

111 年度苗栗縣泰安鄉衛生所
提升為民服務品質實施計畫



機關名稱:苗栗縣泰安鄉衛生所

機關首長:賴聖民 醫師兼任主任

承辦人:陳玉蕙 藥師

地址:苗栗縣泰安鄉清安村 2 鄰洗水坑 72 號

電話:037-941054、941046 傳真:037-941452

信箱:taian862@ems2.miaoli.gov.tw

壹、前言

本鄉位於苗栗縣東南端，山川阻隔，交通極為不便。部落中年輕人多外出工作，留在部落的則以長者居多，依本鄉人口特性及家庭型態顯示：家庭型態以折衷家庭為主軸，長者多需負擔基本家務，如清潔工作及烹飪或照顧家中孫子等。相對之下長者其自我照顧能力、知識的缺乏及長期處於獨居寂寞的生活環境，故著手在提升泰安鄉接受照顧比率及照顧品質、促進長者健康服務及自我價值更是首當其衝。

因本鄉醫療資源缺乏，故本所在泰安鄉內居民心中占有相當地位之醫療單位，除了本衛生所門診醫療外，為了提升偏鄉部落醫療品質，衛生所醫療團隊每天深入部落提供巡迴醫療，數十年來深獲鄉民信任，堪稱鄉內最受鄉親支持與信任之醫療機構。因此本所在服務態度、醫療便利性、硬體設施、病人安全以及預防保健，整體性都能盡力符合『視病猶親 高齡友善』的在地醫療文化，提供完善、一貫、且品質優良的醫療照護服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象。

貳、依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」辦理。
- 二、行政院研究發展考核委員會 101 年 08 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」辦理。
- 三、苗栗縣政府 99 年 12 月 24 日府計民字第 0990001713 號函「苗栗縣政府 100 年度提升服務品質實施計畫」辦理。
- 四、本府 95 年 5 月 22 日府計研字第 0960064711 號函頒「苗栗縣政府建立新形象實施要點」辦理。

參、計畫目標：

- (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」之目的地。
- (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) 提供無礙就醫環境，建置符合長者行動、使用之硬體設備，提供安全舒適友善之環境。
- (四) 提供友善網路連結服務，建立健康資訊透明化。
- (五) 加強員工及志工對高齡友善之認知，以愛心、耐心、同理心關懷長者，適時提供完善之適性服務。

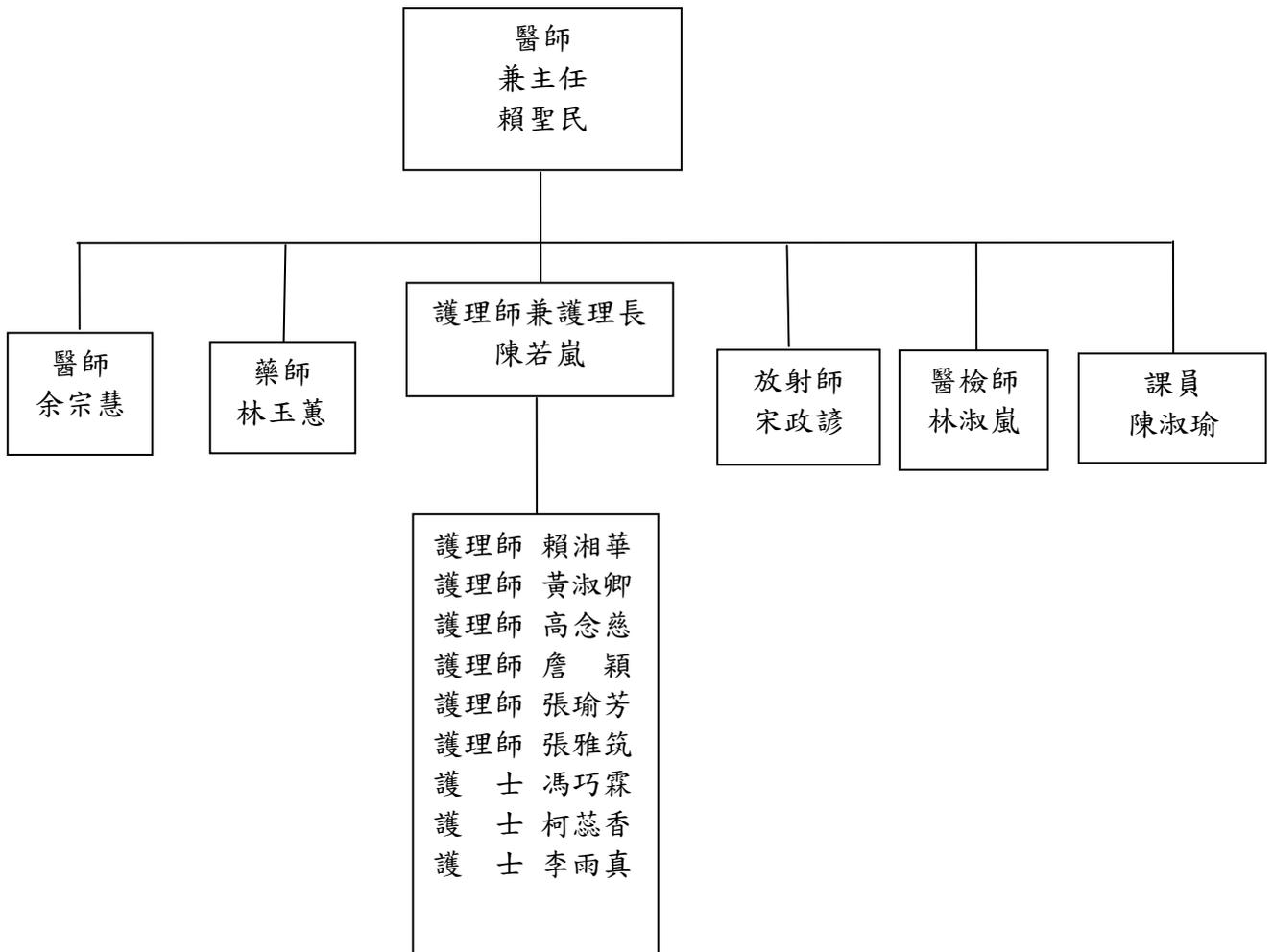
肆、實施對象：衛生所全體同仁及保健志工

伍、實施期程：111年1月1日至111年12月31日為期1年。

陸、服務對象：泰安鄉社區民眾

柒、組織架構:

(一)、本所組織架構:



(二) 本所工作分配一覽表：

姓名	職稱	負責地段	職 掌 工 作
賴聖民	醫師兼主任	-	1、綜理全所業務 2、門診、巡診醫療業務 3、督導考核全所同仁業務 4、上級交辦事項
陳若嵐	護理師 兼護理長	-	1、督導全所業務 2、護理行政、研考、自主管理 3、門診管理(含行政相驗、死因統計) 4、統整衛教主軸 5、落實公權力成效 6、上級或主任臨時交辦事項
余宗慧	醫 師	-	1、門診、巡診醫療業務 2、健保申報、申覆作業 3、社區醫療群品質改善計畫 4、主任或護理長臨時交辦事項
林淑嵐	醫檢師	-	1、檢驗業務 2、出納業務 3、愛滋病防治業務及協助急傳業務 4、主任或護理長臨時交辦事項
宋政諺	放射師	-	1、資訊業務 2、放射業務(含X光巡檢、HIS、PACS業務) 3、總務、財產、廳舍管理(藥品採購、醫療器材管理) 4、主任或護理長臨時交辦事項
陳玉蕙	藥 師	-	1、藥品管理 2、藥政科業務 3、為民服務業務 4、主任或護理長臨時交辦事項
陳淑瑜	課 員	-	1、人事、政風業務 2、公文檔案管理 3、病歷管理 4、原住民就醫交通補助款 5、主任或護理長臨時交辦事項
詹 穎	護理師	清安村 1-7 鄰	1、慢性病照護(H/T、DM)(許之薰) 2、整篩(成人B、C肝防治) 3、原住民三高防治計畫 4、主任或護理長臨時交辦事項

姓名	職稱	負責地段	職 掌 工 作
賴湘華	護理師	清安村 8-13 鄰	1、肺結核防治業務(含 TB 驗痰)(關懷員 x2) 2、門診申報、申覆作業 3、婦幼衛生暨母嬰業務 4、主任或護理長臨時交辦事項
高念慈	護理師	中興村	1、口篩(含專科駐診)、腸篩 2、山地醫療(IDS)計畫含專科駐診暨個案管理、居家醫療、安寧器捐暨分級醫療 3、巡醫報酬 4、菸害防制業務 5、主任或護理長臨時交辦事項
黃淑卿	護理師	錦水村 1-10 鄰	1、兼辦會計(含獎勵金) 2、原住民胃癌防治計畫 3、毒品防制、心理衛生健康促進、精神疾病防治 4、主任或護理長臨時交辦事項
張瑜芳	護理師	士林村	1、志願服務 2、兒少健康促進業務 3、預防注射(含 BCG、孕婦 BC 肝) 4、主任或護理長臨時交辦事項
張雅筑	護理師	大興村	1、健康生活型態促進業務含量能計畫 2、高齡友善城市計畫(含失智友善社區) 3、推動長者之身體活動(含社區營養) 3、主任或護理長臨時交辦事項
李雨真	護 士	八卦村 錦水 10-13 鄰	1、婦女癌症業務 2、流感業務 3、食品科業務 4、主任或護理長臨時交辦事項
馮巧霖	護 士	象鼻村	1、長照業務(C 站管理) 2、協助中老年健康促進業務 3、消弭不平等計畫(臨時人員 X1) 4、緊急醫療含無線電測試救護派遣 5、主任或護理長臨時交辦事項
柯蕊香	護 士	梅園村	1、急傳-營業衛生、外勞健檢、病毒性 A 型肝炎業務 2、新冠病毒業務 3、部落社區健康營造業務(專案經理 X1) 4、主任或護理長臨時交辦事項
高晉揚	臨時司機	-	1、車輛清潔、維修保養 2、協助掛號、整理病歷 3、主任或護理長臨時交辦事項

捌、提供服務項目：

- 一、醫療門診業務:家醫科門診、山地巡迴醫療、戒菸門診、免費成人預防保健檢查、癌症篩檢、行政相驗。
- 二、疾病管制業務:病媒蚊調查及傳染病防治(愛滋、肺結核、登革熱、腸病毒個案管理....)、免費抽血篩檢愛滋病、各項公費疫苗接種(另提供毒蛇血清、破傷風疫苗)。
- 三、藥政服務:門診藥事服務、醫藥分業及管理、用藥安全、藥物濫用防治宣導、毒危防治。
- 四、企劃業務:為民服務、資訊安全、菸害防制、社區健康營造、保健志工服務。
- 五、醫政業務:緊急醫療救護、長期照護轉介、精神照護、心理衛生、自殺暨人口販運、家暴及性侵害防治宣導。
- 六、保健業務:免費四癌篩檢(口腔癌、大腸癌、子宮頸癌、乳癌)、成人預防保健申請特殊產檢、結紮補助、地段個案家庭訪視、婦幼管理暨母乳哺育、衛生教育、健康促進宣導、健康諮詢及提供資料或進而轉介服務等。
- 七、食品業務:國民營養教育、蔬果 579 暨優質飲食、食品衛生管理、加水站管理。

玖、為民服務工作流程表：

一、醫療門診服務：(免費)

〈1〉 內外科門診

〈一〉 資格：一般社區民眾。

〈二〉 服務時段：門診時間

每日上午 8：00 至 11：30

每日下午 2：00 至 4：30

〈2〉 巡迴醫療門診

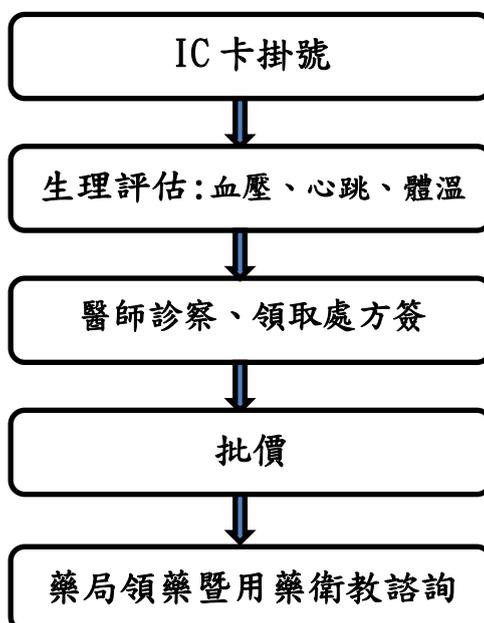
〈一〉 資格：一般社區民眾。

〈二〉 服務時段：每日上午 9：00 至 16：00

〈三〉 服務村別

★巡迴醫療	
星期	村別
星期一	大興村
星期二	士林、永安村
星期三	錦水、八卦村
星期四	梅園、大安村
星期五	中興村、司馬限

〈4〉 服務流程：



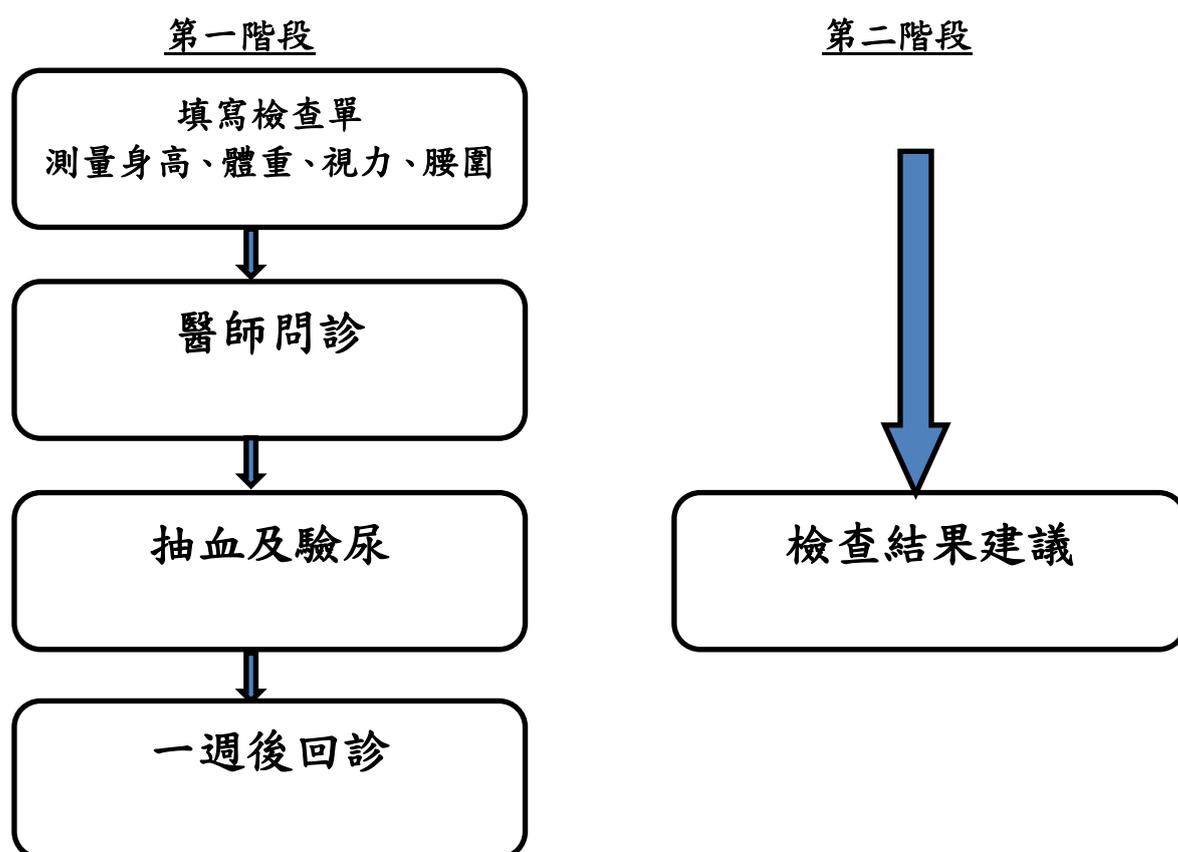
二、健康篩檢服務（免費）：

（一）成人健康檢查：

1. 資格：

- 年滿40—64歲者（民國65年次至41年出生）每三年受檢一次。
- 65歲以上民眾（民國40年次以前出生）每年受檢一次。
- 35歲以上罹患有小兒麻痺者（民國含70年次以後出生）每年受檢一次。
- 年滿45歲可做一次B、C肝炎檢查（一生一次）。

2. 服務流程：

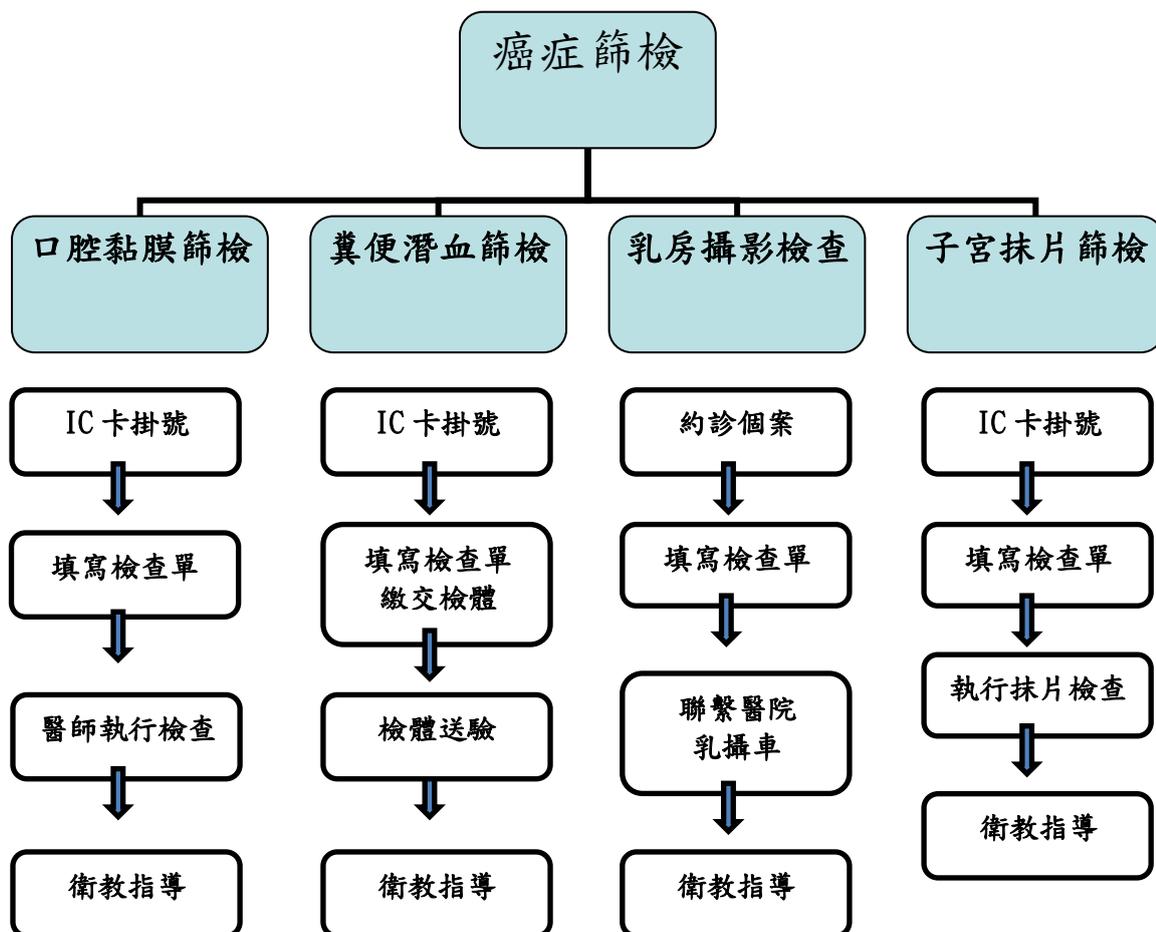


三、 癌症篩檢服務（免費）：

1. 提供服務項目：

- 口腔黏膜篩檢:年滿30歲以上者(民76年次出生)每二年受檢一次。
- 糞便潛血篩檢:年滿50歲-75歲者(民31年次-56年次)每二年受檢一次。
- 乳房攝影檢查:年滿45-69歲之婦女(民36年次-60年次)每二年受檢一次。
- 子宮頸抹片檢查:年滿30歲者(民75年次出生)每年受檢一次。

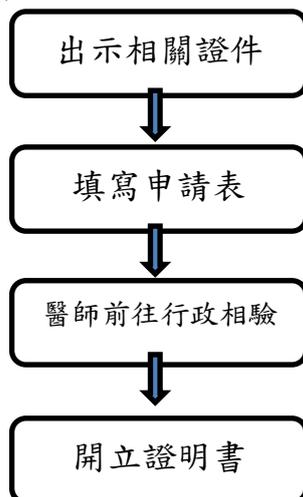
2. 檢查流程：



四、證件申請類：

(一) 死亡證明書(行政相驗)：

1. 資格：一般社區民眾。
2. 服務流程：

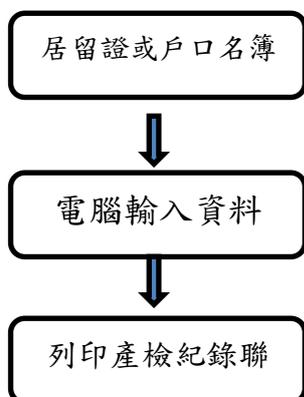


3. 費用：1000 元。（含 4 份證明書），每增加一份加收 10 元。

（本縣縣民具有低收入戶成員身分者，免收取這項費用）

(二) 外籍配偶設籍前醫療補助申請：

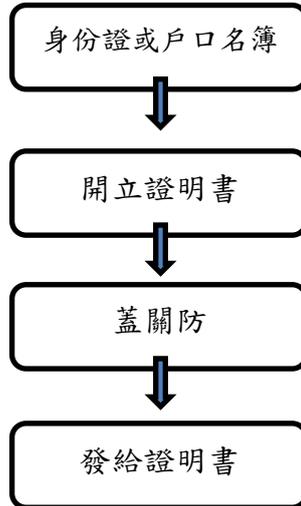
1. 資格：外籍配偶。
2. 服務流程：



3. 費用：免費。

(三) 預防接種證明書：

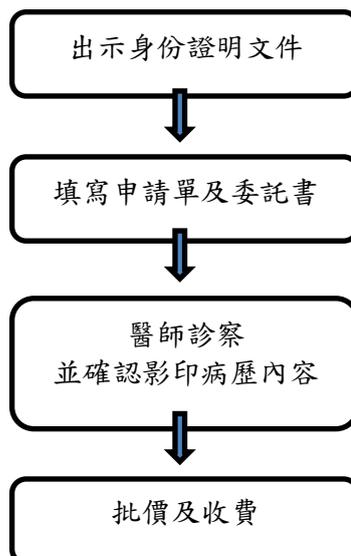
1. 資格：一般社區民眾。
2. 服務流程：



3. 費用：英文預防接種證明書 50/份，中文預防接種證明書 100/份。

(四) 門診病歷影本：

1. 資格：門診病人。
2. 服務流程：

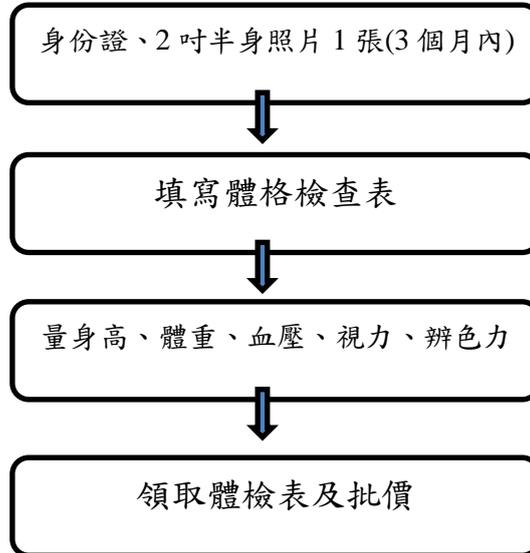


3. 費用：100 元。（10 張以下 100 元，第 11 張起加收 5 元/張）

(五) 一般體檢：

1. 資格：社區民眾。

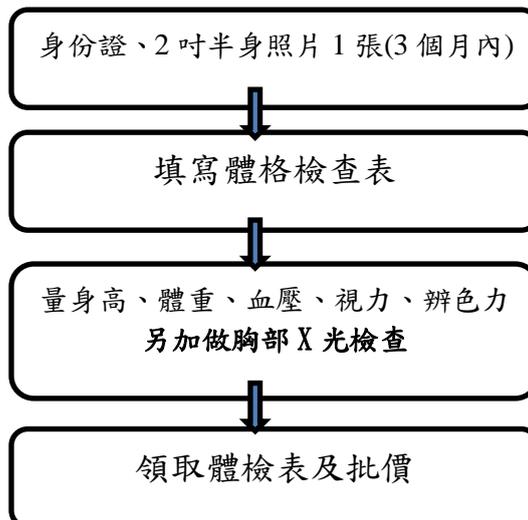
2. 服務流程：



3. 費用：100 元。（每增加一份加收 10 元。）

(六) 旅館業、美容美髮業及溫泉業者體檢：

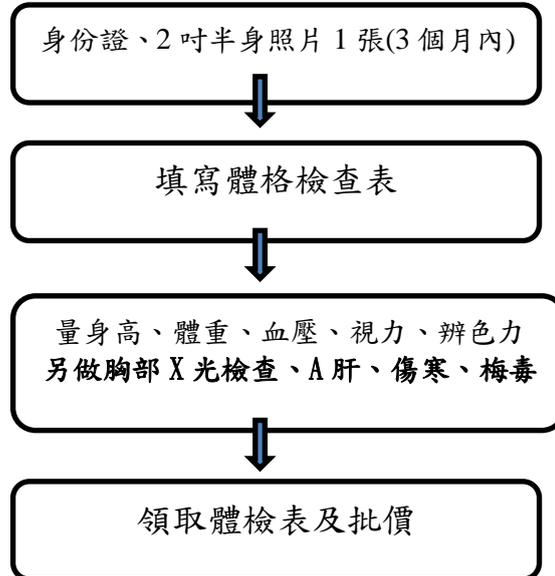
1. 服務流程：



2. 費用：350-1000 元不等。（依檢驗項目而定）

(七) 餐飲業者體檢：

1. 服務流程：



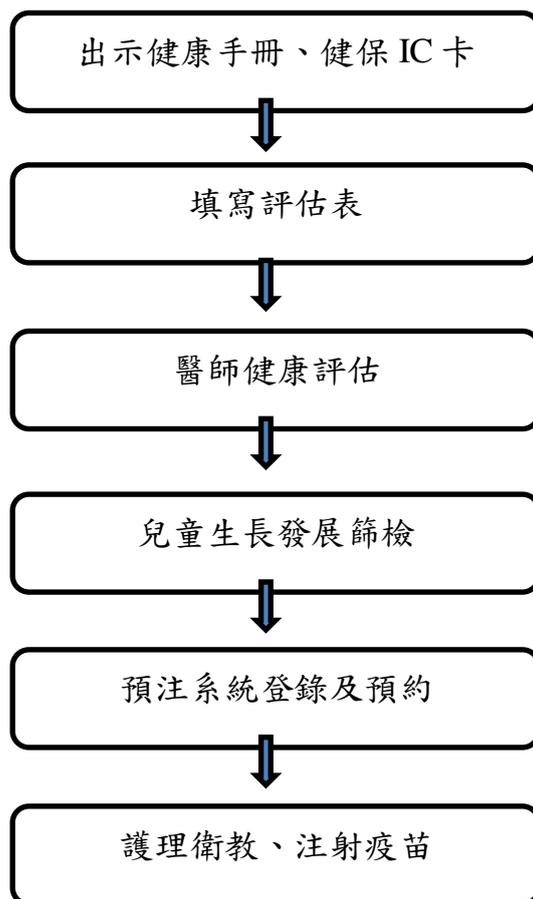
2. 費用：350-1000 元不等。（依檢驗項目而定）

五、 預防接種類：

(一) 幼兒預防注射：

1. 資格：嬰幼兒。

2. 服務流程：



3. 費用：免費。

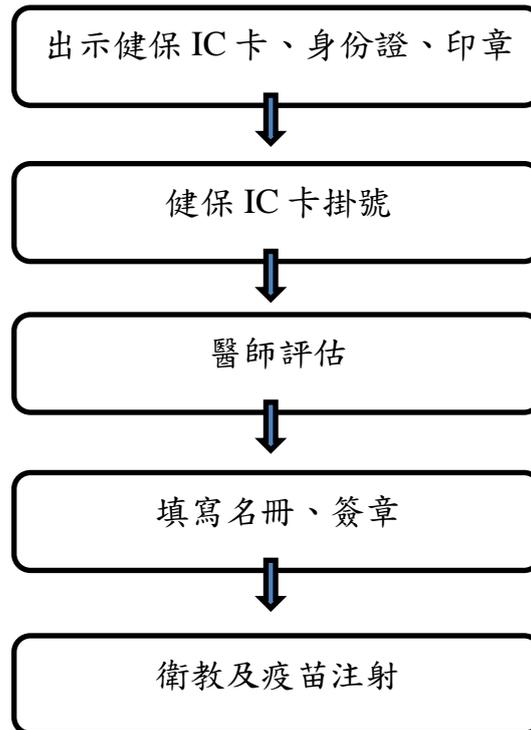
4. 服務時段：每星期二 9：00 至 16：30 (本衛生所)

每星期三 10：00 至 11：00 (象鼻衛生室)

(二) 成人流感疫苗接種：

1. 資格：一般社區民眾，依政府規定年滿 65 歲以上老人優先、基層醫護人員、養禽業者、特殊教養機構師生員工、消防救護人員、保健志工。

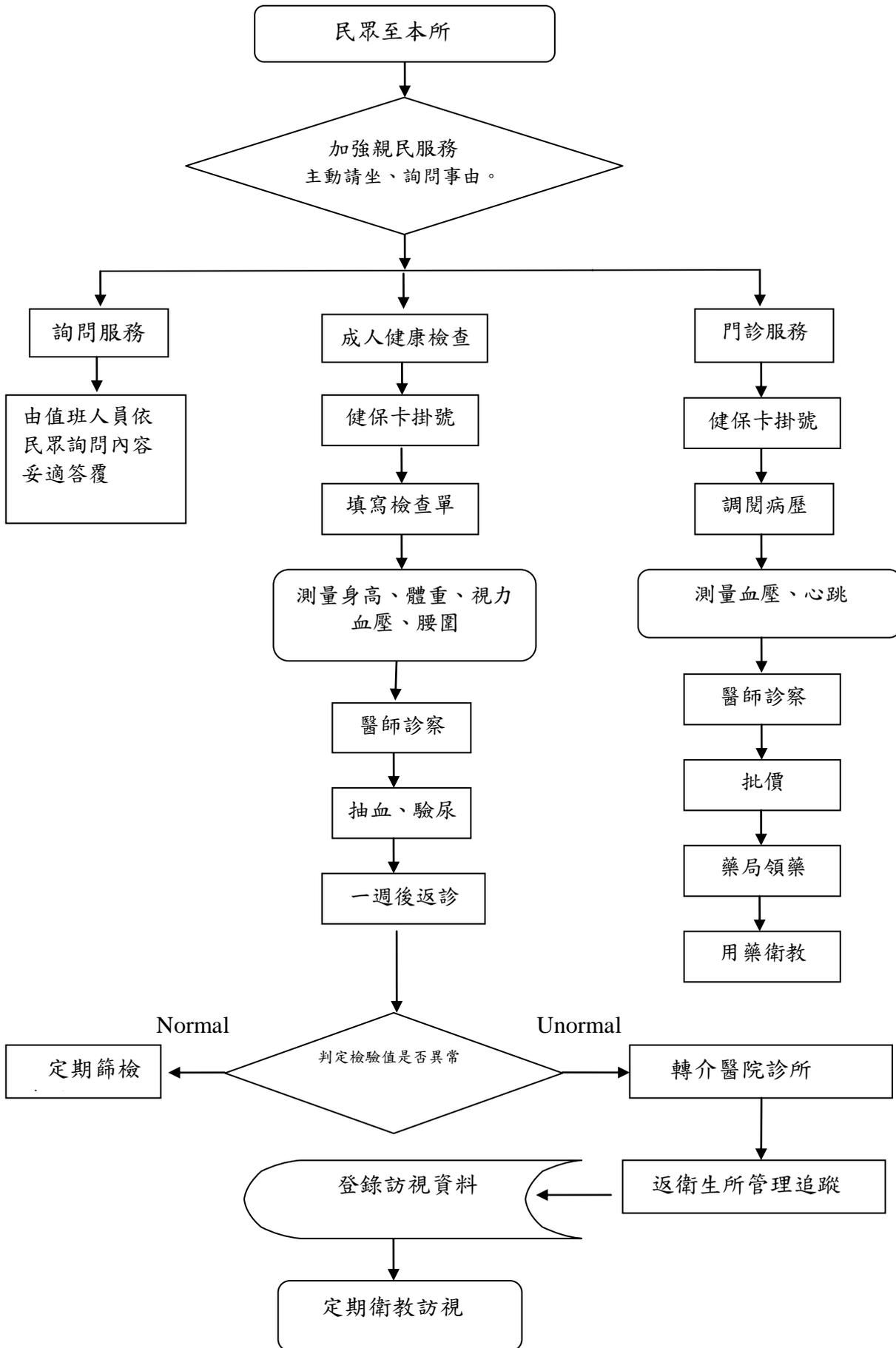
2. 服務流程：



3. 費用：免費。

4. 服務時段：每年 10 月起，依行政院衛生福利部疾病管制局規定辦理。

泰安鄉衛生所為民服務標準作業流程



壹拾、計畫內容

實施要項	工作重點	工作(推動)方法
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>(一)提升民眾洽公之便利性及實用性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對前來洽公民眾，規劃免費停車位，並設置緊急呼叫鈴、門診服務時間表。 2. 營造友善洽公環境：提供親切便民服務櫃台及老花眼鏡和文具用品，並設置舒適座椅以方便民眾書寫 3. 辦公廳內部規劃親民等候區，提供多功能閱覽區、衛教宣導專區、電視、飲水機等供民眾使用，營造舒適洽公環境 4. 依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供免費無線上網服務。 5. 所內空間標示及指引正確(含雙語標示)，利於鄉民辨識。 6. 維護所環境整潔及明亮度，擺放盆栽藉以綠美化環境 7. 塑造環境友善環境，針對行動不便者，提供輪椅設備 8. 服務台前放置清楚「值日人員名牌」，設置「工作人員差勤表」，及上班人員、請假人員、職務代理人看板，落實職代業務執行。 9. 提供電子血壓機，並為民眾免費測量服務。 10. 提供體能充電站備有踏步機與腳踏車教導民眾養成運動習慣與健康飲食健康補給站。 11. 兒童早期療育評估備有幼兒專屬遊憩區。 12. 定期檢查各類硬體設備(如飲水機、座椅、盥洗室)確保設施品質 13. 規劃親善的哺乳室，提供安心哺乳環境
	<p>(二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服並提供業務諮詢。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成機關人員與志工服務禮儀之教育訓練。 2. 完成機關人員電話服務品質，研訂電話服務品質及禮貌工作計畫(如附錄一)及禮貌之教育訓練。 3. 提升本所員工及志工對洽公民眾服務禮儀，應主動招呼民眾，秉持「以客為尊」中心想法，服務人員以走動式服務，現場諮詢及導引，主動積極提供符合求的服務。 4. 提供業務「Q & A」，提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」及「正確率」完成「一次告知」服務。 5. 每年至少辦理洽公環境設備檢查，並完成使用者滿意度調查，適時更新改善。

實施要項	工作重點	工作(推動)方法
	(三)透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 施政宣導:善用鄉內各機關傳播媒體(本所網站跑馬燈、巡迴醫療車)利用公眾場合,宣導各項重要政府施政措施及執行成效。 2. 宣導活動:辦理各項公共衛生活動期間對民眾衛生政策宣導,並評估成效。 3. 執行方式:結合社區資源(宗教團體、社福中心、發展協會、學校..等結合,進行各項重要宣導,辦理各項公衛活動期間以爭取民眾之認同。
二、便捷服務程序,確保流程透明	(一)建置申辦案件單一窗口,提供民眾整合服務情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供全功能整合服務民眾辦理各項業務申請及查詢服務。採單一窗口健康諮詢及掛號服務,提供民眾優質貼心的服務。 2. 建立申辦服務標準作業規範,於網站專區明確訂定申辦業務作業程序 3. 公開本所各項標準化服務作業程序於衛生所(http://taanweb.mlshb.gov.tw/index.php?catid=15&cid=1),民眾可善用資訊服務,提供友善、零視差的無障礙網路服務網。 4. 張貼明確門診服務時間及申辦案件時間,作業流程透明化。
	(二)申辦案件流程簡化程度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年檢查或檢討本所各項業務申辦流程,完成簡化相關申辦流程或縮短申辦案件處理時間機制。 2. 簡化各項服務申辦流程及縮短申辦案件時間,洽公民眾隨到隨辦,不須預約或提前申請服務:如疾病診斷證明書、死亡證明書、預防接種證明書之開立及各項篩檢之申請。
	(三)維護網站(頁)資訊內容及連結正確程度。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適時維護網站(頁)資訊,以確保公佈資訊的正確性。 2. 提供健康促進、醫療新知、社區資源、為民服務、最新訊息等。 3. 機關訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序),並據以執行。 4. 機關網站(頁)首頁版面配置應符合民眾需求,方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。

實施要項	工作重點	工作(推動)方法
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)提供多樣式民眾陳情管道	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立本所民眾陳情(諮詢、申訴)案件處理標準作業流程。 2. 提供民眾建言及陳情管道(如主任信箱、網路意見橋及書面陳請等管道)收受民眾抱怨申訴等問題 3. 針對民眾陳情案件轉業務承辦人，並確實、積極快速處理、追蹤後確實紀錄並據以檢討改進。 4. 辦理陳請民眾之滿意度問卷調查(陳請民眾之滿意度問卷調查於答覆後執行)。 5. 建立民眾「常見問題集」(FAQ)，集思廣益彙編常見問題集，並定期於所務會議中提出討論，供同仁參考使用。
	(二)定期辦理滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立滿意度調查。進行系統性的分析(分類)及評估，進而產出擬訂改善服務措施。 2. 透過問卷調查結果分析，確實瞭解民意趨勢針對民眾的建議檢討改善，作為服務改進之參考。 3. 提升服務滿意度之成長率。
四、創新服務情形	創新服務方式整合服務資源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理偏遠地區全年無休之醫療服務計畫 2. 醫療照護行動化服務，本所優質醫療團隊每日深入部落及各村關懷據點提供民眾完善健全醫療服務，使偏鄉醫療不落後 3. 提供鄉民每月一次大千醫院專科醫師駐診，另提供每週一次中醫照護門診，打造全方位醫療服務，提升醫療服務品質 4. 針對白天上班鄉民，每週一、三辦理巡迴醫療夜診服務，照護鄉民健康 5. 為落實牙齒保健，牙醫師公會每週一次至本所駐點服務(107年尚未開辦) 6. 配合季節性流感施打期間，至各村定點為民眾施打疫苗。 7. 於門口設置 LED 跑馬燈廣為宣導本所新政及各項服務措施。 8. 配合鄉內大型活動，辦理相關業務宣導，使民眾可詳細即時得知最新新知，達到服務零距離。 9. 強化預防保健健康檢查服務，以資源整合及共享角度出發，強化與機關橫向聯繫，及垂直服務整合，提高各機關間的合作。 7. 辦理創新及持續性之大型健康促進活動

實施要項	工作重點	工作(推動)方法
		8. 協請附有乳房攝影巡迴車醫療院所蒞所共同為轄區婦女提供乳房攝影服務，並簡化乳攝流程，提高婦女乳攝意願，及早發現轄區罹患乳癌個案，進而追蹤治療。 9. 原住民原屬落勢族群，提供原住民就醫交通補助費，以減輕鄉民就醫經濟負擔 10. 本所於 104 年通過並持續推動「高齡友善健康照護機構」 11. 行動不打烊：本所備有行動巡迴 X 光車，深入部落藉已篩檢出潛在性肺結核患者，主動發現個案，為村民健康把關

壹拾壹、實施步驟：

依據本實施計畫之推動作法執行之。

壹拾貳、管制考核：

- 一、本所同仁依據本執行計畫確實執行，並將執行情形於所務會議中提報，其內容應包含具體作法之執行效益及完成進度俾便彙整查考。
- 二、本所提出優質為民服務實施計劃方案，以提升政府服務品質並適時提出具體之可行方案且隨時檢討、改進與創新。
- 三、每季實施為民服務自行評核（如附件一）「為民服務考核項目及檢查內容」
- 四、本所電話服務禮貌統一用語規定辦理。

壹拾參、績效評核：

- 一、適時於所務會議中檢討改進各項措施以提升服務品質，並作為年度內服務績效之評核依據。
- 二、本案執行成效由苗栗縣政府及苗栗縣政府衛生局依「苗栗縣政府建立新形象實施要點」辦理不定期實地考核，並針對缺失隨時輔導改進。

壹拾肆、附則

本執行計畫如有未盡事宜，得視實際需要適時修正或補充之。

苗栗縣泰安鄉衛生所為民服務工作考核表

考核項目	檢 查 內 容
服務場所內外環境維護(20分)	<input type="checkbox"/> 1. 室內環境整潔，光線、綠〈美〉化情形。…4分 <input type="checkbox"/> 2. 化粧室、飲水設備清潔衛生情形。…4分 <input type="checkbox"/> 3. 化粧室是否設有置架、掛鈎及衛生紙。…3分 <input type="checkbox"/> 4. 室外環境整潔，汽機車停放位置之規劃情形。…3分 <input type="checkbox"/> 5. 服務場所是否有攤販、銷售商品情形。…3分 <input type="checkbox"/> 6. 是否設置垃圾分類箱及資源回收再利用。…3分
值班服務台(15分)	<input type="checkbox"/> 1. 是否依場地或實際需要規劃設置服務台。3分 <input type="checkbox"/> 2. 是否善用義工人力協助服務工作〈※視情形運用〉3分 <input type="checkbox"/> 3. 服務台人員是否嫻熟各項申請書表代書及諮詢工作.3分 <input type="checkbox"/> 4. 服務台人員是否主動積極服務、導引民眾。…3分 <input type="checkbox"/> 5. 服務台、櫃檯是否均標示工作人員名牌。…3分
櫃檯(服務)窗口 (15分)	<input type="checkbox"/> 1. 服務場所導引標示是否明確，動線符合民眾方便性。..2分 <input type="checkbox"/> 2. 各櫃台編號、服務項目標示是否明確。..2分 <input type="checkbox"/> 3. 申辦案件須知、時限、流程標示是否明確、清晰。..2分 <input type="checkbox"/> 4. 各類標示是否規劃整齊、字體清晰。..3分 <input type="checkbox"/> 5. 上下班時間或申辦案件時間標示是否明確。...3分 <input type="checkbox"/> 6. 職務代理人一覽表，確實執行、運用。…3分
提供民眾服務設施及為民服務創新作法(10分)	<input type="checkbox"/> 1. 民眾書寫桌椅文具是否齊備，及是否提供申請表、範例及老花眼鏡。..3分 <input type="checkbox"/> 2. 是否設有民眾休息、等候座椅，並提供民眾書報、雜誌、飲水。..3分 <input type="checkbox"/> 3. 是否於適當地點設置愛心鈴(服務鈴)..2分 <input type="checkbox"/> 4. 配合政策宣導及為民服務創新事項。..2分
工作人員服務態度及服務比率(15分)	<input type="checkbox"/> 1. 工作人員是否均配戴識別證。..5分 <input type="checkbox"/> 2. 工作人員服務態度是否和藹、有禮。..2.5分 <input type="checkbox"/> 3. 工作人員答復詢問是否熱忱、盡責。..2.5分 <input type="checkbox"/> 4. 工作人員受〈處〉理案件是否快速有效率。..2.5分 <input type="checkbox"/> 5. 工作人員服勤狀況是否良好，有無聊天而怠慢民眾。2.5分
民眾對服務滿意度調查(15分)	<input type="checkbox"/> 1. 民眾反映不佳之服務項目是否於所務會議提列具體改善措施。..5分 <input type="checkbox"/> 2. 季報表是否依規辦理自評、送件。..5分 <input type="checkbox"/> 3. 電子滿意度月報表。..5分
政令宣導資料(10分)	<input type="checkbox"/> 1. 宣導資料放置位置是否適中、明顯。..3分 <input type="checkbox"/> 2. 宣導資料是否分類依序置放。..3分 <input type="checkbox"/> 3. 宣導資料內容是否符合時宜及顯示重點。..4分

備註：每年3、6、9月5日前，將季報表經主管核章後送企劃科。

主辦人：

護理

