

雲林榮家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)應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。</p> <p>(二)應全面檢視，提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p> <p>(三)應強化所屬人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高退除役官兵、眷屬及民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。</p> <p>(四)因應業務屬性及服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p>	<p>(一)本家就業務範圍訂有工作手冊，並不定時修訂，以建立標準作業流程，以為作業依據。</p> <p>(二)本家各項文康活動與門診、掛號收費、門診流程、輔具申辦等資訊供住民查看。</p> <p>(三)強化所屬服務態度及電話禮貌，並持續推動高齡友善健康照護的環境，如護理站服務台高度降低且放置老花眼鏡、放大鏡，供住民使用，以提供住民及民眾使用的便利性及實用性。</p> <p>(四)與雲林縣政府研議提供低(中低)收入戶老人養護合作計畫，與配合台中榮總中部區域醫養整合照護體系 ISO 9001 針對醫療照護及轉診作業流程認證，以精進優質服務。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>(一)應運用各類座談時機廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。</p> <p>(二)應善用所屬各類意見調</p>	<p>(一)利用每月的「首長與住民有約」、「住民茶話會」與住民雙向溝通，針對住民意見，提供符合其需求之精進服務。</p> <p>(二)藉每月首長與住民有約、</p>

		<p>查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三)應依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p> <p>(四)應建立退除役官兵、眷屬及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p> <p>(五)應建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>平時衛教宣導、茶話會及滿意度問卷調查等時機，蒐集住民需求或建議，改善服務措施。</p> <p>(三)每月辦理伙食滿意度問卷調查、每季辦理輔導品質問卷調查、每季辦理醫療保健滿意度調查，分析結果，針對意見改進服務缺失，107年1-12月份伙食滿意度達100%。</p> <p>(四)針對住民或民眾之抱怨，均立即處理或排除，有效降低顧客抱怨頻率。</p> <p>(五)建立揪科群組平台，適時反應狀況即時處置，並依輔導會作業程序完成回報；另成立社群網站，蒐集相關輿情並積極回應，對不實報導主動澄清，以維護本家正確資訊。</p>
三	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一)應運用資訊網路促進內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標</p> <p>(二)應衡酌服務工作實需，開發及運用跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢</p>	<p>(一)設立服務台引導外住榮民或一般民眾，直接接洽各項業務承辦窗口作業、門診臨櫃及領藥作業儘量縮短民眾等候時間。</p> <p>(二)設有共用資料區，提供跨組室資料流通共享。</p> <p>(三)設有高齡友善推動小組、納編各組室人員，每季定期召開會議整合跨單位</p>

		<p>等)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。</p> <p>(三)應推動內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。</p> <p>(四)應關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p> <p>(五)應檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <p>(六)應建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>服務，提供高齡友善的健康照護環境並通過認證。</p> <p>(四)引進藥餐包創新服務，使用QR Code進行藥物辨識，提昇藥事照護品質及用藥安全；導入自立支援照顧，透過實踐生活自立支援照顧模式，改善住民行走、水份攝取、排泄、沐浴、適應狀態、互動、減少使用約束、長期臥床、包尿布等照顧現況，減緩長輩住民的退化，協助失能及失智長者能夠回歸自立生活，享有具自由與尊嚴的高品質老化生活。</p> <p>(五)每年修訂護理工作手冊，訂定標準作業流程，並採購「住民生命徵象量測系統」，住民生命徵象量測紀錄採電子、資訊化，以有效簡化護理文書作業，加強住民臨床照護。</p> <p>(六)本家網頁設有主任信箱及網站滿意度調查，臉書粉絲專頁有意見留言區，提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>
--	--	---	---

<p style="text-align: center;">四</p>	<p style="text-align: center;">關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一)應因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。</p> <p>(二)應依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>(三)應考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p> <p>(四)相關網站或網頁設計應符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。</p> <p>(五)應運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	<p>(一)本家每月一次由輔導組及保健組護理人員聯合編組，對斗六地區鄰近獨居年長榮民(眷)提供訪慰及保健諮詢、量血壓服務。門診對於無職榮民及重大傷病等特殊對象，提供免掛號及部份負擔費用，以減輕就醫費用負擔。</p> <p>(二)本家結合雲林縣政府設置社區關懷據點，服務社區民眾，並提供門診醫療服務，便利社區民眾就近看診。</p> <p>(三)本家門診醫療服務對象以住民為主，醫師診療除採門診外，並輔以臨床巡診方式提供可替代的服務照顧管道。</p> <p>(四)本家設有網頁，提供本家各方面資訊，讓使用者能進入手頁就一目瞭然並輕易查詢到需要的資訊。</p> <p>(五)本家門診醫療作業充份運用三級醫療體系功能，重症轉送台中榮總及嘉義分院住院診療，並協調台中榮總及嘉義分院支援相關醫療資源，如復健、中醫、牙科、耳鼻喉科及健康講座等，提供住民</p>
--------------------------------------	---	--	---

			便利之健康照護。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(一)應提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。</p> <p>(二)應促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>(三)應檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。</p>	<p>(一)本家網頁及臉書粉絲專頁不定時公開本家各項資訊，便利服務對象共享創新互動場域。</p> <p>(二)運用每月首長與住民有約、三節懇親會、平時衛教宣導、茶話會及滿意度問卷調查等時機，蒐集住民及家屬需求或建議，改進本家服務措施。</p> <p>(三)訂定本家工作手冊，並定時修訂，簡化不必要之行政作業，建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。並訂有團體服務績效自評計畫，著重核心業務推展及創新作為，以提升服務品質；另推動創新之作法，如桌遊、個人特寫專欄、園藝治療、自立支援、生命徵象量測系統、藥餐包、安寧居家照護等。</p>

<p style="text-align: center;">六</p>	<p style="text-align: center;">掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)應因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服務措施</p> <p>(二)應與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p> <p>(三)應結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決機構就養與服務照顧等窒礙問題。</p> <p>(四)應權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。</p>	<p>(一)配合政府長照政策，除加強本家專業人員完成長照 Level I、II、III 訓練外，並銜接長照 2.0 進行各項醫療資源共享業務。</p> <p>(二)函請雲林縣各鄉鎮公所，敦請協助宣導一般民眾入住宣導事宜，並透過拜會地方政府、村里、社區主管，積極參與社區活動及推動醫療資源共享，以擴大服務社區民眾。</p> <p>(三)持續辦理聯合外展服務，並開放家區設施，邀請外住榮民參與本家活動，提高渠等返家內住安養之意願；並導入自立支援照顧，透過實踐生活自立支援照顧模式，改善住民行走、水份攝取、排泄、沐浴、適應狀態、互動、減少使用約束、長期臥床、包尿布等照顧現況，減緩長輩住民的退化，協助失能及失智長者能夠回歸自立生活，享有具自由與尊嚴的高品質老化生活；另引進原始點療法的醫學觀念，推廣照護人員學會如何照顧自己身體。</p> <p>(四)持續檢討各項業務，篩列重點工作，如 107 年度導</p>
--------------------------------------	--	---	---

			<p>入住民生活自立支援照顧模式，住民經訓練後，評估效益成效良好。107年度經管國有財產活化以增進效益並充實國庫收入，執行成效計：辦理員工消費合作社、斗六郵局 ATM、縣府安親學園等單位承租本家經管國有財產及房舍，共計收入新台幣 163,492 元繳交國庫。</p>
--	--	--	---