

國軍退除役官兵輔導委員會
行政院高雄榮民總醫院
2010 年提升政府服務品質方案

2010.01.20

實 要	施 項	推 動 方 案
便捷服務程序， 確保流程透明		1. 確保病人使用護理用品消耗性衛材品質方案。
		2. 提供護理諮詢服務，關懷社區榮民（眷）健康方案。
		3. 設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業方案。
		4. 非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休 24 小時服務方案。
		5. 持續辦理 ISO 9001 品質管理系統追查方案。
		6. 持續推動作業標準化方案。
		7. 降低眼科病人轉診延遲率方案。
		8. 於眷村設置關懷據點，提供社區榮民服務方案。
		9. 精神科居家治療業務拓展方案。
		10. 減少病人等待治療時間方案。
提升服務品質， 深化服務績效		1. 全院手部衛生病安文化推廣方案。
		2. 監測院內急救成效方案。
		3. 推廣實證護理臨床應用方案。
		4. 建立個別護理指導成效分析方案。
		5. 辦理櫃檯優良服務人員評選方案。
		6. 辦理電話禮貌測試，強化同仁服務民眾應對禮節方案。
		7. 與萃文福恩養護院訂立建教合作契約方案。
		8. 持續提供 88 災後社區心理衛生服務方案。
		9. 提供肝炎病人優質貼心之抗病毒治療方案。
		10. 持續推動並改善「增加急性缺血性腦中風病人到院後血栓溶解治療的評估效率及執行率」方案。
		11. 持續發展早期胃癌之腹腔鏡胃切除手術方案。
		12. 監測麻醉術後恢復速度方案。
		13. 降低全身麻醉病人延遲拔管比例方案。
		14. 改善檢查排程，縮短病人等候時間方案。
		15. 提供民眾詢問一般問題之通暢管道方案。
		16. 提供輔製假牙製作計畫方案。
		17. 高雄市中低收入老人免費裝置假牙計畫方案。
		18. 高雄市 65 歲以上老人公費裝置假牙計畫方案。
		19. 持續推動「提升兒醫部心導管住院檢查滿意度」方案。
		20. 加強復健報到櫃檯病人指引及服務禮儀方案。

實 要	施 項	推 動 方 案
		21. 提升愛滋病匿篩人次、個管人數方案。 22. 提升組織捐贈，醫療品質合格率方案。 23. 提高每月生產量方案。 24. 提升使用神經探測器之病人數方案。 25. 配合政策計畫，改善院內就醫環境方案。 26. 建置便民網頁專區與網路檢查報告查詢系統方案。 27. 提升志工服務滿意度方案。 28. 提升客服人員服務滿意度方案。 29. 提升外包洗衣場供應布服類作業滿意度方案。 30. 加速全院作業環境測定檢測報告發放時間方案。 31. 發展分子病理之相關檢驗方案。
探查民意趨勢， 建立顧客關係		1. 辦理護理部顧客滿意度調查方案。 2. 設置「首長民意電子信箱」，即時、有效處理，落實服務成效方案。 3. 辦理全院顧客滿意度調查方案。 4. 辦理核醫科顧客滿意度調查方案。 5. 辦理全院住院病人膳食滿意度調查方案。 6. 辦理高榮健康生活光廊顧客滿意度調查方案。 7. 辦理牙科部顧客滿意度調查方案。 8. 辦理社工、志工服務滿意度調查方案。 9. 維繫本院與各媒體之交流及溝通方案。 10. 瞭解南部地區各醫療機構辦理採購招標業務服務表現方案。 11. 建立轄區安全協助機制方案。
豐富服務資訊， 促進網路溝通		1. 充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊方案。 2. 建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制方案。 3. 提升年度瀏覽人次方案。
創新服務方式， 整合服務資源		1. 定期提供民眾免費頭皮健檢服務方案。 2. 降低嚴重敗血症及敗血性休克病人死亡率方案。 3. 提昇老人外傷傷口照護服務品質方案。 4. 接受司法矯治社區機構合作團體治療方案。 5. 利用全國首創數位電子看板提供衛教及檢查資訊方案。 6. 強化公務人員讀書風氣方案。 7. 開闢經費執行 Q&A 專欄方案。 8. 結合轄區消防隊、左營分局及鄰近醫療機構合作方案。 9. 規劃跨機關垂直整合服務方案。 10. 第一線服務人員基本救命術訓練方案。 11. 辦理牙科學術專題演講方案。

實 要	施 項	推 動 方 案
		12.代訓制度提供與院外醫療環境互助模式方案。
		13.辦理全聯會牙科助理教育訓練課程方案。