

# 國軍退除役官兵輔導委員會馬蘭榮譽國民之家

## 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
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本家服務人員（含委外服務人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	<p>(一)自111年1月1日起，管制各級服務人員每人每年學習時數40小時：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 10小時必須完成當前政府重大政策、法定訓練及民主治理價值等課程，並以數位學習為優先。</li> <li>2. 其餘30小時由公務人員自行選讀與業務相關之課程20小時，餘10小時機關得依施政重點、業務需要或同仁職能發展自行規劃辦理相關課程。</li> <li>3. 本家職員於8月31日前全數完成3小時資通訊課程數位學習。另，全體員工皆已取得4小時以上之環境教育時數。</li> <li>4. 本家職員工47員，111年累計3,778小時之各類實體及數位學習，持續自我加強服務業務處理流程及相關法規之專業學習。</li> </ol> <p>(二)依服務對象及工作人員需求安排相關課程訂定照服員在職教育訓練計畫(含委外照服員)，課程內容包括：專業服務技術、服務倫理、性別議題、感染管制及緊急事件處理等議題。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 111年核撥12位委外護理人員，12位新進委外護理人員皆於一個月內完成新進人員18小時職前訓練課程。另全年12位委外護理人員，在職</li> </ol>

		<p>教育訓練累計286小時，包括：專業服務技術、服務倫理、性別議題、感染管制及緊急事件處理等議題。  <b>2.111年度計107名照服員(含委外照服員)總共實行66小時各類涉及服務業務處理流程及相關法規專業在職教育訓練課程，包括專業服務技術、服務倫理、性別議題、感染管制及緊急事件處理等議題。</b></p>
	<p>二、編印「本家入住簡介」文宣資料，並善用榮光雙周刊及公眾場所宣導。</p>	<p>(一)本家編印備有榮民及一般民眾入住簡介，以提供入住申請使用與參考，並利用各項集會活動時機主動宣導，111度與臺東縣榮民服務處各區責任區輔導員實施聯合共同家庭訪問，訪視臺東市各鄰里長及外住榮民，共同宣導入住相關事宜。</p> <p>(二)辦理各類活動照片與紀錄，除登載於本家官網與臉書，另持續投稿新聞媒體並利用榮光雙周刊刊登以加強宣導效果。</p> <p>(三)每季訪談資深住民長輩生命故事或自傳等文稿撰寫，投稿榮民文化網刊登。</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，每年至少辦理4場次。</p>	<p>(一)依據輔導會就養養護處年度幹部在職訓練計畫，於111年12月8日辦理東區服務幹部研習訓練課程。</p> <p>(二)辦理相關法令宣導會議，並鼓勵同仁上網學習及參加長照課程訓練，依政策要求課程，取得專業知識。</p> <p>(三)本家於111年度上、下半年各辦理1場消防安全講座及演練活動，分別邀請安平消防器材實業有限公司張志全講師</p>

	<p>及台灣防災避難逃生協會蔡志文講師防災知識與觀念，並讓參加人員實際操作滅火器及消防栓，藉以提升本家職員工防災應變能力，111年度參加人次315人次。</p> <p>111年上半年消防安全設備檢修申報於111年6月13日申報完畢，111年下半年消防安全設備檢修於111年12月7日完成。</p> <p>(四)111年外聘講師辦理在職教育訓練課程，提升人員專業能力，課程含「老年周全性評估」(66人次)、「CPR+AED」(190人次)、「安寧療護系列課程」(112人次)、「失智症照顧服務訓練系列課程」(2天，88人次)等共4場次，344人次。</p> <p>(五)辦理兩公約宣導實體課程，並於課程結束後實施測驗及問卷調查，以增進員工對兩公約之認識。</p> <p>(六)111年11月2日辦理消費者保護宣導講座，提升員工消保相關知能。</p> <p>(七)111年4月29日辦理性別平等課程講座(含性侵害、性騷擾防治)由本家范雅筑社工師主講「性別平等及性騷擾性侵害防治」，提升員工性別意識，參加人次計53人。</p> <p>(八)111年辦理輔具運用技巧包含翻身輔具教育訓練及老人照護技巧(身體活動與運動輔具)，參加人次計53人。</p>
<p>四、結合學校、社福等團體，辦理各項服務住民活動，以增進本家服務功能。</p>	<p>(一)本家資源連結單位包括幼兒園、小學、高中職及大專院校服務性社團、志願服務及社福團體等。111年度總計共</p>

	<p>有7場次；計350人次參加。</p> <p>(二) 111年度7-8月間有教育部青年發展署公部門實習生1名。</p> <p>(三) 111年度舉辦住民微旅行活動，共計8場次；計190人次參加。</p> <p>(四) 本家111年度舉辦才藝競賽共計1場次；計250人次參加(上半年因應疫情取消1次辦理)。</p> <p>(五) 本家全年舉辦三節暨重要慶典、節日活動(含榮民節、元宵節、升旗典禮及每月慶生會等)。共計17場次；總計約2,100人次參加。</p> <p>(六) 5月3日-5月6日完成住民胸部X光檢查，達成率100%。5月18日完成員工胸部X光檢查，達成率100%。</p> <p>(七) 10月14日完成住民及員工流感疫苗接種，接種率92.1%。</p> <p>(八) 4月19-20日完成住民健康檢查，達成率100%。5月18日完成員工健康檢查，達成率100%。</p> <p>(九) 111年協助申請住民配製眼鏡及驗光3人次。協助助聽器等醫療輔具之申請及維護：束腰2個、折疊式助行器2個、不銹鋼輪椅29台、洗澡便盆兩用椅4台、四腳拐2支，助聽器(雙耳)1人次。</p> <p>(十) 111年4月12日台北榮總身障重建中心蒞家巡迴服務，輔具維修計31人次。</p>
<p>五、落實週邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對輔導會之認同。</p>	<p>(一) 每月均安排訪視週邊外住榮民及遺眷，並視需要提供送餐服務加強各項照顧。若發生重大事件，主動聯絡榮民服務處辦理。111年本家落實</p>

			<p>週邊榮民榮譽關懷訪視計68人次，提供送餐1,092人份。</p> <p>(二)介於安養護等候入住榮民，由業務承辦人及責護協同榮服處責任區輔導員共同實施家訪評估。111年度實施家訪協同評估共計68人次。</p>
		<p>六、聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「健康促進」講座，每年辦理4場次。</p>	<p>(一)依輔導會規定辦理三節(春節、端午節、中秋節)心理講座，111年辦理3場，共計75人次參加。</p> <p>(二)邀請台北榮總高齡醫學科陳亮宇醫師講授1場「老年周全性評估」計有66人參加。</p> <p>(三)由台北榮總台東分院聘講師蒞家辦理「延緩失能復健銀髮族體適能活動課程」，共計8場次76人次參加。</p> <p>(四)請台北榮總台東分院陳淑華護理長講授1場「照服員專業服務與倫理(含老人保護)」計有69人參加。</p>
<p>貳</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、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>(一)本家於每棟房舍均設置住民意見箱，每日蒐集住建言妥適回應，以增進服務品質。本家為增進與民眾互動管道，提升服務效能，設置官網首長信箱、FB臉書等供民眾瀏覽留言，即時提供服務回應民眾需求。</p> <p>(二)另總值日於每日上午6時、下午3時蒐集新聞輿情進行處置與回報，三節舉辦首長與住民有約，聽取住民意見，據以修正施政作為，提供優質服務照顧工作。</p>

<p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>(一) 訂有意見反應及申訴處理辦法、流程，張貼於機構明顯處。設置合適的意見箱。明確告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程。有專人處理意見反應及申訴案件，並定期分析，留有紀錄。均依指標辦理，綜理本年度服務對象透過現場(口頭)、書面、電子郵件、座談會等反映方式。</p> <p>(二) 堂隊服務員工每日巡房與住民或家屬之訪談，收集其建言並透過滿意度問卷調查，針對住民意見進行分析並照會相關組室，後續針對住民反映問題進行追蹤。</p> <p>(三) 111年度住民反映案件共11件。案件中伙食問題1件(9%)，權益維護2件(18%)、照服員及志工5件(45%)、其他3件(28%)，所提意見均會承辦單位，業管單位並處理回復完竣。</p>
<p>三、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。</p>	<p>(一) 本家全年度非上班時間，均設置專人輪值服務(計有高勤、總值日人員、護理值班人員、救護車駕駛及各堂隊照顧服務人員)，全年無休24小時服務。</p> <p>(二) 自111年10月1日起，依規定24小時護理人員至少一人上班執勤提供服務。</p>
<p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>(一) 榮民(眷)及民眾申請入住設置單一窗口，由專人解說與協助申請服務，</p> <p>(二) 另由保健組設專人統籌住民就醫、轉院(診、慢性病取藥、出院接回及後續門診追蹤及連繫)。</p>

		<p>五、針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府效能執行計畫。</p>	<p>(一)依據行政院106年「政府服務躍升方案」及108年輔導會函頒「國軍退除役官兵輔導委員會提升政府服務效能實施計畫」。</p> <p>(二)訂定提升政府服務效能實施計畫，持續針對民眾需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，以落實各項服務照顧工作。</p> <p>(三)111年度內提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表，公告於本家網站。</p>
<p>參</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、主動檢討服務流程，突破組室間的隔閡，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>定期(每月)召開機構內部服務品質相關會議，並針對提升服務品質及工作改善內容做議題討論：</p> <p>(一)每月召開家務會報及主管以上之工作會報，針對各項業務及服務執行狀況進行報告推動成效及檢討執行狀況，並於次年1月份辦理年終工作績效暨檢討與提升政府服務效能策進。</p> <p>(二)每月召開一次跨專業整合會議，結合本家主管、堂長、護理師、社工師、藥師、輔導員及照顧服務員將發現特殊榮民個案問題提出研討，經討論提出解決方案，並遵首長裁示辦理，對提升服務照顧榮民品質，助益甚大。111年共進行11場次跨專業整合會議；討論個案總共551人。</p> <p>(三)召開每月一次伙食專案檢討會，針對供餐、榮民用餐反應滿意度、衛生督導、菜單等進行研討，落實伙食品質掌握及提升。會議決議或裁</p>

			<p>示事項摘要於下次會議報告執行結果成效，落實追蹤管考制度。</p> <p>(四)每週四執行全面性三合一會議，全年共計訪視關懷榮民2,256人次。</p>
		<p>二、建立作業標準及工作手冊，提升服務效能。</p>	<p>(一)修訂工作手冊並將電子檔置放於本家資訊公告區，提供員工自行運用。</p> <p>(二)另訂頒有-車輛管理手冊、職工安全、感染管制手冊、護理手冊與工級人員工作規則(副本函報地方政府備查)等。</p>
		<p>三、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p>	<p>每季辦理滿意度問卷調查，除忠孝堂17份、和平堂34份，養護堂各33份，每次針對177位不同住民採取不記名問卷調查，收集填寫問卷進行分析，並針對住民提出問題由各組室提出精進措施。</p>
		<p>四、透過網路連結榮院或其他醫院診所等網路掛號系統，協助住民就醫。</p>	<p>透過本家全球資訊網入徑：榮家生活圈/醫療保健/本家臨近醫療院所，可連結榮院及其他醫院，協助住民掛號就醫。</p> <p>111年協助住民至臺北北榮臺東分院就醫共5,005人次；馬偕醫院353人次；臺東基督教醫院21人次；其它醫療院所234人次。</p>
肆	<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、開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p>	<p>(一)本家休閒中心與臺東縣失智者關懷協會簽定資源共享協定，作為馬蘭社區關懷據點使用。馬蘭社區關懷點結合本家服務工作於111年計提供社區關懷訪視、電話問安、帶動年輕老人參與服務及提供健康促進等活動，嘉惠住民及民眾計3,732人次。</p> <p>(二)本於資源共享及社會資源公平使用，提供本家中正堂及榮民文康活動中心等空間，</p>

		<p>供其他機關及民間社團等借用辦理休閒、公益活動。本家場域為社區福利與服務資源中心，規劃場地開放其他社福機構租用，辦理電話問安、關懷訪視、餐飲、健康促進及各式節慶活動等，提供社區民眾及住民共同學習與成長之園地。</p> <p>(三)本家結合教育部及臺東大學數位學伴計畫、各級學校、社福團體及民間單位蒞家辦理活動，<b>實施老幼共學、世代同歡共榮等活動</b>，111年度共有256人次受益。</p> <p>(四)響應政府教保服務公共化政策於家區設置馬蘭榮家員工子女非營利幼兒園，規劃設置班級數3班，<b>幼生76人已於111年8月15日開學</b>，增加家長選擇平價幼兒園的機會，促進年輕人願婚樂生，增進生育率。</p>	
	<p>二、結合民間、機關或團體，簽定支援協定，處理突發意外事件。</p>	<p>(一)與臺東縣榮民服務處共同簽訂「支援服務照顧協定書」對周邊外住榮民(眷)提供關懷慰問及送餐服務，111年度訪視計68人次、送餐1092人份。另111年配合榮服處申請，提供榮民(眷)緊急安置共11人。</p> <p>(二)與臺東縣政府共同簽訂「緊急安置支援協定書」提供床位22床，提供天然災害緊急安置縣民使用，111年度無安置人數(全年無災害)。另亦簽訂「低收入戶老人轉介機構收容照顧」支援協定案，提供養護10床，供低收入養護老人使用，目前安置計13人。</p>	

			<p>(三)本年度無意外事件案例，每月仍持續針對意外事件進行分析與檢討，並提出對策與輔導處遇措施，有效防範意外事件發生。</p> <p>(四)意外事件狀況演練補充說明：意外事件狀況演練補充說明：111年意外事件演練業於8/25及11/25辦理總計3場次，演練項目分別為住民持械攻擊、鬥毆、自戕事件等，另12月份預計於12/27辦理住民縱火意外事件演練。</p> <p>(五)鑒於國內專業照顧服務人力缺乏，東部偏遠地區尤為不足。本家積極與國立臺東大學高齡健康與照護管理科系合作，專班學生於本家實習，結合學習理論與照護實務為學校及學生創造就業競爭力、為社會培育長照產業優秀人才。</p>
伍	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、針對榮民及親友需求，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計畫。</p> <p>二、設置QRCode，使行動裝置能便捷的連結本家網站，瀏覽本家網站資訊內容。</p>	<p>(一)依據行政院「政府服務躍升方案」及輔導會108年「提升政府服務效能實施計畫」，訂定本家111年提升政府服務效能實施計畫。</p> <p>(二)依111年度推動情形及績效成果滾動檢討及修正計畫，並公開於本家網站。</p> <p>(一)本家網頁及臉書專頁均設置QRCode，便利民眾使用行動裝置連結。</p> <p>(二)不定期更新最新訊息，提供住民、家屬及民眾瀏覽，截至111年底止，本家網站約有171萬筆瀏覽人次紀錄。</p>

		<p>三、榮舍生活區廣設 iTaiwan 無線上網 WiFi 環境。</p>	<p>(一) 本家敬業大樓1樓設置 iTaiwan 熱點，並張貼 iTaiwan 標示貼紙，以利民眾識別及享有免費無線上網服務。</p> <p>(二) 另家區大門口亦有臺東縣政府設置之 TT-free wifi 熱點，以利民眾享有免費無線上網服務。</p> <p>(三) 本家住民生活圈安養區忠孝堂3樓及和平堂4樓設置 wifi 熱點，提供青銀共居青年及樂齡數位學習課程使用。</p>
陸	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、策訂本家短、中長程(3年以上)營運發展計畫。</p>	<p>(一) 本家施政計畫按輔導會頒訂中程計畫及本家特色與現況制訂，業已函頒111年施政計畫外，另完成函頒本家未來中長程(112-115年)發展計畫。</p> <p>(二) 依據輔導會111年7月5日輔養字第1110050852號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家推動家庭化、社會化及專業化實施方案」修頒各相關細部計畫、要點、具體作法等。</p> <p>(三) 訂定112年度業務計畫及各季重點工作：由各組室依當年度政策及法令新訂及修頒外，均於前一年度底前函頒下一年度全工作計畫表據以執行並管控。依111年執行情況更正、修頒各相關細部計畫、要點、具體作法等。</p>

二、配合政府長期照顧十年計畫  
2.0 政策，擴大安置對象。

- (一)現行依照輔導會政策指導，按長期照顧十年計畫2.0政策，結合社會資源與地方文化、志願服務等持續擴大安置對象於一般民眾，111年度除已收住一般民眾21人。111年配合政府長期照顧政策，提供社區關懷訪視、電話問安、帶動年輕老人參與社區服務及提供健康促進等活動，嘉惠住民及社區民眾計3,732人次。
- (二)安寧緩和醫療服務111年度居家安寧收案計6人，簽預立安寧緩和醫療暨維生醫療抉擇意願書累計123人次(新增60人次)，病人自主權利法宣導計288人次，簽預立醫療決定書累計64人次(新增37人次)。
- (三)111年廣續推動與臺東縣政府合作「青銀共居」方案(計12床)，參與服務住民長者。111年計有11名青年參與，累計服務時數約2,946小時，服務人次約936人次，電話關懷約772人次。
- (四)因應臺灣高齡化社會趨勢，失智照護將是未來照護重點工作；而臺灣東部地區迄今仍無失智照顧專責機構。為落實政府長照計畫政策，踐履政府社會照顧責任。本家預計114年完成新建48床位失智專區，提供東部及國內機構式失智症專業照顧。