅致優秀專科醫師，另希望藉由各類醫療特色行銷活動、縮短各項作業流程及品質改善活動，期能再提高顧客滿意度、忠誠度，進而提升營運量。

伍、實施對象：至本院就醫及洽公民眾。

陸、計畫期程：103 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

柒、計畫內容

一、訂定本院 103 年度為民服務暨行銷計畫。

二、持續本院便民服務委員會運作，委員及職掌如下：

(一)設召集委員一人，由行政副院長兼任，副召集委員一人，由社工室主任兼任，委員分別為會計室、護理科、總務室、政風室、住院室、資訊室、病歷等、門診護理長、管理中心等科主任。

(二)執行秘書由社工室人員兼任，承召集委員之命，綜理會務並協調相關科室處理委員會決議事宜。

(三)委員會職掌如下：

1. 規劃訂定員工服務態度之改進與督導事宜。

2. 檢討及規劃病患就醫之流程簡化事宜。

3. 便民服務事項之檢討、改進、改進、追蹤考核與建議。

三、本院各單位服務執行內容：

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
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執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	103 年 1 月 15 日前	1. 彙整本院各單位提升服務品質措施及推動作法。 2. 完成本院為民服務暨行銷計畫之訂定，函送衛生局備查。	管理中心

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
	(二)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務設施。	103年12月31日前	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續推動全面 5S 活動</li> <li>2. 一、二樓門診區(含雙語指示)動線重新規劃。</li> <li>3. 服務設施更新及維護，包括：櫃檯、扶手候診椅、盥洗室、親子廁所、哺乳室、兒童遊戲區、無障礙設施。</li> <li>4. 持續維護院舍環境清潔及明亮，提供舒適就醫環境。</li> <li>5. 院區環境綠美化。</li> <li>6. 各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)門診大廳提供申請病歷摘要、體檢處提供一般體檢表填寫等範例。</li> <li>(2)服務台、社區醫療保健服務台、體檢處分別提供筆、膠水、老花眼鏡等文具，供民眾使用。</li> </ol> </li> </ol>	<p>管理中心 總務室</p> <p>總務室</p> <p>總務室</p> <p>總務室</p> <p>住院室 社工室</p>

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
	(三)建立服務人員專業、親切、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。	103年12月31日前	1. 辦理多元性教育訓練： (1)高齡創意服務 (外聘講師：每小時1600元) (2)本院陳情案件暨醫療爭議案例分析 (3)新進人員暨志工人員服務禮儀教育訓練	管理中心
		103年1月1日前	2. 服務台專人提供業務諮詢及顧客申訴。	社工室
		103年12月31日前	3. 每季電話禮貌測試一次，未滿90分單位提送便民服務委員會檢討。	管理中心
		103年11月30日前	4. 辦理「最佳服務人員票選」活動，加強同仁服務禮儀，提供友善及專業性的服務。	管理中心
			5. 薦送各類業務承辦人員接受相關專業訓練，充實專業知識及法令，熟悉處理流程及要領。	本院各科室
	(四)宣導政府施政措施及執行成效，爭取民眾認同及肯定。	103年12月31日前	1. 依醫院評鑑暨上級機關要求辦理各類(戒菸、器捐、感染控制、消防、節能、癌症防治…)政策宣導，並評估成效。 2. 媒體行銷 於youtube平台播放： (1)錄製本院友善服務相關宣傳影片 (2)影片瀏覽範圍：世界各地民眾 3. 發佈新聞稿：透過平面媒體宣導本院提供高齡親善相關貼心服務。	本院各科室 管理中心 管理中心

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
	(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。	103年12月31日前	1. 結合企業、社會團體辦理或主動辦理各項預防保健業務及公益事務，以爭取民眾之認同，並拉近民眾與政府機關的距離。 2. 主動至臨近里鄰辦理衛教宣導及回診優惠。 3. 結合社區關懷據點提供健康促進服務、提供轄區內高齡者健康促進服務及辦理社區65歲以上高齡者三高及慢性腎臟病防治宣導活動。	社區醫療部 護理科 管理中心
	(六)「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」	103年12月31日前	落實執行本院「為民服務暨行銷計」。	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，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。	103年1月1日前	1. 星期一至星期五上午開放7號窗口為體檢專用窗口，免抽號碼牌，縮短體檢民眾等候時間。 2. 為提升高齡親善服務，開放5號窗口為85歲以上高齡病人專用窗口，避免高齡病人排隊等候。 2. 服務窗口皆開放為全功能(含掛號及批價)窗口。 3. 提供服務台為單一窗口服務，包括婦女子宮頸抹片檢查、診斷書複本影印..等，不需與看診民眾一起抽號碼牌等候。	住院室      社工室

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
	(二)簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及服務指標，建立標準作業規範。	103年12月31日前  每季	1. 辦理等候住院、等候檢查時間調查，結果與同儕醫院比較，異常部分做分析及檢討改進。 2. 辦理民眾等候時間滿意度調查，包括看診、檢驗(查)、等候報告時間、領藥之等候時間，滿意度與同儕醫院及本院去年同期做比較，異常部分進行分析改善。 3. 縮短門診等候時間 (1)預約單上註明大約報到時間，避免病人太早到院，等候過久。 (2)病人有特殊情形時，可告知診間護理人員先安排看診。 4. 各項標準作業流程納入本院「文件管理」。	護理科  管理中心  護理科  管理中心
	(三)建立申辦案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度(	103年1月1日前	1. 網路掛號系統提供掛號人次及今日看診進度查詢。 2. 網頁提供民眾申請各項醫療用證明作業流程說明表格下載。並明確告知處理時間及承辦單位。	資訊室  住院室
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(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。	103年1月1日前	1. 修訂本院「顧客申訴標準作業流程」。 2. 明訂各申訴管道作業時限，以有效處理顧客申訴案件。 3. 服務台專責人員即時處理來院民眾或電話申訴案件。	管理中心  社工室
	(二)廣開民眾建言管道，重視民眾興革建議及陳情案件，審慎、迅速地處理問題。	103年1月1日前	1. 提供提供多元申訴管道，包括書面、電話、網路、電子郵件及現場申訴。 2. 逐案會請相關單位參考改善，並專函或電話回覆陳情人，案件統計分析每月院務會議報告。	管理中心 社工室

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
	(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。	103年1月30日前	修定本院「接受媒體採訪作業規範」，主動積極回應或更正不實內容，維護醫院形象。	管理中心
	(四)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。	103年6月30日前	1. 修訂民眾常見問題及諮詢手冊，提供服務台及總機人員即時有效回應。	社工室
		103年12月31日前	2. 蒐集顧客申訴暨醫療爭議案例，彙整為提升服務品質教育訓練教材，針對全院員工及新進人員，每年辦理一次教育訓練。	管理中心
(五)定期辦理民眾意見調查，供改進服務之參考。	103年12月31日前	每季辦理外部顧客(門診、急診及住院)滿意度調查，調查果統計分析，並與同儕醫院比較，簽核後置內部網路供相關科室參考改善，並提便民服務委員會檢討。	管理中心	
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)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，正確連結並即時更新。	103年1月1日前	於機關網站設置公開資訊本區，並責成各科室網頁維護人員即時更新，確認資料正確性。	資訊室及本院各科室
	(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。	103年12月31日前	1. 持續本院網頁維護小組運作，並配合醫院高齡親善轉型，重新檢討改善醫院網站版面配置，以方便高齡民眾瀏覽及查詢。 2. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例。 3. 網站首頁網站導覽功能提供全面查看全網站分類。	資訊室

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
	(三)規劃建置多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	103年1月1日前	1. 醫院網站首頁規劃「聯絡我們」專區，提供民眾留言及諮詢。 2. 醫院網站「便民服務」專區，提供顧客申訴意見單。	資訊室 管理中心
	(四)賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。	103年1月1日前	完成線上服務包括： 1. 申辦影印病歷(病摘)委託書下載。 2. 顧客申訴表單下載。 3. 網路掛號及看診進度查詢。	資訊室
	(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。	103年12月30日前	完成網路資訊連結，便利民眾快速查詢。	資訊室
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	103年11月30日前	1. 以品管圈手法改善門診服務各項流程，提供創意服務及縮短看診等候時間，以提高門診病患滿意度。 2. 以創意競賽方式鼓勵員工積極營造高齡友善健康照護環境，分享推動高齡友善健康照護具體作為，促使更多元創意投入高齡親善健康照護服務。 3. 行政單位分工輪流巡視院區，發現環境及設施問題，隨即通報相關單位改善。 4. 結合現有院內走動式服務，加強協助高齡者就診全程服務，如：高齡病患與行動不便者，進入醫院大門時即有志工推送輪椅做全程服務，由志工幫忙掛號、推送至診間就診、批價、領藥、送至候車處上車等。 5 即時改善民眾建議事項。	提供門診服務 科室 各 科 室 行政單位 社 工 室



實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
				各科室
	(二)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。	103年12月31日前	1. 每年三次「便民服務委員會」，檢討服務作業流程，並研擬改善方案，解決服務問題。 2. 辦理高齡親善創意競賽	社工室 管理中心
	(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，以得到更好的服務品質。	103年12月31日前	1. 依顧客滿意度調查結果，不滿意項目透過品管圈及專案改善手法，研擬創意方案，提供更好的服務品質。 2. 顧客申訴或具體建議事項，於便民服務委員會中研擬改善方法。	管理中心 社工室
	(四)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。	103年1月1日前	與醫學中心、區域醫院暨診所簽訂醫療合作契約及教育訓練合作，提升員工專業素養及民眾更完整之服務。	人事室

#### 捌、計畫經費：1,000,000 元

- 一、人事費：600,000 元
- 二、業務費：300,000 元
- 三、教學訓練：25,000 元
- 四、雜費：75,000 元

#### 玖、預期效益

- 一、藉由服務流程、措施改善，提升服務效率及品質。
- 二、藉由服務心態的改變，增進同仁與病患及社區民眾的互動，吸引潛在顧客接受本院之服務。
- 三、提昇顧客滿意、忠誠度及本院知名度。
- 四、因應社會老化趨勢、滿足失能民眾需求、落實社區醫院的角色與功能。
- 五、強化長照人員與機構素質，回饋社區失能人口服務品質。
- 六、透過各類宣導管道，讓高雄市民能充分運用老人照顧相關資源。
- 七、配合政府政策、善盡公立醫院之責。

#### 玖、管制考核

- 一、平時查核

- (一)各承辦單位於 103 年 6 月 30 日前，依權責提出服務品質執行成效，交由管理中心彙整後送衛生局企劃室進行書面審查。
- (二)每四個月召開便民服務委員會辦理不定期查核，確實檢討改進為民服務工作。

#### **拾、獎勵**

依高雄市政府所訂定之「高雄市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」暨本院各項計畫專案之獎勵辦法，辦理獎懲事宜。

**拾壹、**本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。