

岡山榮家 106 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,以維護服務一制性及專業性;107 年最新版工作手冊修頒文號為 106 年 12 月 28 日岡榮秘字第 1060007776 號。
		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及社區發展協會說明本家入住措施,共計 3 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。	1. 本家員工及榮民志工均已訓練相關電話禮節、接待訪客及臨櫃服務態度與知能培訓。 2. 運用榮民志工提供即時引導,加強民眾洽公便利性。 3. 配合節慶,各服務場所皆會因時制宜布置;服務櫃台亦採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。
		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,106 年度合計辦理 200 場次。
		五、落實住民服務照顧工作,並依「特需」、「個案」及「一般」住民等不同需求類型提供服務照顧功能。	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,登錄個案服務情形。
		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。	每月安排護理師在各堂隊進行「住民衛生教育」等健康促進講座,106 年度合計辦理 36 場次。

			次，參加人數計 1651 人次。
		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。	依規定辦理住院榮住民訪視慰問，106 年度合計辦理 15 場次。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、每季辦理 1 次新進榮民座談，三節辦理房戶長座談，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。	1. 106 年度辦理榮住民及家屬座談會，計 3 場次。 2. 106 年度 3 節辦理房戶長座談會，計 3 場次。 3. 106 年度辦理伙食意見座談及菜單審查 24 場次。 4. 106 年度辦理勞務委外驗收 12 場次，研討服務精進事項。
		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。	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，106 年合計受理陳情事件 11 起，皆依程序妥處及追蹤管制中。
		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。	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，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。
		四、輔導組設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	輔導組設有 4 個「單一窗口」，提供全功能櫃台服務作業。
		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。	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。 2. 定期辦理家屬聯誼座談或信函關懷服務，收集服務意見，106 年合計辦理 3 場次。
		六、每年辦理二次住民才藝競	每半年辦理榮住民才藝競賽活

		賽活動，以切合住民身心活動自我期許的目標需求。	動，106 年度合計辦理 2 場次，住民反應熱烈及踴躍參與。
三	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，突破組室間的隔閡，以跨專業方式水平整合，提供專人全程服務。	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。 2. 每周由副主任集合跨組室成員召開週休關懷會議。 3. 每月由家主任主持特需關懷會議及跨專業個案會議，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。
		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。	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。
		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。	透過廣設意見箱、開設臉書、網站、及被服者家屬 line 群組等多元化互動管道，分享本家榮住民活動及照顧服務資訊，達到友善網路溝通環境。
四	關懷多元對象及城鄉差距,促進社會資源公平使用	一、多元關懷，提供鄰近社區遺眷與獨居老人送餐服務。	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，106 年度計送餐達 10,990 人次。
		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。	106 年度結合社區關懷據點提供關懷訪視及電話問安服務計 1,980 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。	提供社區民眾門診服務，106 年度計 1,092 人次。
五	開放政府透明治理,優化機關管理創	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	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

	新	民與眷屬共享創新互動場域。	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、每周重要工作會議、以及隨時面報首長等及時溝通協調機制，家區治理方式透明彈性，並正積極推動微旅行、綠園迷宮等創新、有感的服務照顧工作。
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，提出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。	洞悉高齡化社會來襲發展趨勢，為解決失能養護候等人數達 300 餘人的急迫需求，已積極完成一處安養堂改建養護堂的初期規劃，並受到輔導會重視，將進行專案現地會勘，預估經費高達 1 千 7 百餘萬，正由輔導會協助向上爭取經費，以提供合乎市場需求的前瞻服務。
備註			