



Toufen City Public Health Center Miaoli County

苗栗縣頭份市衛生所

109 年提升服務品質實施計畫



機關首長：徐春仕	職稱：醫事放射師兼主任
承辦人員：徐春仕	職稱：醫事放射師兼主任
服務專線：037-663049 661138	傳真：037-690459
住址：苗栗縣頭份市顯會路 72 號	
頭份市衛生所網址： https://mcp.mlshb.gov.tw/tof/	

衛生所網頁



FB



中華民國 109 年 1 月 2 日

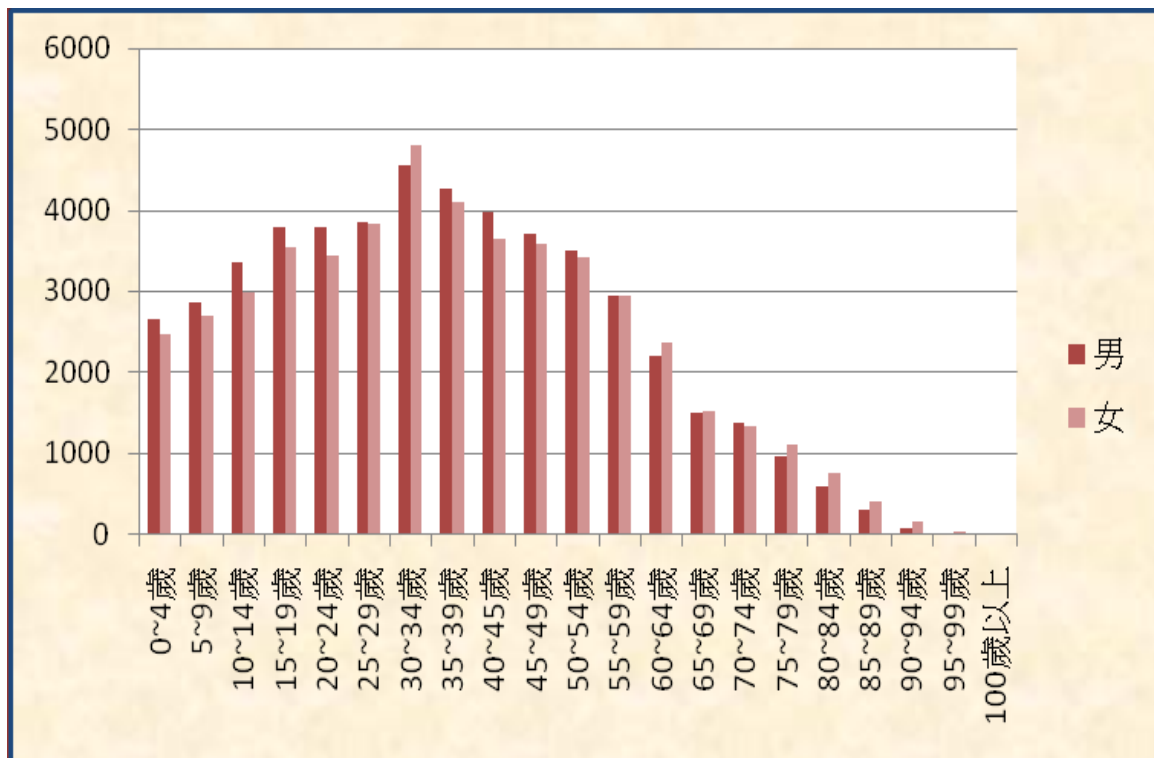
壹、前言：

1. 社區概況人口資料

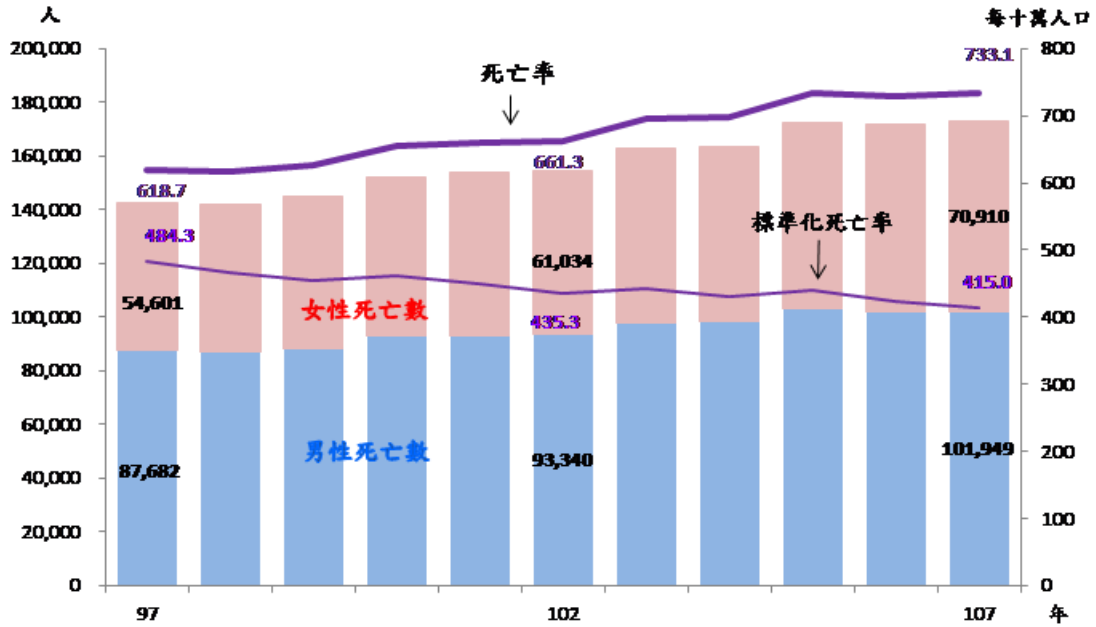
頭份市民 80% 以客語為主，工商服務業為主要行業；由於交通便利，外出就業機會高，相對的外來流動人口也增加。

本市共 33 里，108 年 12 月人口總數為 103,701 人，男性：52,276 人，女性：51,425 人，性別比：101.65。戶數：36,278，鄰數：560，人口密度：每平方公里 18615 人，65 歲以上 13,596 人，佔總人口數 13.11%，屬高齡化社會。

由下列圖 1 顯示頭份市人口集中在 0-64 歲，圖 3 苗栗縣 18 鄉鎮市人口統計，本市為苗栗縣 18 鄉鎮屬年輕城市，與工商發達有密切關係。根據世界衛生組織所指的老化社區指標，及 65 歲以上老年人口大於 7%（阮，2000）。頭份市人口結構逐漸老化已屬高齡化社會，其所需的醫療照護為老人福利、衛生服務及居家護理照顧，因此應加強辦理老年人的生活照顧、福利措施等工作。



圖：歷年(106-107)兩性死亡人數及死亡率



2、頭份市十大死因

序位	頭份鎮	苗栗縣	台灣地區
1	惡性腫瘤	惡性腫瘤	惡性腫瘤
2	糖尿病	心臟疾病	心臟疾病
3	心臟疾病	腦血管疾病	腦血管疾病
4	腦血管疾病	糖尿病	肺炎
5	事故傷害	事故傷害	糖尿病

3. 機關服務理念

本所秉持「安全、關懷、尊重、創新、紀律」理念，本所將本著「取之社會、回饋里鄰」的理念，並依時、依地、依鄉親需要調整服務方向及扮演好衛生所服務的角色，頭份市內醫療資源尚足，衛生所將以公共衛生推廣為主，結合在地醫療資源與學界結合創新服務，活化頭份大健康產業之理想，另因頭份地理環境因素，有許多外地住民居住本市及新住民加入，本所也積極介入新移民家庭衛生

教育，外居者健康管理，落實公共衛生工作，如此才能達到民眾需求。



4. 機關服務項目

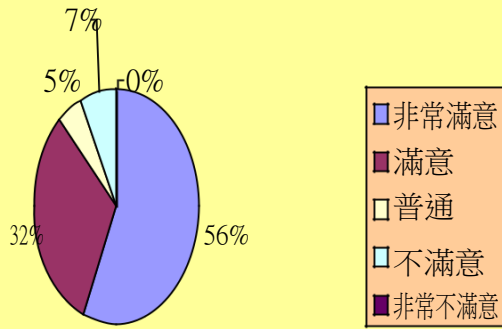
從嬰兒出生、青少年、中壯年、高齡到死亡，都是服務的對象。



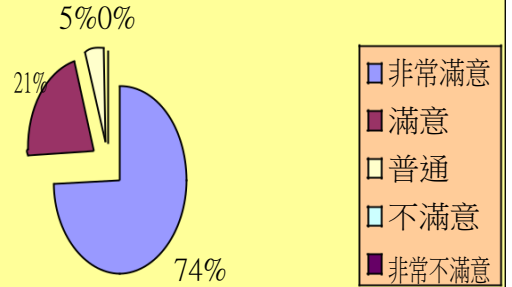
頭份市衛生所一直以來，除了堅守崗位扮演社區健康的好鄰居角色外，亦格外重視為民服務品質與顧客滿意度之提升，認為接待禮儀與服務態度的表現僅是優質服務的基本，而為民眾解決問題則是優質服務的起步而已；為民服務作業標準流程即是欲提供民眾更便利、快速、專業又有效率之服務品質，它不僅提供了明亮、乾淨的為民服務環境空間，也在提供健康服務的同時考量到以顧客需求為導向、民眾便利、安全為依歸之理念架構，這都是我們必須防範於未然、落實於為民服務。

優質服務應該是本所同仁對民眾鄉親整體的承諾，而我們做到了！而且將繼續持之以恆的努力；唯有將顧客滿意塑造成一種風氣、一種文化，方能發揮社區健康促進、服務中心的功能，讓顧客滿意在衛生局所生根及發展！

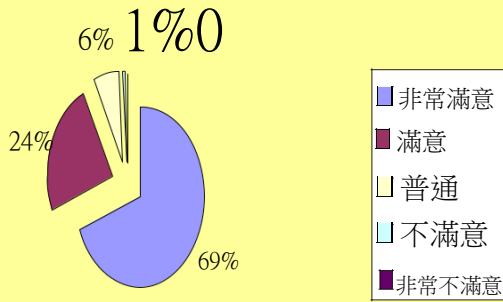
慢性病個案對衛生所服務滿意度



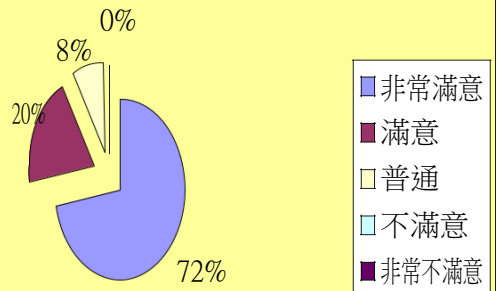
家長對衛生所預防注射服務滿意度



成人對社區衛教宣導滿意度



老人對衛生所宣導滿意度調查



貳、計畫依據：

苗栗縣政府 106 年 5 月 22 日府計研字第 01060064711 號函頒「苗栗縣政府建立新形象實施要點」辦理。

參、計畫目標：

- 一、塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽，提升為民服務品質。
- 二、促成資訊透明化，提供友善網絡服務，確保民眾知的權利與資訊的使用權。
- 三、進行多面向業務服務功能整合，統合運用資源，提供「預防保健」，創新增值健康資源，開創服務措施，以提升服務品質。
- 四、推展民眾健康自我防護的知能，展現樂活邁向新世代的動力，充分傳遞民眾安享身、心、靈整體願景。
- 五、民眾充能、強化民眾為尊之深入服務，播育創新增值服務，在地生根、落實健康生活化、預防保健智慧化的樂活人生態度。
- 六、持續落實便民服務以「民眾的利益」為考量的專業態度，實現總體願景成為熱忱、親切、愛民的行動團隊，強化利民、益民之態度及深度。
- 七、讓市民得以共享「樂居山城、健康頭份」的魅力，則是本團隊的使命泉源。

肆、實施對象：衛生所全體同仁與志工。

伍、服務對象：

一、本縣縣民及市內鄉親

二、局所同仁

三、公私立機關團體

陸、實施期程：109年1月2日起至109年12月31日。

柒、計畫內容：

※入門前：無障礙坡道、免費停車位、愛心鈴、門診服務時間表、同仁

業務承辦項目、苗栗客運時間表、頭份市週圍停車場。

※洽公中：民眾書寫桌椅文具、老花眼鏡、各式衛教海報大字化、博愛座。

※等候時：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、洗手間清潔衛生設備、洗手間光線明亮與防滑條、緊急鈴、置物架、衛生紙供應。

※健康保健區：身高、體重機、血壓量測機、哺乳室、運動器材。

※空間形象：辦公室內外綠美化、藝文走廊。

※創新服務：提供民眾多元服務-「福園健康照護規劃咖啡館」、居家服務、急難救助服務。

實施項目	具體作法	預期效益
一、 推動 5S 運動 ~~自我管理	1. 分類「整理」(Structurise)，節省空間、防止變質，創造清爽安全的環境。 2. 定位「整頓」(Systematise)，減少尋找文件時間的浪費，節省資源，	營造舒適與安全工作場所。

<p>二、 提升為民服務品質</p>	<p>提升工作效能。</p> <p>3. 落實「清掃」(Sanitise)，例行掃除、清理污穢，保證高品質環境。</p> <p>4. 定期「清潔」(Standardise)，徹底整理、整頓、與清掃，保持整潔美觀環境。</p> <p>5. 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。</p> <p>(一) 服務場所內外環境維護：</p> <p>1. 檢討申辦動線規劃，並清楚標示，考慮洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，充實更新服務設施。</p> <p>2. 加強各項行政設備，注重定期檢測消防安全設備。</p> <p>3. 提供茶水便民使用，並設置紫外線消毒機、不銹鋼茶杯，隨時消毒提供民眾飲用水之安全無慮。</p> <p>4. 提供天下、遠見、康健報章雜誌，供民眾候診時閱覽。</p> <p>5. 隨時加強室內綠美化，營造溫馨舒適環境。</p> <p>6. 提供民眾書寫桌椅、文具、老花眼鏡、電話、哺乳室、盥洗室清潔衛生設置置物架、掛鉤、衛生紙等服務措施。</p> <p>7. 提供所內設施符碼化及雙語化。</p>	<p>樹立機關良好形象。</p> <p>提升衛生所安全性</p> <p>增加民眾臨所的親切性</p> <p>提供候診時間的消遣</p> <p>營造如家的感覺</p> <p>提供可親性環境</p> <p>增加民眾識別性</p>
------------------------	---	--

<p>二、 提升為民服務品質</p>	<p>8. 加強室外環境的清潔、改善坡道、要求員工及民眾之汽機車停放整齊。</p> <p>9. 定期消防設施安全設備檢修與維護。</p> <p>(二) 工作人員服務行為友善性：</p> <p>1. 主管隨時評核同仁服務態度是否、有禮及熱忱。</p> <p>2. 答覆詢問是否熱忱、盡責。</p> <p>3. 受(處)理案件，是否快速有效率。</p> <p>4. 受理民眾抱怨事件，有無謹慎處理，虛心檢討並追蹤列管。</p> <p>5. 同仁接聽電話於響鈴兩聲接起。</p> <p>(三) 工作人員服務行為專業性：</p> <p>1. 加強電話服務禮貌及臨櫃人員禮儀。</p> <p>2. 志工加入值班服務櫃台，協助服務民眾，滿足民眾臨櫃需求。</p> <p>3. 服務台人員能適時、適性現場主動協助引導洽公民眾。</p> <p>4. 鼓勵同仁參加專業知能各項教育訓練提升為民服務之品質。</p> <p>(四) 服務行銷有效性： 促進民眾身心健康並宣導同時間，利用下班及假日辦理四癌篩檢業務及衛教政策。</p>	<p>樹立機關良好形象。</p> <p>樹立良好形象與增進本職學能。</p>
------------------------	--	--

二、
提升為民服務品質

1. 機關提供不同時段之服務，拉近民眾與政府機關的距離。
2. 結合社區民間團體辦理之各項活動，推展健康保健衛生教育，宣導政府施政措施及執行成效，並透過施政宣導及公益或社區活動結合，提高民眾瞭解機關服務內容作為。
3. 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等候時間。

增進服務場所流程的便捷性。

三、
確保流程透明

- (一)服務場所標示：
1. 標示門診醫療服務項目、所需證件與收費標準，並以數字、不同顏色做區隔。
 2. 預注室增設職名標示並要求員工配帶識別證。
 3. 預注流程標示明確、清晰及各類標示規劃整齊、字體清晰。
 4. 配合業務活動，增加導引標示及檢討動線流暢度。
- (二)服務台及資料櫃台功能：
1. 服務台人員主動積極服務、導引民眾。
 2. 提供民眾諮詢服務並安排志工協助

提供主動式服務，提升行政效率。

<p>三、 探查民意趨勢</p>	<p>服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 建立各項書表書寫範例方便民眾書寫並培養熱忱服務態度採取主動諮詢協助代理書寫。 4. 建置高齡友善服務櫃台、客語服務櫃台。 5. 衛生所網站、臉書每日張貼一則「頭份好客 大家共下來講 Haka 話」。 6. 建置客家書籍、影音光碟 7. 中、英、印、泰、越版衛教單 8. 每周一日客家話 9. 長者照護/看護-立即就醫手則(印尼語、越南語、菲語) <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置滿意度意見調查表單，以即時了解民眾需求，提昇服務品質，以及蒐集洽公民眾服務滿意度統計資料。 2. 對民眾反映不佳之服務項目檢討具體改善措施。 3. 設置民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。 	<p>瞭解民眾服務滿意度，尋求改善並即時化解民怨。</p>
----------------------	--	-------------------------------

<p>四、 豐富服務資訊</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供豐富服務各項衛生健康保健相關資訊及醫療資訊最新活動訊息。 2. 設置衛生教育宣導資料專用展示櫃並整齊排放宣導單張、衛生健康等書籍供民眾閱覽。 3. 設置健康飲食衛教專區、正確用藥專區、青少年諮詢站等。 4. 於衛生所網站建置機關資料、服務項目、職掌、執行計畫及最新消息等相關資料，方便民眾瞭解。 5. 適時提供新聞稿件給媒體，讓鎮民得知最新健康資訊與服務。 6. 善用社區資源，於鎮內各重要據點公告衛生所健康資訊與活動訊息，利於民眾運用。 	<p>方便民眾瞭解政府服務內容。</p>
<p>五、 創新加值服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強市內機關之聯繫，結合民間團體資源及志工人力，提供為民服務無限能量，檢討現有為民服務工作廣度、深度作法。 2. 訂定建言表受理民眾參與創新建言。 3. 於所內放置運動器材，提供同仁在工作之餘運動，便於減輕工作壓 	<p>提供民眾多元化與全方位的服務。</p>

	<p>力，促進身心健康、情緒疏導，增進工作效率及降低辦公室同仁間的緊張氣氛，也開放社區民眾使用。</p> <p>4. 設置愛心雨傘和雨衣供民眾不時之需使用。</p> <p>5. 設置小型花園，民眾可以隨時休憩，也提供員工紓壓環境。</p>	
--	---	--

捌、管制考核：

- 一、每月辦理為民服務民眾滿意度服務調查分析並作檢討與改進。
- 二、每季自行辦理「本所為民服務工作平時考核表」。
- 三、配合衛生所每個月召開所務會議來討論服務成效及解決問題方案。
- 四、提出為民服務實施計劃方案，有效提升機關施政品質並隨時檢討改進適時提出具體可行方案。

柒、績效評核：

- 一、本案執行成效由苗栗縣政府、苗栗縣衛生局依「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、本所同仁辦理提升政府服務品質工作之考核，由主任、護理長擔任，其考核成績並作為年度內服務績效之評核依據。
- 三、本計劃執行時，列入平時考核與年終考績評核。

玖、附則

本執行計畫如有未盡事宜，得視實際需要適時修正或補充之。

附表一 苗栗縣頭份市衛生所 109 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，應先回復「頭份市衛生所，您好，很高興為您服務」。
- 〈三〉接聽電話時，言詞應清晰、聲音溫雅柔、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，須婉轉說明原因，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，不可答覆「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！很高興為您服務」、「再見！」〉。並待對方掛上電話之後，再輕輕地將電話掛上。

二、撥出電話：

- 〈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。

附表二

頭份市衛生所 109 年為民服務工作實地考核表

年 月 日

考 核 項 目	檢 查 內 容
<p>一、服務場所內外環境維護</p> <p>二、服務台〈或其他替代措施〉之設置及運作</p>	<p><input type="checkbox"/>1. 室內環境整潔，光線、綠〈美〉化情形。</p> <p><input type="checkbox"/>2 化粧室、飲水設備清潔衛生情形。</p> <p><input type="checkbox"/>3. 化粧室是否設有置架、掛鉤及衛生紙。</p> <p><input type="checkbox"/>4. 室外環境整潔，汽機車停放位置之規劃情形。</p> <p><input type="checkbox"/>5. 服務場所無攤販、銷售商品情形。</p> <p><input type="checkbox"/>6. 是否兩設置垃圾分類箱及資源回收再利用。</p> <p><input type="checkbox"/>1. 是否依場地或實際需要規劃設置服務台。</p> <p><input type="checkbox"/>2. 是否善用義工人力協助服務工作〈※視情形運用〉。</p> <p><input type="checkbox"/>3. 服務台人員是否嫻熟各項申請書表代書及諮詢工作。</p> <p><input type="checkbox"/>4. 服務台人員是否主動積極服務、導引民眾。</p> <p><input type="checkbox"/>5. 服務台、櫃檯是否均標示工作人員名牌。</p>
<p>三、櫃台〈窗口〉服務標示</p>	<p><input type="checkbox"/>1. 服務場所導引標示是否明確，動線符合民眾方便性。</p> <p><input type="checkbox"/>2. 各櫃台編號、服務項目標示是否明確。</p>

	<input type="checkbox"/> 3. 申辦案件須知、時限、流程標示是否明確、清晰。 <input type="checkbox"/> 4. 各類標示是否規劃整齊、字體清晰。 <input type="checkbox"/> 5. 上下班時間或申辦案件時間標示是否明確。 <input type="checkbox"/> 6. 職務代理人一覽表，確實執行、運用。
四、提供民眾服務設施及為民服務創新作法	<input type="checkbox"/> 1. 民眾書寫桌椅文具是否齊備，及是否提供申請表、範本及老花眼鏡。 <input type="checkbox"/> 2. 是否設有民眾休息、等候座椅，並提供民眾書報、雜誌、飲水。 <input type="checkbox"/> 3. 是否於適當地點設置愛心鈴。 <input type="checkbox"/> 4. 配合政策宣導及為民服務創新事項。
五、工作人員服務態度及服務效率	<input type="checkbox"/> 1. 工作人員是否均配戴識別證。 <input type="checkbox"/> 2. 工作人員服務態度是否和藹、有禮。 <input type="checkbox"/> 3. 工作人員答復詢問是否熱忱、盡責。 <input type="checkbox"/> 4. 工作人員受〈處〉理案件是否快速有效率。 <input type="checkbox"/> 4. 工作人員服勤狀況是否良好，有無聊天而怠慢民眾。
六、民眾對服務滿意度調查	<input type="checkbox"/> 1. 民眾反映不佳之服務項目是否於所務會議提列具體改善措施。 <input type="checkbox"/> 2. 季報是否依規辦理自評、送件。 <input type="checkbox"/> 3. 電子服務滿意度月報表。
七、政令宣導資料	<input type="checkbox"/> 1. 宣導資料放置位置是否適中、明顯。 <input type="checkbox"/> 2. 宣導資料是否分類依序置放。 <input type="checkbox"/> 3. 宣導資料內容是否符合時宜及顯示重點。

承辦人：

護理長：

主任：

1、每年3、6、9月前，將季報表經主管核章後送企劃科。

附表三

苗栗縣頭份市衛生所 109 年民眾意見記錄表

受理人		受理方式	<input type="checkbox"/> 親訪 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電話	受理日期	
投訴人		電話		案件速	速 / 最速 /
地址			投訴人希望 回覆時間及		
投訴人陳訴事情經過 (以電話或言詞投訴時請詳細記錄並向陳訴人朗讀)					
受理人初步處理情形 (請委婉向投訴人說明會盡快處理並回覆)					
遭投訴人 (說明原委) 及投訴案件業務主辦人建議處理方式 (含改進意見)					
受理人	遭投訴人	業務主辦人	及	為民服務	主辦人
護	理	長	主	任	

附表六

苗栗縣頭份市衛生所電子滿意度調查紀錄表

時間	被服務人姓名	聯絡電話	原因
			<input type="checkbox"/> 服務態度
櫃檯號碼	服務人員	不滿意狀況	<input type="checkbox"/> 業務專業能力
		<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 業務解說能力
		<input type="checkbox"/> 非常不滿意	<input type="checkbox"/> 辦理效率
		意	<input type="checkbox"/> 法令規定
			<input type="checkbox"/> 誤觸
			<input type="checkbox"/> 其他：
處理情形			
時間	過程及結果摘述		
管理人員			

護理長：

主任：