

104 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 104 年 03 月 15 日

高雄市立中醫醫院 104 年度提升服務品質工作計畫

101 年 3 月 15 日 修訂
102 年 3 月 20 日 修訂
103 年 4 月 14 日 修訂
104 年 3 月 10 日 修訂

壹、計畫依據：

高雄市政府 104 年提升服務品質實施計畫及衛生局年度提升服務品質執行計畫。

貳、目的：

醫療服務業是以醫療健康諮詢及病患為導向的服務事業，而提升服務品質是機關永續經營的關鍵要素之一。

環伺現今醫療環境的競爭與衝擊，醫院為有所突破及增強醫院競爭力，除了更新醫療硬體、軟體設備外，而優良服務品質也為醫院形象及競爭力提升工具之一，藉由本計畫促進全院動員加強醫療服務品質，樹立醫院良好形象。

參、計畫目標：

- 一、病患對醫院整體服務滿意度達 87% 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 104 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、實施對象：全體員工。

伍、執行期程：104 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 104 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、工作內容：

	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執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。	完成本院提升服務品質工作計畫之訂定，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。	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 (1) 維護殘障專用斜坡道方便民眾就醫。 (2) 洗手間設置緊急呼叫鈴、防夾貼條、置物平台及檢驗物品放置平台，提供病患舒適、安全、清潔的如廁環境。 (3) 定期維護婦女哺乳室並修訂使用需知，適時提供尿布、面紙、擦手紙、哺乳教育等相關物品及單張。 (4) 設置舒適候診椅，並定期更新及維護，提供報章雜誌及各類衛生教育單張。 3.一般設施 (1) 於院內 3 樓門診區及 1 樓入口大廳各別設置 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，並提供協務書寫服務、撥打計程車服務電話、輪椅出借服務、門診時間詢問及解說、政府衛教宣傳單張發放解說、活動宣傳、問卷調查、溫心奉茶服務。 (3) 設置飲水機有定期維護及消毒提供安全、乾淨的飲用水。 (4) 服務人員配戴識別證，櫃	總務室

工作要項	工作重點	推動單位
	<p>檯服務項目清楚標示及指引。</p> <p>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、並於門診區公告宣傳。</p> <p>5.考量分眾顧客需求，提供 Facebook、QR code 等網路服務，發佈醫院業務等相關內容。</p> <p>6.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。</p> <p>7.每年至少辦理洽公環境設備安全檢查及使用者滿意度調查1次，適時更新改善。</p>	
(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。	<p>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。</p> <p>2.以「電話禮貌標準話術」，研擬電話服務品質禮貌測試計畫。</p> <p>3.加強服務人員電話禮貌教育訓練，改善措施及執行績效，組成電話服務品質及禮貌小組，設計「電話服務品質禮貌問卷」，定期進行「電話服務品質及禮貌測試」。(如附件一)</p> <p>4.加強醫、護、藥人員專業訓練，設計病人安全、中醫用藥安全、用藥安全諮詢等單張，提供民眾正確的醫藥知識及優良的專業服務。</p>	<p>總務室 協辦：各科室</p>
(四)宣導政府施政措施及執行成效，爭取民眾認同及肯定。	<p>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。</p> <p>2.定期舉辦「中醫用藥安全」宣導，並於院內藥劑科發放中醫用藥安全須知，教育民眾用藥安全重要性。</p> <p>3.藉由新聞、網頁、跑馬燈及大廳公佈欄海報，促進民眾瞭解本院提供服務內容。</p>	<p>醫療科 護理科 藥劑科 檢驗科 總務室</p>

工作要項	工作重點	推動單位
	4.依照節令暨疾病配合媒體行銷。 5.醫院活動訊息放置市府方入口網站官最新消息、院內網頁、Facebook 社群網站等資通訊設施，結合行動載具迅速傳遞擴散。	
(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。	1.與企業公司行號合作，辦理系列中醫藥養生健康講座。 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。 4.與民間企業公司接洽合作，開辦戒菸班，宣導戒菸重要性。	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。	積極主動參與政府服務品質獎評選，若經衛生局評選為104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

	工作要項	工作重點	推動單位
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。	1. 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，縮短等候時間，減少民眾移櫃辦理。 4. 例行實施掛號不收費，就醫後再繳費作業。 5. 加強掛號櫃台電腦軟硬體更新及運用。	總務室
	(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。	1. 縮短申辦案件等候或處理時間。 (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 (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。	1. 提供案件承辦資訊種類 (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 (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 (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

工作要項	工作重點	推動單位	
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。	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 護理科
	(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。	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。	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。	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。	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
四、公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度	(一)公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊，正確連結並即時更新。	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	總務室 協辦：各科室

工作要項	工作重點	推動單位
及網站符合無障礙規範	人員，檢視網頁內容資訊正確性及即時性。	
	(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。	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。	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。	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。	總務室 協辦：各科室
五、創新服務情形	機關規劃有價值的創新服務專案 1.研擬中西醫整合醫療服務深入推廣： (1)與民生醫院護理之家合作，派駐本院之中醫醫師關懷住民，使其認識中醫，透過中醫資源進行慢性病治療，並積極與護理之家舉辦相關活動與住民關懷。 (2)針對癌症術後病患，推廣中醫癌症調理特別門診，提高服務深度，積極與外院資源合	總務室 醫療科 護理科 藥劑科 檢驗科

工作要項	工作重點	推動單位
	<p>作提供管道轉介病患，癌症特別門診有效率降低病患，透過中西醫整合治療紓緩術後化療不適之問題。</p> <p>2.承接二年衛福部代訓醫師計畫，提供代訓醫師良好教育環境，經由教學過程中，達到醫師與代訓醫師教學相長的目的，拓展醫師專業教學及學術能力。</p> <p>3.103年起於民生院區開立日間門診，為增加民眾就醫可近性，與民生醫院共同研討將於104年4月1日起增開夜間門診開診，提高中醫服務的廣度，並達到兩院資源整合及資源共享目的。</p> <p>4.成立戒菸門診服務，突破一般西醫提供戒菸門診印象，並提供專業測試儀器與護理師門診戒菸衛教，讓民眾了解戒菸重要性，達到政府衛教宣傳目的。</p> <p>5.預估個案產生的實際效果： (1) 增加中醫門診效益。 (2) 民眾就醫的可近性。 (3) 本年評鑑創新作為。</p> <p>6.成本效益等情形： (1) 用人費用率的下降。 (2) 拓展中醫院知名度。</p>	

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) 104年3月30日前，提出本院「104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，為本院「104年度提升服務品質工作計畫成果」依據。

三、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正之。

附件一

104 年電話服務品質及禮貌測試計畫

102 年 3 月 20 日修訂

104 年 3 月 16 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 88 分(含 88 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 3 聲，超過 3 聲以上，須加上問候語「不好意思，讓您久等了！」。

(二) 電話禮貌：迅速、準確、鄭重、親切。

1.接話：

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

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，我將為您轉接○○○(業務單位或業務承辦人)，分機○○○」。

(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」、「感謝來電」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

- 1.以科室為單位。
- 2.重點測試單位：服務台、衛教室、掛號室、診間

(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。

(三)測試時間

五、年度抽測結果檢討

測試總成績在 88 分（含 88 分）以下單位，須提報書面檢討報告，以提升服務績效。

104年高雄市立中醫醫院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」 ※(重點項目)	5	
	<input type="checkbox"/> 報明姓氏(如、「敝姓○) ※(重點項目)	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) ※(重點項目)	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) ※(重點項目)	5	
	<input type="checkbox"/> 讓來電者先掛電話。 ※(重點項目)	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		
<p>優點</p> <p>建議</p>			