

# Jhuolan Township Health Center Miaoli County

## 107年度 卓蘭鎮衛生所

### 「提升政府服務品質實施計劃」

中華民國 107年 3月7日

#### 壹、依據

- 一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函辦理。
- 二、國家發展委員會107年1月15日會發社字第1071300028號函修正之「政府服務獎評獎實施計畫」及「政府服務獎評獎作業手冊」辦理。
- 三、苗栗縣政府95年5月22日府計研字第0950064711號函頒「苗栗縣政府建立新形象實施要點」辦理。

四、苗栗縣政府97年1月9日府計民字第0970005690號函頒「苗栗縣政府提升政府服務品質實施計劃」辦理。

五、苗栗縣政府99年12月24日府計民字第0990241293號函頒「苗栗縣政府提升政府服務品質實施計劃」辦理。

貳、計畫目標：

值此知識經濟的新紀元，為營造市民更健康之生活，舞出健康美麗人生，本所以「**建構多元化服務的衛生所，提供優質衛教與健康照護，打造卓蘭鎮成為幸福活力新市鎮**」為服務使命，秉持「主動的服務、熱忱的關懷、效率的落實」為工作核心價值，採取「守護健康不懈怠、效率創新不打烊，貼心服務不打折」之服務理念，持續強化服務品質，結合社區資源、創新服務理念、誠摯以客為尊及提升專業智能；落實5S環境管理，營造全員主動投入、積極參與，期能成為優質的衛生所，展現令民眾滿意的服務風格。且在我們主動全心的關懷下，讓每位卓蘭鎮鄉親享有健康的生活與快樂的人生之美好願景—「樂居山城、活力卓蘭」。

參、實施期程：107年1月1日至107年12月31日為期1年。

肆、實施對象：卓蘭鎮衛生所全體同仁及全體志工。

伍、實施要項：

服務構面	實施要項	評核項目	推動作法
便民標準服務	深植服務品質 強化服務績效	機關形象	(一) 服務場所便利性 1、將服務台高度矮化，以縮短與民眾間距離，讓民眾有賓至如歸及親切感。 2、於服務台設置老花眼鏡及放大鏡，並放大標示字體，敬老座椅加裝扶手，營造高齡友善環境。 3、於本所階梯處前設置愛心鈴，提供行動不便及有需要的民眾專人服務。 4、為方便婦女執行婦女子宮頸抹片檢查流暢，特將在二樓的檢查台移至一樓觀察室執行。 5、二樓設置哺乳室，方便到所民眾看診或預防注射時，可於哺乳室內哺乳嬰兒。

6、二樓設置閱讀角落，供民眾及孩童於等待期間，享受閱讀樂趣，並有專屬 LINE 群組，使本所能更貼近民眾想法與其互動。

(二) 服務行為友善性：

1、全所同仁都秉持著同理心及人溺己溺的精神來服務來所裡看診的鎮民，由內而外的加強同仁的服務態度及效率，主動上前詢問民眾需要的服務，而不是被動的等民眾來詢問事情。

2、持續加強電話禮貌教育訓練及自我檢測機制。

(三) 服務行為專業性：

1、經104年9月10日實地訪查通過評核，認證為高齡友善醫院。

2、100年本所檢驗室經行政院衛生署審核通過；為傳染病檢驗認可機構。獲得中央頒獎。及各界的肯定。成為全國第一個通過傳染病檢驗機構的衛生所。(證書字號為疾管認可字第099004號)

3、本所醫檢服務成績可媲美各大教學區域醫院，醫檢師105年度參加衛生署委託臺灣醫事檢驗學會舉辦的一年兩次的檢驗室能力試驗，及衛生署疾病管制局傳染病梅毒檢驗認可實驗室成績均獲滿分成績。檢驗室新購精密全自動生化分析儀器提供抽血檢查立即可知檢查結果之服務。

4、加強服務台人員研讀、熟悉各項業務服務流程和接待民眾應對、表達處理技巧，並在第一時間給

			<p>予民眾最適切與正確之回應。</p> <p>(四) 服務行銷有效性：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、與鎮內各機關（鎮公所、郵局、農會、戶政等）、小吃店、飲料店及各社區結合，定點合作；將本所之服務項目及最新活動訊息製成海報，定點定期張貼及更新，讓民眾能更詳知本所之業務及活動訊息，達到行銷策略。</li> <li>2、利用鎮公所與農會的電子廣告板，定期將本所當月衛教宣導資料及活動訊息更新，讓民眾瞭解及重視。</li> <li>3、於社區關懷據點宣導各項健康新知。</li> <li>4、利用官方 FB 及網站張貼最新活動訊息，讓民眾隨時接收相關資訊。</li> </ol> <p>(五) 服務場所整潔性：</p> <p>落實5S 環境管理，透過整理、整頓、清掃、清潔、素養，營造整潔與規律的工作環境，有效提升為民服務品質。</p>
便民標準服務	服務程序便捷 服務流程透明	服務流程	<p>(一) 服務流程便捷性：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、設置服務看板，標示所有服務項目及主辦人員姓名、職稱及代理人姓名，加速完成民眾需求。</li> <li>2、設有醫療門診保健各項服務的流程及注意事項看板，一目了然，加速完成民眾需求，提昇親民便民措施。</li> <li>3、服務台備有各表單填寫範例與業務流程手冊，以立即提供民眾更快捷、更正確之服務。</li> </ol>

			<p>(二) 單一窗口服務全功能程度：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、設置全功能櫃台，提供單一窗口服務。</li> <li>2、服務台設有十項立即服務項目看板，由服務台值日人員馬上辦理。</li> </ol> <p>(三) 服務台之設置及運用：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、服務台每日安排值日人員，充份發揮服務的功能。</li> <li>2、服務台人員嫻熟各項業務，提供民眾迅速、滿意之服務。</li> </ol> <p>(四) 申辦案件時間縮短程度：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、所內申辦各種案件：診斷證明書、死亡證明書、預防接種及各項篩檢皆為隨到隨辦。</li> <li>2、設立各項為民服務告知單（如：醫療門診、成健、死亡證明書、預防注射等），讓民眾清楚了解各項業務需準備之證件及條件。</li> </ol>
便民標準服務	民意趨勢為尊 顧客關係至上	顧客關係	<p>(一) 設置民眾對服務滿意度調查及抱怨處理機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、設有民眾抱怨處理單及特殊異常事件處理單，並立即處理及回覆。</li> <li>2、設計意見回饋單，供民眾填寫後投入意見箱，將盡速服務處理，並作為服務品改善的依據。</li> </ol> <p>(二) 廣開民眾建言管道：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、本所網站設立電子郵件信箱、意見箱、服務台等管道，鼓勵民眾提供建言，並積極處理民眾陳情案件，由本所主任親自答覆及解決民眾問題。</li> <li>2、意見箱加註本所電話及 QR-Code</li> </ol>

			<p>方便民眾隨時以智慧型手機閱覽陳情。</p> <p>3、每月所務會議討論異常事件報告，及追蹤後續處理情形。</p> <p>(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制作法及標準作業程序：</p> <p>1、設立廣播車，隨時配合活動廣播宣導各項衛生保健宣導活動。</p> <p>2、透過傳播媒體及地方里民大會，宣導衛生所各項健康維護措施及預防保健知能。</p>
資訊流通服務	豐富服務資訊促進網路溝通	提供及簡索服務	<p>(一) 資訊公開適切性：</p> <p>依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於本所網站，提供資訊如政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號和服務項目等。</p> <p>(二) 資訊內容有效性：</p> <p>1、網頁維護運用人員運用活潑、生動清晰之分類設計，蒐集內外部顧客意見，彙整作為爾後改善之重要參考，並隨時做資料更新。</p> <p>2、網頁資料提供之內容，經資安人員、網路維護人員校稿及審核後始能放在網站上。</p> <p>(三) 資訊檢索完整性與便捷性：</p> <p>1、配合電子化政府入口網提供分類檢索，並提供為民服務網路表單下載及線上申辦活動報名服務，方便民眾在檢索服務之便捷性。</p> <p>2、資訊人員把關資訊安全時外，每月不定期加入最新訊息，讓民眾可隨時了解衛生局、所最新保健資訊與動態。</p>

		<p>網路申辦及電子參與</p>	<p>3、本所網站設有 QR-Code 方便民眾隨時以智慧型手機閱覽。</p> <p>(四) 政令宣導資料及各項法令新知公告宣導：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、於一樓書報架放置署豐、沙童、台中榮總門診表供民眾取用。</li> <li>2、於一樓書報架內放置醫學雜誌、週刊及藥物新知雜誌供民眾閱讀。</li> <li>3、一樓服務臺有放置苗栗縣政府期刊及衛生局期刊供民眾索取閱讀。除現場取用閱讀外，亦提供借閱的服務。</li> </ol> <p>(一) 線上服務量能擴展性：</p> <p>利用現代網路資訊系統，提供民眾網路健康資訊。</p> <p>(二) 電子參與多樣性：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、提供衛生所及工作人員簡介、交通與位置、醫療資源、最新服務、Q&amp;A、社區資源、健康營造、線上連結、線上活動報名及活動花絮、意見橋等訊息與服務。</li> <li>2、隨時同步登錄、更新人、事、物之異動資料，讓民眾可更透明、迅速、便捷擷取或瀏覽相關資料。</li> </ol> <p>(三) 推動網站(線上)申辦業務及服務：</p> <p>本所網站提供各類業務申辦表下載、線上預約掛號，可利用電話、傳真申辦補發預防接種證明並提供一通電話到府服務：如行政相驗、長期照護服務、精神病患及結核病患訪視或就醫。</p>
--	--	------------------	--

創新加值服務	創新服務方式 整合服務資源	有價值的 創意服務	<p>(一)本所於每週一上午08：00至11：30開辦眼科門診。</p> <p>(二)針對癌症篩檢陽性個案複檢交通不便之個案，與醫院聯繫後，由地段或主辦人專車接送個案就醫複診。</p> <p>(三)與部立豐原醫院、台中榮總及祥恩醫院等醫療單位合作：每月1-2次乳攝車至本所服務。</p> <p>(四)推動5S：本所100年制定推動一樓藥房、藥師，執行『藥房5S作業』成效卓著，落實環境5S作業。</p> <p>(五)設置多媒體叫號看診及衛教宣導系統，讓民眾掌握看診進度，並提供正確衛生觀念。</p>
--------	------------------	--------------	---

陸、推動措施及實施步驟：

依據本實施計畫之推動作法執行之。

柒、管制考核與績效評估：

- 一、 平時考核：由主任評核與督考。
- 二、 年終考核：由苗栗縣政府及衛生局不定期評核與督考。
- 三、 每月召開一次所務會議實施步驟檢視。



# 107 年卓蘭鎮衛生所推動 5S 計畫

## 一、前言

卓蘭鎮衛生所為達為民服務願景與目標，首先需持續改善達成友善環境。自100年起本所開始推動5S運動，目的在於排除工作上產生不便、浪費，維護環境整潔、舒適、明亮，以使工作正確、簡單與迅速，成效良好。今(107)年推動5S運動，型塑全員參與氣氛，期能營造和諧與優質的環境，達全面服務品質管理，提高服務品質與效率。

## 二、計畫目標

- (一) 分類「整理」(Structurise)，節省空間、防止變質，創造清爽安全的環境。
- (二) 定位「整頓」(Systematise)，減少尋找文件時間的浪費，節省資源，提升工作效能。
- (三) 落實「清掃」(Sanitise)，例行掃除、清理污穢，保證高品質環境。
- (四) 定期「清潔」(Standardise)，徹底整理、整頓、與清掃，保持整潔美觀環境。
- (五) 培養「紀律」(Self-discipline)，教育宣導、全員主動參與，持續改善，塑造有紀律的工作團隊。

## 三、目標

創造安全、舒適、規律、清靜明朗的工作環境，激發全體同仁的工作熱忱，提高行政效率，增進服務品質，提昇顧客滿意度，以塑造本所良好形象。

## 四、實施時間：107 年 1 月至 12 月

## 五、實施對象：本所全體員工

## 六、考評

依據卓蘭鎮衛生所推動之5S活動競賽要點辦理。每月由考評人員檢核後提報績優人員，由長官予以適當獎懲。

附表

107年\_\_\_\_月份卓蘭鎮衛生所5S 檢核表

填表日期：\_\_年\_\_月\_\_日

5S 指標	評估項目	符合	待改進	備註
<b>整理</b>	將物品做分類整理			
	清除不需要的物品			
<b>整頓</b>	將物品放定位後明確標示			
	使用後物歸原位			
<b>清掃</b>	將工作環境物品清掃乾淨			
	勤擦拭機器設備			
<b>清潔</b>	工作場所內外環境保持乾淨			
<b>素養</b>	服裝儀容整潔			
	執行垃圾分類減量			
	珍惜資源(水、電)不浪費			

評估人員：

單位主管：