

國軍退除役官兵輔導委員會佳里榮譽國民之家
112 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	<p>一、強化本榮家服務人員（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>	<p>(一)每季(1、4、7、10月)召開服務品質會議，強化工作人員專業知能及服務成效。</p> <p>(二)為提升照服員專業知能，6月14日~16日舉辦112年失智症照顧服務20小時訓練課程。</p>
		<p>二、彙整編印工作手冊及榮家簡介等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p>	<p>(一)本家工作手冊內容計84項，紙本印製16本分發各組、室，另手冊內容電子檔置於內部網頁供同仁參閱，每年均適時修訂。</p> <p>(二)編印本家彩色摺頁宣導資料，提供家屬及有入住需求對象瞭解榮家運作及相關服務措施。</p> <p>(三)本家辦理相關活動或重要政策宣導，皆於臉書或官網揭露，使外界瞭解榮家動態及運作。</p>
		<p>三、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2場次。</p>	<p>本家針對員工自行辦理「專書導讀」及「在職訓練」；另派員至輔導會或公務人力發展中心參加相關專業課程及訓練，有效提升本家人員專業素質及水準。統計如下：</p> <p>(一)112年辦理專書導讀(讀書會)3場次。</p> <p>(二)112年辦理員工在職訓練</p>

			<p>15 場次</p> <p>(三)112 年派員至輔導會(含附屬機構)及公務人力發展中心參加相關專業課程及訓練共 28 場次</p> <p>(四)112 年員工參加數位學習課程 1911 小時。</p>
		<p>四、落實家區週邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，提供服務及協助。</p>	<p>本家配合台南市榮民服務處落實家區週邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，若有進住需求者優先辦理收容安住。</p>
		<p>五、聘請專家、學者擔任「社區關懷據點」、「長照服務介紹」等講座，每年辦理1場次。</p>	<p>本家 112 年辦理相關講座 15 場，詳述如下：</p> <p>(一) 2 月 10 日辦理 112 年上半年感控教育訓練。</p> <p>(二)4 月 8 日辦理 112 年榮欣志工基礎暨特殊教育訓練-佳里專班。</p> <p>(三) 4 月 19 日辦理 112 年度心肺復甦術教育訓練及驗證。</p> <p>(四) 5 月 9 日辦理高齡者道路安全宣導。</p> <p>(五) 5 月 10 日咀嚼吞嚥功能暨口腔衛生評估促進活動、教育訓練。</p> <p>(六) 5 月 11 日辦理住民金融教育講座-防範金融詐騙宣導。</p> <p>(七) 5 月 31 日辦理 112 年上半年度消防演練。</p> <p>(八)7 月 3~14 日辦理照顧服務員職前訓練專班。</p> <p>(九)7 月 6 日辦理登革熱防治宣導講座。</p> <p>(十)7 月 12 日辦理洗手教育課程(含實務操作)。</p>

			<p>(十一) 7月14日辦理自殺防治守門員課程。</p> <p>(十二) 10月18日辦理危機事件處理因應課程。</p> <p>(十三) 11月10日辦理性平三法講座-淺談性平三法的基本概念及修正內容。</p> <p>(十四) 11月24日辦理高齡者道路安全宣導。</p> <p>(十五) 12月14日辦理112年下半年度消防演練。</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)處理機制及標準作業程序。</p>	<p>本家針對住民陳情案件處理，於工作手冊制訂標準作業程序因應(編號4-2)</p> <p>(一) 入住時於生活公約明確告知服務對象或家屬申管道。</p> <p>(二) 檢舉信箱：七股郵政002號信箱。</p> <p>(三) 檢舉專線：06-7880758。</p> <p>(四) 首長信箱。</p> <p>(五) 本家首長、副首長、兼辦政風、各主管辦公室。</p> <p>(六) 各樓層意見反映箱。</p>
		<p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理</p>	<p>(一) 書面或電子郵件提出陳情者統由總收文於公文系統登錄、編號後，依陳情事項內容送相關組室處理。</p> <p>(二) 住民及家屬陳情意見，由輔導組製作意見反映表詳述處理情形，簽奉首長核可後回覆。</p> <p>(三) 本家規定陳情案件應於五日內辦結，未能依限辦結者，應依規定辦理展期，並將延長之事由通知陳情人。</p> <p>(四) 處理完畢進行滿意度調查</p>

		<p>，陳情者對本榮家處理均感滿意。</p> <p>(五)上述案件隨到隨辦，並將辦理情形專卷整理，每季品質管理會議提出檢討分析作為內部控制參考。</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)本家照服員採全天24小時三班制輪值方式，提供住民全方位照顧。</p> <p>(二)總機上班時間由專人提供接聽服務；下班時段或假日則由總值日人員提供服務。</p> <p>(三)為方便家屬與工作人員聯繫，分別於輔導組、保健組及秘書室設置專線電話</p> <p>(四)假日以總值日為首，結合輔導組堂長、保健組護理師等服務人員共同形成綿密的服務網絡，總值日負責協調聯繫；輔導組負責住民生活服務、活動安排及家屬探視引導；保健組負責醫療保健，若遇突發事件立即提高層級向高勤官報告，彼此各職所司，使服務工作無遐隙。</p>
	<p>四、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>(一)於輔導組設置全功能櫃台，負責住民報到、家屬及來賓接洽事宜。</p> <p>(二)於各堂設置服務櫃台，由專人提供服務照顧，並透過走動式服務主動發掘住民問題，適時提供協助。</p> <p>(三)門診區提供單一服務窗口，掛號、看診、領藥等一次完成。</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，策訂年度提升政府服務效能執行計畫</p>	<p>(一)本家落實內部控制制度自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。</p> <p>(二)每年1月底前，由首長帶領全體同仁參與，依據上一年度執行成效檢討內容，透過各種管道瞭解退除役官兵、眷屬與民眾之期望與需求，並廣納專家、學界及民間團體等各方意見，集思廣益，滾進修正執行計畫，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。</p>
		<p>六、辦理員工座談及有眷榮民座談會</p>	<p>112年辦理有眷榮民座談會2場。</p>
叁	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>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。</p>	<p>設置本家Fb網路社群，並於內部設置Juiker、line等工作服務群組，以提供本家適時之服務，並提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</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、建立關懷據點，提供電話問安、健康促進、送餐服務等項目。</p>	<p>(一)本家配合長照服務法施行，推動建置社區式日照中心，案經多次會議、現勘及空間輔導，已於107年9月26日獲台南市政府同意本家「附設黑琵，HAPPY社區式服務類長期照顧服務機構」籌設許可。</p> <p>(二)本家長年發揮關懷據點功能，服務週邊民眾項目如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每天持續送餐服務1人。 2. 每月至鄰近之三股社區提供「健康促進-活力有勁」活動，並實施健康諮詢服務。 3. 每季至獨居老人住家慰

			問及協助打掃。
		二、開放家區醫療資源，提供社區民眾就診領藥及物理治療。	三股社區無醫療診所，至佳里區診所就醫至少需 20 分鐘車程，本榮家附設健保門診提供就醫便利性，配置醫師及物理治療師提供社區居民門診及復健服務。
伍	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、擴大運用本榮家全球資訊網、臉書網頁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。	(一)網路通訊設施及連線設備：本榮家有 3 條 FTTB 光纖線路(100M/40M)，以 VPN 方式透過輔導會開道對外連線，內部另有光纖連結行政、頤養大樓。 (二)服務單位網頁介紹服務內容(另有成立臉書粉絲專頁)：本家網站符合 RWD 響應式網頁設計，相容性提升，方便使用者以電腦、平板、手機等載具瀏覽。網站內容含床位入住資訊、收費標準、團體活動影片照片等。
		二、收受捐贈財物之使用及徵信情形公開透明。	(一)設專戶儲存並按指定用途專款專用，並開立正式收據。 (二)至少每 3 個月於本家網頁對外公開徵信。 (三)每年 6 月、12 月將受捐贈財物使用情形公開徵信，並應將相關資料報輔導會備查。

陸	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、配合輔導會政策，開放一般民眾進住。	(一)自 103 年起本家與台南市政府簽署資源共享備忘錄，依本家床位狀況提供床位。 (二) 累計 112 年收住安養 7 人次、失能 10 人次及失智 4 人次，合計民眾 21 人
---	-------------------	---------------------	---