

# 高雄市立凱旋醫院108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108年4月18日高市衛企字第10832918500號函辦理。

## 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、提升服務執行計畫達成率為100%。

參、實施對象：本院所屬各單位。

## 肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	承辦單位
訂定本院年度提升服務工作計畫	訂定本院年度提升服務工作計畫，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
一、完備基礎服務項目，注重服務特性	(一)建立與民眾相關業務或申辦案件標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應正確性，並適時檢討改進流程	1.提供一次完整性服務： (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。 (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	醫療事務室 企劃室

差異性	與作業方式。	<p>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>2.服務人員專業能力的培養：</p> <p>(1)設置服務台、衛教室，由專人服務民眾各項申辦業務。</p> <p>(2)每年招募志工進行志願服務工作，並辦理志工服務訓練。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>3.申辦表單及作業流程檢討：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>4.提供外國人士服務：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4)多元文化用藥資訊。</p> <p>5.訂立標準作業程序/建置「非臨櫃辦理」服務：</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)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</p>	<p>社會工作室/ 社區精神科 社會工作室</p> <p>企劃室/各 科室</p> <p>企劃室/各 科室</p> <p>醫療事務室</p> <p>醫療事務室</p> <p>企劃室/各 科室</p> <p>總務室/企劃 室/各 科室</p> <p>社區精神科</p> <p>人事室/各 科室</p> <p>藥劑科</p> <p>企劃室/各 科室</p> <p>企劃室(資 訊)</p>
-----	--------	--	--

	務資訊，方便民眾獲取。	
(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>1.提供臨櫃主動引導服務：</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)本院志工提供就醫病友多元服務，減少病友就醫障礙及予以關懷，服務內容包括①門診組②病房組③社區組。</p> <p>(3)設立急診優先批價掛號櫃台。</p> <p>(4)設置電腦語音叫號服務，提升第一線櫃台服務品質。</p> <p>(5)設置中午服務不打烊之繳費、收件等申辦櫃台。</p> <p>2.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>3.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>4.臨櫃申辦多元查詢管道：</p> <p>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>社會工作室</p> <p>社會工作室</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(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>
(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>1.注重服務禮貌：</p> <p>(1)制訂本院「108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>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</p>	<p>企劃室</p> <p>企劃室</p> <p>社會工作室</p>

	<p>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, 提供符合個案需要之給藥服務。</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)本院的環境清潔(含消毒除蟲)採外包制,並擇員擔任管理專責人員及各樓層病房由護理長或職務代理人負責管理監督,以維護環境衛生乾淨。</p> <p>(3)每月進行各單位的光線照明檢測,若光線不符合規定立即處理改善。</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>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>總務室</p> <p>總務室</p> <p>企劃室(資訊)</p>
<p>(四)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>企劃室/各 科 室</p> <p>各 科 室</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。	人事室/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。	1.民眾參與多元管道化： (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。 (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。 2.善用軟硬媒體，外擴健康資訊： (1)運用本院電子看板、電視牆等播放衛生政策等重要資訊。 (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。 (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。 (4)積極發展本院多媒體行銷，運用官方臉書「凱旋心晴報報」介紹本院醫療服務活動/成果。 (5)執行居家訪視，到府服務，提供連續性之醫療照護服務。 (6)提供監獄受刑人團體治療服務，宣導並衛教服務措施。 (7)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。 (8)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。 (9)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。 (10)積極辦理108年度醫院癌症防治品質精進計畫。 (11)持續辦理108年度公益彩券回饋金排除就醫障礙計畫。	企劃室(資 訊)  成癮防治 科  企劃室(資 訊)  院長室/ 企劃 室  企劃室/ 各科 室  企劃室/ 各科 室  社區精神 科  成癮防治 科  職能復健 科  企劃室  營養室  社區精神 科/ 各科 室  社會工作 室
	(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對	1.輿情回應機制： (1)制訂本院新聞媒體危機事件處理及回	企劃室

	<p>服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>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(資訊)</p> <p>院長室</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>1.依服務特性設計滿意度調查瞭解民眾對服務的感受，每年由企劃室統籌辦理2次外部顧客滿意度調查。</p> <p>(1)一般門診</p> <p>(2)女性身心特診</p> <p>(3)急、慢性病房</p> <p>(4)附設機構</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>依據各項滿意度調查結果進行回饋，尤其針對不滿意部分請相關科室回應並提出改善方式，以提供最貼近民眾需求的優質服務，讓其有感。</p>	<p>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)擴充申辦業務窗口涵蓋範疇，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>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>(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>醫療事務室</p> <p>醫療事務室</p> <p>藥劑科</p> <p>企劃室(資訊)</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>醫療事務室</p> <p>醫療事務室</p>
	<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>	<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>
	<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>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>
	<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>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>(2)為提升「美沙冬替代療法」個案服藥出席率，故建立「冬冬飲料店 Line 群組」：透過互動式軟體，提供個案心理支持及即時諮詢管道及「愛的叮咚」：每日於服藥時間終止前1個小時，透過電子化提醒服務，以提醒個案服藥等策略。</p>	<p>成癮防治科</p> <p>藥劑科</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉</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>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>企劃室</p>

差距， 促進社 會資源 公平使 用		(2)建立友善的婦女就醫環境。 (3)配合長照政策，開辦護理之家、日照中心及提供居家服務。 (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。 (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。	企劃室 本院護理之家 /日照中心/居 服 職能復健科  成癮防治科
	(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.社會安全網絡： (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、	企劃室(資訊)  成癮防治科



		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)
	(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.每年辦理主管共識營，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)/各科室
	(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。	1.推動運用雲端科技，提供民眾不限場域、時間、設施的服務，為本院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，進行單位資訊傳遞及交流，提升行政效率。	企劃室(資訊) 企劃室(資訊)
	(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。	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.積極參與政府推動之新南向醫療政策，包含醫療訓練、院際交流、辦理研討會等。 3.爭取衛福部108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1,265萬元。 4.本院在苓雅區設立失智社區服務據點，在創新服務方面，以凱旋醫院為中心延伸一公里，積極開發友善商家，建立失智友善社區互助網。	企劃室/各 科室 企劃室 企劃室/各 科室 企劃室 日照中心/ 失智據點
	(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。	1.本院配合公共衛生政策，積極架構並執行社會安全網絡及長照服務，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	兒童青少年精神科 社區精神科

		<p>計畫及管理中心</p> <p>(3)精神醫療網區域輔導計畫（高屏區）</p> <p>(4)自殺防治計畫</p> <p>(5)急診醫療網計畫</p> <p>(6)問題性飲酒與酒癮者醫療及社會復健服務模式計畫</p> <p>(7)大高雄預防酒駕處遇合作計畫</p> <p>(8)菸毒害防治校園介入計畫</p> <p>(9)多元長照服務(包含失智症共照中心計畫、失智照護服務計畫)</p> <p>2.本院為響應政府新南向政策，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>社區精神科</p> <p>社區精神科</p> <p>社區精神科</p> <p>成癮防治科</p> <p>成癮防治科</p> <p>成癮防治科</p> <p>日照中心/</p> <p>企劃室</p>
--	--	---	---