

111 年銅鑼鄉衛生所
提升服務品質實施計畫及
5S 推動計畫



中華民國 111 年 1 月 1 日

111 年度苗栗縣銅鑼鄉衛生所提升服務品質實施計畫

壹、依據：苗栗縣政府 99 年 12 月 24 日府計民字第 0990241293 號辦理。

貳、目標：

- (一)落實便民標準服務，提供鄉民優質的、積極的服務品質。
- (二)配合政府政策提供高效率的便民服務措施、提升本所高品質的服務形象。
- (三)主動體察民之所欲，即時提供合乎民眾需求之服務，展現優良的服務品質及行政效率。

參、實施對象：銅鑼鄉衛生所全體同仁

肆、實施時間：111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日。

伍、計畫內容：

(一)服務計畫內容：

服務構面	實施要項	推動方法與步驟	備註
優質便民服務	服務程序便捷 服務流程透明	一、服務流程便捷性： (一)單一窗口便民服務台：由值日人員辦理各項業務洽詢。 (二)簡化作業程序全面電腦化作業，縮短看診流程，以達便民服務。 (三)於衛生所大門口，明確標示門診時段；於掛號處標示門診流程、幼兒預防注射流程。 (四)醫療門診及預防保健門診流程流暢，讓民眾能順利就診。 (五)工作人員配戴服務證及櫃台名牌放置妥適，職務代理人標示、運用之功能完整。 (六)值日人員協助填寫資料及引導使民眾迅	

		<p>速完成所需之服務。</p> <p>二、服務流程透明度</p> <p>(一)設置全功能櫃台，提供全功能單一窗口服務。</p> <p>(二)訂定標準作業規範，簡化各項行政作業流程及各項行政作業申辦流程，並於大廳公佈服務動線及申辦作業流程。</p> <p>(三)提供電腦資訊系統服務，能迅速處理民眾申訴案件。</p>	
	<p>建立顧客關係</p>	<p>建立民眾抱怨及提升服務技巧作業要點：</p> <p>一、抱怨處理程序</p> <p>(一)禮貌迎接、親切對待。</p> <p>(二)掌握狀況、溝通傾聽。</p> <p>(三)滿足需求、提供解決方案。</p> <p>(四)再次確認、追蹤管制。</p> <p>(五)統計分析及回饋。</p> <p>二、提升服務技巧行為形象：</p> <p>(一)主動問候打招呼。</p> <p>(二)親切微笑的表情。</p> <p>(三)良好儀態及應對。</p> <p>(四)佩帶識別證。</p> <p>(五)整齊的服裝儀容。</p> <p>(六)具備專業知識。</p> <p>(七)解決問題的積極態度。</p> <p>(八)具備承擔責任的勇氣。</p> <p>三、建立「視病猶親」的醫病關係。</p>	

主動溝通協調	<p>一、於本所網頁設置電子郵件信箱，隨時答覆民眾留言。</p> <p>二、所內設意見箱，鼓勵民眾提供建言，解決民眾所提問題。</p> <p>三、民眾電話諮詢或來所詢問，都以最熱誠的態度回答。</p>	
提昇服務品質 深化服務績效	<p>一、服務場所便利性</p> <p>(一)設置殘障汽、機車停車位，方便身障民眾上下車。</p> <p>(二)大門外設置服務鈴高度符合輪椅民眾使用，按服務鈴即有人員上前服務。</p> <p>(三)所內、所外環境整潔維護：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 維修整理大門磁磚等無障礙設施，方便洽公民眾。預防跌倒，並讓肢障民眾使用輪椅無障礙。 2. 加強所內部雙語標示環境務服務及方向引導，以及標示清楚及正確。 3. 妥適規劃所內動線並符合民眾使用習慣。 4. 設置各種申辦書表範例、文具等文件設施完備並符合需求。 5. 定期維護無障礙設施並符合標準規定。 <p>二、服務行為友善性與專業性：</p> <p>(一)加強工作人員服務態度及服務效率：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 上班由值班人員接聽電話，適時轉接各承辦人，並且注意電話禮貌，親切服務的態度及滿意的答覆，並適時提供國、臺、客、英等語言服務。 2. 所內人員或服務志工主動協助洽公民 	

		<p>眾，辦理各項事宜。</p> <p>3. 所內人員受理民眾陳情案件，能快速而有效率協助完成，以提昇為民服務品質。</p> <p>4. 所內人員當班執勤不可聊天嬉戲而怠慢民眾。</p> <p>(二)提昇為民服務品質相關研習。</p> <p>1. 參加局部為民服務相關課程。</p> <p>2. 自行辦理提升服務品質相關課程。</p> <p>3. 提供公務人員學習網站，請同仁自行上網研習。</p> <p>三、服務行銷有效性：</p> <p>(一)訂定整合性篩檢計畫執行於社區，結合轄區資源各機關團體、辦理社區活動子宮頸抹片、乳房篩檢、骨質密度檢查、衛生教育宣導、老人視力篩檢、量血壓、測血糖、體適能測試等。</p> <p>(二)善用衛生所網站：依據政府衛生政策，每月由各業務承辦人員提供衛教資料，由資訊業務主辦人員張貼於網站。</p> <p>(三)衛生宣導事項及標語：利用本所、銅鑼鄉公所、銅鑼車站及銅鑼餐廳有跑馬燈者，請其協助宣導，強化鄉民衛生保健知能。</p> <p>四、提升醫療保健服務及資訊取得之就近性-增進顧客之親近性</p> <p>(一)於衛生所網站建置機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。</p> <p>(二)各項業務計畫、業務統計報告張貼於本所網站。</p>	
--	--	--	--

		<p>(三)提供民眾意見反應信箱。</p> <p>(四)民眾意見處理有效性導入知識處理機制及隨時做需求蒐集，並依據民眾之需求轉化成為服務之方向。</p> <p>五、強化在地服務方便性</p> <p>(一)整合社區資源及志工能力，強化便民服務，提倡在地志工服務在地鄉親，本所成立健康小站，提供民眾衛生保健諮詢及血壓測量，異常個案由轉介至衛生所就診。</p> <p>(二)配合政府政策，訂定計畫執行社區整合性篩檢，配合轄區各機關團體、社區活動，辦理子宮頸抹片、乳房篩檢、衛生教育宣導、視力篩檢、量血壓、測血糖、體適能測試等。</p> <p>(三)公共衛生護士定期訪視轄區，精神病、結核病、慢性病、外籍配偶，提供衛生醫療保健服務。</p> <p>(四)年初即安排大千醫院、台中慈濟醫院、台中榮民總醫院、澄清醫院、沙鹿童綜合醫院、通霄光田醫院等六家，排定行程巡迴銅鑼鄉地區，做整合性篩檢服務鄉民。於第一季初結合銅鑼鄉各公民團體做大型整篩，造福鄉民。</p> <p>(五)於活動開始前，以信件通知鄉民，並配合電話通知，讓民眾樂於參與。</p> <p>(六)提供居家醫療及長照服務申請評估轉介為落實在地照護之精神並且與長期照顧服務 2.0 計畫無縫接軌，衛生所配合「全民健康保險居家醫療照護整合計畫」，服務特色包括擴大照護對象、強化個案管理機制，且透過照護團隊之合作，依患者病況提供到宅之醫療服務，讓行動不便患者，在家中也能得到「居家醫療」、</p>	
--	--	---	--

		「重度居家醫療」、「安寧療護」三階段之全人及連續性的醫療照護。	
資訊流通服務	促進網路溝通	<p>一、資訊公開適切性：每月將最新的衛生保健之相關服務訊息張貼於本所便民服務網頁上，以利民眾知悉並取用。</p> <p>二、資訊內容有效性：便民服務網衛生保健相關活動訊息及照片每月更新，使衛生保健訊息：「正確」、「即時」、「豐富」，讓便民服務資訊與政府保健政策同步。</p> <p>三、資訊檢索完整性與便捷性：提供完整便捷的政府服務機關網站連結，方便民眾使用。</p> <p>四、電子參與多樣化：便民服務網站提供衛生所工作人員業務簡介、醫療資源、社區資源、社區營造、交通位置、活動花絮、健資訊、意見橋等訊息。</p>	
創新加值服務	<p>創新服務方式</p> <p>整合服務資源</p>	<p>一、善用本地社會公益團體資源，協助四癌篩檢服務，提升鄉民篩檢率。</p> <p>二、接受社區公益團捐贈之長期照護用物：如輪椅、病床、電動椅等，提供鄉內需長期照護及行動不便者使用。</p> <p>三、結合社區關懷據點及志工，提供社區獨居之老人妥切的醫護照護。</p> <p>四、利用公衛護士訪視期間，充分了解民眾對衛生保健的需求，並加以解決。</p> <p>五、推動辦公室 5S 自評活動。</p>	

(二)為了促使本所隨時保持環境清潔、營造優質的工作環境，以提高同仁的工作士氣及品質，故本所訂定「銅鑼鄉衛生所 5S 計畫書」，詳如附件一。

(三)本所電話服務禮貌，統一用語規定(依照苗栗縣政府 107 年 11 月 14 日府計民字第 1070223910 號函推行電話服務禮貌計畫)，詳如附件

二。

陸、 實施步驟及過程評價：

- 一、於所務會議時同時召開為民服務計畫說明會：檢討計畫各類服務項目之適切並規劃調整業務重點方向。
- 二、在職訓練：依據上級單位及各項之各項業務計畫派員參加各項研習會，增進本所員工知能以提升為民服務品質。
- 三、每月定期召開所務會議檢討各項業務推動進度及檢討得失，並修正服務方向。
- 四、為落實提升服務品質工作成效，加強辦理不定期測試及考核，針對缺失，隨時輔導檢討改進，作為平時為民服務績效之評審依據。
- 五、本實施計劃如有未盡事宜，得視需要適時補充之。

銅鑼鄉衛生所 5S 計劃書

壹、目的

營造優質工作環境，提高辦公效率，避免資源浪費，激發員工工作熱忱及提升顧客滿意度。

貳、5S 之內涵及目標

一、整理 Seiri(歸類 sort)：

將需要和不需要的物品，予以明確分類區分。需要的物品妥善處理，不需要的物品則予適時清除處理。

二、整頓 Seiton(安置 set)：

將需要的物品，標準化歸類並定點、定位、定量整齊置放，美化綠化佈置具有文化氣息的工作環境。

三、清掃 Seiso(擦亮 shine)：

辦公設備經常保持乾淨。

四、清潔 Seiketsu(標準化 standardize)：

徹底根絕髒亂源頭，維持整潔成果。

五、教養 Shitsuke(維持 sustain)：

全員參與 5S 活動，養成守法精神與習慣。

參、實施範圍

本所辦公空間及內部設施。

肆、實施方式

一、由為民服務承辦人，依此計畫書，每月進行自評，並將檢查結果記錄於「自評檢查表」，供主任備查。

二、每月於所務會議中檢討成效。

伍、檢查項目如下列表

銅鑼鄉衛生所推動辦公室 5S 自評檢查表 月份		優 4	良好 3	好 2	待改進 1
一、 整理 Seiri	1. 辦公室桌面隨時保持整潔。				
	2. 落實資源回收。				
	3. 落實紙張雙面影印及回收紙再利用。				
	4. 各式線路整理妥當。				
	5. 辦公室物品使用後確實歸回原位。				
二、 整頓 Seiton	1. 公文櫃及檔案資料分類標示歸定位。				
	2. 會議桌長條桌放置於定位。				

	3. 文具辦公用品清潔用品整齊置放定位。				
	4. 消防急救等設備明確標示。				
	5. 節約用電辦公室不使用高耗電量家電，如電鍋、烤箱、電暖器等設備。				
三、 清掃 Seiso	1. 天花板、照明燈、牆壁無蜘蛛網；洗手間、洗手台清理乾淨。				
	2. 徹底做好垃圾、廢棄物分類工作。				
	3. 過期公佈欄、記事欄，定期清理、更換。				
	4. 垃圾、紙屑，隨時清除。				
	5. 電腦、影印傳真機、電話、飲水機等設備，灰塵清除乾淨，故障立即叫修。				
四、 清潔 Seiketsu	1. 加強辦公場所綠美化。				
	2. 工作場所及四周環境，時時保持整潔、乾淨。				
	3. 辦公器具及各類機具、設備等，應經常擦拭、保養，以維持整潔美觀。				
	4. 地面、門窗、牆壁、天花板等，應保持清潔。				
	5. 牆壁、門窗或器具等，油漆包落者，應儘速補強。				

五、 教養 Shitsuke	1. 服裝乾淨整齊，並配戴識別證。				
	2. 工作態度良好，待人及電話禮儀周到。				
	3. 使用各項公用設施、機具設備、工具等，均應確實歸位，並保持整潔。				
	4. 推動響應節能措施，隨手關燈、關水。				
	5. 辦公室全面落實禁菸，適當位置張貼禁菸標誌。				
附註					

陸、 實施期程

本計畫自 106 年 1 月份公布起實施。

柒、 本計畫如有未盡事宜得隨時修訂之。

苗栗縣銅鑼鄉衛生所電話服務禮貌用語規定

一、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「銅鑼鄉衛生所您好，我是○○，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。

二、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。