高雄榮民總醫院

111 年提升政府服務效能實施計畫

壹、依據：

一、 行政院 106 年 1 月 9 日函頒「政府服務躍升方案」(院授發社字第 10613000008 號函)。

二、 國軍退除役官兵輔導委員會 106 年 4 月 10 日修正「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」(輔綜字第 1060029726 號函)。

貳、目標：

一、 提供優質安全的全人照護：不僅提供優質服務，尚須安全無慮，不僅提供醫療服務，更要注重全人照護。

二、 培育德術兼優的照護團隊：醫德重於醫術，不僅兼備還需兼優；除培育優秀人才，更重視團隊精神。

三、 促進區域醫療合作與水準：配合政府衛生醫療政策，帶動並提升社區及區域醫療水準；不僅重視醫院發展，更要兼顧區域合作。

四、 以病人為中心的友善服務：建構友善服務環境，營造外語友善環境，型塑醫院品牌形象。

參、實施對象：本院各單位。

肆、實施要項：

以「完備基礎服務項目，注重服務特性差異化」、「重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求」、「便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度」、「關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用」、「開放政府透明治理，優化機關管理創新」、「掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務」等六項實施要項，規劃推動作法、完成期限、承辦單位及預期效益等各面向。

伍、推動作法：

本計畫由醫療品質暨病人安全總委會之服務品質組進行推動，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，每季召開 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。

陸、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。

高雄榮民總醫院 111 年提升政府服務效能實施計畫表

壹、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

序號	具體作法	承辦單位	完成期限
一	建立本院標準作業流程，以維持醫療服務之一致性。	全院各單位	12 月 31 日前
二	提供病人與家屬易讀、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。	醫務企管部	12 月 31 日前
三	提升全院服務人員的各項服務品質（如電話禮貌、臨櫃態度等），適時改善服務環境，充實更新服務設施，提高病人及家屬使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。	品質管理中心 社工室 工務室 總務室	12 月 31 日前
四	因應業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。	品質管理中心 研創中心	12 月 31 日前

貳、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

序號	具體做法	承辦單位	完成期限
一	運用各類座談會廣納服務對象之興革意見，提供符合需求之精進服務。	社會工作室	12 月 31 日前
二	善用各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象之需求與建議，適於調整服務措施。	社會工作室 品質管理中心	12 月 31 日前
三	辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失。	品質管理中心	12 月 31 日前
四	建立服務對象之抱怨處理機制，降低即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	社會工作室 品質管理中心	12 月 31 日前
五	建立新聞媒體、報章與輿論快速回應、緊急應變制度及標準作業程序，主動導正社會視聽。	社會工作室	12 月 31 日前

參、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

序號	具體做法	承辦單位	完成期限
一	運用資訊網絡促進機構內部橫向聯繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範圍，縮短民眾等候時間。	醫務企管部	12 月 31 日前
二	開發及運用跨平台線上通用服務（如申辦、查詢等）並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。	醫務企管部	12 月 31 日前
三	推動跨單位或跨機構，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。	品質管理中心	12 月 31 日前
四	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。	全院各單位	12 月 31 日前
五	檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	品質管理中心	12 月 31 日前
六	建置多元化資訊參與管道，以提供服務對象友善網路溝通環境。	醫務企管部	12 月 31 日前

肆、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

序號	具體做法	承辦單位	完成期限
一	特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。	社會工作室 醫務企管部	12 月 31 日前
二	依地域差異結合社區設置服務（關懷據點），提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	高齡醫學中心 家庭醫學部	12 月 31 日前
三	考量服務落差對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視的方式，提供可替代的服務照顧管道。	醫務企管部 醫療各單位	12 月 31 日前

伍、開放政府透明治理，優化機關管理創新

序號	具體做法	承辦單位	完成期限
一	提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公佈欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象供想創新互動場域。	資訊室 醫療各單位	12 月 31 日前
二	促進服務對象運用實體或網路等多方管道參與醫療服務制定，強化醫療服務溝通及對話交流。	醫療各單位	12 月 31 日前
三	檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦院內核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。	醫務企管部	12 月 31 日前

陸、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

序號	具體做法	承辦單位	完成期限
一	因應國家政策發展情勢，建構便民、利民的服務措施。	醫務企管部	12 月 31 日前
二	於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施	醫務企管部	12 月 31 日前
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，實務解決服務對象窒礙問題。	全院各單位	12 月 31 日前
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，持續強化優質服務行為。	醫務企管部	12 月 31 日前