

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 109 年 3 月 6 日高市衛企字第 10931696400 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核備，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. 提升服務人員專業能力 (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 辦理內部控制與稽核作業檢查、盤點、檢討各項作業流程。 | 醫療事務室 各科室 |

| 工作要項 | 工作重點 | 承辦單位 |
|---|--|------------------------------------|
| <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. 提供多元化查詢管道 (1) 民眾可電話或臨櫃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、身障專用廁所等）。 (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。 (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，提高瀏覽之便利性。 (3) 提供 i-Taiwan 免費上網服</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>務。</p> <p>3. 服務行為友善性</p> <p>(1) 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. 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會，發展優質醫療服務。</p> | <p>醫教中心</p> <p>企劃室</p> <p>各科室</p> |
| <p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾</p> | <p>(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> | <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>企劃室</p> <p>社區醫學部</p> <p>社工室</p> |

| 工作要項 | | 工作重點 | 承辦單位 |
|------|---|---|----------------------------|
| 需求 | | <p>(2)透過本院臉書專頁、夯樂活雙月刊，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、四癌篩檢及健康資訊。</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> | |
| | (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. 建立多元調查管道</p> <p>由市府線上即時服務系統及本院院長信箱等管道蒐集病人及民眾意見。</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 https://www.kmuh.gov.tw/File.aspx?5jBbNizKS00=供民眾參閱。</p> | <p>社工室 企劃室 各科室</p> |
| | (三) 依據業務服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對 | <p>服務滿意度調查</p> <p>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，</p> | <p>企劃室 各科室</p> |

| 工作要項 | | 工作重點 | 承辦單位 |
|-------------------------|---|--|-------------------|
| | 服務的看法，並據以檢討改善既有措施。 | 每年進行病人滿意度調查，並據以改善既有措施。 | |
| | (四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 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。 | 社工室 企劃室 各科室 |
| 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. 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，減除檢附書表，並引進自動慢性病連續處方領藥機，提升民眾就醫之便利性。 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。 | 醫療事務室 社區醫學部 |
| | (二) 衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使用意願。 | 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，增加民眾掛號的便利性。 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進度，提升民眾就醫便利度。 | 醫療事務室 資訊室 |

| 工作要項 | 工作重點 | 承辦單位 | |
|---------------------------------|---|--|------------------------------|
| | <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. 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。</p> <p>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，提升民眾就醫及用藥品質。</p> | <p>資訊室 社區醫學部 各科室</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>1. 突破成長 與社區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。</p> <p>2. 優化服務 設置社區整合型服務中心（A級單位）、C級巷弄長照站，提升長照服務效能。</p> | <p>企劃室 社區醫學部</p> |
| <p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p> | <p>(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。</p> | <p>1. 分眾適性(客製化)服務</p> <p>(1) 主動服務： 設置「身心障礙者」單一服務窗口，提供身心障礙者相關知識權益及醫療社會福利諮詢、轉介服務。</p> <p>(2) 在地化服務 廣續辦理社區健康巡迴檢查服務，提供子宮頸抹片篩檢、乳癌篩檢、結直腸癌篩檢、口腔癌篩檢及成人、老</p> | <p>社工室 身心科 社區醫學部</p> |

| 工作要項 | 工作重點 | 承辦單位 | |
|----------------------------|--|---|------------|
| | <p>人健檢等服務。</p> <p>2. 專人全程服務</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>與衛生所合作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> | 社區醫學部 |
| | <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 及電話進行預約掛號，並可查詢門診看診進度，以縮短民眾候診時間。</p> | 醫療事務室 |
| <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，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。</p> | 企劃室 資訊室 |

| 工作要項 | 工作重點 | 承辦單位 |
|----------------------------|--|--|
| | <p>(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。</p> | <p>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。</p> |
| | <p>(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。</p> | <p>1. 精實內部作業 適時檢討民眾就醫及健檢流程，縮短等候時間。 2. 導入智慧化管理 本院網站提供民眾不限場域、時間、實體設施查詢服務。</p> |
| <p>六、掌握社經發展規劃 前瞻服務</p> | <p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> | <p>1. 因應高齡化社會，透過篩檢早期發現老年憂鬱症高危險群，主動提供關懷追蹤，分析罹病原因，根據生理心理社會治療模式，提供諮詢服務及適切轉介，期達早期治療的目標。 2. 配合衛生政策，進入社區衛教宣導，提升民眾對於登革熱疑似症狀認識並警覺是否感染登革熱，加強自我保護措施。</p> |
| | <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> | <p>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。</p> |
| | <p>(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放</p> | <p>數位創新加值運用 1. 運用數位科技，積極推動智慧醫療，創新便民服務措施。</p> |
| | | <p>社工室 各科室 各科室 資訊室 身心科 社區醫學部 資訊室 醫療事務室 資訊室 各科室</p> |

| 工作要項 | | 工作重點 | 承辦單位 |
|------|---|--|------|
| | 社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。 | 2. 依據病人需求，連結社政單位或民間資源，提供個案經濟協助、生活關懷、出院安置、喪葬協助等服務。 | |
| | (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、轉診轉檢合約，朝開放性醫院 (open hospital) 發展，落實分級醫療，促使社區醫療資源有效運用及永續發展。 | 企劃室 |