

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、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。	
		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。	本家區新建大樓相關設施均依法規設計施工，並取得使用執照。
		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。	
		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。	
		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。	
		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。	
		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。	

		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。	
二、 重視全程意見 回饋及參與，力 求服務切合民 眾需求		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。	
		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。	
		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。	
		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。	
		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蹤處理，俾維持提供住民完善之生活照顧服務。	
		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。	

三、	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、於輔導組成立「單一窗口服務櫃檯」及專人接聽電話，使詢問人員能迅速獲得所需服務及資訊。	本家由輔 導「單一窗 口服務櫃檯」，由榮及 民代接聽電 替助話，並詳 解說民眾所 需資訊。
		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。	
		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。	
四、	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	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。	
		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。	
		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。	
五、	開放政府透明治理，優化機關管理創新	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。	本家將榮 民申請入 住類型分 類登錄，並 於每月5日 將候住人名 冊現況上傳 以供閱參。
		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。	
		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。	
		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。	
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。	
		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。	
		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。	
		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。	

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。