

桃園榮家提升政府服務效能具體作法一覽表

項次	實施要項	具體作法	執行情形 (完成期限12月31日前)
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性與專業性。	本家於112年9月21日修訂標準作業程序，目前執行狀況良好，並持續滾動修正。
		二、編印榮家簡介等易讀、易懂易用的為民服務文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導，提供優質之服務品質。	製作榮家摺頁，方便民眾了解本家服務項目、內容、環境及聯絡方式。並印製報到體檢清單方便民眾清楚瞭解檢查項目避免遺漏。 秘書室：本家充分使用機關網頁、臉書等社群媒體宣導相關服務資訊，以廣為人知。
		三、賡續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。	要求工作人員良好之服務態度及電話禮貌，爭取輔導會上下半年電

			<p>話禮貌測試成績為優及甲等。</p>
		<p>四、與學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，尊重信仰差異，配合服務個案需求。</p>	<p>結合八德社區大學、加貝爾幼兒園等學校、基督教松竹關懷協會、天主教聖保祿院牧部、佛教慈濟銀寶學園、律動快樂學堂、榮德福關懷小組等，定期蒞家辦理活動，尊重信仰差異，滿足住民需求。</p>
		<p>五、舉辦服務對象社團活動、宗教信仰、樂齡學習、電影欣賞等文康活動。</p>	<p>本年辦理執行情形如下(5月陸續恢復社區團體蒞家)</p> <p>1. 宗教類：基督教由堂隊代為分送關懷信件與物資方式撫慰長輩心靈，共計9場，380人次；基督教聚會31場，1031人次；天主教彌撒及報佳音3場，164人</p>

次。

2. 樂齡類：銀保學園7場，640人次；律動快樂學堂5場，142人次；運動樂齡65場，2382人次；堂隊小型樂齡225場，2729人次。

3. 競賽類：包括槌球、籃球機、保齡球、高爾夫推桿、射飛鏢、空氣球台等競賽性質活動，共計130場，1906人次。

4. 關懷/老歌歡唱/數位學習類：包括老歌歡唱、文化(歷史、流行類等)影片、VR、慶生會活動，共計282場，2851人次。

5. 節慶類：今年結合各式節慶，元旦升旗暨系列活動、春節(含元宵)

			<p>系列活動、家慶系列活動、母親節、父親節、中秋月光晚會、國慶升旗典禮暨慶祝活動、榮民節系列活動及聖誕歲末系列活動，均結合社區團體或本家自辦應景主題活動，共計49場，3435人次。</p> <p>6. 旅遊類：因應疫情以小規模、多元化原則，辦理旅遊活動，養護主題半日遊，安養一日之旅，健行參訪，失智長輩購物等活動，共計41場次，409人次。</p> <p>7. 藝文類：</p> <p>(1)桃園市立書館行動圖書車巡迴活動，提供日照中心社區民眾、榮家</p>
--	--	--	--

			<p>住民長輩閱讀資源，共計10場次，512人次參與。</p> <p>(2)賞景、茶咖啡點心文化活動等共計53場，1839人次。</p>
		<p>六、落實服務對象服務照顧工作，並依定期評估服務對象身心狀態，分類特需、個案及一般服務對象，不同需求類型提供服務照顧功能。</p>	<p>1. 建立全方位關懷輔導制度，訂定本家住民照顧服務實施作法據以執行，新進住民入住72小時內完成生理及心理周全性評估，將社工初評結果登錄安養養護管理資訊系統。</p> <p>2. 安養堂住民每6個月、養護堂住民每3個月依「榮家安養養護管理資訊系統」進行住民各項評估，完成問題需求，並視評估情形結果，滾動修改「社工</p>

			<p>複評」。</p> <p>3. 強化堂隊生活照顧與護理醫療照護結合，每週各堂隊由堂長主持三合一會議，召集堂隊護理師及照服員，討論輔導或特需個案，並將會議記錄陳核。</p> <p>4. 住民出現適應不良或情緒不穩定者，堂隊每週三合一會議中堂隊護理師、社工及照服員針對需關懷個案討論服務照護問題。另可提報每月跨專業整合會議，由醫師、藥師、護理師、社工等各專業一起討論。</p>
	<p>七、安排醫護人員，定期辦理服務對象衛教、健康新知及健康促進等相關講座。</p>	<p>1. 舉辦本家團體衛教8場次/445人次</p> <p>2. 恩主公醫院</p>	

			<p>至本家舉辦團體衛教5場次/229人次</p> <p>3. 本家安寧教育課程5場次/385人次</p> <p>4. ACP 1場次/5人次</p> <p>5. 桃分院失能延緩教育課程12場次/615人次</p>
		<p>八、提供安養、養護弱勢服務對象送餐服務，辦理快樂餐；另每月慶生餐會加菜，除夕、端午、中秋及榮民節辦理圓桌餐，提升伙食滿意度，維護飲食安全，打造安全、舒適的頤養環境。</p>	<p>依契約提供安養、養護弱勢服務對象送餐或細碎餐服務，辦理週一、三快樂餐；辦理每月慶生餐會加菜，除夕、端午、中秋及榮民節辦理圓桌餐。</p>
		<p>九、辦理或規劃幹部參加在職訓練、提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。</p>	<p>1. 依本家發展方向與服務內涵訂定員工在職教育訓練計畫，訓練的內容必須包括：專業服務、服務對象安全、急</p>

			<p>救、性別議題、感染管制及危機管理、緊急事件處理等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課。</p> <p>2. 據行政院人事行政總處公務人員終身學習入口網載以，達成率，與業務相關總時數(20小時，含數位課程10小時)本年度達成率100%。</p>
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	<p>一、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及作業程序並落實執行。</p> <p>二、辦理房戶長座談、膳食管理會議、新進服務對象座談會、首長與民有約等溝通會議，廣納服務對象與合作之公民營機構興革意見。</p>	<p>建立首長電子信箱、紙本陳情信箱等方式提供民眾意見反映，112年住民陳情案件計18件均即時處理回覆。</p> <p>利用三節發放房、戶長慰問金時機辦理房、戶長座談，並邀請住民以生命講座</p>

			<p>主題方式採輕鬆暢談方式實施交流，112年度共辦理40場，412人次。每月辦理膳食管理會議審查菜單並依會議所提意見改善品質。</p>
		<p>三、辦理服務對象服務、膳食滿意度調查，並分析調查結果，針對不滿意事項及建設性意見，進行檢討改善。</p>	<p>112年分別於5月及12月進行服務照顧滿意度問卷調查；並於活動後由堂隊詢問長輩取得量與質的回饋。 秘書室：辦理膳食滿意度調查，112年平均81分，並分析調查結果，針對不滿意事項及建設性意見，進行檢討改善。</p>
		<p>四、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>為使照顧服務不中輟於平日夜間及假日，持續服務照顧住民，保持適當人力，適時</p>

			掌握家區全般安全狀況，防範及處理意外事件，確保家區及住民安全。
		五、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。	於警衛室設置服務台，並由專人駐點服務。
		六、設置「首長電子信箱」，即時、有效之處理，落實服務成效。	每日檢視首長信箱如有郵件立即處理並擬稿陳核後回覆。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、建置多元化資訊管道，如意見箱、FB、LINE、視訊等網路社群，建立群組轉知資訊，以提供服務對象、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	本家設置官方網頁及FB、LINE、視訊等網路社群，提供服務對象、眷屬及民眾友善網路溝通環境。
		二、設置全球資訊網網路平臺線上查詢服務如床位、入住須知，於「入住申請資訊」中，將入住體檢表公告，便利民眾下載使用便利取得資訊。	於本家網頁平臺提供線上查詢服務如床位、入住須知，於「入住申請資訊」中，將入住體檢表公告，便利民眾下載使用便利取得資

			<p>訊，並每月定時更新。</p> <p>本家於官方網頁提供線上查詢服務床位、入住須知及申請等資訊(含入住體檢表公告)，便利民眾取得資訊及下載使用。</p>
		<p>三、提供復健服務合作，提供就診專車接送長者就醫等服務工作。</p>	<p>1. 本家與仁安醫院簽訂復健診療服務協議，每周一、三、五復健治療師復健服務，共計8,877人次每周三下午復健醫師門診服務。</p> <p>2. 本家提供台北榮總就診專車，每周二、五(除國定假外)接送長者至北榮就醫服務，共計1,364人次。</p>
<p>四</p>	<p>關懷多元對象及城鄉差距，</p>	<p>一、簽訂緊急安置支援協議書，提供床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p>	<p>與桃園市政府簽訂緊急安置20床，提供床位</p>

<p>促進社會資源公平使用</p>		<p>供災民緊急安置及個案庇護安置。</p>
	<p>二、提供日照服務包含生活照顧、醫療照護、自主訓練、家屬教育及諮詢、文康休閒活動、交通接送等服務。</p>	<p>1. 獲選”國衛院112機構導入智慧科技應用於高齡照顧計畫” 40萬補助。成效顯著，獲頒年度佳作獎。</p> <p>2. 日間照顧收托173人次，BB碼計算總服務共計2,883人次。</p> <p>3. 交通接送服務101人次，BD03碼計算服務總趟數3,215人次。</p> <p>4. 家屬聯繫會辦理2場次，共計56人次參加。</p> <p>5. 家屬支持團體羅動共2場。</p> <p>6. 衛教場次12場次、延緩失能課程活動12場次。</p> <p>7. 參與榮家活動12場次。</p>

			8. 日照消防演 練2場次。
		<p>三、協助行動不便服務對象或疫情期間以電話或視訊等方式與親友保持互動。</p>	<p>1. 各堂每月與親屬訪談(面談、電訪、視訊、簡訊)了解其需要即時回覆並記錄，每月統計資料報輔導組綜整，鍵入績效管理系統。</p> <p>2. 112年協助住民與家屬連繫各手段統計如下： (1)面談：1116人次。 (2)電話訪問：795人次。 (3)信件：2人次。 (4)電子郵件：44人次。 (5)LINE等通訊軟體：1470人次</p>
		<p>四、配合輔導會設置官網網頁相關檢索功能，上傳發布各項公告、應揭露資訊及宣導事項。</p>	<p>本家配合輔導會設有官網網頁相關檢索功能，上傳發布各項公告、應</p>

			揭露資訊及宣導事項。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、擴大運用全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象、眷屬及一般民眾共享創新互動場域。	本家擴大全球資訊網、網路社群等公共開放區域主動揭露相關服務資訊，便利服務對象、眷屬及一般民眾共享創新互動場域。
		二、檢討與時俱進，滾動修正年度各項服務計畫、行政規則、作業流程等，使服務照護工作更完善。	本家持續修正年度各項服務計畫、行政規則、作業流程，以應實需。
		三、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。	每月辦理1次意外事件演練，針對榮家可能發生意外事件(鬥毆、燒燙傷、毒蛇咬傷、地震、淹水、火災等)由各堂隊輪流擇定主題演練，並召集相關組室主管、各堂堂長、社工、照服人員實施

			<p>觀摩，並於演練後實施研討及經驗交流分享，112年度共辦理12場次。</p> <p>本家結合八德區消防分隊教官現場教學示範，於112年5月25日及11月29日辦理災害防救講座及演練2場次</p>
		<p>四、辦理長期照護品質監測指標，每季統計分析，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>112年共召開9次跨專業整合會議。針對輔導個案及特別需要關懷個案，若有需要假日由輪職的高勤官關懷探視。</p> <p>6項品質監測指標：</p> <p>1. 跌倒：112年平均發生率為0.022%，未超過閾值。112年有3個月份(8.9.10月)超過閾值，均以PDCA進行改善，改善重點</p>

			<p>為下肢復能訓練。</p> <p>2. 壓瘡：112年發生率平均值為0%，112年無超過閾值之月份。</p> <p>3. 約束：112年發生率平均值為0.07%，112年無超過閾值之月份。</p> <p>4. 感染：112年平均發生率為0.22%，112年無超過閾值之月份。</p> <p>5. 非計畫性住院：112年發生率平均值為5.91%，超過閾值。112年總計有6個月(1.2.5.8.9.12月)超過閾值，均以PDCA進行改善，改善重點為(1)增加自身抵抗力及加強手部衛生等減少感染機率；(2)按時回診及服藥以有</p>
--	--	--	--

			<p>效控制內科疾病。</p> <p>6. 非計畫性體重改變：112年發生率平均值為0.17%，112年無超過閾值之月份。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、推動智慧科技照護服務系統，提升服務對象照護品質。	<p>運用 VR、Switch、平板進行用數位學3C、風景、遊戲體驗、影片觀賞等活動，共計156場，1660人次。</p> <p>3合1非接觸式生理感測系統：</p> <p>1. 設置地點：福壽堂及多幸堂安寧室</p> <p>2. 契約日期：110.8.1至113年8月31日。</p> <p>3. 功能如下：</p> <p>(1)紅外線體感偵測。</p> <p>(2)生理雷達呼吸心率偵測。</p> <p>(3)生理異常通報</p> <p>(4)跌倒風險主動式通報。</p>

			<p>4. 成效:</p> <p>(1)24小時生理數據監測: 幫助照護人員提早發現異常即時處理，提早發現因肺炎、泌尿道感染引起的發燒，合計每月可護理師減少工作時數:15小時，共可減少約2人力/月。</p> <p>(2)幫助了解照服員夜間執勤狀況，如是否按時翻身、換尿布，避免因照護疏失引起泌尿道感染。</p> <p>(3)手機APP版的監控系統，幫助管理人員即時追蹤現場照服員處理狀況，提升照服員照護品質。</p> <p>設置VR設備2套，提供住民使用，以提升照護品質。</p>
		<p>二、日照中心與桃園縣政府社會</p>	<p>目前合作除桃</p>

		<p>局長照中心及醫療院所A單位簽訂合作契約，轉介本家提供有日照需求個案照顧服務。</p>	<p>園市政府社會局外，另A單位有：職物語、佛教慈濟事業基金會、大溪區、旭登護理之家、紅十字會桃園分會、聖保祿醫院等6所。</p>
		<p>三、運用現有閒置或待改善空間，改造為優質服務或活動場域(如咖啡館等)，吸引服務對象休憩活動，強化榮家和樂氛圍及形塑優良組織文化。</p>	<p>中正堂整體空間改造為咖啡館、茶軒、榮光走廊、榮民市集、國旗穹頂、理髮廳及照相館、講堂等服務場域，提供住民優質活動空間，並促進彼此間互動。</p>
		<p>四、落實金字塔三級醫療、加入社區醫療網，推動專案照護網，如各項疾病照護團隊。</p>	<p>1. 提供超音波檢測服務；合計服務165人次，遠距與臺北榮總放射科會診連線成功服務17人次。 2. 配合臺北榮總急診室，透過健康益友視訊APP，進行</p>

			<p>緊急送醫前評估；合計連線成功服務81人次。</p> <p>3. 由臺北榮總桃園分院身心醫學科提供門診服務合計24診次/452人次。</p> <p>4. 由臺北榮總桃園分院家庭醫學科提供安寧門診服務合計10診次/75人次。</p>
--	--	--	---