

高雄市立中醫醫院 108 年提升服務工作計畫

壹、計畫依據

依高雄市政府衛生局 108 年 4 月 18 日高市衛企字第 1083291855 號函頒「高雄市政府衛生局 108 年提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 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，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。

參、實施對象：全院員工

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	承辦科室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 整合及擬訂院內各單位提升服務品質辦法及推動措施。 2. 完成本院提升服務品質實施計畫之訂定，函送衛生局備查，並公佈於本院網站。	總務室
	(二)建立業務標準作業流程，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。	1. 縮短申辦案件等候或處理時間。 (1) 提供多元掛號管道，提供電話及網路掛號服務，減少現場掛號等候。 (2) 設置業務專責人員，處理民眾意見或反應及受理民眾諮詢，提升服務品質。 (3) 運用 e 化及管理手法，精	總務室

工作要項	工作重點	承辦科室
	實作業流程。 2. 縮減民眾檢附文件之必要性 (1) 初診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。	
(三)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。	1. 於本院官網載明各類業務資訊,方便民眾快速瀏覽 (1)於服務現場張貼服務項目、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提供指引。 (3)服務場所及本院網站公告標準處理流程,確保流程透明。 (4)定期維護更新網頁,加強民眾推廣使用。 (5)於本院門診表提供服務申辦方式。 2. 提供案件查詢管道種類 (1)民眾可利用現場或經由電話洽詢案件申辦方式並由專人服務。 (2)提供本院 e-mail 信箱諮詢及答覆服務。 3. 主動提供通知及相關訊息 (1)本院由專人透過 e-mail 及電話主動通知及答覆案件處理結果。 (2)本院網頁、line 及 Facebook 提供中醫衛教、門診異動訊息及各項衛教活動。	總務室
(四)注重服務人員的禮貌態度,提高民眾臨櫃洽公或網站使用	1. 完成機關人員(含志工)服務禮儀教育訓練。 2. 訂定「服務禮儀標準作業」確	總務室、護理科

工作要項	工作重點	承辦科室
	<p>的便利性，建置合宜的服務環境。</p> <p>實落實執行。</p> <p>3. 研擬電話服務品質禮貌測試計畫，加強服務人員電話禮貌教育訓練；定期抽測院內第一線服務單位，針對結果提出改善措施，積極提升電話禮貌服務品質。</p> <p>4. 加強醫、護、藥及醫檢人員專業訓練，提供民眾正確的醫藥知識及優良的專業服務。</p> <p>5. 完成環境綠美化，定期維護整潔明亮之就醫場所。</p> <p>6. 核心設備：</p> <p>(1) 維護殘障專用斜坡道方便民眾就醫。</p> <p>(2) 每間洗手間設置緊急呼叫鈴，並定期維護，提供病患舒適及整潔的如廁環境。</p> <p>(3) 維護哺集乳室並訂定使用須知。</p> <p>(4) 設置舒適候診椅。</p> <p>(5) 提供民眾各項中醫藥資訊及衛生教育單張。</p> <p>7. 一般設施</p> <p>(1) 門診區設置 1 處服務台及一樓 1 處服務台，加強志工接待與指引，提供高齡及身障人士優先服務，協助書寫表單。</p> <p>(2) 設置飲水機並定期維護及更換濾心，提供民眾安全及乾淨的飲用水。</p> <p>(3) 服務人員配戴識別證及相關醫事人員證件，櫃檯服務項目清楚標示。</p>	

工作要項		工作重點	承辦科室
		8. 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。 9. 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。	
	(五)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。	1. 推動高齡病患及身心障礙民眾便利就診服務，批掛櫃檯及志工服務台設置各類度數的老花眼鏡，並由志工協助就診服務。 2. 開辦各項中老年人疾病防治特別門診。 3. 研發安眠膏製劑。	各科室
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	1. 提供民眾參與多元管道，提供本院 e-mail 信箱及電話專線等參與途徑之服務，提供民眾參與公共事務機會。 2. 建置臉書專頁及 line 生活圈，即時提供院內各類活動及醫師停開診訊息，以利民眾參與及就診。 3. 參酌人民陳情案件民眾建言，彙整及分析改善服務方針。	總務室、護理科
	(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，適予調整服務措施。	1. 利用有線電視系統資源、社區講座、長青學苑、公佈欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，廣泛傳達中醫藥服務訊息。 2. 結合在地民間企業、區里辦公室、政府機關、學校等場合活動，推廣戒菸班及提倡中醫養生等服務，並同時蒐集民眾對服務的需求或建議。	護理科、藥劑科、醫療科

工作要項	工作重點	承辦科室
	3. 提供各類業務之 QR code、Facebook、line 等網路行銷軟體，傳遞本院就醫等相關資訊，方便民眾及時獲取資訊。 4. 運用文宣、網路、媒體受訪等各種管道，宣導民眾正確醫療知識，提升民眾對健康知識及中醫養生保健的覺知。	
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	1. 一年辦理一次「門診病患服務滿意度調查」及「候診時間調查」並分析檢討，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
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 設置多元 e 化申訴管道（如：民意資訊系統、信箱、e-mail 信箱諮詢） 2. 由專人處理（電話、函送或當面答覆）並控管回覆情形。提供即時及有效處理方式，降低民眾抱怨頻率。 3. 廣設意見箱。 4. 本院網頁設立醫療諮詢及反應意見箱。 5. 設置婦女醫療申訴及性騷擾防治專線 6. 定期彙整民眾反映意見及分析，啟動作業改善機制。 7. 追蹤及回應改善情形。	總務室研考人員

	工作要項	工作重點	承辦科室
三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴大業務申辦單一窗口涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 定期電腦軟硬體更新及運用。 3. 實施掛號批價服務同一櫃台。 4. 例行實施掛號時不收費，就醫後再繳費作業，提高申辦便捷度。 5. 服務流程簡化，減少民眾申辦案件應檢附之紙本資料 	總務室
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置 line 生活圈及 Facebook 社群網站等資訊軟體，積極推廣業務線上申辦訊息，並提供民眾多元申請查詢管道。 2. 網頁放置中醫相關保健及用藥安全推廣訊息、最新機關活動、衛教宣導，提供民眾衛生保健等相關資訊。 	總務室 (研考人員) 護理科 藥劑科
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 院內外社區活動或院內會議推廣衛生局相關食品安全、登革熱防疫、老人憂鬱症篩檢、自殺防治及中醫用藥安全等資訊，並放置於官網方便民眾線上查詢。 2. 網頁設置中醫相關保健及中藥用藥安全推廣訊息提供民眾。 3. 與高雄市政府社會局合作「坐月子到宅服務計畫」。 	醫療科 護理科 藥劑科
	(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。	<p>多元網路參與管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置本院 Facebook 及 line 提供各項健康資訊及舉辦健康活動，鼓勵民眾參與。 2. 建置人民陳情信箱、專線電 	總務室 護理科

工作要項		工作重點	承辦科室
		話、臨櫃等申訴檢舉、諮詢之多元管道，供民眾反映意見。 3. 創新研發安眠膏製劑。	
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	1. 持續參與高齡友善就醫環境教育，了解及觀摩現今台灣醫療機構高齡友善環境發展趨勢。 2. 規劃同仁參與長期照護服務：加強照護團隊各職類人員培訓及再教育，落實中醫的長照相關教育訓練。 3. 針對特殊或弱勢族群優免掛號費，並協助弱勢族群申請相關補助。	護理科
	(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。	1. 接受電台及新聞邀訪或連結網絡服務，宣導中醫養生保健相關訊息。 2. 結合社區鄰里辦公室、學校及機關等資源，透過社區活動、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，廣泛傳達中醫醫院服務訊息。 3. 透過媒體文宣、媒體、網路、記者會等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對自我保健的重視及覺知。 4. 門診表中提供交通資訊，降低民眾搜尋交通路線時間。 5. 自 107 年 4 月 1 日起開辦梓官鄉偏鄉巡迴醫療。	各科室
	(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。	1. 本院於民生醫院中醫門診提供住院病患中醫會診。 2. 與社區或衛生所結合推動偏遠或交通不便地區，不定期辦	醫療科

工作要項		工作重點	承辦科室
		理戒菸班及社區健康促進活動，推廣中醫養生保健業務。 3. 提供多元掛號方式。	
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。	1. 定期於官網公開本院年度施政計畫、提升服務品質計畫及財務報表。 2. 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。 3. 網頁維護人員定期上網檢測各項連結是否正常、正確。 4. 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 (資訊人員)
	(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。	1. 鼓勵民眾加入本院 line 生活圈及 Facebook，提供即時的醫院活動訊息。 2. 透過跑馬燈及網頁公告、發送市府電子報及相關即時訊息。 3. 提供多元申訴管道供民眾建言，包括網路及實體信箱。	護理科 總務室
	(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。	1. 依分層負責明細表規定，檢討及簡化各項相關行政作業。 2. 訂立各業務執掌表，明訂各業務承辦、落實職務代理人制度，便捷快速洽問解決相關問題。 3. 推動電子化線上簽核作業，力行減紙、與便民服務。	全院
六、 掌握社經發展趨勢，專案規	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 不定期接受廣播電台邀訪或連結網絡服務，宣導中醫保健業務。 2. 結合公務單位、學校、民間機關、社區、有線電視系統等資	護理科 醫療科 總務室

	工作要項	工作重點	承辦科室
劃前瞻服務		<p>源，利用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，廣泛傳達中醫服務訊息。</p> <p>3. 建構各類業務之 QR code、Facebook、line 等網路行銷軟體，傳遞中醫服務資訊，方便民眾獲取資訊。</p> <p>4. 透過多元管道蒐集民眾意見，不定期分析統計反映之問題，作為製訂本院服務計畫參考。</p> <p>5. 持續推動醫院高齡友善服務。</p> <p>6. 規劃中醫參與長期照護資源。</p>	
	(二)善用法規調適、資通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。	<p>1. 宣導民眾透過網路方式提供民眾掛號服務，解決民眾等候掛號問題。</p> <p>2. 推廣民眾使用雲端藥歷及下載健康存摺 APP，不限場域及時間關心自我健康及了解用藥安全。</p>	總務室、護理科
	(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。	<p>1. 應用跨部門相關單位團體合作資源，共同推動中醫醫療服務。</p> <p>2. 辦理志工招募並定期受訓，培育志工簡易量血壓及陪伴就診服務。</p> <p>3. 結合民間團體及機關學校，定期辦理社區健康促進服務，推廣中醫健康及養生知能、提升民眾自我保健意識。</p>	<p>全院</p> <p>總務室</p> <p>護理科</p>

工作要項	工作重點	承辦科室
<p>(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，重視服務的制度化和持續性。</p>	<p>內部效益：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推行員工差勤管理人性化，全面採行彈性上下班制度，滿足員工追求更高生活品質之需求，提高行政效率。 2. 推動及鼓勵數位學習，運用市府線上學習平台及共享訓練資源，節省研習訓練人力資源成本，提升效益。 	<p>人事室</p>
	<p>外部效益及評估：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過年度門診病患服務滿意度調查及候診時間等分析業務問題，尋找最佳解決行動方案。 2. 透過跨科室會議分析業務問題，尋找最佳解決行動方案及實施步驟。 3. 整合資源規劃辦理跨科室、跨機關的宣導活動，產出加值的服務效能。 4. 提升服務滿意度，打造機關正面優質形象，創造正向社會影響價值。 5. 推動持續性及擴散性服務，建立民眾對服務內容的信任度與忠誠度，提升服務效能，保有職場競爭力。 	<p>總務室</p>