

高雄市燕巢區衛生所 113 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據：

「高雄市政府提升服務實施計畫」及「高雄市政府衛生局提升服務執行計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、提升服務品質，深化服務績效，探查民意趨勢，建立顧客關係。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明，豐富服務資訊，促進網路溝通。
- 三、創新服務方式，整合服務資源，提供有感的優質服務。

參、實施對象：所內全體同仁。

肆、計畫內容：

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|----------------------|--|---|---------------|
| 訂定「提升服務工作計畫」 | 訂定機關年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。 | 訂定機關提升服務工作計畫併高雄市政府衛生局提升服務執行計畫函報高雄市政府備查，並公布於本機關網站。 | 研考 |
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。 | 1. 建立各類申辦業務之標準作業程序及回應民眾問題應秉持專業正確性，具同理心理解民眾需求並隨時檢討改進作業流程。 2. 提升服務人員專業及處理問題的能力，推薦同仁積極參加各類學術研討會、醫藥衛生講座、線上課程，提升專業素養汲取新知增進應變能力。 | 各組室 人事 |
| | (二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。 | 1. 申辦服務資訊公開透明，於本所服務台及網站公告各項服務項目流程與作業程序，落實公開透明化。 2. 提供受理案件進度查詢，民眾可用簡單易懂的方式例如電話或臨櫃等查詢申辦進度；案件仍以積極主 | 各組室 |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 |
|-----------------------------|--|---------------------------------|
| | <p>動告知民眾為原則。例如透過電話、簡訊或書面等。</p> | |
| <p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p> | <p>(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p> | <p>總務室</p> <p>資訊</p> <p>各組室</p> |
| | <p>1. 營造友善的洽公環境</p> <p>(1)洽公環境應明亮整潔、無菸、座椅寬敞舒適安全。注重飲水機盥洗室的衛生與品質。</p> <p>(2)服務動線、空間樓層說明圖示應清楚明瞭。懸掛雙語告示牌，方便民眾辨識至正確地點順利完成申辦程序。</p> <p>(3)提供完好座椅、哺集乳室、無障礙設施等高齡友善的環境。</p> <p>(4)所內志工可以提供走動式的服務，主動招呼詢問民眾及做必要的協助。</p> <p>2. 建置以使用者為導向的網站設計</p> <p>(1)設立關鍵字查詢與熱門字眼查詢。</p> <p>(2)提供網頁全文及分類檢索功能。</p> <p>(3)設立導覽列方便一覽無遺網站架構。</p> <p>(4)連結登革熱、長照相關衛教與資訊。</p> <p>(5)網頁提供公開服務措施、常見問答集(FAQ)等網頁訊息，方便民眾快速查詢，</p> <p>3. 提升服務人員行為友善和禮貌態度</p> <p>(1)除了專業素養外，服務人員應注重電</p> | |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 |
|----------------------|---|------|
| 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | (三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。 | |
| | (四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。 | 各組室 |
| | <p>1. 提供居家醫療到宅服務。</p> <p>(1) 本市長期照顧管理中心的服務對象，經照顧管理專員家訪評估，個案臥床病情穩定，外出就醫困難個案，或是有管路需要更換，照顧管理專員協助轉介至醫院或居護所由護理師及醫師到宅醫療服務。</p> <p>2. 提供失能個案居家醫師照護方案。</p> <p>(1) 本市長期照顧管理中心的服務對象，經照顧管理專員家訪評估為長照需要等級第2級以上且有護理照護需求者，經家屬同意，照顧管理專員協助轉介基層診所醫師服務。</p> <p>3. 配合衛生局人力資源管理等業務需求，參加標竿學習活動。</p> | |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 |
|--------------------------|--|---|
| 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | (一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。 | 1. 利用在地資源，結合各里規劃之慈善、公益及里民大會活動等進行衛教與傳染病防治宣導。 2. 本所提供參與途徑包括：網站電子信箱、門口意見箱等可反映輿情之服務，並參酌人民陳情案件民眾建言，改善衛生服務方針。 |
| | (二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施 | 1. 依據陳情案件服務分析與回饋據以創新改善服務。 2. 定期查看門口處的意見箱，了解民眾對服務的需求和建議據以改善。 3. 彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問題集」，並置於機關網站供民眾參閱。 |
| | (三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。 | 1. 工作人員服務態度滿意度調查2次/年。 2. 醫護人員服務態度滿意度調查2次/年。 3. 醫護人員衛教滿意度調查2次/年。 定期彙整統計分析滿意度調查結果，據以檢討改善既有措施。 |
| | (四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 1. 強化機關陳情管道經由線上即時服務系統有效處理民眾陳情、反映衛生問題或提供衛生建言，並完備民眾 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|---------------------------------|--|--|------------|
| | | <p>意見處理追蹤機制。</p> <p>2. 提供醫藥衛生相關之最新資訊、有效傳播健康照護知識、了解民眾最迫切的健康需求。</p> | |
| <p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。</p> | <p>(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p> | <p>1. 整合醫政、藥政、食品等業務為單一窗口作業，迅速完成民眾申辦案件流程，提供民眾「一處收件、全程服務」，以減少民眾奔波之苦。</p> <p>2. 建置服務項目連結「衛生福利部」、「燕巢區公所」、「高雄市政府衛生局」等網站，方便民眾查詢使用。</p> <p>3. 本所網頁設置各類衛生專區例如：健康促進、疾病防治等，提供衛生保健相關資訊。</p> | <p>資訊</p> |
| | <p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p> | <p>1. 逐步推動各類業務線上申請，提供民眾多元申辦管道。</p> <p>2. 機關申辦表單主動登錄至本所網站提供民眾使用。</p> | <p>各組室</p> |
| | <p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p> | <p>跨機關單位服務流程整合及共享</p> <p>1. 連結轄內及鄰近醫院，設置癌症篩檢特色醫療直接轉介服務，提供全程整合性服務，節省辦理掛號程序與門診等候時間。</p> <p>2. 結合社區關懷中心提供每年一次長者衰弱篩檢，對高齡者設計合</p> | <p>一組</p> |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 |
|--|--|---|
| | | <p>宜的健康促進活動及相關服務轉介例如：老人假牙補助。</p> |
| <p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p> | <p>(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p> | <p>1. 推廣在地化健康服務網，結合在地民間企業、商家、區里辦公室、政府機關、學校等場合活動，推行健康促進服務。</p> <p>2. 運用文宣、媒體、網路、地方雜誌等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。</p> <p>3. 透過定期所務會議說明近期民眾需求，提出討論並研擬優質服務流程。</p> <p>4. 為提升醫療服務的連續性及近便性，凡符合線上看病者依「通訊診察治療辦法」實施。</p> |
| <p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差)</p> | <p>(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p> | <p>1. 設置身障、醫療輔具、長照服務等評估專門櫃台，提供全方位整合性服務。</p> <p>2. 辦理社區特定組群等多層面傳染病防治衛教宣導。</p> <p>3. 提供相關海報、文宣品並透過廟宇之公佈欄、網站等傳播方式，結合區公所、戶政事務所、學校、村里活動中心、區立圖書館、企業團體等單位舉辦的各類公益活動，進行有關衛教宣導以降低服務成本。</p> |

| 工作要項 | 工作重點 | 業務單位 | |
|---------------------------------|---|--|---------------|
| 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用(服務零落差) | (二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。 | 延伸服務據點普及健康便利站：為能永續健康便利站的量能，以衛生所為核心，醫療院所為合作夥伴，由院所主動推播訊息到使用者，讓資訊透明化、服務可近性，提升全面量能。 | 一組 |
| | (三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。 | 1. 考量年長者的數位落差，主動教導、協助民眾如何線上連結查詢相關的各類服務。 2. 機關網頁提供各類查詢、申辦表單下載等服務，藉以強化民眾網路應用，增加便捷的電子化服務管道。 | 一組 各組室 |
| 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新 | (一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。 | 服務資訊主動公開 1. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁，及依「行政院暨所屬機關政府資料開放作業原則」，將各項業務、組織職責及服務措施等相關資訊，不定期公開本所網頁。 | 資訊 |
| | | 2. 設置專人專責隨時維護網站資料，定期檢查網站連結的有效性與正確性，避免資訊錯誤、過期或超連結無效的情形發生。 | 資訊 |
| | (二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。 | 1. 參與結合企業或機關、團體，依不同服務對象辦理疾病防治及健康促進之推廣活動、文宣發放、說明會、講座等多元管道活動，廣邀民眾面對面溝通。 | 資訊 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|----------------------|---|--|---------------|
| 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新 | | 2. 運用本所的網站電子信箱、門口處意見箱及活動辦理等，導入民眾意見，廣邀民眾參與重大議題的討論。 | |
| | (三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。 | 1. 依分層負責明細表規定，檢討及簡化各項相關行政作業。 2. 電子化線上簽核作業，力行減章減紙措施以減省不必要的浪費。 | 各組室 總務 |
| 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。 | (一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。 | 1. 因應地區產業結構及人口老化所帶來的諸多健康問題，與義大醫院醫療合作開辦多項特色醫療計畫的優質服務，藉以提升民眾預防保健觀念，營造完善的健康服務，務實解決公共問題。 | 各組室 總務 |
| | (二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。 | 1. 因地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務，並透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。 2. 運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務，善用線上服務系統。 | 各組室 |
| | (三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。 | 結合義大醫院建立聯網，辦理多項治療計畫，提高民眾公共衛生觀念，營造完善健康服務。 | 各組室 |
| | (四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間 | 1. 服務措施可持續運作，並內化為本所例行性服務項目，建立民眾對服務內容的信賴， | 各組室 |

| 工作要項 | | 工作重點 | 業務單位 |
|----------------------|--------------------|--|------|
| 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。 | 的合理性，重視服務的制度化及持續性。 | 提升服務效能。 2. 所務會議適時公開獎勵優良之服務人員，以提升內部工作士氣。 | 各組室 |

伍、推動及管考

一、研提計畫

本機關於 113 年 2 月 22 日前提出提升服務工作計畫，併高雄市政府衛生局提升服務執行計畫函報高雄市政府備查。

二、平時查核

各組室依本工作計畫自行管理考核，結合所內各項會議檢討改進服務工作內容及品質。

三、年度查核

於次年 1 月提出提升服務成果報告函送衛生局。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。