

高雄榮民總醫院

106 年度 提升服務品質管理計畫書 (成果報告)



醫務企管室 品質管理組編制

中華民國 106 年 01 月

壹、計畫摘要

配合行政院 96 年 7 月 23 日「政府服務創新精進方案」及行政院退除役官兵輔導委員會年度提升政府服務品質實施計畫辦理。本院以服務品質審議委員會來推動提升服務品質相關活動，由教學副院長親自擔任委員會之主任委員，相關部科一級主管為委員，共同發揮領導能力並促進其活動之進行。

貳、計畫目標

- 一、提升服務品質，深化服務績效
- 二、便捷服務程序，確保流程透明
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通
- 五、創新服務方式，整合服務資源

參、執行策略與推動單位

一、提升服務品質，深化服務績效（推動單位：以下所列）

1. 持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠（美）化工作等，本院工務室以推動高齡醫學大樓興建工程、落實室內空氣品質改善，另以總務室提升推動停車場零抱怨及持續推動園藝維護作業為主。
2. 賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執

行與管考，本院醫管室品管組持續服務品質認證計畫，透過 ISQM 專業服務品質訓練機構之顧問，進一步引進 ISQM 國際服務品質認證系統，以環境服務、商品服務、人員服務、行銷服務、內部服務、教育訓練為架構，神秘客稽核方式診斷本院服務問題，最終目標為精緻服務為原則，期以 106 年取得認證。

3. 訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準，人事室特針對行政人員（含二級主管）舉辦提升相關知能之講座。
4. 醫管室品管組持續編修「為民服務手冊」內容，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。
5. 與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能，社工室與院外企業、社福團體結盟辦理病友團體相關活動。
6. 落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本會之認同，高齡醫學中心提供特需社區住民各項關懷服務，包含南區榮民之家關懷訪視及鄰近單身榮民社區關懷服務。
7. 依本會「安養機構失智榮民服務照顧作法要點」，做好失智（能）榮民之服務照顧，高齡中心推動佳里榮家住民失制篩檢追蹤及多專業團隊整合照護模式建立多專業團隊個案討論會並提供新住民失智症診斷。
8. 聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「社區關懷據點健康促進」講座，社工室推展社區服務相關活動、辦理成人整合性篩檢及癌症篩檢、老人流感疫苗注射、辦理偏遠地區醫療服務、辦理急救教育訓練，本院主管參與社區推廣委員會議。

二、便捷服務程序，確保流程透明

1. 訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；推動「ISO 國際品質認證」制度，本院參與 ISO9001 及 ISO27001 之認證。
2. 設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業，醫管室醫務組配合政府政策推動新制身心障礙單一服務窗口。
3. 普設服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮（人）民聲音」之服務理念，本院社工室派員於服務台及客服中心提供榮民就醫諮詢及服務。
4. 建立作業標準及工作手冊，提升服務品質，本院品管組將持續推動標準作業文件之制訂。

三、探查民意趨勢，建立顧客關係

1. 設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效，本院設有院長電子信箱，醫管室品管組定期針對相關案件進行追蹤。
2. 辦理榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會，本院社工室安排主管積極參與相關座談會。
3. 加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制，社工室報紙刊登、辦理記者招待會並協助媒體邀請本院醫師本院醫師撰稿或接受採訪。
4. 辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制，本院醫管室品管組每年定期至少 1 次之滿意度調查。
5. 開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用，本院總務室規劃健康藝文展示廳提供展覽。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通

1. 資訊室定期更新本院網站，充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。
2. 網站內設置「院長電子信箱」，提供意見表達管道，提升服務成效。
3. 建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。
4. 規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統（HIS）整合服務，放射線部持續推動總院與分院 PACS 系統整合及報告支援。

五、創新服務方式，整合服務資源

1. 針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，醫管室品管組策訂年度提升政府服務品質執行計畫。
2. 辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質，教研部不斷推動本院創新服務或醫療技術研究報告提昇研究能力。
3. 結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件，政風室推動警民連線機制，總務室推動各項天災複合式應變總計畫，透過不斷演練加強意外事件之發生。
4. 政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，高齡醫學發展計畫使得本院進行公費下鄉醫師高齡醫學短期訓練，並提供中期照護轉介。
5. 鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作，社工室將志工之訓練方式分類為職前訓練、分組訓練、基礎教育訓練及特殊訓練。

肆、工作辦理項目

本計畫由服務品質審議管理會進行推動，主要工作項目為：監測

品質政策與品質目標執行成效(附件)，由管理代表召集相關委員針對各項品質管理系統運作相關事宜進行審議，每半年召開 1 次。其中研訂提昇服務品質策略及推動計畫：每年度年初進行服務品質計畫制訂。

監測與評估提昇服務品質計畫成效。管理品質系統之建立、執行與監測：對於追蹤後續執行成果，其成效不彰，則將該案持續列管，並請該部門提出說明。

106 年提升政府服務品質方案執行表

實施要項	實施策略	推動單位	推動作法	執行成效 (量化數據)			
				衡量指標	目標值	實際值	備註
壹、 提升服務品質，深化服務績效	持續改善服務櫃台、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。	工務室	醫療設施及整修與更新	醫院施政計畫設施改善率 ■ 指標定義：(計劃執行件數/年度計劃件數)×100%	95%	98%	
				環境空間改善率 ■ 指標定義：(實際完成改善數/預定進行改善數)×100%	80%	85%	
		總務室	持續推動環境清潔	環境整潔滿意度 ■ 指標定義：(滿意度4分以上人數/總人數)×100%	80%	87%	
			持續推動交通便利性	交通便利性滿意度 ■ 指標定義：(滿意度4分以上人數/總人數)×100%	80%	82%	
			辦理相關藝文展覽	藝文空間展覽場次	NA	4	
		醫管室 (品管組)	辦理神秘客稽核活動	稽核通過分數 ■ 指標定義：(受稽核分數/滿分)×100%	70%	79.85	
			辦理第一線服務人員教育訓練活動	課程完訓率 ■ 指標定義：(受訓人數/總人數)×100%	100%	100%	

實施要項	實施策略	推動單位	推動作法	執行成效 (量化數據)			
				衡量指標	目標值	實際值	備註
				課程滿意度 ■ 指標定義：(滿意度4分以上人數/總人數) ×100%	80%	90%	
			辦理服務品質認證計畫	服務品質(ISQM)認證通過 ■ 指標定義：抽查 30%以上單位各階段總分達70%以上	通過	通過	107.03.29
	訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。	人事室	辦理行政人員(含二級主管)提升相關知能之講座	課程完訓率 ■ 指標定義：(受訓人數/總人數) ×100%	100%	100%	
				課程滿意度 ■ 指標定義：(問卷滿意度4分以上份數/總份數) ×100%	80%	95%	
	彙整編印「為民服務手冊」等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	醫管室(品管組)	定期編修為民服務手冊	為民服務編修率 ■ 指標定義：(編修次數/總數2次) ×100%	100%	100%	
	與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。	社工室	依病人家屬需求推展病友團體活動	病友團體相關活動執行率 ■ 指標定義：(實際舉辦活動數/預定活動總次數) ×100%	100%	100%	
提供病人及家屬器官捐贈的資訊與宣導			器官捐贈資訊宣導 ■ 辦理器官捐贈宣導與簽卡活動次數。	4次	6次		
			器官捐贈勸募率 ■ 指標定義：(訪視並勸募潛在性器官捐	90%	90%		

實施要項	實施策略	推動單位	推動作法	執行成效 (量化數據)			
				衡量指標	目標值	實際值	備註
				贈者人數/潛在性器官捐贈者通報數) × 100%			
	落實外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本會之認同。	社工室	強化榮民持續性照顧	社區榮民居家探訪暨電話問安關懷 ■ 指標定義：關懷人次	NA	154 次	
	依本會「安養機構失智榮民服務照顧作法要點」，做好失智(能)榮民之服務照顧。	高齡醫學中心	提供失智榮家住民「非藥物治療」之整合性照護服務	榮家住民整合性照護服務 ■ 指標定義：服務人次	1200 人次	1652	
			佳里榮家多專業團隊個案討論會召開場次 ■ 指標定義：服務場次	8 場次	8		
			佳里榮家新住民完成失智症診斷達成率 ■ 指標定義：(完成診斷住民人數/所有住民人數) × 100%	90%	95%		
			屏東榮家多專業團隊個案討論會召開場次 ■ 指標定義：服務場次	10 場次	12		
			屏東榮家新住民完成失智症診斷達成率 ■ 指標定義：(完成診斷住民人數/所有住民人數) × 100%	90%	92%		
			岡山榮家多專業團隊個案討論會召開場次 ■ 指標定義：服務場次	10 場次	12		
			岡山榮家新住民完成失智症診斷達成率 ■ 指標定義：(完成診斷住民人數/所有住	90%	94%		

實施要項	實施策略	推動單位	推動作法	執行成效 (量化數據)			
				衡量指標	目標值	實際值	備註
				民人數) x100%			
	聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「社區關懷據點健康促進」講座。	社工室	推展社區服務相關活動	辦理衛生教育講座執行率 ■ 指標定義：辦理場次	NA	2	
課程滿意度 ■ 指標定義：(滿意度4分以上人數/總人數) x100%				80%	95%		
貳、 便捷服務 程序，確保 流程透明	訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範；推動「ISO 國際品質認證」制度。	醫管室 (品管組)	參加 ISO9001 國際品質認證制度	通過 ISO 9001:2015 ■ 指標定義：所有受稽單位通過認證	通過	通過	
		資訊室	參加 ISO27001 國際品質認證制度	通過 ISO27001:2013 認證	通過	通過	
	設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	醫管室 (醫務組)	推動新制身心障礙單一服務窗口	鑑定服務量 ■ 指標定義：受理人次	NA	1513	
	普設服務據點，落實「榮民在那裡，服務到那裡」及「傾聽榮(人)民聲音」之服務理念。	社工室	提供諮詢服務台	服務臺個數 ■ 指標定義：個數	6	6	
服務量 ■ 指標定義：人次(含榮民)				NA	3435		
			提供客服服務	服務量 ■ 指標定義：人次(含榮民)	NA	12546	

實施要項	實施策略	推動單位	推動作法	執行成效 (量化數據)			
				衡量指標	目標值	實際值	備註
	建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。	醫管室 (品管組)	推動標準作業文件之制定	標準文件修正比率 ■ 指標定義：(已修正文件數/總文件數) × 100%	90%	91%	
參、 探查民意 趨勢，建立 顧客關係	設置「首長民意電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。	醫管室 (品管組)	推動院長電子信箱管理	結案率 ■ 指標定義：(7日內完案數/總件數) × 100%	80%	97%	
				滿意度 ■ 指標定義：(滿意以上案件數/總件數) × 100%	80%	81%	
	辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及服務區座談會。	社工室	積極參與相關座談會	配合高雄市榮服處參加各分區服務區座談會 ■ 指標定義：場次	5場次	5	
	加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。	社工室	建置與地方團體之快速回應機制。	主動聯繫辦理記者會 ■ 指標定義：場次	4場次	8	
				主動提供活動訊息至榮光周刊 ■ 指標定義：篇數	4篇	5	
				協助媒體邀請本院醫師撰稿或接受採訪 ■ 指標定義：次數	12次	14	
辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處	醫管室 (品管組)	推動全院滿意度調查	門診滿意度 ■ 指標定義：(門診滿意度調查各細項平均分數加總/各細項滿分加總) × 100%	85%	86.1%		

實施要項	實施策略	推動單位	推動作法	執行成效 (量化數據)			
				衡量指標	目標值	實際值	備註
	理機制。			住院滿意度 ■ 指標定義：(住院滿意度調查各細項平均分數加總/各細項滿分加總)×100%	85%	85.6%	
				急診滿意度(分) ■ 指標定義：(急診滿意度調查各細項平均分數加總/各細項滿分加總)×100%	80%	81%	
	開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。	總務室	開放本院公共區域提供參展使用	開放健康藝文展示廳提供展覽場次 ■ 指標定義：場次	6場數	6	
				提供外單位來院表演活動 ■ 指標定義：場次	NA	4	
肆、 豐富服務資訊，促進網路溝通	充實更新網頁(包含無障礙)提供最新且完整的服務資訊。	資訊室	定期更新本院網站	定期提供上、下架之次數、頁面更新次數 ■ 指標定義：次數	NA	1	
	網站內設置「貼心服務留言板」，提供意見表達管道，提升服務成效。	醫管室(品管組)	設有院長電子信箱	結案率 ■ 指標定義：(7日內完案數/總件數)×100%	80%	98%	
				滿意度 ■ 指標定義：(滿意以上案件數/總件數)×100%	80%	85%	
建置雙語環境，提供快速、	資訊室	建置外語網站	定期提供上、下架之次數、頁面更新次數 ■ 指標定義：次數	1次數	2		

實施要項	實施策略	推動單位	推動作法	執行成效 (量化數據)			
				衡量指標	目標值	實際值	備註
	明確的瀏覽機制。						
	規劃建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統 (HIS) 整合服務。	放射線部	推動總院與分院 PACS 系統整合及報告支援	屏東分院代打筆數 ■ 指標定義：次數	NA	NA	
				台南分院代打筆數 ■ 指標定義：次數	NA	NA	
伍、 創新服務 方式，整合 服務資源	針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務品質執行計畫。	醫管室 (品管組)	訂定服務品質計畫	修編計畫次數 ■ 指標定義：次數	1 次數	1 次	
	辦理相關專題研究或心得報告，研討創新服務措施，提升服務品質。	教研部	推動本院創新服務或醫療技術研究報告	辦理全人醫學教育場次 ■ 指標定義：場次	30 場	32 場次	
				本院員工參加全人教育的人數比率 ■ 指標定義：每年 1 月 1 日至 12 月 31 日員工參加全人教育的人數比率	≥90%	95%	
				舉辦提昇研究能力之相關課程 ■ 指標定義：課程時數	30 小時	45	
結合民間、機關或團體，建立合	政風室	推動警民連線機制	危安、暴力演練次數 ■ 指標定義：次數	30 次數	4		

實施要項	實施策略	推動單位	推動作法	執行成效 (量化數據)			
				衡量指標	目標值	實際值	備註
	作機制，處理突發意外事件。	總務室	推動醫院緊急災難應變	天然災害(火災、地震、颱風、水災)複合式災害演練次數 ■ 指標定義：次數	4次	6	
	政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	高齡醫學中心	出院後繼續照護管理計畫	召開專家學者與輔導團隊會議 ■ 指標定義：場次	2場次	2	
				辦理出院後繼續照護管理工作坊訓練課程 ■ 指標定義：場次	3場次	4	
	鼓勵職訓、志工結訓學員，參與各項技能檢定及志工服務工作。	社工室	推動志工工作計畫	辦理志工職前訓練(含分組及特殊教育訓練) ■ 指標定義：場次	3場次	6	
				推薦表現優良志工參選院外單位個表揚活動 ■ 指標定義：(得獎人數/推薦人數)×100%	80%	0	今年度未推派代表參賽