文件編號：EOBB-007

高雄市立民生醫院「顧客申訴」標準作業程序

壹、目的：

為即時有效處理顧客申訴問題，故建立本院內、外部顧客申訴之標準作業程序，以作為本院服務品質改善之依據。

貳、名詞解釋及範圍

一、名詞解釋：顧客包括外部及內部顧客

(一)內部顧客：指本院現職員工，包括契約及外包人員。

(二)外部顧客：指病人、家屬及社區民眾

二、申訴範圍：

(一)內部顧客：指員工(含契約及外包人員)對醫院管理規章、管理方式、獎懲或考核等等感到不滿或不平，可透過本院申訴管道向院方提出申訴。

(二)外部顧客：指病人、家屬及民眾對醫院人、事、物等提出不滿、指責與建議。

三、申訴方式：應載明申訴人之姓名及服務單位、請求事項、事實及理由、證據.等，若無具體之事實內容或未具姓名者，不予受理。

參、顧客申訴標準作業程序

一、顧客申訴管道

(一)意見申訴單：

於本院一樓大廳、急診入口處、三樓加護病房外及各樓層病房外，共設有 8 個院長意見箱，意見箱旁備有「病人、家屬、民眾或員工意見單」(附件一)，由顧客自願填寫。

(二)電話或現場反映：申訴專線(07)7511131 轉 2255。

(三)網路反映：

本院網頁設有意見信箱，電子郵件信箱：kmsh2255@gmail.com

(四)上級單位交辦：

含公文、電話、傳真、市長電子信箱、局長電子信箱及民意資訊系統等。

(五)護理科申訴：限護理科所屬同仁

1.電子信箱：nursing262207@gmail.com

2.護理科專線：(07)7519838

(六)員工關懷輔導服務：本院設有員工關懷輔導服務專線 7511131 轉 2167、2177 及社工室心理師直接服務同仁。

(七)院內員工遭受性騷擾及性別歧視申訴管道：

1.申訴專線:07-7511131#2210

2.申訴 e-mail:jimks@kcg.gov.tw

3.申訴傳真:07-7619500

二、顧客申訴之處理流程

(一)意見申訴單：

1.管理中心承辦人員每日至「院長意見信箱」收件。

2.管理中心將收到之顧客意見申訴單依反應事項，分類後交由相關單位辦理。該單位予以說明處理後，填寫「高雄市立民生醫院顧客申訴及建議處理單」(附件二)，將處理情形陳閱院方批閱後，交回管理中心回覆，其流程應於七日內完成。

(二)電話或現場反映：

當受到顧客電話或現場反映時，應立即安撫顧客情緒並對顧客之申訴作初步處理或將案件轉至管理中心，務必於當天完成初步處理，如無法於當日確實完成，應先告知三天內回復辦理情形，並填寫意見申訴單(附表一)。

(三)網路反映：

民眾可透過本院電子信箱申訴、反應建議事項、諮詢醫療相關問題，管理中心人員每日收集信件後，分類交由相關科室辦理，陳閱後立刻以電子信箱回覆，此流程管制於七日內完成。

(四)上級交辦案件：

衛生局正式公文函或傳真處理單，由管理中心收文後，分類會相關科室辦理，陳核後由管理中心人員回覆衛生局並列管追蹤，此流程應於七日內完成。若為市長信箱則比照本院電子信箱方式處理。

(五)護理科所屬同仁可藉由護理科電子信箱(nursing262207@gmail.com)及護理科專線(07-7519838)申訴，由護理科主任對事件進行瞭解後，依行政程序協助同仁解決工作上有關個人權益或不公平待遇等事項。

(六)員工關懷輔導服務：

當員工問題發生時，由員工主動求助或經由單位主管轉介，員工關懷輔導專責人員受理轉介後，安排與員工會談，視員工意願是否接受院內提供之員工協助方案進行後續處理。

(七)員工遭受性騷擾及性別歧視申訴：

當員工遭受性騷擾及性別歧視時，可以言詞或書面提出申訴，簽請院長指派兩性組員組成「申訴處理調查小組」進行調查，由「性騷擾防治委員會」作成決定書，其結果送考績委員會為適當之評議。

三、顧客申訴案件追蹤管制

(一)各單位接獲顧客申訴案件後，除即時說明及回覆外，必要時得召開科(室)務會議或臨時委員會，確實針對顧客申訴內容檢討及改善，會議紀錄陳核後，送管理中心備查。

(二)若無法短期完成之申訴事件，由受理單位初步處理回覆，並明訂每一階段處理之時間及方式，使申訴者得以瞭解處理過程及進度等。

(三)內部顧客申訴案件

1.必要時可啟動關懷小組，由關懷小組進行輔導。

2.若涉及員工獎懲或考核等，應提本院考績委員會討論並階段性回覆申訴者。

3.若遇有醫療爭議事件，先經科室主管或關懷小組與病人協調，必要時陳核院長指示召開「醫療爭議事件小組會議」，釐清事故發生原因及責任歸屬，掌握事件之發展，提出事後檢討及預防事件再發生之措施。

(四)管理中心每 4 個月彙整顧客申訴案件統計及辦理情形提本院「便民服務委員會」討論，針對未改善之案件研議具體改善措施並列管。

(五)管理中心不定期將顧客申訴案件製作成教案手冊，以作為未來類似申訴案件發生時處理過程之參考。

四、高雄市立民生醫院顧客申訴處理流程圖：如圖一

肆、本案陳核後，提院務會議審議後公佈及實施，修改時亦同。