

# 高雄市立中醫醫院提升服務工作計畫

## 壹、依據

高雄市政府 109 年 1 月 10 日高市府研發字第 10930035500 號函  
頒提升服務實施計畫暨高雄市政府衛生局提升服務執行計畫辦  
理。

## 貳、計畫目標

- 一、辦理顧客服務禮儀教育訓練及不定時實地抽測，落實提升服務精神，發展適性的正確服務。
- 二、有效率辦理民眾陳情案件，重視服務對象意見回饋，提供有感知的優質服務。
- 三、協助低收入邊緣戶等弱勢族群之就醫補助申請，排除其就醫障礙，維護其健康。
- 四、辦理年度門診病患滿意度調查，落實顧客關係管理，提升就診服務品質。

參、實施對象：本院同仁。

## 肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	業務單位
訂定本院年度提升服務工作計畫	訂定本院年度提升服務品質工作計畫	1. 整合及擬訂院內各單位提升服務品質辦法及推動措施。	總務室
	畫，具體規劃為民服務工作	2. 訂定本院提升服務工作計畫函送衛生局備查，並公佈於本院網站。	總務室
一、完備基礎服務項目，注重服	(一)建立與民眾相關業務或申辦	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	總務室

工作要項		工作重點	業務單位
務特性差異性	案件標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	<p>現場掛號等候。</p> <p>(2) 設置業務專責服務台，專人處理民眾意見或反應及受理民眾諮詢，提升服務品質。</p> <p>(3) 運用 e 化及管理手法，精實作業流程。</p> <p>2. 縮減民眾檢附文件之必要性</p> <p>(1) 現場申辦初診免附身分證文件影本。</p> <p>(2) 提供免填表服務或簡化申辦流程。</p>	
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或申辦案件標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 提升服務人員專業能力	人事室
		(1) 注重人員服務專業，積極薦送同仁參加服務禮儀相關課程。	
		(2) 注重人員專業服務，薦送同仁參加，各項相關專業知能課程，以強化本院同仁專業知能。	
		2. 檢討流程與作業方式	會計室 政風室
	辦理內部控制與稽核作業檢查、盤點、檢討各項作業流程及申請表單。		
	3. 對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	總務室	
	(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢	1. 於本院官網載明各類業務資訊，資訊公開透明，方便民眾快速瀏覽	總務室
		(1) 於服務現場張貼服務項目、應備證件及受理時間等	

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	管道，提升服務流程透明度。	<p>資訊。</p> <p>(2)服務台主動告知服務流程並提供指引。</p> <p>(3)服務場所及本院網站公告標準處理流程，確保流程透明。</p> <p>(4)定期維護更新網頁，加強民眾推廣使用。</p> <p>(5)於本院門診表提供服務申辦方式。</p>	
		<p>2. 提供服務查詢管道種類</p> <p>(1)民眾可利用現場或經由電話洽詢申辦方式並由專人服務。(電話：07-2163186)</p> <p>(2)提供本院 E-mail 信箱諮詢及答覆服務。(網址：kcmh@kcg.gov.tw)</p> <p>3. 提供案件主動通知及確認功能</p> <p>(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。</p> <p>(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</p> <p>(3)提供網路掛號及看診進度查詢確認功能。</p>	
	(三)注重服務人員的禮貌態度，提	<p>1. 檢覈服務行為友善性</p> <p>(1)完成機關人員(含志工)服務禮儀教育訓練。</p>	總務室

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	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>(2)修正服務禮儀標準作業並確實落實執行。</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>2.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>3.完成環境綠美化，定期維護整潔明亮之就醫場所。</p> <p>4. <b>核心設備：</b></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>5. <b>一般設施</b></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>	

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	(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。	(2) 定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。。	總務室
		(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，醫師名片皆有雙語標示，便利外國人士洽公辨識。	
	(四)因應業務屬性 及服務特性差異，汲取創新趨	6. 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。 7. 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。	資訊人員
		8. 網站使用便利性 (1)機關網站應以使用者為導向設計及提供網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。 (2)版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	
		1. 鼓勵創新研究，鼓勵同仁參加發表口頭及期刊論文，並針對檢討方法提出中醫醫學之貢獻。	醫療科

工作要項		工作重點	業務單位
	勢，投入品質改善，發展優質服務。	<p>2. 中醫預防醫學介入老年化社會，在社區層次落實，預防老人衰弱，提出以長者為主軸的中醫養生照護服務，進而將本院之中醫特色擴展到社區照顧服務體系或機構，開辦長照C據點，藉由提供中醫養生照護，提高民眾對中醫養生的認同與重視，提升長者照顧品質。</p> <p>3. 因應外籍人士及越來越多外籍看護，建置新住民外文衛教單張。</p>	
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。	<p>1. 參與式服務：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。</p> <p>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。</p> <p>3. 參酌人民陳情案件民眾建言，彙整及分析改善服務方針。</p> <p>4. 病人安全委員會設立外部委員，邀請民眾參與病人安全相關議題討論。</p>	總務室

工作要項		工作重點	業務單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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、公佈欄、紅布條、跑馬燈及電子看板等工具，廣泛傳達用藥安全、防疫宣導等公共衛生業務訊息。 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。 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。 5. 經由服務滿意度及病患候診調查及團體衛教課評值表改進。	衛教室
	(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	1. 辦理門診病患服務滿意度調查 2. 辦理門診病患候診時間調查 3. 團體衛教課評值表	總務室 護理科

工作要項		工作重點	業務單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	措施。		
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 強化機關陳情管道 設置多元及E化申訴管道（如：民意資訊系統、信箱、e-mail信箱諮詢）經，由線上即時服務系統有效處理民眾陳情、完備民眾意見處理追蹤機制。	總務室
		2. 修訂及定期檢視人民陳情作業流程，並進行改善及修正。	總務室
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴充申辦業務窗口涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 一站式服務：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. 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，增加民眾使用意願。	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，並歡迎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。 3. 網頁提供看診前三週之網路預約掛號，並提供看診進度查詢。	總務室



工作要項	工作重點	業務單位
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 推動雲端藥歷及健康存摺使用率。 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. 提供中醫巡迴醫療-彌陀區預約掛號。</p>
	<p>(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>	<p>中醫介入長期照護服務，以社區為基礎，整合人力照護資源的服務，結合社區推動長者能促進健康老化、在地老化、活躍老化及追求健康生活。</p>

工作要項		工作重點	業務單位
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。	1. 分眾服務 (1) 營造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) 協助低收入等弱勢族群就醫補助申請，排除其就醫障礙。	護理科 總務室
		2. 提供長者衰弱評估，針對高齡者設計合宜的健康促進活動(八段錦教學)及相關服務轉介。	護理科
		3. 推展職場菸害教育，開辦職場戒菸班，促使菸害防制觀念有效宣導，使成癮者得以遠離菸癮，重新獲得健康	護理科
		4. 癌症術後調養宣導，透過中西醫合作導入共同照會，降低交通奔波及術後不適症狀	護理科

工作要項		工作重點	業務單位
	<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。</p>	<p>參與健保署中醫醫療資源不足地區執行中醫醫療服務，均衡中醫醫療資源分佈，減少民眾就醫障礙提高就醫可近性</p>	<p>護理科</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 因應嚴重特殊傳染性肺炎，透過遠距離之市民可透過手機或電腦線上診療服務。 2. 提供民眾電話預約掛號。</p>	<p>護理科</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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>	<p>1. 定期於官網公開本院年度施政計畫、提升服務工作計畫及財務報表。 2. 持續提醒各單位確實點選連結，並檢視網頁內容資訊正確性。</p>	<p>總務室</p>

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	(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。	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. 適時依規定並配合機關組織規程暨編制表修正。 2. 訂立各業務執掌表，明訂各業務承辦、執行分層負責明細表檢討修正作業，落實職務代理人制度，便捷快速洽問解決相關問題。 3. 定期辦理科室內部控制，檢視財報、計畫、程序及規章，提昇，提高績效與資源運用效能。	人事室 總務室

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。	規劃社會關懷服務：因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。並透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	衛教室 總務室
	(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。	數位創新增值運用：推動民眾加入健康存摺及雲端藥歷，減少多重用藥及藥品交互作用問題	總務室
	(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. 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。 2. 雄健康打造智慧樂活社區共照應用服務。	總務室
	(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	1. 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。 2. 整合資源規劃辦理跨科室、跨機關的宣導活動，產出加值的	總務室

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	的制度化及持續性。	服務效能。 3. 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。	