

## 高雄市立聯合醫院提升服務工作計畫

### 壹、依據：

高雄市政府提升服務實施計畫暨高雄市政府衛生局提升服務執行計畫辦理。

### 貳、計畫目標：

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

### 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	<b>1. 服務及時一致性並檢討流程</b> 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 <a href="https://www.kmuh.gov.tw/">https://www.kmuh.gov.tw/</a> 提供民眾參閱。  <b>2. 提升服務人員專業能力</b> (1)辦理各項繼續教育訓練及積極薦送同仁參加院外教育訓練，強化同仁專業知能，提升服務效能。 (2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精準服務。	醫療事務室 各科室
	<b>(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。</b>	<b>1. 申辦服務資訊公開透明</b> 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。  <b>2. 服務即時、一致性</b> (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

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>人候診時間。</p> <p><b>1. 建置合宜的服務環境</b></p> <p>(1) 提供服務台、哺集乳室、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牌，引導民眾至正確之診間、檢查室及病房等單位。</p> <p><b>2. 建置網站使用便利性</b></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及有效連結。</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，並提供QR code 方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站。</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><b>3. 提升服務人員專業能力及行為友善性</b></p> <p>(1) 服務台設有專人及志工，提供民眾諮詢、引導及輪椅借用等服務。</p> <p>(2) 依身障者需求，提供志工陪伴掛號、批價、領藥、輪椅推送等服務。</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	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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。	(3) 落實電話禮貌服務禮貌工作。	
	(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。	<b>1. 鼓勵創新研究</b> 依本院「員工自行發展研究獎勵要點」，鼓勵同仁提案及進行研究計畫。 <b>2. 標竿學習</b> 積極派員參加衛生福利部、醫療品質策進會、各學會及醫院等舉辦之研討會，精進醫療服務品質。	醫教中心 企劃室 各科室
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。	<b>善用社會資源</b> (1) 結合社區資源，辦理整合性預防保健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、癌症篩檢及健康資訊。 (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。	社區醫學部 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。	<b>蒐集民眾對服務的需求與建議</b> 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. 建置本院臉書官方粉絲專頁，增加媒體行銷通路，拓展與民眾交流管道。	企劃室 各科室
	(三) 依據業務服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對	<b>服務滿意度調查</b> 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，	企劃室 各科室

工作要項	工作重點	業務單位	
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	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。	<b>輿情蒐集與回應</b> 1. 透過院長信箱及市府線上即時服務系統，有效處理民眾陳情、反映意見。 2. 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，並掌握回應時效。	社工室 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。	<b>單一窗口整合服務</b> 1. 本院為全功能掛批服務窗口，提供批價、掛號、診斷書及病歷申請等服務，縮短民眾等候時間。 2. 引進自動繳費機及自動慢性病連續處方領藥機，提升民眾就醫之便利性。	醫療事務室
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦服務，增加民眾使用意願。	<b>推展線上申辦服務</b> 1. 提供網路、APP 及電話預約掛號，增加民眾掛號的便利性。 2. 本院網頁及 APP 可線上查詢門診看診進度，提升民眾就醫便利度。 3. 提供急診診斷書線上預約申請服務，減少民眾現場等待時間。	醫療事務室 資訊室
	(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。	<b>精進服務遞送過程及作法</b> <b>政府資訊資源共用共享</b> 1. 透過「健保醫療資訊雲端查詢系統」查詢病人近期就醫紀錄，提升民眾就醫及用藥安全。 2. 運用 HIS (醫院資訊系統) 與 NIIS (全國性預防接種資訊管理系統) 之疫苗接種相關資料自動介接作業，達到正確除錯	資訊室 各科室

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>(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>及提升查詢效能。 3. 完成感染管制於抗生素卓越計畫自動介接作業，增加上傳效率。</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><b>分眾適性(客製化)服務</b> 1. 主動服務： 推展居家醫療、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到宅服務。 2. 在地化服務： 賡續推展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）。 3. 專人全程服務 設置「身心障礙者」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。</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><b>延伸服務據點</b> 與衛生所合作深入偏遠地區，提供交通不便地區民眾預防保健篩檢服務。 <b>服務可近性</b> 配合衛生所排程，到學校、社區、居家提供流感疫苗、新冠肺炎疫苗施打服務。</p>
	<p>(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其</p>	<p><b>行動網絡服務</b> 考量遠距民眾需求，本院開放當診次可利用網路、APP 及電話進行預約掛號，並可查詢門診看診</p>

工作要項		工作重點	業務單位
	他方式，提供替代的服務管道。	進度，提高民眾就醫便利性。	
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。	<b>開放政府、透明治理</b> 依「政府資訊公開法」主動公開各項政府資訊。 <b>公共服務智慧管理</b> 透過「健保醫療資訊雲端查詢系統」醫師可瞭解過去病人做過的醫療檢查資訊，幫助醫師提供精準醫療服務，提升病人就醫品質及效率。	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。	<b>強化政策溝通及對話交流</b> 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。	<b>精實內部作業</b> 1. 依據高雄市政府內部控制監督作業規範辦理內部稽核，確保各項業務之正常運作。 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，提升服務效率。	各科室 會計室 醫療事務室
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。	<b>數位創新加值運用</b> 整合服務功能，推展「長者健康整合式功能評估」、「兒童發展聯合評估」等服務計畫，依評估結果的需求予以轉介相關單位。	社區醫學部
	(二) 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	<b>規劃社會關懷服務</b> 1. 拓展出院準備服務計畫，縮短病人出院後轉銜服務期程。	護理科 社區醫學部

工作要項		工作重點	業務單位
六、掌握社經發展，專案規劃前瞻服務	，務實解決服務或公共問題。	2. 拓展C級巷弄長照站計畫，提供長者所需之關懷訪視、餐飲服務、健康促進等服務。	企劃室
	(三) 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。	<b>服務永續</b> 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「提升服務執行計畫」，研擬本院「提升服務工作計畫」。
- 二、本院「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。