

苗栗縣苗栗市衛生所 114 年為民服務實施計畫

核定日期：114.01.03

壹、依據：苗栗縣政府為民服務考核實施要點(113 年 3 月修訂)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：114 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	<p>一、 新增服務</p> <ol style="list-style-type: none">1. 結合幼安早療駐點，繪本共讀、奧福音樂或積木探索。2. 結合苗栗市立圖書館，於候診區提供閱讀角落。3. 自製海報或廁所貼紙，均國客雙語呈現。4. 運用科技推動 12 週長者健康促進課程。5. 協助市公所推動水源里為健康社區，由下而上的力量，推動健康促進。6. 每月 1 次，主動電話邀約第二階段成人預防保健。7. 衛生所一樓懸掛衛生局辦理「歲月敬好・健康無礙」攝影展，得獎作品 5 幅。 <p>二、 調整服務</p> <ol style="list-style-type: none">1. 調整：每週長照駐點本所時間微調，週三上午 8-11 點。2. 調整：每月 1 次衛生局營養師駐點的長者營養門診外，新增每週 3 次為預約制。

項目	具體實施作法
(二) 服務行為 友善性及 專業	三、 延續型服務 1. 居家護理所 113 年 12 月通過衛福部居家護理所評鑑，賡續提供高品質個案管理服務。 2. 運用衛生局移撥善心人士捐贈心電圖儀器，為市民免費檢查，早期篩檢、診斷、治療。 3. 定期檢視廳舍環境，辦理修繕廳舍、消防安全等修繕，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。 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、高齡就業資訊。 6. 持續輔導轄區 11 家醫療院所為肺炎鏈球菌疫苗合約院所，提供市民可近性，提升便民的接種服務。 7. 結合地方節慶、廟宇、地方組織，例如火旁龍嘉年華、社區關懷據點、玉清宮、美髮業、餐飲業、發展協會，推廣健康識能。 8. 開放兒童遊戲區，提供給預注兒童遊憩、故事繪本場所，轉移注意力，降低注射前焦慮並於每次開放後清消，感染管制提升幼兒防疫。 9. 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，以提高保護力。 10. 提供常規疫苗接種服務，苗栗市共 10 家合約院所。 11. 提供嬰幼兒卡介苗接種，苗栗市共 2 家。 12. 提供流感疫苗接種服務，苗栗市共 19 家合約院所。 13. 推動幼兒專責醫師方案，守護寶貝健康，讓每位幼兒

項目	具體實施作法
	<p>按時兒童健檢、預防注射、牙齒塗氟。</p> <p>14. 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、114 年 3 人)、家庭因素替代役(113 年 6 人)。</p> <p>15. 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。</p> <p>16. 運用衛生局移撥善心人士捐贈獲捐贈隧道式血壓計，完成校正，結合慢性病防治，提供民眾血壓測量服務，不限本所門診民眾使用。</p> <p>17. 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或線下課程，守護媽咪寶貝。</p> <p>18. 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>19. 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>20. 每季發文苗栗市公所，申請夜間假日癌篩使用道路及交通安全維護。</p> <p>21. 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>22. 運用衛生局配發之視力檢查儀，提高體檢、高齡駕駛體檢品質。</p> <p>23. 衛生所印製客語俚語貼紙，張貼各樓層廁所。</p> <p>24. 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</p>

項目	具體實施作法
	<p>健康與服務。</p> <p>25. 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>26. 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>27. 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>28. 一樓門口玻璃佈告欄，列印海報、即時更新防疫、健檢、癌篩、預注等健康訊息。</p> <p>29. 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> <p>30. 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>31. 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>32. 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>33. 一樓提供氧氣製造機一台，供緊急需求時使用。</p> <p>34. 一樓門診提供自動隧道式血壓機一台，供市民使用。</p> <p>35. 一樓門診提供自動測量身高體重器一台，供市民使用。</p> <p>36. 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>37. 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>38. 一樓候診區及門口，部分提供設有扶手的候診椅，高</p>

項目	具體實施作法
	<p>齡友善環境。</p> <p>39. 一樓大門口海報機，提供海報、單張、標語輪播衛教及政令宣導服務。</p> <p>40. 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>41. 一樓、三樓提供無障礙廁所(有電梯可上下樓層)。</p> <p>42. 值日台設於一樓前廳，且持續為高齡友善服務台。</p> <p>43. 一樓至四樓，電梯旁均設各樓層平面圖標示。</p> <p>44. 一樓服務動線順暢，無障礙空間服務更便民。</p> <p>45. 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>46. 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>47. 加強綠、美化環境，提供洽公民眾溫馨及舒適的環境。</p> <p>48. 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>49. 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>50. 明顯指標~車庫停車、茶水、廁所、兒童廁所。</p> <p>51. 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>52. 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>53. 提供長者多元服務~居家醫療、營養評估、成人健檢、</p>

項目	具體實施作法
	<p>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>54. 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>55. 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>56. 本所為苗栗縣社區營養推廣中心分站，共同維護市民健康飲食、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、預約進駐3天，對象由長者調整為不限年齡，免費營養評估、早期發現肌少症，促進民眾健康。</p> <p>57. 定期派訓同仁參加各式教育訓練，提升服務品質。</p> <p>58. 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。</p> <p>59. 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。</p> <p>60. 加強員工訓練，因應緊急事件應變處理能力。</p> <p>61. 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。</p> <p>62. 本市九成以上為客家族群，積極鼓勵員工參加客語能</p>

項目	具體實施作法
	<p>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。</p> <p>63. 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，預計 114 年初辦理員工志工 CPR+AED 複訓。</p> <p>64. 國民健康署攜手高血壓學會，制定「722 安心血壓站」設置規範，並標準化血壓異常管理和衛教流程。透過遠距健康平台業者，導入 AI 數位健康管理平台，可完整記錄血壓數據、追蹤健康狀況，使血壓管理更加精準與便利。本所符合「722 安心血壓站」設置規範～標章版」。</p> <p>65. 持續為高齡友善認證機構，114 年將參加認證。</p> <p>66. 持續為瑞智友善機構。</p> <p>67. 持續為月經友善店家。</p> <p>68. 持續提供戒菸門診服務，提供戒菸資訊及衛教諮詢，提升戒菸成功率。</p>
(三) 服務行銷 有效性	<p>1. 成立苗栗市里長 LINE 群組、苗栗市代表 LINE 群組、第一選區議員 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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 @、</p>

項目	具體實施作法
	<p>IG、YOUTUBE 苗栗市各大臉書社團、各大 Line 群組傳播。</p> <p>5. 社區三癌篩檢活動、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>8. 善用資訊管理系統，針對目標群體邀約、管理、追蹤。</p>
二、服務流程	<p>(一) 服務流程便捷性</p> <p>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。</p> <p>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..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>4. 新進志工積極輔導、關懷、培訓。</p> <p>(二) 服務流程透明度</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</p>

項目	具體實施作法
	<p>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/每月更新。</p> <p>8. 落實職務代理制度。</p> <p>9. 退休同仁繕打移交清冊，以利代理人提早學習。</p>
三、顧客關係	<p>(一) 民眾滿意度</p> <p>1. 本所輔導苗栗市維新里社區發展協會，榮獲苗栗縣政府衛生局頒發 113 年長者活躍老化競賽-花漾爺奶尬舞秀「最佳精神活力獎」。92 歲的桂香婆婆榮獲「最佳敬老獎」。</p> <p>2. 本所榮獲國民健康署評定為「100 大優良糖尿病支持團體」，全縣僅苗栗市、大湖鄉、南庄鄉、三義鄉衛生所獲獎。</p> <p>3. 恭喜本所護理師蘇玉軒榮獲苗栗縣政府 113 年度第四季電話服務禮貌測試榮獲「特優」。</p> <p>4. 本所 113 年獲苗栗縣政府各單位暨所屬為民服務考核為「特優」機關。本所連續 3 年榮獲特優。</p> <p>5. 本所榮獲苗栗縣政府衛生局頒發苗栗縣幼兒專責醫師制度計畫「特殊表現獎」。</p> <p>6. 本所蕭雲珍志工、黃月娥志工榮獲「苗栗縣 113 年志願服務績優志工獎勵」銅牌獎。</p> <p>7. 本市新川里林秀城里長榮獲苗栗縣政府衛生局頒發「113 年失智友善社區天使」感謝狀。</p>

項目	具體實施作法
	<p>積極作為</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理本所出口滿意度線上調查，無法使用手機者，提供紙本問卷供填寫，或由替代役代為線上填答。 2. 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。 3. 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。 4. 針對苗栗縣政府施政滿意度調查結果，檢討改建。 5. 運用有限公共資源，辦理各項衛教宣導，提供民眾知識饗宴。 6. 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)</p> <p>民眾意見處理有效性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 粉絲專頁小編 14 人，關注臉書留言，迅速回復。 2. 一樓門口設置民眾意見箱，提供鄉親諮詢建言管道。 3. 苗栗縣政府衛生局暨所屬鄉鎮市衛生所官方網站設置局長信箱，提供鄉親線上諮詢建言管道。 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。 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。 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。

	項目	具體實施作法
四、 資訊提供及檢 索服務	(一) 資訊公開 適切性	1. 藉由各種途徑管道，提供各項活動訊息。 2. 製作常見民眾詢問之問答集、申請案件表格範例。 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。 4. 配合疾病管制署防疫政策及國民健康署健康促進、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。 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。
	(二) 資訊內容 有效性	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。 2. 主動發布新聞稿並適時轉貼衛生福利部、疾病管制署、國民健康署、苗栗縣政府、衛生局之新聞稿或活動訊息。 3. 隨時充實更新各項健康、保健資訊並敘明資料來源。 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。 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。
	(三) 資訊檢索 完整性與 便捷性	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。

項目	具體實施作法
	<ol style="list-style-type: none"> 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。
五、 創新加 值服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 賡續邀請本市藝術家作品、得獎作品，於一樓義展。 2. 自製宣導影片，張貼 youtube 、粉絲專頁。 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。 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。113 年 67 場。 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。 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。 9. 十八鄉鎮市衛生所服務量最高~提供居家失能個案家

項目	具體實施作法
	<p>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、戒菸衛教諮詢服務。</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、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)

五、創新作法、服務榮譽事蹟(20 分)

創新作法、服務榮譽事蹟(20 分)
