

中彰榮譽國民之家 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
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 6 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，年初新冠肺炎疫情再度擴大，本家考量防疫工作持續長達一年多，職員工及照服員等業務量增，身心上的壓力隨之提高，加上住民在此期間，團體活動銳減，身體活動量與人際互動亦隨之減少，皆需學習如何紓壓，</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>為避免壓力所衍伸各種精神疾病，1月27日特別邀請臺中榮總精神科醫師郭景旻蒞臨擔任「如何促進身心健康及自我情緒管理」課程講座，期達維持身心健康之目的。</p> <p>2. 2月18日定期配合臺北榮民總醫院身障重建中心蒞家辦理輔具檢測維修活動，來改善住民受損的輔具並維持良好功能，使長輩日常行走移動能健步如飛。</p> <p>3. 財團法人真善美協會12月15日在李敏椿牧師帶領下，將連續16年的聖誕列車開到本家與長輩同歡，李牧師引領志工們帶動唱詩歌、故事分享及原住民舞蹈，活動相當精采，榮民長輩的掌聲也不斷，在後疫情時代裡，為榮家注入一股暖流。</p> <p>4. 與縣市政府訂有協定提供19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>110年1月13日中彰家秘字第1100000086號函頒本家「提升政府服務效能執行計畫」據以執行。</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。	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，計辦理職員教育訓練5場、210人次，住民健康講座2場、68人次。
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>(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，賡續推動「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</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>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110年1月13日中彰家</p>

		<p>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>秘字第 110000086 號修頒本家「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>本家辦理新進住民座談會 4 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	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<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</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、收費標準、健檢項目、床位等資料，便利榮民及民眾查得資訊。至 110 年 12 月 31 日止計有 112,379 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</p>

		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。	，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。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<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、設備及場地，提供社區民眾或住民(眷)運用，以提升服務可近性。</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、中低收入老人生活津貼、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。</p>
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</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</p>

		揭露相關資訊，以提供居民與眷屬最新即時訊息。	公開、便民之目的。
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>(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19床床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</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19床床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p>
	備註		