

臺東縣延平鄉衛生所

100 年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

臺東縣政府 100 年 9 月 26 日府計展字第 1003041847 號函訂「延平鄉衛生所 100 年服務品質獎實施計畫」。

貳、計畫目標：

一、上層目標

- (一) 持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽發揮專業。
- (二) 促使資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- (三) 鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

二、基層目標：本所為回應就醫及洽公民眾日愈升高的服務期待，參酌本所使命與任務，形塑「以客為尊，視病如親，優質服務，民眾安心」之精神，共同實現本所成為「社區健康好鄰居的醫療服務中心」願景。訂定明確策略績效目標及計畫方案，積極推動以「全人照護」為服務宗旨，主動走入社區，執行三段五級之健康照護，以促進社區民眾之健康。本著「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，運用資訊科技及創新做法，提供部落民眾在地化全方位的照顧服務環境及溫暖貼心的扶助關懷，期使醫療及社區保健業務整體服務效能全面向上躍升與精進。最終達到：

- (一) 營造民眾於日常生活中養成自我重視及保健的健康行為，提供舒適尊嚴的醫療環境以達「健康生活化，生活健康化」之目地。
- (二) 友善提供民眾預防保健服務，協助民眾建立早期發現疾病，早期治療之觀念。
- (三) 運用社區資源，透過健康關懷活動，強化與社區公私夥伴關係，與社區民眾建立永續顧客服務關係。
- (四) 提供友善網路連結服務，建立健康資訊透明化。
- (五) 形塑學習形組職文化，提升專業服務能力，建立優良服務形象。

參、執行對象：所內員工及志工，全力做好為民服務工作，全面提升服務品質。

肆、執行期程：

自民國 100 年 1 月起至民國 100 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附件)

陸、執行步驟：

- 一、以所務會議為主體討論，訂定本所 100 年度提升政府服務品質執行計畫。
- 二、本所全員參與完成相關計畫要項及實施要點
- 三、成立提昇服務品質委員會，負責規劃推動
- 三、主任督促年度計畫之進行
- 四、執行小組追蹤、管制計畫之進行
- 五、計畫承辦人負責追蹤計畫之完成，並隨時評估及提出計畫之修訂

柒、考核獎懲：

- 一、於所務會議提出執行成果，供同仁檢討改進。
- 二、將本執行計畫成效列入年度相關考評之依據。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

伍、具體實施計畫暨內容

評核項目	評核指標	推動事項	完成期限	執行單位	備註
機關形象	服務場所便利性、服務行為友善性與專業性	<p>一、設置單一窗口服務之業務一、為能提供洽公民眾及同仁舒適之洽公場所，於98年向行政院衛生署山地離島科申請室內空間規劃，以服務民眾為主軸之設計概念。環境綠化美化、電話語音掛號、網路申請預約、敬老愛殘服務、無障礙設施、舒適隱密哺乳空間、環保資源回收設施、置無震動止滑車道等等。</p> <p>二、設有身心障礙人士扶梯、走道、殘障廁所、愛心鈴等設施，提供無障礙之洽公環境。提供緊急電話、飲水機、影印機、血壓計、血糖機、體重、身高器、愛心傘、輪椅等，供民眾使用。並定期檢測維護-設置維護紀錄表</p> <p>三、符合民眾需要，秉持服務無時差申請馬上辦之櫃台服務理念提供有：行政相驗、體檢、診斷書、等等之相關申請案件，提供填寫書表範例及老花眼鏡、文具用品等用具，提供洽公民眾使用，如行動不便及年長者由工作服務人員解說及代辦事情。</p> <p>四、全面採用環保辦公用紙，衛生用紙，環保節能燈管，電風扇、冰箱、影印機採用環保碳粉或可回收處理之消耗品等等，辦公廳執行節能減碳方案，夏季30度以上使用冷氣，每次2小時，電子器材下班關電源，每日中午熄燈但服務不打烊。</p>	經常性辦理	各課室	
服務流程	便捷性	<p>一、醫療行政整合服務</p> <p>經由本所初步醫療篩檢需更進一步詳細治療之民眾，進入轉介醫療追蹤流程：</p> <p>(1)集合部落慢性病患者因經濟因素無法自行就醫之民眾，本所啟動「安心接檢服務」，</p>	經常性辦理	各單位	

評核項目	評核指標	推動事項	完成期限	執行單位	備註
		<p>連結縣內各醫院資源服務，於事前安排於就醫當日，完成相關系列之檢查如腎臟病篩檢，肝臟超音波以及視網膜篩檢等等之整合醫療服務。</p> <p>(2) 自行前往就醫之民眾，提供預約掛號之服務。</p> <p>二、預防保健整合服務 結合社區及鄉內醫療資源共同辦理整合式篩檢服務，啟動「一次到點、健康全方位」服務有成人健檢、口腔癌篩檢、大腸癌篩檢等等預防保健服務。</p> <p>三、婦女保健整合服務 連結縣內各醫院資源服務，於事前安排於就醫當日，完成相關系列之婦女乳癌攝影, 子宮頸異常檢查。 以上降低民眾往返醫院就診時間。</p> <p>四、設置職務代理人</p> <p>五、服務台-提供諮詢 檢討本所體檢申辦流程，部落民眾只能到本所才能體檢的服務，於今年擬採行於各衛生室開放預約體檢服務，提升民眾體檢可近性之服務。</p>			
資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	<p>一、不定期張貼更新，其他法定主動公開資訊項目。隨時提供政策、保健資訊。</p> <p>二、定期審核資訊正確性。</p> <p>三、. 依據衛生署目前開放之功能，自動整理出網站導覽。</p> <p>四、針對資訊明顯過期事項檢討改進。</p> <p>五、依據衛生署目前開放之功能，提供搜尋。</p> <p>一、機關資訊標示配合提供主題、施政與服務3種分類檢索。</p> <p>二、依據衛生署目前開放之功能，自動整理出網站導覽、搜尋</p>	經常性辦理	各單位	

評核項目	評核指標	推動事項	完成期限	執行單位	備註
		<p>一、項目： 長照、志工服務、預注、講座報名、預約健檢。</p> <p>二、表單下載： 相關衛教及預注時間表(當季)</p>			
提供創新(意)服務情形	<p>1. 有的創務</p> <p>2. 服施延及標習</p> <p>3. 服務措施方法</p>	<p>一、中午不打烊，服務零時差</p> <p>二、整合式篩檢地點延伸至各部落</p> <p>三、策略聯盟：與醫院醫療資源整合，連結社區發展協會、關懷照護甜馨會、茶友社等參與社區預防保健及醫療服務。</p> <p>四、代客預約醫院掛號服務、提供婦女朋友到府抹片篩檢服務以解婦女同胞為了拼經濟或害羞無法前往婦產科之苦</p> <p>五、代客運送檢體至縣內醫院，以減輕民眾因交通、經濟、及行動不便之苦。</p> <p>六、代客影印及傳真服務，因評估社區民眾多數無影印機及傳真機，規劃設計代客影印及傳服務要點。</p>	經常性辦理	各單位	