

基隆市立醫院 100 年度提升服務品質實施計畫表

實施要項	評核項目與指標	檢核項目	完成期限	執行單位	推動作法	預期效益
壹、便民標準服務	一、機關形象 (一)服務場所便利性	1. 機關服務環境綠(美)化。 2. 機關內外環境規劃舒適、明亮、整潔、具特色及符合民眾需求。 3. 強化「以客為尊」作法，以走動式管理、服務模式主動協助、導引民眾。 4. 充實、更新服務設施或場所(含服務標示、申辦須知、等候設施、引導標示、無障礙設施)方便民眾洽公，增進其便利性。 5. 落實代理人制度及佩帶服務證。 6. 申辦動線規劃符合民眾習慣。 7. 提供行政設備供民眾使用如服務台、櫃	經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理	各 科 室 各 科 室 各 科 室 行 政 室 人 事 室 各 科 室 行 政 室	1. 各 科 室、走 廊 等 擺 放 綠 色 植 物 美 化 環 境。 2. 每 日 由 專 人 清 潔 打 掃 本 院 內、外 環 境，定 期 清 洗 大 窗 戶，維 持 衛 生 院 內、外 乾 淨 整 潔。 3. 提 供 現 場 諮 詢 及 引 導，各 科 室 主 管 以 走 動 式 管 理，適 時 適 切 回 應 民 眾 需 求。門 診 夜 診 由 主 管 輪 值 督 導，以 提 升 服 務 品 質。 4. 製 作 指 示 牌，強 化 服 務 標 示 動 線 的 流 暢，提 供 服 務 項 目 看 板 供 民 眾 閱 覽，備 用 輪 椅、老 花 眼 鏡 及 殘 障 廁 所 方 便 行 動 不 便 者 使 用 5. 每 位 同 仁 安 排 有 2 位 代 理 人，並 配 戴 服 務 證，服 務 民 眾 6. 以 民 眾 立 場 規 劃 服 務 動 線，以 符 民 眾 需 求。 7. 服 務 台、掛 號 櫃 台 提 供 紙 筆、老 花 眼 鏡， <u>飲 水 機</u> 定 期 維 護 與 清	提 供 民 眾 完 善 的 服 務 設 施 及 明 亮 之 洽 公 環 境，提 升 民 眾 接 受 服 務 之 舒 適 感 及 便 利 性。

		<p>台、飲水機、盥洗室、哺(集)乳室等。</p> <p>8. 隨時補充、說明及提供各項業務申辦書表、宣導資料等供民眾用。</p> <p>9. 設置無障礙設施坡道、殘障同胞專用廁所、提供更人性化的服務，並隨時保持週邊環境清潔。</p>	<p>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p>	<p>各 科 室</p> <p>行 政 室</p>	<p>潔，<u>盥洗室</u>每日清潔，保持乾燥避免濕滑，並設置<u>哺(集)乳室</u>，方便民眾使用。</p> <p>8. 提供體檢表、申請表、衛教及宣導單張供民眾參閱。</p> <p>9. 大門及進出通道設置障礙設施坡道；提供殘障同胞專用廁所，建立無障礙環境。</p>	
(二) 服務行為友善性與專業性	<p>1. 製作雙語服務禮貌標語，貼於各辦公處所，以提醒同仁注意服務禮貌。</p> <p>2. 辦理員工服務禮儀及電話禮貌訓練。</p> <p>3. 辦理同仁電話禮貌交叉測試及推動服務禮貌運動。</p> <p>4. 辦理服務禮貌績優人員獎勵，選拔「微笑天使」增加同仁榮譽感。</p> <p>4. 配合電話禮貌</p>	<p>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p>	<p>各 科 室</p> <p>行 政 室</p> <p>各 科 室</p> <p>護 理 科</p> <p>各 科 室</p>	<p>1. 於辦公室及櫃檯製作並放置雙語標示牌，並於院內各項會議提醒同仁注意禮貌服務。</p> <p>2. 年度辦理第一線服務同仁禮儀在職教育訓練4次，以強化接待技巧與電話禮貌。</p> <p>3. 年度辦理8次以上電話禮貌測試，每次測試4位同仁電話禮貌。</p> <p>4. 辦理「微笑天使」選拔，增加同仁榮譽感，以和藹可親之態度，確實做好為民服務工作。</p> <p>4. 電話禮貌測試結果</p>	<p>透過專業、親切、負責積極服之務態度，使民眾獲得最佳的服務。</p>	

		<p>交叉測試，辦理同仁回應品質稽核及檢討、改進。</p> <p>5. 以走動式管理、服務模式主動協助、導引民眾申辦各項業務及服務。</p> <p>6. 提供單一窗口服務，提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。</p> <p>7. 透過電話、郵件或訪視等主動連繫、通知及提醒民眾應辦理事項及參加篩檢、衛教、宣導活動等。</p>	<p>辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p> <p>行政室</p>	<p>公布於本院網站（內網），並於為民服務不定期會議檢討改進。優良人員簽請獎勵，使同仁效法學習。</p> <p>5. 各科室主管以走動式管理、服務模式並運用志工主動協助民眾完成各項醫療業務。</p> <p>6. 門診中心設立單一窗口，辦理各項醫療業務及諮詢服務。</p> <p>7. 配合各項衛生醫療業務及宣導活動，透過各種傳播方式，使民眾明瞭最新資訊、參加方式及注意事項。</p>	
	(三) 服務行銷有效性	<p>1. 透過傳播媒體及教育訓練…等公眾場合，辦理施政措施及執行成效行銷。</p> <p>2. 透過傳播媒體及教育訓練…等宣導，提升民眾對機關服務內容之了解比率。</p> <p>3. 透過傳播媒體及</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>1、2. 透過地區有線電視、市刊、報章雜誌等並配合社區醫療服務活動，宣導各項與民眾相關的健康議題及衛生教育訓練。</p> <p>3、4. 配合各項節慶及</p>	<p>1. 有效提升民眾對機關服務內容之了解、服務項目及設施之使用比率。</p> <p>2. 有效提升各單位參加與業務有關之公益或社區</p>

		<p>教育訓練…等宣導，提升民眾使用服務項目及設施之比率。</p> <p>4. 提升參加與業務有關之公益或社區活動之比率。</p>	<p>辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>社區醫療服務活動，主動透過各種方式讓民眾了解本院最新活動及服務內容。</p>	<p>活動之比率。</p>
<p>二、服務流程</p> <p>(一) 服務流程便捷性</p>	<p>1. 設置單一窗口辦理各項服務，中午午休時間服務不中斷，留派專責人員負責，提供隨到隨辦服務。</p> <p>2. 整合內部服務流程，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p> <p>3. 簡化作業流程，以有效縮短案件處理時間，提高服務效率、數量。</p> <p>4. 設置佈告欄，張貼服務流程及樓層指示圖，縮短民眾等候時間。</p> <p>5. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件以減少各類紙本書表</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>1. 設置全功能服務台，提供洽公民眾各項諮詢及導引服務。午休時間服務不中斷，提供隨到隨辦服務。</p> <p>2. 秉持為民眾服務精神採取隨到隨辦方式辦理，並視需要機動調整服務窗口，並運用志工協助諮詢及引導，以縮短民眾等候時間。</p> <p>3. 服務櫃台由志工協助填寫各種表格，以縮短窗口作業流程，建立行動式服務機制。</p> <p>4. 於明顯處設置佈告欄，張貼服務流程及樓層指示圖，以縮短民眾時間。</p> <p>5. 與業務機關往來儘量以電子郵件聯繫各項報表業務。</p>	<p>透過便捷及簡化服務流程，有效縮短各項業務申辦之時間。</p>	

		之數量。 6. 運用機關網站提供申辦須知說明及表單下載服務，縮短現場辦理時間及減少補件情形。	經常性 辦理	各科室	6. 本院網站公布各項服務申辦須知及表單下載服務。	
	(二) 服務流程透明度	1. 制訂各項申辦業務標準流程及相關書表範例。 2. 不定期更新各項申辦業務標準流程及相關書表範例並公告於網站。 3. 主動提供案件通知及確認。 4. 提供現場及電話查詢案件處理進度服務。 5. 透過網站、媒體、報章雜誌或公布欄將最新服務訊息傳遞給民眾。	經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理	各科室 各科室 各科室 各科室 各科室	1. 製作業務流程看板，放置入口處方便民眾知道本院各項服務及申辦作業。 2. 隨時公佈最新衛生醫療保健訊息及網頁定期更新維護。 3. 各項轉診服務主動電話通知聯繫個案確認確實已就醫。 4. 掛號櫃臺提供現場及電話查詢服務。 5. 本院最新服務訊息以多元管道傳遞民眾多加利用。	透過便民服務流程透明化，提升服務效率與民眾滿意度。
	三、顧客關係 (一) 民眾需求與機關服務的切合性	1. 提供民眾建言及陳情管道 -- 如提供網站、電話、現場及書面之方式 2. 不定期民眾陳情意見及輿情	經常性 辦理 經常性 辦理	各科室 各科室	1. 訂定民眾抱怨及建議處理程序表，張貼於佈告欄及網頁。 2. 將民眾陳情案件轉接給業務承辦人，並實	暢通民眾建言、陳情管道與及時回應機制，以避免民怨，提升為民服務品質及效能。

		之收集。 3. 縮短民眾意見與抱怨處理時間並主動回覆民眾。			地進行事件了解，積極處理、追蹤後確實紀錄。 3. 陳情案件依據「基隆市政府暨所屬機關處理人民陳情案件作業要點」規定，以積極之態度回應民眾。	
(二) 民眾滿意度	1. 各服務場所以抽樣方式辦理民眾對於單位各項服務之滿意度調查。 2. 透過問卷調查結果分析，確實瞭解民意趨勢，作為服務改進之參考。 3. 提升服務滿意度之成長率。	經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理	護理科政風室 各科室 各科室	1. 門診、護理之家、呼吸照護病房辦理滿意度調查，以了解民眾的建議並檢討改善。 2. 依據問卷分析結果，針對民眾建議改進事項，作為未來改進依據。 3. 加強各項服務及便民措施，逐年提升滿意度之成長率。	廣納民意，提升服務品質、效能。	
(三) 民眾意見處理的時效性與有效性	1. 訂立現場及非現場的民眾意見與報怨處理機制。 2. 提供民眾建言及陳情管道（如首長或陳請信箱及書面陳請等）。 3. 縮短民眾意見與報怨處理時間。 4. 民眾意見與報怨處理案件追蹤。	經常性辦理 經常性辦理 經常性辦理	行政室 行政室 各科室 行政室	1. 民眾抱怨及建議處理程序表，張貼於佈告欄及網頁。 2. 首長信箱設置於大廳提供民眾建言及陳情管道，網站亦設有首長信箱及申訴信箱，以迅速解決民眾問題。 3. 4. 接到民眾抱怨案件均馬上處理，非短時間可處理完成者，可先以電話或書面通知民眾，並持續追蹤辦理情形。	暢通民眾建言及陳情管道，積極回應民眾辦理情形。	

貳、資訊流通服務	<p>一、資訊提供及檢索服務</p> <p>(一) 資訊公開適切性</p>	<p>1. 主動公開相關法令及重要政策資訊(如機關基本資料、核心政策、施政計畫、預(決)算書及研究報告等服務措施..等,並能正確連結及即時更新。</p>	<p>經常性 辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>1. 提供完整服務資訊網,配合業務隨時更新網頁提供民眾最新訊息查詢。「政府公開資訊區」,主動公開相關法令及重要政策資訊。</p>	<p>透過主動滿足民眾知的需求,有效降低民眾與機關間資訊之落差。</p>
		<p>2. 主動公開重要服務措施及出版品資訊,如服務項目、常用問答集、活動公告、文宣品(宣導手冊、為民服務白皮書)及出版品等,提供民眾知的功能服務。</p>	<p>經常性 辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>2. 每月提供門診表,呈現本院各項醫療服務之日期、地點、參加對象及檢驗內容供民眾參考。並於網站主動公開重要服務措施及最新消息。</p>	
		<p>3. 主動公布各科室負責業務,方便民眾洽詢。</p>	<p>經常性 辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>3. 於網站公布各科室業務,方便民眾洽詢。</p>	
		<p>4. 本院網站首頁提供相關網址連結。</p>	<p>經常性 辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>4. 提供其他政府部門及相關資訊網站之連結。</p>	
		<p>5. 本院網站首頁「最新訊息」公布本院最新活動。</p>	<p>經常性 辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>5. 網站「最新訊息」公布本院活動,歡迎民眾多加利用。</p>	
	<p>(二) 資訊內容有效性</p>	<p>1. 加強(雙語)網站資訊內容</p>	<p>經常性 辦理</p>	<p>行政室</p>	<p>1. 英文版網站提供院長簡介、本院沿革、</p>	<p>透過即時、正確之資訊提</p>

		與連結之正確性，並即時維護更新。			願景目標、組織編制、地理位址及雙語掛號功能，並由專人即時維護更新專人隨時更新資料。	供，保障民眾資訊使用的權力。
		2. 確認網站及一般資訊內容之正確性，並即時維護更新。	經常性 辦理	各科室	2. 跨機關資訊平台之連結網站，會每月定期連結確保其適用性及其正確性。	
		3. 加強跨機關資訊平台之連結，提升資訊流通共享。	經常性 辦理	各科室	3. 定期增列相關機關資訊平台之連結。	
		4. 妥適規劃網頁內容，豐富各項資訊內容，提供無障礙網站溝通環境，便利民眾各項資料傳輸。	經常性 辦理	各科室	4、5. 網頁由專人專職管理，每月定期更新以及即時提供更新最新資訊。	
		5. 將最新資訊及消息公佈於網站，提供民眾點閱。	經常性 辦理	各科室		
	(三) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 提供民眾多樣化網站(頁)資訊檢索方式。	經常性 辦理	行政室	1、2. 依照各個網頁內容、屬性分門別類予以分類設置，以利於檢索的方便性及便捷性。	提升網站資訊檢索之完整與便捷。
		2. 遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務，便利民眾使用。	經常性 辦理	行政室		
	二、網路申辦及電子參與	1. 推動及規劃線上業務申辦服務。	經常性 辦理	各科室	1. 提供網路預約、申請書下載及線上業務申辦。	降低民眾申辦業務之不便與成本。

	(一) 線上服務量能擴展性	2. 於網站提供相關申辦資訊、表單下載服務，以提高線上申辦案件比例。	經常性 辦理	各科室	2. 網頁內容詳實登錄，並定期更新網頁，電子民意信箱依規定期限處理。	
	(二) 電子參與多樣性與安全性	1. 規劃建置多元化電子參與管道（如留言板、線上論壇、網路投票等），提供民眾友善網路溝通環境。 2. 由專人辦理網頁維護管理。 3. 提供隱私保護服務及宣告 4. 提供隱私權侵害處理機制。	經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理	各科室 行政室 行政室 各科室	1. 本院網頁設置內容提供簡介、最新訊息、醫療資源社區資源、門診、護理之家、居家護理、呼吸照護病房資訊等服務。 2. 專人管理定期更新即時提供最新資訊。 3、4. 依個人資料保護法，個人資料不外洩機制處理。	提高電子服務之多樣性與安全性。
參、創新 增值 服務	一、創新服務績效 (一) 有價值的創意服務	1. 服務措施創意程度（如由無到有或有中新生）。 2. 服務措施延續性。 3. 服務措施之執行效益。	經常性 辦理 經常性 辦理 經常性 辦理	各科室 各科室 各科室	1. 辦理愛心健檢、社區醫療服務，並於門診提供民眾衛生教育知識課程，由點、線、面無限延伸，造福民眾。 2. 積極主動持續辦理各項衛教課程。 3. 提升社區民眾正確的自我保健知識，並深入家庭中影響每個成員。	1. 激發各單位同仁創新、創意之展現。 2. 應用資訊科技，提升服務效能。 3. 整合各項機關或民間資源，解決服務問題。
	(二) 創新策略績效	1. 有效整合各機關/各項資源以解決服務問題。	經常性 辦理	各科室	1. 配合市府衛生醫療保健政策，提供各項醫療服務，如家暴庇護、老人假牙補助、醫療救護支援、殘障鑑定檢查	4. 提升各單位服務績效。

		<p>2. 資訊通訊科技服務導入（如辦公室自動化系統運用）。</p> <p>3. 提供主動服務。</p>	<p>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p>	<p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p>	<p>等。</p> <p>2. 運用醫療資訊系統，迅速取得各項統計資料，以服務民眾。</p> <p>3. 主動提供衛生保健訊息，如 40 歲以上成人健康檢查、30 歲以上婦女子宮頸抹片檢查、45~69 歲婦女乳房攝影檢查、50~69 歲定量免疫法糞便潛血檢查、30 歲以上口腔黏膜檢查等，以強化民眾自我保健觀念。</p>	<p>5. 提升同仁之榮譽感、參與度及工作士氣。</p> <p>6. 有效減少各單人力、物力及時間等服務成本支出。</p>
--	--	--	-------------------------------------	---	--	---

承辦人：

行政室主任：

秘書：

院長：