

## 國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家

### 107 年提升政府服務品質執行成效一覽表

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、彙整編印業務工作手冊、宣導摺頁等文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p>	<p>(一)於各樓層設置服務台並由穿著服務背心之照服員，提供各項生活照顧服務。</p> <p>(二)於嵩德樓1樓大廳設置多功能服務台，由替代役定時輪值，提供必要諮詢服務及協助。</p> <p>(三)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>(四)安排感控、管灌教育、擺位與移位訓練課程，提升照護人員照顧長者知識及能力。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>於107年度辦理「感控課程」共計6場次，計249人次。</li> <li>於107年度辦理「安寧宣導員種籽課程」計1場次，計38人。</li> <li>於107年度辦理「照服員在職教育課程」共計13場次，計77人次</li> <li>於107年度辦理「周全性評估研討課程」共計3場次，計78人次。</li> <li>外派授「失智老人專業照顧訓練」護理人員計2人；社工計3人。</li> <li>外派授「感染管制師實務訓練課程」護理人員計1人。</li> </ol> <p>(一)本榮家107年工作手冊，共6類、142項、831頁，供每一工作人員運用（107年4月1日新榮秘字第1070001561號函發）。</p> <p>(二)印製「新竹榮家簡介」，主動提供新竹及苗栗縣榮民服務處，作為鼓勵外住單身榮民進住榮家之宣導資料。</p> <p>(三)印製「一般民眾自費入住簡介」，並結合新竹市政府、各區公所及新竹與苗栗縣榮民服務處...等單位，協助宣導本榮家開放一般民眾(名額30名)進住之政策與創新作為。</p>

			<p>(四)善用傳播媒體及公眾場所宣導</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本榮家設置專屬網頁(網址 :<a href="http://www.vac.gov.tw/vachome/hsinchu/mp-205.html">http://www.vac.gov.tw/vachome/hsinchu/mp-205.html</a>)辦理宣導。</li> <li>2.運用 LED 電子跑馬燈宣導，總計宣導 36 則。</li> <li>3.本榮家設置臉書 facebook 宣導。</li> <li>4.善用各新聞媒體宣導。</li> </ol>
		<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，每年辦理12場次。</p>	<p>本榮家針對員工自行辦理「專書導讀」及「專業課程」;另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。詳如下:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一)107 年辦理「專書導讀」共計 9 場次。</li> <li>(二)107 年辦理「專業課程」共計 16 場次。</li> <li>(三)107 年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共計 45 場次。</li> <li>(四)107 年員工自行參加數位學習課程共計 1007 小時。</li> </ol>
		<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>結合宗教性社團、服務性社團、職業性社團、社福單位、企業志工等團體，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，鼓勵住民及家屬共同參與本榮家活動，豐富住民生活體驗。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一)宗教性社團:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1.每週二由佛教諾那華藏精舍師兄姐於佛堂陪伴住民虔誠共念經文且每月舉辦大型共修活動，提供住民靈性關懷服務。</li> <li>2.結合慈濟功德會與大專學校慈青社，運用寒暑假辦理 6 場次文康活動與關懷訪談，計有 451 人次參加。</li> <li>3.邀請基督教新竹勝利堂牧師及教友，每週四下午辦理禱告會，每週六下午辦理歡唱班團體，每週日下午辦理主日崇拜，滿足住民心靈需求。</li> </ol> </li> <li>(二)服務性社團:結合小善 ing 志業聯盟、精靈幻舞團、豐邑建設、如實行益會.....等 32 個民間團體，辦理 333 場次多元性文康休閒育樂活動，並有 17,421 人次參加，透過資源連結，增進住民與社區互動，提供住民不同生活體驗與感受。</li> <li>(三)休閒團體:結合新竹市槌球協會於本榮家槌球場辦理新竹地區槌球交流賽計 4 場次，促進住民參與高齡槌球運動動機，並增加住民與社區人士互動的機會。</li> </ol>

			<p>(四)企業人士:結合台積電社區志工服務社定期至本榮家辦理傳承藝術及住民卡拉 OK 歡唱活動，107 年計辦理 39 場次；並於 12 月 15 日假本榮家辦理「耶誕樂團圓 幸福 Love 榮融」活動，計有 350 位住民、110 位志工及 55 位工作人員共同參加，是本榮家結合企業志工資源之成功典範。</p>
		<p>五、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>(一)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。107 年新進住民計有 118 人，其中安養住民 64 人；養護住民 54 人。另列行性辦理周全性評估安養住民 420 人次及養護住民 623 人次。</p> <p>(二)截至 107 年 12 月底止，本榮家安養住民 245 人；養護住民 188 人。</p> <p>(三)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，並定期於每月召開「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。107 年計召開 12 次會議；輔導特需個案 266 人次。</p>
		<p>六、邀請榮總營養師、醫師、心理師至本榮家擔任相關講座。</p>	<p>邀請醫院相關課程講師蒞臨本榮家授課共計 2 場次：</p> <p>(一) 5 月 29 日題目「老人心理衛生與自殺防治」計有 56 人。</p> <p>(二) 7 月 18 日題目「自殺守門人防治」計有 45 人。</p>
<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>本榮家有針對「榮民陳情案件處理」制定標準作業程序 意見(陳情)管道：</p> <p>(一)服務台：新竹市崧嶺路 57 巷 41 號，大門入口處。</p> <p>(二)網站主任信箱： <a href="http://www.vac.gov.tw">http://www.vac.gov.tw</a>。</p> <p>(三)檢舉專線：(03)5281574。</p> <p>(四)本家首長/副首長、政風及各組室主管辦公室。</p> <p>(五)各棟意見箱。</p> <p>(六)定期召開住民座談會或房戶長會議。</p>
		<p>二、設置「首長民意電子信箱」，提供民眾意見反映</p>	<p>(一)本榮家網站設置「首長民意電子信箱」</p> <p>(二)專人掌控案件處理進度及回復並網站可查詢意見處理情形。</p> <p>(三)處理流程明訂。</p>

		<p>後續追蹤處理。</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>四、廣續推動「單一窗口」服務作業。</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,服務照顧榮民不打烊。</p> <p>(二)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。</p> <p>(三)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。</p> <p>(四)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。</p> <p>(一)於本榮家嵩德樓 1 樓設置多功能服務櫃台,提供相關諮詢服務並受理榮民進住申請案件;107 年計受理進住申請及諮詢案件 399 案次。</p> <p>(二)由輔導組指派專人擔任本榮家受理榮民(眷)或一般民眾申請進住及預約參觀之服務窗口,並簡化相關行政流程,提供便捷、快速及具可及性的服務模式。</p> <p>(三)於各堂各樓層設置服務櫃台,由照服員 24 小時輪班提供住民服務照顧,並透過走動式服務,主動發掘住民問題,適時提供協助。</p> <p>(四)門診掛號室提供服務單一窗口-掛號、車位登記、輔具申請。</p> <p>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,以提昇本榮家服務品質。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。</p> <p>(一)因應一般民眾長期照顧需求,開放安養床 30 床作為一般民眾自費進住床位,擴充新竹地區安養服務床位之能量。</p> <p>(二)結合在地曲溪社區發展協會設立「曲溪社區照顧關懷據點」,提供社區住民各項健康促進服務。</p> <p>(三)為擴展本榮家社區服務方案,規劃於 107 年增設社區式日照中心,提供新竹地區失能及失智症長輩更適切服務。</p>
--	--	--	--

		<p>六、辦理新進榮民座談會、榮民家屬座談會及房戶長會議，瞭解需求並即時處理。</p>	<p>(一)於3、6、9、12月辦理住民座談會，由家主任與副主任共同主持，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，並於下次會議向住民報告，同時，利用三節問候信函，轉達家屬瞭解，以增進家屬對本榮家服務照顧之認同。</p> <p>(二)辦理2場次住民親屬聯誼與座談會，於座談會中，除報告本榮家各項服務方案推動成效外，並邀請相關專家辦理衛教宣導活動，增進住民家屬對高齡住民照顧之知能與技巧，同時，也邀請民間團體透過體驗式演出，增進住民與家屬間互動與情感交流。</p> <p>(三)於春節、端午節及中秋節前舉辦房戶長會議，傾聽房戶長意見，並宣導生活互助之理念。</p>
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>一、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>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、推動本榮家內部跨組室間之平台。</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</p>	<p>(一)服務台專人服務。</p> <p>(二)進住申請及入住過程專人服務。</p> <p>(三)申請輔具專人服務。</p> <p>(四)善後事宜專人全程服務。</p> <p>(一)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>(二)輔導會網頁相關入住資訊均可線上查詢。</p> <p>本榮成立內部跨組室平台：</p> <p>(一)網芳共用區資訊連通查詢。</p> <p>(二)每週主管會報。</p> <p>(三)每月家務會報暨服務品質會議。</p> <p>(四)每月政府服務獎跨組室會議。</p> <p>本榮家網頁建置多元化資訊參與管道。</p> <p>(一)意見箱</p> <p>(二)Fb</p> <p>(三)line</p> <p>(四)公佈欄</p> <p>(五)LED跑馬燈：各組室有宣導需求時，填寫使用申請表，權責長官核准後，實施上傳</p>

		<p>住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>播放作業，107年各組室計有36則資訊宣導成效。</p> <p>(六)相關會議</p> <p>(七)主任信箱</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、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>有特殊情形無法親至本家參訪者，以專案方式辦理，由本榮家簽請安排本家醫師或護理長及社工員親訪說明，並進行身心功能評估。</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>跨機關合作結合社區開辦曲溪社區照顧關懷據點，提供社區高齡長者健康促進、關懷訪視及電話問安等服務。107年計提供家庭訪視132人次；電話問安210人次；健康促進活動計辦理104場次，參與人數達3,533人次。</p>
		<p>三、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。</p>	<p>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。</p> <p>(一)107年1月10日起新增結合「林醫院」成立「多元復健室」(健醫師及物理治療師進駐)開放時間：每週二、三、五上午8-12時，107年復健醫療設施成效共6,174人次。</p> <p>(二)107年公用財產活化利用(含百貨部、理髮部、走動式攤商、休息室及成德高中借住租金)收入金額計24萬1,209元，全數繳入國庫。</p>
五	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、主動公開本榮家政策、執行計畫、服務措施等重要資訊並適時更新。</p>	<p>本榮家網站最新消息可查得本榮家政策、執行計畫及服務措施等資料。</p>
		<p>二、擴大運用本榮家之全球資訊網、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。</p>	<p>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。</p> <p>(一)本榮家網頁(全球資訊網)</p> <p>(二)Fb</p> <p>(三)line</p> <p>(四)本榮家網芳資訊平台</p>

六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、簽訂緊急安置支援協議書，提供床位供災民緊急安置。	(一)107年1月1日與新竹市政府簽訂「資源共享」合作備忘錄，提供安養床位30床、養護床位4床，安置新竹市中低收入、老人短期保護個案；另依緊急支援協定提供22床，作為新竹市重大天然災害緊急安置市民使用。 (二)與新竹市明湖消防隊、榮家週邊公私立醫院合作，於緊急意外發生時，提供本榮家各項救護資源。
		二、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。	(一)結合新竹榮民服務處提供社區外住榮民關懷訪視服務，並於三節致贈慰問品，增進榮民對榮家認同，本年度關懷外住榮民計11人。 (二)結合新竹市北區曲溪社區發展協會共同成立「曲溪社區照顧關懷據點」，並提供社區高齡長者家庭訪視132人次；電話問安210人次；健康促進活動計辦理104場次，參與人數達3,533人次。