

岡山榮家 111 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、各組室及各堂應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性與專業性。</p>	<p>每年定期檢視工作手冊合宜性，修訂各項服務照顧事務之標準作業流程，保障服務作業程序與時俱進一制性及專業性。111 年工作手冊於 111 年 1 月 25 日頒布。</p>
		<p>二、編印榮家簡介等易讀、易懂、易用的為民服務文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p>	<p>榮家入住簡介摺頁置於行政大樓志工服務台供參訪者自由索取，另配合榮服處分區座談與懇談會指派資深堂長現場說明及發給榮民眷參考，另社區外展服務、區公所與榮家活動發放，年度計 10 場次。</p>
		<p>三、強化所屬人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃態度等)，配合節慶改造服務場所，充實更新服務設施，提高住民及社區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>1. 員工及志工皆實施電話禮節、訪客接待及臨櫃服務技巧等提昇服務品質訓練。 2. 運用榮住民志工人力提供即時引導，增進民眾洽公便利性。 3. 行政大樓及榮舍等場所，配合節慶類型進行貼心應景布置；服務櫃台採單一窗口全功能收件，有效提升榮住民及社區民眾臨櫃洽公的溫馨感受及實用性。</p>
		<p>四、與學校宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，尊重信仰差異，配合服務個案需求，年度活動目標安排24場次。</p>	<p>111 年上半年囿於新冠肺炎疫情影響各類活動暫停，下半年漸次開放團體進入，結合學校、宗教及社福團體等公益資源辦理各項榮住民活動，年度計辦理 41 場次。</p>
		<p>五、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。</p>	<p>定期評估榮住民身心狀態，分類特需、個案及一般住民，擬定個人化照顧計畫執行各項服務，個案服務成效依規定登載社工系統追蹤、掌握，111 年</p>

			共完成 1765 件照顧計畫。
		六、安排醫護專長者擔任住民「衛教」、「健康促進」等講座，每年至少辦理12場次。	每月安排護理師在各堂隊進行「住民衛生教育」健康促進講座，111年度合計辦理53場次，參加人數合計1326人。
		七、加強住民住院關懷，三節及每月皆辦理住院住民訪視慰問，年度預計辦理12場次。	111年受新冠肺炎疫情影響，醫療院所限制探訪，改為訪慰安置護理之家長輩，三節安排正副首長親慰，其餘則請堂長電話關懷慰問住院榮住民，適時表達榮家貼心關懷，及掌握健康動態，年度計 169 人次。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、三節辦理房戶長座談，每月辦理2次菜單審查及伙食意見座談，每月辦理1次勞務委外驗收溝通，廣納服務對象與合作之公民營機構興革意見，提供符合本家住民需求的精進服務與合作契機。	111年度配合3節時機辦理房戶長座談會，計3場次。
		二、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，提供首長信箱等民眾意見反映與後續追蹤處理管道。	訂有住民及家屬意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，並於網站首頁提供首長信箱等民眾意見反映與後續追蹤處理管道，111年合計受理陳情案件19起，皆依程序妥處及追蹤管制中。
		三、非上班時間設置值勤人員輪值服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。	訂有輪班及職員工值勤制度，第一線照服員及護理人員採24小時輪班，全年無休，秉持服務照顧不打烊；每日輪值總值日協助督導第一線照服員服務工作，服務品質不打折。
		四、輔導組設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	輔導組設有4個「單一窗口」，提供全功能櫃台服務作業。
		五、針對住民需求，調整服務工作廣度、深度及範圍，定期辦理家屬聯誼等各項座談，強化意見	111年辦理家屬聯誼座談2場次，共586人，平日採郵寄家書、電話或line視訊軟體與家屬聯繫照護動態，聯繫工作

		參與。	不中斷。
		六、每年辦理二次住民才藝競賽活動，以切合住民身心活動自我期許的目標需求。	111 年計辦理 2 場次趣味競賽活動，榮住民反應熱烈及踴躍參與。
三	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，以跨專業方式水平整合，提供專人全程服務。	1. 每日 8、16 時堂長召集護理師、照服員實施交接會議，掌握榮住民每日動態。 2. 每週副主任召集輔導、保健組社工、護理與照服人員、高勤與總值，實施週休關懷會議，研討特需榮住民照護策略。 3. 每月家主任主持服務品質會議，透過綿密及跨專業整合溝通作為，提供住民全人、全程、全方位服務。
		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。	本家全球資訊網公開、透明揭露床位資訊、入住須知及候床情形，提供榮民眷、民眾線上便捷查詢服務。
		三、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。	建置意見箱、臉書粉絲專業、官網首長電子信箱、及家屬 line 群組等多元互動管道，分享榮家最新活動及照顧服務訊息，達到友善網路溝通環境。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、多元關懷，提供鄰近社區遺眷與獨居老人送餐服務。	結合里長辦公室、社區關懷據點，提供鄰近社區榮民遺眷、獨居老人送餐服務，111 年計送餐 11,910 人次。
		二、結合社區關懷據點設置，落實弱勢及獨居長者生活關懷訪視、以及電話問安等服務。	111 年結合社區關懷據點提供關懷訪視，年度計 360 人次，電話問安服務計 1,440 人次。
		三、促進社會資源公平使用，提供社區居民優惠門診服務。	優惠社區一般民眾進入榮家提供門診免掛號費看診服務，111 年度合計計有 2343 人次
五	開放政府透明治理，優	一、擴大運用本家之全球資訊網、網路社群或公布	運用榮家全球資訊網、臉書粉絲專頁、公共區域公布欄等主

	<p>化機關管理 創 新</p>	<p>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。</p> <p>二、 建立及時溝通協調機制，突破任何問題須等到每月或每季開會才研商解決舊習，利用每日關懷會議或每周重要工作研討會議，推動快速、創新、有感的服務照顧工作。</p>	<p>動揭露占床率、候床名冊、活動辦理等相關最新資訊，便利榮住民與親屬共享創新互動場域。</p> <p>每日主管午餐會報、每週主管會議、及隨時面報首長等溝通協調機制，家區治理方式透明彈性，另積極引進各類資源連結活動、推行茶樹精油體驗等各項創新服務。</p>
<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>因應高齡化社會快速發展的社經趨勢，洞悉失能及失智養護床位激增需求，積極執行將閒置安養床位改建成養護床位的專案工程規劃，期能儘早提供紓解養護床位候等人潮居高不下的前瞻服務。(各組室)</p>	<p>掌握高齡化社會的社經發展趨勢，解決失能養護床位候等人數日平均達 250 餘人的急迫需求，自 105 年起主動規劃整併安養床位，改建為合格養護設施，於 108 年 12 月動工，於 109 年 10 月完工，失能養護床位增加至 243 床。109-110 年採購更新安養堂床墊 435 床、床架 212 床及衣櫃 105 組，及養護堂醫療床墊 100 床、床架 48 床更新，滿足日漸攀升的長照需求，達成前瞻服務。</p>
<p>備註</p>			