

國軍退除役官兵輔導委員會馬蘭榮譽國民之家

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	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。	<p>(一)自108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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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90員，108年累計5,487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。 <p>(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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 108年核撥10位委外護理人員，6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108小時。另全年10位委外護理人員，在職教育訓練累計193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>2.108年度計104名照服員(含委外照服員)總共實行3,355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，包括疥瘡、照護技巧-移位技巧、失智照護、感染管制-流感、照服員專業服務與倫理、感染管制-肺結核等。</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>(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，108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。</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、下半年各辦理1場消防安全講座及演練活動，分別邀請台東縣消防局及台灣安全保護協會講師講授，藉以提升本家職員工防災應變能力及宣導正確觀念，上半年計145參加人次、下半年計159參加人次。</p> <p>(四)108年保健組外聘講師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「老年周全性評估」、「CPR+AED」等共2場146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>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。108年度計有日光寺童軍團、金剛寺、財團法人熱愛生命文教基金會、國際同濟會、基督教松竹關懷協會、中華民國手足球協會、臺東縣多元移民關懷協會、蝴蝶合唱團、三方國樂樂坊、精靈幻舞團、中華佛教慈善會、臺東縣政府志願服務中心、四維幼兒園、合作金庫商業銀行台東分行等團體蒞家關懷講座，108年度總計共有20場次；2222人次參加。</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。108年本家落實週邊榮民榮眷關懷訪視計60人次，提供送餐530人份。</p>
		<p>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。</p>	<p>(一) 依輔導會規定辦理三節(春節、端午節、中秋節)心理講座，108年辦理三場，共計266人次參加。 (二) 邀請台北榮總高齡醫學科陳亮宇醫師講授1場「老年周全性評估」計有50人參加。</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) 本家於每棟房舍均設置住民意見箱，每日蒐集住民建言妥適回應，以增進服務品質。本家為增進與民眾互動管道，提升服務效能，設置Fb官網供民眾瀏覽留言，即時提供服務回應民眾需求。 (二) 另總值日於每日上午6時、下午3時蒐集新聞輿情進行處置與回報，三節舉辦首長與住民有約，聽取住民意見，據以修正施政作為，提供優質服務照顧工作。</p>

<p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>輔導組透過堂隊服務幹部每日巡房與住民之訪談收集其建言及透過滿意度問卷調查，針對住民意見進行分析並照會相關組室，後續針對住民反映問題進行追蹤。</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，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>(一)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，並遵首長裁示辦理，對提升服務照顧榮民品質，助益甚大。108年共進行12場次跨專業整合會議；討論個案總共346人。</p> <p>(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，策訂年度提升政府效能執行計畫。</p>	<p>(一)依據行政院106年「政府服務躍升方案」及108年輔導會函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。</p> <p>(二)本家於108年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)108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。</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： (一)108年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，並於12月份辦理年終工作績效暨檢討與提升政府服務效能策進。 (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，並遵首長裁示辦理，對提升服務照顧榮民品質，助益甚大。108年共進行12場次跨專業整合會議；討論個案總共346人。 (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。 (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>
		<p>二、建立作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p>	<p>(一)108年10月修訂工作手冊並將電子檔置放於本家資訊通用區，提供下年度員工自行運用。 (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(副本函報地方政府備查)等。</p>
		<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。</p>	<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</p>

			析，並針對住民提出問題提出精進措施。
		四、透過網路連結榮院或其他醫院診所等網路掛號系統，協助住民就醫。	透過本家全球資訊網入徑：榮家生活圈/醫療保健/本家臨近醫療院所，可連結榮院及其他醫院，協助住民掛號就醫。 108年協助住民至臺北北榮臺東分院就醫共2512人次；馬偕醫院350人次；臺東基督教醫院31人次；其它醫療院所219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。	(一)本家休閒中心與臺東縣失智者關懷協會簽定資源共享協定，作為馬蘭社區關懷據點使用。馬蘭社區關懷點結合本家服務工作於108年計提供社區關懷訪視、電話問安、帶動年輕老人參與服務及提供健康促進等活動，嘉惠住民及民眾計7313人次。 (二)本於資源共享及社會資源公平使用，提供本家中正堂及榮民文康活動中心等空間，供其他機關及民間社團等借用辦理休閒、公益活動。
		二、結合民間、機關或團體，簽定支援協定，處理突發意外事件。	(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，108年度訪視計60人次、送餐530人份。另108年配合榮服處申請，提供榮民(眷)緊急安置共11人。 (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，108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。	(一) 依據行政院「政府服務躍升方案」及輔導會108年「提升政府服務效能實施計畫」，訂定本家提升政府服務效能實施畫。 (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。
		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。	(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。 (二)不定期更新最新訊息，提供住民、家屬及民眾瀏覽，截至108年底止，本家網站約有7萬筆瀏覽人次紀錄。
		三、 榮舍生活區廣設 iTaiwan無線上網 WiFi 環境。	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
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、策訂本家短、中長程(3年以上)營運發展計畫。	(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，均於前一年度月底前函頒下一年度全工作計畫表據以執行並管控。依108年執行情況更正、修頒各相關細部計畫、要點、具體作法計71項等。 (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，業已函頒106-109年中程計畫，並於108年10月將本家未來中長程(110-112年)發展計畫工作重點陳報輔導會

<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，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，108年度除已收住一般民眾53人，並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深長者共有662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>
------------------------------------	--