高雄市甲仙區衛生所提升服務工作計畫

壹、計畫依據

高雄市政府 109 年 3 月 6 日高市衛企字第 10931696400 號函頒高雄市政府衛生局提升服務執行計畫辦理。

貳、計畫目標

一、以為民服務為導向，發揮基層醫療保健照護功能，落實專業、便民、高效率的公共服務。。

二、運用資訊網路媒介，使民眾有多元管道獲取醫療保健新知及衛教宣導政策資訊，促進資訊公開及透明。

三、藉由各種集會活動，積極結合公私部門之資源，創新整合服務措施，以提供卓越服務品質。

四、落實本所為民服務理念，藉由輿論民情反應，調整衛生所的服務工作方向，以滿足民眾之需求及促進健康。

參、實施對象：本所全體同仁。

肆、計畫內容：

工作要項		工作重點	承辦單位
訂定本所年度提升服務工作計畫	訂定本所年度提升服務工作計畫，具體規劃為民服務工作。	1. 依據「高雄市政府衛生局提升服務執行計畫」、本所內部需求及業務特性，研訂提升服務工作計畫。	第二組
		2. 本所「提升服務工作計畫」經衛生局彙報市府核備後，公布機關網站，以供民眾閱覽。	第二組
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(一)建立與民眾相關業務或申辦案件標準作業	1. 服務及時一致性 依據局端針對各項服務，須訂之標準作業流程，落實政策計畫之實行，藉以簡化辦理流程，提升	第一組 第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	作業順暢及效能。	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(一)建立與民眾相關業務或申辦案件標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	2.提升服務人員專業能力 (1)薦送同仁參加各項相關專業知能課程，以強化本所同仁專業知能。	第一組 第二組
		(2)對於民眾臨櫃或電話諮詢，一次完整告知精確服務。	第一組 第二組
		3.檢討流程與作業方式 適時檢討各項業務申辦案件作業流程、書表內容等適切性，推動減少行政核章數及書表減量的政策，滾動式修正使服務程序便捷化，提升便民效能。	第一組 第二組
	(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.服務資訊公開透明： (1) 各類業務之標準作業程序，張貼本所服務場所或網站，提供民眾申辦參閱；承辦人員提供受理案件進度查詢，對特殊或緊急案件主動以電話、公文通知民眾案件辦理情形；公開各項業務承辦單位電話及網站	第一組 第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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。	設置意見信箱，供民眾查詢申辦服務，以落實行政透明。	
		2.宣導申辦案件多元化查詢管道 (1)向民眾宣導可運用手機或網路服務至高雄市長期照顧中心網頁「線上申請」提出長照服務申請或查詢申辦進度(https://ltc.kchb.gov.tw/)。	第一組 長期照顧中心甲仙分站
		(2)可電話或臨櫃洽詢服務人員詢問處理進度。	第一組 第二組 長期照顧中心甲仙分站
		(3)設置專人服務申辦單一窗口，受理民眾諮詢、解釋疑義，並實施臨櫃申辦案件代收、代填書表等服務。	第一組 第二組
		(4)宣導民眾長期照顧申請資訊網址 QR Code，方便民眾以行動裝置掃瞄進入網站查詢。	第一組 長期照顧中心甲仙分站
	(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。	1.服務設施合宜程度 (1)進行環境美（綠）化，規劃洽公停車，提供民眾節能舒適安全及具特色的洽公場所。	第二組
		(2)設置服務項目雙語標示、方向引導等告示牌，引導民眾方便辨識，快速獲得服務。	第一組 第二組
		(3)本所涉及申辦業務單位於辦	第一組

工作要項		工作重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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。	公室前有設置告示牌俾利民眾辦理申辦業務。	第二組
		(4)辦公空間及人員識別證皆有雙語標示，提供越、印、泰、柬等多國新住民生育保健通譯服務，滿足新住民生育保健服務，增進服務效能，便利外國人士洽公辨識。	第一組 第二組
		(5)每年不定期檢查及維護各類設施(如哺乳室、飲水機、座椅、發電機、廁所及無障礙設施等)，以確保安全及使用品質。	第二組
		2.網站使用便利性 (1)機關網站應以使用者為導向設計及版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	第二組
		(2)彙集整理民眾經常詢問的案件，編撰為「常見問題集(FAQ)，併置於機關網站供民眾參閱，提供多元及便利的資訊檢索服務。	第一組 第二組
		(3)網站網頁以中文及英文呈現，並確保網站內容的正確性及有效連結。	第二組
		(4) 通過無障礙網站標章認證。	第二組
		(5) 提供本所1樓門診區免費上網服務。	第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異性	(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。	3. 服務行為友善性 (1)服務台設置友善志工提供民眾臨櫃洽公諮詢及主動引導服務，代填書表、量測血壓等服務。	第二組
		(2)檢覈服務行為友善性 A.內部檢覈：依據「衛生局109年電話服務品質及禮貌測試計畫」內容，於所務會議宣導，請全體同仁落實電話禮儀。	第一組 第二組
		B.外部檢覈：接受衛生局電話禮貌測試，並依測試結果據以改善。	第一組 第二組
	(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. 鼓勵創新研究 (1)依「高雄市政府衛生局暨所屬機關研究發展獎勵要點」規定，鼓勵本所同仁從事研究、踴躍創新提案，如獲選績優，依案辦理獎勵。	第一組 第二組
		(2)鼓勵同仁整合公私部門資源，提供民眾創新服務。	第一組 第二組
		2. 鼓勵標竿學習 積極積極落實提升服務工作計畫，並配合衛生局作業，於所務會議召開時，充分討論改進服務提供方式，滿足民眾需求。	第一組 第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
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。	1.參與式服務 建置民眾參與多元管道，提供電話專線、意見信箱等多方管道，提供民眾參與公共事務機會。	第一組 第二組
		2.廣納市民意見 參酌人民陳情案件民眾建言，改善醫療衛生服務方針。	第一組 第二組
		3.公私協力善用民間資源 落實在地化健康服務網，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，推動健康促進衛教服務。	第一組 第二組
	(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.建立多元調查管道 透過本區區公所、社福中心、清潔隊、消防隊及學校等通路管道，了解地方醫療衛生服務需求，適時調整服務措施。並利用活動參與、講座、公布欄、紅布條、跑馬燈及本所網站等工具，廣泛傳達衛生所服務訊息。	第一組 第二組
		2.依據「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，處理輿情反應。	第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	3. 彙集整理民眾經常詢問的案件，編撰為「常見問題集」(FAQ)，並置於機關網站(https://jis.kcg.gov.tw/)供民眾參閱，不定期更新以提供正確資訊。	第二組
		4. 針對機關陳情案件，於所務會議進行綜合檢討，研提改進建議，提供業務改進之參考。	第一組 第二組
	(三)依據業務服務特性辦理專案滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	專案滿意度調查 1. 辦理各項健康促進活動進行民眾滿意度調查，藉由民眾反映之問題以為改善參考。 2. 心理諮商滿意度調查。 3. 辦理門診服務滿意度調查，瞭解民眾對本所服務措施的感受，藉以改進服務方式。	第一組 第二組
	(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 透過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，並完備民眾意見處理追蹤機制。	第一組 第二組
		2. 依據「高雄市政府衛生局新聞發布作業流程」、「高雄市政府衛生局接受媒體採訪通報標準作業流程」，作為處理新聞媒體及報	第一組 第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
		章輿論等意見之處理機制及作業方式。	
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴充申辦業務窗口涵蓋範疇，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.設置臨櫃承辦窗口提供民眾「一處收件、全程服務」。	第一組 第二組
		2.運用跨機關電子查驗取代紙本運用中央健康保險署資訊開發之健保雲端藥歷系統等跨機關電子查驗，降低重複用藥，以減少藥物浪費及了解患者用藥情形。	第一組
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦，增加民眾使 用意願。	1.推廣線上申辦服務 透過衛教宣導推廣長期照顧「線上申請」(https://ltc.kchb.gov.tw/)功能方便民眾申請長照服務，增加民眾使用意願。	第一組 長期照顧中心甲仙分站
		2.強化跨平台通用服務增加使用意願 (1)本所網站建置各類服務項目連結至衛生局各相關衛生醫療業務網頁，提供民眾多元申請查詢管道。	第二組
		(2)本所網頁提供衛生保健最新消息、門診資訊、衛教宣導及社區資源等相關資訊。	第一組 第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
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，增加民眾使 用意願。	(3)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。	第二組
	（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。	政府資訊資源共用共享 1.配合市府及衛生局設置之相關資訊平台，於本所網站公告連結及相關資訊，方便民眾線上查詢或線上申辦。	第一組 第二組
		2.提升電子認證使用率 (1) 推廣民眾使用健保署健康存摺 APP，促使民眾能獲取相關就醫資訊。	第一組 第二組
		(2) 協助並輔導食品業者全面使用自然人憑證、工商憑證、醫事憑證與健保卡辦理「非登不可」平台登錄。	第二組
		(3) 運用跨機關電子閘門或跨機關共用資訊平台進行查證，減少跨機關會辦，或民眾檢附書面文件資料的必要性。	第一組 第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
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。	透過大眾傳播媒體了解時事，定期分析討論近期衛生保健相關議題，綜合檢討並研提改進建議，提供業務改進參考。	第一組 第二組
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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。	1.提供分眾服務 (1) 本所為高齡友善照護機構提供長者衰弱篩檢，併對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。	第一組
		(2) 提供有長期照顧需求之民眾到宅評估鑑定服務。	第一組 長期照顧中心甲仙分站
		(3) 提供弱勢個案就醫補助申辦業務單一窗口，提供需求民眾就近申請服務。	第二組
		(4) 針對自殺、精神、災難及未成年懷孕者，每周固定時段提供免費心理諮商服務。	第一組
		2.在地化服務： (1) 提供本區居民長期照顧服務之諮詢及申辦。	第一組 長期照顧中心甲仙分站

工作要項		工作重點	承辦單位
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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。	(2) 配合局端政策落實提供本區民眾食品業務諮詢，並提供食品業者登錄及加水站申辦事項。	第二組
		3.專人全程服務： (1) 專責窗口負責推動老人免費裝置假牙申請資格民眾只需至本所洽詢申辦即可。	第二組
		(2) 與社會局、區公所跨機關合作審查身心障礙福利資格民眾只需至本所申辦即可。	第一組 長期照顧中心甲仙分站
		(3) 運用疾管處製作之易懂易讀之防治懶人包，以及針對各類重要傳染病（如登革熱、茲卡病毒等）提供多種語言版本衛教單張等，向民眾進行衛教宣導。	第一組
		(4) 於流感疫苗接種期間，進入社區活動中心或結合在地商家活動設站提供民眾接種服務。	第一組
		(5) 配合局端政策積極申辦高齡友善照護機構認證、提供長者衰弱評估，針對高齡者設計合宜的健康促進活動及相關服務轉介。	第一組

工作要項		工作重點	承辦單位
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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.延伸服務據點 老人假牙針對醫療資源不足區域，本所與牙醫師公會設立之甲仙牙醫巡迴醫療站合作，辦理老人假牙裝置服務。	第二組
		2.結合旗山醫院、廣聖醫院、建佑醫院合作設站提供癌篩，深入社區辦理癌症篩檢設站服務。	第一組 第二組
	(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。	行動網路服務 候診間提供 wifi，讓民眾網路不斷線，提供民眾查詢就醫資訊。	第二組
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.政府資訊主動公開 依「政府資訊公開法」第 7 條主動公開各項政府資訊於機關網頁，對外提供 ODF 格式之文件，非可編輯者採用 PDF 文件格式。	第一組 第二組
		2.依政府資訊公開相關法規，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。	第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
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。	公民參與 1.配合衛生局各項計畫，向本區居民進行衛教宣導，告知可由臉書「無菸雄麻吉」、「高雄 GO 健康」及「高雄 i-eating」等粉絲專頁提出建議，提供民眾更多元的衛教管道及溝通對話模式。	第一組 第二組
		2.本所網頁建置意見信箱、滿意度調查等資訊，提供民眾參與政策多元管道。	第二組
	(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。	精實內部作業 1.依據衛生局頒布之相關規定，檢討及簡化各項相關行政作業。訂立各業務執掌表，明訂各業務承辦、落實職務代理人制度，便捷快速洽詢解決相關問題。	第一組 第二組
		2.導入智慧化管理 (1) 本所網站提供民眾不限場域、時間、實體設施查詢服務。	第二組
		(2) 善用資通訊技術，利用遠端視訊會議智慧管理技術，參加局端辦理之視訊會議，擴大服務措施的運作彈性，提升服務效率。	第一組 第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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。	(3) 透過衛教宣導告知區民可透過「高雄市登革熱民眾即時通 」 手機 APP，獲取政令，亦可便利民眾即時查詢所需資訊。	第一組
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。	落實社會關懷服務 因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務，並服務流程簡。結合本區公所、社福中心、社區協會及商家力量，運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。	第一組 第二組
	(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，便利民眾線上查詢或電話洽問申請案件辦理進度。	第一組 第二組 長期照顧中心甲仙分站
		2. 成立【公務】甲仙區衛生所 LINE 群組利用網路通訊，在不洩漏個資情形下，進行單位資訊傳遞及交流，提升行政效率。	第一組 第二組
	(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作	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。	第一組 第二組

工作要項		工作重點	承辦單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	等策略，務實解決服務或公共問題。	2.結合民間團體，定期辦理志工會議討論服務辦理情形，推廣衛生教育知能、強化跨域整合服務。	第一組 第二組
	(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.提供午間服務不打烊，每日排定服務台輪值，提供中午有需求民眾服務申辦櫃檯，讓民眾隨時可以洽詢衛生保健相關業務。	第一組 第二組
		2.透過所務會議分析業務問題，尋找最佳解決問題之服務行動方案及實施步驟，藉以提升服務滿意度，打造機關正面優質形象，創造正向社會影響價值。	第一組 第二組