

## 八德榮譽國民之家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</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) 112年度辦理「感染管制課程」共10場次，計783人次參加。</p> <p>(2) 112年度辦理「預立醫療照護諮商」共3場次，計350人次。</p> <p>(3) 112年度辦理「照服員在職教育課程」共11場次，計1,001人次。</p> <p>(4) 112年度「老年周全性評估課程」與桃園榮家合辦1場次，計17人參訓。</p> <p>(5) 112年度辦理「膳食設備維護教育訓練」1場次，計45人參訓。</p> <p>(6) 112年度辦理「性別平等教育訓練」共9場次，計484人次。</p> <p>(7) 112年3月20日辦理「失智症照護」講座，提升職員工對失智症照護趨勢之掌握並充實專業知能，共計18人參與。</p> <p>1. 本榮家112年工作手冊，共4類、56項，供每一工作人員運用（112年3月22日德</p>

項次	實施要領	具體作法	執行成效
		善用網路媒體宣導。	<p>榮秘字第1120001406號函發)。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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1,500名)進住之政策與創新作為。</li> <li>3. 善用傳播媒體及公眾場所宣導。</li> <li>4. 本榮家設置全球資訊網辦理宣導。</li> <li>5. 本榮家設置FB 臉書專頁宣導。</li> <li>6. 善用各新聞媒體宣導。</li> </ol>
		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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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」，112年度計辦理12場。</li> <li>2. 鼓勵參與「E等公務園」線上課程，112年員工自行參加數位學習課程共計1,205小時。</li> <li>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。112年辦理相關研習課程及選派參加相關訓練，計16人次。</li> </ol>
		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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 宗教性社團： <ol style="list-style-type: none"> <li>(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，112年計1,883人次參加。</li> </ol> </li> </ol>

項次	實施要領	具體作法	執行成效
			<p>(2) 天主教聖保祿醫院每月一次至本家辦理彌撒，112年計73人參加。</p> <p>(3) 5月份起，結合淨土宗桃園念佛會每週一至本家帶領住民念佛，5月到12月計32場次，計574人次參加。</p> <p>3. 社福團體：</p> <p>(1) 2月3日邀請「中華天使心身障才藝展演協會」至本家辦理「八德天使心，元宵享溫馨」聯歡會，共計70人參與。</p> <p>(2) 3月8日邀請「老兵及陶笛樂團」辦理「幸福女王，樂音悠揚」歡慶國際婦女節活動，共計70人參與。</p> <p>(3) 5月9日結合「桃園市厚德愛心協會」辦理「社區共融-母親節慶祝活動」，共計80人參與。</p> <p>(4) 6月14日結合新北真愛慈善團辦理「粽夏慶端午摸彩聯歡會」，共計140人參與。</p> <p>(5) 7月19日結合「如實行益會」辦理「盛夏聯歡會活動」，共計110人參與。</p> <p>(6) 8月1日邀請「花花公益團」辦理「父愛如山，花現榮家」父親節慶祝活動，共計115人參與。</p> <p>(7) 11月3日辦理「饅頭姊姊公益環島幸福饅頭-八德榮家站」活動，共計40人參與。</p> <p>(8) 11月15日結合「關懷小丑協會」辦理「魔術歡樂秀」活動，共計86人參與。</p> <p>(9) 11月22日結合「女青年工作大隊聯誼會」辦理「活力女青年隊聯誼會溫馨慰問闖關園遊會」活動，共計168人參與。</p> <p>(10) 12月15日結合「新北市奇布施老人養生協會」辦理「銀光閃耀耆老</p>

項次	實施要領	具體作法	執行成效
			<p>共融」活動，共計104人參加。</p> <p>4. 各級學校：</p> <p>(1) 幼兒園：</p> <p>結合鄰近幼兒園(如：加貝爾幼兒園、貞德幼兒園及溫德爾幼兒園)辦理祖孫共融活動，112年度共計辦理8場次、計196人次參加。</p> <p>(2) 大專院校：</p> <p>a. 結合臺灣大學小獅子服務社，訪談10位長輩，收集10位長輩生命故事。</p> <p>b. 連結國防大學理工學院學生至本家進行志願服務，協助環境清掃及帶來社團表演活動，共計107人次參加。</p> <p>5. 醫療機構：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。112年新進住民計有102人。</p> <p>2. 截至112年12月底止，本榮家安養住民445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，並定期於每季召開「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。112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
		<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 112年1月15日至5月31日與臺北榮總桃園分院精神科合辦預防及延緩失能12週課程，共123人次住民參加。</li> <li>2. 112年4月12日至6月28日與臺北榮總桃園分院復健科合辦預防及延緩失能12週課程，共435人次住民參加。</li> <li>3. 112年4月24日及25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，計3場次，共350人次。</li> <li>4. 112年5月10日至桃園榮家參加臺北榮總高齡醫學科嚴可瀚醫師講授老年周全性評估，共17位醫護人員參加。</li> <li>5. 112年5月18日及9月21日邀請臺北榮總桃園分院劉震龍主任講授「感染管制教育訓練：新型流感、新興傳染病(含猴痘)、登革熱等傳染病防治講座」；5月30日防疫動線演練，共370人次參與。</li> <li>6. 112年1月5日至12月13日至邀請恩主公醫院醫師至本家辦理團體衛教講座，包含：中醫防疫新生活、骨質疏鬆知多少、銀髮族常見眼睛疾病、高血壓不可不知的10件事、銀髮族口腔保健等，共計233人次參加。</li> </ol>
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>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。</p>	<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"> <li>1. 設置服務台。</li> <li>2. 網站主任信箱。</li> <li>3. 本榮家首長/副首長、政風及各組室主管辦公室。</li> <li>4. 各棟意見箱。</li> <li>5. 定期召開住民座談會或房戶長會議。</li> <li>6. 對於反映之意見均即時處理，簽核及回覆。</li> </ol>

項次	實施要領	具體作法	執行成效
		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。	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。
		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。	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提供服務。 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。 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。
		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。	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。 2. 因應一般民眾長期照顧需求,開放安養床120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。
		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	1. 共辦理4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

項次	實施要領	具體作法	執行成效
		理。	<p>下次會議向住民報告同時，利用年節問候信函，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>
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>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。</p> <p>2. 設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住條件等)便利榮民及民眾取得資訊。</p> <p>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。</p>	<p>1. 服務台專人服務。</p> <p>2. 進住申請及入住過程專人服務。</p> <p>3. 申請輔具專人服務。</p> <p>4. 善後事宜專人全程服務。</p> <p>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)。</p> <p>2. 輔導會網頁相關入住資訊均可線上查詢。</p> <p>本榮家建置多元化資訊參與管道：</p> <p>1. 住民房舍設置意見箱。</p> <p>2. 設有 FB 臉書專頁，與民眾互動。</p> <p>3. 公佈欄隨時更新，發布各項訊息。</p> <p>4. 住民會議、自治幹部會議、家屬座談等相關會議。</p> <p>5. 主任信箱。</p>
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。	<p>1. 前因疫情因素，本家關懷據點自111年4月1日起暫緩開放，後因活動中心漏水及興建失智專區計畫啟動，基於工區安全考量，原設於本家之關懷據點暫無法對外提供服務。</p> <p>2. 為強化社區睦鄰連結，本家主任鄧世俊112年4月13日拜會桃園市八德區榮光社區照顧關懷據點王國棟理事長，期持續推動資源共享政策，並強化宣傳安養床位共享機制。</p>

項次	實施要領	具體作法	執行成效
		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，112年醫務室門診健保身份就診計2,236人次。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	1. 主動公開本家政策、執行計畫、服務措施等重要資訊並適時更新。 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。	本榮家網站最新消息可查詢本榮家政策、執行計畫及服務措施等資料。  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)，運用地資資源，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。 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. 前因疫情因素，本家關懷據點自111年4月1日起暫緩開放，後因活動中心漏水及興建失智專區計畫啟動，基於工區安全考量，原設於本家之關懷據點暫無法對外提供服務。 2. 為強化社區睦鄰連結，本家主任鄧世俊112年4月13日拜會桃園市八德區榮光社區照顧關懷據點王國棟理事長，期持續推動資源共享政策，並強化宣傳安養床位共享機制。  1. 112年超音波檢查計89人次。 2. 超音波遠距醫療視訊計12次，89人次。 3. 減少醫療後送計89人次。 4. 桃園分院支援門診共60診次、計913人次。 5. 新竹分院支援門診共24診次、計221人次。