三軍總醫院107年度推動「服務躍升方案」實施計畫

壹、 目標

一、 落實本院「關懷、品質、紀律、創新」之核心價值，持續提升醫療品質及病人安全之各項醫療照護服務。

二、 秉持本院「提供軍人、軍眷及民眾最優質的醫療服務」之宗旨，提供所需醫療網路服務，促進資訊便利性與透明化，確保服務對象知的權利及資訊使用權。

三、 擴大社會參與，重視服務對象回饋，提供有感之優質服務。

四、 整合本院所屬分院、其他國軍醫院及各級公共服務單位，進行多面向合作服務及異業結盟，統合運用資源，開發創新性之服務措施。

貳、 實施構想

依國防部軍醫局之實施計畫，訂頒本院推動「服務躍升方案」實施計畫，使各單位充分瞭解服務躍升工作內涵，並透過參加「政府服務獎」評選，達到驗證與提升本院為民服務工作全面躍升之成效，及獲得政府服務獎殊榮之目標。

參、 實施重點

依本院業務屬性及服務目標，緊扣「公平共享」、「開放參與」及「開放透明」等三大主軸，推動工作重點於「整體服務類」之「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「開放創新」等四大面向執行。

肆、 實施要領

（一）基礎服務

1.服務一致及正確

（1）強化本院一線服務人員（含委外服務人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。

（2）檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。

（3）加強服務人員專業度，對於病人權利、病人安全、醫療倫理、全人醫療等重要議題列為必要教育訓練課程。

2.服務友善

（1）提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。

（2）建構以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料之友善網站服務，並提供多元及便利的資訊檢索服務。

（3）注重服務人員禮貌態度，每年實施電話禮貌測試 2 次呈現績效。

（4）定期辦理服務禮儀課程，並進行服務微笑天使選拔。

（二）服務遞送

1.服務便捷

（1）建置整合服務窗口，避免民眾到處奔波。

（2）運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料，縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。

2.服務可近性

（1）專人全程服務：改變民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，進行政府機關內部協調整合，提供專人全程服務。

（2）針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。

3.服務成長及優化：依各單位推動業務特性，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。

（三）服務量能

1.內部作業簡化：檢討內部流程作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

2.服務精進機制：辦理本院「提案制度」改善活動，每季召開提案審查會議，激發員工對單位問題點之發現，進而提出具體的解決方案

（四）服務評價

1.服務滿意情形

（1）每季辦理門診、急診、住院病人滿意度調查，並將調查結果進行檢討及改善。

（2）每半年辦理員工滿意度調查，並將調查結果進行檢討及改善。

（3）本院成立三總 FB 粉絲團，透過與粉絲團民眾互動，提升本院服務即時性。

2.意見回應處理情形

建立服務對象抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低服務對象抱怨頻率。

伍、 績效考核

一、 不定期考核缺失部分，請單位積極改善。

二、 年終檢討本年度工作成效，並研議未來一年推展方向。