

臺南市政府龍崎區衛生所提升服務品質實施計畫

102 年 10 月 04 日訂定

一、計畫依據：

- (一) 臺南市政府（以下簡稱本府）102 年 4 月 3 日府研綜字第 1020256120 號函修定之「臺南市政府提升服務品質實施計畫」。
- (二) 102 年臺南市政府所屬各機關為民服務工作不定期現場評核實施計畫。
- (三) 行政院研究發展考核委員會 102 年 1 月 3 日函頒之「全面推廣政府服務流程改造」整體規劃報告。

二、計畫目標：

- (一) 活力服務：持續推動提升政府服務品質，塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務。
- (二) 數位服務：確保民眾知的權利與資訊使用權，促使各項施政資訊透明化，並提供友善、無障礙網路服務。
- (三) 創意服務：整合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。
- (四) 流程改造：簡化行政流程，促進跨機關合作，提供更主動便民的服務。
- (五) 全功能服務：發揮醫療保健照護功能，以促進居民健康。

三、實施對象：本所同仁、結核病關懷員及保健志工。

四、計畫內容

實施要項	推動作法	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)持續並落實電話禮貌	配合衛生局電話禮貌測試，加強對同仁電話禮貌服務宣導，以提升服務品質及給予民眾親切的專業形象。
	(二)提供免費服務	免費提供民眾血壓測量、血糖監測及身高及體重測量，以協助民眾瞭解自身健康狀況，進一步加強自我保健。
	(三)改善本所服務空間	規劃友善服務空間(如哺乳室、衛教室等)及民眾候診環境，提供民眾更佳、更舒適的醫療照護環境。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)簡化各項內部行政作業及申辦案件流程，提升服務品質	公開各種醫療或保健服務之申辦流程，藉由服務流程透明化，使民眾至本所洽詢服務時有所遵循，提升為民服務效率與效能。
	(二)豐富服務資訊，促進網路溝通	定期更新並檢視本所網站。主動更新相關衛生教育與活動宣導資訊，活絡醫療保健資訊。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)提供多樣民眾陳情管道	1.本所網路設有「民意信箱」，門診服務處設有「意見箱」，暢通民眾意見表達，重視民眾意見陳述及建言，改善服務措施。

四、發揮醫療保健照護功能，加強維護鄉民健康		2.對於民意信箱民眾陳情案件本所由專人追蹤列管，於規定期限內將辦理情形，以正式公文或信箱回覆陳請人，並分析民眾意見，以為服務改善之依據。
	(二) 走動式管理及服務的推行	1 樓服務臺有專人服務，主動瞭解前來洽公民眾之需求，給予民眾積極及專業形象。
	(一)民眾流感接種	1.每年10月1日提供符合對象施打流感接種，並整合社區合約醫療院所提供民眾附近施打，免費接種對象如：65 歲以上老人、機構對象及罕見疾病患者、滿6個月以上至國小4年級幼兒/學童、醫事及衛生防疫相關人員、禽畜及動物防疫相關人員、重大傷病患者。嬰幼兒、禽畜業、老年人施打率要達80%。 2.安排並提供國小1~4年級學童施打，免於家長奔波。
	(二)提高癌症篩檢涵蓋率	1.口腔癌篩檢：提供兩年1次免費口腔黏膜篩檢，篩檢族群包含嚼檳榔者(含已戒)及抽菸者。 2.子宮頸癌篩檢：邀請對象為本市30 歲以上3年未做子宮頸抹片或從未做過子宮頸抹片婦女每個月進行1-2次婦女子宮頸抹片檢查，並配合一年一度整合式健康篩檢活動達成全所目標為婦女健康努力。 3.大腸直腸癌篩檢：年滿50至69歲民眾，每2年可免費做檢查，篩檢陽性者，轉介至醫院做大腸鏡檢查。 4.肝炎篩檢：以衛生局提供之名冊，邀請高危險群民眾至本所進行B、C 肝炎篩檢，至少達80%回診率以有效遏止並早期發現肝癌罹患情況。
	(三) 傳染病追蹤防治	1.腸病毒防治： (1)完成立案托兒所洗手設備查察。 (2)定期安排兒童洗手五步驟抽查，並加強衛教宣導。 (3)預計辦理10場社區民眾衛教宣導活動。 2.登革熱防治： (1)定期安排各村病媒蚊密調監測，全年度預計調查36次。 (2)加強社區衛教宣導，預計辦理6場社區民眾衛教宣導活動，志工衛教訓練，教導民眾孳生源清除。

		3.愛滋病防治：加強青少年衛教宣導，藥癮者衛教宣導，社區民眾衛教宣導，鼓勵全民愛滋篩檢，對高危險群加強宣導，預計辦理10場社區民眾衛教宣導活動。 4.結核病個案管理：定期登入傳染病追蹤監視系統查詢結核病個案收案管理與完治情形，協助每位結核病個案依規定時間驗痰完成接觸者檢查，驗痰率及都治收案能達100%、預防性投藥全所收案至少16案，以有效控制結核病病情散佈情形。
	(四) 自殺防治守門人	成立「嘸鬱卒長者示範社區」，辦理「社區長健康講座」，對社區長者做憂鬱症篩檢，尤其是獨居及合併罹患慢性或重大疾病問題者，並提供關懷服務。
	(五) 哺乳衛教的推廣	1.為推廣母乳哺育，辦理母乳支持團體活動，請志工及哺乳媽媽做經驗分享。 2.每年配合辦理母乳哺育衛教活動宣導，期望達成80%母乳哺餵宣導。 3.本所哺集乳室設備完善，提供哺乳媽媽友善安全之空間，並進一步推廣至本區公共場所。
	(六) 嬰幼兒預防注射	每週四下午預防注射及每月1次之卡介苗注射時程，提供嬰幼兒各項疫苗注射；卡介苗疫苗注射完成率期望達到96%，各項預防注射的追蹤完成率達95%，提高嬰幼兒的免疫力。
	(七) 每年進行醫護大隊常年訓練，發揮民防醫護功能	全員配合衛生局醫護大隊常年訓練，瞭解並熟悉醫護中隊之職責與事件處理流程，以達到防衛共識及凝聚全民抗敵意志之目標，健全國防整體發展，確保國家安全。
五、創新服務方式，整合服務資源	推動政府機關、醫療機構、社區組織共同合作之社區健康三角經營策略	1. 推動社區都治關懷員到點服務「送藥到口・吃完再走」的服務，加強社區結核病患的管理，以期有效減少結核病患。 2. 針對糖尿病病患的特性，結合醫療、營養、護理之健康經營策略提昇糖尿病病患自我照護能力。 3. 透過社區整合式健康篩檢活動，達到預防勝於治療的目標。 4. 鼓勵在地合約醫療院所資源，於較偏遠地區設站，為65歲以上老年人口施打流感疫苗。

	(二)結合志工分組推動各項衛生保健業務	妥善運用志工資源，協助門診預防注射、登革熱密度調查、整合式健康篩檢工作，以及各項活動辦理之會場佈置，發揮志願性服務的最高效益。
--	---------------------	---

五、 管制考核

(一) 平時查核：

1. 不定期電話禮貌測試：配合衛生局推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫，每2月由衛生局進行不定期測試，若未達85分將進一步檢討缺失，以提升服務滿意度。
2. 自我考評：依據臺南市政府所屬各機關為民服務工作不定期現場評核表，作為服務品質改進的參考，並於所務會議中提出檢討。

(二) 年度查核：

1. 依據「臺南市政府提升服務品質實施計畫」及「政府服務品質獎」評獎作業，辦理參獎初審作業。
2. 衛生局辦理年度衛生所年度綜合業務考評。
3. 配合臺南市政府為民服務工作不定期現場評核作業。

六、 績效評估：

- (一) 為提升服務品質由全體同仁組成工作小組，加強服務品質業務之推動及平時之考核。
- (二) 依臺南市政府提升服務品質實施計畫提出「第六屆政府服務品質獎參獎申請書」。

七、 其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

