

高雄市那瑪夏區衛生所 114 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：

本機關為落實為民服務工作，爰提出本工作計畫，以提升為民服務績效，期以優值服務品質，滿足民眾需求。

參、實施對象：高雄市那瑪夏區衛生所全體同仁。

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。	研考人員
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. 服務及時一致性並檢討流程 (1)簡化申辦案件流程:完成簡化相關申辦流程或縮短申辦案件處理時間機制，對案件包括臨櫃及非臨櫃之線上或書面)處理時間縮短情形。 (2)執行衛生局訂立各類業務標準作業程序如醫事人員換照(執、歇業)、藥局商診所設立(歇業)等，提供於本機關網站讓民眾申辦時參閱。 2.提升服務人員專業能力 (1)配合衛生局辦理各類專業知能之服務訓練，提升同仁專業能力，培養服務親切主動性，強化服務深度。 (2)鼓勵服務人員參加原住民族語語言認證，以利與長者溝通。	全所
	(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： 本機關網頁，提供各種申辦書表、申辦須知、申請書表下載等服務，強化民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。 2.服務即時、一致性	全所

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		<p>(1)可電話洽詢服務人員詢問處理進度。並於中午本所休息時間提供為民服務時間使民眾能有所感受本所服務的熱忱。</p> <p>(2)設置 2F 多功能服務台、民眾休憩區，並結合友善志工引導、雙語標示，清楚規劃服務動線，提升洽公民眾便利性。</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>1.建置合宜的服務環境</p> <p>(1)營造友善節能洽公環境，提供「核心設施」服務台、服務內容、老花眼鏡、無障礙設施。</p> <p>(2)本機關結合在地友善企業協助提供二樓隧道式血壓計、飲水機、冷氣等設備，深受民眾肯定且頗受好評。</p> <p>(3)定期檢視及維護各類設施，以確保安全及使用。</p> <p>(4)匯集相關服務於設立主題網頁（例：癌症健康篩檢便利網、長期照護服務網、食品安全地圖、食安諮詢服務、傳染病資訊網、菸害防制等主題提高使用便捷性。</p> <p>2.提升服務人員專業能力及行為友善性</p> <p>(1)配合衛生局「114 年電話禮貌測試計畫」擬進行電話禮貌測試。</p> <p>(2)提供精準服務，對於民眾臨櫃或電話諮詢能正確、迅速一次完成，避免重複洽詢申辦。</p>	<p>全所</p> <p>全所</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	(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。	1. 設置服務滿意度信箱，檢討改善。 2. 檔案庫房資料妥善保存及規劃，藉以樹立標竿學習楷模。 3. 安排族語流利同仁於成人健檢服務入口區指引，協助與長者溝通。	全所
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. 透過里民大會、業務聯繫會報、大型活動，安排衛生教育宣導服務訊息及傳遞施政服務等。運用多元傳播媒體(包含明信片、跑馬燈等)廣泛傳遞衛生服務訊息。 2. 善用本機關網站(活動訊息、便民服務)迅速傳訊息。 3. 運用公、私部門服務據點(如便利超商、部落雜貨店、醫療院所、各類型商家...等)強化行銷成效。 4. 運用文宣、網路等各種管道，宣導衛生服務措施，提升民眾對衛生保健的重視及覺知。	全所
	(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. 分析本機關服務民眾滿意度調查，瞭解民眾對各項服務措施的感受例如癌症檢查。 2. 訂立「民眾抱怨常見問題集」(FAQ)管理機制，強化服務人員回應民眾以降低民眾抱怨頻率。 3. 分析民眾陳情事件，做為未來服務品質改善方針。 4. 建置本機關臉書官方粉絲專頁，增加媒體行銷通路，拓展與民眾交流管道。	全所

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	(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。	依業務執行滿意度調查以瞭解民眾對各項服務措的評價及意見，並予改善： 1. 傳染病衛教滿意度調查。 2. 健康促進活動滿意度調查。 3. 長期照護服務滿意度調查。 4. 醫療服務滿意度調查	全所
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	強化本機關陳情管道、線上即時服務系統，積極回應，有效協助民眾解決問題。	全所
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	1. 依時有效處理民眾陳情、抱怨問題，並完備民眾意見後續追蹤處理機制。 2. 本機關網頁，提供各種申辦書表、申辦須知、申請書表下載等服務，強化民眾網路應用服務，增加便捷的電子化服務管道。	全所
	(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。	1. 衛生局網頁設置各類衛生專區，提供衛生保健最新消息、新聞稿、最新機關活動、衛教宣導等相關資訊。 2. 運用跨機關「食品業者登錄平台」、「食品追蹤追溯系統」，跨平台系統，減輕業者重複鍵入資料。	全所
	(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。	1. 配合衛生局執行食品安全、防疫整合(高雄市登革熱民眾即時通 APP、健保快易通 APP)等跨機關資訊整合平台，方便民眾線上查詢。 2. 本機關業務相關資訊管理系統全面採用自然人憑證、醫事人員憑證辦理線上資料審查或上傳作業，以提升電子認證比例：如醫事系統、管制藥品系統、傳染病系統、防疫物資系統、職業(營業)衛生系統、精神	全所

工作要項		工作重點	業務單位
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度		病、肺結核系統、二代公文、產品通路管理(PMDS)、實驗室資訊系統、加水站、違規藥物(化妝品、食品)廣告系統、RAO系統及健保局申報系統等等。	
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期召開所務會議針對近期新聞議題、民眾熱門話題、鄉里群組提問事項，整合相關問題，滾動式調整本所服務項目。 2. 社區及職場提辦理戒菸專線輔導、戒菸班及相關健康資訊講座，提升民眾對衛生教育的重視及覺知。 3. 提供走動式服務或特殊服務方式(如配合部落預防保健服務、特殊個案到府訪視及協助民眾平時做好孳生源清除等，以降低疾病發作率或疫情的蔓延。 4. 配合衛生局政策在地辦理醫事人員換照(執、歇業)、藥局商診所設立(歇業)、管制藥品使用稽核(銷燬、註銷)、協助業者食品非登不可上線。 	全所
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)	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助衛生局辦理推廣宣導等多層面教育訓練，考量地域上限制，鼓勵本區業者參加線上課程，減少舟車勞頓之苦。 2. 對長者、婦女及學生等不同族群特性辦理衛教宣導。 3. 針對自殺、精神...等心理困擾者，提供可近性諮商服務，於本機關二樓設置於本機關心理諮商室。 	全所

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)	(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。	1. 結合本區「幸福小黃」搭乘計畫，主動聯繫有就醫需求長照服務個案，以計程車的專一服務、公車的親民價格協助轄區民眾預約搭乘時間及搭乘地點。 2. 辦理戒菸專線輔導、戒菸班及相關健康資訊講座，提升民眾對衛生教育的重視及覺知。 3. 長期照顧專員進駐於本機關，就近提供民眾長照服務。	全所
	(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. 本機關宣導數位科技提供遠距服務。例：針對傳染性風險高的登革熱，對民眾提供「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP服務，馬上可提供疫情資訊、區里病媒等資料。 2. 本機關提供食品業者登錄及加水站申請服務、長照服務、健保快易通APP、1922預約系統服務。 3. 積極配合「全民健康保險遠距醫療給付計畫」，每月安排特別門診，遠距端醫療院所透過視訊通訊方式診察本區病人，結合本所在地醫師診察病人施行治療、開立遺囑等。	全所
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。	1. 建置區民留言板、所長信箱、Facebook、民意調查等資訊，提供民眾參與市政的管道。 2. 設置專人專責隨時維護網站資料，定期以程式檢查網站連結的有效性與正確性。	全所
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策	1. 本機關留言板、網站意見信箱、專線電話、臨櫃等申訴檢舉建言及諮詢之多元管道。	全所

工作要項		工作重點	業務單位
	制定，強化政策溝通及對話交流。	2. 參與結合企業或機關、團體、學校、社區活動，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，廣邀民眾面對面參與。	
	(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. 明確訂定各業務執掌表，落實職務代理人制度，迅速解決接洽案件並能持續追蹤回覆民眾。 2. 配合市府及直屬機關政策，推動電子化線上簽核作業，力行減章、減紙與便民服務。 3. 各業務執掌表，落實職務代理人制度，便捷快速洽公民眾解決其相關問題。 4. 檢討分層負責明細表，以求便民精進服務。	全所
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. 積極配合緊急醫療應變計畫，主動與區公所連繫，開設風災特別門診，安排本所醫療及後備人力，完備醫療資源。 2. 協助宣導「老人免費裝假牙」對象是 65 歲以上長輩且全口無牙長輩，免費協助老人家裝置假牙，以提升生活品質。 3. 菸害防治各類場所稽查及輔導讓民眾瞭解公共場所無法吸菸政策落實。 4. 輔導餐飲業者申請優良餐飲業者分級暨食品業者衛生自主管理標章認證，以減少食安問題或食物中毒等案件。 5. 針對閒置空間，媒合外部資源長駐使用，以利空間活化。	全所

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	(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. 建置專人專辦業務窗口(例如:長期照護申請、牙科預約看診申請),民眾線上查詢或電話申請。 2. 教導民眾運用「高雄市登革熱民眾即時通」手機APP,可便利民眾即時查詢所需資訊。	全所
	(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。	1. 本機關到檔案管理業務透過產、官、學、社區建立合作關係解決資源不足問題並營造最優質檔案典藏服務。 2. 透過公私協力,建立社區夥伴關係及整合本市公私立醫療院所,推動子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查、糞便潛血檢查、口腔黏膜檢查篩檢及流感疫苗施打等公共服務。 3. 透過跨機關(區公所及清潔隊)整合方式,資訊交流運用(line群組),簡化作業流程(登革熱等)。 4. 規劃與在地資源結合提供更多的服務如:BC肝擴大篩檢	全所
	(四)權衡服務措施的必要性,以及投入成本與產出效益間的合理性,重視服務的制度化及持續性。	1. 運用相關資源,結合在地醫療院所、藥局、里辦公室等減少投入成本,擴大行政效能利益。 2. 結合社區據點推動健康識能,包含防跌健康操、失智及關懷居家環境訪視等活動,以預防概念深入社區盡量避免疾病發生需花費更多人力及費用。 3. 推動本區跨醫療服務服務網絡,藉由連結健全醫療網絡全方位照護本區民眾的健康,減少民眾及家屬往大醫院奔走的費用及時間。	全所

伍、推動及管考

一、研提計畫

本機關於 114 年 1 月 21 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

本機關平時依權責自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

三、年度查核

本機關於次年 1 月依權責提出提升服務成果報告(市府規範格式)，彙送衛生局備查。

陸、其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。