

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

2011.01.26

實 要	施 項	推 動 方 案
提升服務品質， 深化服務績效		1. 改善檢查排程，縮短病人等候時間方案。
		2. 提供肝炎病人優質貼心之衛教服務及抗病毒治療方案。
		3. 提供初期慢性腎臟病患者完整之治療模式與適當的轉診服務方案。
		4. 提供癌症病人醫療、轉介、團體連結及康復用品服務方案。
		5. 持續發展早期胃癌之腹腔鏡胃切除手術方案。
		6. 持續推動嚴重敗血症及敗血性休克積極治療行動小組方案。
		7. 新增 3T MRI 方案。
		8. 提升麻醉醫療品質方案。
		9. 拓展居家治療業務方案。
		10. 提升牙科初診患者整體數量方案。
		11. 全力發展分子病理之相關檢驗方案。
		12. 規劃辦理行政人員講習方案。
		13. 配合政策計畫，持續改善院內就醫環境方案。
		14. 持續推動環境綠（美）化方案。
		15. 加速全院作業環境測定檢測報告發放時間方案。
		16. 建立個別護理指導成效及分析機制方案。
		17. 全院手部衛生病安文化推廣方案。
		18. 提供癲癇病人完整藥物使用衛教方案。
		19. 提升臨床同仁檢索及獲取醫療新訊能力方案。
		20. 辦理櫃檯優良服務人員評選方案。
		21. 持續改善辦理掛號繳費時間方案。
		22. 提供完善為民服務相關文宣資料。
		23. 辦理電話禮貌測試，強化同仁服務民眾應對禮節方案。
		24. 編印「為民服務手冊」等文宣資料方案。
		25. 持續提昇外包洗衣場供應布服類作業滿意度方案。
		26. 提升志工服務滿意度方案。
		27. 提升客服人員服務滿意度方案。
便捷服務程序， 確保流程透明		1. 於眷村設置關懷據點，提供社區榮民服務方案。
		2. 提供病人及家屬完善的被服物料使用方案。
		3. 持續辦理 ISO 9001 品質管理系統追查方案。
		4. 設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業方案。
		5. 非上班時間設置專人輪值，全年無休 24 小時服務方案。

實 要	施 項	推 動 方 案
		6. 持續推動作業標準化方案。
探查民意趨勢， 建立顧客關係		1. 辦理復健科顧客滿意度調查方案。 2. 辦理核醫科顧客滿意度調查方案。 3. 設置「首長民意電子信箱」，以即時、有效處理落實服務成效方案。 4. 瞭解辦理採購招標業務服務表現方案。 5. 協調地區警、調機關，建立安全協助機制方案。 6. 辦理護理部顧客滿意度調查方案。 7. 辦理全院住院病人膳食滿意度調查方案。 8. 辦理健康生活光廊顧客滿意度調查方案。 9. 辦理全院顧客滿意度調查方案。 10. 辦理社工、志工服務滿意度調查方案。 11. 維繫本院與各媒體之交流及溝通方案。 12. 參與榮民懇（座）談會（首長與民有約）及服務區座談會方案。
豐富服務資訊， 促進網路溝通		1. 充實新陳代謝科網頁方案。 2. 充實生殖中心網頁方案。 3. 充實皮膚科網頁方案。 4. 提供財務收支、專案計畫暨資本支出執行情形線上查詢方案。 5. 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。 6. 設置「貼心服務留言版」，增加意見表達管道方案。 7. 建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制方案。
創新服務方式， 整合服務資源		1. 提升兒科病房對家屬之相關團體衛教方案。 2. 定期至南區榮家作衛教宣導、初步皮膚病診察及相關衛教方案。 3. 提供眼科疾病門診衛教方案。 4. 設立口腔癌及鼻咽癌聯合門診方案。 5. 結合民間團體，針對骨科所需保健及醫療知識辦理相關座談會方案。 6. 持續 88 災後六龜社區心理衛生服務方案。 7. 接受司法矯治社區機構合作團體治療方案。 8. 強化公務人員讀書風氣方案。 9. 結合轄區消防隊與高雄市民間救難團體合作方案。 10. 辦理護理人員能力進階培訓課程方案。 11. 改善急救品質方案。 12. 持續推動跨機關垂直整合服務方案。