

中彰榮譽國民之家 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 | <p>(一)強化本家服務人員（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> <p>(二)彙整編印業務工作手冊、宣導摺頁等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</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。</p> <p>(四)與醫療機構、學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進服務住民功能。</p> | <p>本家訂有在職教育訓練計畫，以強化服務幹部人員及委外照服人員之專業知能，提升服務品質，以提供住民完善的照顧服務。</p> <p>配合年度計畫修頒，滾動式管理，各組室相關規定修訂或增訂時，配合四省專案，不再列印紙本，均置放於網芳/專員作業專區/工作手冊，各組室可隨時查閱，據以執行，另於每月服務工作會報、社福會報、房戶長會議等集會，宣導周知。</p> <p>本家訂有年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或教育訓練，提升人員專業水準，今年辦理 19 場次。</p> <p>1. 為落實輔導會醫養合一政策，本家協調臺中榮總長期協助長輩復健復能且成效良好，日前更進一步結合社會資源促成臺中向上扶輪社捐贈腳踏輪椅，續於 8 月 4 日假中正堂辦理合作說明會，希望藉由腳踏輪椅的介入，提供長輩運動及行走服務，進行長輩的復健復能合作計畫，讓失能長輩既可達到強</p> |

|   |                        |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                        | <p>(五)針對住民需求，規劃調服務工作廣度、深度及圍，策訂年度提升政府務效能執行計畫。</p> <p>(六)邀請專家學者及榮總營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「服務照顧暨健康促進」講座。</p> | <p>化心肺功能及下肢肌力復健效果，還可隨興到處趴趴走，進而改善榮家衰弱失能長輩的心肺及肌力功能。</p> <p>2. 與縣市政府訂有協定提供16床緊急安置災民床位，與東海大學及建國科技大學等簽訂備忘錄結盟，至本家辦理各項公益文康活動，增進服務住民功能。</p> <p>109年1月3日中彰家秘字第1080005467號函頒本家「提升政府服務效能執行計畫」據以執行。</p> <p>邀請專家學者及榮總醫師、社工師至本家擔任「服務照顧暨健康促進」之講座，計辦理職員工教育訓練16場、733人次，住民健康講座14場、570人次。</p> |
| 二 | 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>(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。</p>                        | <p>於家區各房舍設置意見信箱，並辦理家屬問卷調查，依反應意見予以協處，另總值人員每日6時及15時，查詢本家輿情，對於負面新聞指派專人立即回應與釋疑。</p> <p>於本家網頁內建有主任信箱專區，遇有民眾反映意見時，登錄收案並簽會承辦組室，內容簽奉首長核可後，將回覆民眾並於系統進行回應結案。</p>                                                                                                                     |

|   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                       | <p>(三)非上班時間設置專人值勤服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。</p> <p>(四)設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業，以主動積極的心、專業的知識提供服務，主動詢問來訪人員，協助來訪人申辦、導引服務，並提供業務諮詢，期能建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>(五)針對住民需求，規劃調整服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。</p> <p>(六)辦理新進榮民座談會、榮民家屬座談會及房戶長會議，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</p> | <p>非上班時間排有各類執勤人員，對住民或參觀民眾，協助照顧服務及提供諮詢服務。</p> <p>入住業務設有「單一窗口」服務，以主動積極的心、專業的知識提供服務，主動詢問來訪人員，協助來訪人申辦、參觀導引，並提供業務諮詢，以建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>本家以 109 年 1 月 3 日中彰家秘字第 1080005467 號函頒本家「提升政府服務效能執行計畫」據以執行，針對住民需求，規劃調整服務工作廣度、深度及範圍。</p> <p>本家每年辦理新進榮民座談會 4 次、榮民家屬座談會 2 次及房戶長會議 12 次，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</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，強化跨組室協調能力，促進各組室及個人之間的合作。</p> <p>(二)設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住</p>                                                                                                                                                                           | <p>每日及每週三合一會議、週報、每月個案研討會及服務工作會報，均為跨組室，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務</p> <p>於本家網站設有入住申請資訊，提供線上查詢入住條件、收</p>                                                                                                                                                                                                    |

|   |                                |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                | <p>須知等) 便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>(三) 推動本家資源共享(如交流區), 提供完善整合服務。</p> <p>(四) 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>費標準、健檢項目、床位等資料, 便利榮民及民眾查得資訊。至 109 年 12 月 31 日止計有 30413 人次瀏覽。</p> <p>本家設置 LINE 群組隨時提供各組室交流平台, 並與輔導會揪科群組隨時通聯, 針對意見立即反映協調處理, 綿密縱向與橫向聯繫管道, 提供整合服務, 另成立 LINE 水電維修群組, 各組室原需填寫維修單, 現改以 LINE 聯繫, 秘書室即時修復, 迅速有效。</p> <p>於本家網頁設有主任信箱專區, 各房備有視訊設備, 另可連結至本家 FB, 與家屬間建立 line 聯繫管道, 住民及眷屬皆可透過多元之管道連繫本家, 遇有意見反映時, 將由相關承辦人員進行回應處理。</p> |
| 四 | <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) 因應住民屬性差異, 對特殊或弱勢住民提供適性服務, 並結合地區資源, 創造最佳服務品質。</p> <p>(二) 結合社區設置服務(關懷)據點, 與社區資源互惠, 開放既有之醫療設施、設備及場</p>                                 | <p>因應住民屬性差異, 對特殊或弱勢住民, 協助申請榮民就養金、中低收老人生活津貼、身心障礙生活補助及女性專用曬衣場等, 另辦理女性住民座談會, 以提供適性服務, 並結合地區資源, 創造最佳服務品質。</p> <p>與鄰近桃源里社區結合, 設置服務(關懷)據點, 使里民與本家住民結合共享資源, 開放保健組醫務室提供社區居民就</p>                                                                                                                                                  |

|   |                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
|---|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                   | 地，提供社區民眾或住民（眷）運用，以提升服務可近性。                                                                                                    | 診、醫藥服務，及成立免費輔具借用中心，提供社區居民免費借用輪椅、助行器、拐杖等輔具，提供社區民眾或榮民（眷）運用，並可提高服務可近性。                                                                                                                                        |
| 五 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | <p>(一) 主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。</p> <p>(二) 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，以提供住民與眷屬最新即時訊息。</p> | <p>本行政透明原則，於本家網頁建制重要訊息公開及下載專區等事項，並針對本家內部控制情形、政策執行、服務措施及收費標準等公告民眾週知，並適時調整更新內容。</p> <p>本家網站、FB、圓環跑馬燈及各房舍佈告欄刊登相關訊息，主動提供民眾資訊，達到資訊公開、便民之目的。</p>                                                                 |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | <p>(一) 運用在地資源，加強與相關單位及鄰里長間的聯繫合作，藉由其協助宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作。</p> <p>(二) 釋放本家醫療資源，與社區共惠。</p>                                      | <p>成立功能式「社區關懷據點」，加強與鄰里長聯繫合作，參與社區里民每雙月之聯誼慶生及各項社區活動，本家舉辦各項藝文表演、文康、才藝等活動時，亦主動邀請社區居民及眷村榮民(眷)參與，並宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作。</p> <p>本家配合衛福部及輔導會長照之政策，開放醫務室提供社區居民就診、醫藥服務，及成立免費輔具借用中心，提供社區居民免費借用輪椅、助行器、拐杖等輔具，以辦理關懷據點</p> |

|    |  |                                                                                           |                                                                                                                                 |
|----|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |  | <p>(三) 配合輔導會積極推動金字塔政策，提升醫療照護品質</p> <p>(四) 與彰化縣（市）政府簽訂緊急安置支援協議書，提供16床床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p> | <p>等長照服務工作。</p> <p>本家已設置超音波室及心電圖機及相關復健器材，使住民免舟車勞頓之苦，在地即可提供立即性診斷服務，以維住民健康。</p> <p>本家與彰化縣政府簽訂緊急安置支援協議書，提供16床床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p> |
| 備註 |  |                                                                                           |                                                                                                                                 |