

中彰榮譽國民之家 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						
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>(一)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>(二)彙整編印業務工作手冊、宣導摺頁等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</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，每年辦理18場次。</p> <p>(四)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>(一)規劃在職教育訓練計畫，強化服務幹部人員及委外照服人員之專業知能，提升服務品質，以提供住民完善的照顧服務，計辦理 14 場次，1,144 人次參加。</p> <p>(二)111 年計修訂或增訂 65 項計畫(行政規章)，並配合四省專案，不再列印紙本，均置放於網芳/專員作業專區/工作手冊，各組室可隨時查閱，據以執行，另於每月服務工作會報、社福會報、房戶長會議等集會，宣導周知。111 年新聞供稿 78 則，媒體報導 316 則，加強宣導。另於入住諮詢或參加榮服處座談活動作入住宣導時，將榮家宣導摺頁等文宣資料，分送宣導；另於本家網頁上傳榮家簡介影片作宣導供人閱覽。</p> <p>(三)訂定新進人員教育訓練計畫，以強化新進醫護人員及委外護理人員之專業知能，提升服務品質，以提供住民完善的醫療照護。年度執行成效如下：</p> <table border="1" data-bbox="895 1496 1348 1659"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>公職 醫護</th> <th>委外 護理</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訓練人數</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>(四)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，宗教及靈性活動計 35 場次，計 653 人次參加。社團活動計 155 場次，計 2,046 人次參加。另針對住民口腔健康問題，與敏惠醫護專科學校、小港醫院、員</p>	項目	公職 醫護	委外 護理	訓練人數	0	3
項目	公職 醫護	委外 護理							
訓練人數	0	3							

		<p>(五)針對住民需求，規劃調整服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。</p> <p>(六)邀請專家學者及榮總營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「服務照顧暨健康促進」講座。</p>	<p>榮醫院等辦理「促進住民咀嚼機能及口腔保健」專案活動，提升榮家長輩咀嚼吞嚥能力促進牙口健康，進而減緩長輩失智及營養不良問題，計辦理4場次，計314人次參加。</p> <p>(五)110年12月14日函頒本家「提升政府服務效能執行計畫」，並辦理提升知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。年度執行成效如下：</p> <table border="1" data-bbox="895 685 1348 797"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>場次</th> <th>參加人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教育訓練</td> <td>13</td> <td>631</td> </tr> </tbody> </table> <p>(六)與臺中榮民總醫院辦理健康促進相關活動，以提升住民自我照顧功能。年度執行成效如下：</p> <table border="1" data-bbox="831 954 1402 1066"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>場次</th> <th>參加人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>健康促進活動</td> <td>23</td> <td>400</td> </tr> </tbody> </table> <p>訂定住民健康講座及員工教育訓練計畫，邀請榮總總院及分院營養師、醫師、心理師擔任「健康促進」講座講師。年度執行成效如下：</p> <table border="1" data-bbox="895 1335 1348 1447"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>中榮</th> <th>埔里分院</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講師人數</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	項目	場次	參加人次	教育訓練	13	631	項目	場次	參加人次	健康促進活動	23	400	項目	中榮	埔里分院	講師人數	6	6
項目	場次	參加人次																			
教育訓練	13	631																			
項目	場次	參加人次																			
健康促進活動	23	400																			
項目	中榮	埔里分院																			
講師人數	6	6																			
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)處理機制及標準作業程序。</p> <p>(二)設置「首長民意電子信箱」，提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>(一)本家訂有「服務對象或家屬申訴意見反應處理作業要點」，依住民反映意見及其之需求，有專人處理意見反應及申訴案件，111年申訴案件處理件數計3件，申訴處理結果回覆申訴者，並有紀錄。</p> <p>(二)111年本家網頁主任信箱專區，計有10件反映意見，登錄收案並簽會承辦組室，內容簽奉首長核可後，均已依限回覆民眾並於系統進行</p>																		

		<p>(三)非上班時間設置專人值勤服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。</p> <p>(四)設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業，以主動積極的心、專業的知識提供服務，主動詢問來訪人員，協助來訪人申辦、導引服務，並提供業務諮詢，期能建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>(五)辦理新進榮民座談會、榮民家屬座談會及房戶長會議，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</p>	<p>回應結案。</p> <p>(三)非上班時間醫護人員及值班人員輪班服務(服務不打烊)，全年無休 24 小時服務。</p> <p>(四)設置入住諮詢全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業，以主動積極的心、專業的知識提供服務，主動詢問來訪人員，協助來訪人員申辦入住、導引參觀、生活設施及環境介紹等服務，並提供業務諮詢。</p> <p>(五)111 年辦理新進住民座談會 4 次、家屬座談會 2 次及房戶長會議 12 次，瞭解住民實際需求，並即時協助處理。配合新進住民座談會、住民家屬座談會及房戶長會議，瞭解住民實際需求，並即時協助處理。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>(一)主動檢討服務流程，突破組室間的隔閡，強化跨組室協調能力，促進各組室及個人之間的合作，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>(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。</p> <p>(三)推動本家內部跨組室</p>	<p>(一)每年均檢討各項計畫及服務作業流程，簡化各項作業，突破組室間的隔閡，強化跨組室協調能力，促進各組室之間的合作，年度作業規範計修訂 56 項計畫。</p> <p>(二)床位資訊、入住須知等、收費標準、環境介紹等均公布於本家網站，便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>(三)依作業修正規劃年度進行審視各項計</p>

間，服務流程整合及資源共享(如交流區)，提供完善整合服務。

(四)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。

畫及服務作業流程，簡化各項作業，強化跨組室團隊合作。年度執行成效如下：

項目	修正件數
年度行政規章	56

醫療保健相關資訊公布於本家網站，並每月檢視更新，便利住民及民眾取得最新資訊。年度執行成效如下：

項目	次數
防疫通報	43
健康週報	51
藥物雙週刊	25

(四)與住民及家屬建置有Fb、line等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、家屬及民眾友善網路溝通環境，上傳Fb臉書刊登計133則。並於各戶均有設置意見箱，提供住民意見反映以協助處理，計設置11處，意見反映3則。

四 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

(一)因應住民屬性差異，對特殊或弱勢住民提供適性服務，並結合地區資源，創造最佳服務品質。
(二)結合社區設置服務(關懷)據點，與社區資源互惠，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或住民(眷)運用，

(一)因應住民屬性差異，對特殊或弱勢住民，協助申請榮民公費就養、急難救助、中低收老人生活津貼、身心障礙生活補助、設置女性專用曬衣場等，另辦理女性住民座談會1場次，以提供適性服務，並結合地區資源，創造最佳服務品質。統計至111年12月底有低收戶2人，中低收老人生活津貼18人，公費就養88人。
(二)與鄰近桃源里社區結合，設置服務(關懷)據點，使里民與本家住民結合共享資源，開放保健組醫務室提供社區居民就診、醫藥服務，及成立免費輔具借用中心，提供社區居民免費借用輪椅、助行器、拐杖等輔具，提供

		以提升服務可近性。	社區民眾或榮民(眷)運用，並可提高服務可近性。另與里民與本家住民結合共享資源，免費愛心輔具借用，提供社區居民免費借用各項輔具，另保健組醫務室提供社區居民就診、醫藥服務，可提高服務品質。								
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(一)主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。</p> <p>(二)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。</p>	<p>(一) 本家網站、FB、電子公佈欄及各房舍佈告欄刊登相關訊息，主動提供民眾資訊，達到資訊公開、便民之目的，利用本家網站刊登最新消息 29 則、活動訊息 33 則、重要公告 17 則、恩澤榜專區 7 則、捐贈資訊 8 則、活動剪影 33 則，上傳 Fb 臉書刊登計 133 則。</p> <p>(二) 本家內部控制等資訊均主動揭露於本家網站，另利用本家網站、FB、電子公佈欄及各房舍佈告欄刊登醫療保健及防疫相關訊息，主動提供民眾資訊，達到資訊公開、便民之目的。年度執行成效如下：</p> <table border="1" data-bbox="900 1223 1342 1442"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>次數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>防疫通報</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>健康週報</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>藥物雙週刊</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>	項目	次數	防疫通報	43	健康週報	51	藥物雙週刊	25
項目	次數										
防疫通報	43										
健康週報	51										
藥物雙週刊	25										
六	掌握社會發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一) 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。</p> <p>(二) 釋放本家醫療資</p>	<p>(一)成立功能式「社區關懷據點」，加強與鄰里長聯繫合作，參與社區里民每雙月之聯誼慶生及各項社區活動，本家舉辦各項藝文表演、文康、才藝等活動時，亦主動邀請社區居民及眷村榮民(眷)參與，並宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作，辦理社區交流活動計 7 場次，計 524 人次參加。另里長均定期至本家協助環境清消。</p> <p>(二)囿於疫情，111 年並無社區居民借</p>								

源，與社區共惠。

(三) 配合輔導會積極推動金字塔政策，提升醫療照護品質

(四) 與彰化縣(市)政府簽訂緊急安置支援協議書，提供19床位供災民緊急安置及個案庇護安置。

用，已加強宣導本家醫療資源，與社區共惠。

(三) 配合輔導會積極推動金字塔政策，目前已設置超音波、心電圖等醫療儀器，並建置門診視訊醫療及急診視訊醫療諮詢，提升醫療照護品質減少後送。年度執行成效如下：

項目	人數
超音波檢查	51
心電圖檢查	52
減少後送	334

(四) 已與彰化縣(市)政府簽訂緊急安置支援協議書，提供19床位供災民緊急安置及個案庇護安置。