

高雄市立聯合醫院提升服務工作計畫

壹、計畫依據

依據高雄市政府衛生局 108 年 04 月 18 日高市衛企字第 10832918500 號函訂「高雄市政府衛生局提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、落實「提升服務工作計畫」，發展適性的服務措施。
- 二、以病人為服務中心，提供便捷、友善之服務，提升民眾滿意度。

參、實施對象：本院全體同仁

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	承辦單位
訂定本院年度提升服務工作計畫	訂定本院年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	訂定本院提升服務工作計畫提送衛生局備查，並公佈於本院網站。	企劃室
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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. 服務及時一致性 訂定各項就醫服務、申辦案件標準作業流程，並登載於本院網站 https://www.kmuh.gov.tw/ 提供民眾參閱。 2. 提升服務人員能力 (1) 辦理各項繼續教育訓練，提升同仁專業知能，提升服務效能。 (2) 積極薦送同仁參加院外教育訓導，強化同仁專業技能，提高就醫滿意度。 3. 檢討流程與作業方式 (1) 辦理內部控制與稽核作業檢查。 (2) 依據院務會議決議檢討簡	醫療事務室 各科室

工作要項	工作重點	承辦單位
	<p>化各項作業流程。</p> <p>(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，提升服務流程透明度。</p>	<p>1. 服務資訊公開透明 本院網頁公告申辦流程及各式書表電子檔，提供民眾參閱及下載使用。</p> <p>2. 案件查詢管道 (1) 民眾可電話洽詢申辦案件處理進度。 (2) 本院網頁及行動 APP 提供民眾預約掛號服務及線上查詢門診看診進度，節省病人候診時間。</p> <p>醫療事務室</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 服務設施合宜程度 (1) 提供愛心服務台、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、身障專用停車位、身障專用盥洗室等）。</p> <p>(2) 診間、檢查（驗）單位及指示牌均有雙語標示，便利外籍人士辨識。</p> <p>2. 網絡使用便利性 (1) 提供多元及便利的資訊檢索服務，定期檢視資訊內容，確保網站內容的正確性。</p> <p>(2) 本院網頁版面配置分為四大區塊：上方選單連結區、左方選單連結區、中間內容顯示區、下方選單連結區，</p> <p>社工室 資訊室 企劃室 各科室</p>

工作要項	工作重點	承辦單位
	<p>提高瀏覽之便利性。</p> <p>(3)提供 i-Taiwan 免費上網服務。</p> <p>3. 服務行為友善性</p> <p>(1)愛心服務台設有專人及志工,提供民眾諮詢及主動引導服務。</p> <p>(2)提供身障者全程志工陪伴看診服務。</p> <p>(3)檢覈服務行為友善性</p> <p>A. 內部檢覈</p> <p>每月辦理電話禮貌測試,據以檢討並提報每月院務會議。</p> <p>B. 外部檢覈</p> <p>接受衛生局電話禮貌測試,並依測試結果據以改善。</p>	
<p>(四) 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。</p>	<p>1. 鼓勵創新研究</p> <p>依本院「員工自行發展研究獎勵要點」,鼓勵同仁進行研究計畫及論文發表。</p> <p>2. 推動品質改善計畫</p> <p>辦理品管圈活動,透過「持續改善」、「管理循環」及「團隊運作」,提升本院醫療品質。</p> <p>3. 進行標竿學習</p> <p>積極參加衛生福利部、財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會、各學會及醫院等舉辦之研討</p>	<p>醫教中心 企劃室 各科室</p>

工作要項		工作重點	承辦單位
		會，發展優質醫療服務。	
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. 提供民眾參與多元管道</p> <p>(1) 辦理「門診、急診、住院病人滿意度調查」，透過問卷調查，了解病人及家屬就醫需求，並據以檢討。</p> <p>(2) 透過本院臉書專頁，提供健康資訊、活動訊息等，並建立意見回饋機制。</p> <p>2. 善用社會資源</p> <p>(1) 結合社區資源，辦理整合性篩檢服務及衛教講座等活動，提供民眾便利的成人、老人健檢、四癌篩檢及正確的健康識能。</p> <p>(2) 結合企業資源，邀請企業志工參與本院志願服務，提供病人及家屬更優質的服務。</p>	企劃室 社區健康中心 社工室
	(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。	<p>1. 建立多元管道</p> <p>透過市府線上即時服務系統、本院院長信箱、本院電話及臨櫃等蒐集民眾及病人意見。</p> <p>2. 建立新聞輿情回應機制</p> <p>即時蒐集醫療相關新聞訊息，並依據本院「加強新聞發布及新聞聯繫作業要點」回應輿情。</p> <p>3. 蒐集常見問題</p> <p>針對民眾經常詢問之問題，彙整為 Q&A 置於本院網站</p>	社工室 企劃室 各科室

工作要項		工作重點	承辦單位
		<p>https://www.kmuh.gov.tw/File.aspx?5jBbNIzKS00=供民眾參閱。</p>	
	<p>(三) 依據業務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。</p>	<p>服務滿意度調查 為瞭解病人及家屬對本院門診、急診、住院服務的評價及意見，每年進行病人滿意度調查，並據以改善既有措施。</p>	<p>企劃室 各科室</p>
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1. 依據本院「顧客抱怨與建議處理程序」，積極處理民眾抱怨、建議等問題，並訂有追蹤處理機制。 2. 本院網頁設有「線上客服」，提供即時諮詢服務，協助民眾解決就醫問題。</p>	<p>社工室 企劃室 各科室</p>
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 初診病人免除謄寫資料表，由掛號人員依證件鍵檔後至診間報到看診，提高民眾初次就診之便利性。 2. 簡化四癌篩檢流程，免除掛號程序，民眾直接至特定地點報到檢查，提升民眾檢查之便捷度。</p>	<p>醫療事務室 社區健康中心</p>
	<p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。</p>	<p>1. 提供當時段、當診次可利用網路、手機 APP 及電話人工預約掛號，增加民眾更便利的掛號方式。 2. 本院網頁 http://reg.kmuh.gov.tw/netreg/curClinicUI.aspx 及行動 APP 可線上查詢門診看診</p>	<p>醫療事務室 資訊室</p>

工作要項		工作重點	承辦單位
		進度，提升民眾就醫便利度。	
	(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. 癌症篩檢申報優化 配合國健署政策，每日進行雲端篩檢資料交換，以利本院門診系統做出正確提示資訊，鼓勵符合資格之病人接受四癌篩檢。 2. 落實醫療資訊共用 配合健保政策，透過「健保醫療資訊雲端查詢系統」查詢病人近期的就醫與用藥紀錄，為民眾用藥安全把關。	資訊室 社區健康中心 醫療事務室 各科室
	(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. 突破成長 與社區基層醫療診所合作建立醫療網絡，落實分級醫療，朝開放醫院模式邁進，提供民眾周全性、連續性的醫療照護。 2. 優化服務 設置社區整合型服務中心(A級單位)，提升長照服務效能。	企劃室 護理科
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. 主動服務 (1) 持續訓練陪診員，協助弱勢婦幼個案安心就醫。 (2) 針對老年憂鬱症高危險群長者，主動以電話提供關懷及相關資源。 2. 在地化服務 廣續辦理社區健康巡迴檢查	社工室 身心科 社區健康中心

工作要項		工作重點	承辦單位
		<p>服務，提供民眾子宮頸抹片篩檢、乳癌篩檢、結直腸癌篩檢、口腔癌篩檢及成人健檢與老人健檢。</p> <p>3. 專人服務</p> <p>針對全癱無法自行下床、需 24 小時使用呼吸器或維生設備、長期重度昏迷提供到宅鑑定服務，協助辦理身心障礙鑑定作業。</p>	
	<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>1. 延伸服務據點</p> <p>配合衛生所深入偏遠地區提供篩檢服務，提供交通不便地區的民眾四癌篩檢服務。</p> <p>2. 服務可近性</p> <p>於流感疫苗接種期間，本院醫護團隊配合衛生所排程，到學校、社區提供疫苗施打服務。</p>	<p>社區健康中心</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>行動網絡服務</p> <p>考量遠距民眾需求，本院開放當時段、當診次可利用網路、手機 APP 及電話人工預約掛號，及門診看診進度查詢，以縮短民眾候診時間。</p>	<p>醫療事務室</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. 政府資訊主動公開</p> <p>依「政府資訊公開法」第7條主動公開各項政府資訊。</p> <p>2. 資料開放、共用共享</p> <p>持續發展及修正醫病共享輔助輔助工具(PDAs)及平台建置，</p>	<p>企劃室 資訊室</p>

工作要項		工作重點	承辦單位
		提供民眾上網查詢，同時提供相關網站連結供民眾下載、查閱資訊。	
	(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。	公民參與 提供多元管道，如網路院長信箱、實體院長信箱、臉書、電話、臨櫃等接受病人、家屬及民眾的意見，積極回應並據以檢討。	社工室 各科室
	(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。	精實內部作業 辦理精實醫療教育訓練，培訓種子人員，簡化流程推動，創新服務。	企劃室 各科室
六、掌握社經發展規劃 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。	推廣民眾利用「健康存摺」為自己的健康把關，並宣導「健康存摺」相關資訊，以提升民眾應用智慧健康管理系統的識能。	醫療事務室
	(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。	運用線上服務系統 本院網頁、APP 可線上預約掛號及查詢門診看診進度，以縮短民眾候診時間。	資訊室 醫療事務室
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源、	跨域合作 本院依據病人需求，連結社政單	社工室

工作要項		工作重點	承辦單位
	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。	位或民間資源，共同提供個案經濟協助、生活關懷、出院安置、喪葬協助及健保查詢等服務。	
	(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 持續與鄰近醫學中心、地區醫院、診所簽立醫療合作或轉診轉檢合約書，並朝開放性醫院（open hospital）發展，落實分級醫療合作，促使社區醫療資源有效運用及永續發展。	企劃室