

112 年度白河榮家提升政府服務品質執行成效一覽表

項次	實施要項	推動作法	執行成效
壹、	提升服務品質，深化服務績效	一、改善服務櫃台(含掛號及候診處)、服務標示、申辦須知、等候設施、申辦動線、停車空間、宣導資料及服務設施、環境規劃、綠(美)化工作等。	輔導組設置全功能櫃台及高齡友善服務櫃台，專人引導、專責辦理入住須知詢問、住民報到、參訪、權益申辦及民眾洽公事宜，空間明亮寬敞，動線指示標誌明確，並懸掛住民入住作業流程掛圖、並張貼報到須知、入住流程、探視規範、收費標準等詳細透明資訊，並定期檢討及更新資訊。
		二、強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。	實施電話禮節測試，針對訪客接待及臨櫃服務技巧等提昇服務品質訓練，於家務會報、委外照服員工作檢討會及相關會議中檢討人員服務態度。
		三、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，提升人員專業能力。	協同臺中榮總嘉義分院暨灣橋分院每年訂定員工在職訓練計畫，112 年員工在職教育訓練共辦理 13 場，其中感控 4 場、專業課程 7 場、身心課程 2 場。
		四、彙整編印「本家簡介」等文宣資料，並善用榮光雙周刊及公眾場所宣導。	編印「本家簡介」摺頁，派員參加嘉義及台南市榮服處服務網座談會計 7 場次，及水上、白河、柳營、新營、後壁、官田、鹿草、東山、中埔、六甲等 11 場次區公所里幹事會議，分發與會榮民(眷)及里幹事參考，另運用張貼於本家官網及本家 FB 臉書自行點閱瀏覽。
		五、結合學校、社福等團體，辦理各項服務住民活動，以增進本家服務功能。	112 年度學校、社福等團體至本家辦理各項服務住民活動計 231 場 5,642 人次參與
		六、落實周邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對本家及輔導會之認同。	每月電訪關懷周邊外住榮民、遺眷、獨居老人等 6 人，總計訪慰 72 人次。
		七、結合榮總及分院辦理各項醫療服務(義診、健康促進篩檢等)，推動金字塔三級醫療整合計畫，增進醫療功能。	依金字塔三級醫療整合計畫，112 年結合臺中榮總嘉義分院，辦理高齡心肺血管泌尿評估健康長青促進計畫，共計 50 人參與。
		八、開放家區附設診所門診醫療，提供社區民眾就醫服務。	112 年社區民眾至本家附設診所就醫人數計 2 人，共 8 次門診。
		九、聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至本	112 年度協同臺中榮總嘉義暨灣橋分院至本家辦理「健康促進」講座，共計 28 場次，總計

		家辦理「健康促進」講座、懷舊團體及安寧療護衛教課程等。	2050 人次參與。
		十、每日由堂長、護理人員及照服員實施三合一巡堂，定期配合身心科醫師及心理師個案訪視及復健師巡房，了解需求提供住民即時服務與照顧。	每日實施三合一巡堂計出勤 3,168 人次，提供住民即時服務與協助解決日常需求問題計 2,112 件次。
貳、	便捷服務程序，確保流程透明	一、訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	(一)每年定期修正作業程序及規範。 (二)每年年初定期檢視工作手冊適宜性，及修訂各項服務照顧事務之標準作業流程，以維服務作業一致性及專業性。
		二、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	輔導組設置全功能及高齡友善服務櫃台，負責住民報到、參訪、權益申辦、家屬及來賓接洽事宜。
		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。	(一)本家訂有輪班及職員工值勤制度。 (二)照服員及護理人員採 24 小時輪班，全年無休，秉持服務照顧不打烊。 (三)值日每日督導照服員服務工作，確保優良服務品質。
參、	探查民意趨勢，建立顧客關係	一、於服務台及安養、護理住民生活區設置意見信箱，並於官網設置「主任民意電子信箱」，專人、即時、有效之處理，落實服務成效。	(一)本家意見信箱分別設置於長青樓(安養)、松柏樓(養護)及行政大樓，並有專人負責，達到即時、有效之處理。 (二)主任電子信箱由承辦人每日收信，於 112 年度收信 5 件，均已回覆並妥善處理。
		二、定期辦理新進住民及家屬座談會。	每季固定辦理新進住民及家屬座談會，112 年度共計辦理 4 場次，依序分別為 112 年 4 月、7 月、10 月及 113 年 1 月，期間除座談會外更配合保健組感染控制及秘書室防火避難等宣導。
		三、加強與地方民意代表聯繫、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制。	(一)不定期與白河、東山及水上等地區之區、鄉長、議員及里長聯繫，宣導入住事宜。 (二)承辦人與媒體記者共同建立 Line 群組，對於新聞媒體及報章輿論均能快速掌握並做出正確回應。
		四、定期辦理住民及親友滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。	112 年度共計辦理住民及親友滿意度調查計 4 次(親友 2 次、住民 2 次)，並實施檢討。
		五、實施每日三合一巡堂、每月訪視住院住民及定期召開房戶長座談會、	每日實施三合一巡堂計出勤 3,168 人次，每月至台中榮總嘉義分院及灣榮分院訪視住院住民計 12 次，探視住民及協助解決住院需求

		小團體活動等，瞭解住民各項需求，即時協助解決問題。	計 264 人次
		六、開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用。	視疫情持續開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用。
肆、	豐富服務資訊，促進網路溝通	一、充實更新網頁（包含無障礙）提供最新且完整的服務資訊。	(一) 每個月更新兩次網頁，提供完整且最新的服務資訊。 (二) 由專責人員定期更新本家全球資訊網，公開、透明揭露床位資訊、入住須知及候床情形，提供最新且完整的服務資訊。
		二、利用透過本家電腦網路連結榮院等網路掛號系統，協助住民就醫。	本家持續透過電腦網路與榮院等網路掛號系統連結，協助住民就醫。
		三、建置雙語環境，提供快速、明確的瀏覽機制。	已完成建置雙語及無障礙環境，提供快速、明確的指引標示。
		四、建置榮民醫療體系之共同醫療資訊系統整合服務。	與高雄榮總微門診系統合作，提供資訊系統之整合。
		五、配合建置安養(護)資運系統，整合住民醫療、護理、社工、營養等照護性資料，周全住民照顧。	已配合輔導會完成建置安養養護管理資訊系統，將住民入住後在榮家各項社工照顧、轉介、個案財務、參與活動、繳費、營養、復健、醫療、用藥、回診聯繫、生命徵象等，跨專業資訊整合全人照顧，提供個案身心狀況即時線上查詢與服務。
伍、	創新服務方式，整合服務資源	一、針對住民及親友需求，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。	112年辦理住民滿意度調查、住民現況調查、新進住民及家屬座談會、膳食管理作業及伙食滿意度調查。
		二、辦理相關專題研究或講座，研討創新服務措施，提升服務效能。	於 112 年共有 2 項創新服務措施，分別為： (一) 輔導組：銀髮族活用無線寬頻-團體活動設計與執行。 (二) 保健組：減少住民鼻胃管拉扯-管路安心收納袋。
		三、結合民間、機關或團體，簽定支援協定，處理突發意外事件。	(一) 112-113 年與白河區公所簽訂支援協定。 (二) 與台南市榮服處簽訂支援服務照顧協定書。 (三) 112 年與仙草實小、河東國小簽訂疏散避難收容場所支援協定。 (四) 112 年與關嶺消防分隊、白河分局簽訂支援緊急供水及安全維護警力支援協定。

		<p>四、規劃跨組、室水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>本家於三合一、社服會議提供住民整體性服務建立水平整合；依金字塔計畫與台中榮總嘉義暨灣橋分院前定醫療合作契約書，建立本家醫療垂直整合。</p>
		<p>五、依據輔導會「榮譽國民之家資源共享區作業原則」、「榮家自費入住辦法」等擴大照顧服務對象。</p>	<p>112年1月本家一般民眾入住人數為58人，截至12月31日止，入住人數為97人，全年度一般民眾入住增加39人。</p>
		<p>六、結合志工團體，辦理志工服務住民工作。</p>	<p>結合明慧慈善公益團體、歡喜歌唱公益團隊、高雄市華夏社會服務關懷協會、臺南市擎天協會、松竹關懷協會、信望愛基金會、台南市召會、敏惠醫專、白河週邊國小、嘉義榮服處等1,218人次志工蒞家關懷，服務住民3,705人次。</p>