

## 彰化榮家 109 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、增進本家服務人員（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. 訂有職員工在職訓練課程，內容有專業服務、服務對象安全、急救（如 CPR 急救訓練）、意外傷害、性別議題、感染管制、消防演練及緊急事件處理等議題。</p> <p>2. 臺中榮總埔里分院派員蒞本榮家為醫護人員、照服員實施在職教育，題目：如何防範群聚感染與處置、照護品質監測與執行、失智者精神症狀處置及因應方法等，強化照顧品質，至 12 月底止計 10 場次，參加 831 人次。</p> <p>3. 109 年照顧服務員專案法紀宣導：</p> <p>（1）於 109 年 5 月 11 日訂定「109 年照顧服務員專案法紀宣導計畫」乙種，簽奉機關首長核可，據以於 109 年 5 月 18 日辦理。</p> <p>（2）109 年員工專案法紀教育宣導：</p> <p>於 109 年 7 月 7 日訂定「109 年員工專案法紀教育宣導暨反貪微電影首映會計畫」乙種，簽奉機關首長核可，據以於 109 年 7 月 9 日辦理。</p> <p>（3）文康活動採購實務及廉政法令研習：</p> <p>事先與彰化縣北斗鎮公所協調合辦「採購實務及廉政法令」研習相關事宜，並於 109 年 7 月 15 日簽奉機關首長核可，據以於同月 31 日辦理。</p>
		二、彙編及修正業務工作	秘書室	1. 109 年 3 月修工作手冊供每一

		<p>手冊，落實本家服務照顧工作。</p>	<p>工作人員運用，相關電子檔置於電腦網路芳鄰 Red 中，讓同仁運用，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 1 份紙本手冊供參。</p> <p>2. 109 年修正後手冊內容合計 91 項計畫（要點）共計 820 頁，內容明列機構組織架構、單位及人員業務職掌、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。</p> <p>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。</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。</p>	<p>人事室</p> <p>各組室依在職訓練規定辦理相關課程，期使本家職員工瞭解當前政策及本家任務特性，充實本職學能，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。</p>
		<p>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。</p>	<p>輔導組 保健組</p> <p>1. 109 年與 7-ELEVEN 合作引進「智能販賣機」體驗科技消費、彰化縣美容職業工會筋絡按摩及楊老師義剪團隊等資源挹注本家。輔導組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。</p> <p>2. 臺中榮總、埔里分院配合輔導會金字塔計畫推動，2-12 月派員至本家辦理非藥物治療失智預防：232 人次、健康促進活動-認知促進(大腦健康操)：225 人次、居家安寧訪視 19 人次、職能治療評估：23 人、營養評估：17 人，衛生教育宣導 316 人次。</p>
		<p>五、賡續強化人員服務態度及電話禮貌相關規</p>	<p>各組室</p> <p>1. 109 年上半年榮獲輔導會電話禮貌測試「優等」。</p>

		<p>定，確實執行與管考。</p>		<p>2. 電話鈴聲響三聲內接電話，並先報明自己單位名稱、姓名、「您好」等問候語，及注意接聽電話禮儀。</p>
		<p>六、建立以「人」為本的服務模式，提供住民個別化且獨特性服務照顧方式，讓住民活的老、活的好。</p>	<p>輔導組 保健組</p>	<p>1. 提供以住民為中心，照護團隊鼓勵住民溝通，增進住民對自己健康的參與程度和配合度，視需求召開家庭會議，達到提昇住民整體健康，提升照護品質。 2. 強化住民醫護專業及創新服務照顧工作，如 109 年 7 月辦理保命防跌計畫、畫出彩色人生、安寧療護宣導 4 場次等，讓住民能充實日常生活。</p>
		<p>七、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。</p>	<p>各組室</p>	<p>1. 政風室配合 10 月慶典及春節假期專案安全維護工作，上、下半年會同秘書室、輔導組至辦公廳舍及住民房舍，實施安全檢查各 1 次。 2. 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，採按日報修立即排除方式進行維護。 3. 各類醫療儀器 6-8 月全面檢測，如有故障均立即維修，保持正常運作，有案可稽。</p>
<p>貳</p>	<p>重視全見及，服切需求 程意見及，服切需求 回參與，服切需求 力務民眾</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</p>	<p>1. 各堂隊透過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。 2. 門診區設就醫『單一窗口』，提供全功能櫃台服務，舉凡住民及一般民眾有關醫護問題諮詢(含電話及臨櫃)，均適時適當處</p>

				理解答或轉介服務。
		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，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. 家區全天候有專人輪值服務外，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。 2. 每日有2位醫護人員輪流擔任24小時值勤，處理緊急救護、掌握住民狀況，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	門診區設就醫『單一窗口』，提供全功能櫃台服務，舉凡住民及一般民眾有關醫護問題諮詢(含電話及臨櫃)，均適時適當處理解答或轉介服務。
		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	109年上、下半年各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96人次參加。
		六、辦理家屬聯誼座談會，意見交流，服務回饋，精進服務照顧功能。	輔導組	109年上、下半年各辦理1次家屬聯誼座談會，提供衛教及防災宣導，另結合臺中榮總埔里分院蒞家宣導預立醫療決定，家主任、各組室主管及堂長列席，聽取家屬建議及意見交流，兩場次住民與家屬合計74人次參加。
參	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、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	遇有各組室間需協調之議題，即發揮走動管理精神，與各組室主管面對面溝通，整合意見。
		二、於本家全球資訊網「入住申請資訊」中，將入住條件、收費標	輔導組	每月10日前於本家全球資訊網站更新入住相關資料供住民及民眾查詢。

		準、床位資訊等公告，便利住民及民眾取得。		
		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	1. 利用本家臉書 (fb) 粉絲專頁，發布活動訊息，加強與民眾互動。 2. 每月 1 次及不定期更新有關醫療保健及防疫訊息，供住民、眷屬及民眾了解最新動態，計更新次。
		四、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。	各組室	1. 依輔導會及廉政署指示，簡化作業流程及建立標準作業程序。 2. 依照護住民實際需要，每年修訂各項相關作業要點，建立標準作業規範，供同仁遵循，提供優質照護品質。
肆	多象鄉，社資使 關懷對象，促進 元對城鄉，差會公 及差距，進用	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	109 年上半年因疫情關係未開放社區民眾參與，下半年起每週四上午 0900~1100 開放交誼廳邀請社區居民參加關懷據點歌唱班課程，共計 32 場次。
		二、推動社區照顧關懷據點，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	1. 109 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。 2. 本家設立彰榮社區關懷照顧據點，提供關懷線上電話問安、送餐服務及健康促進 (歌唱班) 等服務。
		三、與社區資源共享及互惠，開放既有之醫療設施、設備及活動場地，提供社區民眾或住民 (眷) 就醫及文康活動運用。	輔導組 保健組	1. 109 年全年開放交誼廳卡拉 OK 設備提供住民歡唱，共計 164 場次、723 人次。 2. 秋節聯歡會活動，開放家區提供社區民眾及住民參加，共計 210 人次。 3. 配合『資源共享』政策，保健組依現有環境設施、門診診療、復健、衛生教育及預防保健等等，提供外住榮民 (眷) 及社區

				民眾共享，就診計 1,547 人次。
		四、配合長照 2.0 成立日間照顧中心，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，提供長照服務，減輕家屬負擔，促進社會資源公平運用。	保健組	配合『資源共享』政策，本家設立日照中心，109 年收住學員計 16 人；依現有環境設施、門診診療、衛生教育及預防保健等，提供外住榮民（眷）及社區民眾共享，成效良好。
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、採購案及住民遺物標售案等資訊，強化公開、透明行政措施。	各組室	1. 利用本家全球資訊網頁，發布機關安全維護、公務機密維護及廉政議題等資訊。 2. 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、透過網路社群、新聞文宣媒體或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊（行事曆、文康活動、醫療資源通報、政策宣導等），便利服務對象共享創新互動場域。	各組室	於辦理反貪宣導或重要活動後，即發布新聞稿，並獲媒體報導，以加強政策宣導，行銷本家服務及廉政作為。
陸	掌握社會發展趨勢，規畫前瞻服務	一、配合國家長照需求及脈動，整建安養堂房舍為輕養護床位，增加養護床位，以提供實需。	輔導組 保健組 秘書室	相關整建所需經費已函陳輔導會核定，俟經費核撥後辦理後續整建，以增加養護床位提高入住率，以符實需。
		二、擴大資源共享，賡續收住一般失智、失能住民（眷）及一般民眾，提供優質的長照服務。	輔導組 保健組	1. 本家核定一般民眾床位數為 46 床（安養床 40 床、養護床 6 床），目前已收住 40 人。 2. 提供資源共享，與彰化縣政府簽訂支援協定計 9 床，提供優質的長照服務。

		<p>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。</p>	<p>各組室</p>	<p>1. 109 年獲輔導會政風處補助經費拍攝本家首部廉政微電影，除上傳 youtube、商請彰化縣公益頻道播出之外，並於輔導會 Line 官方帳號推播，有助於建立本家廉能形象。</p> <p>2. 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。</p>
--	--	--	------------	---