

# 苗栗縣苗栗市衛生所 111 年為民服務實施計畫

核定日期：110.12.30

壹、依據：「苗栗縣政府加強為民服務實施要點」及「苗栗縣政府加強為民服務具體作法」辦理。

貳、目標：

建立親切、便民、效率、有禮的機關形象，結合民間、社會資源，共同推動衛生保健工作，提供鄉親一個溫馨、安心優質照護服務環境，為民眾的健康把關，追求並提升卓越的服務品質。

參、實施期程：111 年 1 月至 12 月

肆、實施對象：苗栗市衛生所

伍、計畫內容：

項目		具體實施作法
一、 機關形 象	(一) 服務場所 便利性	一、 新增或調整服務 1. 落實門診各項防疫措施，戴口罩、勤洗手、分隔板、酒精機、體溫量測機。 2. 落實兒童遊戲區、候診區、預注室、檢驗室、哺擠乳室、營養諮詢室等各項防疫措施，漂白水定期擦拭。 3. 積極推動成人健檢及 B C 型肝炎免費篩檢。 4. 促進幼兒健康、運用自動嬰幼兒身高體重測量儀，協助成長曲線監測。 5. 定期保養與測試氧氣製造機、AED，維護安全就醫環境。 6. 每日定時於報到區、書寫區 2 處進行環境清消，並明顯標示，以利兒童預防注射、健檢時段，家長可安心使用。 7. 衛生所大門左側水溝加蓋，以利夜間癌篩民眾進出安全。

項目	具體實施作法
	<p>8. 衛生所購買具警示燈三角錐、橫桿，以利夜間癌篩路旁乳攝車擺放時，車輛進出民眾安全。</p> <p>9. 衛生所印製客語俚語貼紙於各樓層廁所。</p> <p>二、 延續型服務</p> <p>1. 服務櫃台設置適宜之標示，並對洽公民眾提供說明填具申請書表、解說申請注意事項，主動提供民眾了解健康與服務</p> <p>2. 一樓開放式衛教櫥櫃，持續提供各項衛教單張等文宣品，讓民眾自由取閱。</p> <p>3. 一樓門口玻璃佈告欄，列印海報、即時更新防疫訊息。</p> <p>4. 一至四樓設置電梯，供長者、身心障礙者搭乘。</p> <p>5. 一樓提供二套老花眼鏡，供長者閱讀書寫使用。</p> <p>6. 一樓提供輪椅一台，供長者、身心障礙者及有需要民眾使用。</p> <p>7. 一樓提供 AED 一台，供需緊急需求時使用。</p> <p>8. 一樓門診診察室、注射室設置國客語雙語叫號燈，供鄉親、長者能聽、能看就診序號。</p> <p>9. 一樓門診提供自動隧道式血壓器、自動量身高體重器，供民眾使用。</p> <p>10. 於馬路旁無障礙區設置服務鈴，行動不便身心障礙者免下車，路旁即可按鈴，員工立即前往車旁服務及協助。</p> <p>11. 於一樓門口設置服務鈴，鄉親按鈴時，員工即時前往服務。</p> <p>12. 一樓候診區及門口，部分提供設有扶手的候診椅。</p> <p>13. 一樓大門口健康櫥窗(電視)，提供海報、單張、標語輪播。</p>

項目	具體實施作法
	<p>14. 一樓設置哺集乳室，供哺餵母乳家長哺乳、集乳、更換尿布。</p> <p>15. 一樓、三樓提供無障礙廁所。</p> <p>16. 值日台設於一樓前廳且持續為高齡友善服務台。</p> <p>17. 地下室至四樓電梯旁，增設各樓層平面圖標示。</p> <p>18. 一樓服務動線順暢，更便民。</p> <p>19. 提供大字體、溫馨色彩的診間標示及方向導引。</p> <p>20. 自主不預警測試門口服務鈴、馬路服務鈴、哺集乳室服務鈴、廁所緊急求救鈴。</p> <p>21. 加強綠、美化環境，提供洽公民眾溫馨及舒適的環境。</p> <p>22. 安排糖尿病、銀髮肌力、流感等社區長輩課程，本所主任全程以客語致詞，安排講師時，優先邀請熟悉客語師資授課，或者請其穿插客語對話。</p> <p>23. 苗栗市衛生所、苗栗市衛生所附設居家護理所嶄新銅牌。</p> <p>24. 明顯指標~車庫停車、茶水、廁所、兒童廁所。</p> <p>25. 明顯羅馬旗 15 幅~預防衰弱服務網、苗栗市衛生所、長者營養評估、免費癌症篩檢、免費成人健檢、兒童牙齒塗氟、智慧健康城市…等。</p> <p>26. 1、2 樓牆壁設置壓克力海報夾、軌道，提供海報或民眾攝影、畫作作品展示，提升文藝空間，降低就診白袍恐懼。</p> <p>27. 提供長者多元服務~居家醫療、營養評估、成人健檢、心理健康評估、流感疫苗、肺炎鏈球菌疫苗、長照轉介、戒菸、慢性病門診、長者衰弱評估。</p> <p>28. 因業務輪動，全面更新一樓入口明顯處全所員工相片及業務職掌海報牆，若有人員異動，即時更新。</p>

項目	具體實施作法
<p>(二) 服務行為 友善性及 專業</p>	<p>29. 一樓後側設置開飲機，定期檢測更換濾心，提供就診民眾使用。</p> <p>30. 加入「奉茶站」服務，鄉親於環保署網站搜尋本所有奉茶站服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 派訓同仁參加教育訓練，提升服務品質。</li> <li>2. 加強服務台臨櫃人員服務禮儀，注意電話及接待禮貌，態度和藹親切，讓民眾有「以客為尊」感覺。</li> <li>3. 派訓同仁加各項專業教育訓練，例如 BC 型肝炎、戒菸衛教師、安寧照護、結核病防治、幼兒聽力整合篩檢、長期照護、失智守護天使、急救訓練、糖尿病共同照護等，提供專業服務。</li> <li>4. 加強員工訓練，因應緊急事件應變處理能力。</li> <li>5. 本所鼓勵員工增進語言溝通能力，族群融合理念，員工亦能客語聽、說，志工們能以說多項語言(客語、閩南語、國語)，與鄉親長輩親切的用溝通，提供多語服務。</li> <li>6. 本市 9 成以上為可家人，積極鼓勵員工參加客語能力認證，全所 1 位取得中高級、11 位初級客語認證。</li> <li>7. 本所持續為 AED 安心認證場所。</li> <li>8. 本所持續成為高齡友善認證機構。</li> <li>9. 本所持續成為瑞智友善機構。</li> </ol>
<p>(三) 服務行銷 有效性</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合苗栗市內各項活動、節慶、里民大會及結合教會、協會、學校……等機關，宣導政府各項政策措施和預防保健知識。</li> <li>2. 撰寫發布新聞稿，透過苗栗縣政府衛生局官方網站、本所粉絲專頁、官方 line 行銷。</li> </ol>

項目	具體實施作法
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 各項活動、訓練、貼心服務，透過苗栗縣政府衛生局官方網站、本所粉絲專頁、官方 line、LINE @、IG、YOUTUBE 苗栗市各大臉書社團、各大 Line 群組傳播。</li> <li>4. 社區四癌篩檢活動、預防接種催注，透過寄發明信片或簡訊、LINE 通知鄉親。</li> <li>5. 各項健康訊息，透過苗栗縣政府衛生局官方網站、本所粉絲專頁、LINE @、IG、YOUTUBE 傳播。</li> <li>6. 善用免費報名軟體，製作報名表，提供民眾上網預約新冠疫苗接種。</li> <li>7. 善用資訊管理系統，針對目標群體邀約、管理、追蹤。</li> </ol>
<p>二、服務流程</p>	<p>(一) 服務流程便捷性</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過所務會議，檢討修正簡化作業流程：訂定明確作業程序，規劃妥適申辦動線，藉由民眾反應、輿情反映改進作業流程。</li> <li>2. 提供走動式服務方式：流感疫苗到宅接種、肺炎鏈球菌疫苗到宅接種、社區四癌篩檢、民眾免下車接種服務。</li> <li>3. 培訓衛生保健志工，於醫療門診、預防注射門診，提供諮詢導引服務。</li> </ol> <p>(二) 服務流程透明度</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一樓入口明顯處張貼全所員工相片及業務職掌大型海報，若有人員異動，即時更新。</li> <li>2. 一樓入口明顯處張貼行政相驗、體格檢查、預防接種等與民眾息息相關作業流程及處理時效。</li> <li>3. 衛生局所網站張貼行政相驗、體格檢查、預防接種等與民眾息息相關作業流程及處理時效。</li> <li>4. 一樓掛號區，張貼開業執照、門診收費表、行政相驗收費表等收費資訊，供民眾檢閱。</li> <li>5. 每二年更新員工職務代理人(第一、第二、第三順位)</li> </ol>

項目	具體實施作法	
		<p>名冊，順暢業務連接，提供優質服務。</p> <p>6. 二樓辦公區設置員工出勤狀況及代理人表，課員每日更新。</p> <p>7. 落實職務代理制度。</p>
<p>三、顧客關係</p>	<p>(一) 民眾滿意度</p> <p>(二) 民眾意見處理有效性</p>	<p>1. 辦理防疫訓練、健促活動時，做滿意度調查並針對民眾意見進行分析及檢討，做為改進之依據，期使提供民眾更優質的服務。</p> <p>2. 針對每年縣府二級機關為民服務實地考核、衛生局為民服務實地考核成績及優缺點，檢討改建。</p> <p>3. 針對苗栗縣政府施政滿意度調查結果，檢討改建。</p> <p>4. 運用有限公共資源，辦理各項衛教宣導，提供民眾知識饗宴。</p> <p>1. 一樓門口設置民眾意見箱，提供鄉親諮詢建言管道。</p> <p>2. 苗栗縣政府衛生局官方網站設置意見箱，提供鄉親諮詢建言管道。</p> <p>3. 一樓醫療門診或預注健兒門診，若有鄉親抱怨事宜，值日人員電話通知主任或護理長，立刻前往了解協助。</p> <p>4. 接聽民眾陳情抱怨電話，無法妥善處理，轉請主任或護理長回電，即時了解、協助。</p> <p>5. 訂定民眾意見處理機制及標準作業程序（包括案件後續追蹤處理），定期檢討、改善及修正。</p>
<p>四、資訊提供及檢索服務</p>	<p>(一) 資訊公開適切性</p>	<p>1. 藉由各種途徑管道，提供各項活動訊息。</p> <p>2. 製作常見民眾詢問之問答集、申請案件表格範例。</p> <p>3. 提供網路各項申報書表，與其他政府機關網站連結，形成完整行政資訊網。</p>

項目	具體實施作法
<p>(二) 資訊內容 有效性</p> <p>(三) 資訊檢索 完整性與 便捷性</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 即時更新苗栗縣政府衛生局官方網站最新訊息、活動訊息。</li> <li>2. 主動發布新聞稿並適時轉貼衛福部、疾病管制署、縣政府、衛生局、新聞稿或活動訊息。</li> <li>3. 隨時充實更新各項健康、保健資訊並敘明資料來源。</li> <li>4. 每半年檢視網頁各項連結位址之正確性、社區資源正確性。</li> <li>5. 用心經營粉絲專頁，每日發文或轉貼 1-3 則貼文並分享至各大社團，增加貼文觸及人數。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 善用苗栗縣政府衛生局官方網站置頂功能，與民眾相關重要及時資訊置頂，一眼即可看到。</li> <li>2. 善用苗栗市衛生所粉絲專業#功能，以利鄉親搜尋。</li> <li>3. 善用苗栗市衛生所 line@，主動傳送健康訊息</li> <li>4. 善用 line 訊息轉傳功能，擴散各機關、組織、群組。</li> <li>5. 充實苗栗縣政府衛生局官方網站網頁，本所簡介、訊習專區、便民服務、社區資源、健康營造、衛教專欄、相關聯結、政府公開資訊等。增加年齡分眾、圖說等，方便民眾查詢、瀏覽。</li> <li>6. 苗栗縣政府衛生局官方網站提供資訊檢索功能。</li> <li>7. 苗栗縣政府衛生局官方網站圖片加註圖說，以利視障者查詢。</li> </ol>
<p>五、 創新加 值服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 賡續邀請本市藝術家作品於本所一樓義展。</li> <li>2. 自製宣導影片，張貼 youtube、粉絲專頁、官網、IG。</li> <li>3. 連結整合所內、診所、社區資源，提供長者多元服務。</li> <li>4. 撰寫計畫提報計畫爭取臨時工作計畫人員。</li> <li>5. 與本縣及外縣市醫院診所合作，於平日、晚間、假日</li> </ol>

項目	具體實施作法
	<p>於本所或社區提供癌症篩檢服務，鄉親免請假，就近接受服務。</p> <p>6. 十八鄉鎮市衛生所唯一社區營養推廣中心，提供長者營養評估門診、供餐點營養實地輔導。</p> <p>7. 十八鄉鎮市衛生所服務量最高~提供高齡駕駛長者認知功能檢測服務。</p> <p>8. 十八鄉鎮市衛生所服務量最高~提供居家失能個案家庭醫師照護方案。</p> <p>9. 提供兒童預防保健、兒童衛教指導服務。</p> <p>10. 提供成人健檢服務。</p> <p>11. 提供居家醫療服務。</p> <p>12. 提供居家護理服務。</p> <p>13. 提供門診戒菸服務。</p> <p>14. 提供食品業者登錄服務。</p> <p>15. 提供機車駕照體檢、營業人員體檢服務、勞務役體檢服務。</p> <p>16. 本所各類醫事人員齊備，有醫師、護理師、護士、藥師、醫事檢驗師、醫事放射師，可提供專業完善服務。</p> <p>17. 首創候診區也可以是健身房，讓候診鄉親善用零碎時間，跟著影片做運動。</p>

#### 陸、未來努力方向

- 一、提供優質的公衛保健服務。
- 二、市民能享受應有之權益並獲得適當之醫療保健服務。

柒、本實施計畫如有未盡事宜，得視實際需要適時修正或補充之。