

八德榮譽國民之家110年提升政府服務效能具體作法

執行成效一覽表

| 項次 | 實施要領 | 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年檢討標準作業流程及修正業務工作手冊，簡化工作流程，提供優質之服務品質。 2. 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。 (輔導組、保健組) 3. 彙整編印業務工作手冊、文宣資料，並善用網路媒體宣導。 | <p>本榮家各組室依年度計畫實施內部控制作業。(110年4月30日德榮秘字第1100001908號函發)。另逐一檢討各項標準作業、流程，進行修正及簽核，做為推動工作之依據。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於各樓層設置服務台並由穿著服務背心之照服員，提供各項生活照顧服務。 2. 透過各堂每日、輔導組每週、榮家每月召開個案會議，訂定周全服務計畫並強化工作人員專業知能與服務成效。 3. 安排感控、安寧療護實務、老年周全性評估等課程，提升照護人員照顧長者知識及能力。 (1) 110年度辦理「感控課程」共計5場次，計568人次。 (2) 110年度辦理「安寧療護實務10小時課程」共3場次，計135人次。 (3) 110年度辦理「照服員在職教育課程」共14場次，計1060人次。 (4) 110年度辦理「老年周全性評估課程」1場次，計33人參訓。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 本榮家110年工作手冊，共 4 類、49 項，供每一工作人員運用（110年9月1日德榮秘字第1100004242號函發）。 2. 印製入住簡介，並結合輔導會各榮服處榮民服務處...等單位，協助宣導本榮家開放一般民眾(名額82名)進住之政策與創新作為。 3. 善用傳播媒體及公眾場所宣導。 4. 本榮家設置全球資訊網辦理宣導。 5. 本榮家設置臉書 facebook 宣導。 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | 6. 善用各新聞媒體宣導。 |
| | | 4. 訂定年度員工在職訓練計畫，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>1. 本榮家每月針對員工專業職能，自行辦理一場次教育訓練，課程內容包含「內部控制」、「環境教育」、「消費者保護」、「兩公約」、「感染控制」，年度計辦理12場</p> <p>2. 鼓勵參與公務員線上數位課程如「E等公務園」，110年員工自行參加數位學習課程共計2,159小時。</p> <p>3. 派員至輔導會或公務人力發展中心員參加相關專業課程及訓練，有效提升本榮家人員專業素質及水準。110年辦理相關研習課程及選派參加相關訓練，計38人次。</p> |
| | | 5. 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>因受新冠肺炎疫情影響，除5月至8月暫停活動外，其餘月份均結合宗教性社團、服務性社團、職業性社團、社福單位等團體，提供住民多元學習管道與資源，鼓勵住民終身學習；同時藉由活動邀請與活動參與誘因設計，鼓勵住民共同參與本榮家活動，豐富住民生活。</p> <p>1. 宗教性社團：</p> <p>(1) 每月第4週由佛教慈濟功德會帶領慈濟樂齡學堂，提供住民手作、健康講座…等關懷服務。</p> <p>(2) 天主教聖保祿醫院牧靈志工每月至榮家提供1次宗教服務(彌撒)，慰問關懷住民。</p> <p>(3) 基督教松竹教會高牧師，每週四及週日至本家辦理預防延緩失能活動、禮拜，並辦理小組聚會，提供住民心靈支持。</p> <p>2. 服務性社團：</p> <p>(1) 結合慈濟八德和平分隊、新住民文化交流協會等7個民間團體，辦理12場次多元性文康休閒育樂活動，並有799人次</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>參加。</p> <p>(2) 連結八德區榮光服務協會辦理社區關懷據點，透過資源連結，提供健康促進、共餐服務，增進住民與社區互動，增加住民社會參與，110年計提供3137場次健康促進，計6151人次住民及社區居民參加。</p> |
| | | <p>6. 落實住民服務照顧工作，並依「特需」、「個案」及「一般」住民等不同需求類型，提供服務照顧功能，爭取榮民(眷)對本家之認同。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立住民進住單一窗口，透過周全性評估，依住民體況及自理能力，提供「安養」及「養護」不同層級之服務。110年新進住民計有 57人。 2. 截至110年12月底止，本榮家安養住民 434人；養護住民 34人。 3. 針對有家庭、人際、醫療保健、情緒不穩、行為、權益、清潔衛生、或生活適應問題之住民，建立個案輔導名冊，並定期於每月召開「跨專業個案討論會議」共同研討並訂定跨專業服務計畫 服務。110年計召開 4次會議；輔導特需個案8人次。 4. 針對特需個案列冊，於三合一會議與照服員討論，即時回應個案需求。110年計召開235次三合一會議，列案輔導個案計52人次。 |
| | | <p>7. 邀請台北榮民總醫院桃園分院醫事人員至本榮家擔任講座。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 110年1月4日至5月3日與臺北榮總桃園分院合辦預防及延緩失能12週課程，共543人次住民參加。 2. 110年8月26日及11月4日邀請臺北榮總桃園分院彭靖舒個管師講授預立醫療照護及病主法，共70人次住民參加。 3. 110年9月28日邀請臺北榮總高齡醫學科黃仲禹醫師講授老年周全性評估，共33位工作人員參加。 |

| | | | |
|---|------------------------|---|---|
| | | | 4. 110年因疫情關係，於5月13日及9月9日，由臺北榮總桃園分院劉震龍主任提供2次數位學習電子檔，於家區逕行學習，共408人次參與。 |
| 二 | 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求 | 1. 建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 | 本榮家有針對「榮民陳情案件處理」制定標準作業程序意見(陳情)管道： 1.設置服務台 2.網站主任信箱 3.本榮家首長/副首長、政風及各組室主管辦公室。 4.各棟意見箱。 5.定期召開住民座談會或房戶長會議。 6.對於反映之意見均及處理，簽核及回覆。 |
| | | 2. 設置「首長民意電子信箱」，提供民眾意見反映後續追蹤處理。 | 1. 本榮家網站設置「首長民意電子信箱」 2. 專人掌控案件處理進度及回復並網站可查詢意見處理情形。 3. 處理流程明訂。 4. 對於反映之意見均及處理，簽核及回覆。 |
| | | 3. 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。 | 1. 本榮家照服員採全天24小時三班輪值方式，提供住民全方面照顧服務，服務照顧住民不打烊。 2. 本榮家總機電話上班時間由專人提供接聽服務；下班時段或假日則由值日人員提供服務。 3. 為方便家屬與榮家工作人員或住民聯繫，於各堂服務台設置專線，並由值班人員提供24小時接聽服務。 4. 本榮家網頁設置主任信箱，提供雙向溝通管道，並由專人負責即時回復並可查詢意見處理情形。 |
| | | 4. 針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行 | 1. 本榮家針對提升服務品質計畫，除於年初依據前一年執行成效進行整體檢討外，亦會透過服務過程或民眾及住民需求創新服務項目，以提升本榮家服務品質。各項創新方案並應兼具為民服務工作之廣度、 |

| | | | |
|----------|------------------------------|--|--|
| | | <p>計畫。</p> | <p>深度及普及性，俾能逐年提升服務效能。</p> <p>2. 因應一般民眾長期照顧需求，開放安養床82床作為一般民眾自費進住床位，擴充桃園地區安養服務床位之能量。</p> <p>3. 結合八德榮光協會設立關懷據點，由本家提供資源與週邊大信、大安、大竹三個里社區居民，共享完善整體社福網絡，發揮榮家資源效益。</p> |
| | | <p>5. 辦理新進住民座談會、住民家屬座談會及房戶長會議，瞭解需求並即時處理。</p> | <p>1. 於3月及10月辦理住民座談會，由家主任(副主任)主持，傾聽住民心聲，接受住民興革建議，審慎、迅速、正確地處理問題，並適時宣達本榮家服務措施。住民各項建議由承辦人列管追蹤改善情形，並於下次會議向住民報告同時，利用春節問候信函，轉達家屬瞭解，以增進家屬對本榮家服務照顧之認同。</p> <p>2. 每季舉辦自治幹部會議，傾聽自治幹部意見，並宣導生活互助之理念。</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>1. 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。</p> | <p>1. 服務台專人服務。</p> <p>2. 進住申請及入住過程專人服務。</p> <p>3. 申請輔具專人服務。</p> <p>4. 善後事宜專人全程服務。</p> |
| | | <p>2. 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>1. 本榮家設置專屬網頁提供平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)。</p> <p>2. 輔導會網頁相關入住資訊均可線上查詢。</p> |
| | | <p>3. 建置多元化資訊參與管道，如首長信箱、Fb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</p> | <p>本榮家網頁建置多元化資訊參與管道。</p> <p>(1)意見箱</p> <p>(2)Fb</p> <p>(3)Line</p> <p>(4)公佈欄</p> |

| | | | |
|---|-------------------|--|--|
| | | 眾友善網路溝通環境。 | (5)住民會議、自治幹部會議、家屬座談等相關會議。 (6)主任信箱 |
| 四 | 關懷多元對象，促進社會資源公平使用 | 1. 結合社區設置服務(關懷)據點，提高本家住民的服務可近性。 | 結合社區開辦社區照顧關懷據點，提供社區高齡長者健康促進、關懷訪視及電話問安、健康促進等服務。 110年計提供關懷訪視580人次；電話問安500人次；餐飲服務1934人；健康促進活動計辦理 3137 場次，參與人次達 6,151人次。 |
| | | 2. 資源共享，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或榮民(眷)運用。 | 本榮家為達資源共享，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或榮民(眷)運用。 開放社區民眾看診免收掛號費，110年醫務室門診健保身份就診計2119人次。 |
| 五 | 開放政府透明治理，優化機關管理創新 | 1. 主動公開本家政策、執行計畫、服務措施等重要資訊並適時更新。 | 本榮家網站最新消息可查得本榮家政策、執行計畫及服務措施等資料。 |
| | | 2. 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，便利住民與眷屬共享創新互動場域。 | 本榮家網頁建置多元化資訊管道，便利住民與眷屬共享創新互動場域。 1. 本榮家網頁(全球資訊網)。 2. Fb 粉絲專頁。 3. Line。 4. 運用廣播及公布欄等公共開放區域定期傳播刊登消費者保護、本家宣導事項等相關資訊。(專員) |
| 六 | 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務 | 1. 推動長照政策(關懷據點)，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。 | 結合八德榮光協會設立關懷據點，110年計提供關懷訪視580人次；電話問安500人次；餐飲服務1934人；健康促進活動計辦理 3137 場次，參與人次達 6,151人次。 |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>2. 配合輔導會政策推動三級醫療照護大升級「金字塔計畫」擴大照顧提升品質、支援需求、減少後送。</p> | <p>1. 110年超音波檢查計72人次。 2. 超音波遠距醫療視訊計12次，72人次。 3. 減少醫療後送計70人次。 4. 桃園分院支援門診共71診次、計961人次。 5. 新竹分院支援門診共17診次、計159人次。</p> |
|--|--|--|