

高雄市大社區衛生所 115 提升服務工作計畫

壹、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:

本所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:高雄市大社區衛生所全體同仁。

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
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)配合衛生局不定期檢討表單與各項作業流程，提升作業順暢效。 (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)、管制藥品使用稽核(銷燬、註銷)、加水站申請(核備)、協助業者食品非登不可上線系等，提供於本所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)將相關表單至一樓設置服務台，受理民眾諮詢、解釋疑義、申辦案件代收、提供書表等服務，提升服務品質。	全所

工作要項	工作重點	業務單位
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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。</p>	<p>1.申辦服務資訊公開透明： 本所網頁，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。</p> <p>2.服務即時、一致性</p> <p>(1)設置業務服務/申辦單一窗口，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。例：醫事人員換照、醫事憑證換照、藥局商申辦、加水站申請等等，建置單一窗口收件、審核至發照程序，完成後可郵寄證照或臨櫃取件以減少民眾奔波。</p> <p>(2)設置 1F 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>
	<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>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、哺集乳室、無障礙設施。</p> <p>(2)本所結合在地友善企業協助提供一樓隧道式血壓計、飲水機、冷氣等設備，深受民眾肯定且頗受好評。</p> <p>(3)針對心理困擾者，提供可近性諮商服務，於二樓設置心理諮商室。</p> <p>(4)針對發展遲緩異常轉介兒童做發展治療，提供二樓遊戲室供伊甸基金會使用。</p> <p>(5)針對長照服務需求，於一樓設置高雄是長期照顧管理中心大社分站。</p>

工作要項	工作重點	業務單位
<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>(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</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「115年電話禮貌測試計畫」擬進行電話禮貌測試。</p> <p>(2) 依據衛生局電話禮貌測試表，統計分析本所電話禮貌缺失。</p> <p>1. 本所二樓閒置妥善運用、規劃成社區公共衛生文物展，並結合在地企業仁大工業區、順吉位精密儀器股份有限公司、社區、公所等營造最優質展覽品質。</p> <p>2. 檔案庫房資料妥善保存及規劃，藉以樹立標竿學習楷模。</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 運用各類活動、社區集會、學校或職場活動宣導衛生教育。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 善用本所網站(活動訊息、便民服務)迅速傳訊息。</p> <p>4. 運用公、私部門服務據點(如便利超商、醫療院所、各類型商家...等)強化行銷成效。</p> <p>5. 推廣在地化健康服務網，結合仁大工業區、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>6. 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。</p>

工作要項		工作重點	業務單位
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分析本所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. 依服務內容之滿意度調查分析，於適切檢討及改善服務措施，提升服務品質。 3. 配合「高雄市政府衛生局暨所屬機關新聞處理注意事項」，掌握正確、即時資訊，迅速研析並適時發布新聞稿，滿足民眾知的權利。 4. 彙集整理民眾經常詢問的案件，撰編為「常見問答集」(FAQ)，併置於本所網站供民眾參閱。 5. 建置本所臉書官方粉絲專頁，增加媒體行銷通路，拓展與民眾交流管道。 	<p>全所</p>
	<p>(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>強化本所陳情管道、線上即時服務系統，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>全所</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置業務服務/申辦單一窗口，提供專人解說之完善服務，迅速完成民眾申辦案件流程。例：醫事人員換照、醫事憑證換照、藥局商申辦、加水站申請等等，建置單一窗口收件、審核至發照程序，完成後可郵寄證照或臨櫃取件以減少民眾奔波。 2. 本所網頁，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。 	<p>全所</p>

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	(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. 配合衛生局政策執行置 QR Code、APP 等資訊軟體，提供民眾多元申請查詢管道。
	(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. 本所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。	1. 定期結合醫院辦理癌症篩檢，提供住家附近或上班地(職場)可以輕鬆做癌症檢查不必跑醫院或診所。 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(如社區化免費裝假牙據點、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

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	(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。	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)、加水站申請(核備)、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(服務零落差)	(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. 協助衛生局辦理餐飲、加水站、美容美髮從業人員等多層面教育訓練，邀請業者參加。 2. 對長者、婦女及學生等不同族群特性辦理衛教宣導。 3. 本所辦理低收 X 光巡檢服務。 4. 針對自殺、精神...等心理困擾者，提供可近性諮商服務，於本所二樓設置於本所心理諮商室。 5. 針對兒童發展遲緩兒童進行評估轉介，結合伊甸基金會於二樓遊戲室做遲緩評估及一對一客製化早期療育服務。 	全所
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與醫院辦理社區篩檢，提供可近性篩檢服務不必跑醫院或診所。 2. 職場辦理戒菸專線輔導、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所，就近提供民眾長照服務。 4. 提供走動式服務或特殊服務方式(如社區化免費裝假牙據點、特殊個案到府訪視例如自殺、肺結核、精神個案等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。 5. 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)、 	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。	加水站申請（核備）、協助業者食品非登不可上線。 6. 結合伊甸基金會提供兒童發展遲緩篩檢評估，針對異常兒童提供二樓遊戲室作為一對一客製化早期療育服務，以利提高轄區資源可近性。 7. 針對長照服務需求，於一樓設置高雄市長期照顧管理中心大社分站。	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. 本所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. 本所提供食品業者登錄及加水站申請服務、長照服務。	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. 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，不定期公開本局網頁。 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。	一組
	（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. 市府 1999、本所留言箱、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。 2. 設置專案專人辦理制度，依限回覆民眾案件辦理查察結果。	全所

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	(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。	3. 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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 本所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、傳染病系統、防疫物資系統、自殺防治系統、職業(營業)衛生系統、精神病、肺結核系統、二代公文、產品通路管理(PMDS)、實驗室資訊系統、內部資訊網、加水站等。</p>
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。	<p>1. 本所因應門診業務停辦後，留下閒置空間規劃為社區公共衛生文物展，提供優質服務環境並讓民眾衛生所服務內容歷史足跡，藉此讓民眾肯定衛生所服務及找到自我定位。</p> <p>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。</p> <p>3. 有關違規化粧品、藥物、食品標示及廣告內容稽查或監錄替民眾健康把關。</p>

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	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	4.區內診所服務品質考核、藥局商查核及管制藥品使用稽核替民眾就醫品質把關。 5.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。 6.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。 7.針對閒置空間，媒合外部資源長駐使用，以利空間活化。
	(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.協助民眾申請長期照護APP，便利民眾線上查詢。 2.利用QRCODE連結提供民眾易讀、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。
	(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.本所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.本區災害應變團隊由區公所、消防、電力公司、自來水公司及本所等所組成當災害發生如颱風、地震或其他災害應啟動之作為（line群組）俾利快速訊息傳達及工作執行。 4.本轄區機關、社福單位成立社會安全網絡群組，結合心理諮商資源，媒合需求民眾，以利健全轄區心理衛生工作。

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	(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。 4. 針對兒童發展遲緩兒童進行評估轉介，結合伊甸基金會於本所二樓遊戲室做據點服務，提供轉介兒童遲緩評估及一對一客製化早期療育服務，以提供民眾資源可近性。	全所

伍、推動及管考

一、研提計畫

本機關於 115 年 1 月 30 日前提出本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。

二、平時查核

本所平時依權責自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

三、提報年度工作成果

本實施計畫業務單位應於當年度結束後，於次年1月提報執行成果送衛生局核備。

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。