

## 高雄市立民生醫院115年度提升服務工作計畫

### 壹、計畫依據:

「高雄市政府提升服務實施計畫」及「高雄市政府衛生局提升服務執行計畫」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，全面提升本機關服務品質及績效。

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:本機關洽公及就醫民眾。

### 肆、計畫內容:

工作要項		工作重點	業務單位
訂定「提升服務工作計畫」	訂定機關年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	訂定機關提升服務工作計畫併高雄市政府衛生局提升服務執行計畫函報高雄市政府備查，並公佈於本機關網站。	企劃室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(一)建立與民眾相關業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本機關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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 本機關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。</li> <li>5. 本機關網站「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。</li> <li>6. 本機關依不同業務屬性成立委員會，訂定各委員會組織架構、章程與作業標準，確保業務執行措施一致性。</li> <li>7. 各業務委員會依執行內容訂定會議時間，並針對申辦案件適時進行審核改進。</li> </ol>	各科室

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性</p>	<p>(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>各科室</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本機關設有掛號、批價全功能窗口。</li> <li>2. 本機關「服務台」，提供一般諮詢、代填書表、老花眼鏡借用、電話預約、走動引導、輪椅借用等服務。</li> <li>3. 本機關「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。</li> <li>4. 本機關官網網路掛號系統及官方APP，提供民眾查詢今日看診進度。</li> <li>5. 本機關設有電子看版、電視牆及跑馬燈，提供民眾最新醫療新知及衛教宣導。</li> <li>6. 本機關 FB 及官方 Line 提供民眾一般諮詢、發佈最新醫療新知及衛教宣導。</li> <li>7. 本機關於一樓中庭增設自助繳費機，減少民眾等候時間。</li> <li>8. 本機關一樓大廳增設自助慢箋領號機，減少民眾等候領藥時間。</li> <li>9. 提供多元支付管道，減少就醫民眾等候批價時間。</li> </ol>
	<p>(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>企劃室 社工室</p> <p>服務禮貌訓練</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理 1-2 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。</li> <li>2. 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。</li> </ol>
	<p>建置合宜的服務環境</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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、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）。</li> <li>2. 本機關大門及急診門口設有愛心服</li> </ol>	<p>總務室 社工室</p>

工作要項	工作重點	業務單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	<p>(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>務鈴，提供即時服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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及老花眼鏡借用等。</li> <li>4. 本機關持續進行空間整修工程，提供民眾更優質之就醫環境。</li> <li>5. 建構性平友善就醫環境。</li> </ol>
	<p>(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>各科室</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本機關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。</li> <li>2. 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，將影像傳遞至本機關，病人不需往返兩院。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 本機關打造子宮頸抹片篩檢車，深入社區提供民眾便利的篩檢醫療服務。</li> <li>5. 舉辦 SDM 活動及推動全院品管及病人安全計畫，以提升醫療品質與病人安全。</li> <li>6. 推動 ESG 醫院治理及永續發展，以落實 ESG 企業社會責任。</li> </ol>
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與民間租借胸部 X 光攝影車，深入社區提供民眾醫療健檢服務。</li> <li>2. 與民間科技公司共同合作智慧醫療，提供重症兒醫療照護。</li> <li>3. 結合復康巴士，縮短就醫等候時間。</li> </ol>
	<p>(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本機關於一樓大廳、急診入口及各樓層病房共有 7 處設置院長信箱，並備有「病人、家屬及民眾申訴單」，並於醫院首頁上方設有「意見信箱」。</li> </ol>

工作要項	工作重點	業務單位
	調整服務措施。	2. 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。 3. 本機關官網、FB 及 line 設有專人負責回覆病人意見及建議，針對病人意見，進行改善。
	(三) 依據業務服務特性辦理專案滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	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，並提便民服務委員會追蹤列管。 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。 3. 每年辦理一次健康醫院認知調查，做為院內修訂推動健康醫院政策之參考。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 本機關定期檢討「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。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 本機關「服務台」，提供一般諮詢、代填書表、電話預約、走動引導及輪椅借用等服務。 2. 本機關「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等服務。

工作要項	工作重點	業務單位	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	1. 本機關網站設置申請書表(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。 2. 本機關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. 本機關網頁提供民眾線上意見信箱服務及線上病患滿意度調查。 4. 本機關設有官方FB及line，提供民眾最新醫療資訊、衛教宣導及回覆民眾有關醫療相關問題。 5. 結合復康巴士，縮短就醫等候時間	各科室
	(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	1. 本機關網頁設有「關於民生」、「為民服務」、「醫療服務」及「健康園地」等專區，公開服務措施、常見問題集及重要資訊。 2. 本機關每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。 3. 本機關於診間設置有電子公佈欄，提供病人包含有衛教資訊、政策宣導及醫療資訊。	企劃室 資訊室
	(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	1. 與醫院首頁放置政府「國家發展委員會專區」、「分級醫療」、「衛生福利部」及「健康存摺」等政府政策網站連結，提供民眾便利網站入口。 2. 本機關感染控制人員於最新消息隨時公告疾管署最新流行疫情，請民眾多加注意。 3. 推行語言多樣性友善環境，使外籍人士在最短時間內，瞭解外籍健康人士健康檢查流程及應注意事項。 4. 本機關結合時事推出相關醫療衛教影片。	各科室
四、關懷多元對象及	(一) 體認服務對象屬	1. 本機關與凱旋醫院合作，派遣本機關	各科室

工作要項		工作重點	業務單位
城鄉差距，促進社會資源公平使用	性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務。	<p>醫師至百合院區看診，讓該院區之精神患者不必舟車勞頓至市區也能享有復健醫療服務。</p> <p>2. 本機關於凱旋醫院設置牙科，讓該院之精神患者不必往返兩院，提升服務可近性。</p> <p>3. 本機關與長庚醫院簽署醫療合作備忘錄建立合作聯盟，針對重症兒童提供完善的醫療照顧。</p> <p>4. 針對外籍人士健康檢查，以不同語言製作健檢流程解說及注意事項，協助外籍人士可儘快瞭解相關流程。</p>	
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	本機關每月派遣腎臟科醫師至六龜衛生所支援洗腎業務，減少民眾往來不便。	腎臟科
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	本機關為加強社區型巷弄長照服務，擴展長照 C 據點，除提供餐食與學習課程，還能以醫療專業協助延緩失能、失智，提供具近便性的照顧服務及喘息服務或提前轉介就醫等，嘉惠在地長者。	社工室
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	<p>1. 於本機關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。</p> <p>2. 於本機關電子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。</p> <p>3. 本機關以 google 附加功能，提供全網站之全文檢索功能。</p> <p>4. 本機關網頁設有「快顯視窗」公告重</p>	各科室

工作要項		工作重點	業務單位
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	<p>要訊息。</p> <p>5. 本機關網站符合「身心障礙者權益保障法」之要求，取得無障礙網站認證標章。</p> <p>6. 本機關提供醫療系統之開發，操作與維護及資訊室管理之電腦機房、網路支援等資訊安全相關設備。</p>	
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	<p>1. 本機關服務台可隨時受理民眾建議，網頁提供民眾線上意見信箱服務，可隨時給予本機關相關政策建議。</p> <p>2. 本機關成立社群網站(facebook)及IG，民眾可於社群網站看到本機關活動政策及衛教宣導並給予建議交流。</p> <p>3. 本機關成立 line 官方群組，提供民眾諮詢管道。</p> <p>4. 本機關結合時事推出相關醫療衛教主題，提供正確的醫療知識。</p>	企劃室
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	<p>1. 持續本機關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。</p> <p>2. 定期召開主管共識營，各部門進行績效檢討，並設定單位內部年度目標，提供病患優質醫療服務。</p> <p>3. 定期召開院長室會議，檢討各科室業務，提出檢討改善，藉以提昇行政效率。</p>	企劃室 社工室
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	<p>1. 配合政府施政方向，與醫學中心進行跨層級合作，落實分級醫療。</p> <p>2. 與長照機構、養護之家策略聯盟，協助病患就診醫療服務或用藥需求。</p> <p>3. 提供弱勢經濟困難民眾結合民間資</p>	各科室

工作要項	工作重點	業務單位	
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	源，落實關懷服務。 4. 成立專業醫療團隊，並提供優良空間針對病人不同疾病的需求，協助病患在疼痛或是其他症狀的緩解。	
	(二) 善用法規調適、資訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	1. 提供就醫民眾資源共享服務。 2. 定期召開資訊作業委員會，促進作業流程資訊化、工作流程簡化。 3. 定期召開便民服務委員會，檢討服務品質。 4. 提供行動掛號 APP 下載，減少現場排隊等候時間。 5. 提供多元支付管道，減少就醫民眾等候批價時間。	社工室 資訊室
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	1. 與鄰近凱旋醫院進行專科交流，辦理案例討論會。 2. 與長庚醫院合作，建立合作聯盟，讓飛象家園的孩童獲得更適切的照護。 3. 結合復康巴士，縮短就醫等候時間。 4. 本機關與大學及民間社團合作，整合公衛、臨床、學術等提供一站式健康服務。 5. 本機關飛象家園結合醫療、復健、教育、社會福利及生活照顧，並連結社會資源，提供孩童全方位之醫療照護。	各科室
	(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	1. 定期召開院務會議，檢討營運狀態並分析實施成效。 2. 每年度召開全院主管共識營會議檢討醫院營運指標及訂定未來年度計畫。	企劃室

## 伍、推動及管考：

### 一、研提計畫

- (一)本機關於115年0月0日前提出本機關提升服務工作計畫，併高雄市政府衛生局提升服務執行計畫函報高雄市政府備查。
- (二)各工作單位依工作要項及重點，確實推動各項策略，並應自行管理考核以提升整體服務。

### 二、考核作業

#### (一)平時考核

配合上級機關考核、訪查與輔導外，單位主管執行不定期測試及考核，針對缺失隨時輔導檢討改進，作為平時為民服務績效之評審依據。另每月由電話禮貌施測小組對各單位進行服務測試及查核並於院務會議上隨時檢討提升服務品質。

#### (二)定期考核

定期召開便民服務暨仁愛基金委員會，隨時檢討各項推動作法執行情形，落實便民服務工作。

#### (三)年度查核

於次年1月提送服務執行成果報告至衛生局彙整。