

# 苗栗縣苗栗市衛生所 113 年為民服務實施計畫

核定日期：113.01.29

壹、依據：苗栗縣政府為民服務實施考核要點(112 年 4 月訂定)辦理。

貳、目標：

建立親切、便民、效率、整潔、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，促進民眾健康並提升卓越的為民服務品質。

參、實施期程：113 年 1 月至 12 月

肆、實施對象：苗栗縣苗栗市衛生所全體同仁

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. 運用衛生局移撥善心人士捐贈心電圖儀器，為 60 歲以上市民免費檢查，早期篩檢、診斷、治療。 2. 結合產後護理機構、接生院所、衛生所，舉辦母乳哺育支持團體線上線下課程，守護媽咪寶貝。 3. 執行獲衛生局統籌金補助辦理修繕廳舍後樓梯牆壁壁癌、摩托車車棚採光罩破損等修繕費用，提升環境安全與美觀。 4. 為防詐騙、增加市民信賴，以共同供應契約『111 政府專屬短碼簡訊平台』111 政府專用短碼，通知符合疫苗接種資格民眾(常規疫苗、流感疫苗、新冠疫苗、成人肺炎鏈球菌疫苗)可就近至本所接種疫苗。 5. 結合就業服務站，每月一次駐點本所，向帶小孩來預注、健檢、塗氟的家長們，宣導媒合二度就業、

項目	具體實施作法
	<p>高齡就業資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. 積極撰寫計畫書，爭取衛生局統籌金補助，提供鄉親優質服務。</li> <li>7. 輔導轄區院所加入接種肺炎鏈球菌疫苗合約院所，由 112 年部立苗栗醫院、大千綜合醫院及本所 3 家，113 年新增 8 家(吳昆展小兒科、李仁超小兒科、蕭明賢聯合診所、蔡志弦小兒科、劉文淦小兒科、天恩診所、福苗診所、新生醫院)，共計 11 家醫療院所，提供市民可近性，提升便民的接種服務。</li> <li>8. 結合地方節慶、廟宇、地方組織，例如火旁龍踩街、農會綠色小站、玉清宮、美髮業、餐飲業、發展協會，推廣健康識能。</li> <li>9. 2 月份重啟開放兒童遊戲區，提預注供兒童遊憩、故事繪本場所，轉移注意力，降低注射前焦慮。</li> <li>10. 主動寄發簡訊，邀約成人健檢、B C 型肝炎篩檢、新冠 XBB 疫苗、肺炎鏈球菌疫苗，以提高市民保護力。</li> </ol> <p>二、延續型服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供常規疫苗接種服務，苗栗市共 10 家合約院所。</li> <li>2. 提供嬰幼兒卡介苗接種，苗栗市共 2 家。</li> <li>3. 提供流感疫苗接種服務，苗栗市共 20 家合約院所。</li> <li>4. 推動幼兒專責醫師方案，守護寶貝健康，讓每位幼兒按時兒童健檢、預防注射、牙齒塗氟。</li> <li>5. 持續撰寫計畫，已獲同意補助勞動部臨時工作計畫人員(113 年 3 人)、家庭替代役(113 年 2 人)。</li> <li>6. 定期保養與測試氧氣製造機、自動體外心臟電擊去顫器(AED)，維護民眾安全就醫環境。</li> </ol>

項目	具體實施作法
	<p>7. 運用衛生局配發之自動嬰幼兒身高體重測量儀，協助成長曲線監測與衛教，促進幼兒健康。</p> <p>8. 每日定時於門診報到區、書寫區等3處進行環境清消，並高齡友善明顯標示，以利兒童預防注射、健檢時段、成人疫苗(新冠、流感、肺炎鏈球菌疫苗)同意書繕寫，家長及民眾可安心使用。</p> <p>9. 每季發文苗栗市市公所，申請夜間假日癌篩使用道路及交通安全維護。</p> <p>10. 夜間癌篩路旁乳攝車擺放警示燈三角錐、橫桿、開啟戶外燈、擺放戶外等候椅，提供受檢市民安全與舒適環境。</p> <p>11. 運用衛生局補助之視力檢查儀，提高體檢、高齡駕駛體檢品質。</p> <p>12. 衛生所印製客語俚語貼紙，張貼各樓層廁所。</p> <p>13. 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>14. 落實門診各項防疫措施，戴口罩、勤洗手、更換分隔板、酒精機、體溫量測機。</p> <p>15. 落實候診區、預注室、檢驗室、哺集乳室、多元衛教室等各項防疫清潔措施。</p> <p>16. 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>17. 一樓門口玻璃佈告欄，列印海報、即時更新防疫、健檢等健康訊息。</p> <p>18. 1-4樓設置電梯乙部，供洽公或就醫長者、身心障礙民眾或有需求民眾搭乘。</p>

項目	具體實施作法
	<p>19. 一樓服務台及書寫區提供二套老花眼鏡，供長者閱讀書寫使用。</p> <p>20. 一樓提供輪椅一台、助行器一個，供長者、身心障礙者及有需要民眾使用。</p> <p>21. 一樓提供自動體外心臟電擊去顫器(AED)一台，供緊急需求時使用。</p> <p>22. 一樓提供氧氣製造機一台，供緊急需求時使用。</p> <p>23. 一樓門診提供自動隧道式血壓機一台，供市民使用。</p> <p>24. 一樓門診提供自動測量身高體重器一台，供市民使用。</p> <p>25. 一樓門診診察室、注射室設置國客語雙語叫號燈，友善就醫環境，供鄉親、長者能聽、能看就診序號。</p> <p>26. 於本所大門前、馬路旁無障礙區，二處設置服務鈴，以利高齡長者、行動不便民眾、身心障礙者免下車服務，路旁即可按鈴，員工立即前往車旁服務及協助。</p> <p>27. 一樓候診區及門口，部分提供設有扶手的候診椅，高齡友善環境。</p> <p>28. 一樓大門口健康櫥窗(電視)，提供海報、單張、標語輪播衛教及政令宣導服務。</p> <p>29. 一樓設置哺集乳室，定期清消，供有需求哺餵母乳爸媽哺集乳、嬰幼兒更換尿布。</p> <p>30. 一樓、三樓提供無障礙廁所(有電梯可上下樓層)。</p> <p>31. 值日台設於一樓前廳，且持續為高齡友善服務台。</p> <p>32. 一樓至四樓，電梯旁均設各樓層平面圖標示。</p> <p>33. 一樓服務動線順暢，無障礙空間服務更便民。</p>

項目	具體實施作法
<p>(二) 服務行為 友善性及 專業</p>	<p>34. 為高齡友善親善服務，提供大字體、溫馨色彩的診間標示及方向導引。</p> <p>35. 自主、不預警測試，以利員工能快捷、正確應變~門口服務鈴、馬路旁服務鈴、哺集乳室服務鈴、廁所緊急求救鈴。</p> <p>36. 加強綠、美化環境，提供洽公民眾溫馨及舒適的環境。</p> <p>37. 安排糖尿病、銀髮肌力、流感疫苗防疫等社區長輩課程，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，或請其穿插客語對話。</p> <p>38. 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>39. 明顯指標~車庫停車、茶水、廁所、兒童廁所。</p> <p>40. 明顯羅馬旗~苗栗市衛生所、長者營養評估、免費癌症篩檢、免費成人健檢、兒童牙齒塗氟等。</p> <p>41. 1、2、3、4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>42. 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>43. 一樓設置開飲機(溫水、冷水)，定期檢測更換濾心，提供就診民眾使用。</p> <p>44. 加入「奉茶站」服務，鄉親可於環境部網站搜尋，本所為奉茶站，帶水壺或環保杯來喝水。</p> <p>1. 本所為苗栗縣社區營養推廣中心分站，共同維護市民</p>

項目	具體實施作法
	<p>健康飲食、健康吃，衛生局營養師由每月進駐 1 天上午，改為每週進駐 1 天上午，提供長者免費營養評估、早期發現肌少症，促進民眾健康。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 定期派訓同仁參加各式教育訓練，提升服務品質。</li> <li>3. 加強服務台臨櫃人員服務禮儀，注意電話及接待禮貌，態度熱忱、和藹、親切。</li> <li>4. 派訓同仁參加各項專業教育訓練，例如長者量六力評估、幼童聽力、幼童聽力、防疫、社區健康評估、特色計畫訓練、BC 型肝炎、戒菸衛教師、安寧照護、結核病防治、長期照護、失智守護天使、急救訓練、糖尿病共同照護、孕產婦電話關懷訪員訓練、高齡長者問卷訪員訓練、青少年吸菸行為問卷訪員訓練、卡介苗接種訓練..等，以提供專業服務。</li> <li>5. 加強員工訓練，因應緊急事件應變處理能力。</li> <li>6. 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，志工們能以說多種語言(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>7. 本市九成以上為客家族群，積極鼓勵員工參加客語能力認證，全所 1 位取得中高級、10 位初級客語認證。對於未通過認證同仁，鼓勵參加基礎認證。</li> <li>8. 持續為 AED 安心認證場所，每 2 年辦理員工、志工 CPR+AED 3 小時訓練，75%以上員工持有 CPR+AED 證照。</li> <li>9. 持續為高齡友善認證機構。</li> <li>10. 持續為瑞智友善機構。</li> <li>11. 持續為月經友善店家。</li> <li>12. 提升國民健康，本所亦有戒菸門診，提供民眾戒菸資</li> </ol>

項目		具體實施作法
	(三) 服務行銷 有效性	<p>訊及衛教服務，提升戒菸成功率。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立全市 28 里里長 LINE 群組，即時轉發健康訊息、建立里長、衛生所雙向快捷溝通管道。</li> <li>2. 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>3. 撰寫發布新聞稿至少 10 篇，透過苗栗縣政府衛生局官方網站、本所 Fb 粉絲專頁、IG 行銷。</li> <li>4. 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 Fb 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>5. 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 等方式，通知鄉親盡速接種、篩檢。</li> <li>6. 各項健康訊息，透過苗栗縣政府衛生局官方網站、本所 Fb 粉絲專頁、LINE @、IG、YOUTUBE 傳播。</li> <li>7. 善用免費報名軟體，製作報名表，提供民眾上網預約參與實體課程、活動。</li> <li>8. 善用資訊管理系統，針對目標群體邀約、管理、追蹤。</li> </ol>
二、 服務流 程	(一) 服務流程 便捷性	<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、社區三癌篩檢、行動不便民眾免下車接種、行動不便民眾免進診間看診、免進注射室..</li> </ol>

項目	具體實施作法
(二) 服務流程 透明度	<p>等接種服務。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 一樓掛號櫃台防疫隔板，張貼各式健檢與BC型肝炎篩檢資訊，供民眾參閱。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 一樓掛號區，明顯張貼開業執照、門診收費表、行政相驗收費表等收費資訊，供民眾檢閱。</p> <p>6. 每二年更新員工職務代理人(第一、第二、第三順位)名冊，順暢業務連接，提供優質服務。</p> <p>7. 二樓辦公區設置員工出勤狀況及代理人表、值日人員表，課員每日更新。</p> <p>8. 落實職務代理制度。</p>
三、 顧客關係	<p>(一) 民眾滿意度</p> <p>外在肯定-112 年榮譽榜</p> <p>1. 本所榮獲苗栗縣政府衛生局評定 112 年 為民服務考核「特優」機關。</p> <p>2. 本縣榮獲衛生福利部疾病管制署頒發 矯正機關 LTBI 計畫全國「特優」獎，本所為主要推動機關。</p> <p>3. 輔導小太禡社區關懷據點-嘉盛站，榮獲苗栗縣政府衛生局頒發 112 年苗栗縣長者活躍老化競賽 DVD 評選「最佳團隊獎」。</p>

項目	具體實施作法
	<p>4. 輔導小太禡社區關懷據點-嘉盛站連秀禎照服員，榮獲苗栗縣政府衛生局頒發「苗栗縣 112 年失智友善社區貢獻獎」。</p> <p>5. 恭喜本所謝美倫主任，榮獲苗栗縣政府衛生局頒發「112 年廉能楷模」。</p> <p>6. 恭喜本所林春娥志工，榮獲衛生福利部 112 年志願服務績優志工金質徽章。</p> <p>7. 恭喜本所鄧美蓮志工，榮獲衛生福利部 112 年志願服務績優志工銅質徽章。</p> <p>8. 恭喜本所涂劉英妹志工，榮獲衛生福利部 112 年志願服務績優志工銅質徽章。</p> <p>積極作為</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>5. 落實為民服務民眾陳情案件專責協助辦理人員，三天內完成案件回復，並進行檢討與提具改善方案，提升服務品質。</p>
(二) 民眾意見 處理有效	<p>1. 粉絲專頁小編 14 人，關注臉書留言，迅速回復。</p> <p>2. 一樓門口設置民眾意見箱，提供鄉親諮詢建言管道。</p> <p>3. 苗栗縣政府衛生局暨所屬鄉鎮市衛生所官方網站設置</p>

項目	具體實施作法	
	性	<p>局長信箱，提供鄉親線上諮詢建言管道。</p> <p>4. 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>5. 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>6. 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>
四、 資訊提供及檢 索服務	<p>(一) 資訊公開 適切性</p> <p>(二) 資訊內容 有效性</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> <p>4. 配合疾病管制署防疫政策及國民健康署健促、預防失智及中老年健康服務、食品藥物管理署食品用藥安全，滾動式調整並定期於苗栗縣政府衛生局網站，公告資訊，供民眾查閱。</p> <p>5. 定期更新健康資訊，運動、健康飲食、防疫及疫苗接種資訊，供民眾參閱。</p> <p>1. 即時更新苗栗縣政府衛生局暨所屬鄉鎮市衛生所官方網站最新訊息、活動訊息、預防注射訊息、癌症篩檢訊息。</p> <p>2. 主動發布新聞稿並適時轉貼衛福部、疾病管制署、縣政府、衛生局之新聞稿或活動訊息。</p> <p>3. 隨時充實更新各項健康、保健資訊並敘明資料來源。</p> <p>4. 用心經營衛生所粉絲專頁，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。</p>

項目	具體實施作法
<p>(三) 資訊檢索 完整性與 便捷性</p>	<p>5. 用心經營衛生所 IG，每日發文 1-2 則貼文。 6. 自製影片，張貼本所 YOUTUBE。</p> <p>1. 善用苗栗縣政府衛生局暨所屬鄉鎮市衛生所官方網站置頂功能，與民眾相關重要即時資訊置頂，一眼即可看到。 2. 善用苗栗市衛生所粉絲專業#功能，以利鄉親搜尋。 3. 善用苗栗市衛生所 line@，主動傳送健康訊息 4. 善用 line 訊息轉傳功能，擴散各機關、組織、群組。 5. 充實苗栗縣政府衛生局暨所屬鄉鎮市衛生所官方網站網頁，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。 6. 苗栗縣政府衛生局暨所屬鄉鎮市衛生所官方網站提供資訊檢索功能。 7. 苗栗縣政府衛生局暨所屬鄉鎮市衛生所官方網站圖片加註圖說，以利視障者查詢。 8. 本所大門前公布欄張貼疫苗接種、補助掛號費、健康促進、長者營養評估門診、就業服務站宣導等資訊，以利無法上網長者參閱，降低因資訊落差，帶來的健康不平等。</p>
<p>五、 創新加 值服務</p>	<p>1. 賡續邀請本市藝術家作品，於本所一樓義展。 2. 自製宣導影片，張貼 youtube、粉絲專頁、官網。 3. 連結整合所內、診所、社區資源，提供長者多元服務。 4. 撰寫計畫提報計畫爭取臨時工作計畫人員。 5. 積極申請家庭替代役。</p>

項目	具體實施作法
	<p>6. 與本縣及外縣市醫院診所合作，於平日、晚間、假日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。112 年共舉辦 79 場，113 年預計 80 場。</p> <p>7. 十八鄉鎮市衛生所唯二社區營養推廣中心分站，提供長者營養評估門診、供餐點營養實地輔導。</p> <p>8. 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>9. 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>10. 提供兒童預防注射、兒童預防保健、兒童衛教指導服務。</p> <p>11. 連結造橋鄉衛生所，每周二下午預注時段，提供兒童牙齒塗氟服務，家長免請假奔波前往牙科。</p> <p>12. 提供成人健檢服務。</p> <p>13. 提供居家醫療服務。</p> <p>14. 提供居家護理服務。</p> <p>15. 提供門診戒菸服務。</p> <p>16. 提供食品業者登錄服務。</p> <p>17. 提供 65 歲以上長者看診掛號費補助基本資料登錄服務。</p> <p>18. 提供營業人員體檢服務。</p> <p>19. 提供勞務役體檢服務。</p> <p>20. 提供機車駕照體檢、大客車、連結車輛駕駛定期審驗體檢。</p> <p>21. 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，推廣至鄰近診所。</p> <p>22. 提供免費 WI-FI 熱點無線上網服務，方便民眾洽公或</p>

項目	具體實施作法
	<p>尋找就醫或健康服務資訊。</p> <p>23. 於本所大門前設置大型 LED 電視海報機，上午 7 點到晚上 7 點定期播放高齡長者健身活動影片、健康訊息海報，讓民眾於衛生所下班時間，能跟著影片健身活動。</p> <p>24. 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，提供市民專業服務。</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。
- 三、提供健康促進諮詢服務。
- 四、提供失智評估，促進社區民眾失智友善活動。

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。

苗栗縣政府各單位暨所屬機關為民服務考核評分項目及配分 E表(衛生所)112.04

一、服務場所內外環境維護(20分)

(一)室內環境整潔、綠美化情形。(6分)

(二)垃圾及資源回收執行情形。(2分)

(三)飲水設備清潔衛生情形；廁所設有置物架、掛鉤、提供衛生用品及清潔情形。(3分)

(四)服務場所通道動線、樓梯間、逃生門無堆放雜物保持通暢。(2分)

(五)個人辦公桌整潔情形。(3分)

(六)公佈或佈告欄張貼情形。(2分)

(七)室內照明設備明亮情形。(2分)

二、便民措施與設施(25分)

(一)服務場所動線暢通、標示牌明確。(5分)

(二)服務人員座位有標示職務代理人。(3分)

(三)跑馬燈、電子看板及機關網頁資訊定期更新情形。(5分)

(四)提供民眾書寫區、等候區、申請表格、範例等便民物品及文宣資料無過期情形(4分)

(五)提供哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車場、愛心鈴等)情形。(4分)

(六)現場民眾較多時，機動調派人員或建立處理應變機制情形。(4分)

三、工作人員服務態度及效率(25分)

(一)工作人員或志工配戴識別證情形。(6分)

(二)工作人員服務態度。(7分)

(三)工作人員無飲食、化妝、閱讀書報、觀看手機、聚集聊天或其他影響民眾洽公及機關形象之行為。(6分)

(四)工作人員迅速完成服務事項並縮短民眾洽辦時間。(6分)

四、平時工作績效(10分)

電話禮貌測試成績(10分)
<b>五、創新作法、服務榮譽事蹟(20分)</b>
創新作法、服務榮譽事蹟(20分)