

(彰化榮家) 106 年提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實施要項	具體作法	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、訂定年度職員工在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習。強化本家服務人員（含委外服務人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業，提升人員專業水準。</p> <p>二、彙整編印業務工作手冊(如「為民服務手冊」)等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>三、與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。(義剪、家區整理、三節活動等)。</p>	<p>(一)106 年 2 月 13 日函頒本家年度職員工在職訓練實施計畫，課程安排有專業服務（如疼痛評估、失智者照護、管路移除之照護、職能治療、老年復健運動與輔具之應用）、服務對象安全（如周全性老年評估訓練、認識失智症）、急救（如 CPR 急救訓練）、意外傷害（如跌倒評估及約束措施）、性別議題（如性別主流化、性騷擾及性侵害防治）、感染管制及危機管理（如常見的傳染病介紹及環境清潔之感染管制措施、手部衛生與個人防護裝備示範、潛伏結核全都治計畫暨速克伏介紹、呼吸道感控措施）、緊急事件處理(如災害防救演習)等議題，年度內計辦理 24 場次課程。</p> <p>(二)另針對安養堂照服員辦理在職訓練講習 2 場次，教育並宣導照護注意事項，並研討有關特殊服務對象案例與照顧方法，藉由討論學習工作專業知能。</p> <p>(一)定期修編本家工作手冊，置於院內共享資料網站。</p> <p>(二)印製最新各類型住民入住收費規定，於各項大型活動供民眾索取。</p> <p>本家與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動如下：</p> <p>(一) 106 年邀請企業及社福團體、學校等團體共同辦理慶典三節活動，包含獅子會、婦愛會、達德</p>

			<p>商工、大同國中、田中鎮立幼兒園、彰化縣演藝職業工會及田中鎮立樂團；共同辦理元旦、春節、元宵節、端午節、中秋節、榮民節及聖誕節等7場次節慶活動，共計1,024人次參加。</p> <p>(二)106年1月23日、4月24日、7月27日連結達德商工美容科師生、曼都髮型員林店、弘光科技大學弘髮少年至本家辦理義剪活動。</p> <p>(三)106年6月14日連結二社田社區大學蒞家區宣導高齡者及家庭交通安全教育。</p>
		四、提供外住弱勢榮民暨遺眷愛心便當服務。	成立社區照顧關懷據點，提供9位外住弱勢榮民及遺眷愛心便當送餐服務。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	於各堂隊布告欄公告住民申訴流程表，並於新進住民入住時告知住民個人及家屬了解相關意見反應、申訴流程規定後，署名確認。
二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。		106年相關申訴案件計7件，均已完成追蹤改善，並回覆相關個人及家屬。	
三、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。		本家於非上班時間(下午5時至隔日上午8時及星期六、日全日)皆設置總值日、2位醫護人員及照服人員輪值服務，處理非上班時間住民偶發事件及民眾服務需求，106年度處理急診榮民737人次，落實榮民照護工作。	
四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。		本家於大門入口處設置有「聯合服務中心」，提供全功能櫃台服務，舉凡住民及一般民眾問題諮詢(含電話及臨櫃)，均適時適當處理解答或轉介服務。	
五、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計		依據行政院106年1月9日函頒「政府服務躍升方案」訂頒本家106年度提升政府服務效能執行計畫，持續推	

		畫。	動榮民、眷屬及民眾滿意服務，簡化工作流程，型塑高效率服務形象，提供有感的優質服務。
		六、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)及家屬聯誼座談會，瞭解榮民(眷)實際需求，並即時協助處理。	(一)106年上、下半年共辦理首長與住民有約座談會4場次，共計參加住民102人次。 (二)106年計辦理2場次家屬聯誼座談會，計28人次。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。	推動就醫掛號『單一窗口』作業，榮民、員工，在本家保健組即可完成至臺中榮總或各榮院之門診掛號手續，縮短就醫時程，106年度服務2,224人次；106年度保健組提供就醫門診服務7,700人次。
		二、設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)便利榮民及民眾取得資訊。	按月並不定期更正本家相關申請入住條件規定及現況床位資訊(含總床位數、收住類型、現有住民數、候住人數等)公布於本家全球資訊網頁，提供榮民及民眾閱覽運用。
		三、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式。	106年計處理7件申訴案，另於本家行政業務網及fb社群網站刊登相關服務訊息計142件，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	提供本家交誼廳卡拉OK設備，供周邊社區民眾歡唱，並聘請蔡淑雲老師擔任本家卡拉OK義務教學老師，連結社區提供資源服務。	(一)106年10月正式向彰化縣政府成立「彰榮社區照顧關懷據點」，固定每週二、四、五早上開放家區空間與復健等設施設備，辦理社區健康促進活動。106年12月14日正式揭幕辦理記者會，並於106年12月29日辦理輔導會主任委員視導據點行程。 (二)本家每週二、五安排社區居民及住民卡拉OK活動，106年辦理共計126場次，729人次參加。 (三)每週四上午辦理社區居民卡拉ok教學活動，共計辦理46場次活動。

五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	於本家全球資訊網頁，提供各界捐贈公開徵信、榮民遺物標售案等資訊，強化公開、透明行政措施。	<p>(一)每季公開徵信刊登於網站及公布欄各界捐贈狀況並存檔備查。</p> <p>(二)依「亡故榮民遺留有價物品標售作業要點」辦理榮民遺物標售者，拍賣前將標售物品特性、時間、地點、底價等相關資訊公告張貼於家區及各堂隊公佈欄，並刊登於本家全球資訊網至少 7 天。</p> <p>(三)另如有其他需行政公開透明案件如：內部控制計畫、施政計畫、工作手冊等，亦建置網站上供民眾閱覽。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	規劃安養、養護、失智收容配置比例，補強房舍耐震係數，並依「老人福利機構設立標準」及衛服部「長照十年計畫 2.0」妥適規劃改善，以達永續經營服務。	<p>(一)為追求卓越服務品質與永續組織發展，前瞻政府的長照政策，落實規劃符合長照標準的設施，本家辦理莊敬堂等房舍耐震補強工程，預計 107 年工程完工後將提供給住民更安全、更舒適的生活環境。</p> <p>(二)配合衛福部及輔導會長照政策，本家成立日照中心(長照)推動小組，配合托老一條龍服務政策，提供健康、亞健康至失能長者多元且連續性的服務。</p> <p>(三)因應失智症老人照顧需求急速增加，107 年 7 月將辦理安養大樓改建為失智專區，另規劃 108 至 110 年怡園失智專區整建，積極建構多元連續之失智症老人照顧體系，擴大失智症照顧資源，並建立失智症家庭照顧者支持系統。</p>
備註			