

國軍退除役官兵輔導委員會馬蘭榮譽國民之家

110年提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

| 項次 | 實施要項 | 具 體 作 法 | 執 行 成 效 |
|----|--------------------|---|--|
| 壹 | 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化 | 一、強化本家服務人員（含委外服務人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。 | <p>(一)自110年1月1日起，管制各級服務人員每人每年學習時數40小時：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 10小時必須完成當前政府重大政策、法定訓練及民主治理價值等課程，並以數位學習為優先。 2. 其餘30小時由公務人員自行選讀與業務相關之課程20小時，餘10小時機關得依施政重點、業務需要或同仁職能發展自行規劃辦理相關課程。 3. 本家職員於8月31日前全數完成3小時資通訊課程數位學習。另，全體員工皆已取得4小時以上之環境教育時數。 4. 本家職員工81員，110年累計5,167小時之各類實體及數位學習，持續自我加強服務業務處理流程及相關法規之專業學習。 <p>(二)依服務對象及工作人員需求安排相關課程訂定照服員在職教育訓練計畫(含委外照服員)，課程內容包括：專業服務技術、服務倫理、性別議題、感染管制及緊急事件處理等議題。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 110年核撥12位委外護理人員，11位新進委外護理人員皆於一個月內完成新進人員18小時職前訓練課程。另全年11位委外護理人員，在職教育訓練累計280小時，包 |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>括：專業服務技術、服務倫理、性別議題、感染管制及緊急事件處理等議題。</p> <p>2.110年度計106名照服員(含委外照服員)總共實行50小時各類涉及服務業務處理流程及相關法規專業在職教育訓練課程，包括專業服務技術、服務倫理、性別議題、感染管制及緊急事件處理等議題。</p> |
| | <p>二、編印「本家入住簡介」文宣資料，並善用榮光雙周刊及公眾場所宣導。</p> | <p>(一)本家編印備有榮民及一般民眾入住簡介，以提供入住申請使用與參考，並利用各項集會活動時機主動宣導，110度與臺東縣榮民服務處各區責任區輔導員實施聯合共同家庭訪問，訪視臺東市各鄰里長及外住榮民，共同宣導入住相關事宜。</p> <p>(二)辦理各類活動照片與紀錄，除登載於本家官網與臉書，另持續投稿新聞媒體並利用榮光雙周刊刊登以加強宣導效果。</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，每年至少辦理4場次。</p> | <p>(一)依據輔導會就養養護處年度幹部在職訓練計畫辦理，並配合參加訓練。</p> <p>(二)辦理相關法令宣導會議，並鼓勵同仁上網學習及參加長照課程訓練，依政策要求課程，取得專業知識。</p> <p>(三)本家於110年度上、下半年各辦理1場消防安全講座及演練活動，分別邀請安平消防器材實業有限公司及中華防火安全協會講師防災知識與觀念，並讓參加人員實際操作滅火器及消防栓，藉以提升本家職員工防災應變能力，</p> |

年度參加人次313人次。

110年上半年消防安全設備檢修申報於110年5月28日申報完畢，110年下半年消防安全設備檢修於110年12月1日完成。

(四)110年保健組外聘講師辦理在職教育訓練課程，提升人員專業能力，課程含「老年周全性評估」(87人次)、「CPR+AED」(144人次)、「安寧療護系列課程」(65人次)、「失智症照顧服務訓練系列課程」(2天，264人次)等共5場次，560人次。

(五)110年辦理兩公約宣導實體課程，並於課程結束後實施測驗及問卷調查，以增進員工對兩公約之認識，參加人次計50人。

(六)110年12月7日邀請臺東縣政府消保官謝錦川來家辦理消費者保護宣導講座，提升員工消保相關知能。

(七)110年3月23日辦理性別平等課程講座(含性侵害、性騷擾防治)由台北榮總台東分院李慧珍社工師主講「性別平等與友善職場」，提升員工性別意識，參加人次計101人。

(八)110年辦理輔具運用技巧包含翻身輔具教育訓練及老人照護技巧(身體活動與運動輔具)，參加人次計144人。

(九)110年辦理長照社區與居家環境評估及生理通用設計運用課程講座，參加人數計87人。

(十)辦理勞基法認識與勞工安全衛生等勞(元)工權益維護課

| | |
|---|---|
| | 程講座，參加人次計61人。 |
| <p>四、結合學校、社福等團體，辦理各項服務住民活動，以增進本家服務功能。</p> | <p>(一) 本家資源連結單位包括幼兒園、小學、高中職及大專院校服務性社團、志願服務及社福團體等。 110年度計有金剛寺、財團法人熱愛生命文教基金會、國際同濟會、基督教松竹關懷協會、中華民國手足球協會、臺東縣多元移民關懷協會、臺東縣後備指揮部三方國樂坊、聯合報慈善基金會、臺東縣政府志願服務中心、四維幼兒園、合作金庫商業銀行台東分行等團體蒞家關懷講座，110年度總計共有17場次；559人次參加。</p> <p>(二) 110年度於三級警戒前有東大學生10名於3/19-5/14間實習；7-8月間有教育部青年發展署公部門實習生1名。</p> <p>(三) 110年度舉辦榮民自強旅遊活動暨各項社團活動，共計17場次；計559人次參加。</p> <p>(四) 本家110年度舉辦才藝競賽共計1場次；計135人次參加(上半年因應疫情取消1次辦理)。</p> <p>(五) 本家全年舉辦三節暨重要慶典、節日活動(含榮民節、元宵節、升旗典禮及每月慶生會等)。共計17場次；總計約3400人次參加。</p> <p>(六) 8月31日-9月3日完成住民胸部X光檢查，達成率100%。9月2日完成員工胸部X光檢查，達成率100%。</p> <p>(七) 10月14日完成住民及員工流感疫苗接種，接種率92.1%。</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>(八)5月19-20日完成住民健康檢查，達成率100%。9月2日完成員工健康檢查，達成率100%。</p> <p>(九) 110年協助申請住民配製眼鏡及驗光3人次。協助助聽器等醫療輔具之申請及維護：束腰3個、騎士泰勒背架1個、鋁合金輪椅3台、不銹鋼輪椅31台、洗澡便盆兩用椅14台、四腳拐1支，助聽器(雙耳)4人次。</p> <p>(十) 110年3月17日台北榮總身障重建中心蒞家巡迴服務，輔具維修計39人次。</p> |
| <p>五、落實週邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對輔導會之認同。</p> | <p>(一)每月均安排訪視週邊外住榮民及遺眷，並視需要提供送餐服務加強各項照顧。若發生重大事件，主動聯絡榮民服務處辦理。110年本家落實週邊榮民榮眷關懷訪視計60人次，提供送餐810人份。</p> <p>(二)介於安養護等候入住榮民，由業務承辦人及責護協同榮服處責任區輔導員共同實施家訪評估。110年度實施家訪協同評估共計 30 人次。</p> |
| <p>六、聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「健康促進」講座，每年辦理4場次。</p> | <p>(一)依輔導會規定辦理三節(春節、端午節、中秋節)心理講座，110年辦理2場，共計105人次參加。</p> <p>(二)邀請台北榮總高齡醫學科陳亮宇醫師講授1場「老年周全性評估」計有87人參加。</p> <p>(三)請台北榮總台東分院陳淑華護理長講授1場「危機處理及意外事件防範(含愛滋防治知能及防護措施)」計有48人參加。</p> <p>(四)請台北榮總台東分院陳淑華護理長講授1場「照服員專業</p> |

| | | | |
|---|------------------------|--------------------------------------|---|
| | | | <p>服務與倫理(含老人保護)」計有55人參加。</p> <p>(五)邀請台北榮民總醫院台東分院李慧珍社工師主講「性別平等與友善職場」，促進員工性別意識、增進職場安全與心理健康，計101人次參加。</p> |
| 貳 | 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | <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>(一)本家於每棟房舍均設置住民意見箱，每日蒐集住建言妥適回應，以增進服務品質。本家為增進與民眾互動管道，提升服務效能，設置官網首長信箱、FB臉書等供民眾瀏覽留言，即時提供服務回應民眾需求。</p> <p>(二)另總值日於每日上午6時、下午3時蒐集新聞輿情進行處置與回報，三節舉辦首長與住民有約，聽取住民意見，據以修正施政作為，提供優質服務照顧工作。</p> |
| | | <p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> | <p>(一)訂有意見反應及申訴處理辦法、流程，張貼於機構明顯處。設置合適的意見箱。明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。有專人處理意見反應及申訴案件，並定期分析，留有紀錄。均依指標辦理，綜理本年度服務對象透過現場(口頭)、書面、電子郵件、座談會等反映方式。</p> <p>(二)輔導組透過堂隊服務員工每日巡房與住民或家屬之訪談，收集其建言並透過滿意度問卷調查，針對住民意見進行分析並照會相關組室，後續針對住民反映問題進行追蹤。</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | (三) 110年度住民反映案件共6件。案件中伙食問題1件(17%)，權益維護3件(50%)、生活照顧1件(17%)、其他1件(17%)，所提意見均會承辦單位，業管單位並處理回復完竣。 |
| | 三、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。 | 本家全年度非上班時間，均設置專人輪值服務(計有高勤、總值日人員、護理值班人員及各堂隊照顧服務人員)，全年無休24小時服務。 |
| | 四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。 | (一)榮民(眷)及民眾申請入住設置單一窗口，由專人解說與協助申請服務， (二)另由保健組設專人統籌住民就醫、轉院(診、慢性病取藥、出院接回及後續門診追蹤及連繫)。 |
| | 五、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府效能執行計畫。 | (一)依據行政院106年「政府服務躍升方案」及108年輔導會函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。 (二)訂定提升政府服務效能實施計畫，持續針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，以落實各項服務照顧工作。 (三)110年度內提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表，公告於本家網站。 |
| 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，突破組室間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。 定期(每月)召開機構內部服務品質相關會議，並針對提升服務品質及工作改善內容做議題討論： (一)110年每月召開家務會報及主管以上之工作會報，針對各 |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | | | <p>項業務及服務執行狀況進行報告推動成效及檢討執行狀況，並於次年1月份辦理年終工作績效暨檢討與提升政府服務效能策進。</p> <p>(二)每月召開一次跨專業整合會議，結合本家主管、堂長、護理師、社工師、藥師、輔導員及照顧服務員將發現特殊榮民個案問題提出研討，經討論提出解決方案，並遵首長裁示辦理，對提升服務照顧榮民品質，助益甚大。110年共進行12場次跨專業整合會議；討論個案總共574人。</p> <p>(三)召開每月一次伙食專案檢討會，針對供餐、榮民用餐反應、衛生督導、滿意度、菜單等進行研討，落實伙食品質掌握及提升。會議決議或裁示事項摘要於下次會議報告執行結果成效，落實追蹤管考制度。</p> <p>(四)每週四執行全面性三合一會議，全年共計訪視關懷榮民2,453人次。</p> |
| | <p>二、建立作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p> | | <p>(一)修訂工作手冊並將電子檔置放於本家資訊通用區，提供下年度員工自行運用。</p> <p>(二)另訂頒有-車輛管理手冊、職工安全、感染管制手冊、護理手冊與工級人員工作規則（副本函報地方政府備查）等。</p> |
| | <p>三、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> | | <p>每季辦理滿意度問卷調查，除忠孝堂3份外，其餘各堂皆15份，每次針對48位不同住民採取不記名問卷調查，收集填寫問卷進行分析，並針對住民提出問題由各組室提出精進措施。</p> |

| | | | |
|---|-------------------------------|---|--|
| | | <p>四、透過網路連結榮院或其他醫院診所等網路掛號系統，協助住民就醫。</p> | <p>透過本家全球資訊網入徑：榮家生活圈/醫療保健/本家臨近醫療院所，可連結榮院及其他醫院，協助住民掛號就醫。</p> <p>110年協助住民至臺北北榮臺東分院就醫共6397人次；馬偕醫院237人次；臺東基督教醫院14人次；其它醫療院所86人次。</p> |
| 肆 | <p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p> | <p>一、開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p> | <p>(一)本家休閒中心與臺東縣失智者關懷協會簽定資源共享協定，作為馬蘭社區關懷據點使用。馬蘭社區關懷點結合本家服務工作於110年計提供社區關懷訪視、電話問安、帶動年輕老人參與服務及提供健康促進等活動，嘉惠住民及民眾計4,969人次。</p> <p>(二)本於資源共享及社會資源公平使用，提供本家中正堂及榮民文康活動中心等空間，供其他機關及民間社團等借用辦理休閒、公益活動。</p> |
| | | <p>二、結合民間、機關或團體，簽定支援協定，處理突發意外事件。</p> | <p>(一)與臺東縣榮民服務處共同簽訂「支援服務照顧協定書」對周邊外住榮民(眷)提供關懷慰問及送餐服務，110年度訪視計60人次、送餐720人份。另110年配合榮服處申請，提供榮民(眷)緊急安置共10人。</p> <p>(二)與臺東縣政府共同簽訂「緊急安置支援協定書」提供床位22床，提供天然災害緊急安置縣民使用，110年度無安置人數(全年無災害)。另亦簽訂「低收入戶老人轉介機構收容照顧」支援協定案，提供養護10床，供低收入養護老人使用，目前安置計7人</p> <p>(三)本年度無意外事件案例，每月仍持續針對意外事件進行</p> |

| | | | |
|---|-------------------|--|---|
| | | | 分析與檢討，並提出對策與輔導處遇措施，有效防範意外事件發生。 |
| 伍 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 一、針對榮民及親友需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。 | (一) 依據行政院「政府服務躍升方案」及輔導會108年「提升政府服務效能實施計畫」，訂定本家110年提升政府服務效能實施計畫。 (二) 依上年度推動情形及績效成果於次年1月滾動檢討及修正計畫，並公開於本家網站。 |
| | | 二、設置QRCode，使行動裝置能便捷的連結本家網站，瀏覽本家網站資訊內容。 | (一) 本家網頁及臉書專頁均設置QRCode，便利民眾使用行動裝置連結。 (二) 不定期更新最新訊息，提供住民、家屬及民眾瀏覽，截至110年底止，本家網站約有140萬筆瀏覽人次紀錄。 |
| | | 三、榮舍生活區廣設iTaiwan無線上網WiFi環境。 | 本家敬業大樓1樓設置iTaiwan熱點，並張貼iTaiwan標示貼紙，以利民眾識別及享有免費無線上網服務。另家區大門口亦有臺東縣政府設置之TT-free wifi熱點，以利民眾享有免費無線上網服務。 |
| 陸 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 一、策訂本家短、中長程(3年以上)營運發展計畫。 | (一) 訂定年度業務計畫：由各組室依當年度政策及法令新訂及修頒外，均於前一年度月底前函頒下一年度全工作計畫表據以執行並管控。依110年執行情況更正、修頒各相關細部計畫、要點、具體作法等。 (二) 本家施政計畫按輔導會頒訂中程計畫及本家特色與現況制訂，業已函頒110年施政計畫外，另完成函頒本家未來中長程(111-114年)發展計畫。 |
| | | 二、配合政府長期照顧十年計畫 | (一) 現行依照輔導會政策指導， |

2.0 政策，擴大安置對象。

按長期照顧十年計畫2.0政策，結合社會資源與地方文化、志願服務等持續擴大安置對象於一般民眾，110年度除已收住一般民眾66人。110年配合政府長期照顧政策，提供社區關懷訪視、電話問安、帶動年輕老人參與社區服務及提供健康促進等活動，嘉惠住民及社區民眾計4,969人次。

(二)安寧緩和醫療服務110年度居家安寧收案計8人，簽預立安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願書79人次，病人自主權利法宣導計36人次，簽預立醫療決定書新增累計26人次。

(三)110年廣續推動與臺東縣政府合作「青銀共居」方案(計12床)，參與服務住民長者已達成目標。