財團法人
仁愛綜合醫院
JEN-AI HOSPITAL

# 申訴專線
# 問題分析

為使您寶貴意見不錯失
仁愛提供您專人專線申訴服務
熱情關懷無休止　仁愛服務不打烊

**申訴專線服務範圍包括：**

1、即時傾聽病患及家屬情緒，以達到「病患至上」目的
2、瞭解病患抱怨原由，儘速報請各科室處理
3、將各科室處理結果，傳達予病患及其家屬瞭解。
4、回答病患及其家屬詢問
5、將申訴案件加以統計，做為院方改進之依據
6、免費申訴專線：０８００５２０５５５

**肆、 值班**注意事項

一、 申訴專線**值班日請駐留於社工組，並於專線電話辦公桌辦理業務。**
二、 **8AM 上班時**
1. **請處理前日下班時間留言，包括回電及記錄。**
2. **檢查續電量、錄音帶、主人留言（停電或拔除插頭後須重錄）**
三、 **17:30PM 下班前**
1. **ON 答錄機**
2. **填寫當日申訴電話統計**
3. **檢查續電量、錄音帶、檢查主人留言**
四、 **留意續電量，續電量呈現 ”L ” 時請更換電池**
五、 **留意錄音帶之換面與換帶，(請由 A-B 使用)**
六、 申訴專線係加掛在基金會 24822043 線路上，故屬業務聯繫電話不須錄音
七、 **接聽答錄機請注意信箱代碼顯示按鍵接聽，MBP 信箱為主**

伍、 主人留言範例

您好！ 這裡是仁愛綜合醫院申訴專線，很抱歉現在無法接聽您的電話，請在 嗶一聲後留下您的大名、電話及意見，我們很快會與您聯絡，謝謝！

陸、 答錄機操作

一、 **主人錄音：OGM1 按 2 秒**→嗶一聲後開始錄音→錄音結束再按一次 OGM1
二、 **接聽答錄機：MBP 信箱為主，其他以顯示語音信箱按鍵接聽**
**答錄機設定鍵：ANSWER**
**①燈亮為進入答錄狀態**
**②燈閃爍為有留言**
四、 **每次設定答錄機後第一次留言會在鈴響 4 聲後開始錄音，第二次留言起會在鈴響 2 聲後開始錄音**
五、 **答錄狀態中接起電話，自動中止答錄，如無終止請按 #**

柒、 **廠商緊急連絡電話：**

**張小姐：24851888**

**羅密歐中區經銷處：23756969**

## 專線作業辦法

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **類別：社工組執行手冊** | | | | **新　訂：☑** | | | **修　訂：☐** | |
| **名稱：免付費申訴專線作業辦法** | | | | | | | | |
| **製訂日期：九十二年十月二十八日** | | | | **製訂者：蕭玉霜** | | | | |
| **上　呈** | **課長** | | **主任** | | **副院長** | | **院長** | |

**內　容：**

**壹、 目的：**

**為提供顧客意見適切性回應，讓服務的心不打烊，使申訴專線作業流程順暢，以達顧客為導向之全面顧客滿意度** Total customer satisfaction。

**貳、 實施**流程：

一、 **上班時間：**
**由值班社工接聽（含錄音）**專線電話→申訴專線記錄表填寫
→上呈課長 ↗立即處理→上呈醫品會劉副院長→上呈總院長
↘一般處理→每週五上呈醫品會劉副院長→上呈總院長

二、 **下班時間：**
**值班社工下班前 ON 答錄機**→由每日**值班社工抄錄意見於**申訴專線記錄表
→OFF **答錄機**→連絡留言者確認問題
→記錄上呈課長 ↗立即處理→上呈醫品會劉副院長→上呈總院長
↘ 一般處理→每週五上呈醫品會劉副院長→上呈總院

參、 申訴專線接聽注意事項

一、 **提供情緒安撫、感謝其意見提供、將意見內容轉呈進行檢討改善。**
二、 **儘量請對方留下資料，愈完整愈佳，但請不要太免強以免造成反效果。**
三、 立即處理事件：有醫療疏失、有潛在訴訟可能、有損院譽等。
四、 立即事件之處理，馬上連繫相關單位處置後，將結果填於記錄表中上呈。
五、 一般處理之事件將結果填於記錄表中每週五上呈醫品會劉副院長

# 申訴問題分析

一、92 年申訴案件共 49 件 85 項問題，47 件由社服課協助處理，2 件由公關課協助調處，處理結果 37 件申訴者可接受，10 件不接受，2 件為連絡方式不詳。

二、申訴內容分類：醫品 11.8%、態度改善 24.7%、加強解釋 30.6%、候診 2.4%、流程 8.2%、其他 22.4%，依申訴內容分析除醫療品質 11.8%問題較難界定外，其餘 88.8%應可由加強 SOP.及員工禮儀教育訓練等改善之

三、處理分類：允諾改善 37.9%、寄發感謝 2.3%（2 件）、轉公關 2.3%、聯絡單位處理 49.4%、其他 8.0%，除轉公關 2.3%（2 件）及其他 8.0%以外，其餘 89.7%應可由加強 SOP.及員工禮儀教育訓練等改善之。

四、依處理結果看來：10 件不接受個案中，7 件表不會再來本院（一件已轉中山治療），原因為醫療上的考量，但在原因歸納上僅 2 位歸納為醫療品質上問題，其他為態度及解釋的問題，顯示加強解釋及態度是預防問題發生的最佳方法。

五、由上述分析可獲悉民眾申訴的原因，大多是被忽視或未被尊重之故，期盼由申訴中獲得改善，在未來獲得良好就醫品質。一般個案不接受的原因為認為雖口頭上有改善的誠意，但由內容上還是未改進。

六、申訴案件分析：

| 日期 | 件數 | 申訴內容分類 | | | | | | 小計 | 處理分類 | | | | | 小計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 醫品 | 態度改善 | 加強解釋 | 候診 | 流程 | 其他 | | 允諾改善 | 寄發感謝 | 轉公關 | 聯絡單位處理 | 其他 | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 4 月 | 13 | 2 | 6 | 6 | 1 | 2 | 7 | 24 | 6 | 0 | 1 | 10 | 2 | 19 |
| 5 月 | 6 | 0 | 3 | 5 | 0 | 1 | 1 | 10 | 4 | 0 | 0 | 6 | 1 | 11 |
| 6 月 | 7 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 13 | 6 | 1 | 0 | 6 | 1 | 14 |
| 7 月 | 4 | 2 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 9 | 4 | 1 | 0 | 4 | 1 | 10 |
| 8 月 | 8 | 3 | 5 | 5 | 0 | 2 | 2 | 17 | 7 | 0 | 1 | 8 | 0 | 18 |
| 9 月 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 5 |
| 10 月 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4 |
| 11 月 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| 12 月 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 合計 | 49 | 10 | 21 | 26 | 2 | 7 | 19 | 85 | 33 | 2 | 2 | 43 | 7 | 89 |
| 案件佔% | | 11.8% | 24.7% | 30.6% | 2.4% | 8.2% | 22.4% | | 37.9% | 2.3% | 2.3% | 49.4% | 8.0% | |

# 感謝回函範例

楊女士您好：

　　您在本院求診過程，因醫師在溝通上之未留意，造成您及家人的不舒服感受深感抱歉，本院會加以改進，謝謝您的建議讓本院能更加注意到顧客的需求，再次代表總院長及醫師致上萬分歉意及感謝您的建議！

財團法人仁愛綜合醫院社服課敬上