

岡山榮家 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	執 行 成 效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、各組室及各堂應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性與專業性。	每年均定期修頒工作手冊，建立各項服務照顧事務的標準作業流程，內容包含「內部控制」機制，以維護服務一致性及專業性。
		二、編印榮家簡介等易讀、易懂、易用的為民服務文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。	已編印岡山榮家簡介及一般民眾入住簡介，提供民眾索取，並不定期發放或至相關區公所、社區發展協會及榮服處說明本家入住措施，共計12場次。
		三、強化所屬人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，配合節慶改造服務場所，充實更新服務設施，提高住民及社區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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 員工及志工均經相關電話禮節、接待訪客及臨櫃服務態度等提昇服務品質訓練。 2. 強化運用住民志工提供即時引導，加強民眾洽公便利性。 3. 配合節慶，各服務場所皆因時制宜佈置；服務櫃台亦採單一窗口全功能收件，有效提升住民及社區民眾臨櫃洽公的溫馨感受及實用性。 4. 109年上半年電話禮貌測試，經輔導會評定為「優等」
		四、與學校宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，尊重信仰差異，配合服務個案需求，年度活動目標安排24場次。	積極結合學校、宗教及社福團體等公益資源辦理各項榮住民活動，109年度合計辦理79場次。
		五、落實住民服務照顧工作，並依「特需」、「個案」及「一般」住民等	各堂隊依特需、個案及一般住民特性，提供各項服務，並依安養養護資訊系統規定，

		<p>不同需求類型提供服務照顧功能。</p>	<p>登錄個案服務情形。</p>
		<p>六、安排醫護專長者擔任住民「衛教」、「健康促進」等講座，每年至少辦理12場次。</p>	<p>每月安排護理師在各堂隊進行「住民衛生教育」健康促進講座，109年度合計辦理60場次，參加人數計1968人次。</p>
		<p>七、加強住民住院關懷，三節及每月皆辦理住院住民訪視慰問，年度預計辦理12場次。</p>	<p>依規定辦理住院榮住民訪視慰問，109年度合計辦理12次，共計訪視619人次。</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、3節辦理房戶長座談，每月辦理2次菜單審查及伙食意見座談，每月辦理1次勞務委外驗收溝通，廣納服務對象與合作之公民營機構興革意見，提供符合本家住民需求的精進服務與合作契機。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 109年度辦理榮住民及家屬座談會，計6場次。 2. 109年度3節辦理房戶長座談會，計3場次。 3. 109年度辦理伙食意見座談及菜單審查12場次。 4. 109年度辦理勞務委外驗收56場次，研討服務精進事項。
		<p>二、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，提供首長信箱等民眾意見反映與後續追蹤處理管道。</p>	<p>訂有住民及家屬意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，並於網站首頁提供首長信箱等民眾意見反映與後續追蹤處理管道，109年合計受理陳情事件3起，皆依程序妥處及追蹤管制中。</p>
		<p>三、非上班時間設置值勤人員輪值服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。</p>	<p>訂有輪班及職員工值勤制度，第一線照服員及護理人員採24小時輪班，全年無休、服務照顧不打烊；另每天皆有職員工值勤，協助督導及支援第一線照服員服務工作，服務品質不打折。</p>
		<p>四、輔導組設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>輔導組設有4個「單一窗口」，提供全功能櫃台服務作業。</p>

		<p>五、針對住民需求，調整服務工作廣度、深度及範圍，定期辦理家屬聯誼等各項座談，強化意見參與。</p> <p>六、每年辦理 2 次住民才藝競賽活動，以切合住民身心活動自我期許的目標需求。</p>	<p>1. 每周定期召開週休關懷會議及特需關懷會議，討論個案服務需求與策略，109年共開52場週休假日關懷會議，計關懷住民2,599人次。</p> <p>2. 定期辦理家屬聯誼座談或信函關懷服務，收集服務意見，109年合計辦理6場次。</p> <p>每半年辦理榮住民才藝競賽活動，109年度合計辦理2場次，住民反應熱烈及踴躍參與。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、主動檢討服務流程，突破組室間的隔閡，以跨專業方式水平整合，提供專人全程服務。</p> <p>二、設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>三、建置多元化資訊參與管道，如意見箱、Fb、line 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。</p>	<p>1. 每日由堂隊結合醫護人員及照服務員、上下午各1次召開住民關懷會議。</p> <p>2. 每周由副主任集合跨組室成員召開週休關懷會議。</p> <p>3. 每月由家主任主持服務品質會議，透過綿密及跨專業水平整合作為，提供住民全人、全程、全方位服務。</p> <p>已於本家全球資訊網頁建置及提供床位資訊、入住須知及候補情形等資訊公開平臺，提供線上便捷查詢服務。</p> <p>透過廣設意見箱、開設臉書、網站、及被照顧者家屬line 群組等多元互動管道，分享本家住民活動及照顧服務資訊，達到友善網路溝通環境。</p>
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平	<p>一、多元關懷，提供鄰近社區遺眷與獨居老人送餐服務。</p>	<p>結合社區關懷據點，提供鄰近社區遺眷與獨居老人送餐服務，109年度計送餐達9,765人次。</p>

	使 用	二、 結合社區關懷據點設置，落實弱勢及獨居長者生活關懷訪視、以及電話問安等服務。	109 度結合社區關懷據點提供關懷訪視共計 68 人次及電話問安服務計 1,305 人次。
		三、 促進社會資源公平使用，提供社區居民優惠門診服務。	109 年度計提供社區民眾優惠門診服務達 1,768 人次，充份實踐促進社會資源公平使用。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、 擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。	廣泛運用本家之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露占床率、候等人數、活動辦理等相關資訊，便利住民與眷屬共享創新互動場域。
		二、 建立及時溝通協調機制，突破任何問題須等到每月或每季開會才研商解決舊習，利用每日關懷會議或每周重要工作研討會議，推動快速、創新、有感的服務照顧工作。	訂有每日組室主管午餐會報、每月服務品質會議、以及隨時面報首長等及時溝通協調機制，讓家區治理方式透明彈性，並積極引進各種資源連結活動、強化「微旅行」等生活安排照顧，推動快速、創新、有感的服務作為。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	因應高齡化社會快速發展的社經趨勢，洞悉失能及失智養護床位激增需求，積極執行將閒置安養床位改建成養護床位的專案工程規劃，期能儘早提供紓解養護床位候等人潮居高不下的前瞻服務。	掌握高齡化社會發展趨勢，為解決失能養護床位候等人數日平均達 250 餘人急迫需求，自 105 年起，即展開整併安養床位資源，規劃將原屬安養設施建築、改建為合格養護類設施專案，經近 3 年提報爭取，受到輔導會重視支持，共挹注 1805 萬 3000 元經費，自 108 年 12 月動工，109 年 12 月 24 日正式取得使用執照，共增加 32 床失能養護床位，滿足日漸攀升的長照需求。
	備註		