

「服務沒有最好、只有更好」

醫療事務室主任 蔡秀慈

壹、前言：

象徵「幸福99」的虎年即將進入倒數，然而100年也將來臨。回想98年及99年歷經了教學醫院評鑑及精神科專科醫院評鑑2件大事，醫療事務室在全體同仁相互提攜與努力下，皆能如期且有品質的完成所負責的評鑑項目與任務。這2年來，同仁透過參與醫院種種的活動，每個人都有大幅的進步與成長。雖然，每一天都很忙碌，但科室的凝聚力、向心力、榮譽感及團隊合作的精神，卻是與日俱增。以下是我們這2年來的成果與歡樂，與大家分享。

貳、歷史回顧

一、榮譽榜：

- 1.98年全院CPR比賽榮獲行政科室第1名。
- 2.98年度品管圈競賽獲得全院第2名。
- 3.98年櫃台優質服務人員比賽2位成員獲得第二名及第三名。(高文倣、美惠)
- 4.98年5S比賽榮獲全院行政單位第3名。
- 5.98年提案活動2件獲得佳作(門、住診各一)
- 6.98年凱旋歷史文物展比賽本科室榮獲全院第3名。
- 7.電話禮貌本科室由97年平均90分進步到98年91.83分、99年93.3分(統計至99年6月)
- 8.98年至99年累計感謝函7件(統計至99年10月)。
- 9.病人滿意度調查，有關服務人員態度部分，在「現場掛號小姐語氣」、「收費人員服務態度」項目滿意度皆持續提高，尤其99年8月份問卷數據分別為4.40、4.38，受到訪查對象之高度肯定。
- 10.99年榮獲全院品管圈比賽第1名。

11.99年上、下年度外部顧客門診滿意度調查最佳成績的前3名皆為本室。

12.99年櫃台最佳服務天使票選最佳的前3名亦為本室獲得。

二、大事紀

- 1.98年6月完成病歷室整修改建，門禁更換成防火門。
- 2.配合總務室榮獲98年全國金檔獎比賽第1名。
- 3.98年8月掛號批價櫃台電腦全面更新，提升服務品質。
- 4.98年12月底完成病歷室及2間倉庫20~30年之文件整理及報廢。
- 5.98年09月契約行政人員招考，本科室同仁全數錄取。
- 6.擴大輪調制度，除病歷室與門診櫃台每半年輪調外，99年01月科室新增門住診申報人員輪調。
- 7.99年08月配合通過醫院評鑑。
- 8.99年12月底本科室更新科室制服。

三、重大活動：

- 1.99年01月成員好真結婚。
- 2.99年11月迎新送舊活動。
- 3.98年健保局參訪本院精神科住院治療業務，深獲讚賞及肯定。
- 4.99年嘉南精神療養院參訪本院病歷室及健保申報作業。

參、創新與改變

一、住院組：

- 1.98年01月本科室承辦非上班日衛生資訊通報系統之嚴重病人及強制住院送審登錄業務。
- 2.98年度以創新版製作凱旋年報。

- 3.98年住院同意書一式兩聯改一聯；帳卡不存底，家屬亦不需寫兩張，以達節能減碳及縮短辦理入院時間。
- 4.99年03月配合執行住院病患預防保健之結腸直腸癌批價程序。
- 5.99年03月針對影印病歷時間進行統計及分析改善，以提升服務品質。
- 6.99年04月起擴大代辦重大傷病卡申請業務，以網路代替馬路，以縮短時間與流程。
- 7.99年07月15日中央健康保險局來函本院需提供44位保險對象重大傷病證明核發事後查證之資料。
- 8.99年08月本科室承辦非上班日之強制社區住院登錄業務。

二、門診組：

- 1.98年05月成立品管圈「天使圈」針對提昇櫃台服務品質進而降低申訴率加以分析及研擬改善對策。
- 2.98年07月取消繳費通知單「請先至櫃台繳費」提醒字樣，直接列印於藥單、檢驗單及排程單；減少用紙，以達節能減碳之環保美意。
- 3.98年10月開始編寫「櫃台服務標準禮儀用語參閱手冊」將櫃台批價掛號及入院院所會遇到之情況，設計一致性用語。
- 4.98年10月將靜思小語美編後置放於告示牌上，讓民眾及同仁可於批價掛號時觀看，藉此使心情愉悅。
- 5.98年12月於掛號批價櫃台增設告示牌「急診優先，免抽號碼牌」優先服務急診民眾。
- 6.99年1月夜間門診開放預約掛號以提供民眾全面性的服務。
- 7.99年1月製作各項診斷書範本，提供同仁參考使用。
- 8.99年3月增設病患資料保密申請書，保障病患就醫相關資訊除本人及醫療所需外，對外不供他人查詢。

- 9.99年04月修改門診病患逾時加掛作業流程，改以電話詢問聯絡方式，避免病患持「加掛單」於掛號櫃台及診間來回奔波。
- 10.99年05月為不造成病患每次看診時需出示「身心障礙手冊」之困擾，於掛號系統新增身心障礙手冊有效起迄日期之登錄欄位，並檢討流程，不再每次查檢請病患出示重大傷病紙卡，方便民眾不需反覆掏證件及尊重隱私權。
- 11.99年06月增設申請外籍看護工到宅評估申請流程，讓全癱或不適宜移動之被看護者免除耗時費力奔波醫院。
- 12.99年08月將自費項目明細表公告於本院網站並印製單張置於櫃台及診間，以利大眾周知並維護民眾就醫之權益。
- 13.99年08月起持殘障手冊可優免掛號費。

三、病歷組：

- 1.98年9月配合CFD通過教學醫院評鑑。
- 2.99年7月病歷檔案櫃嵌上壓克力活動板，並將每一櫃病歷號碼範圍標示於內。除了增加病歷調閱速度外，也使檔案櫃更加整齊美觀。

肆、展望

談到展望，總是令人想到世事快速的變遷。譬如說：氣候近年異常且變化多端、縣市合併大改變。隨著科技的進步，人與人的聯繫及訊息的傳遞也都在改變，在變變變的局勢裡，惟一不變的就是「應變」，期待大家以「服務沒有最好、只有更好」為標竿，不斷的努力與精進，持續提供創新與優質的服務，讓「凱旋以我們為榮；我們以凱旋為榮。」加油！加油！