

## 雲林榮家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	<p>(一)應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。</p> <p>(二)應全面檢視，提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p> <p>(三)應強化所屬人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高退除役官兵、眷屬及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。</p> <p>(四)因應業務屬性與服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p>	<p>(一)本家職掌業務訂有工作手冊，並定期修訂，建立標準作業流程，以為作業依據。</p> <p>(二)本家入住資訊、附設醫務室門診時間表及掛號(診斷書)收費等資訊均公開於網站及公告欄供住民及一般民眾查看。</p> <p>(三)持續推動通用、無障礙的友善健康照護環境，如降低服務台高度且放置老花眼鏡、放大鏡、無障礙網頁等，並強化人員服務態度及電話禮貌，精進服務品質。</p> <p>(四)與雲林縣政府簽訂轉介安置身心障礙者住宿式照顧契約，並配合辦理住宿式服務機構使用者補助方案，提供弱勢老人養護與辦理合作計畫；配合榮總(院)及榮家交叉 ISO 內部及外部稽核及金字塔計畫，能更有效提昇住民優質的就醫照護品質。</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)應運用各類座談時機廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。</p> <p>(二)應善用所屬各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三)應依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，改進服務品質。</p> <p>(四)應建立退除役官兵、眷屬及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p> <p>(五)應建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>(一)利用首長與住民有約座談會、堂隊茶話會、膳食委員會等與住民進行雙向溝通，改進措施以提供符合需求之服務。</p> <p>(二)藉由座談會、定點意見箱、首長電子信箱及滿意度問卷調查等管道，蒐集住民需求或建議，改善服務措施。</p> <p>(三)每月辦理伙食滿意度問卷調查、每季辦理保健醫療服務滿意度調查、每半年辦理輔導品質滿意度問卷調查，針對不滿意及結果建議改進服務缺失。</p> <p>(四)針對住民或民眾之抱怨，均立即查明處理並回覆，減少抱怨頻率。</p> <p>(五)建立揪科群組平台，適時反應狀況即時處置，並依輔導會作業程序完成回報；另值勤人員每日蒐集相關輿情，對不實報導主動澄清，以維護本家正確資訊。</p>
----------	-------------------------------	---	--

<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一)應運用資訊網路促進內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標</p> <p>(二)應衡酌服務工作實需，開發及運用跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。</p> <p>(三)應推動內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。</p> <p>(四)應關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>(一)本家設有服務台引導外住榮民或一般民眾，直接接洽各項業務承辦人，另設有門診臨櫃及領藥窗口，儘量縮短等候時間。</p> <p>(二)設置網路預約會客機制，便利家屬來家會客；另於本家網頁及FB設有疫苗施打預約表單，供民眾預約疫苗施打。</p> <p>(三)本家設有共用資料區，提供跨組室資料流通共享，與雲林台大分院遠距傷口照護團隊及雲林長照等機構建立群組，以達交流及資訊共享。</p> <p>(四)運用以下創新作為，提升本家服務品質：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.銀髮族體適能運動：有效增加長輩肌力，預防跌倒。</li> <li>2.自立支援：減緩長輩退化及復能，讓長輩享有品質尊嚴的老年生活。</li> <li>3.定位追蹤系統：包含年長者定位、照服員定位、隔離區住民定位、行動緊急按鈕、電子圍籬、醫療設備定位、生命徵象訊號監</li> </ol>
----------	------------------------------	---	---

控、訪客管理，精進經營管理效能，創造優質安全的家區環境。

4.律動機：藉由垂直律動的方式，協助住民達到被動運動的效果，避免肌力萎縮。

5.生命徵象測量數據全面上傳安養資訊系統：量測數據自動上傳安養資訊系統，減少人工輸入之錯誤、增加護理人員及照服員照護住民之時間、及時讓醫護人員確認資訊以即時因應、處置。

6.安寧居家照護：安寧團隊以『五全』照顧的陪伴，讓住民及家屬生死兩相安。

(五)應檢討簡化作業流程、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。

(六)應建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。

(五)定期檢討入住流程、契約與護理照護及技術手冊，以符合消保法及標準作業流程。

(六)本家網頁設有主任信箱及網站滿意度調查，臉書粉絲專頁亦有意見留言區，提供住民、家屬及民眾友善網路溝通環境；另各堂隊設有意見箱、家屬line群組等，簡化相關互動及

			操作方式，以提供眷屬及民眾友善網路溝通環境。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>(一)應因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。</p> <p>(二)應依地域差異結合社區設服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>(三)應考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p> <p>(四)相關網站或網頁設計應符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關</p>	<p>(一)每月由輔導組及保健組護理人員聯合編組，對斗六地區鄰近獨居年長榮民(眷)提供訪慰及保健諮詢、量血壓服務(視疫情狀況調整)。門診對於無職榮民及重大傷病等特殊對象，提供免掛號及部份負擔費用，以減輕就醫費用負擔。</p> <p>(二)本家結合雲林縣政府，服務社區民眾，並提供門診醫療服務，便利社區民眾就近看診。</p> <p>(三)本家門診醫療服務對象以住民為主，醫師診療除採門診外，並輔以臨床巡診方式提供可替代的服務照顧管道；另有金字塔計畫，利用超音波搭配網路遠距看診，判斷是否須送醫就診。</p> <p>(四)本家網站符合無障礙規範，提供入住、床位及政策宣導等各方面資訊，讓</p>

		<p>規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。</p> <p>(五)應運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	<p>使用者能進入首頁就一目瞭然並輕易查詢到需要的資訊。</p> <p>(五)住民醫療保健作業充份運用三級醫療體系功能，重症轉送台中榮總及嘉義分院住院診療，並協調台中榮總及嘉義暨灣橋分院支援醫師及醫療資源，如復健科、身心科、免疫風濕科及健康講座等，提供住民便利之健康照護。</p>
五	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(一)應提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。</p> <p>(二)應促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>(三)應檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。</p>	<p>(一)本家網頁及臉書粉絲專頁不定時公開各項政策、資訊及活動，便利住民、家屬及社會民眾蒐尋交流。</p> <p>(二)運用首長與住民有約、主任電子信箱、三節家屬座會、茶話會、問卷調查及line、fb等社群平臺，蒐集意見、強化政策溝通及對話交流。</p> <p>(三)扁平化審核層級、刪除非必要表單，並運用家部共用資料區傳遞非機敏資料，簡化作業流程。另推動創新作法，如柑仔店市</p>

			<p>集、文化藝廊、銀寶學苑課程、桌遊、園藝活動、銀髮族體適能運動、購置律動機、自立支援計畫、生命徵象測量數據全面上傳安養資訊系統、安寧居家照護等等有感的服務照顧。</p>
<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)應因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服务措施。</p> <p>(二)應與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p> <p>(三)應結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決機構就養與服務照顧等窒礙問題。</p>	<p>(一)加強本家人員完成長照Level I、II、III專業訓練及不斷在職訓練，並銜接長照2.0進行資源共享利民之服務。</p> <p>(二)函請雲林縣各鄉鎮公所，敦請協助宣導一般民眾入住宣導事宜，並透過拜會地方政府、村里、社區主管，積極參與社區活動及推動醫療資源共享，另積極與鄰近醫院聯繫、合作，推動醫療資源共享，以擴大服務社區民眾。</p> <p>(三)辦理聯合外展服務，並開放家區設施，邀請外住榮民參與本家活動，提高渠等返家內住安養之意願(視疫情狀況調整)；另引進雲林科技大學資工系及畢迪科技股份有限公司學術產</p>

		<p>(四)應權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。</p>	<p>業合作之定位追蹤系統，針對年長者定位、照服員定位、隔離區住民定位、行動緊急按鈕、電子圍籬、醫療設備定位、生命徵象訊號監控、訪客管理，精進經營管理效能，創造優質安全的家區環境。</p> <p>(四)因應少子化及高齡化，提昇安全人性化智慧照護比率，優化成本投入及服務產出；另110年度經管國有財產活化以增進效益並充實國庫收入，執行成效計：辦理員工消費合作社、斗六郵局ATM、雲林縣府安親學園及設置太陽光電發電設備等承租本家經管國有財產及房舍，共計收入新台幣361,866 元繳交國庫。</p>
--	--	---	---