

苗栗縣南庄鄉衛生所

115年提升服務品質實施計畫書



FB



機關首長／醫檢師兼主任：莊美玲	
護理長：周慧菁	
承辦人：賴佳玫	
健康專線：037-822024	傳真：037-822480
住址：苗栗縣南庄鄉東村大同路17號	
網址： https://www.facebook.com/profile.php?id=100064590133934	

壹、前言：

一、地理位置及經濟產業

南庄鄉是臺灣苗栗縣轄下的一個鄉，位於苗栗縣東北部，南邊為泰安鄉西南為獅潭鄉，西北為三灣鄉，東北至東分別為新竹縣峨眉鄉、北埔鄉及五峰鄉，全鄉屬於中港流域的源流區。鄉內居民頗為多元，以客家人為最多，其次為原住民（賽夏族、泰雅族）、外省人及福佬人全鄉均納入參山國家風景區範圍內。



圖1、苗栗縣18鄉鎮

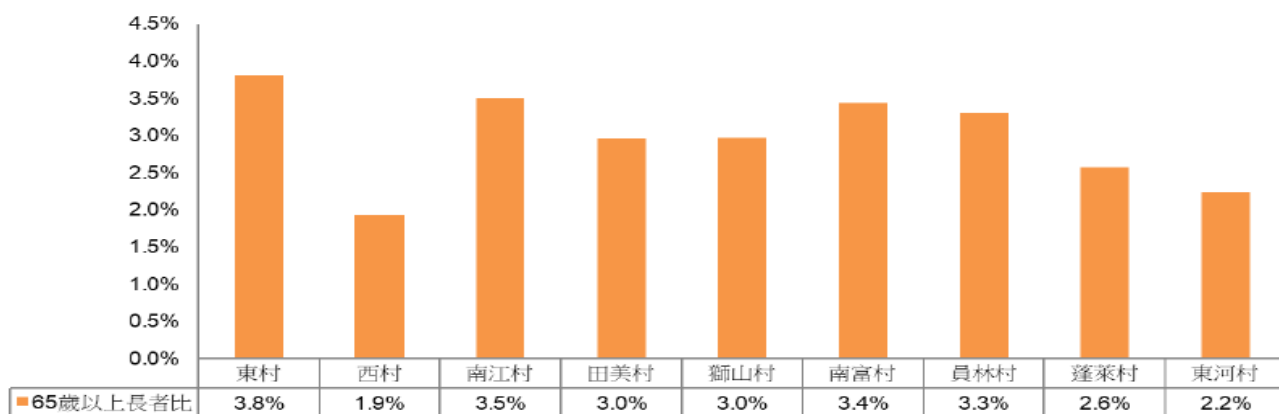
南庄鄉地幅遼闊面積為165.49平方公里，為全縣第二大鄉鎮，鄉內多為丘陵與山地，全鄉海拔從120公尺到2,200餘公尺，西北面為加里山山脈最高部分，而群山環繞使得在經濟發展上存有顯著性差異，其中主要產業以農業為主，再者為多元化的觀光產業。



二、社區概況及人口資料

依據115年1月苗栗縣戶政事務所統計資料，南庄鄉總人口數為8,572人，其中65歲以上長者計2,290人，占總人口26.71%，已屬超高齡鄉鎮。鄉內以客家族群為多數，其次為原住民族約占22.5%（以賽夏族、泰雅族為主），人口結構多元且具深厚文化底蘊。

南庄鄉各村長者人口數百分比



三、機關服務理念

綜上所述，因地理位置、多元文化及經濟情況等因素，公共衛生推動亦常受制於斯，所以本所期許透過門診醫病連結，配合居家巡迴醫療、5G遠距照護及各項健康宣導活動，提供整合性的健康服務，建立起「專業、友善、創新、便民」的衛生所形象並結合各項民間社會資源，落實推動衛生保健業務。本所將以民眾的健康為依歸，使公衛發展推廣至各個部落及社區，讓鄉親共享溫馨、安心優質的醫療服務環境。

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、國家發展委員會106年1月25日國家發展委員會發社字第1061300083號函第 1 屆

「政府服務獎」評獎實施計畫辦理。

三、「苗栗縣政府為民服務考核實施要點」及「苗栗縣政府加強為民服務具體作法」辦理。

參、計畫目標：

一、以「專業、友善、創新、便民」為主軸精神，以「民眾的利益」為考量實現總體願景成為造福鄉民健康之領航者。

二、結合各項民間、社會資源，輔以導入資訊科技，落實推動衛生保健工作。

三、創新加值健康資源，讓鄉民得以共享「樂居山城、健康南庄」的魅力。

四、本所將以民眾的健康為依歸提供多面向業務服務並整合各項資源以「預防保健」為出發點，讓全體鄉親共享溫馨、優質的醫療服務環境。

肆、實施期程:115年1月至12月

伍、實施對象：苗栗縣南庄鄉衛生所全體同仁

陸、服務對象：全體民眾

柒、計畫內容：

項目		具體實施作法
一、推動5S運動	(一)整理 Seiri(歸類sort)	在工作現場，區分需要與不需要的東西，保留需要的東西，撤除不需要的東西，並儘可能將需要項目分類減至最少，放置於方便取得的地方。
	(二)整頓 Seiton(安置set)	將需要的東西加以定位置放，並且保持在需要時立即取出的狀態，定位之後，須明確標示，以輕易辨識出此處所放物品，用完之後，物歸原位。
	(三)清掃 Seiso(擦亮shine)	保持工作場所無垃圾、無污穢之狀態，應規劃個人負責之清掃維護區域，並擴展至公共區域，持之以恆維持美觀。

項目		具體實施作法
	(四)清潔 Seiketsu (標準化 standardize)	維持清掃過後的場所及環境之整潔美觀，亦即維持前3S之效果，使工作場所時時刻刻保持美觀狀態。
	(五)素養 Shitsuke(維持 sustain)	透過上述4S之活動，建立起以人為本的場域，讓每一位同仁養成良好習慣，並且遵守規定、規則。
二、機關 形象	(一) 服務場所 便利性	1. 值日櫃檯設有電腦，若有民眾有需求，可協助查詢相關資料或提供上網服務。 2. 山色明媚環視機關內外氛圍，規劃具有特色符合民眾需求的服務環境，讓民眾樂意至此尋求健康資源。 3. 服務標示及方向引導(含中、英雙語標示)，整齊、清楚、正確。 4. 便民、利民，全民均得良好服務，妥善規劃各項行政設備，確實執行及維護無障礙設施。 5. 提供「優質服務環境」及「便民服務設施」： (1)入門前：本所與鄉公所共用免費停車位，並劃設親子／身障停車位；亦備有緊急呼叫鈴、門診服務時間表，提供友善就診環境。 (2)洽公中：民眾書寫桌椅文具、老花眼鏡、會客空間備有茶几及長沙發；另備有輪椅提供行動不便長者、身心障礙者使用；亦備有 AED 一台，供急救時使用。 (3)等候時：門診診間外設置叫號器，顯示就診序號提醒看診民眾；另有民眾休息區、書報、雜誌、健康衛教單張、電視媒體、飲水機、為民服務專用紫外線消毒機(可消毒烘乾茶杯)、盥洗室清潔衛生設

項目	具體實施作法
	備、盥洗室內緊急專用鈴、置物架、衛生紙。 (4)健康保健區：提供身高體重機、血壓量測機供民眾監測健康，並備有哺乳室，提供婦幼友善環境。 (5)空間形象：辦公室內外綠美化、藝文走廊。 (6)設立高齡友善服務台提供高齡及身障者專櫃服務。
(二)服務行為友善性及專業	1. 派訓同仁參加提升服務品質之教育訓練，並加強員工訓練，因應緊急事件處理能力。 2. 加強服務台臨櫃人員服務禮儀，注意電話及接待禮貌，讓民眾有「以客為尊」的感覺。 3. 派訓同仁參加各項專業教育訓練，例如戒菸衛教師、安寧照護、結核病防治、幼兒聽力整合篩檢、長期照護、青少年親善門診、失智守護天使、急救訓練、糖尿病共同照護、ICOPE、CPR+AED 訓練等，提供專業服務。 4. 本所致力推動客語友善環境，除鼓勵員工參加客語能力認證，電梯亦設有客語語音。 5. 本所致力推動原民鄉親服務，如遇有原民鄉親就診，將安排熟稔族語之同仁提供服務，使鄉親長輩能用最熟悉的母語溝通。 6. 本所為衛生福利部國民健康署認證之高齡友善健康照護機構。
(三)服務行銷有效性	1. 配合南庄鄉內各項活動、節慶、鄉民大會及結合教會、協會、學校……等機關，宣導政府各項政策措施和預防保健知識。 2. 撰寫發布新聞稿，透過本府衛生局官方網站、本所粉絲專頁宣導相關活動及衛教知識，並串聯鄰近鄉鎮社區臉書專頁擴大觸及率。

項目		具體實施作法
		3. 以多元管道（發送傳單、寄明信片、電話通知……等），宣導疫苗施打、社區四癌篩檢活動、預防接種催注等相關資訊。
三、服務流程	（一）服務流程便捷性	1. 透過所務會議，檢討修正簡化作業流程：訂定明確作業程序，規劃妥適申辦動線，藉由民眾反應、輿情反映改進作業流程。 2. 加強臨櫃人員服務禮儀訓練，並橫向分享各項資訊，使民眾在第一時間獲得最適切與正確之回應。 3. 提供走動式服務方式：偏遠地區巡迴醫療、社區四癌篩檢。 4. 培訓衛生保健志工，於醫療門診、預防注射門診，提供諮詢導引服務。
	（二）服務流程透明度	1. 一樓明顯處設置全所員工名單，若有人員異動，即時更新。 2. 一樓服務台備有行政相驗、體格檢查……等與民眾息息相關之表單，服務台同仁皆可協助服務。 3. 衛生所網站張貼行政相驗、體格檢查、預防接種等與民眾息息相關作業流程及處理時效。 4. 每年更新員工職務代理人（第一、第二順位）名冊。 5. 落實職務代理制度。
四、顧客關係	（一）民眾滿意度	1. 辦理防疫訓練、健促活動時做滿意度調查並針對民眾意見進行分析及檢討，做為改進之依據，期使提供民眾更優質的服務。 2. 針對每年縣府二級機關為民服務實地考核、衛生局為民服務實地考核成績及優缺點，檢討改建。 3. 針對苗栗縣政府施政滿意度調查結果，檢討改建。 4. 運用有限公共資源，辦理各項衛教宣導，最大限度提升民眾衛教知能。

項目	具體實施作法	
	(二)民眾意見處理有效性	1. 服務台備有民眾服務建議單，提供鄉親諮詢建言管道。 2. 本所官方網站設置主任信箱，提供鄉親諮詢建言管道。 3. 一樓醫療門診或二樓預注健兒門診，若有鄉親抱怨事宜，在場同仁皆會以電話通知主任或護理長，立刻前往了解協助。 4. 接聽民眾陳情抱怨電話，無法妥善處理，將轉請主任或護理長回電，即時協助民眾解決問題。 5. 訂定民眾意見處理機制及標準作業程序（包括案件後續追蹤處理），定期檢討、改善及修正。
五、資訊提供及檢索服務	(一)資訊公開適切性	1. 利用多元管道（媒體傳播、鄉民大會、新聞媒體……等），配合宗教團體及企業團體服務據點，延展提供各項訊息觸角。 2. 提供網路各項申報書表與其他政府機關網站連結，形成完整行政資訊網。 3. 遇有臨時需公告事項，會於門診大廳、門口外牆張貼公告及在 Facebook 粉絲專頁公告。
	(二)資訊內容有效性	1. 即時更新本所 Facebook 粉絲專頁、活動訊息。 2. 每月設有既定與機動主題，更新本所衛教看板。 3. 利用本所電子牆以跑馬燈方式宣導事項、標語。 4. 主動發布新聞稿，並適時轉貼衛福部、衛生局、縣政府新聞稿或活動訊息。 5. 隨時充實更新各項健康、保健資訊，並敘明資料來源。 6. 每半年檢視網頁各項連結位址之正確性、社區資源正確性。 7. 用心經營粉絲專頁，主動發文並分享至各大社團，以增加貼文觸及人數。

項目		具體實施作法
	(三)資訊檢索完整性與便捷性	1. 善用本所粉絲專業網站置頂功能，與民眾相關重要資訊置頂，一眼即可看到，以利鄉親搜尋。 2. 善用訊息轉傳功能，擴散各機關、組織、群組。 3. 充實本所網站網頁資訊，方便民眾查詢、瀏覽。
五、 創新 增值服務		1. 將配合衛生局推動慢性病預防管理及健康促進整合計畫-原鄉三高防治及管理。 2. 本所與為恭醫院合作成為雁行合作醫療院所，賡續推動分級醫療、落實雙向轉診，配合5G遠距醫療，偏鄉民眾亦可享有都市醫療品質。 3. 本所設置安寧緩和醫療意願暨器官捐贈宣導簽署窗口，並賡續推廣。 4. 本所賡續提供成人健檢、一般體檢、老人駕照體檢、兒童預防保健、兒童衛教指導服務、偏遠地區巡迴醫療等服務。 5. 本所各類醫事人員齊備，有醫師、護理師、藥師、醫事檢驗師，醫師亦具有放射檢驗證書，賡續提供專業完善服務。 6. 一樓提供愛心雨傘供民眾不時之需使用。 7. 門口設置休息座椅、花圃，供民眾可以隨時休憩，也提供員工紓壓環境。

捌、 未來努力方向

一、提供優質的公衛、保健服務。

二、消彌城鄉衛福差距，讓鄉民能享受應有權益，並獲得適切醫療保健服務。

三、每季自行辦理「為民服務工作平時考核」。

四、必要時於每月所務會議討論為民服務實施計劃成效及問題解決方案。

五、隨時檢討改進為民服務實施計劃，適時提出具體可行方案。

玖、 本計畫如有未盡事宜，得視實際執行需要適時修正或補充之。

苗栗縣南庄鄉衛生所115年電話服務禮貌統一用語規定

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「服務機關（單位），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。
- (十一) 接到講客語的民眾來電時，若接電話同仁不會講客語，請說客語的「不好意思」（四縣腔音譯：pai ∨ se、注音：ㄆㄞ ∨ ㄙㄞ）之後，請會講客語的同仁接電話，請勿向對方說「請講中文、請講國語」

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。

1. 我的孫子剛出生還沒有報戶口，可以去打預防針嗎？

答：可以的。請記得攜帶母親的健保卡及兒童健康手冊。

2. 我小孩的兒童健康手冊不見了，怎麼都找不到了，我可以申請補發？

答：請攜帶戶口名簿、申請人雙證件到衛生所填寫申請書，就可以為您補發，記得要保管好喔！

3. 我兒子下個月要出國留學，想申請英文的打針證明，要怎麼申請？

答：請攜帶健保卡來衛生所申請，如果是家人代為申請，還要代理人的雙證件喔！中英文預注證明，每份100元。

4. 請問戒菸專線電話？

答：戒菸專線電話為0800-63. 63. 63。週一到週六上午9點到晚上9點，有專人為您服務，祝福您戒菸成功！加油！

5. 流感疫苗可以和新冠疫苗同時接種？

答：目前實證顯示流感疫苗和新冠疫苗同時接種並不影響疫苗之有效性或安全性。

苗栗縣政府各單位暨所屬機關為民服務考核評分表

受考核單位：

考核日期：

考核委員：

評分項目	分數	優點/建議改善事項
一、服務場所內外環境維護(20分)		
(一)室內環境整潔、綠美化情形。(6分)		
(二)垃圾及資源回收執行情形。(4分)		
(三)飲水設備清潔衛生情形；廁所設有置物架、掛鉤、提供衛生用品及清潔情形。(4分)		
(四)公佈或佈告欄張貼情形。(3分)		
(五)室內照明設備明亮情形。(3分)		
二、便民措施與設施(25分)		
(一)服務場所動線暢通、標示牌明確。(5分)		
(二)服務人員座位有標示職務代理人。(3分)		
(三)跑馬燈、電子看板及機關網頁資訊定期更新情形。(5分)		
(四)提供民眾書寫區、等候區、申請表格、範例等便民物品及文宣資料無過期情形。(4分)		
(五)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。(4分)		
(六)現場民眾較多時，機動調派人員或建立處理應變機制情形。(4分)		

三、工作人員服務態度及效率(25 分)	
(一)工作人員或志工配戴識別證情形。(6 分)	
(二)工作人員服務態度。(7 分)	
(三)工作人員無飲食、化妝、閱讀書報、觀看手機、聚集聊天或其他影響民眾洽公及機關形象之行為。(6 分)	
(四)工作人員迅速完成服務事項並縮短民眾洽辦時間。(6 分)	
四、平時工作績效(10 分)	
電話禮貌測試成績(10 分)	
五、創新作法、服務榮譽事蹟(20 分)	
創新作法、服務榮譽事蹟(20 分)	
總分	