

八德榮譽國民之家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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>	<p>各組室依年度訂定之業務計畫、工作手冊及內部控制制度執行及管控各項業務辦理情形。</p> <p>1. 於各樓層設置服務台並由穿著制服之照服員，提供各項生活照顧服務。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(1) 111年度辦理「感控課程」共5場次，計484人次。</p> <p>(2) 111年度辦理「預立醫療照護諮商」共4場次，計202人次。</p> <p>(3) 111年度辦理「照服員在職教育課程」共9場次，計925人次。</p> <p>(4) 111年度辦理「老年周全性評估課程」1場次，計30人參訓。</p> <p>1. 本榮家111年工作手冊，共4類、42項，供每一工作人員運用（111年3月2日德榮秘字第1110000924號函發）。</p> <p>2. 印製入住簡介，並結合輔導會各榮民服務處等單位，協助宣導本榮家開放一般民眾(名額102名)進住之政策與創新作為。</p> <p>3. 善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p> <p>4. 本榮家設置全球資訊網辦理宣導。</p> <p>5. 本榮家設置FB臉書專頁宣導。</p>

項次	實施要領	具體作法	執行成效
		<p>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>	<p>6. 善用各新聞媒體宣導。</p> <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」，111年度計辦理12場。</p> <p>2. 鼓勵參與「E等公務園」線上課程，111年員工自行參加數位學習課程共計1,215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。111年辦理相關研習課程及選派參加相關訓練，計86人次。</p>
		<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>	<p>1. 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>2. 宗教性社團：</p> <p>(1) 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) 天主教聖保祿醫院辦理聖誕報佳音活動，計45人參加。</p> <p>3. 服務性社團：</p> <p>(1) 結合臺灣大學小獅子服務社，訪談7位長輩，收集7位長輩生命故事。</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</p>

項次	實施要領	具體作法	執行成效
			<p>動及社會參與，因疫情因素自111年4月1日起暫緩開放，111年1至3月提供健康促進，計882人次住民及社區居民參加。</p> <p>4. 各級學校：</p> <p>(1) 幼兒園：</p> <p>結合加貝爾幼兒園辦理祖孫共融及祖孫運動會活動，計20位幼兒及20位長輩參加。</p> <p>(2) 高中職(新生醫專)：111年度與新生醫專合作辦理3場次團體衛教，共計59人次參加。111年12月27日與新生醫護管理專科學校簽訂合作服務意願書，辦理團體衛教或實習課程。</p> <p>5. 醫療機構：111年9月1日與行天宮醫療志業財團法人恩主公醫院簽訂醫療合作服務合約書，提供住民門/急診綠色通道及就醫優惠。</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>	<p>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。111年新進住民計有100人。</p> <p>2. 截至111年12月底止，本榮家安養住民434人；養護住民34人。</p> <p>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。111年計召開4次會議；輔導特需個案8人次。</p> <p>4. 針對特需個案列冊，堂長、社工、護理及照服員每日於三合一會議討論，即時回應個案需求。</p>

項次	實施要領	具體作法	執行成效
		7. 邀請台北榮民總醫院桃園分院及恩主公醫院醫事人員至本榮家擔任講座。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 111年1月4日至11月2日與臺北榮總桃園分院合辦預防及延緩失能12週課程，共415人次住民參加。 2. 111年8月30日邀請臺北榮總桃園分院彭靖舒個管師至各堂隊宣導預立醫療照護及病主法，共202人次。 3. 111年7月20日邀請臺北榮總高齡醫學科嚴可瀚醫師講授老年周全性評估(視訊課程)，共30位工作人員參加。 4. 111年因疫情關係，於5月20日、9月28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；7月13日防疫動線實務演練，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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 	<p>本榮家針對「榮民陳情案件處理」制定標準作業程序意見(陳情)管道：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 對於反映之意見均即時處理，簽核及回覆。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 本榮家網站設置「主任信箱」。 2. 專人掌控案件處理進度及回復並可於網站查詢意見處理情形。 3. 對於反映之意見均即時處理，簽核及回覆。 <ol style="list-style-type: none"> 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

項次	實施要領	具體作法	執行成效
			<p>提供服務。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
		<p>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計畫。</p>	<p>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、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102床一般民眾單人床、10床一般民眾夫妻床自費進住，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。惟因應疫情自111年4月1日起暫緩開放。</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. 共辦理3場住民座談會，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>

項次	實施要領	具體作法	執行成效
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	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。	1. 服務台專人服務。 2. 進住申請及入住過程專人服務。 3. 申請輔具專人服務。 4. 善後事宜專人全程服務。
		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。	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)。 2. 輔導會網頁相關入住資訊均可線上查詢。
		3. 建置多元化資訊參與管道，如主任信箱、Fb等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	本榮家建置多元化資訊參與管道： 1. 住民房舍設置意見箱。 2. 設有 FB 臉書專頁，與民眾互動。 3. 公佈欄隨時更新，發布各項訊息。 4. 住民會議、自治幹部會議、家屬座談等相關會議。 5. 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。	1. 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。 2. 因疫情因素，自111年4月1日起暫緩開放，111年1至3月計提供關懷訪視140人次；電話問安140人次；餐飲服務1,008人；健康促進活動計參與人次達882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。	1. 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。 2. 開放社區民眾看診免收掛號費，111年醫務室門診健保身份就診計2,094人次。
	開放政府	1. 主動公開本家政	本榮家網站最新消息可查詢本榮家政策、執

項次	實施要領	具體作法	執行成效
五	透明治理，優化機關管理創新	策、執行計畫、服務措施等重要資訊並適時更新。	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 臉書專頁。 3. 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。
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，因疫情因素自111年4月1日起暫緩開放，111年1至3月計提供關懷訪視140人次；電話問安140人次；餐飲服務1,008人；健康促進活動計參與人次達882人次。
		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。	1. 111年超音波檢查計94人次。 2. 超音波遠距醫療視訊計12次，47人次。 3. 減少醫療後送計94人次。 4. 桃園分院支援門診共41診次、計702人次。 5. 新竹分院支援門診共26診次、計259人次。