

國軍退除役官兵輔導委員會馬蘭榮譽國民之家提升政府服務效能
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	一、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。 【人事室（保健組、輔導組）】	（一）自107年1月1日起，管制各級服務人員每人每年學習時數40小時： 1. 10小時必須完成當前政府重大政策、法定訓練及民主治理價值等課程，並以數位學習為優先。 2. 其餘30小時由公務人員自行選讀與業務相關之課程20小時，餘10小時機關得依施政重點、業務需要或同仁職能發展自行規劃辦理相關課程。 3. 本家職員工91員，107年累計5,131小時之各類實體及數位學習，持續自我加強服務業務處理流程及相關法規之專業學習。 （二）依服務對象及工作人員需求安排相關課程訂定照服員在職教育訓練計畫（含委外照服員），課程內容包括：專業服務技術、服務倫理、性別議題、感染管制及緊急事件處理等議題。 1. 107年度課程內容包括：專業服務技術，基本生命徵象及疾病徵兆認識與處理、心肺復甦術及自動體外心臟電擊去顫器訓練課程、各種特殊飲食的認識老年人用藥安全、照服員專業服務與倫理、憂鬱暨自殺防治宣導講座、感染管制-疥瘡感染管制：流感疫苗注射須知、疾

			<p>病飲食禁忌等。107年度計105名照服員(含委外照服員)總共實行3,694小時各類涉及服務業務處理流程及相關法規專業在職教育訓練課程。</p> <p>2.107年3位新進委外護理人員，皆於一個月內完成新進人員18小時職前訓練課程，合計54小時。另全年8位委外護理人員，在職教育訓練累計215小時，包括：專業服務技術、服務倫理、性別議題、感染管制及緊急事件處理等議題。</p>
		<p>二、編印「本家入住簡介」文宣資料，並善用榮光雙周刊及公眾場所宣導。【輔導組】</p>	<p>(一)本家編印備有榮民及一般民眾入住簡介，以提供入住申請使用與參考，並利用各項集會活動時機主動宣導，107年度與臺東縣榮民服務處各區責任區輔導員實施聯合共同家庭訪問，訪視臺東市各鄰里長及外住榮民，共同宣導入住相關事宜。</p> <p>(二)辦理各類活動照片與紀錄均持續利用榮光雙周刊刊登以加強宣導效果。</p>
		<p>三、訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準，每年辦理4場次。【人事室(秘書室、保健組)】</p>	<p>(一)依據輔導會就養養護處年度幹部在職訓練計畫辦理，並配合參加訓練。</p> <p>(二)辦理相關法令宣導會議，並鼓勵同仁上網學習及參加長照課程訓練，依政策要求課程，取得專業知識。</p> <p>(三)本家於上、下半年辦理消防安全講座及演練課程各1場次，邀請中華防火安全協會講師及台東縣消防局講師授課，107年計200人次參與，提升全體職員工防火避難能力。另請外聘講師辦理護理</p>

		人員在職教育訓練課程，提升護理人員專業能力，課程含「簡介潛伏結核感染」、「各種特殊飲食的認識」、「感染管制-肺結核」、「CPR+AED」等共4場次。
	四、結合學校、社福等團體，辦理各項服務住民活動，以增進本家服務功能。【輔導組】	本家資源連結單位包括幼兒園、小學、高中職及大專院校服務性社團、志願服務及社福團體等。107年度計有賓茂國中師生、財團法人熱愛生命文教基金會、基督教松竹關懷協會、蝴蝶合唱團、三方國樂樂坊、精靈幻舞團、屏東榮服處志工隊；彰化榮家志工隊暨中華佛教慈善會；台南樂透歌友會等團體蒞家表演，107年度總計共有126場次；1,665人次參加。
	五、落實週邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對輔導會之認同。【輔導組】	本家每月均安排訪視週邊外住榮民及遺眷，並視需要提供送餐服務，以加強各項照顧。若發生重大事件，主動聯絡榮民服務處辦理。107年本家落實週邊榮民榮眷關懷訪視計60人次，提供送餐520人份。
	六、聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「健康促進」講座，每年辦理4場次。 【保健組（輔導組）】	(一)106年聘請臺北榮總臺東分院營養師及護理師講授「老人長期營養照護」、「感染管制課程」、「照護技巧」、「意外事件防範」等課程，共計8場次。 (二)依輔導會規定辦理三節(春節、端午節、中秋節)心理講座，107年辦理三場，共計258人次參加。
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。【兼辦政風】 (一)服務對象可透過現場(口頭)、書面、電子郵件、座談會等反映方式。 (二)訂有人民陳情(申訴)案件處理流程，張貼公告於各堂隊公布欄。另設意見箱5處及

		電子信箱供服務對象或家屬書面反映使用。
	二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。【兼辦政風】	有專人處理意見反應及對申訴案件登錄管制追蹤相關單位回復處理情形。
	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。【人事室】	本家全年度非上班時間，均設置專人輪值服務(計有高勤、總值日人員、護理值班人員及各堂隊照顧服務人員)，全年無休24小時服務。
	四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。【輔導組(保健組)】	(一)本家於安養區設置有榮(住)民服務中心乙處，以單一窗口方式提供各類入住申請及有關諮詢服務，如相關意見或諮詢涉及跨組、室協調者，即快速通知辦理，發揮全功能櫃台效能，統計107年度申請入住服務，共計97人。 (二)另由保健組設專人統籌住民就醫、轉院(診、慢性病取藥、出院接回及後續門診追蹤及連繫。
	五、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府效能執行計畫。【秘書】	(一)依據行政院106年「政府服務躍升方案」及輔導會函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。 (二)本家於106年訂定本家提升政府服務效能實施畫，持續針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，以落實各項服務照顧工作。 (三)107年度內提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表，公告於本家網站。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利	一、主動檢討服務流程，突破組室間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。 定期(每月)召開機構內部服務品質相關會議，並針對提升服務品質及工作改善內容做議題討論： (一)107年每月召開一次家務會

度	【秘書（輔導組）】	<p>報，針對各項業務及服務執行狀況進行報告推動成效及檢討執行狀況，並於12月份辦理年終工作績效檢討與策進。</p> <p>(二)每月召開一次跨專業整合會議，結合本家主管、堂長、護理師、社工師、藥師、輔導員及照顧服務員將發現特殊榮民個案問題提出研討，經討論提出解決方案，並由首長裁示辦理，對提升服務照顧榮民品質，助益甚大。107年共進行12場次跨專業整合會議；討論個案總共518人。</p> <p>(三)召開每月一次伙食專案檢討會，針對供餐、榮民用餐反應、衛生督導、滿意度、菜單等進行研討，落實伙食品質掌握及提升。</p> <p>(四)會議決議或裁示事項摘要於下次會議報告執行結果成效，落實追蹤管考制度。</p>
	二、建立作業標準及工作手冊，提升服務效能。【秘書】	<p>(一)107年10月訂工作手冊並製發首長、副首長及各組室主管各1份工作手冊，另電子檔置放於本家資訊通用區，提供員工下載使用。</p> <p>(二)另訂頒有-車輛管理手冊、職工安全、感染管制手冊、護理手冊與工級人員工作規則（副本函報地方政府）等</p>
	三、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。【輔導組】	<p>每季辦理滿意度問卷調查，除忠孝堂3份外，其餘各堂皆15份，每次針對48位不同住民採取不記名問卷調查，收集填寫問卷進行分析，並針對住民提出問題提出改進措施。</p>
	四、透過網路連結榮院或其他醫院診所等網路掛號系統，	<p>透過本家全球資訊網入徑：榮家生活圈/醫療保健/本家臨近醫療</p>

		協助住民就醫。【保健組】	院所，可連結榮院及其他醫院，協助住民掛號就醫。 107年協助住民至臺北北榮臺東分院就醫共5849人次；馬偕醫院322人次；臺東基督教醫院6人次；其它醫療院所161人次。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用。 【輔導組、秘書室】	本家和平堂四樓與臺東縣失智者關懷協會資源協定，作為馬蘭社區關懷據點使用。馬蘭社區關懷點結合本家志願服務工作於107年度提供了社區關懷訪視、電話問安、帶動年輕老人參與服務及提供健康促進活動等服務照顧工作。
		二、結合民間、機關或團體，簽定支援協定，處理突發意外事件。 【輔導組】	(一)與臺東縣榮民服務處共同簽訂「支援服務照顧協定書」對周邊外住榮民(眷)提供關懷慰問及送餐服務，107年度訪視計60人次、送餐520人份。另107年配合榮服處申請，提供榮民(眷)緊急安置共0人(無緊急災害)。 (二)與臺東縣政府共同簽訂「緊急安置支援協定書」提供床位22床，提供天然災害緊急安置縣民使用，107年度無安置人數(全年無災害)。另亦簽訂「低收入戶老人轉介機構收容照顧」支援協定案，提供養護12床，供低收入養護老人使用，目前安置計7人。 (三)每月持續針對意外事件進行分析與檢討，並提出對策與輔導處遇措施，有效防範意外事件發生。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、針對榮民及親友需求，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畫。 【秘書】	(一)依據行政院106年「政府服務躍升方案」及輔導會「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」，訂定本家提升

			<p>政府服務效能實施畫。</p> <p>(二) 依上年度推動情形及績效成果滾動檢討及修正本計畫，並公開於本家網站。</p>
		<p>二、設置QRCode，使行動裝置能便捷的連結本家網站，瀏覽本家網站資訊內容。 【秘書室】</p>	<p>(一)本家網頁及臉書專頁均設置QRCode，便利民眾使用行動裝置連結。</p> <p>(二)不定期更新最新訊息，提供住民、家屬及民眾瀏覽，截至107年底止，本家網站約有5萬筆瀏覽人次紀錄。</p>
		<p>三、榮舍生活區廣設iTaiwan無線上網WiFi環境。 【秘書室】</p>	<p>本家敬業大樓1樓設置iTaiwan熱點，並張貼iTaiwan標示貼紙，以利民眾識別及享有免費無線上網服務。另家區大門口亦有臺東縣政府設置之TT-free wifi熱點，以利民眾享有免費無線上網服務。</p>
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、策訂本家短、中長程(3年以上)營運發展計畫。 【秘書】</p>	<p>(一)訂定年度業務計畫：由各組室依當年度政策及法令新訂及修頒外，均於前一年度底前函頒下一年度全工作計畫表據以執行並管控。依107年執行情況更正、修頒各相關細部計畫、要點、具體作法計24項等。</p> <p>(二)本家施政計畫按輔導會頒訂中程計畫及本家特色與現況制訂，函頒本家106-109年中程計畫，並於107年11月將本家未來規劃計畫書陳報輔導會。</p>
		<p>二、配合政府長期照顧十年計畫2.0政策，擴大安置對象。 【輔導組】</p>	<p>現行依照輔導會政策指導，按長期照顧十年計畫2.0政策，結合社會資源與地方文化、志願服務等持續擴大安置對象於一般民眾，107年度提供社區弱勢暨高風險家庭以及社區身障者與獨老者關懷訪視共2,920人次；電話問安獨居老人與身心障礙者有1,401人次；帶動年輕老人參與服務資</p>

			<p>深長者共有626人次；至社區各個角落提供健康促進服務(量血壓、血糖、健康諮詢服務)、進行健康資訊衛教及帶動老人健康操等服務工作共有2,330人次。</p>
--	--	--	--