

高雄市立凱旋醫院107年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

依據高雄市政府衛生局107年3月13日高市衛企字第10731742100號函訂之「107年度提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標

一、凱旋醫院為提昇服務品質，即致力於建立制度化之管理，並積極延攬優秀人才，提升人員素質，以堅強的醫療服務團隊及充實醫療科技服務設施提供專業醫療品質。另由全體同仁共同塑造本院的願景，經優質化、創新化之制度管理，使本院成為品質與服務兼具的典範醫院。

二、執行提升服務工作計畫達成率為100%。

參、實施對象：本院所屬各單位。

肆、計畫內容：如附錄。

(附錄) 107年度高雄市立凱旋醫院提升服務工作計畫

	工作要項	工作重點	主/協辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	1.完成本院提升服務工作計畫之訂定，並依限函送高雄市政府衛生局轉市府備查。 2.核備後之工作計畫公佈於機關網站。	企劃室 企劃室
	(二)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1.服務人員專業能力的培養： (1)設置服務台、衛教室，由專人服務民眾各項申辦業務。 (2)每年召募志工進行志願服務工作，並辦理志工服務訓練。 (3)辦理機關第一線作業櫃台人員禮儀競賽活動，以提昇醫療服務品質及舒適的醫療環境。 (4)積極參與市政府或衛生局辦理之為民服務相關課程或研習班。 2.申辦表單及作業流程檢討： (1)全面採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料查核作業，提升電子認證比例。 (2)運用跨機關電子閘門或跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦，或民眾檢附文件的必要性。 (3)訂定內部流程管理指標，並於每年度主管共識營會議中報告並進行檢討。 3.提供外國人士服務： (1)建置中英文雙語化標示環境，建立雙語網頁，豐富各項資訊內容。 (2)提供多國語言之衛教單張或宣導短片，供不同國籍就醫民眾參閱。 (3)本院採補助報名費方式，鼓勵同仁參加語文認證等，提升外國語能力，符合國際化腳步，營造友善環境。 (4)多元文化用藥資訊 4.訂立標準作業程序/建置「非臨櫃辦理」服務： (1)本院網站放置為民服務白皮書，訂定各科室服務項目及作業程序。 (2)建構各類業務之 App、QR code、fb、Line 等網路行銷軟體，傳遞相關醫療服務資訊，方便民眾獲取。	社會工作室/ 社區精神科 社會工作室 企劃室/各科 室 企劃室/各科 室 醫療事務室 醫療事務室 企劃室/各科 室 總務室/企劃 室/各 科室 社區精神科 人事室/各科 室 藥劑科 企劃室/各科 室 企劃室(資訊)
	(三)提供民眾易讀、易懂、	1.提供臨櫃主動引導服務： (1)由志工團隊組成，設置位置導引、業務	社會工作室

<p>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>簡說、電話轉接、等之多功能服務台。</p> <p>(2)設立全方位單一窗口,提供多功能服務,包含預約掛號、批價、申辦診斷書、轉診...等。</p> <p>(3)設立行動不便者、孕婦等專屬批價掛號櫃台。</p> <p>(4)設立急診優先批價掛號櫃台。</p> <p>(5)設置電腦語音叫號服務,提升第一線櫃台服務品質。</p> <p>(6)設置中午服務不打烊之繳費、收件等申辦櫃台。</p> <p>2.提供一次完整性服務:</p> <p>(1)設置專人服務申辦單一窗口,受理民眾諮詢、解釋疑義,並實施臨櫃申辦案件代收、代填書表等服務。</p> <p>(2)辦理電話禮貌測試,並統計分析、改善措施及執行績效,提升臨櫃及電話服務品質,強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」完成「一次告知」服務。</p> <p>3.常見諮詢問題系統化服務:</p> <p>(1)有系統分類,完成建立「常見問題集(FAQ)管理機制,並置於網頁讓民眾公開查詢。</p> <p>4.服務流程透明化:</p> <p>(1)本院網站放置為民服務白皮書,訂定各 科室服務項目及作業程序。</p> <p>(2)提供承辦單位電話,於服務場所及機關 網站(頁)公布標準處理流程,並主動 告知申請人處理程序。</p> <p>(3)提供受理案件流程多元查詢管道(網 路、電話)或其他方式。</p> <p>5.臨櫃申辦多元查詢管道:</p> <p>(1)建置 QR code、APP、社群網站等資訊 軟體,積極推動業務線上申辦,提供民 眾多元申請查詢管道。</p> <p>(2)承辦人員提供受理案件進度查詢,讓民 眾可以電話、臨櫃、電子郵件..等方式, 瞭解案件辦理結果。</p>	<p>醫療事務室</p> <p>醫療事務室</p> <p>醫療事務室</p> <p>醫療事務室</p> <p>醫療事務室</p> <p>醫療事務室</p> <p>企劃室</p> <p>企劃室(資訊)</p> <p>企劃室</p> <p>企劃室(資 訊)、醫療事務 室</p> <p>企劃室(資 訊)、院長室</p> <p>企劃室(資訊)</p> <p>醫療事務室</p>
<p>(四)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.注重服務禮貌:</p> <p>(1)制訂本院「107年電話禮貌測試計畫」,依計畫辦理電話禮貌測試。</p> <p>(2)依據電話禮貌測試表,每月統計分析本院各 科室及病房之電話禮貌成績,每季 依據成績提至績效評估委員會審議 獎勵或懲處相關單位。</p> <p>(3)每年辦理2次外部顧客滿意度調查(包</p>	<p>企劃室</p> <p>企劃室</p> <p>企劃室</p>

	<p>含女性身心特診門診)，針對不滿意予以改善，以符合民眾要求。</p> <p>2.建置友善洽公環境：</p> <p>(1)由志工團隊組成，設置位置導引、業務簡說、電話轉接、等之多功能服務台。</p> <p>(2)營造環境美(綠)化及規劃洽公停車、人車分道之明亮、整潔、舒適、安全、具特色之洽公場所。</p> <p>(3)完成「核心設備(含法定設施，如櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施等)」及一般設施(含書寫台、飲水機等)設置，供民眾使用並有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p>(4)提供優質的婦女親善就醫場域，例如：溫馨舒適的哺集乳室、女性身心特診、親善停車位等。</p> <p>(5)本院通過健康醫院認證，致力建立健康促進、高齡友善、無菸及低碳的就醫環境。</p> <p>(6)本院為愛滋防治替代治療醫院，平日給藥時間 11:30 至 20:30，假日 12:00 至 19:00，提供符合病患需要之給藥服務。</p> <p>3.環境設備檢查及維護：</p> <p>(1)每日安排走動式服務，針對洽公環境設備及無障礙設施進行檢查，適時改善或更新。</p> <p>(2)每年辦理2次外部顧客滿意度調查(包含女性身心特診門診)，針對不滿意予以改善，以符合民眾要求。</p> <p>4.提供免費網路服務：</p> <p>(1)本院於一至三樓等公共區域提供免費 Wi-Fi 服務，並於一樓門診候診區提供 i-Taiwan 1個熱點供來院民眾使用。</p>	<p>社會工作室</p> <p>總務室</p> <p>總務室</p> <p>企劃室</p> <p>企劃室/總務室/成癮防治科</p> <p>成癮防治科</p> <p>企劃室/各 科 室</p> <p>企劃室/各 科 室</p> <p>企劃室(資訊)</p>	
	<p>(五)因應業務屬性與服務特性差異，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>(1)制訂內部創新提案機制，鼓勵落實創新服務。</p> <p>(2)積極爭取衛生福利部及科技部計畫。</p> <p>2.進行標竿學習：</p> <p>(1)鼓勵同仁出國研習或參加各項學術研討會，藉以標竿學習提升專業能力。</p>	<p>企劃室/各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>人事室/各 科 室</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服</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.民眾參與多元管道化：</p> <p>(1)建置市民留言板、局長信箱、App、Facebook、網路投票、民意調查等資訊，提供民眾參與市政的管道。</p> <p>(2)設置社區反菸毒 Line @APP，提供相關資訊交流之多元網路管道。</p> <p>2.善用軟硬媒體，外擴健康資訊：</p>	<p>企劃室(資訊)</p> <p>成癮防治科</p>

務切合 民眾需 求		<p>(1)運用本院電子看板、電視牆等播放衛生政策等重要資訊。</p> <p>(2)透過媒體記者(含廣播電台)、發佈新聞稿、接受媒體採訪等，公佈醫療服務措施。</p> <p>(3)出版「凱旋心晴報」醫訊月刊，公告服務理念與門診時間等相關資訊。</p> <p>(4)執行居家訪視，到府服務，提供連續性之醫療照護服務。</p> <p>(5)提供監獄受刑人團體治療服務，宣導並衛教服務措施。</p> <p>(6)與勞委會職訓局、高雄市勞工局合作辦理職業重建方案，提供病患就業訓練之途徑。</p> <p>(7)每年選定高雄市相關場所，辦理員工及家屬之健走活動(運動會)，致力推行及落實成為健康促進醫院。</p> <p>(8)運用新聞稿、網路、門診宣傳，開設辦理員工及民眾之營養減重班。</p> <p>(9)積極辦理107年醫院癌症防治品質精進計畫。</p> <p>(10)持續辦理107年度公益彩券回饋金排除就醫障礙計畫。</p>	<p>企劃室(資訊)</p> <p>院長室/各 科室</p> <p>企劃室/各 科室</p> <p>社區精神科</p> <p>成癮防治科</p> <p>職能復健科</p> <p>企劃室</p> <p>營養室</p> <p>職護/各 科室</p> <p>社會工作 室</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.輿情回應機制：</p> <p>(1)制訂本院新聞媒體危機事件處理及回應作業流程。</p> <p>(2)制訂緊急事件通報流程，並適時發布新聞稿。</p> <p>2.分析常見問題集 (FAQ)：</p> <p>(1)有系統分類，完成建立「常見問題集 (FAQ)管理機制，並置於網頁讓民眾公開查詢。</p> <p>(2)定期分析統計機關陳情案件，綜合檢討及建議，提供業務改進參考。</p>	<p>企劃室</p> <p>企劃室</p> <p>企劃室(資 訊)</p> <p>院長室</p>
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。	<p>1.提升業務申辦便捷度：</p> <p>(1)簡化預約掛號程序，病患於診間就診時，可由醫師代為預約下次看診時間，亦可從網路上直接點選預約掛號，方便省時。</p> <p>(2)簡化病歷申請複製作業，病患申請病歷複製時，於第一線櫃檯填寫申請書後，經核對相關證件無誤後即可複製，快速取件。</p> <p>(3)設立「慢性病連續處方」單一窗口，慢性處方可直接在藥局批價及領藥，減少病人至住院室批價時間，領藥更快速方便。</p>	<p>醫療事務室</p> <p>醫療事務室</p> <p>藥劑科</p>

		<p>(4)線上看診進度查詢：重視醫療服務品質，善用資訊科技，除了提供民眾可上網查詢看診進度，並開發智慧型手機上網查詢看診進度，減少民眾候診時間。</p> <p>(5)為方便民眾繳費，擴大繳費管道，例：一卡通電子票證繳費。</p> <p>(6)『一點靈，批價零時差』，透過資訊程式把關，於診間端即能自動取得健保相關正確身分類別，ex：健保殘障、福保重大…；免繳費又已寫卡者，診間列印出之拿藥單呈現註記字眼，批價端看到此註記逕行點選批價付款蓋批價戳章，完成批價程序，減短批價流程時間。</p>	<p>企劃室(資訊)</p> <p>醫療事務室</p> <p>醫療事務室</p>
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	<p>1.提供身心障礙鑑定流程查詢及專線服務供民眾諮詢。</p> <p>2.心靈診所e網即時通，提供心理評量DIY、心理諮詢信箱及線上諮詢等三部分即時服務。</p> <p>3.提供網路資訊連結，便利民眾快速資訊查詢。</p>	<p>社會工作室</p> <p>臨床心理科</p> <p>企劃室(資訊)</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>1.跨機關便民服務資訊平臺：</p> <p>(1)將各類服務項目連結至本市府「APPs」或「貼心e服務」或「資料開放平台」或「高雄即時通」或 Facebook 等相關網站，方便民眾下載使用。</p> <p>(2)隨時確認更新機關網站資訊內容，加強跨機關資訊平台的連結，提升政府資訊流通共享。</p>	<p>企劃室(資訊)</p> <p>企劃室(資訊)</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>1.多元網路參與管道：</p> <p>(1)設置社區反菸毒 Line@ APP，提供相關資訊交流之多元網路管道。</p>	<p>成癮防治科</p>
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。	<p>1.分眾服務設施：</p> <p>(1)成為高齡友善照護機構醫院，從門診看診至住院環境，提供長者更多元且便利的就醫資源。</p> <p>(2)建立友善的婦女就醫環境。</p> <p>(3)配合長照政策，籌劃開辦護理之家及日照中心。</p> <p>(4)辦理兒童職能治療門診，並運用職能團體課程或軟、硬體設備提供相關醫療服務。</p> <p>(5)開辦酒癮治療門診，提供酗酒或想戒掉非社交需要飲酒之相關諮詢及醫療服務。</p>	<p>企劃室</p> <p>企劃室</p> <p>本院護理之家/日照中心</p> <p>職能復健科</p> <p>成癮防治科</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。	1. 與民生醫院簽訂醫療合作契約，提供大寮園區之家民醫療保健照護。	大寮精神護理之家
	(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。	1. 社區安全網絡： (1) 本院執行「醫療機構精神病人社區照護品質提升計畫」，社區執行居家訪視，到府服務，提供連續性之醫療照護服務。 (2) 本院執行「心智障礙者精神醫療服務品質改善計畫」針對提供18歲以下心智障礙者提供高品質之精神醫療服務。	社區精神科 兒童青少年精神科
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。	1. 服務資訊主動公開： (1) 訂定本院網站(頁)維護管理辦理，並隨時維護網站資訊內容正確性。 (2) 每月發出異動單至各科室，調查網頁張貼訊息的正確性，並即時更新。 (3) 為確保連結正確有效性，至少每季一次抽測有無因網址異動造成網站連結無效者。	企劃室(資訊) 企劃室(資訊) 企劃室(資訊)
	(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。	1. 無障礙網站認證： (1) 建置機關無障礙網站，適時取得機關認證標章。 2. 公民參與： (1) 設置社區反菸毒 Line @APP，提供相關資訊交流之多元網路管道。 (2) 建置民眾留言板、院長信箱、App、Facebook、網路投票、民意調查等資訊，提供民眾參與市政的管道。	企劃室(資訊) 成癮防治科 企劃室(資訊)
	(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。	1. 透過品管圈活動檢討各類對外服務案件服務流程，完成簡化服務流程，或提供民眾創新便利的服務。 2. 檢討各類作業流程之妥適性並予以適切的修正。 3. 推動電子化線上簽核作業，力行減張、減紙。	企劃室 企劃室/會計室 人事室、總務室
六、 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. 每年1次主管共識營，全體腦力激盪，規劃創新的醫療服務措施。 2. 邀約專家學者開授創新服務之概念、規劃、策略等課程，開發激盪機關人員創新腦力，突破服務作為。	企劃室 企劃室(師資中心)
	(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，	1. 推動運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務，為本局與民眾建置互動橋梁。 2. 利用網路通訊，在不洩漏個資情形下，進	企劃室(資訊) 企劃室(資訊)

<p>擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>行單位資訊傳遞及交流，提升行政效率。</p>	
<p>(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。</p>	<p>1.積極爭取衛福部及科技部計畫，務實解決服務或公共問題。 2.積極參與南向醫療政策。 3.辦理第19屆亞洲生命倫理大會。 4.爭取衛福部107年度「新南向政策-建立國際精神醫療衛生人員訓練中心計畫」，經費共14,000,000元。</p>	<p>企劃室/各 科 室 企劃室 企劃室/各 科 室 企劃室</p>
<p>(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。</p>	<p>1.本院架構社區安全網絡，此為持續性的社區精神醫療整合型服務，包含： (1)心智障礙服務品質計畫及管理中心 (2)醫療機構精神病人社區照護品質提升計畫及管理中心 (3)精神醫療網區域輔導計畫（高屏區） (4)自殺防治計畫 (5)急診醫療網計畫 (6)長照服務 (7)菸毒害防治校園介入計畫 (8)失智模組與據點 2.本院為響應政府南向政策，且身為公立醫院社會責任責無旁貸，故積極發展與培植東南亞精神醫療，以肩負無人能替代的使命。</p>	<p>兒童青少年精神科 社區精神科 社區精神科 社區精神科 社區精神科 本院護理之家/日照中心 成癮防治科 臨床心理科/ 職能復健科/ 日照中心 企劃室</p>