

臺北市立醫療院所提升醫療服務品質規範

中華民國93年7月7日臺北市政府衛生局(93)北市衛技字第09334745400號函訂頒

一、目的

臺北市立醫療院所（以下簡稱市醫）為加強同仁服務禮貌及態度，提升醫療服務品質，凝聚全體員工「超越顧客（病患）的期望」之共識，以整潔的服裝儀容，親切態度及笑容服務市民，建立優質的公務人員服務形象，特訂定本規範。

二、相關人員應遵守之標準規範

（一）醫師之醫療服務態度及醫療處置措施應遵守下列規定：

1. 值班(on call)時應隨即回應（隨CALL隨到）。
2. 門診應準時開診。
3. 病歷記載應詳實完整且於三天內完成。
4. 服務態度及行為舉止應合宜。

（二）護理、其他醫事及行政人員之電話禮貌及服務態度應遵守下列規定：

1. 電話禮貌

(1)應在電話鈴響1-3聲應答。

(2)接聽禮貌：

- A. 報名單位。
- B. 說您好或您早等禮辭。
- C. 態度謙和熱誠有禮。
- D. 無法解答時能委婉告知原因另請他人答覆。
- E. 道再見或不客氣等結束語。

(3)服務品質：

- A. 回答內容正確。
- B. 解說詳細。
- C. 答對具體程度。
- D. 耐心回答問題。

2. 服務態度

(1)及時反應及應對：

顧客詢問時立即應對，且目視顧客。

無法立即處理時，應適當回應「請您稍後！」。

(2)應對問候：

說好道早：說您好或您早等

詢問對方大名或主動請問有什麼事需要幫忙

無法解答時，能委婉告知原因或請他人回復

協助回答過程中請對方稍後

失禮道「歉」用語：對不起、真是抱歉、請您諒解

道再見、謝謝或不客氣等結束語

送病人用語：您慢走

不使用絕對不該說的話（推諉用語）

(3)應對態度：

回答問題簡潔有力

口齒清晰、音量適中

耐心聆聽再回覆

態度積極，不推託給其他單位

無法回答時能代為查詢

三、相關人員之考核

（一）醫師

1. 病歷內容審查：由病歷管理委員會下設病歷審查小組，每週抽查10本，依寫作內容予以評核，選出優良病歷及最差者，提交科室主管予以指導。
2. 由各負責單位（如下表）主動提報並不定時考核。

	項目	記點	提報科
1	值班(on call)時是否call不到（由總機call三次未回應）	負10點	護理科
2	門診未準時開診	負3點	門診護理長
3	其他不適當行為或態度	負1至負10點	研考
4	出院病歷三天內未完成	負3點	病歷室

3. 其他不適當行為或態度（如病患申訴案件）採記點方式，依情節輕重予以負 1點至負10點，負10點為最嚴重。

4. 優良病歷寫作：記3點

5. 其他優良事蹟（如民眾來函感謝）：記1點至10點

6. 當月統計點數時，正、負向點數可互相平衡後加總點數。

（二）護理、其他醫事及行政人員

1. 考核人員：為求確實達到良好的服務態度及禮儀，由醫療院所研考人員安排該院所股長級以上人員擔任考評委員並由政風人員協同考核，定期實施各單位之電話禮貌及服務態度考核。

2. 考核方式：

- (1) 依據「電話禮貌測試」、「服務態度考核」，每月執行考核，並將成績分為最優良前三名及最應加強最後三名。

- (2) 考核成績最後三名予以扣點，最後一名扣3點，最後第二名扣2點，最後第三名扣 1點。

- (3) 若有申訴或其他被查核之不適當案件成立者，必要時提考績委員會依情節輕重予以懲處。

（三）記點方式

1. 記點點數如下表：

負向行為（需加強）予扣點			正向行為（成績優良）予加點	
1.	電話禮貌測試 最後一名 最後第二名 最後第三名	扣 3 點 扣 2 點 扣 1 點	電話禮貌測試 第一名 第二名 第三名	加 3 點 加 2 點 加 1 點
2.	服務態度考核 最後一名 最後第二名 最後第三名	扣 3 點 扣 2 點 扣 1 點	服務態度考核 第一名 第二名 第三名	加 3 點 加 2 點 加 1 點
3.	其他不適當行為	扣 1 至扣10點	其他優良表現	加1至加10點

2. 當月統計點數時，正負向點數需互相平衡後加總點數。

（四）優良服務人員選拔

每年辦理一次，針對醫師、護理人員及第一線櫃臺人員等三類，辦理優良服務人員選拔，予以表揚及獎賞。

四、相關人員之獎勵

(一) 醫師：

優良病歷寫作獎勵依市醫病歷審查作業相關辦法辦理。

(二) 護理、其他醫事及行政人員

「電話禮貌測試」及「服務態度考核」成績優良前三名，於院務會議公開表揚予以頒發獎狀獎勵、公告於院內網站並報局。

五、相關人員之懲處

(一) 醫師、護理、其他醫事及行政人員：每月提報最後三名予以懲處。

(二) 年終時結算點數，列入扣罰獎勵金點數、人員續聘及考績等參考。

(三) 各院應將考核資料提報市醫醫療品質組彙整後報局備查。