

(附件一)

台東縣延平鄉衛生所

105 年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

臺東縣政府 105 年 3 月 8 日府國服字第 1040080195 號函頒訂「臺東縣政府 105 年服務品質評鑑計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動提升政府服務品質，塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供更便捷的服務，以「走動式服務」的貼心服務理念，達成最有效率的醫療保健服務。
- 二、透過簡化行政流程、服務流程改造，並提供友善、無障礙網路資訊服務，推動更主動、便民的優質服務。
- 三、結合社區、公部門資源統合運用，開發創新與精進服務措施，以提升卓越服務品質。

參、實施對象：本所同仁、結核病關懷員及保健志工。

肆、實施要項：

- 一、依台東縣政府府函頒「服務品質評鑑計畫」中評鑑內容之優質便民服務、資訊流通服務、創新加值服務三大評核構面，研訂本執行計畫，
五大實施要項：

- (一) 單一窗口服務流程便捷，確保流程透明。
- (二) 落實推動預防保健促進進康服務品質，深化服務績效。
- (三) 廣泛訪查民意趨向，建立良好顧客關係。
- (四) 提供豐富服務資訊，促進網路線上服務量。
- (五) 創新思為服務方式，整合跨機關服務資源。

- 二、以上結合年度施政計畫，規劃本計畫之「推動作法」、「預期效益」等，
實務性、方法性等具體詳列。(如附件)

伍、計畫實施期程：

自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

陸、管制考核：

一、本「執行計畫」主動公開於本所網站。

二、執行方式考核：

(一) 平時自評(每月)：依據本執行計畫，由本所研考團隊每月列管追蹤執行成效，檢討改進缺失。

(二) 每季、年中、年終(3、6、9 月)：由本所研考團隊辦理執行成效檢討修正，並於所務會議中提出檢討。

(三) 衛生局辦理年中及年終綜合業務考核。

(四) 特定考核：縣政府定期進行電話禮貌測試及神秘客現場實地考核。

柒、績效檢討：

工作績效如獲縣政府評選為績優單位或獲選推薦參加行政院研考會「政府服務品質獎」，將列入年度考績考評之依據，並以專案獎勵方式簽核議獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另行補充修正之。

臺東縣延平鄉衛生所 104 年 【提升政府服務品質執行計畫】

實施要項一：單一窗口服務流程便捷，確保流程透明

策略目標		推動作法	評核指標	預期效益	完成期限	承辦單位
1. 精進服務流程	1.1 推動單一窗口多元服務，縮短民眾等候時間	(1) 整合門診單一窗口提供各項服務如下： A. 掛號、批價及轉診轉檢 體檢：隨到隨辦 B. 慢行病處方簽簽領：隨到隨辦。 C. 戒菸諮詢 D. 成人健康檢查 E. 免費提供民眾血糖、血壓身高、體重測量 F. 行政相驗申請 G. 安心接檢服務申請 H. 病歷影印作業： a. 網路申辦：提供網路申請，郵件寄送。 b. 電話預約：事先電話(tel：561040)預約。 c. 親自本所隨到隨辦	1. 輪值人員各項單一窗口業務流程熟悉度達測試成績 90% 以上 2. 服務人次數 3. 單一窗口業務服務滿意度調查	1. 縮短民眾掛號批價候診時間(平均 ≤5 分鐘) 2. 免費提供民眾血壓測量、血糖監測及身高、體重測量，協助民眾瞭解自身健康狀況，進一步加強自我保健。 3. 各項行政業務提倡民眾多用網路，少用道路替民眾節省往返的時間與金錢花費。	9/30	醫療組

		(2)部落衛生室單一行動窗口(走動式)服務項目： A. 預約便民抽血服務(6:00-8:00 A.M) B. 原住民就醫交通補助申請(相關證件影印) C. 到宅居家關懷訪視 D. 預防保健主動預約檢查 E. 戒菸諮詢站主動提供戒菸資訊	1. 服務件數統計值 2. 預防保健目標數達標	1. 部落地段護理同仁所提供的走動式服務，隨時為鄉民服務，增進與鄉民情感交流，有助提升鄉民對預防保健的重視。 2. 增加與鄉民的互動，深化服務績效。	9/30	護理組
		(3)提供快速正確的給藥服務及受理到宅藥品諮詢服務。	便民服務滿意度調查	1. 縮短病人或家屬領藥之等候時間。 2. 減少病患重複服用過多相同藥理的藥品。		醫療組
	1.2 縮短申辦流程及時間	(1)行政相驗： 接受電話申辦，無需填任何表單，專人到府受理。 (2)預防保健安心接檢申請： a. 電話預約 b. 全程主動接送 (3)建立各項業務申辦標準作業程序及表單填寫範例	1. 便民服務滿意度 2. 預防保健績效提升	1. 簡化民眾來本所辦理行政相驗的手續，及減少鄉民來回部落往返所耗的時間與金錢。 2. 免費提供安心接檢服務增加民眾就醫便利性，以達到早期篩檢早期治療，為鄉民的健康把關	9/30	醫療組

	1.3 訂標 定準 明作 確業 作規 業範 程 序 及 建 立	(1)檢驗室制定各階標準 作業程序與操作流程 以及建立檢驗品管指 標，管制檢驗報告時 效	各項檢驗品 質管制圖及 通過外部能 力試驗	提升檢驗室檢 驗數值的準確 度，及增進病人 對檢驗的可信 度。	9/30	檢驗室
		(2)建立預防注射業務疫 苗保存、控管，各類 標準作業程序及維護 程序	實際完成各 項保存維護 控管文件	強化疫苗管控 流程並依標準 作業流程執行 可以確保降低 施打錯誤疫苗 機率，期以讓民 眾提升到衛生 所施打疫苗的信 心。	9/30	預注室

實施要項二：落實推動預防保健促進健康服務品質，深化服務績效。

策略目標		推動作法	評核指標	預期效益	完成期限	承辦單位
1. 推動預防保健健康促進	1.1 執行健康照護計畫	(1)善加利用跨醫療機關的合作提供各項預防保健：4 癌(口腔癌篩檢、乳癌篩檢、大腸癌篩檢、子宮頸癌-抹片篩檢)的各專科檢查服務。	1. 預防保健完成篩檢目標完成率>95% 2. 陽性異常追蹤完成率100%	早期診斷早期治療，提高治癒率延長生命週期	9/30	護理組
		(2)擴大辦理全鄉X光巡迴檢查，透過跨院(署立花蓮醫院)合作，早期篩檢出高傳染結核病者。	1. 篩檢完成率>95% 2. 異常追蹤完成率100%	提高傳染病防疫成效，促進民眾健康。	9/30	護理組
		(3)建立糖尿病照護團隊，包含醫師、護理師、營養師、醫檢師與藥師等，透過對糖尿病病患的定期追蹤、糖尿病衛教、血糖、尿液微蛋白尿檢查、定期舉辦病友團體活動。	糖尿病照護網收案數	獲得良好血糖控制，提升病友生活品質。減少因血糖控制不好誘發各種併發症。		護理組
		(4)持續辦理【一次到位全方位】成人健康、口篩、大腸癌篩檢服務，及篩檢異常轉介之主動預約醫院門診掛號並免費【安心接檢】交通接駁服務。	安心接檢成長率>60%	整合性篩檢提供民眾來一次就獲得多元化保健健康檢查服務，減少民眾多次往返的等待與時間。	9/30	醫療組 護理組
		(5)徹底執行 DOTs 計畫，透過關懷員的「送藥到家、服藥再走」親切問候，以達完全治癒目標。	完全治癒率>100%	達到降低結核確診病例再度傳染他人的機率，並且達到良好傳染病控管	9/30	護理組
	1.2 提教	透過與鄉內各機關團體合作辦理菸害防治、肝炎	全年衛教場次>100 場	建立正確預防保健觀念，強化個		護理組

供宣 各導 項 保 健 衛	防治、流感防治、慢性病、腸病毒、檳榔危害、節酒、藥品濫用、食品衛生、防癌篩檢、糖尿病、代謝性疾病等衛教宣導，提升鄉民健康知識。	次	人自我保健的重要性。妥善運用地方鄉民活動資源及傳播媒體達到宣導各項健康政令。		
------------------------------	---	---	--	--	--

策略目標		推動作法	評核指標	預期效益	完成期限	承辦單位
2. 營造部落健康環境	2.1 運用社區資源，營造健康社區	(1)辦理志工訓練培訓，鼓勵志工參與老人獨居居家關懷、社區環境清潔、疫病防治、社區服務等。	每年服務人次>2000 人次	增進獨居老人樂於主動參加社區樂齡學習與參與社區活動，增進晚年生活品質。	9/30	護理組
		(2)結合部落健康營造中心辦理減重健康比賽及健康減重舞蹈比賽，藉由實際親自參與建立正確減重觀念。	達成預設減重目標數	建立民眾維持適當 BMI、肥胖為疾病淵藪觀念，減少鄉民罹患心血管疾病機率	9/30	護理組
		(3)透過與老人日托與教會的通力合作提供老人居家安全防跌評估及帶領長者參與球類運動及提供長者口腔保健篩檢	健康促進子計畫完成率100%	提升老人的居家生活品質及促進身體健康降低老人罹患憂鬱症的機率。		護理組
		(4)舉辦菸害防治志工訓練，合作推動【無菸餐廳】、【無菸職場】，提供戒菸門診諮詢站，以期達到無菸害的健康環境與活出健康。		增加對戒菸者的關懷，提高戒菸成功的機率。		醫療組 稽查組

策略目標		推動作法	評核指標	預期效益	完成期限	承辦單位
3. 優質服務形象	3.1 持續改善服務設施及電話禮貌、營造優質工作環境	(1) 洽公環境包括服務項目、服務人員、方向引導等標示皆採【三語標示】即中文、英語、布農語融入在地文化，使洽公民眾感覺親切。	便民服務滿意度	增進民眾洽公的便利性	9/30	總務室
		(2) 洽公環境內外不定期進行綠美化，以及舉辦辦公室環境美化、整潔競賽	便民服務滿意度	提升民眾洽公的舒適感及同仁辦公的好氣氛	9/30	總務室
		(3) 洽公環境設施提供： 溫馨哺乳室、兒童閱讀專區、無障礙專用盥洗室、無障礙專用停車位、無障礙斜坡道、輪椅租借、愛心鈴、免費 Hi-Fi 無線上網、飲水機、愛心傘、老花眼鏡、量身高計、量血壓計等便民設備	便民服務滿意度	增進民眾洽公的便利性，提升為民服務滿意度	9/30	總務室
		(4) 電話禮貌測試： a. 依據縣政府訂定禮貌測試量表，每月不定期做機關內部所有同仁測試 b. 不定期測試衛生所業務 Q&A 回答正確率統計	測試分數 90 分以上 (優良) 回應問題 正確率達 90% 以上 (優良)		9/30	企劃室
		(5) 門診藥劑室設立藥物諮詢室及受理到宅藥品諮詢服務。	服務人次、時數	增進與民眾良性互動並獲得民眾信任感		藥劑室
		(6) 增進同仁為民服務活力： 每日上下午各辦理一次 15 分鐘職場健康操，活動筋骨	同仁參與率>80%	提升員工為民服務的精力與活力		企劃室
4.	4.1	(1) 訓練內容如下：	數位學習	1. 塑造組織學	9/30	人事室

提升服務專業性	訂定年度在職教育	a. e-learning 數位課程 b. 4 小時節能減碳環保課程 c. 品管教育訓練 d. 資訊相關教育訓練 e. 行政中立政策法令講習 f. 醫護同仁完成高級救命術合格訓	時數達成率每年每人完成 40 小時 / 再職教育每人每年 25 小時	習文化，進而提高服務品質、競爭力 2. 建立員工「廉政」「專業」「效能」「關懷」之核心價值能力 3. 充實專業技能培養優秀人才，激發工作意願，提高服務品質。		
---------	----------	---	------------------------------------	--	--	--

實施要項三：廣泛訪查民意趨向，建立良好顧客關係。

策略目標		推動作法	評核指標	預期效益	完成期限	承辦單位
1. 建立良好顧客關係	1.1 便度民調措施服務滿意	(1)設計滿意度調查問卷於本所網站、門診等候區、辦理各項活動時發放民眾填寫 (2)各地段護理同仁於家訪時發放民眾填寫 (3)定期滿意度趨勢統計分析，提出改善服務措施。	滿意度	藉由滿意度趨勢統計分析，改善服務措施，增進鄉民福祉。	9/30	企劃室
	1.2 設處立理顧機客制意見	(1)訂定「民眾意見處理機制」標準作業流程，民眾可透過電話、現場、網路（設有意見橋、陳情表單）、電子郵件、書面等方式提出。 (2)於本所網站設置「首長信箱」妥適處理民眾意見	受理個案數	有效的意見處理機制，能減低鄉民與公部門的誤解。	9/30	企劃室

1.3 辦理 社區 民眾 座談	與各村鄰里長、部落教會牧師及社區民眾懇談	次數	促進與民眾的交流，拉近彼此距離增加良性互動		企劃室
-----------------------------	----------------------	----	-----------------------	--	-----

實施要項四：提供豐富服務資訊，促進網路線上服務量

策略目標		推動作法	評核指標	預期效益	完成期限	承辦單位
1 公 開 服 務 資 訊 及 檢 索 服 務	1.1 公及 開服 法務 令資 、訊 政 策	1. 於網站設置「主動公開資訊」專區，依據「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊，增進民眾知的權益。 2. 訂定網頁資料定期更新標準作業程序 3. 定期檢測網站超連結正確有效	應公開且已公開資訊比例達100% 建立 SOP 作業程序 檢測次數	依據法令公開中要資訊增進民眾知的權益，		企劃室
	1.2 提便 供捷 檢配 索合 服電 務子 化 政 府	1. 網站(頁)多樣性資訊檢索服務，提供快速、明確的瀏覽機制。 2. 機關網站(頁)通過無障礙檢測並取得認證標章	取得研考會認證標章			企劃室

2. 線上服務及電子參與	2.1 線上服務量能擴展	1. 網站首頁宣導，增加服務項目 2. 建置意見橋留言		方便民眾線上申請證明表單。 民眾可透過首長信箱反應及本所將有專人負責回覆。		企劃室
	2.2 電子參與多樣性	建置滿意度調查、線上論壇				企劃室

實施要項五：創新思為服務方式，整合跨機關服務資源。

策略目標	推動作法	評核指標	預期效益	完成期限	承辦單位
持續推動健康促進計畫	1. 善用創新手法與觀念持續強力推動「原鄉戒酒活動計劃」 善用縣政府、衛生局提供資源共同合作與資源共享	完成酒癮篩檢數 100% 完成率及增加成功戒酒人數	透過協助有酒癮的民眾，戒酒成功案例增進家庭幸福、改善自身健康，進而慢慢擴散影響改變原鄉飲酒風氣。	9/30	護理組 醫療組
	2. 創新各項預防保健服務傳遞模式	預防保健目標完成率達 99%以上	增進民眾健康行為	9/30	護理組
	3. 強化異業連盟合作關係促進民眾健康及 IDS 合作醫院醫療資源整合	滿意度	增進民眾就醫便利性及增進鄉民健康自主管理意識	9/30	企劃組