

102 年度提升服務品質工作計畫

類別：第一線服務機關

高雄市立中醫醫院

中華民國 102 年 03 月 20 日

高雄市立中醫醫院 102 年度提升服務品質工作計畫

102 年 03 月 20 日修訂

壹、計畫依據：高雄市政府衛生局提升服務品質執行計畫

貳、計畫目標：

- 一、病患對醫院整體服務滿意度達 85% 以上。針對病患實施「服務品質與顧客滿意度」進行問卷調查，評值指標包括：醫院環境、等候時間、服務態度、醫療過程及整體服務結果。
- 二、若經衛生局評選為 102 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。
- 三、提升門診人數 3%。

參、現況分析

醫療服務業是以服務病患為導向及以病患家屬服務品質及醫療健康諮詢的服務事業，而醫療品質提升會成為掌握醫療市場競爭的先機和永續經營的關鍵要素。環顧醫療環境的競爭與衝擊，各家中西醫醫院皆不斷進行硬體、軟體的更新、整合與改善，並上至管理階層下至基層員工全面加強「為民服務」、「以客為尊」的最高服務準則。

肆、實施對象：全體員工。

伍、計畫期程：102 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

陸、計畫內容

- 一、訂定高雄市立中醫醫院 102 年度提升服務品質工作計畫。
- 二、成立本院為民服務推動小組，成員組成及權責如下：
 - (一)設召集人 1 人由院長指派，指揮提升為民服務工作計畫執行。
 - (二)執行幹事由本院召集人指派相關人員擔任，規劃本院提升為民服務計畫及辦理相關行政作業。

(三)各科室主管擔任評核委員，辦理本院各科室提升服務品質執行平時查核、電話禮貌測試、年終成果評核作業。

三、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。	102年3月20日前	完成本院提升服務品質實施計畫之訂定，函送衛生局備查。	總務室
	(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。	102年7月15日前	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成環境綠美化及持續維護明亮、整潔之就醫場所。 2. 核心設備 <ol style="list-style-type: none"> (1) 提供殘障專用斜坡道方便民眾就醫。 (2) 每間洗手間設置緊急呼叫鈴，並提供病患舒適、清潔的如廁環境。 (3) 設置1間哺乳室並訂定使用需知。 (4) 設置舒適候診椅，提供報章雜誌及各類衛生教育單張。 3. 一般設施 <ol style="list-style-type: none"> (1) 門診區設置1處服務台，加強志工接待與指引，提供老弱殘障人士優先服務，並可以協助書寫。 (2) 設置飲水機有定期維護提供安全、乾淨的飲用水。 (3) 服務人員配戴識別證，櫃檯服務項目清楚標示。 4. 機關依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供 i-Taiwan 無線上網或其他服務。 5. 規劃最適切服務動線，院內設標示引導線、指示牌(雙語)以利病患就醫。 	總務室 護理科

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。	102年9月30日前	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成機關人員(含志工)服務禮儀教育訓練。訂定「服務禮儀標準作業」確實落實執行。 2. 以「電話禮貌標準話術」，研擬電話服務品質禮貌測試計畫(如附錄一)，加強服務人員電話禮貌教育訓練。改善措施及執行績效。 3. 加強醫、護、藥人員專業訓練，提供民眾正確的醫藥知識及優良的專業服務。 	人事室 總務室 總務室 協辦：各科室 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。	102年11月30日前	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月辦理1-3場門診團體或個人衛生教育，提供民眾醫療知識。 2. 藉由新聞、網頁、跑馬燈及大廳公佈欄海報，促進民眾瞭解本院之服務內容。 3. 依照節令暨疾病配合媒體行銷。 	醫療科 護理科 藥劑科
	(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。	102年11月30日前	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與企業公司行號合作，辦理系列中醫健康講座。 2. 加強與社福單位、村里長等合作，至社區辦理各項社區活動，教導正確中醫藥知識。 3. 加強與各社團、機關合作，行銷本院。 	醫療科 護理科 藥劑科
	(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。	102年11月30日前	積極主動參與政府服務品質獎評選，若經衛生局評選為102年績優所屬市立醫療院所後，接受本院薦送代表參加市府第一線服務機關評選。	各科室

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
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。	102年6月30日前	<ol style="list-style-type: none"> 1.因應電腦軟硬體更新及運用。 2.不定期辦理員工或志工在職訓練，提升服務品質。 3.實施掛號批價服務同一櫃台。 4.例行實施掛號不收費，就醫後再繳費作業。 	總務室
	(一)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。	102年6月30日前	<ol style="list-style-type: none"> 1.縮短申辦案件等候或處理時間。 <ol style="list-style-type: none"> (1)提供多元掛號管道。 (2)增加預約服務，減少現場掛號人數。 (3)推廣自動化服務。 (4)有專人處理民眾意見或反應。 (5)運用e化及管理手法，精實作業流程。 2.便利申辦人檢附證書謄本 <ol style="list-style-type: none"> (1)現場申辦業務免附身分證明文件影本。 (2)提供免填表服務或簡化申辦流程。 3.以上簡化流程有標準作業流程。 	總務室
	(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。	102年9月30日前	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供案件承辦資訊種類 <ol style="list-style-type: none"> (1)服務場所張貼服務項目、應備證件及受理時間等資訊。 (2)服務台主動告知服務流程並指引方向。 (3)服務場所及本院網站公布標準處理流程，確保流程透明。 (4)持續維護更新網頁，加強推廣使用。 2.提供案件查詢管道種類 <ol style="list-style-type: none"> (1)顧客可至現場或經由電話洽詢。 (2)民眾對本院 e-mail 信箱諮詢提供網路答覆服務。 3.提供案件主動通知及確認功能 <ol style="list-style-type: none"> (1)以 E-mail、信件或電話通知患者院內最新醫療資訊。 (2)本院網頁提供中醫衛教訊息及各項衛教活動。 (3)現場受理發給收據。 	總務室 護理科 藥劑科

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
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。	102年6月30日前	完成提供多元民眾建言管道建置，提供即時、有效處理方式，以降低民眾抱怨頻率。 1. 廣設意見箱 2. 本院網頁設立醫療諮詢及反應意見箱。 3. 婦女醫療申訴及性騷擾防治專線電話 4. 彙整民眾反映意見，做為業務改進依據。	總務室
	(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。	102年11月30日前	1. 設置申訴管道（民意資訊系統、局長交辦事項、行政革新信箱、e-mail信箱諮詢），專人處理（電話、函送或當面答覆）並控管回覆情形。 2. 分析顧客意見機制，啟動改善作業機制。 3. 追蹤及回應改善情形。	總務室 研考人員
	(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。	102年9月30日前	1. 完成新聞媒體及輿情快速回應機制建置，必要時，主動為政策辯護或更正不實內容。 2. 設立本院緊急應變中心發言人	院長室
	(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。	102年11月30日前	1. 民眾諮詢意見或建議事項，經彙整後研議民眾意見合法性、可行性轉換成為服務政策或措施 2. 於網頁訂定隱私權宣告政策、資訊安全宣告政策。 3. 有系統分類，完成建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並置於網頁讓民眾公開查詢。	總務室 研考人員
	(五)定期辦理民眾意見調查，供改進服務之參考。	102年11月30日前	1. 辦理「服務品質與顧客滿意度調查」，分析檢討，研擬改善對策。 2. 彙整民眾反映意見，做為業務改進依據。 3. 開發e化線上服務。 4. 規劃最適切服務動線。 5. 落實顧客經營及主動關懷措施。	總務室 研考人員 協辦：各科室

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
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。	102年11月30日前	1.本院網站公開各項服務措施及各科室管理業務狀況。持續監控主動公開於網站。 2.定期檢討並監控本院網站服務,提供民眾資訊便捷查詢與使用。 3.定期提醒各科室網頁維護專責人員,檢視網頁內容資訊正確性及即時性。	總務室 協辦: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。	102年11月30日前	1.公開各項服務措施及機關活動。 2.成立線上申辦專區。 3.本院網站之網頁及表單依照研考會規範提供分類檢索服務;檢索功能說明、使用範例、資訊檢索建議。 4.網頁維護人員依業務分工逐一檢視確認。	總務室 協辦:各科室
	(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。	102年11月30日前	1.完成建置多元化電子參與管道,包括提供民眾意見反映討論區,本院網頁設立服務信箱、醫療諮詢及反應意見箱、民意資訊系統等。 2.文宣品提供下載服務。 3.提供各項衛教單張。 4.電子表單簡化及管理定期檢討執行。	總務室
	(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。	102年6月30日前	1.提供檔案應用線上申辦申請表及申請流程。 2.提供網路預約掛號、取消掛號服務,縮短民眾就醫等待時間,減少現場掛號人數。 3.提供各項醫療相關訊息。 4.線上服務推廣績效 (1)各科室對外活動提供相關行銷及說明。 (2)發送 e-mail 電子公告宣導,並鼓勵多使用。	總務室 協辦:各科室
	(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。	102年9月30日前	1.本院首頁建置跨其他機關資訊整合平台,可快速完成資訊連結。 2.網頁維護人員定期上網檢測各項連結是否正常、正確。 3.持續提醒各科室確實點選連結,並檢視網頁內容資訊正確性。	總務室 協辦:各科室

實施要項	執行策略	辦理期程	推動作法	承辦單位
五、創新服務情形	機關規劃有價值的創新服務專案	102年1月21日規劃 11月30日完成 檢討	為照顧市民健康，提昇醫療服務，促使民眾有就醫之便利性與可近性。因此與市立民生醫院院際合作，設立中醫門診照護服務市民。	總務室 醫療科 護理科 藥劑科

柒、預期效益

- 一、提升病患對本院各項服務，包括醫院環境、等候時間、服務態度、醫療過程及整體服務結果之滿意程度。
- 二、精簡服務流程的便利性並增加其透明度，建立「以客為尊」的服務與專業形象。
- 三、本院為全國唯一公立中醫醫院，醫療團隊的素質為中醫界的標竿，再藉由服務行銷的策略，可擴大服務更多舊雨新知的病友，讓傳統醫療再次發光。

捌、管制考核

一、平時查核

- (一) 各科室主管擔任評核委員，辦理本院各科室提升服務品質執行平時查核、電話禮貌測試。
- (二) 依計畫由為民服務推動小組辦理不定期查核，確實檢討改進為民服務工作。
- (三) 102年7月15日前，提出本院「102年度提升服務品質工作計畫」成果報告送衛生局企劃室進行書面審查及資料彙辦。

二、年度查核

各科室主管擔任評核委員，辦理本院各科室提升服務品質執行年終成果評核作業：實施走動式管理，進行實地考核依權責提出書面紀錄。執行幹事彙整為民服務品質成果報告，作為本院「102年度提升服務品質工作計畫」依據。

- 三、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正之。

附錄一

102 年電話服務品質及禮貌測試計畫

102 年 3 月 20 日修訂

壹、依據

高雄市政府衛生局提升服務品質工作計畫辦理

貳、目的

為提升本院電話服務品質，塑造親切及專業的服務形象，並督促同仁落實友善禮貌的服務行為，提供本院內外部顧客優質的電話服務禮儀，特訂定本測試計畫。

參、目標

各科室電話禮貌測試成績達 85 分(含 85 分)以上。

肆、實施對象

本院所有同仁。

伍、實施時間

每年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

陸、實施方式

一、辦理教育訓練

每年至少辦理 1 次同仁或志工電話禮貌教育訓練。

二、訂定本院電話禮貌測試項目：含接聽速度、電話禮貌(接聽禮貌、語調、轉接)及答話內容(電話服務品質)(高雄市政府衛生局電話服務品質及禮貌測試紀錄表)。

(一) 接聽速度：受話人接聽前電話鈴聲響數。

(二) 電話禮貌：

1.接話：

(1) 報明「單位」、「您好」或「族群問候語」、「敝姓○」及其他禮貌性課服用語。

總機-「中醫醫院，服務台您好，很高興為您服務。」

單位-「單位名稱，您好，敝姓○，很高興為您服務。」

(2) 語調需謙和、熱誠。

2.轉接：

(1) 轉接用語：「請稍候，將為您轉接 000(業務單位或業務承辦人)，分機 000」。

(2) 單位忙線中，說「對不起○先生(小姐)正在電話中，請留下聯絡資料，再請○先生(小姐)與您聯繫」。

3.結束：

(1) 結束對話時道「謝謝」、「再見」、「不客氣」或其他禮貌性問候語。

(2) 讓來電者先掛電話。

(三)答話內容

1.業務承辦人直接接聽：解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。

2.非業務承辦人代接

(1)先瞭解來電者洽詢內容，如為該單位業務，能先做簡單答復，並請留下電話號碼，以為後續正確及完整答復。

(2)非該單位業務，受話者能以委婉態度及語氣說明正確承辦單位，並詢問來電者聯絡電話，轉請承辦單位回復；或經來電者同意逕轉接電話及告知正確電話，並告知電話轉接過程如斷線請重撥正確電話。

(3)前述處理需撰寫電話紀錄並追蹤處理結果，確定承辦單位(人)已答復。

三、測試人員及信效度

(一)各科室主管擔任任評核委員，執行電話禮貌測試。

(二)辦理測試成員工作說明教育訓練，以提升測試信度。

四、測試方式

(一)測試對象

以科室為單位，各單位每季抽測 1~3 人。

(二)工作分配

各科室主管擔任評核委員，辦理本院各科室提升服務品質執行平時查核、電話禮貌測試。

五、年度抽測結果檢討

測試總成績在 85 分（含 85 分）以下單位，須提報書面檢討報告，以提升服務績效。

電話服務品質及禮貌測試紀錄表

受測單位：_____ 測試人員：_____

測試時間：__年__月__日__時__分 電話(分機)：_____

受測人或當日總機：_____

測試內容(簡要)：_____

項目	測試內容	配分	得分
壹、接聽速度	：佔 30分 (以下情形，依實際狀況擇一選填)	細項配分	分項得分
一、	語音系統及總機接聽情形：(接貳測試)		
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響，於4聲或10秒內獲接聽服務。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響4聲或10秒以上，每增加 鈴響 1 聲或3 秒，減 5 分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響10聲以上(或25秒以上)無人接聽或電話故障。	0	
二、	受測人員接聽電話：(接貳測試)		
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響4聲或10秒內接聽。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響4聲或10秒以上，每增加 鈴響 1 聲或3 秒，減 5 分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響10聲以上(或25秒以上)無人接聽或電話故障。	0	
貳、電話禮貌	：佔 40 分	細項配分	分項得分
一、	接話時： <input type="checkbox"/> 報明單位名稱	5	
	<input type="checkbox"/> 說「您好」或「族群問候語」	5	
	<input type="checkbox"/> 報明姓氏(如、「敝姓○」)	5	
	<input type="checkbox"/> 其他禮貌性客服用語(很高興為您服務或請問有什麼需要服務的)	5	
二、	接話態度： <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠。	8-10	
	<input type="checkbox"/> 語調平淡、態度尚可。	4-7	
	<input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩。	1-3	
	<input type="checkbox"/> 語調粗暴。	0	
三、	結束時： <input type="checkbox"/> 有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)	5	
	<input type="checkbox"/> 讓來電者先掛電話。	5	
參、答話內容	：佔 30 分 (以下二種情形，依實際狀況擇一選填)	細項配分	分項得分
一、	業務承辦人答話內容：		
	<input type="checkbox"/> 解說詳盡(對所詢問之疑義、程序或相關法規能具體明確答覆。)	20-30	

<input type="checkbox"/>	解說尚可(對所詢問之疑義、程序或相關法規大致尚能答覆。)	10-19	
<input type="checkbox"/>	解說不清楚(對所詢問之疑義、程序或相關法規大都無法答覆。)	1-9	
<input type="checkbox"/>	答無法解說(對所詢問之疑義、程序或相關法規不清楚，無法說明。)	0	
二、電話代接人員答話內容：			
	1. 代接時；能說明承辦人員無法接聽之合理情形(如電話忙線中、暫時離開座位、開會中、差假公出…等)。代接人員：_____。	10	
	2. 代為答覆情形：		
<input type="checkbox"/>	能給予詳盡滿意得回答。	20	
<input type="checkbox"/>	能先洽詢主管及其他人員，給予簡易回答，並留下聯絡方式(電話或其它)，便於後續完整回覆。	15-19	
<input type="checkbox"/>	無法即時回答，請其留下洽詢事項、回覆電話號碼或聯絡方式。	10-14	
<input type="checkbox"/>	無法即時回答，請其稍後(或另日)再撥。	1-9	
<input type="checkbox"/>	無法即時回答，亦未請對方留下電話號碼或聯絡方式。	0	
	總 分： 分		
優點			
建議			