

國軍退除役官兵輔導委員會屏東榮譽國民之家

107 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、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。</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。</p>	<p>本家訂有年度在職教育訓練計畫，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，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。以強化服務幹部人員及委外照服人員之專業知能，提升服務品質，以提供住民完善的照顧服務。</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。為強化本家社會工作相關人員對服務流程及法規等相關作業知能，除每年辦理大型研習會乙次外，並依個人業務及需求，依規定參加高雄榮家與輔導會舉辦之專業人員講習；有關外住榮民暨遺眷之查訪與慰問，均配合屏東縣榮服處之安排(來函)，對散居本家附近者，於重要節日實施訪視及慰問；針對學校、社福團體所辦理之各項服務及關懷活動，均定期與不定期持續辦理，107 年計實施 100 場次以上。</p> <p>(二) 辦理各類活動照片與紀錄均持續利用榮光雙周刊及本家雙月刊刊登以加強宣導效果。另於本家公佈欄、臉書、官網公開宣導，並寄發週邊機關學校，</p>

			<p>會屬醫院、榮服處等公眾場所宣導。</p>
		<p>三、訂定年度幹部在職訓練計劃，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。</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災害應變演練各1場次外，另請高雄榮總及屏東分院講師蒞家辦理護理人員在職教育訓練課程，提升護理人員專業能力，課程含「機構品質指標監測實務操作」、「周全性老年評估訓練」、「感染管制」等，共計24場次。</p>
		<p>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。</p>	<p>(一) 主動與鄰近學校及軍校合作，如屏東科技大學、美和科技大學、大仁科技大學、陸軍官校、陸軍步兵學校、陸軍333旅、陸戰隊新訓中心、榮華國小、新生國小、崇文國小、泰安國小、崇文國中、大老師幼兒園等13個學校，並與屏東科技大學、美和科技大學簽署策略聯盟備忘錄。</p> <p>(二) 主動協調在地大學專業科系（屏東科技大學及美和科技大學等）合作辦理實習服務，簽定學生實習計畫，全年受理實習生17人，實習總時數達7,120小時。</p>

		<p>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。</p>	<p>本家定期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，主動聯絡屏東榮民服務處辦理。有進住需求者優先辦理收容安住。</p>
		<p>六、繳邀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。</p>	<p>每年邀請高雄榮總及屏東分院營養師、醫師、心理師至本家辦理「健康促進」講座，107年度共辦理24場，共961人次參加。</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、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p>	<p>(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，張貼公告於各堂公布欄。另設意見箱8處及電子信箱供服務對象或家屬書面反映使用。</p>
		<p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>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。</p>
		<p>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。</p>	<p>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。</p>
		<p>四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>(一) 本家於輔導組前設置有榮(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，以發揮全功能櫃台效能。 (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。</p>

		<p>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畫。</p>	<p>(一) 依據輔導會 106 年 4 月 10 日輔綜字第 1060029726 號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」辦理。</p> <p>(二) 本家於 106 年 5 月 24 日訂定本家「提升政府服務效能實施計畫」，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。</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、 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。</p>	<p>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：</p> <p>(一) 每月召開一次「家務會報」，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。</p> <p>(二) 每二週召開一次「業務會報」，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。</p> <p>(三) 每週召開一次跨專業整合會議，結合組室主管、堂長、護理師、社工師、藥師、輔導員及照顧服務員等人員，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，以提升服務照顧榮民品質。</p> <p>(四) 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>(五) 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</p>

			實追蹤管考制度。
		二、 建立作業標準及工作手冊，提升服務效能。	(一) 訂定本家各項工作手冊，並將電子檔置放於本家資訊公用區，提供員工下載使用，每年依實況修訂員工作手冊。 (二) 另訂頒有一個資管理手冊、職業安全衛生、防疫及感控手冊、護理照護作業與工級人員工作規則（副本函報地方政府）等。
		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。	(一) 每月實伙食問卷調查一次，以改善及提升住民飲食滿意度，107年伙食滿意度達為93.8%。 (二) 每半年實施照服員滿意度調查：上半年住民滿意度95%、家屬滿意度97.5%；下半年住民滿意度87.8%、家屬滿意度97.9%。107年度照服員平均滿意度：住民91.4%、家屬97.7%。
		四、 利用本家休閒電腦，透過網路連結榮院等網路掛號系統，協助住民就醫。	本家透過資訊網入徑，協助住民連結高雄榮總及屏東分院上網掛號。107年高雄榮總共預約掛號369人次；高榮屏東分院共預約掛號3608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、民間社團辦理閒、公益活動使用。	本家實施「家區公園化」，全面開放家區，並提供鄰近學校、社會團體、建興與大新社區居民及住民家屬等，配合上班時間及特定節日及活動，得隨時進入家區實施休閒與辦理各項活動，以達資源共享之目的。

		<p>二、 結合民間、機關或團體，簽定支援協定，處理突發意外事件。</p>	<p>(一) 與屏東榮服處簽定支援協定外，亦與屏東縣政府、美和科技大學、大老師幼兒園、建新村、內埔分局等機關、學校等，共同簽定協約、協定或備忘錄，期能發揮行政一體，達到共同提升服務品質之效果。</p> <p>(二) 與屏東縣政府共同簽訂「緊急安置支援協定書」提供床位30床，供天然災害緊急安置縣民使用。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18床，供低收入養護老人使用，目前安置計12人。</p> <p>(三) 因區域性醫療需求，基於互惠及互助原則，本家與周邊醫療院所：屏東分院、民眾醫院、屏東基督教醫院等三家簽署醫療支援協定書，支援本家安寧療護治療、臨終關懷輔導、大量傷患、感控防疫、衛生教育等支援事宜。</p> <p>(四) 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。</p>
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>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。</p>	<p>為滿足榮民及眷屬之需求，針對其反映與建議之事項，除立即利用社群軟體回覆外，並主動公布住民活動實況與生活情形；另針對重要政策與規定事項，亦主動公布及周知，以加強服務效能，全面提升服務品質。</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。</p>	<p>於本家全球資訊網頁及屏東榮家雙月刊首版設置本家臉書專頁，均設置 QRCode，便利民眾使用行動裝置連結及瀏覽。</p>
		<p>三、 榮舍生活區廣設 iTaiwan 無線上網 WiFi 環境。</p>	<p>於本家中正堂及忘我園區等處設置 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。</p>
<p>六</p>	<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、長期營運發展計畫。</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。依執行情況更正、修頒各相關細部計畫、要點、具體作法等。</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，業於 106 年 4 月 10 日函頒本家 106-109 年短中長程計畫。</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。</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，持續配合擴大服務照顧暨安置對象。</p>
<p>備註</p>			