

彰化榮家 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	負責單位	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。	各組室	年度內訂有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。
		二、彙編及修正業務工作手冊，落實本家服務照顧工作。	秘書	<ol style="list-style-type: none"> 107 年 4 月修工作手冊供每一工作人員運用，相關電子檔置於電腦網路芳鄰 Red 中，讓同仁簽收後運用，每位同仁均可透過電腦隨時查閱；另考慮工作同仁如遇緊急狀況，無暇使用電腦查閱，亦置放總值日室一紙本手冊供參。 107 年修正後手冊內容合計 122 項、818 頁，內容明列機構組織架構、單位及人員業務執掌、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話…等資料。 各組室遇有最新修頒法令，均適時配合修訂相關規定，每年至少 1 次檢視修訂工作手冊及相關表

			單。
	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。	人事室	107年3月29日檢送本家「107年職員工在職訓練實施計畫」，辦理共計21場研習，使本家職員工瞭解當前政策及本家任務特性，充實知能，培養優秀人才，激勵工作意願與團隊精神，促進行政效率及效能
	四、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。	輔導組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 107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；年度內辦理56場次活動，參與榮民4,488人次。 2. 慈濟功德會、田尾國小暨蕭麗玉音樂工作室每月蒞家表演及帶動唱，年度內住民暨志工計455人次參加。 3. 達德商工學生來家協助環境清潔、關懷榮民，計512人次。 4. 107年6月11日碧峰里社區(謝里長)致贈傳統肉粽500個。 5. 107年8月9日北斗鎮農民羅先生致贈火龍果600顆。 6. 年度內有南華大學及美和科大等校4名實習生，合計實習時數960小時，並規劃社工團體方案活動以減緩住民認知及記憶退化，計98人參加。
	五、提供外住弱勢榮民暨遺眷愛心便當服務。	輔導組	成立社區照顧關懷據點，提供7位外住弱勢榮民及遺眷愛心便當送餐服務，107年度計服務1,536人次。

<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>各組室 秘書</p>	<p>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。</p>
	<p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>各組室</p>	<p>107年相關申訴案件計6件(年度內計有行政興革建議3件、權益維護3件)，均已完成追蹤改善，並回覆相關個人及家屬。</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>輔導組 保健組 人事室</p>	<p>1. 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，107年度處理急診榮民615人次，落實榮民照護工作。 2. 配合輔導會政策及維護值勤人員權益，107年度本家值勤實施計畫共計修正5次。</p>
	<p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>輔導組 (聯服中心)</p>	<p>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。</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>各組室</p>	<p>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107年度提升政府服務效能執行計畫，持續推動榮民、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。</p>
	<p>六、辦理榮民懇(座)談會(首長與民</p>	<p>輔導組</p>	<p>1. 107年辦理2場次安養堂住民座談會，宣導政策法規、聽取建議及意見交流，合計住民432人次</p>

		有約)。		參加。 2.107年6月18日及11月17日辦理2場次聯誼(座談)會，參加榮民、家屬及員工計74人次。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	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。	各組室	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，107年度服務2,126人次；107年度保健組提供就醫門診服務7,446人次。
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。	輔導組	1. 本家「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。 2. 每週二、五安排社區居民及住民卡拉OK活動，107辦理共計178場484人次。 3. 每週四上午蔡淑雲老師每週四義務於交誼廳樂齡歌唱教學，住民及社區民眾計515人次參加。
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，提供床位資訊、入助申請規定，及各界捐贈公開徵信、採購案、榮民遺物標售案等資訊，強化公開、透明行政措施。	各組室	1. 公開徵信刊登於網站及公布欄各界捐贈狀況並存檔備查。 2. 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。 3. 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。
六	掌握社經發展趨勢，專案規	規劃安養、養護、失智收容配置比例，補強房舍耐震係數，並	輔導組秘書室	1. 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，本家於107年辦理莊敬堂等房舍耐

	<p>劃前瞻 服務</p>	<p>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>	<p>震補強工程，提供給住民更安全、更舒適的生活環境。</p> <p>2. 配合衛福部及輔導會長照政策，設立日照中心計 20 床，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，預計於 108 年 5 月開幕。</p> <p>3. 因應失智症老人照顧需求急速增加，107 年已辦理安養大樓改建為失智專區，共計 36 床，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>
--	-------------------	--	--