

雲林榮家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)各組室應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。</p> <p>(二)各組室應全面檢視，提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p> <p>(三)各組室應強化所屬人員的各項服務品質（如電話禮貌、臨櫃態度等），適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高退除役官兵、眷屬及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>(四)各組室因應業務屬性及其服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p>	<p>(一)本家就各項業務訂有工作手冊，並滾動式修訂，建立標準作業流程，以為作業依據。</p> <p>(二)本家設有官網及臉書，提供入住資訊、候住人數、會客辦法及各項文康活動等；另本家附設醫務室門診時間表、掛號(診斷書)收費等資訊置於門診區供住民及看診民眾查看，提升服務流程透明度。</p> <p>(三)強化同仁服務態度及電話禮貌，並持續推動高齡友善健康照護的環境，如服務台、掛號櫃台及護理站等高度降低，方便使用輪椅之民眾及住民，且放置老花眼鏡、放大鏡，以提供住民及民眾使用的便利性及實用性。</p> <p>(四)與雲林縣政府簽訂轉介安置身心障礙者住宿式照顧契約，並配合辦理住宿式服務機構使用者補助方案，提供弱勢老人養護與辦理合作計畫；另配合輔導會金字塔計畫，利用「遠距醫療」執行超前檢傷，有效提昇住民優質</p>

			的就醫照護品質。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>(一)各組室應運用各類座談時機廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。</p> <p>(二)各組室應善用所屬各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三)各組室應依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p> <p>(四)各組室應建立退除役官兵、眷屬及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率</p> <p>(五)各組室應建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>(一)運用「首長與住民有約」、「住民茶話會」等活動與住民雙向溝通，並定期舉辦懇親會與家屬聯繫溝通，並針對提出之意見，予以回應且提供符合其需求之精進服務。</p> <p>(二)由茶話會、首長與住民有約座談會、意見箱、首長電子信箱及滿意度問卷調查等時機，蒐集住民需求或建議，改善服務品質。</p> <p>(三)每月辦理伙食滿意度問卷調查、每季辦理醫療保健滿意度調查及每半年辦理輔導品質問卷調查，依據滿意度調查結果，作為未來服務提昇之策略參考。</p> <p>(四)針對住民或民眾之抱怨，均立由相關人員即處理或排除，並回復住民或民眾，有效降低顧客抱怨頻率。</p> <p>(五)建立Juiker及Line群組平台，適時反應狀況即時處置，並依輔導會作業程序完成回報；另成立社群網站，蒐集相關輿情並積極回應，對不實報導主動澄清，以維護本家正確資</p>

			訊。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>(一)各組室應運用資訊網路促進內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。</p> <p>(二)各組室應衡酌服務工作實需，開發及運用跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。</p> <p>(三)各組室應推動內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。</p> <p>(四)各組室應關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>(一)本家大廳設有服務台引導外住榮民或一般民眾，直接接洽各項業務承辦窗口作業；門診亦設有掛號櫃台引導看診及領藥作業，儘量縮短民眾等候時間。</p> <p>(二)設有共用資料區，提供跨組室資料流通共享，並設置網路預約會客機制，便利家屬來家會客。</p> <p>(三)設有高齡友善推動小組、納編各組室人員，每季定期召開會議整合跨單位服務，提供高齡友善的健康照護環境並通過認證；另與雲林台大分院傷口照護團隊及雲林各機構建立群組，以達傷口照護資源共享。</p> <p>(四)利用「遠距醫療」執行超前檢傷，以達到輕重分流，減少住民非必要送醫之舟車勞頓；另本家亦推動安寧居家照護，打照安寧團隊以『五全』照顧的陪伴，讓住民及家屬生死兩相安。</p>

		<p>(五)各組室應檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <p>(六)各組室應建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或 Fb、line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>(五)定期修訂各項實施計畫、護理照護及技術手冊，並隨時檢討簡化作業流程，以節省辦理時限。</p> <p>(六)本家設有設有意見箱、家屬 line 群組及粉絲專頁，簡化相關互動及操作方式，以提供眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>
四	<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)各組室應因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。</p> <p>(二)各組室應依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>(三)各組室應考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p>	<p>(一)與雲林縣榮民服務處簽訂支援服務照顧協定書，在疫情狀況許可下，本家每月一次由輔導組及保健組護理人員聯合編組，對斗六地區鄰近獨居年長榮民(眷)提供訪慰(電話訪問)及保健諮詢、量血壓服務。門診對於無職榮民及重大傷病等特殊對象，提供免掛號及部份負擔費用，以減輕就醫費用負擔。</p> <p>(二)本家服務社區民眾，提供門診醫療服務，便利社區民眾就近看診，亦提供疫苗施打。</p> <p>(三)本家設有網頁及臉書，提供本家各方面資訊，讓使用者能方便查詢相關的資訊；金字塔計畫，與台中榮總合作遠距看診，判斷是否須送醫就診。</p>

		<p>(四)各組室相關網站或網頁設計應符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。</p> <p>(五)各組室應運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	<p>(四)本家網頁設有條件搜尋，並規劃提供多樣性檢索方式，且遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。</p> <p>(五)本家門診醫療作業充份運用三級醫療體系功能，重症轉送台中榮總及嘉義分院住院診療，並協調台中榮總及嘉義暨灣橋分院支援相關醫療資源，如復健科、身心科及健康講座等，提供住民便利之健康照護。</p>
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(一)各組室應提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。</p> <p>(二)各組室應促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>(三)各組室應檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。</p>	<p>(一)本家網頁及臉書粉絲專頁不定時公開本家各項資訊，便利服務對象共享創新互動場域。</p> <p>(二)運用首長與住民有約、三節懇親會、平時衛教宣導、茶話會及滿意度問卷調查等時機，蒐集住民及家屬需求或建議，改進本家服務措施。</p> <p>(三)本家各組室定期召開提升服務品質會議，討論各項作業，簡化不必要流程；並於每月家務會報，提出專題討論，分享資訊，使同仁在照顧服務工作上有創新的思維。</p>

<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)各組室應因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服務措施。</p> <p>(二)各組室應與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p> <p>(三)各組室應結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決機構就養與服務照顧等窒礙問題。</p> <p>(四)各組室應權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。</p>	<p>(一)配合政府長照政策及本家失智園區預計於114年完工，除加強本家專業人員完成長照Level I、II、III訓練及取得長照人員服務證明外，並積極培訓人員完成失智訓練，以銜接長照2.0 進行各項醫療資源共享業務。</p> <p>(二)加強宣導一般民眾可入住榮家，並透過拜會地方政府、村里、社區主管，積極參與社區活動，並積極與鄰近醫院聯繫、合作，推動醫療資源共享，以擴大服務社區民眾。</p> <p>(三)辦理聯合外展服務，並開放家區設施，邀請外住榮民(眷)、社區民眾參與本家活動，提高入注意願；並提供場域供照服員廠商辦理實習訓練，藉以提升照服員於本家任職之意願。</p> <p>(四)各組室每年皆制定業務計畫，權衡各業務之必要性，針對重點業務加強管制，並於年底填寫業務績效，檢討執行成效，持續優化各項業務。</p>
----------	--------------------------	--	--