彰化縣衛生局暨所屬衛生所 109 年 3 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生所詢問:「請問原在大醫院慢性處方看診(領藥)，不敢去醫院想改到衛生所看診(領藥)，可否?是否可以順便買口罩?這個清明節(連假)有賣嗎?何時賣?」

二、衡量標準：依 SQM 服務品質流程規範制定。

五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
91 分以上	81~90 分	71~80 分	61~70 分	55~60 分	54 分以下

貳、測試結果

一、測試結果：以國際禮儀標準，本次衛生所電話接聽等級，詳如下表

編號	受測單位	星級等別	編號	受測單位	星級等別	編號	受測單位	星級等別
1	田中鎮衛生所	★★★★★	10	線西鄉衛生所	★★★★★	19	田尾鄉衛生所	★★★★
2	芬園鄉衛生所	★★★★★	11	鹿港鎮衛生所	★★★★★	20	福興鄉衛生所	★★★★
3	永靖鄉衛生所	★★★★★	12	溪湖鎮衛生所	★★★★★	21	北斗鎮衛生所	★★★★
4	社頭鄉衛生所	★★★★★	13	埔鹽鄉衛生所	★★★★★	22	埔心鄉衛生所	★★★★
5	秀水鄉衛生所	★★★★★	14	埤頭鄉衛生所	★★★★★	23	和美鎮衛生所	★★★★
6	伸港鄉衛生所	★★★★★	15	大城鄉衛生所	★★★★★	24	竹塘鄉衛生所	★★★
7	彰化市南西北區衛生所	★★★★★	16	彰化市東區衛生所	★★★★★	25	芳苑鄉衛生所	★★★
8	二水鄉衛生所	★★★★★	17	員林市衛生所	★★★★	26	大村鄉衛生所	★★
9	溪州鄉衛生所	★★★★★	18	花壇鄉衛生所	★★★★	27	二林鎮衛生所	★★

二、衛生所 16 單位達 5 星級(59.2%)、7 單位達 4 星級(25.9%)、2 單位 3 星級(7.4%)，2 單位未達 2 星級(7.4%)。

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生所	16	7	2	2	0	0
星等率	59.2%	25.9%	7.4%	7.4%	0%	0%

參、相關建議

一、本次未符合電話接聽內容項目分析如下：詳如下表

1、主要缺失：編號 15「通話結束時，能說出『感謝您的來電，祝您健康，再見』」，主因「通話結束時，未能完整說出《感謝您的來電，祝您健康，再見》。

2、次要缺失：編號 14「通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)」，民眾了解看診時間，首次看診要準備之相關文件及注意事項，及平(假)日買口罩等問題，未能確認民眾了解或還有其他需求。

二、衛生所有 2 單位未達 2 星級(7.4%)，包括大村鄉、二林鎮衛生所。

2月份彰化縣各衛生所位電話接聽禮儀不符標準統計表		
編號	內容	不符
1	有語音總機者，於 3 聲內接聽並於 10 秒內提供總機號碼(按 9 或按 0)	0
2	電話鈴響 3 聲內(8 秒)獲得接聽服務。	0
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000，很高興為您服務。	5
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	5
5	通話過程能使用尊稱用語。(如：王先生、林小姐、阿公、阿嬤…等用語)	2
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	1
7	通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語(如:提醒服務時間、祝福用語、祝您順心愉快等)。	0
8	請民眾等待，再接聽時說「讓您久等了」、或「感謝您耐心等候」等用詞。	3
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	0
10	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	0
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	0
12	非機關主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	0
13	電話需協助查詢或轉接之等待時間應少於 30 秒。	0
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求(或協助的)。	7
15	通話結束時，接話人員能說出「感謝您的來電，祝您健康，再見」結束用語。	16
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	0
17	轉接時，說「幫您轉接，請稍候」禮貌用語，且轉接次數在 2 次以內(含 2 次)。	0
18	能告知來電者，轉接電話的分機號碼(或業務單位與承辦人員)。	0
19	承辦人員不在或不方便接聽電話時，應先簡單說明或確認問題並請留下聯繫電話號碼。	0

三、其他提醒與建議

1、5 星等接聽電話之衛生所優點：

(1)主動告知民眾看診時間，提醒避開預注時間、醫師巡診衛在所時間。

(2)主動親切說明首次看診長輩本人要親自至所，之後穩定再依個案評估開立慢籤，同時提醒攜帶健保卡及個案服用藥袋參考。

(3)主動說明行動不便者由家屬幫忙看診(領藥)處理方式，請委託人備證明文件及簽代領「切結書」。

(4)行動不便長輩首次至所，仍需親自由主任醫師看診評估，衛生所有輪椅會協助下車與看診不用擔心。

(5)主動提醒(平日/假日)販售口罩時段不同，並告知清明節有販售口罩，連假 4 天是屬於假日(上午販售)。及提醒身分證字號尾數(單雙號)要配合星期 1、3、5 及假日規則。

2、花壇衛生所轉由主任親自說明首次看診，說明詳盡，對於看診順便買口罩之口罩販售規定也非常有耐心完整說明。

肆、附表：詳細結果請參閱「109 年 3 月電話接聽禮儀稽核表」(xls)。

彰化縣 109 年度各衛生所不定期電話接聽等級

編號	受測單位	每月內部稽核星級等別												總成績		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	總分	名次	備註
1	南西北區衛生所	5	5	5												
2	東區衛生所	4	5	5												
3	花壇鄉衛生所	4	5	4												
4	大村鄉衛生所	4	3	2												
5	員林市衛生所	5	5	4												
6	埔心鄉衛生所	5	0	4												
7	永靖鄉衛生所	5	5	5												
8	溪湖鎮衛生所	5	4	5												
9	社頭鄉衛生所	5	5	5												
10	田尾鄉衛生所	4	5	4												
11	北斗鎮衛生所	5	4	4												
12	田中鎮衛生所	3	5	5												
13	溪州鄉衛生所	5	5	5												
14	二水鄉衛生所	2	5	5												
15	伸港鄉衛生所	5	0	5												
16	線西鄉衛生所	5	5	5												
17	鹿港鎮衛生所	5	5	5												
18	和美鎮衛生所	5	2	4												
19	秀水鄉衛生所	5	0	5												
20	福興鄉衛生所	5	5	4												
21	埔鹽鄉衛生所	5	5	5												
22	埤頭鄉衛生所	5	5	5												
23	芳苑鄉衛生所	1	5	3												
24	竹塘鄉衛生所	2	5	3												
25	大城鄉衛生所	3	5	5												
26	二林鎮衛生所	1	2	2												
27	芬園鄉衛生所	5	1	5												

衡量標準：以國際禮儀標準，分級電話接聽等級

★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	無星等
91 分以上	81~90 分	71~80 分	61~70 分	55~60 分	54 分以下

分數：★★★★★：5 分 ★★★★：4 分 ★★★：3 分 ★★：2 分 ★：1 分 無星等：0 分