

臺大醫院 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

教育部 105 年 1 月 26 日臺教綜(一)字第 1050012476 號「教育部 105 年度提升服務品質實計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、 以病友為中心，整合櫃臺/中心單一服務作業窗口，以提昇內外部顧客滿意度。
- 二、 掌握多元行動裝置及平台系統，以開發更為便捷的醫療互動環境。
- 三、 促進全民健康、加強社會關懷，善盡醫療機構的社會責任。

參、執行對象：

全院各單位（含醫療科部、行政及醫療支援單位、功能中心等）

肆、執行期程：

自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

詳見附表內容

陸、執行步驟：

- 一、 本院「提升服務品質」業務，係由業務相關單位組成專案小組，並由企劃管理部負責統籌有關事宜。本年度提升服務品質各構面執行項目，係彙整下列業務和計畫而成：
 - （一）全院各單位常態業務
 - （二）總院 105 年度發展目標
 - （三）105 年度全院各單位平衡計分卡衡量指標行動方案
- 二、 本計畫中，各項目行動方案之執行成果，係由該方案所屬業務督考單位，負責分析檢討並追蹤缺失改善情形。本計畫之內容，將視實際辦理情形，酌予修正。

柒、管考獎懲

本計畫執行成果檢測，係依據執行項目性質，由業務督考單位，規劃定期或不定期之查核機制。評核結果除由負責考評之單位，回饋予受評單位進行缺失改善外，並由考評單位進行覆核，部分執行項目之評核結果，並將作為單位年度業務績效考評依據。

附表

實施要項	執行項目(參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一) 服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	➤ 全功能服務窗口 1.1 整合內部橫向連繫溝通機制，串連跨單位間的各項作業。	105 年 11 月	門診部 醫療事務室 企劃管理部 急診醫學部
		1.2 加強志工的教育訓練，以走動式服務方式，提供病友一般諮詢、引導、推送病人等多元服務。	105 年 11 月	社會工作室
		➤ 專案諮詢服務 1.3 整合越南、印度、英語院內語言服務人才庫並置於院內網路，協助醫療人員與新住民溝通需求。	105 年 12 月	社會工作室
		1.4 持續整合多癌專科，提供罹癌病人更全面性的照護，持續降低癌症治療中斷率。	105 年 12 月	癌症防治中心
	2. 申辦案件流程簡化程度	➤ 臨櫃辦理 2.1 持續透過流程再造、諮詢服務櫃檯及走動式服務方式，縮短病人門診等候時間進行。	105 年 12 月	門診部
		2.2 運用 PDCA 專案循環，及加強檢驗師教育訓練，持續提升抽血時效與服務品質。	105 年 12 月	檢驗醫學部
		2.3 以病人為中心概念，持續增加跨部門的整合性門診服務類別。	105 年 12 月	各醫療單位
		➤ 非臨櫃辦理 2.4 持續簡化初診病人報到流程，縮短門診櫃檯作業之等候時間。	105 年 12 月	門診部
		2.5 持續透過 Dashboard 等，監測超音波、內視鏡、影像及核醫等檢查排程等候天數，以縮短病人排程等候日期。	105 年 12 月	品質管理中心
	3. 申辦案件書表減量程度	➤ 自行開發資訊共享平台系統 3.1 持續整合分院醫療資訊系統，以提升跨院病人便利及安全性，並提供病人可跨院安排檢驗/查。	105 年 06 月	資訊室
		3.2 持續增加電子病歷紀錄類別，擺脫紙本實體病歷傳遞束縛。	105 年 12 月	資訊室
(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 持續增加網路可查詢受理服務的項目種類(含用藥資訊及其藥品衛教資訊等)。	105 年 08 月	公共事務室

實施要項	執行項目(參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 案件處理流程主動回應程度	1.2 持續開發智慧手機 APP 項目類別，以提供多元醫療與服務項目。	105 年 12 月	資訊室 全院相關單位
		1.3 增加利用手機簡訊提醒病友檢查時間及報到地點之類別項目。	105 年 08 月	資訊室
		2.1 持續利用編號列管追蹤每一案建言或投訴案，並開發系統讓投訴者網路可查詢案件辦理進度。	105 年 12 月	品質管理中心
		2.2 持續主動以電話、簡訊或電子郵件方式回覆病歷申請案件之處理情形、領件日期及提醒申請人應備齊之相關身分證明文件。	105 年 12 月	病歷資訊管理室
二、機關形象及顧客關係 (一) 機關形象	1. 服務設施合宜程度	➤ 核心設施(含法定設施):		
		1.1 持續進行東址建物外牆修繕計畫，及闢建本院通道與捷運連通規劃案等，以提供安全及便捷的醫療環境。	105 年 12 月	工務室 企劃管理部
		1.2 持續建置院內無障礙設施，並落實定期巡檢等管理制度(例如廁所扶手設備、親子廁所、性別友善廁所等)	105 年 12 月	工務室 總務室 企劃管理部 門診部
	2. 服務行為友善性及專業度	➤ 一般設施:		
		1.3 持續建置超越法規要求的友善設備及空間(例如設置免費無線上網服務、美食商場手機 USB 型充電服務等)，並進行妥善管理。	105 年 11 月	資訊室 總務室
		2.1 定期辦理院內員工電話禮貌測試，並回饋單位測試成果及待改善項目。	105 年 12 月	公共事務室
		2.2 持續辦理服務禮儀訓練課程，強化各類人員服務親和度及案件處理積極度。	105 年 06 月	公共事務室
		2.3 持續辦理志工教育訓練、並定期於志工週報宣導服務作業規範。	105 年 08 月	社會工作室
		2.4 編修 105 年度業務諮詢手冊(一線單位業務 FAQ)，配合辦理 FAQ 單位互評測試作業，加強人員業務回覆正確性。	105 年 08 月	秘書室
	3. 服務行銷有效程度	3.1 增加 105 年辦理發布新聞稿或辦理記者會之場次，以提升民眾健康保健知識。	105 年 12 月	公共事務室
		3.2 透過增加院內及社區講座場次，使民眾能掌握並增進自身健康，實踐全民均健的中心思想。	105 年 12 月	健康教育中心

實施要項	執行項目(參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
		3.3 積極配合上級政策，持續舉辦癌篩推廣活動、及器官捐贈與安寧療護簽卡宣導活動。 3.4 持續出版本院健康刊物，讓民眾更為瞭解本院服務措施，及各項醫療服務訊息。 3.5 持續完整建置多國語言門診資訊網頁，以提供不同國籍病友完整就醫診療流程。	105 年 11 月 105 年 12 月 105 年 06 月	癌症防治中心 門診部 社會工作室 公共事務室 門診部
(二) 顧客滿意情形	1. 機關服務滿意度	➤ 病友滿意度 1.1 透過定期病友滿意度調查、建言反映之分析結果，增加「提升及時與整合性醫療照護」主題之專案改善數。	105 年 11 月	品質管理中心
		➤ 員工滿意度 1.2 定期辦理員工滿意度調查，並回饋單位主管分析結果，及進行不滿意事項之改善。	105 年 11 月	人事室
	2. 民眾意見回應與改善程度	➤ 現場 2.1 持續服務現場投訴或提出建言之病友，並增加提出建言病友滿意度。 2.2 定期舉辦病友座談會，彙整病友需求，提供單位主管作為規劃新服務措施之參考。	105 年 12 月 105 年 12 月	品質管理中心 品質管理中心
		➤ 非現場 2.3 透過專責人員蒐集其他多元管道（電話、網路等）之病友建言，並依據申訴標準作業流程及時進行處理及回饋。 2.4 持續縮短訪客建言處理時間，加快回覆速度。 2.5 每季進行投訴案件處理滿意度調查，並彙整統計調查結果後進行檢討改善。	105 年 12 月 105 年 12 月 105 年 11 月	品質管理中心 品質管理中心 品質管理中心
三、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公開適切性與內容有效性	1. 資訊公開程度及內容正確度	1.1 定期維護本院官網「公開資訊專區」，以利民眾查詢使用最新相關資料。 1.2 依據「本院網頁內容規範管理要點」，定期由單位指派一名專責人員，更新維護網頁。 1.3 每週檢測各單位網頁連結正確性，並將檢測異常結果，並回饋單位進行改善。	105 年 12 月 105 年 12 月 105 年 12 月	公共事務室 公共事務室 公共事務室

實施要項	執行項目(參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.4 持續改善院外網站使用者操作介面，並繼續取得無障礙標章。	105 年 12 月	公共事務室
		1.5 持續辦理每月檢視院層級及單位層級之網頁更新狀況，另就獨立網站之網頁內容每季進行抽查檢視。	105 年 12 月	公共事務室
(二) 資訊檢 索完整性與便 捷性	2. 資訊檢索服務妥 適性及友善程度	2.1 增加本院官網、兒童版網頁中分類 檢索服務及訊息訂閱服務(RSS)項 目。	105 年 12 月	資訊室 公共事務室 家庭資源中心
		2.2 持續完善本院官網、兒童版網頁中 檢索功能說明、檢索功能使用範例。	105 年 12 月	資訊室 公共事務室 家庭資源中心
四、線上服務 及電子參與 (一) 線上服 務量能擴展性	1. 線上服務量能擴 展性	1.1 持續擴增線上服務項目(含簡訊提 醒到檢時間、線上轉診掛號、線上 基本資料更新、線上申請費用證 明、郵件及傳真病歷申請)等。	105 年 11 月	資訊室 全院相關單位
		1.2 增加掃描行動條碼(QR code)類別 數，以提升病人快速瀏覽及取得資 訊之便利性，並減少紙張印刷。	105 年 12 月	門診部
(二) 網路參 與與應用情形	2. 網路參與與應用 情形	2.1 持續透過本院 Facebook 粉絲團，結 合社群力量推廣本院貼心的醫療服 務。	105 年 12 月	公共事務室
		2.2 持續列管本院官網服務信箱之病友 回饋意見，並即時由專人追蹤回覆。	105 年 12 月	公共事務室
五、有價值的 創意服務 六、創新服務 標竿學習效益	1. 機關可採行的創 新服務策略如 下： a 服務流程改造 b 專人全程服務 c 公司協力或異業結 盟 d 跨機關點子查驗 e 行動化服務 f 客製化服務 g 其他創新服務策略 2. 鼓勵機關應提出 具有標竿學習效 益之創新服務。	1. 持續推動各單位以病友為中心的整 合專案改善數(例如：減少排檢等 候時間、癌末病友臨終關懷、病房 伙食點餐服務等)。 2. 持續進行協助或執行偏鄉地區、社 區或弱勢族群之醫療服務，並提升 105 年(計畫)成果數。 3. 持續規劃建置健康大樓、急診等互 動式多媒體資訊站，即時更新現場 看診動態資訊(含就醫等候人數 等)，並增加門診等候區域多媒體放 映資訊(含衛教資訊、政策宣導等)， 以減少病友對就醫時程等待的不確 定性。 4. 持續透過分院及其他醫療院所策略 聯盟，擴大遠距照護中心收案範圍。	105 年 11 月 105 年 12 月 105 年 12 月	全院各單位 各醫療單位 資訊室、急診 醫學部 遠距照護中心

實施要項	執行項目(參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
七、組織內部創新機制及運作情形	組織內部創新機制，並定期運作	1. 持續透過平衡計分卡的推行，訂定105年度重點發展策略，並由各單位共同執行，以此激發出本院各項創新作為。 2. 持續依據本院醫療研究經費申請要點、研究論文發表獎勵、研究發展成果及技術移轉管理要點、A1計畫評選及經費支用要點等，鼓勵同仁積極研發創新先進的醫療服務與技術。 3. 持續推動院務改善提案制度，並設置激勵獎金，鼓勵各單位同仁提出創意構思及改善方案。	105年12月	企劃管理部 醫學研究部