

## 彰化榮家 108 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	承辦單位	執行成效
壹	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)專業知能，提升服務品質，提供住民完善的照顧服務。	各組室	<p>1. 配合輔導會醫療三級制金字塔計畫，精實醫療評估及醫護照護能力，提供住民完善的照顧服務。</p> <p>2. 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。</p>
		二、彙編及修正業務工作手冊，落實本家服務照顧工作。	秘書室	<p>1. 108 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，亦置放總值日室一份紙本手冊供參。</p> <p>2. 108 年修正後手冊內容合計 76 項計畫(要點)共計 701 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、</p>

			電話…等資料。 3. 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，提升人員專業水準。	人事室	108 年 4 月 25 日函頒本家「108 年職員工在職訓練實施計畫」予各組室，辦理共計 22 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、與醫療機構、學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項活動，以增進服務住民功能。	輔導組 保健組	1. 醫療機構方面係由台中榮總及埔里分院派各醫事專業人員來家辦理團體活動，另有鄰近協議醫院來家接送住民到院復健活動，以增進服務住民功能。 2. 賡續加強社會資源連結，期引進更豐沛社會能量，俾強化住民服務。108 年與明道大學簽署合作備忘錄並引進彰化郵局等資源挹注本家。
	五、賡續強化人員服務態度及電話禮貌相關規定，確實執行與管考。	各組室	持續宣導所屬同仁加強服務態度及電話禮貌相關規定，並列平時考核，增進服務效能。
	六、建置舒適、明亮的洽公服務及生活環境，檢視各項設施（如飲水機、無障礙設施等）是否妥適安全並定期檢測維護。	各組室	1. 平時定期醫療儀器及輔具維修維護，以提供住民安全的照護工具。 2. 本家機電部分，分別委請下述廠商於每月辦理例行性保養維護，並留有維護紀錄存放： (1)高壓變電站、避雷針維護廠商陽明電機技術顧問有限公司。 (2)電梯維護廠商六川電梯工業股份有限公司。 3. 家區各行政公共空間、住民房舍等設備故障，由各使用單位每日巡檢後，填具維修單向秘書室通報，並由秘書室勤務班辦理修

				繕作業，修繕範圍如：欄杆扶手、電燈泡耗損、馬通堵塞、水管漏水等，皆採按日報修立即排除方式進行維護。
貳	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。	各組室	於各堂隊公佈欄公告住民申訴流程，並於新進住民入住時告知住民個人及家屬權利及義務並瞭解相關意見反應、申訴流程規定後，署名確認。
		二、設置「首長民意電子信箱」，提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各組室	建立溝通橋梁，提供「首長民意電子信箱」，讓民眾有意見時，有反映管道，如有意見陳訴，需詳實回覆意見人及持續追蹤處理。
		三、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，提供全年無休24小時服務。	人事室 輔導組 保健組	1. 按時登錄值勤人員補休，使平日值勤人員能於隔日申請值班補休獲得充足休息。 2. 本家醫護值勤(分機 119)依輔導會值勤強化規定辦理，24 小時服務不打烊。 3. 除家區全天候專人輪值服務外，各單位尚有通訊軟體群組密切連繫，遇有緊急狀況隨時連繫，服務不打烊。
		四、設置全功能櫃台，提供主動積極、專業的服務，詢問來訪人員，協助諮詢、申辦、導引服務，期能建立服務人員之優質形象。	各組室	門診掛號櫃台可來訪人員，提供醫療保健相關諮詢、申辦、導引等全功能服務。
		五、辦理首長與民有約及堂隊座談會，瞭解住民實際需求，並即時協助處理。	輔導組	各堂隊賡續辦理中，並籲請住民遇有狀況，隨時向相關業管部門提出，俾爭取服務時效。108 年以茶話會方式辦理莊敬及力行堂住民座談會，宣導政策法規、聽取建議及意見交流，合計住民 132 人次參加。
參	便捷服務遞送	一、主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以	各組室	檢視醫療照護各項服務流程，去除本位主義，善用各專業整合性

	過程與方式，提升民眾生活便利度	跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。		服務，以提供全人照護。
		二、於本家全球資訊網「入住申請資訊」中，將入住條件、收費標準、床位資訊等公告，便利榮民及民眾取得。	輔導組	已將相關入住資訊及申請表格公告於本家全球資訊網站，俾便利榮民及一般民眾申請參考與下載使用。
		三、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	各組室	平日(假日及夜間除外)開放醫療門診、復健活動區，提供社區民眾或榮民(眷)運用。
肆	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、提供本家交誼廳卡拉OK設備，聘請專業師資擔任教學老師，供週邊社區民眾歡唱。	輔導組	本家每週一、二開放交誼廳卡拉ok設備供週邊社區一般民眾歡唱，108年度計76次及490人次參與。
		二、推動社區關懷據點，提供關懷訪視、電話問安、送餐服務及健康促進活動等服務。	輔導組	108年度計對本家家區周邊單身榮民關懷訪視96人次、電話問安194人次與送餐1971人次。
		三、與社區資源互惠，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或榮民(眷)運用。	輔導組 保健組	108年度計開放家區交誼廳、中正堂等場地外借及接待參訪服務72次，使用人數792人次。
伍	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、於本家全球資訊網頁提供床位資訊、入住申請規定、各界捐贈公開徵信、採購案及榮民遺物標售案等資訊，強化公開、透明行政措施。	各組室	本家相關床位資訊、申請入住規定、各界捐贈公開徵信及榮民遺物標售拍賣案，均依規定上本家全球資訊網站公告，俾符合行政資訊公開及透明化原則。
		二、每月召開家務會報提報相關作業重點，適時檢討相關作業流程	秘書室	每月定期召開家務會報會議，研討輔導會重點指導方針，如金字塔服務計畫、業務(表單)簡化

		，以達到有感服務之目標。		流程等相關作業，以增進優質的服務品質。
陸	掌握社經發展趨勢，專案規劃服務	一、辦理日間照顧中心，提供包含生活照顧、醫療、職能治療及復健服務、自主訓練、家屬教育及諮詢、文康休閒活動、交通接送等服務。	輔導組 保健組	1. 持續辦理日間照顧中心各項照顧作業。 2. 配合於辦理相關住民職能活動如台中榮總非藥物治療及各類文康表演活動，邀請日照中心收案長輩一同參與，108 年度計 84 人次參與。
		二、擴大資源共享，賡續收住一般及失智榮民(眷)及一般民眾，提供優質服務。	輔導組 保健組	1. 失智床增設後，配合增加護理及照服員，加強照護失智住民，提供優質服務。 2. 本家 108 年度開放安養床位 31 床、養護床 5 床計 36 床。收住一般民眾(含榮、遺眷)，截至 108 年 12 月底止計收住 29 人(榮遺眷 9 人、民眾 20 人)。
		三、與時俱進於法規授權範圍下，適時規劃具體可行執行方案及創新事項，彈性運用各項資源，擴大服務措施。	各組室	因應 109 年度老人福利機構評鑑計畫及配合各項法規，逐一檢討本家實需修訂本家各項服務、醫療照顧及設備設施等作業，並規劃具體可行執行方案及創新事項，以健全各項服務照顧措施。