

改善工作人員服務禮儀態度

企劃室葉淑芳高專/顏玉珍專員/陳玟伶專員

前言：

企劃室在97年度院長信箱及滿意度調查的收件統計中，有31件病患的意見是反應工作人員服務態度，其中建議服務態度需加強有13件(41.9%)，需表揚有18件(58.1%)；另外97年門診滿意度總平均分數為81.56%，比96年度的滿意度總平均分數80.75%只提升了0.81%。

服務禮儀態度是病患來到醫院的第一印象，也是醫療品質重要的一環，所以我們希望提升工作人員服務禮儀態度並提昇門診的滿意度，讓病患獲得快樂與滿意的服務。

問題分析、材料及改善方法：

◆滿意度調查、院長信箱

- 1.每月門診、初診、住院部滿意度調查及統計。
- 2.每日巡視院長信箱將病患意見先予收案，照會相關部門處理再由企劃室追蹤處理的成效並於主管會議報告及討論。
- 3.病患表揚事件於每週四員工晨會時公開表揚，張貼門診區公佈欄。
- 4.病患的意見亦列入員工季考核及年終考核的重點。

◆服務禮儀應對作業準則查核

- 1.單位主管每月進行查核。
- 2.企劃室每月進行外部查核。
- 3.企劃室將未符合標準者告知單位主管，並呈報部門主管與院長，單位主管則進行輔導。

◆舉辦服務禮儀話劇競賽

- 1.從98.07開始到98.12止將全院共分成11個單位經由抽籤方式決定表演順序。
- 2.話劇內容須將單位曾發生過的情況並加入推廣本院糖尿病專科醫院特色，呈現「改善前」情況與「改善後」應有的服務態度。
- 3.經由四位評審：院長、醫療部主任、企劃室高專、護理部主任評分後選出前三名以及獎勵出席率最多的單位進行頒獎。
- 4.每一場次表演後評審進行講評，觀摩的單位就劇情加以討論，供表演單位作為改善的參考。
- 5.將每場次話劇錄影，放在院內網站的教育訓練區供員工觀摩學習及應用
- 6.為了提高員工的參與度，另增加員工票選第一名的投注活動。

目標：

- 1.表揚件數提升為5%。
- 2.門診滿意度總平均提升為5%。

成效：

- 1.病患稱讚工作人員服務態度的件數有63.83%，提升5.73%。
- 2.需加強的件數有36.17%，減少了5.73%。
- 3.98年門診滿意度調查總平均分數為85.92%，提升了4%。
- 4.服務禮儀應對作業準則查核的成效：

單位主管每月呈報的查核表，皆勾選「符合標準」，企劃室每月查核共120位員工，發現有不符合或部份符合有40次，共有2.7%，顯示單位主管未落實執行查核。

公式：不符合、部份符合的項目(次)/查核員工總數×12(月)

結論：

執行方法以服務禮儀話劇競賽方式效果最佳，因為讓工作人員的服務態度得以互相學習與做修正。此次品質改善活動讓員工體會服務禮儀的重要性，而且這也是我們地區醫院生存的必要項目，而服務禮儀的查核結果因為各單位未能落實執行，將是我們繼續做改善的重點，讓病患能獲得快樂與滿意的服務。

單位	姓名	查核日期	查核項目	查核結果
內科	張三	98.07.15	服務態度	符合
內科	李四	98.07.22	服務態度	符合
內科	王五	98.07.29	服務態度	符合
內科	趙六	98.08.05	服務態度	符合
內科	陳七	98.08.12	服務態度	符合
內科	林八	98.08.19	服務態度	符合
內科	孫九	98.08.26	服務態度	符合
內科	周十	98.09.02	服務態度	符合
內科	吳十一	98.09.09	服務態度	符合
內科	張十二	98.09.16	服務態度	符合
內科	李十三	98.09.23	服務態度	符合
內科	王十四	98.09.30	服務態度	符合
內科	趙十五	98.10.07	服務態度	符合
內科	陳十六	98.10.14	服務態度	符合
內科	林十七	98.10.21	服務態度	符合
內科	孫十八	98.10.28	服務態度	符合
內科	周十九	98.11.04	服務態度	符合
內科	吳二十	98.11.11	服務態度	符合
內科	張二十一	98.11.18	服務態度	符合
內科	李二十二	98.11.25	服務態度	符合
內科	王二十三	98.12.02	服務態度	符合
內科	趙二十四	98.12.09	服務態度	符合
內科	陳二十五	98.12.16	服務態度	符合
內科	林二十六	98.12.23	服務態度	符合
內科	孫二十七	99.01.06	服務態度	符合
內科	周二十八	99.01.13	服務態度	符合
內科	吳二十九	99.01.20	服務態度	符合
內科	張三十	99.01.27	服務態度	符合
內科	李三十一	99.02.03	服務態度	符合
內科	王三十二	99.02.10	服務態度	符合
內科	趙三十三	99.02.17	服務態度	符合
內科	陳三十四	99.02.24	服務態度	符合
內科	林三十五	99.03.03	服務態度	符合
內科	孫三十六	99.03.10	服務態度	符合
內科	周三十七	99.03.17	服務態度	符合
內科	吳三十八	99.03.24	服務態度	符合
內科	張三十九	99.03.31	服務態度	符合
內科	李四十	99.04.07	服務態度	符合
內科	王四十一	99.04.14	服務態度	符合
內科	趙四十二	99.04.21	服務態度	符合
內科	陳四十三	99.04.28	服務態度	符合
內科	林四十四	99.05.05	服務態度	符合
內科	孫四十五	99.05.12	服務態度	符合
內科	周四十六	99.05.19	服務態度	符合
內科	吳四十七	99.05.26	服務態度	符合
內科	張四十八	99.06.02	服務態度	符合
內科	李四十九	99.06.09	服務態度	符合
內科	王五十	99.06.16	服務態度	符合
內科	趙五十一	99.06.23	服務態度	符合
內科	陳五十二	99.06.30	服務態度	符合
內科	林五十三	99.07.07	服務態度	符合
內科	孫五十四	99.07.14	服務態度	符合
內科	周五十五	99.07.21	服務態度	符合
內科	吳五十六	99.07.28	服務態度	符合
內科	張五十七	99.08.04	服務態度	符合
內科	李五十八	99.08.11	服務態度	符合
內科	王五十九	99.08.18	服務態度	符合
內科	趙六十	99.08.25	服務態度	符合
內科	陳六十一	99.09.01	服務態度	符合
內科	林六十二	99.09.08	服務態度	符合
內科	孫六十三	99.09.15	服務態度	符合
內科	周六十四	99.09.22	服務態度	符合
內科	吳六十五	99.09.29	服務態度	符合
內科	張六十六	99.10.06	服務態度	符合
內科	李六十七	99.10.13	服務態度	符合
內科	王六十八	99.10.20	服務態度	符合
內科	趙六十九	99.10.27	服務態度	符合
內科	陳七十	99.11.03	服務態度	符合
內科	林七十一	99.11.10	服務態度	符合
內科	孫七十二	99.11.17	服務態度	符合
內科	周七十三	99.11.24	服務態度	符合
內科	吳七十四	99.12.01	服務態度	符合
內科	張七十五	99.12.08	服務態度	符合
內科	李七十六	99.12.15	服務態度	符合
內科	王七十七	99.12.22	服務態度	符合
內科	趙七十八	99.12.29	服務態度	符合
內科	陳七十九	100.01.05	服務態度	符合
內科	林八十	100.01.12	服務態度	符合
內科	孫八十一	100.01.19	服務態度	符合
內科	周八十二	100.01.26	服務態度	符合
內科	吳八十三	100.02.02	服務態度	符合
內科	張八十四	100.02.09	服務態度	符合
內科	李八十五	100.02.16	服務態度	符合
內科	王八十六	100.02.23	服務態度	符合
內科	趙八十七	100.02.28	服務態度	符合
內科	陳八十八	100.03.06	服務態度	符合
內科	林八十九	100.03.13	服務態度	符合
內科	孫九十	100.03.20	服務態度	符合
內科	周九十一	100.03.27	服務態度	符合
內科	吳九十二	100.04.03	服務態度	符合
內科	張九十三	100.04.10	服務態度	符合
內科	李九十四	100.04.17	服務態度	符合
內科	王九十五	100.04.24	服務態度	符合
內科	趙九十六	100.04.30	服務態度	符合
內科	陳九十七	100.05.07	服務態度	符合
內科	林九十八	100.05.14	服務態度	符合
內科	孫九十九	100.05.21	服務態度	符合
內科	周一百	100.05.28	服務態度	符合

