

國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家

112 年提升政府服務效能執行成效一覽表

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	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。	(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。 (二)透過各堂每日、輔導組每週、榮家每月召開個案會議，訂定照顧計畫並強化工作人員專業知能與服務成效。 (三)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。 1. 112 年度辦理「感控課程」共 4 場次，計 382 人次參與。 2. 112 年度辦理「照服員在職教育課程」共 12 場次，計 1,193 人次參與。 3. 112 年度辦理「周全性評估研討課程」共 1 場次，計 2 人次參與。 4. 112 年度辦理「失智症醫事專業 8 小時訓練課程(專業人員進階課程)」計 32 人參與。 5. 112 年度辦理「身心科課程」共 4 場次，計 253 人次參與。 6. 派員參加辦理輔導會舉辦安養機構幹部訓練計 1 場次，39 人次參訓。

<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</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) 本榮家112年工作手冊，共9類、153項、960頁，供每一工作人員運用（112年4月18日新榮秘字第1120002509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100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"> 1. 本榮家設置專屬網頁(網址: http://www.vac.gov.tw/vachome/hsinchu/mp-205.html)辦理宣導。 2. 運用LED電子跑馬燈宣導。 3. 本榮家設置臉書facebook宣導。 4. 善用各新聞媒體宣導。 <p>(五) 派員參加榮服處地區座談會辦理外住榮民入住宣導，共參加9場次。</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，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> <p>(一) 112年辦理「專書導讀」計8場次，「專業課程」計20場次。</p> <p>(二) 112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34場次。</p> <p>(三) 112年員工自行參加數位學習課程共計1,708小時。</p>

<p>一 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</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>112 年因受新冠肺炎疫情影響，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；同時透過活動邀請與活動設計，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> <p>(一)宗教性社團：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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，提供住民靈性關懷服務。 2.天主教新竹教區神父及教友每月至榮家提供宗教服務，天主教信仰之住民可領聖體。另於節慶辦理訪慰活動。 3.基督教新竹勝利堂牧師及教友，每週四辦理禱告會，及每周日主日崇拜，滿足住民心靈需求。 <p>(二)服務性社團:如實行益會、中華天使心身障才藝展演協會等 37 個民間團體，辦理 190 場次多元性文康休閒育樂活動，計有 3,847 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。</p> <p>(三)企業人士: 結合台積電社區志工社定期至本榮家辦理傳承藝術及至陽明交大博愛校區辦理銀髮健康俱樂部活動，計辦理 12 場次，234 人次。</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</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。</p> <p>112 年新進住民計有 140 人，其中安養住民 83 人；養護住民 57 人。</p> <p>(二)截至 112 年 12 月底止，本榮家安養住民 292</p>

<p>一</p>	<p>完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>供服務照顧功能，爭取榮民(眷)對本家之認同。</p>	<p>人；養護住民 171 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。112 年計召開 6 次會議；輔導特需個案 15 人次。</p> <p>(四)每週召開假日前三合一個案會議，社工、護理師及照服員針對特需及輔導個案共同輔導住民適應情形，並依其需求給予關懷與處遇；另每週堂隊篩選出高關懷需求之住民列入週末高勤官關懷對象並予紀錄，112 年計召開 32 次會議，列案輔導個案計 752 人次。</p> <p>(五)結合元培醫事科技大學提供場域實習共 2 位學生。</p> <p>(六)112 年度與醫盟實業公司合作提供 DXA 骨密篩檢共 3 場次，計 152 人參與。</p> <p>(七)112 年度結合滙嘉健康生活科技股份有限公司使用光纖智慧薄墊於養護區計有 36 床，提供防疫、特需、安寧、甫出院個案使用。</p> <p>(八)112 年度配合國家政策加入潛伏結核感染檢驗與治療計畫，共 202 人參加。</p> <p>(十)於 112 年度辦理健康操促進活動，安養區共計 164 場次，計有 4,098 人次，養護區共計 286 場次，計有 4,910 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 4 場次：</p> <p>(一)4 月 26 日辦理「失智者的認知訓練策略」共 70 人參加。</p> <p>(二)5 月 10 日辦理「自殺預防與溝通技巧」共 46 人參加。</p> <p>(三)5 月 24 日辦理「自殺評估與風險辨識」共 32 人參加。</p> <p>(四)9 月 13 日辦理「給自己最大的禮物是？」共 73 人參加。</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</p> <p>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： http://www.vac.gov.tw。</p> <p>(三)檢舉專線：(03)5240341。</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」，提供民眾意見反映後續追蹤處理。</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>

二 重視 全程 意見 回饋 及參 與， 力求 服務 切合 民眾 需求	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。	(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。 (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。 (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。 (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。
	四、廣續推動「單 一窗口」服 務作業。	(一)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。 (二)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。 (三)門診掛號室提供服務單一窗口-掛號、車位 登記、輔具申請。
	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。	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。 (一)因應一般民眾長期照顧需求，開放安養及養 護床共計 100 床作為一般民眾自費進住床

<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>六、辦理住民座談會、榮民家屬座談會及房戶長會議，瞭解需求並即時處理。</p>	<p>位，擴充新竹地區安養(護)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，規劃於將來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>(一)辦理 4 場次住民座談會，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 場次住民親屬聯誼活動，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>
----------	---	---	--

三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	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。	(一)服務台專人服務。 (二)進住申請及入住過程專人服務。 (三)申請輔具專人服務。 (四)善後事宜專人全程服務。
		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。	(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)。 (二)輔導會網頁相關入住資訊均可線上查詢。
		三、推動本榮家內部跨組室間之平台。	本榮成立內部跨組室平台： (一)網芳共用區資訊連通查詢。 (二)每週主管會報。 (三)每月家務會報暨服務品質會議。 (四)每月政府服務獎跨組室會議。
		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。	本榮家網頁建置多元化資訊參與管道。 (一)意見箱 (二)Fb (三)line (四)公佈欄 (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，實施上傳播放作業，112年各組(室)計有__則資訊宣導成效。 (六)相關會議 (七)主任信箱

四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<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。</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。112年計提供健康促進活動計辦理66場次，參與人數達983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) 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，112年復健醫療設施成效共5,014人次。</p> <p>(二) 112年公用財產活化利用(含百貨部、理髮部、走動式攤商、休息室租金)收入金額計新臺幣9萬1,566元。其中7萬5,717元(房屋租金及其他一次性借住等)繳入國庫；另1萬5,8479元(土地租金)繳入新竹縣政府縣庫。</p>

五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	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。	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。
		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。	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。 (一)本榮家網頁(全球資訊網) (二)Fb (三)line (四)本榮家網芳資訊平台
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)112年1月1日與新竹市政府簽訂「資源共享」合作備忘錄，提供養護床位 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。

		<p>二、推動長照政策(關懷據點)，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>(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5人(11人次)。</p> <p>(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112年計提供健康促進活動計辦理66場次，參與人數達983人次。</p>
		<p>三、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。</p>	<p>榮民醫療體系金字塔三級醫療照護服務網絡，由總院策動整合金字塔醫療照護，分院具體推動落實支援，榮家擴大照護，減少住民舟車勞頓，提升照護品質及減少後送頻率。</p> <p>112年服務項目及成效如下：</p> <p>(一)新竹國軍泌尿科1-5月，6月起改由北榮新竹分院支援共42診次，看診451人次。</p> <p>(二)新竹國軍胸腔內科1-6月共10診次，看診54人次。</p> <p>(三)新竹分院精神科共47診次，看診358人次。</p> <p>(四)林醫院合作復健共50診次，看診1,026人次</p> <p>(五)住民持有慢性病連續處方箋至榮院拿藥1,393人次。</p> <p>(六)榮家協助住民至各醫院門診(含轉診)就醫人次，榮院3,332人次，非榮院體系醫院144人次。</p> <p>(七)榮家協助住民至各醫院急診(含轉診)就醫人次，榮院220人次，非榮院體系醫院73人次。</p>

			<p>(八)超音波 156 人次。</p>
		<p>四、辦理長期照顧六大品質監測指標，每月統計分析，以PDCA品質改善方法進行及跨團隊個案討論以提升服務品質及績效。</p>	<p>(一)每年實施六大指標監測包括非計畫性體重改變、壓傷、跌倒、非計畫性住院、感染、約束每月監測一次，進行逐案分析，每季(或半年)超過閾值進行PDCA檢討改進，執行率為100%。</p> <p>(二)持續依真因改善措施擬定照護計畫及具體照護措施，承辦人每月稽查，另辦理教育訓練，精進照護作為。</p>

五、辦理「家庭化、社會化及智能化」政策成效。		執行項目	次數	人數
		家庭化	空間改造、布置	7
	家屬座談會	2	130	
	家屬視訊關懷	1,002	1,002	
社會化	開放場地辦理活動	36	604	
	參訪動線規劃及執行	9	135	
	老幼共融活動	8	410	
	社會共融（志工）	32	1,159	
	數位學習活動	22	450	
	主題活動	26	1,379	
	自強活動（微旅行）	6	149	
	關懷據點活動	36	604	
智能化	高齡友善健康照護機構認證	認證效期 2019-2023 年		
	國家品質標章認證（SNQ）	1. 三段五級-跨專業暨資源整合一條龍服務認證效期至 2023 年 12 月 31 日。 2. 送愛遠行安寧共照-學習面對死亡的照護課題，認證效期至 2023 年 12 月 31 日。		
	引進智能照護科技	1. 與陽明交大合作推動 5G 網路，共召開 1 場討論會、簽訂 MOU、1 場場域測試。 2. 生命徵象量測自動上傳系統共 10 台，每週服務 270 人。 3. 智慧光纖薄墊共 36 張。		
	安寧緩和照護	1. 安寧在職教育訓練共 13 場次，計 537 人次參加。安寧宣導計 2 場次，120 人次參加。全國榮家安寧緩和照護遠距視訊討論負責報告 1 場次，51 人次參加。 2. 居家訪視共 96 人次。		

其他
補充事項

1. 住民進住及占床率 112 年度進住人數共計 135 人，占床率由 74% 提升至 81%(不計入大陸長居)。
2. 112 年推動自立支援(9-12 月統計數據如下) ，成效卓越。

月份	站立機		步行機		
	次數	時間	次數	時間(分鐘)	距離(公尺)
9	29	322	18	216	1,600
10	5	57	63	750	5,325
11	14	120	253	2,092	24,201
12	88	641	491	5,961	69,885
總計	136	1,140	825	9,019	101,011

3.安寧緩和醫療照護服務

- (1)安寧緩和醫療照護與推廣計畫，本家住民具備簽署 DNR 資格之人數比率為 50%，目前簽署計有 188 人，在家收案 9 人，持續針對新進住民加強宣導 DNR 簽署並針對安寧個案召開家庭會議。
 - (2)新竹分院持續每週四派安寧醫師/個管師前來本家居家訪視 1-12 月計服務 155 人次。
 - (3)辦理安寧宣導共 5 場計 219 人次；安寧在職教育訓練共 17 場計 584 人次；全國安寧視訊會議共 8 場計 289 人次參與。
- 4.配合輔導會政策推動「榮莒 2.0」計畫:
- (1)透過專業人員提供性健康衛教諮詢及醫療等協助。
 - (2)辦理性健康課程，建立健康性觀念，營造高齡及性別友善環境。
 - (3)辦理「幸福小棧」親密輔具販售空間設置。
 - (4)規劃多元化的社交活動，在合乎情、止乎禮的前提下，鼓勵住民聯誼互動，滿足關懷及情感支持需求。
- 5.頤園規劃：頤園經 111 年屋頂工程及 112 年整修工程完畢後，持續辦理室內布置、油漆等，並添購必要家具設備，恢復頤園招待所功能。
- 6.推動詠恩樹，發揚住民大愛捐贈事蹟彰顯。

--	--