

# 國軍退除役官兵輔導委員會板橋榮譽國民之家 提升政府服務品質實施計畫

## 壹、依據：

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日修正「政府服務創新精進方案」。
- 二、輔導會 104 年 04 月 13 日輔綜字第 1040028683B 號書函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務品質實施計畫」辦理。
- 三、輔導會 104 年 03 月 30 日輔綜字第 1040025141B 號業奉行政院核定之「104 年度施政計畫」辦理。

## 貳、目標：

- 一、貫徹政府「傾聽民意」、「聞聲救苦」政策，期使榮民（眷）及民眾感受政府關懷與照顧。
- 二、秉持「榮民在那裡，服務到那裡」及「感動服務」的理念，持續推動更優質作為，並以良善治理、運用最少資源成本，尋求最高之服務價值。
- 三、持續推動民眾滿意服務、政府資訊透明化，型塑高效率服務形象，及確保榮民（眷）及民眾知的權利。
- 四、整合運用所屬機構管理面「水平連結」、資訊面「整合平台」之統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施，以提升卓越服務品質。

## 參、執行對象：

本家各組、室全體職員工。

#### 肆、實施策略及作法：

實施要項	實施策略	推動作法
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>(一)訂定本家年度提升服務品質執行計畫，規劃為民服務工作等各項作業。</p>	<p>1. 依業務特性、榮民(眷)、住民需求及年度重點工作，修訂工作計畫等相關流程，並公佈於機關網站及服務場所俾供下載及參閱。</p>
	<p>(二)強化榮民(眷)及民眾洽公之便利性及實用性，合宜整修或改善服務場所，提供整潔完善之服務設施。</p>	<p>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。</p>
	<p>(三)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助各項申辦、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<p>1. 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。                  2. 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。                  3. 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。                  4. 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。</p>

實施要項	實施策略	推動作法
	(四)結合社會資源辦理各項公益活動，增進政府服務功能。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協調桃園分院精神科心理師支援及合作樂心計畫提供精神心理衛生講座與精神心智篩檢，以促進身心健康及轉介服務。</li> <li>2. 與榮分院中期照護合作轉介具復建潛能之長者增進自我照顧能力。</li> <li>3. 與社區衛生所共同推動癌症篩檢健康之活動。</li> <li>4. 舉辦榮民才藝競賽活動，並邀請外住榮民（眷）及社區民眾參與。</li> <li>3. 舉辦榮民自強旅遊活動，活化榮民動態生活品質，促進身心健康。</li> <li>4. 於三節及重要慶典節日舉辦各項慶祝活動，與民同樂。</li> </ol>
	(五)重視服務對象意外事件之預防及處理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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辦公室等明顯處供同仁緊急應變使用。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 針對意外事件登錄紀錄並進行樣態統計與分析，並邀請專家學者蒞家授課，提升工作人員之專業能力，降低再次發生之情形。</li> <li>4. 持續依住民狀況訂定各項緊急處理作業暨流程。</li> </ol>

實施要項	實施策略	推動作法
	(六)辦理教育訓練課程及榮民健康宣導講座，並辦理各項診療及醫療照護服務。	1. 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。 2. 每 2 週本家醫師至分部床邊診治，即時處理榮民之健康問題。 3. 每月駐點感控人員及藥師，提供感控宣導及監測與藥事服務，提供完整醫療照護。
	(七)積極主動辦理各項服務作業檢測，有效提升服務效能。	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、便捷服務程序，確保流程透明	(一)建立作業標準及工作手冊，提升服務品質。	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) 設置「諮詢小組」，推動「單一窗口」服務作業	1. 因應申請入住本家之榮民(眷)人數眾多，於輔導組成立「單一窗口服務櫃檯」及專人接聽電話，使詢問人員能眾能迅速獲得所需服務及資訊。 2. 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。
	(三)全年無休 24 小時輪勤，服務不打烊。	榮家住民服務不分平、假日均採 3 班輪值交班服務，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。
	(四)公開各項服務標準作業程序資訊。	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。

實施要項	實施策略	推動作法
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 重視人民陳情之辦理，建立民眾陳情處理機制，並提供即時、有效之處理方式，降低顧客抱怨機會。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立「首長信箱」，同時於將意見箱設於明顯處，定期開啟及彙整。</li> <li>2. 於公布欄張貼申訴處理辦法及流程外，並於家屬活動中加強宣導。</li> <li>3. 無論由意見箱、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。</li> </ol>
	(二) 落實「傾聽榮民聲音」之服務理念。	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。
	(三) 建立新聞媒體及輿論快速回應機制及標準作業程序，與民意代表及媒體建立良好關係。	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，務必在第一時間對外澄清並回報主管機關，導正社會視聽。
	(四) 定期辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，並建立民眾抱怨處理機制。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每季辦理住民服務滿意度調查，不記名填寫問卷，針對問卷結果進行分析討論及改善措施，提升服務品質。</li> <li>2. 問卷內容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、伙食及醫療保健等進行滿意度調查。</li> <li>3. 隨時召開相關會議及檢討會，並針對滿意度不佳部分，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。</li> </ol>

實施要項	實施策略	推動作法
<b>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</b>	(一)提供正確連結之機關網站、資訊內容並即時更新。	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。
	(二)建置多元化電子參與管道，暢通民眾知的服務。	於本家行政大樓一樓提供住民及外來民眾 iTaiwan 免費無線上網服務。
	(三)建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. 與桃園及八德榮家保健組之醫療作業密切合作，相互支援，持續辦理榮民醫療及轉診服務。 2. 參與輔導會及台北榮總高齡之服務策略，建置榮民醫療體系之共同醫療資訊整合，進行榮民周全性評估，以資訊化統計及分析，進而促進持續性之照護品質。
	(四)推動受捐贈財物之使用、網頁公開徵信及專款專用。	1. 收受捐助款或受贈財物時，需有捐助意願表，並以機關名義開立收據交予捐贈者收執。 2. 捐助款之收支處理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。 3. 捐贈物依財產管理規定列帳管理。 4. 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。
<b>五、創新服務方式，整合服務資源</b>	(一) 推動「輔療性趣味活動」，促進住民身體功能。	1. 因應住民年事已高且行動較為不便，規劃具輔療性、提升身體功能性之活動，以刺激並調劑住民生活。 2. 每月進行 1 至 2 次，以持續性方式養成住民參與活動習慣。 3. 運用簡化活動困難度、小禮物及互動性等誘因，提升住民參加興趣。

實施要項	實施策略	推動作法
	(二)結合民間、機關或團體，建立合作機制，因應緊急意外事件發生立即處置。	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)規劃跨機關水平整合服務或垂直整合服務，達到服務資源整合及共享活動。	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，精進社區醫療共享之創舉。

### 伍、管制考核：

- 一、各組室請依本計畫執行策略及方法執行各項服務，並持續檢討「為民服務」相關之規章制度、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、各組室應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，並拍照存證專卷備存，以利考核評鑑等作業。
- 三、定期於業務會報滾進檢討執行成效，隨時更新服務作為。
- 四、各組室請於次年1月底前，填寫執行成效一覽表，送交家部綜合彙整報輔導會核備。
- 五、本計畫自即日起實施，並公開於本家全球資訊網站。