

桃園榮家提升政府服務效能具體作法一覽表

項次	實施要項	具體作法	執行情形 (完成期限12月31日前)
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>一、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>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，提供優質之服務品質。</p> <p>三、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。</p>	<p>本家於110年9月10日修訂標準作業程序，目前執行狀況良好，並持續滾動修正。</p> <p>1. 拍攝「高年級入住生」影片，記錄榮家一日作息、生活環境及生活規範等方便民眾瞭解榮家。</p> <p>2. 本家充分使用機關網頁、臉書等社群媒體宣導相關服務資訊，以廣為人知。</p> <p>輔導會111年7月25日輔綜字第1110055178號函111年上半年電話禮貌測試成績，安養機構類組中評定成績為優等。</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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因應疫情，111年1-12月原則皆暫停各界團體蒞家，調整部分宗教團體服務長輩方式。疫情趨緩後，短暫開放部分社區團體進入家區，結合節慶/時令/主題辦理活動。</li> <li>2. 宗教信仰活動：基督教於1月份辦理聚會及主日崇拜共計2場次，36人次。後因應疫情，調整為分送關懷信件與物資方式撫慰長輩心靈，共計40場，1,493人次；12月因應聖誕節，辦理2場次基督教福音出擊活動，92人次、天主教報佳音1場次，73人次。</li> </ol>
--	--	--	--

			<p>3. 服務/表演/樂齡性公益活動：疫情趨緩，結合國慶、聖誕節慶辦理2場次老幼共融活動，共計156人次。</p> <p>4. 捐贈性公益活動：共有33家公益團體、基金會、企業單位捐助慰問金、餅乾、營養品、奶粉、電動床、書籍、口罩、快篩試劑、民生用品（沐浴乳、洗髮乳）等款項及物資。</p>
		<p>五、舉辦服務對象社團活動、宗教信仰、樂齡學習、電影欣賞等文康活動。</p>	<p>111年度辦理宗教類、樂齡學習、關懷、競賽、節慶、旅遊、藝文、社團類活動總計630場，11,615人次。</p>

		<p>六、落實服務對象服務照顧工作，並依定期評估服務對象身心狀態，分類特需、個案及一般服務對象，不同需求類型提供服務照顧功能。</p>	<p>建立全方位關懷輔導制度，整合本家各項身心評估、照顧措施、跨專業協助等作為，訂定本家住民照顧服務實施作法。新進住民入住72小時內完成初評；安養堂住民每6個月、養護堂每3個月進行各項評估，並依評估情形結果分類，滾動修改複評，依各級跨專業團隊會議討論修訂住民照顧計畫並具以提供適切的照顧服務。</p>
		<p>七、安排醫護人員，定期辦理服務對象衛教、健康新知及健康促進等相關講座。</p>	<p>共舉辦團體衛教7場次/256人次。</p>
		<p>八、提供安養、養護弱勢服務對象送餐服務，辦理快樂餐；另每月慶生餐會加菜，除夕、端午、中秋及榮民節辦理圓桌餐，提升伙食滿意度，維護飲食安全，打造安全、舒適的頤養環境。</p>	<p>1. 養護堂弱勢住民於堂隊內用餐，並準備細碎餐等方式供應。 2. 每月提供特色、地方小吃、創意作法菜單供住民挑</p>

			<p>選每週星期1、3提供票選高票菜色快樂餐。</p> <p>3. 每月慶生餐會加菜，除夕、端午、中秋及榮民節辦理圓桌餐，提升伙食滿意度。</p>
		<p>九、辦理或規劃幹部參加在職訓練、提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。</p>	<p>1. 本年度督促終身學習時數每人達20小時(含數位學習時數至少10小時)，提昇人力素質。</p> <p>2. 據行政院人事行政總處公務人員終身學習入口網載以，達成率，與業務相關總時數(20小時，含數位課程10小時)本年度達成率100%。</p>
二	<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)處理機制及作業程序並落實執行。</p>	<p>1. 本家於辦理入住填表時，即宣導有關陳情(反映)案件作業流程及陳情電話。</p>

			<p>2. 本家於網站設置首長信箱供民眾意見反映，111年計6件，均已妥處。</p>
		<p>二、辦理房戶長座談、膳食管理會議、新進服務對象座談會、首長與民有約等溝通會議，廣納服務對象與合作之公民營機構興革意見。</p>	<p>1. 配合三節發放房戶長慰問金及頒發當選證書時機辦理房戶長座談，111年共辦理4場次。</p> <p>2. 上下半年配合首長服務咖啡館時辦理首長與民有約1場次。</p> <p>3. 每月辦理膳食管理會議，邀榮民代表提供興革意見，並管制改善紀錄備查。</p>
		<p>三、辦理服務對象服務、膳食滿意度調查，並分析調查結果，針對不滿意事項及建設性意見，進行檢討改善。</p>	<p>1. 111年度本家對住民服務照顧滿意度調查，已分別於上、下半年度實施完畢，整體服務滿意度平均達95分。經分析調查結</p>

			<p>果，針對住民不滿意事項及建設性意見檢討，提供各組室、堂隊參考改進。</p> <p>2. 每月膳食滿意度調查，年度平均 93 分以上。持續於每月膳食管理會議檢討改善作法。</p>
		<p>四、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>為使照顧服務不中輟於平日夜間及假日，持續服務照顧住民，保持適當人力，適時掌握家區全般安全狀況，防範及處理意外事件，確保家區及住民安全。</p>
		<p>五、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>本家服務台業已設置於警衛室大門，由專人執行「單一窗口」服務作業。</p>
		<p>六、設置「首長電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。</p>	<p>每日檢視首長信箱如有郵件立即處理並擬稿陳核後回覆。</p>
三	便捷服務	<p>一、建置多元化資訊管道，如</p>	<p>本家設置官方網</p>

遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	意見箱、FB、LINE、視訊等網路社群，建立群組轉知資訊，以提供服務對象、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	頁及FB、LINE、視訊等網路社群，提供服務對象、眷屬及民眾友善網路溝通環境。
	二、設置全球資訊網網路平臺線上查詢服務如床位、入住須知，於「入住申請資訊」中，將入住體檢表公告，便利民眾下載使用便利取得資訊。	本家於官方網頁提供線上查詢服務床位、入住須知，入住申請資訊等(含入住體檢表公告)，便利民眾下載使用便利取得資訊。
	三、提供復健服務合作，提供就診專車接送長者就醫等服務工作。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本家與仁安醫院簽訂復健診療服務協議，每周一、三、五復健治療師復健服務，共計6,151人次每周三下午復健醫師門診服務。</li> <li>2. 本家提供台北榮總就診專車，每周二、五(除國定假外)接送長者至北榮就醫服務，共計1,336人次。</li> </ol>

四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、簽訂緊急安置支援協議書，提供床位供災民緊急安置及個案庇護安置。	本家簽訂支援協定供災民緊急安置計有八德區公所8床、桃園市社會局12床，合計共20床。
		二、提供日照服務包含生活照顧、醫療照護、自主訓練、家屬教育及諮詢、文康休閒活動、交通接送等服務。	1. 總服務1,934人日次。 2. 家屬教育計3場，並提供家屬諮詢服務。 3. 交通接送1,604人次。
		三、協助行動不便服務對象或疫情期間以電話或視訊等方式與親友保持互動。	協助有手機長輩與家人聯繫，目前輔導會已配發平板供各堂使用，俟SIM卡發放後提供長輩視訊服務。
		四、配合輔導會設置官網網頁相關檢索功能，上傳發布各項公告、應揭露資訊及宣導事項。	本家配合輔導會設有官網網頁相關檢索功能，上傳發布各項公告、應揭露資訊及宣導事項。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、擴大運用全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象、眷屬及一般民眾共享創新互動場域。	本家擴大全球資訊網、網路社群等公共開放區域主動揭露相關服務資訊，便利服務對象、眷屬及一般民眾共享創

			新互動場域。
		二、檢討與時俱進，滾動修正年度各項服務計畫、行政規則、作業流程等，使服務照護工作更完善。	本家持續修正年度各項服務計畫、行政規則、作業流程，以應實需。
		三、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每月辦理意外事件防範演練，並與地方警消建立合作機制協助處理各式突發狀況。</li> <li>2. 本家結合八德區消防分隊教官現場教學示範，於12月15日實施111年下半年災害防救演練及強化防護觀念教育訓練。</li> </ol>
		四、辦理長期照護品質監測指標，每季統計分析，以PDCA品質改善方法進行及跨團隊個案討論以提升服務品質及績效。	每月由家主任或家副主任召集醫師、藥師、營養師、護理師、社工師及照服員參加個案研討會議，針對個案有家庭問題、情緒不穩、自裁行為、異常行為問題、人際關係、

			<p>新入住適應、清潔衛生、失智等多重問題進行個案研討，會議資料及紀錄留存個案檔案，服務照顧情形登錄於輔導會安養養護資訊系統，並在下次會議提報上次討論個案的執行狀況，堂隊針對個案的部分會持續追蹤，並在堂隊三合一會議討論。111年召開9次個案研討會議。</p>
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、推動智慧科技照護服務系統，提升服務對象照護品質。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於111年度購置兩台數位看板，提供長輩收視影片及進行互動小遊戲，未來賡續添購switch遊戲機，讓長輩於遊戲中進行運動。</li> <li>2. 生理感測系統裝設於養護堂（福壽堂），共計8台，主要功能如下：</li> </ol>

		<p>(1)紅外線體感偵測。  (2)生理雷達呼吸心率偵測  (3)生理異常通報  (4)跌倒風險主動式提報</p> <p>3.膀胱減壓智慧照護系統（自111年6月22日至111年12月20日止）：共15人次參與系統測試，實施於站力、坐立、輪椅或臥床等長輩，經滿意度問卷調查結果受測長輩皆認為此系統可以改善生活品質且穿著舒適度的滿意度達100%。</p> <p>4.設置VR設備2套，提供住民使用，以提升照護品質。</p>	
		<p>二、日照中心與桃園市政府社會局長照中心及醫療院所A單位簽訂合作契約，轉介本家提供有日照需求個案</p>	<p>現與財團法人中華民國佛教慈濟慈善基金會、旭登、聖保祿醫</p>

		<p>照顧服務。</p>	<p>院、大溪A單位及中華民國紅十字會桃園市分會等5家A單位合作，並持續轉介個案提供照護。</p>
		<p>三、運用現有閒置或待改善空間，改造為優質服務或活動場域(如咖啡館等)，吸引服務對象休憩活動，強化榮家和樂氛圍及形塑優良組織文化。</p>	<p>中正堂整體空間改造為咖啡館、茶軒、榮光走廊、榮民市集、國旗穹頂、理髮廳及照相館等服務場域，提供住民優質活動空間，並促進彼此間互動。</p>
		<p>四、落實金字塔三級醫療、加入社區醫療網，推動專案照護網，如各項疾病照護團隊。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供超音波檢測服務；合計服務164人次，遠距與臺北榮總放射科會診連線成功服務1人次。</li> <li>2. 配合臺北榮總急診室，透過健康益友視訊APP，進行緊急送醫前評估；合計連線成功服務126人次。</li> <li>3. 由臺北榮總桃園分院身心醫</li> </ol>

			<p>學科提供門診服務合計23診次/444人次。</p> <p>4. 由臺北榮總桃園分院家庭醫學科提供安寧門診服務合計8診次/57人次。</p>
--	--	--	--