

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、每年至少一次檢討建立標準作業流程及修正業務工作手冊，簡化工作流程，提供優質之服務品質。</p> | <p>本家每年3月請各組室檢視修正標準作業流程及更正業務工作手冊，簡化工作流程，並於彙整確認後函頒各組室。</p> |
| | | <p>二、隨時進行辦公環境整潔及設備檢視（包括榮舍設施設備、標示及引導設施、服務動線、申辦及閱覽資訊、環境綠美化、停車空間、等候區、吸菸區及無障礙設施之檢討），倘有不符需求者，適時予以改善或更新，塑造親切舒適宜人環境。</p> | <p>本家區目前為新建房舍，均依法令規定完成設備、標示、動線及無障礙設施等相關規劃設計，惟實際使用尚有改善空間，例如於106年12月份於長樂樓1樓走道加設扶手，未來倘有不符需求者，再辦理改善事宜。</p> |
| | | <p>三、強化臨櫃人員、照服員及醫護人員服務態度與電話禮貌，以提高工作服務品質及滿意度。</p> | <p>本家每年函頒年度電話禮貌測試實施計畫，每月均由各組室主管實施測試並核予成績，另於家務會報公布抽測成績，確實督導各工作人員加強服務態度與電話禮貌。</p> |
| | | <p>四、鼓勵同仁參加輔導會、公務人力發展中心及數位學習等在職教育訓練，提升服務人員專業水準。</p> | <p>配合「公務人力發展學院年度訓練計畫」及「輔導會年度訓練計畫」預定辦理班別調查同仁參訓需求，鼓勵同仁踴躍參與。另亦配合本家年度訓練計畫參加自辦之外部訓練課程，務求提升到訓率達100%，以提升服務人員專業水準。</p> |

| | | | |
|----------|-------------------------------|--|---|
| | | <p>五、確保工作人員遇到意外及緊急事件能及時處理，張貼意外及緊急事件處理流程及緊急聯絡管道於值班室及辦公室等明顯處供同仁緊急應變使用。</p> | <p>本家制定各項意外事件處理流程，並於總值日室及各堂隊張貼緊急聯絡電話。</p> |
| | | <p>六、具體防範住民意外事件發生，制定狀況反映表初報及續報虛擬態樣記錄(含自裁案、爭執案、走失案、車禍案及淹水案)，供同仁參考及研處作為。</p> | <p>本家制定各項意外事件態樣狀況反映表放置於總值日室，提供同仁於緊急意外發生時之參考。</p> |
| | | <p>七、安排護理人員支援安養照護，提供全責護理健康管理、衛教講座及預防保健服務。</p> | <p>106 年安排護理人員支援安養照護，提供全責護理健康管理、衛教講座及預防保健服務 11 場。</p> |
| | | <p>八、於本家長樂樓一樓提供住民及民眾 iTaiwan 免費無線上網服務。</p> | <p>iTaiwan 無線上網服務順暢，滿足民眾洽公現場可隨時免費上網查詢。</p> |
| <p>二</p> | <p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p> | <p>一、針對新進住民之適應情形，及中長期住民日常生活進行評估與輔導，並由團隊定期完成個別化照顧服務照顧計畫。</p> | <p>1. 依本家輔導組住民輔導服務照顧計畫辦理。 2. 新進住民完成報到程序後，本家輔導組及保健組等服務團隊人員作專業個別化評估處遇及服務；住民適應輔導期間，列為特需照顧住民，主責輔導員、護理人員及照服員應持續觀察、評估住民之身心變化與需求，適時調整輔導及處遇提供適切照顧。 3. 中長期住民日常生活定期關懷輔導，隨時澄清榮民問題之</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | | <p>所在，適時介入輔導及支持，陪伴或協助度過危機，每3個月進行社工評估，至少每6個月更新社工服務照顧計畫。</p> |
| | | <p>二、召開專業研討及會議，每日進行三合一交班會議，每月進行社服工作檢討會，並適時依住民狀況照會轉介專業人員介入處遇，針對困難不易處理案例，邀請講師進行專業討論，研議妥適處遇作為。</p> | <p>1. 本家各堂每日進行三合一交班會議，每週輔導組及保健組進行三合一研討會議，每月辦理社服工作檢討會，研討交流住民照顧服務處遇。</p> <p>2. 每3個月辦理特殊個案研討會，邀請專家蒞家研討困難住民照顧服務處遇，並做成紀錄，追蹤執行。106年共辦理3場次。</p> <p>3. 訂有本家轉介照會流程，適時依住民狀況照會轉介專業人員介入處遇。106年共照會45人次。</p> |
| | | <p>三、設置意見箱，有關民眾陳情信函等方式之案件，皆由專人處理及分析，並依規定入案辦理，依限將處理結果回復陳情人並追蹤改善情形。</p> | <p>於每堂榮民生活環境出入口設置申訴意見箱，並設有首長電子信箱，由專人處理分析並處理。</p> |
| | | <p>四、每季辦理1次住民懇（座）談會：讓住民可與首長及組室主管面對面溝通，傾聽及解決渠等身心與生活等相關問題。</p> | <p>定期辦理住民座談會，向住民說明本家近期服務項目並讓住民表達意見，除家主任及各組室主管親自答覆外，每季由專人負責統計及分析陳情案件類型，會請業管各組室檢討改善。106年度榮民座談會共計彙整33案。</p> |

| | | | |
|----------|------------------------------|---|--|
| | | <p>五、每季辦理住民服務滿意度調查(由住民針對行政效率、住民服務、生活環境、復健器材、文康設施及活動、休閒旅遊活動、伙食及醫療保健等),不記名填寫問卷,針對問卷結果進行分析或召開檢討會,會同本家相關組室加強研擬改進及追縱處理,俾維持提供住民完善之生活照顧服務。</p> | <p>1. 每季皆抽樣 100 名住民辦理不具名服務滿意度調查,調查結果會辦各組室,且每季會追縱評值前一季之調查結果,並於服務品質會議中提出討論及改善措施。 2. 106 年一到四季本家調查滿意度分別為 79.25、77.36、83.06、82.94。 3. 依評鑑規定針對住民伙食進行問卷調查及結果分析。 4. 於每季召開伙食服務品質會議,並於伙食管理委員會加強研擬策進方案及追縱改善問題處理。</p> |
| | | <p>六、設置專人主動並隨時注意蒐集輿情報導,建立新聞輿情管理系統或資料,倘有報導榮家消息與事實不符時,迅速查明,務必於第一時間對外澄清並回報主管機關,導正社會視聽。</p> | <p>1. 設置媒體聯絡人,針對榮家報導及輿情收整並迅速澄清,總值日每日查詢輿情報導,並於第一時間逐級呈報。 2. 本家經管國有公用土地被占用案已進入新北地院強制執行階段,本家持續配合法院民事執行處各股辦理後續點交、履勘及出庭等相關事宜,並協調警分局掌握大觀違占戶陳情抗議活動各項情資,適時陳報反映表及相關新聞稿提供輔導會及法院參用,藉以導正社會視聽。</p> |
| <p>三</p> | <p>便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度</p> | <p>一、於輔導組成立「單一窗口服務櫃檯」及專人接聽電話,使詢問人員能眾能迅速獲得所需服務及資訊。</p> | <p>輔導組於長樂樓設立「單一窗口服務櫃檯」,並由負責入退住之業務承辦人及替代役接聽電話及回答問題,使民眾能迅速獲得所需資訊。</p> |

| | | | |
|----------|-------------------------------|--|---|
| | | <p>二、為住民服務不分平、假日均採全日輪值交班服務，並設置總值日人員督勤及協助，假日並另加設高勤人員，使服務工作銜接不打烊。</p> | <p>本家要求委外照服員公司規範日、夜班交班表，確實交接，另由本家總值日人員於夜間抽查值勤情形，以使服務工作銜接順遂。</p> |
| | | <p>三、設置本家Fb網路社群，並於內部設置Juiker、line等工作服務群組，以提供本家適時之服務，並提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p> | <p>1. 本家FB社群累計627人次按讚。 2. 民眾於本家FB評價五顆星達18人次。 3. 106年度於本家FB新增245件貼文。 4. 本家設置「主管」、「總值日」、「設備維修」及「各組室」等Juiker聯繫群組，隨時提供上級指示、家區設施設備、住民安養照護及夜間等之緊急公務聯繫與24小時不打烊服務。 5. 本家設置「主管」及「各組室」等Line內部聯繫群組，以傳遞非公務及建立同仁間情感交流，提供主管與同仁間相互關懷及鼓勵之溝通橋樑與管道。</p> |
| <p>四</p> | <p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p> | <p>一、每月感控人員及藥師，提供感控宣導及監測與藥事服務，提供完整醫療照護。</p> | <p>每月感控人員及藥師，家務會報及不定期辦理教育課程和提供感控宣導(海報)及監測與藥事服務，提供完整醫療照護</p> |
| | | <p>二、推動醫療外展服務與週邊國立華僑中學及台灣藝術大學簽訂醫療協定，並為僑保特約醫療之處所。</p> | <p>1. 本家與國立台灣藝術大學於101年10月16日正式簽訂「特約醫療院優惠協定書」，提供該校師生優質之醫療服務，106年看診71人次 2. 本組提供優質的醫療服務，獲得僑委會認可，成為正式僑保(華僑學生保險)特約醫療</p> |

| | | | |
|----------|--------------------------|--|--|
| | | | <p>院所 106 年服務師生及員工 50 人次</p> <p>3. 與板橋區衛生所共同辦理社區「癌症健康篩檢活動」，造福社區鄉親，落實早期發現、早期治療的目標，106 年共 1 場 54 人</p> |
| | | <p>三、保健中心提供門診服務，科別計有內科、皮膚科(台北榮總醫師駐診)、身心及神經內科(桃園分院醫師駐診)，成為周邊居民醫療服務之好鄰居。</p> | <p>保健中心提供門診服務，科別計有內科 18858 人次、皮膚科(台北榮總醫師駐診) 291 人次、身心 246 人次及神經內科(桃園分院醫師駐診) 32 人次，成為周邊居民醫療服務</p> |
| <p>五</p> | <p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p> | <p>一、登鑑諮詢人員之資料，進行統計及分析，以掌握詢問者是否符合入住資格及其需求所在。</p> | <p>本家對於諮詢人員之相關資料，皆分類排序且登鍵於月報表，以確保將申請人等候於適當之床位類型，同時每月底均會將排序資訊公告本家官網。</p> |
| | | <p>二、配合資訊公開法及不違反個資法等相關法令規定，訂定明確作業程序及服務指標，提供民眾現場、電話查詢。</p> | <p>有關本家新入住申請問題諮詢平均每月民眾現場及電話查詢計 1,310 人次。</p> |
| | | <p>三、本家全球資訊網符合無障礙網頁認證，並隨時更新網站公開機關基本資料、相關法規、計畫、服務措施等重要資訊。</p> | <p>1. 本家官網累計瀏覽次數計 385,879 人次。</p> <p>2. 106 年度於本家官網新增 225 筆重要資訊。</p> |
| | | <p>四、捐贈物依財產管理規定列帳管理，填寫捐助意願表，依捐贈者之指定用途規劃簽核辦理，未指定用途者繳交國庫，並以機關名義</p> | <p>依據「國軍退除役官兵輔導委員會及所屬機構接受各界捐助款運用作業規定」、「國軍退除役官兵輔導委員會及所屬機構善心捐款系統作業規範」及本家「收受各界捐助運用作業規定」，每 3 個月將捐助款及捐物</p> |

| | | | |
|---|-------------------|--|--|
| | | 開立收據交予捐贈者收執，秉持公開透明、充分揭露原則，按季公告收支明細、運用情形及成果報告等資訊。 | 使用情形刊登本家網頁，以對外公開徵信，且按時登錄本會善心捐款系統，年度終了，並將當年度捐助收受情形報輔導會備查。 106年收受捐贈物品43件，捐助款計37萬3,000元。 |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 一、辦理長期照護七大品質監測指標，每季統計分析，以PDCA品質改善方法進行及跨團隊個案討論以提升服務品質及績效。 | 長期照護七大品質監測指標，月報表、每季及半年統計分析，以PDCA品質改善方法進行及不定期團隊個案討論以提升服務品質及績效 |
| | | 二、結合大觀派出所、消防局、公私立醫院等單位，針對住民意外處理及防範，提供各項宣導、協助及醫療照顧。 | 1. 提供連絡卡片予派出所，俾利連絡掌握住民狀況。 2. 與消防分隊保持良好互動，協助消防演練、預防意外(火警)之發生，另急診狀況時，通之119協助送醫至亞東或鄰近醫院。 3. 有急診狀況無法送至北榮者，均送至臨近醫療院所。 |
| | | 三、三重中興醫院提供復健服務合作，以復康巴士接送本家失能長者復健服務工作。 | 引進復健資源-與三重醫院簽定復健合作，院方捐贈39萬復健職能器材。2. 復健成效：全年合計4912人次。 在家復健服務計3956人次； 復康巴士接送復健637人次； 交通接駁車319人次。 |
| | | 四、與居家護理委託合作，提供更換鼻胃管、導尿管及醫訪等服務。 | 與新生活居家護理所合作，提供換管、營養評估、醫師巡診服務。使用管路住民不需外出醫療院所，可直接在家區內接受換管服務，夜間假日持續提供管路滑脫重置服務，照顧服務不間斷 |

管考：

- 一、請依本計畫執行各項服務，並持續檢討作業流程、申辦手續、服務措施等執行層面，以簡化、便民為精進目標，力求創新作法。
- 二、請將為民服務工作融入榮民日常生活之中，各項活動實施後，隨時蒐集彙整文件及資料，並拍照存證以專卷備存，以利考核評鑑等作業。
- 三、請定期於家務會報滾進檢討執行成效，隨時更新服務作為。
- 四、請於次年1月底前，填寫「提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表」，公開於本家網站。
- 五、本計畫自即日起實施，並公開於本家全球資訊網站。