

彰化縣衛生局暨所屬衛生所 115 年 3 月不定期電話禮貌測試報告

壹、說明

一、衛生局詢問：

- (一)總機：衛生局有幫民眾做機車駕照的體檢嗎？
- (二)醫政科：請問要怎麼申請「自殺防治守門人 123 訓練」課程？
- (三)醫政科第二辦公室：請問衛生局有提供心理諮商的服務嗎？怎麼預約？
- (四)心理衛生中心：請問衛生局有提供心理諮商的服務嗎？怎麼預約？
- (五)藥政暨物質濫用防制科：請問如果有過期或吃不完的藥品，要如何處理？
- (六)食品衛生科：請問想在網路上販售自行製作的餅乾需要注意什麼嗎？
- (七)保健科：請問骨質密度篩檢要去那裡做？
- (八)疾病管制科：想要請問托嬰中心的腸病毒是否有停課標準？
- (九)檢驗科：請問衛生局可以接受民眾送驗嗎？
- (十)企劃資訊科：糖尿病共照網考試怎麼報名？
- (十一)衛生稽查科：請問要怎麼拿禁菸貼紙？
- (十二)會計室：我有收到衛生局食登的通知，想問彰化衛生局現在上班時間是？
- (十三)人事室：衛生局有打工的機會嗎？
- (十四)行政科：請問衛生局有暑期工讀或是志工嗎？
- (十五)長期照護科：診所診斷媽媽有失智症，建議我們申請日照服務。請問我們要怎樣申請。
- (十六)長期照顧管理中心：想幫爺爺奶奶裝浴室扶手，這如何辦理。

二、衛生所詢問：請問衛生所可以處理過期藥品嗎？

三、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(詳如附件 1)

等級	五星級	四星級	三星級	二星級	一星級	無星等
	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★	---
衛生局	6	5	2	1	1	0
衛生所	14	6	4	3	0	0
星等率	47.6%	26.2%	14.3%	11.9%		

☎本月份測試未達 3 星等：本局保健科、醫政二辦，及花壇鄉、伸港鄉、竹塘鄉衛生所。

參、相關建議

一、本次電話接聽未符合項目分析(詳如附件 2)

- (一)主要缺失：編號 8「通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語(如:提醒洽公時間、應備資料、讚許或祝福用語(新年快樂)、注意安全等)」，未達標 15 家衛生所為「南西北、花壇、大村、埔心、永靖、田尾、北斗、田中、溪州、伸港、鹿港、和美、福興、芳苑、二林」：衛生局 6 單位，分別為「醫政、保健、檢驗、疾管、行政、衛生局總機」。
- (二)次要缺失：編號 9「接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。」，未達標 9 家衛生所為「花壇、大村、田尾、溪州、福興、埔鹽、芳苑、竹塘、芬園」；衛生局未達標有 3 單位，分別為「醫政二辦、檢驗、長照中心」。

二、其他提醒與建議

- (一)有關編號 9「接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。」，衛生所應先確認民眾是哪一類的藥品要回收。
- (二)有關編號 10「接話人員能說明清楚並解決民眾問題。」衛生所應針對不同藥物的回收方法進行說明，藥水切勿倒入馬桶或水槽中，有些衛生所回答藥水可直接倒下水道，屬於說明錯誤且未解決民眾問題。

肆、附表：

詳細結果請參閱「115 年 3 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生所」(.xls)、
「115 年 3 月電話接聽禮儀內部稽核結果-衛生局」(.xls)。

標準話述

3-1、衛生所服務人員應先詢問是何種藥品，再告知民眾不同類型藥品應如何處理。

服務人員：請問是什麼類型的藥品呢？

1. 如果為特殊藥品(如針劑、抗腫瘤藥品、抗生素、荷爾蒙藥品及管制藥品)，需拿回原醫療機構或藥局回收。
2. 如果為一般藥品，請密封後丟進垃圾袋，隨一般垃圾焚化處理。
3. 如果是藥水，切勿倒入馬桶或水槽中，應將吸水物質(如衛生紙、砂土、咖啡渣等)，放進夾鏈袋或塑膠袋中，將藥水倒入袋中後確實密封，隨一般垃圾焚化處理，藥品包裝或容器則依規定進行回收。

彰化縣衛生局暨各鄉鎮市衛生所電話接聽等級(附件 1)

編號	受測單位	星級等別	編號	受測單位	星級等別
1	醫政科第二辦公室	★	23	長期照護科	★★★★★
2	保健科	★★	24	企劃資訊科	★★★★★
3	花壇鄉衛生所	★★	25	衛生局總機	★★★★★
4	伸港鄉衛生所	★★	26	衛生稽查科	★★★★★
5	竹塘鄉衛生所	★★	27	人事室	★★★★★
6	醫政科	★★★	28	溪湖鎮衛生所	★★★★★
7	食品衛生科	★★★	29	南西北區衛生所	★★★★★
8	埔鹽鄉衛生所	★★★	30	北斗鎮衛生所	★★★★★
9	芳苑鄉衛生所	★★★	31	二水鄉衛生所	★★★★★
10	福興鄉衛生所	★★★	32	芬園鄉衛生所	★★★★★
11	二林鎮衛生所	★★★	33	埔心鄉衛生所	★★★★★
12	疾病管制科	★★★★	34	田尾鄉衛生所	★★★★★
13	長期照顧管理中心	★★★★	35	線西鄉衛生所	★★★★★
14	藥政暨物質濫用防制科	★★★★	36	東區衛生所	★★★★★
15	檢驗科	★★★★	37	員林市衛生所	★★★★★
16	會計室	★★★★	38	社頭鄉衛生所	★★★★★
17	行政科	★★★★	39	田中鎮衛生所	★★★★★
18	溪州鄉衛生所	★★★★	40	秀水鄉衛生所	★★★★★
19	永靖鄉衛生所	★★★★	41	埤頭鄉衛生所	★★★★★
20	大村鄉衛生所	★★★★	42	大城鄉衛生所	★★★★★
21	和美鎮衛生所	★★★★			
22	鹿港鎮衛生所	★★★★			

未達 3 星等 5 單位，包括本局保健科、醫政二辦，及花壇鄉、伸港鄉、竹塘鄉衛生所。

衛生所詢問：請問衛生所可以處理過期藥品嗎

3. 民眾致電衛生所詢問「可以處理過期藥品嗎」

3-1、衛生所服務人員應先確認民眾詢問的是何種藥品的處理方式，再告知可拿至衛生所回收的藥物及上班時間或者如何處理，不可直接就說可以丟垃圾車。

3 月份彰化縣衛生局暨所屬衛生所各單位電話接聽禮儀缺失統計表(附件 2)

編號	內容	未達標		
		局15	所27	合計
1	有語音系統主機者，於 3 聲內接聽，並於 10 秒內提供總機分機號碼(請按 9 或 0)。	0	0	0
2	電話鈴響 3 聲內(8 秒)獲得接聽服務。	0	3	3
3	能說出：00 科(00 衛生所)您好，我是 000/敝姓 0，很高興為您服務。	5	2	7
4	能詢問來電者的姓氏(或稱呼)。	1	1	2
5	能用「您」或使用來電者姓氏或使用合適的尊稱(先生、小姐、大哥…)，稱呼來電者。	0	0	0
6	通話過程中能使用禮貌用詞(請、謝謝、不客氣等等)。	1	0	1
7	請民眾等待，再接聽時說「讓您久等了」、或「感謝您耐心等待」等用詞。	1	0	1
8	通話過程中能有貼心叮嚀或關心關懷的用語(如:提醒洽公時間、應備資料、讚許或祝福用語(新年快樂)、注意安全等)	6	15	21
9	接話人員能複誦民眾詢問問題的重點內容。	3	9	12
10	接話人員能說明清楚並解決民眾問題。	0	3	3
11	接話人員能確認民眾的問題是否已解決(或瞭解)。	4	4	8
12	非主辦的業務，能協助查詢到正確的單位和電話。	1	0	1
13	電話需協助查詢之等待時間應少於 30 秒。	1	0	1
14	通話結束前，能再次詢問是否還有其他需求或需協助的。(長照科須主動說明兩項以上長照服務)	2	4	6
15	通話結束時，接話人員能致結束用語(感謝您的來電，祝您健康/平安/順心，再見)。	5	5	10
16	接話人員能讓來電者先掛電話。	0	0	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)。	2	1	3
18	能告知來電者，轉接電話的分機號碼/業務單位/承辦人員。	2	1	3
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。	1	0	1

分析

1. 電話重點標編號 2「電話鈴響 3 聲內(8 秒)獲得接聽服務」未達標 3 單位：永靖、芳苑及竹塘鄉衛生所
2. 電話重點標編號 3「完整說出招呼用語」未達標 7 單位：本局有 5 單位(醫政二辦、藥品、食品、保健、疾管)，衛生所有 2 機關(花壇及伸港鄉衛生所)。