

中彰榮譽國民之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)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)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>(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 7 場次，354 人次參加。</p> <p>(二)112 年計修訂或增訂 54 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 112 年簡化成效如下：</p> <p>(1)輔導組：親友會談及聯誼活動可以實體及線上申請。</p> <p>(2)保健組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 原養護房所有住民每 2 週指尖血糖監測，現只需監測養護房糖尿病住民，可減少人力浪費。 2. 防疫物資申請表無需列印，可由安養 護資訊系統查詢。 3. 酒精性洗手液使用量統計表原以 cc 數統計，現改以瓶數計算，節省人力負擔。 <p>(3)秘書室：修頒本家各項經費機關首長授權核判建議</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。</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>(五)賡續強化人員服務態度電話禮貌，並確實執行管考。</p>	<p>表」，簡化核銷流程。</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="944 539 1383 741"> <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>4</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)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各組室平時應依國軍退除役官兵輔導委員會電話禮貌測試量表內容，加強對員工宣導接聽電話之態度及技巧。 2. 每週測試一次，分別由 	項目	公職 醫護	委外 護理	訓練人數	0	4
項目	公職 醫護	委外 護理							
訓練人數	0	4							

		<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>輔導組、保健組及秘書室輪值，測試同仁電話禮貌情形，並將測試情形及優缺點摘要列入測試量表，並於每月 10 日前送秘書室彙整。</p> <p>3. 測試成績由秘書室彙整及公布，俾各組室了解其受測狀況，持續提升電話禮貌，並得視情況辦理獎懲。</p> <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： 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="949 1220 1380 1328"> <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>5</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	項目	中榮	埔里分院	講師人數	5	8
項目	中榮	埔里分院							
講師人數	5	8							
<p>二</p>	<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>(一) 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，112 年申訴案件處理件數計 1 件，申訴處理結果回覆申訴者，並有紀錄。</p> <p>(二) 112 年本家網頁主任信箱專區，計有 7 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</p>						

		<p>(二) 醫護人員三班制照顧，24小時連續性服務不打烊。</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>於系統進行回應結案。</p> <p>(三) 醫護人員及總值人員輪值，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) 112 年辦理新進住民及住民座談會 4 次、家屬聯誼會 2 次及房戶長會議 4 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。</p>	<p>(一)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用每週召開主管會議、每月服務工作會報、社福會報、房戶長會議等集會，主動檢討服務流程，強化跨組室協調能力。 2. 依作業修正規劃年度進行審視各項計畫及服務作業流程，簡化各項作業，強化跨組室團隊合作。年度執行成效如下：

		<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)推動本家資源共享(如交流區)，提供完善整合服務。</p> <p>(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。</p>	<table border="1" data-bbox="986 159 1385 271"> <tr> <th>項目</th> <th>修正件數</th> </tr> <tr> <td>年度行政規章</td> <td>54</td> </tr> </table> <p>(二)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：</p> <table border="1" data-bbox="967 548 1353 745"> <tr> <th>項目</th> <th>次數</th> </tr> <tr> <td>防疫通報</td> <td>27</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> </table> <p>(三) 本家網站分別建置訊息公告、服務介紹，入住申請資訊、榮家生活圈、衛教園地及活動花絮等欄位，以資源共享。</p> <p>(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298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1則。</p>	項目	修正件數	年度行政規章	54	項目	次數	防疫通報	27	健康週報	51	藥物雙週刊	25
項目	修正件數														
年度行政規章	54														
項目	次數														
防疫通報	27														
健康週報	51														
藥物雙週刊	25														
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) 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。</p>	<p>(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、中低收入老人生活津貼、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</p>												

		<p>(二) 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> <p>(三) 與社區資源互惠，開放既有之醫療設施、設備及場地，提供社區民眾或榮民(眷)運用。</p>	<p>結合地區資源，創造最佳服務品質。統計至112年12月底有低收戶1人，中低收老人生活津貼15人，公費就養103人。</p> <p>(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，提供社區民眾或榮民(眷)運用，並可提高服務可近性。</p> <p>(三)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。</p>
五	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(一) 主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。</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26則、活動訊息93則、重要公告19則、捐贈資訊8則、活動剪影91則，上傳Fb臉書刊登計298則。</p> <p>(二) 本家內部控制等資訊均</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，以提供住民與眷屬最新即時訊息。</p>	<p>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^[王維安1]：</p> <table border="1" data-bbox="1007 600 1321 815"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>次數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>防疫通報</td> <td>27</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	27	健康週報	51	藥物雙週刊	25
項目	次數										
防疫通報	27										
健康週報	51										
藥物雙週刊	25										
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<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) 配合衛福部及輔導會長照政策，本家成立長照推動專案小組，俟政策確立後即配合辦理。</p> <p>(三) 與彰化縣(市)政府簽訂緊急安置支援協議書，提供19床床位供災民緊急安置及個案庇</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 51 場次，計 1,621 人次參加。另里長均定期至本家協助環境清消。</p> <p>(二) 本家現無推動日照，已解散長照小組。</p> <p>(三) 已與彰化縣(市)政府簽訂緊急安支援協議書，提供 19 床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p>								

		護安置。	
備註			