高雄市立中醫醫院112年提升服務工作計畫

壹、依據

高雄市政府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「提升服務工作計畫」	訂定本院年度提升服務工作計畫,具體規劃為民服務工作	1.訂定本院提升服務工作計畫函送衛生局彙整備查，並公佈於本院網站，便利民眾參閱。 2.整合及擬訂院內各單位提升服務辦法及推動措施。	研考人員/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	(一)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，除了現場掛號，另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。 （3）運用ｅ化及管理手法，精實作業流程。 2.提升服務人員專業能力 (1)注重人員專業服務，薦送同仁參加各項相關專業知能課程,強化本院同仁專業知能。 (2)積極參與服務人員學習及訓練，提升為民服務水準。 3.檢討流程與作業方式 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。 4.對於民眾臨櫃或電話諮詢，委專職服務台志工及掛號室同仁協助民眾解答。	總務室 人事室 會計室 政風室 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管道，提升服務	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 (1)於服務現場張貼服務項目、應備證件及受理時間等資	資訊人員

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	流程透明度。	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，確保流程透明公開。 (4)各業務單位定期維護更新網頁，加強推廣民眾使用。 (5)於本院門診表提供服務申辦窗口及管道。	
		2.提供服務查詢管道種類 (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：07-7133186) (2)提供本院E-mail信箱諮詢及答覆服務。(網址：kmcmh@kcg.gov.tw) 3.提供申辦案件主動通知及查詢功能，以利民眾多加利用。 (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 (3)提供網路掛號及看診進度查詢確認功能。	資訊室/研考人員

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		4.採購自助繳費機，減少病患繳費排隊等候批價時間，分散並紓解繳費人潮，提升民眾滿意度及醫院整體醫療環境。	
	(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。	1.檢覈服務行為友善性 (1)完成機關人員(含志工)服務禮儀教育訓練。 (2)修正服務禮儀標準作業並確實落實執行。 (3)訂定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。 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。 3.完成環境綠美化，定期維護整潔明亮之就醫場所。 4.核心設備： (1)院區入口處即有車輛迴轉區方便行動不便及高齡者上下車就醫。 (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。 (3)設置哺集乳室並訂定使用	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	(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。	須知。 （4）設置舒適候診椅。 （5）提供民眾各項中醫藥資訊及衛生教育單張。 5.一般設施 (1)門診區設置1處全功能服務台，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。 (2)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。 (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。 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。	總務室
		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)提供線上衛教訊息及社區活動訊息，促進健康無時差。	資訊人員 衛教室

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		(3) 網站版面配置得宜方便瀏覽、查詢資料。	
	(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1.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
		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。 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。	

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	(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。	1.參與式服務：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。 2.建置臉書專頁及官網訊息傳遞，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.結合在地民間企業、彌陀區(本院偏鄉醫療服務區域)、醫院鄰近區里辦公室、政府機關、長照 c 據點推動健康促進服務活動。 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。	總務室 衛教室

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.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，民眾於網頁提供之建議，各業務承辦人定期檢視及蒐集，納入醫院流程改善之建議及精進方向。 3.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。 4.服務大數據分析：經由服務滿意度及病患候診時間調查及團體衛教課評值表，收集各類成果據以未來改善參卓。 5.院長信箱及民眾意見反應信箱之案件，派有專責人員定期檢視處理及蒐集分析，並定期於院務會議提供各科室檢視及討論改善。	衛教室
	(三) 依據**服務**特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對	1.辦理門診病患服務滿意度調查及門診病患候診時間調查：以瞭解民眾對本院及各項服務的評	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	服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	價，據以改善既有服務。 2.辦理團體衛教課程評值表，了解民眾需求。	
	(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、院長信箱、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。 2.修訂及定期檢視人民陳情作業流程，並適時進行改善、檢討及修正，有效解決民眾問題。	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.設置全功能服務台：提供志工解說服務，提供電話諮詢、量測血壓身高、初診健康史表單填寫等。 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，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	1.推廣 Facebook 社群網站等資訊軟體，積極推廣業務線上申辦訊息，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
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度		4.網頁內容及版面適時對提升民眾使用之便利性。 5.推動及提升自助掛號機使用率，優化批價掛號流程。 6.採購自助繳費機，減少病患繳費排隊等候批價時間，，分散並紓解繳費人潮，提升民眾滿意度及醫院整體醫療環境。	
	（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.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.本院官網掛號系統整合偏鄉醫療-彌陀區及本院區預約掛號，民眾可於系統中直接選擇主要院區或彌陀區掛號，民眾選擇跨院區掛號無須重新產生病歷號。 4.疫情期間，配合政策開發入院健保卡讀卡實名制系統。	護理科
	(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。	1.推廣延緩失能及健康促進計劃服務。 2.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。	護理科

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（服務零落差）	（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。	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。 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。 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 總務室
	（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	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	護理科
	（三）考量服務對象數位落差，發展網路服務或	1.配合健保中醫門診總額醫療資源不足地區改善方案計畫，於彌陀區舊港里及彌陀區彌陀里開	護理科

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（服務零落差）	輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	辦中醫門診，降低民眾就醫障礙。 2. 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。 3. 因病患病情需求及配合就診習慣，醫師撰寫轉介單協助，提高民眾就醫可近性。	
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. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁，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。	總務室
	(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，以達政策宣導。	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。	人事室 衛教室 總務室

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		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。	
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。	1.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。 2.數位創新加值運用：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	醫療科 護理科 資訊人員
	(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。	鼓勵民眾下載及善用健保署健康存摺及雲端藥歷，本院檢驗結果及病患個人看診資訊定時上傳，就診民眾可於系統中了解就診資料。	人事室
	(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.運用相關資源，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務與民間機關或社區團體結合辦理各項衛教宣傳或醫療合作事務，以爭取民眾之認同,並拉近民眾與政府機關的距離，提供民眾最佳服務。 2.積極參與鄰近醫療機構、機關學校、民間團體、社區鄰里等	護理科 醫療科 衛教室

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		合作，落實跨機關服務措施合一，提供民眾便利的加值服務。 3. 與民生醫院合作轉診，落實分級醫療並提供民眾就醫管道。	
	(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。	**服務永續** 1. 服務措施能持續運作，並轉化為本機關或所屬機關例行性服務項目。 2. 不定期到其他機關(標竿)學習，有助本院業務精進。 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。	總務室

伍、推動及管考：

一、研提計畫

本院依高雄市政府衛生局規範於 3 月 17 日前提出提升服務工作計畫。

二、平時查核

依計畫由本院辦理不定期查核，並隨時檢討改進為民服務品質工作。

三、年度查核：合上級主管機關高雄市政府衛生局規範於次年1月份，依權責提出「提升服務工作成果報告」，陳核高雄市政府衛生局統整後，彙送市府備查。

陸、其他：

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。