

苗栗縣獅潭鄉衛生所

112 年度

提升服務品質計畫書

中華民國 112 年 01 月

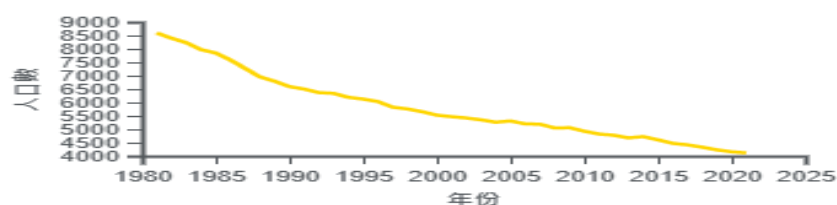
# 苗栗縣獅潭鄉衛生所 112 年提升服務品質實施計畫

## 壹、前言

獅潭鄉位於臺灣苗栗縣的地理中心，北接三灣鄉，東邊北、南段分別與南庄鄉、泰安鄉相鄰，南鄰大湖鄉，西臨公館鄉、頭屋鄉，西北端一小段與造橋鄉相鄰；氣候屬於副熱帶季風氣候，溫和多雨，雨季主要在 5 月至 9 月。鄉內人口約有四千多人，為苗栗縣人口最少且唯一未滿 5 千人的行政區，結構上則以客家族群為主，約占全鄉總人口的 93.6%。

## 一、人口概況

獅潭鄉人口多年處於流失的狀況，根據苗栗縣政府民政處統計，2021 年底獅潭鄉戶數約 1.7 千戶，人口約 4.1 人，每戶人口數約 2.399 人，是苗栗縣人口最少且每戶人口數最低的行政區，鄉內人口最多與最少的村分別是新店村與新豐村，2021 年底兩村人口分別為 952 人與 331 人。



(圖一)2021 年獅潭鄉人口曲線圖

## 2. 110 年獅潭鄉十大死因與苗栗縣及全國比較(111 年衛服部公告)

| 十大死<br>因排名 | 獅潭鄉衛生所             | 苗栗縣                | 全台灣                |
|------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1          | 惡性腫瘤               | 惡性腫瘤               | 惡性腫瘤               |
| 2          | 腦血管疾病              | 心臟疾病（高血壓性<br>疾病除外） | 心臟疾病（高血壓性<br>疾病除外） |
| 3          | 腦血管疾病              | 糖尿病                | 肺炎                 |
| 4          | 心臟疾病（高血壓性<br>疾病除外） | 腦血管疾病              | 腦血管疾病              |
| 5          | 事故傷害               | 肺炎                 | 糖尿病                |
| 6          | 糖尿病                | 慢性下呼吸道疾病           | 高血壓性疾病             |
| 7          | 肺炎                 | 事故傷害               | 事故傷害               |
| 8          | 高血壓性疾病             | 高血壓性疾病             | 慢性下呼吸道疾病           |
| 9          | 慢性下呼吸道疾病           | 腎炎、腎病症候群及<br>腎病變   | 腎炎、腎病症候群及<br>腎病變   |
| 10         | 自殺                 | 慢性肝病及肝硬化           | 慢性肝病及肝硬化           |

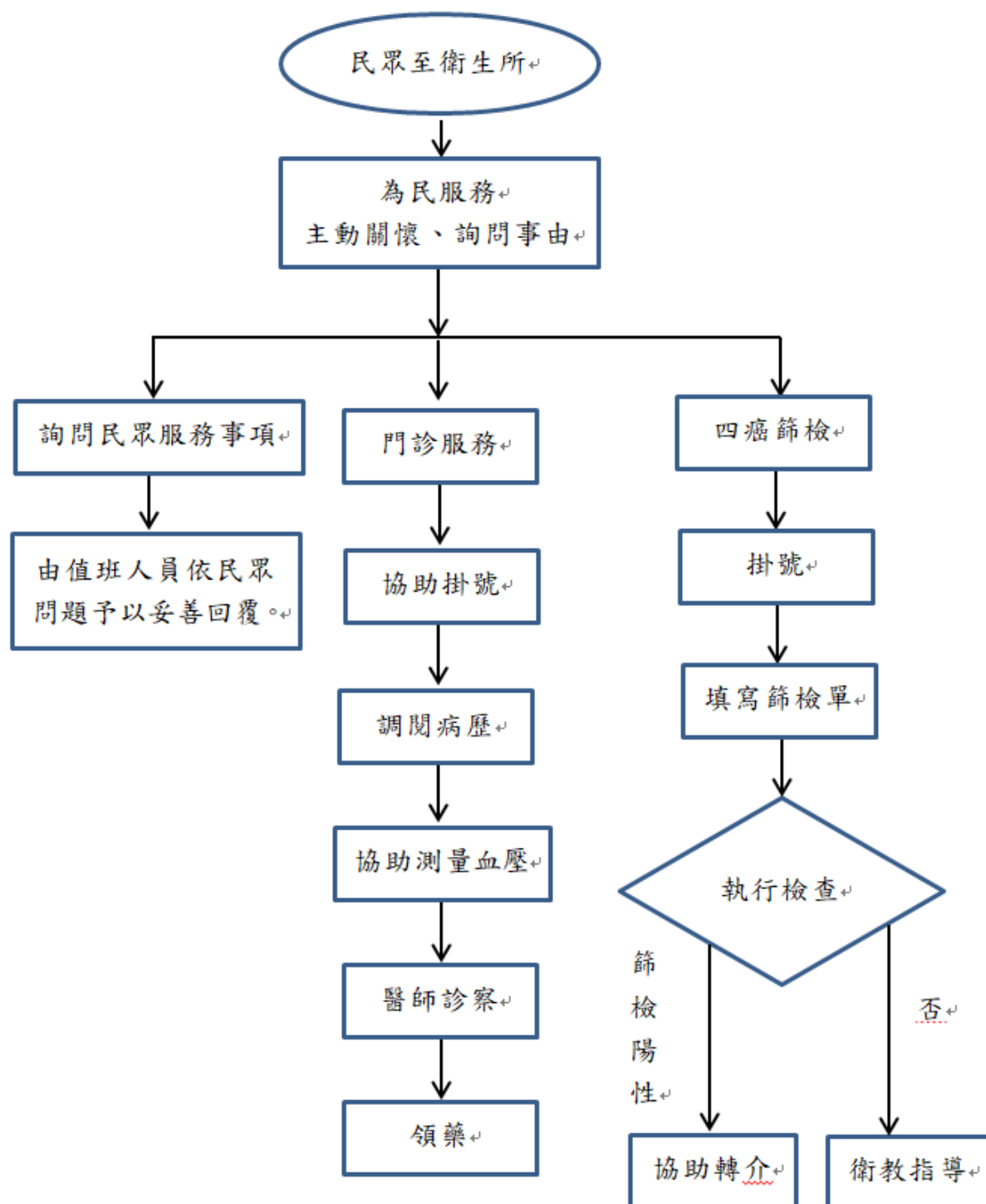
圖(二) 110 年十大死因比較圖

## 二、機關服務理念

擁有健康的身體勝於一切的財富，有健康的鄉民才有健全的國家。獅潭鄉衛生所為苗栗縣政府最基層衛生服務機關，提供鄉民舒適的就醫環境及實用的醫療保健服務，促進居民健康營造健康社區，提升國家競爭力之重要推手。我們一切服務以居民需要為依歸，以深耕健康社區為目標，期望在與社區居民緊密結合下，攜手合作，共同實踐『活力長壽健康』的願景與夢想的社區。

三、服務項目：門診診療、遠距醫療、兒童預防保健、成人預防保健、婦女子宮頸抹片檢查、兒童牙齒預防保健、口腔黏膜檢查、定量免疫法糞便潛血檢查。

#### 四、為民服務流程圖



# 苗栗縣獅潭鄉衛生所 112 年 5S 計畫內容

## 壹、計畫摘要：

配合行政院 106 年 1 月 9 日函頒「政府服務躍升方案」及行政院國家發展委員會 107 年「政府服務獎」評獎實施計畫辦理。本所由主任親自領導各同仁推動提升服務品質相關活動。

## 貳、計畫依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」辦理。
- 二、行政院國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函「政府服務獎」評獎實施計畫辦理。

## 參、計畫目標：

- 一、公平共享：便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、參與合作：擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放透明：開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

肆、實施對象：本所全體同仁。

伍、實施期程：112 年 01 月 01 日起至 112 年 12 月 31 日止。

## 陸、計畫內容：

### 一、服務計畫內容：

| 實施要領            | 具體作法   | 完成期限 | 預期目標  |
|-----------------|--|------|---|
| 優質便捷服務程序，確保流程透明 | (一)服務場所標示：<br>1.嚴格要求員工上班配戴識別證及醫事人員執業執照；檢查櫃台標示值日人員職稱、姓名是否確實。<br>2.標示上班時間、門診看診時間及申辦案件時間。 | 經常實施 | 力求服務場所流程便捷、服務人員易於識別、動線標示明顯易讀、服務主動積極熱誠、提高行政效率。 |

| 實施要領             | 具體作法   | 完成期限 | 預期目標   |
|------------------|--|------|--|
| 提升優質服務品質，深化服務績效： | <p>3.定期檢視服務台、民眾書寫桌等設施及文具、表格是否充實、完整與整潔。</p> <p>4.配合業務活動，增設導引標示及檢測動線流暢度。</p> <p>5.各類標示之張貼，務求整體環境美觀與整齊。</p> <p>(二)落實單一窗口化，簡化各項行政作業及申辦案件流程，並訂定標準透明化作業規範流程，以縮短民眾申辦案件之時間。</p> <p>(三)服務台功能：</p> <p>1.設置服務台、諮詢室以提供民眾諮詢等各項服務。</p> <p>2.於民眾書寫台張貼各類書表書寫範例，採取主動諮詢需要服務並協助或代理民眾書寫申請表單。</p> <p>3.加強檢視服務台值班人員及醫療門診人員的服務態度。</p> <p>(一)服務場所各項設施及設備之整潔維護：</p> <p>1.加強室內外環境綠美化，以營造舒適空間，由同仁主動提供大小盆栽置於櫃台適當處，以美觀為原則，並指定專人維護及不定期交換擺設地點。</p> <p>2.提供清潔舒適的哺乳室、無障礙設施環境、諮詢室、候診區提供民眾書寫桌椅、文具、各類申請表單、眼鏡、飲水機、電視、電話、書報雜誌、健康宣導單張等。</p> | 經常實施 | <p>創新簡化作業流程方式並加強服務人員考核。</p> <p>落實主動積極、熱誠服務方式及親善之服務態度。</p> <p>提升洽公服務的環境、設備、用具、用品等之品質，讓洽公的民眾有賓至如歸之感。</p> |

| 實施要領 | 具體作法   | 完成期限 | 預期目標                                    |
|------|--|------|---|
|      | <p>3.加強室外環境的清潔、改善庭台坡道、室外庭台地磚鋪設止滑條、實施電梯定期保養、要求員工及民眾之汽機車停放整齊、要求值日人員實施機車檢查及紀錄。</p> <p>4.各項服務項目標示（含雙語標示）申辦動線符合民眾慣性需求。</p> <p>5.定期實施消防安全設備、不斷電系統之保養維護及檢查滅火器裝藥期限，尤其於颱風警報發佈時召集員工實施地下室抽水演練。</p> <p>6.規劃設置門診候診室、預防注射等待區的空間。</p> <p>7.各項文宣張貼定期更換，並禁止隨意張貼。</p> <p>8.加強維護無障礙設施如廁所、電梯的無障礙設施、扶手等。</p> <p>9.設置愛心鈴、愛心傘、緊急鈴等設施。</p> <p>(二)工作人員服務態度及效率：</p> <p>1.要求全體工作同仁接聽電話之禮貌、時間（3 聲內）及用語，答覆民眾問題需明確，態度要親切和善。</p> <p>2.加強要求工作同仁為民服務應秉持以客為尊的服務態度與同理心的觀念。</p> <p>3.對於民眾申辦之案件，定期追蹤及進度管制，重大案件應予列管。</p> | 經常實施 | 讓洽公民眾有親切感並落實主動、積極、熱誠、友善的服務態度，以樹立機關良好形象。 |

| 實施要領           | 具體作法  | 完成期限      | 預期目標   |
|----------------|---|-----------|--|
| 探討民意趨勢，建立顧客關係： | <p>為民服務專業知識：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.全面要求及訓練同仁待客服務禮節。</li> <li>2.主動積極詢問洽公民眾的需求，且提供最便捷之服務。</li> </ol>                           | 經常或定期實施訓練 | 服務品質，需不斷充實人員自我並加強專業訓練以提升服務能力。  |
| 豐富服務資訊、促進網路溝通： | <p>加強服務內容宣導：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合社區民間團體、機關舉辦之活動，推展健康保健衛生教育，讓民眾獲得更多的保健訊息。</li> <li>2. 結合前項活動加強廉政宣導，以提昇公務人員形象。</li> </ol> | 經常實施      | <p>運用各種活動場所，提供服務內容、項目及衛生保健知識以促進民眾健康。</p> <p>辦理各項活動時適時宣導行銷政府衛生政策及措施來爭取民眾認同。隨時檢討各類申辦文書簡化作業流程，節省民眾申辦時間及瞭解民眾對各項服務措施滿意度，尋求改善方式且設置投訴處理機制，迅速回覆民眾意見來化解民怨。</p> <p>機關資訊公開化可以讓民眾更瞭解政府的服務政策與服務內容。提升洽公服務的環境，讓服務的民眾有如如家的感覺與尊重。提供民眾新訊息知的權利。</p> |



| 實施要領    | 具體作法   | 完成期限      | 預期目標   |
|---------|--|-----------|--|
| 創新加值服務： | <p>積極辦理各項保健衛生教育活動，來自我行銷保健知識並積極爭取民眾認同與肯定。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.設置民眾意見箱。</li> <li>2.積極利用民眾洽公、門診、預防接種及本所辦理活動時、給予立即時的服務，並體察民眾需求，對民眾之意見應予接納，隨時檢討與改進。</li> <li>3.積極處理民眾陳情案件，維護民眾之權益。</li> <li>4.設置電子網路留言區，隨時答覆解決民眾所提之問題。</li> <li>5.衛生所網站建置機關資料（地址、電話）、服務項目、組織、職掌、執行計畫及最新消息等相關資料，提供民眾運用。</li> <li>6.提供各項衛生保健相關資訊、為民服務、醫療資訊最新的活動訊息。</li> <li>7.設置衛生教育宣導資料專用展示櫃並整齊排放宣導單張、衛生健康書籍來方便民眾閱覽。</li> </ol> | 經常研究改善與創新 | 讓民眾體會到有「變新」、「變好」、「改善了」、「好溫馨」的感覺及創造了更友善的服務環境。 |

二、為營造本所優質工作環境，提高人員工作士氣及行政效率，特另訂定本所 5S 計畫(另詳見本所 112 年推動 5 S 實施計畫)。

柒、管制考核：

- 一、本所將依本計畫及預期達成效益定期檢討執行績效及列管，且適時提出具體之可行方案隨時檢討、改進與創新。
- 二、於每月所務會議中檢討服務成效並提出解決問題方案研討改進。

三、 每年 3 月、6 月、9 月的 5 日前辦理為民服務工作自行評核  
（如附件一）「為民服務工作平時考核評分紀錄表」。

四、 本所電話服務禮貌，統一用語規定（如附二）。

五、 依據本所 5S 計畫，辦理每季 5S 自評檢查作業。

捌、 績效評核：

一、 本案執行成效由苗栗縣政府、苗栗縣政府衛生局依「苗栗縣政府建立新形象實施要點」辦理不定期及平時考核。

二、 本所提升政府服務品質工作之考核，由主任、護理長擔任之，其考核成績並作為年度內服務績效之評核依據。

玖、 附則：

本計畫如有未盡事宜，得視實際需要隨時修正或補充之。

附件一

苗栗縣政府衛生局所屬衛生所為民服務工作平時考核評分紀錄表

考評日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 考核委員：\_\_\_\_\_

受考核單位：獅潭鄉衛生所

| 項目                              | 內容  | 分數 | 優點 | 缺點 |
|---------------------------------|---|----|----|----|
| 一、服務場所內外環境維護（30分）               | 1. 辦公室環境整潔情形（8分）                                    |    |    |    |
|                                 | 2. 綠美化情形(8分)  |    |    |    |
|                                 | 3. 廁所環境整潔情形(7分)                                     |    |    |    |
|                                 | 4. 垃圾分類執行情形(7分)                                     |    |    |    |
| 二、服務台設置及運作（15分）                 | 1. 服務台規劃、設置情形(5分)                                   |    |    |    |
|                                 | 2. 員工（保全或志工）人力運用情形(5分)                              |    |    |    |
|                                 | 3. 宣導資料設置情形(5分)                                     |    |    |    |
| 三、平時工作績效量化數據（10分）               | 電話禮貌測試成績(10分)                                       |    |    |    |
| 四、服務標示、設施及作法（15分）               | 1. 服務場所動線及導引標示便利性且明確、人員及代理人標示清晰（5分）                 |    |    |    |
|                                 | 2. 提供民眾書寫區、等候區及備妥申請表格、範例(5分)                        |    |    |    |
|                                 | 4. 提供哺集乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車場、愛心鈴等）情形（5分）            |    |    |    |
| 五、工作人員差勤、態度及效率（10分）             | 1. 工作人員配戴識別證情形（5分）                                  |    |    |    |
|                                 | 2. 工作人員服務態度是否和藹、有禮及是否主動服務民眾申辦業務。(5分)                |    |    |    |
| 六、創新作法、服務榮譽事蹟、新聞及臉書露出及回應情形（20分） | 1. 創新作法(7分)<br>2. 服務榮譽事蹟(6分)<br>3. 新聞及臉書露出及回應情形(7分) |    |    |    |
| 總 分                             |   |    |    |    |

承辦人

主管

## 附件二

### 苗栗縣獅潭鄉衛生所電話服務禮貌統一用語規定

#### 壹、接聽電話：

- 一、電話鈴聲響，應立即接聽。
- 二、接聽電話時，應先報明「獅潭鄉衛生所，您好，很高興為您服務」。
- 三、接聽電話時，言詞應清晰扼要，聲音溫雅柔和，懇切有禮，切忌語氣粗魯。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好之禮貌態度。
- 四、民眾來電洽辦或查詢事項，應正確清晰予以回答，對方如一時無法瞭解答覆之內容，應耐心加以解說。
- 五、民眾洽辦或查詢事項如不能立即答覆時，應婉轉說明原因，並請對方留下姓名、電話號碼或住址，預為約定時間（最長不超過二日），另以電話或書面答覆。
- 六、民眾所提問題，如超越權責範圍，或非個人所能解答時，應將電話轉請有關承辦人員或其上級業務主管人員接聽，不可答復「不知道」。如非本單位之業務時，應詳細告知對方應洽詢之承辦單位及電話號碼，請對方另行聯絡。如可代為轉接者，應說聲「請稍候」，並即予轉撥。
- 七、民眾擬找接話之人不在，應婉告某人係差假，或目前暫不在辦公室，並請問需否留話轉告；不可粗率答復：「他不在」，即將電話掛斷。如對方作公務留言，須確記並向對方複誦一遍，再迅速轉告有關承辦人員。
- 八、民眾查詢相關機關、單位電話號碼時，應迅即查告。
- 九、民眾撥錯電話時，不可惡言相向或語氣不耐煩。

十、通話完畢時，應答以禮貌性之結語（如「謝謝！」、「再見！」）。並待對方掛上電話之後，再輕輕地將電話掛上。

貳、撥用電話：

一、撥用電話前應事先準備談話所需資料，將洽談重點依序簡要列記。

二、電話撥通後，應以謙和的語氣先向對方說明自己的服務機關〈單位〉名稱、職務與姓名，再請要找的對象接聽或詢問。

三、對方應話後，要先確認接話人身分，發覺錯號時，應表示歉意。

四、如對方本人不在，應主動說明自己之姓名及電話號碼，以便對方回話。

五、開始講話，應語音清晰、內容簡要明確、語氣親和、音量適度。

六、談話內容涉及原則性意見者，應互相確認。對方如有不同意見時，應予尊重。如不能接受其意見，須耐心聽完，再委婉說明不能接受之理由。

七、通話中，要常用「請」、「謝謝」、「對不起」等禮貌語。

八、通話完畢，儘量等對方先掛斷電話後，再掛斷。