

(整體服務類) 台大醫院新竹分院 107 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

依據教育部 107 年 3 月 8 日臺教綜(一)字第 1070033216 號函頒「教育部 107 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、以病人為服務中心，建立標準作業規範、展現本院卓越服務量能。
- 二、提供有感優質服務、優化本院管理創新、推動本院創新增值服務。

參、執行對象

全院各單位(含醫療單位、醫事單位、行政單位)

肆、執行期程

自民國 107 年 1 月起至民國 107 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容

詳見附表內容。

陸、執行步驟

- 一、將邀集業務相關單位組成「服務品質推動小組」，統籌服務品質推動事宜，定期列管各項業務工作進度。
- 二、本院各執行構面之執行項目將結合相關單位常態業務、本院 107 年度發展目標以及 107 年度全院各單位平衡計分卡行動方案。
- 三、定期至院務會議檢討、追蹤、改進。

柒、管考獎懲

- 一、依據各實施要項，由業務執行單位規劃定期、不定期自我查核。
- 二、各業務執行單位每月回報執行成果，並由專責小組會議彙整至定期會議追蹤執行進度。
- 三、各項目執行成果，將做為單位年度業務績效考核參考。

附表 1

構面	項目	實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位
基礎服務	服務一致及正確	針對不同病人群提供一致、公平的服務，展現讓顧客有感的服務熱忱	<ol style="list-style-type: none"> 1.e化服務，加強便利性。 2.設立親善服務櫃台，提供走動式服務。 3.就醫體驗活動，重視身心障礙、高齡友善、新住民需求。 4.內稽及服務品質認證。 	107年12月	門診部 護理部 醫療事務室 社會工作室 資訊室 秘書室
	服務友善	傾聽病友及家屬建言，提升醫療服務友善性。 針對弱勢族群(老人、婦幼、重症)提供更好的服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1.友善的資訊服務網頁。 2.服務資訊公開透明。 3.提供多元、便利的民眾意見反應管道。 4.院區硬體提升，提供更安全、更舒適、更明亮的醫療環境。 	107年12月	資訊室 社會工作室 顧客關係管理小組 總務室 工務室
	服務便捷	針對民眾最常利用的服務項目，提供整合跨單位或機關之資訊資源，提升病友便捷共享。	<ol style="list-style-type: none"> 1.成立單一窗口申辦窗口。 2.掛號服務：醫療垂直整合銜接照護及網路及手機 App 服務。 3.看診作業資訊系統整合。 4.抽血作業採自動採血備管及報到叫號系統、提供影像及血液跨院檢驗檢查服務。 5.領藥作業：慢箋預約領藥，減少等候時間。 	107年12月	醫療事務室 檢驗醫學部 藥劑部 資訊室
	服務可近性	在空間限制條件下，面對挑戰與克服服務障礙，針對特別需求的病人群，落實「主動與有溫度」的客製化服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供顧客「One for all」一次到院，完整服務的整合模式。 2.深入社區、關懷社區及偏遠在地長者。 3.建立社區醫療網絡，延伸醫療照護服務。 	107年12月	社會工作室 門診部 護理部 社會工作室 社區及家庭醫學部
	服務成長及優化	運用核心優勢，發展卓越醫療，滿足桃竹苗鄉親的醫療照護缺口，提供優質及創新服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1.心血管中心：24小時、全人、全面、跨區整合的心血管照護。 2.癌症團隊：全方位跨專科癌症整合照護團隊。 3.兒童早期療育：成立發展遲緩兒童聯合評估中心、開設兒童肉毒桿菌 	107年12月	心血管中心 腫瘤醫學中心 早療中心 社會工作室 品管中心

構面	項目	實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位
			注射門診、公私協力結合相關資源。 4.燒燙傷中心：與鄉親共同見證竹苗唯一的燒燙傷中心。 5.傷造口中心：成立傷造口照護團隊，提供持續性照護。 6.環境及職業醫學：提供專業建議，促進勞工安全及健康。 7.戒毒中心：提供緩起訴戒癮治療，協助竹苗縣市，提供社會正能量。		護理部 環境及職業醫學部 精神醫學部
服務量能	內部作業簡化	經由改造流程與精實作業，提升行政管理及臨床服務的效能。	1.重視透明治理，開放全院及顧客參與，發掘關鍵議題。 2.重視數據資料、導入管理工具、概念及作法。 3.以指標衡量，時程管理，掌握資源配置及改善成效。	107年12月	檢驗醫學部 心臟科 胸腔外科 品管中心
	服務精進機制	透過改善服務流程，培養同仁核心能力。建構內部機制，精進同仁的服務加值創新。	1.e化提案流程。 2.鼓勵團隊合作，辦理 QCC 活動。 3.優化醫學研究環境，提升醫療服務能力及品質。 4.鼓勵教學，建置優質服務團隊，提供一流的臨床服務。	107年12月	提案制度推動小組 資訊室 教學研究部
	服務滿意情形	主動收集民眾建議及回饋。公開鼓勵正向行為，創造組織文化正循環。	1.門、急、住診定期滿意度調查。 2.針對顧客反應內容，運用情境演練討論改善，建立標準用語。 3.提供多元管道，傾聽內部顧客聲音。 4.公開鼓勵正向行為。	107年12月	品管中心 護理部 企劃室 秘書室
	意見回應處理情形	1.訂定民眾意見申訴案件處理流程及處理機制。 2.成立「顧客關係小組」檢討、追蹤並分析顧客意見處理情形。 3.推動民眾醫療自主的權益：鼓勵醫病共享	1.24小時內快速回應。 2.設立「門診調解小組」，處理突發事件。 3.設立「顧客關係小組」，建立跨部門溝通平台。 4.建立醫事爭議處理流程。 5.鼓勵「醫病共享決策」，推動「提升社區民眾健康識能」計畫，辦理 SDM 教育訓練及 SDM 競賽活動。	107年12月	社會工作室 顧客關係小組 品管中心 秘書室 社區及家庭醫學部

構面	項目	實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位
		決策(Shared Decision Making , SDM)。			