

高雄市立聯合醫院提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

高雄市政府衛生局110年2月25日高市衛企字第11031681600號函頒「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	業務單位
訂定「提升服務工作計畫」	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，注重服務特性差異性	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
	(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。	1. 申辦服務資訊公開透明 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。 2. 服務即時、一致性 (1)民眾可電話或臨櫃洽詢申辦案件處理進度。

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性</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>(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. 建置合宜的服務環境</p> <p>(1) 提供服務台、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、身障專用停車位及專用廁所等）。</p> <p>(2) 本院於明顯處設有雙語指示牌及告示，引導民眾至正確之診間、檢查（驗）單位。</p> <p>2. 建置網站使用便利性</p> <p>(1) 本院網站以使用者為導向設計，提供多元及便利的資訊檢索服務，並確保網站內容的正確性。</p> <p>(2) 本院網站衛教園地以科別分類，提供多元衛教單張供民眾下載參閱。</p> <p>(3) 本院網頁匯集相關服務於快速連結專區，如醫病共享決策平台、健康存摺、國健署衛教專區等網站，以提高民眾查詢及瀏覽之便利性。</p> <p>3. 提升服務人員專業能力及行為友善性</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>

社工室
企劃室
資訊室
各科室

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性</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>(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>(2) 提供身障者全程志工陪伴看診服務。</p> <p>(3) 落實電話禮貌服務工作。</p> <p>1. 鼓勵創新研究 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 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>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</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>(2) 透過本院夯樂活雙月刊、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>

工作要項	工作重點	業務單位	
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<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>	<p>蒐集民眾對服務的需求與建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集民眾經常詢問之問題，彙整為 Q&A 置於本院網站供民眾查閱。 2. 透過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，並據以改善服務。 3. 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，適予調整服務措施。 	<p>社工室 企劃室 各科室</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</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，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>輿情蒐集與回應</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 本院臉書粉絲專頁提供即時諮詢服務，協助民眾解決就醫問題。 	<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。</p>	<p>單一窗口整合服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本院提供門診就醫服務單一窗口，提供批價、掛號、診斷書及病歷申請等作業，以縮短等候時間。 2. 引進自動慢性病連續處方領藥機及自動繳費機，提升民眾領藥及就醫之便利性。 	<p>醫療事務室 社區醫學部</p>

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>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦服務，增加民眾使用意願。</p> <p>開發線上申辦服務</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，增加民眾掛號的便利性。</p> <p>2. 本院網頁及行動 APP 可線上查詢門診看診進度，提升民眾就醫便利度。</p>	<p>醫療事務室 資訊室</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>落實醫療資訊共用</p> <p>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 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>加強服務行銷</p> <p>運用社群媒體 (Facebook、YouTube) 遞送健康促進及照護服務，提升民眾健康識能。</p> <p>優化服務</p> <p>拓展社區整合型服務中心 (A 級單位)、C 級巷弄長照站量能，滿足長照服務需求。</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>分眾適性(客製化)服務</p> <p>1. 主動服務： 擴大居家醫療、居家護理、居家復能、居家營養、居家送藥等服務，提供失能或疾病致外出就醫不便者更多元之到宅服務。</p> <p>2. 在地化服務： 賡續辦理社區健康巡迴檢查服務，提供老人、成人健檢及四癌篩檢 (子宮頸抹片篩檢、乳癌篩檢、結直腸癌篩檢、口腔癌篩檢)。</p>	<p>社工室 身心科 社區醫學部</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。	專人全程服務 設置「身心障礙者」單一服務窗口，由社工師提供身心障礙福利諮詢、轉介及新制身心障礙鑑定等服務。	
	(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。	延伸服務據點 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。 服務可近性 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。	社區醫學部
	(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。	行動網絡服務 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。	醫療事務室
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。	政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」主動公開各項政府資訊。 資料開放、共用共享 持續發展及修正醫病共享輔助工具(PDAs)及平台建置，提供民眾上網查詢，同時提供衛福部醫病共享決策平台連結供民眾下載、查閱。	企劃室 資訊室
	(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。	建立市民參與管道 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

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	(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 1. 適時檢討民眾就醫及健檢流 程，提升服務效率。 2. 導入智慧化管理 設置自動慢性病連續處方領藥 機及自動繳費機，縮短等候時 間。
六、掌握社經 發展，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. 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、諮詢服務 及適切轉介，期達早期治療的 目標。 2. 推動「長者健康整合式功能評 估」，主動針對門診 65 歲以上 之病人進行評量以便及早掌握 身體狀況，給予醫療協助。
	(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。
	(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。	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。 2. 依據病人需求，連結社政單位 或民間資源，提供經濟協助、 生活關懷、出院安置等服務。
	(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。

伍、推動及管考

- 一、依據高雄市政府衛生局「110年度提升服務執行計畫」，研擬本院「110年度提升服務工作計畫」。
- 二、本院「110年度提升服務工作計畫」於規範時限內函送高雄市政府衛生局備查，俟市府審定後，主動將本計畫公開於本院網站週知。
- 三、以各科室為執行單位，就業務範圍依工作計畫面貫徹執行。
- 四、若本計畫執行未達成目標，由執行單位提出改善措施。
- 五、各執行單位依提出之服務工作計畫進行資料蒐集與審查，並由於次年1月提出成果報告函送高雄市政府衛生局。