

彰化榮家 110 年提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

項次	實 施 項 要	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	<p>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。</p>	各組室	<p>1. 本家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，以增進員工專業知能，提供優質的照護服務。</p> <p>2. 政風室辦理增進服務人員專業知能教育訓練計有 3 場：</p> <p>(1) 110 年員工專案法紀教育宣導：由政風室主任劉昌元擔任講師，於 110 年 3 月 11 日宣講「公務倫理與廉政經營」，參加對象計有本家職員工 42 人。</p> <p>(2) 110 年廉政法紀教育訓練：結合彰化地檢署 110 年度「彰化地區廉政法紀教育宣導」，由該署前檢察長徐錫祥擔任講師，於 110 年 4 月 7 日宣講「廉政法令及法律防身術」，參加對象計有本家職員工及委外照服員等 100 人。</p> <p>(3) 110 年委外照顧服務員專案法紀宣導計畫：由政風室主任劉昌元擔任講師，於 110 年 10 月 22 日宣講「照顧服務員專業倫理及工作規範」及「機關安全與公務機密」，參加對象計有委外照服員 60 人。</p>
		<p>二、彙編及修正業務工作手冊，落實本家服務照顧工作。</p>	秘書室	<p>1. 110 年 3 月修工作手冊供每一工作人員運用，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>

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
				<p>2. 110年修正後手冊內容合計92項計畫(要點)共計844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. 各組室如有最新修頒法令,均配合修訂相關規定,每年至少1次檢視修訂工作手冊及相關表單。</p>
		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。	人事室	依本家「110年職員工在職訓練實施計畫」予各組室,辦理共計20場研習,使本家職員工瞭解當前政策及本家任務特性,充實知能,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。
		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。	輔導組 保健組	<p>1. 本年度邀請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相關活動。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. 保健組與臺中榮總、埔里分院等醫療團隊,提供榮家門診不足專科別醫師及醫療照顧支援與連結,並配合金字塔計畫強化住民非藥物治療等相關活動,建構醫養合一之健康模式。</p>
		五、賡續強化人員服務態度及電話禮貌相關規定,確實執行與管考。	各組室	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。
		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。	輔導組 保健組	本家提供以住民為中心,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,評估需求召開家庭會議,達到提升住民整體健康。
		七、建置舒適、明亮的洽公服務及生活環境,檢	各組室	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

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
		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。		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。
貳	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	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。	各組室	1.各堂隊透過公布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)，均適時適當處理解答或轉介服務。 3.政風室受理民眾檢舉案件計有6件，業經澄清結案，尚無違失或不法情事。
		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，如有意見申訴，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.保健組醫護人員每日有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。 2.除家區全天候專人輪值服務外，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。
		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、辦理房戶長座談、堂隊	輔導組	110年上下半年各辦理莊敬及力行

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
		住民與家屬聯誼座談會，促進住民、眷屬溝通管道，強化政策溝通及對話交流。		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 78 人次參加。
參	便捷服務遞送過程與方式，提升生活便利度	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，將入住體檢表公告，便利民眾下載使用。	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。
		三、運用多元化資訊參與管道，如首長信箱、堂隊信箱、Email、電話等方式，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、眷屬及民眾瞭解最新動態。
		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	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	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	110 年 1-4 月份歌唱班辦理 9 場次，共計社區民眾 365 人次參加；5 月份起因 COVID-19 疫情關係未開放社區民眾參與。
		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	110 年度計對本家家區周邊單身榮民關懷訪視 65 人次、電話問安 187 人次與送餐 1843 人次。 本家設立彰榮社區關懷照顧據點，提供關懷電話問安、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	輔導組 保健組	1. 本家 2 號門診入口即位於榮家大門口，周邊一般社區民眾、外住榮

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
		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。		民、榮眷等進出便利就醫，將醫療資源與健康促進分享社區。 2.110年因疫情關係未開放社區民眾入場全年開放交誼廳卡拉OK設備提供住民歡唱，共計151場次，423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，110年收住學員計17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，持續提供優質之照顧工作。
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	掌握社經發展趨勢，專案規劃	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	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。

項次	實施要項	具體作法	承辦單位	執行成效
	<p>前瞻服務</p>	<p>實需。</p> <p>二、擴大資源共享，賡續收住安養護一般民眾，並擴及失智照顧，提供優質的長照服務。</p> <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>輔導組</p> <p>各組室</p>	<p>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），目前已入住 38 人已賡續辦理通知體檢。</p> <p>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> <p>因應 110 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>