

臺南榮譽國民之家提升政府服務效能具體作法執行成效表

項次	實施要項	具體作法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、各組室應依據評鑑指標及實務工作需要，訂定工作手冊(標準作業流程)，以維服務照顧之一致性及專業性。	<p>一、依評鑑指標規定，製定榮家工作手冊書，發留存乙本(紙本)，電子檔置放本家共享平台供各組、室同仁參酌運用。</p> <p>二、訂定重要工作流程：</p> <p>(一)依規定訂定「臺南榮家組織架構圖」、「各組室及人員業務職掌」明定業務分工。</p> <p>(二)重要工作流程分別由輔導組(服務照顧)、保健組(醫療保健)、秘書室(行政支援事項)、人事(員工權益等)及主計(預算執行相關管控作業)等相關規定，俾據以執行。</p> <p>(三)訂定災害防救計畫，每年實施兩次消防滅火、避難逃生、地震疏散、傷患後送等演練項目，期讓住民、員工熟練各項狀況處置要領。</p> <p>(四)訂頒「緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話」等資料，內含本家職員工緊急召回連絡電話(聯絡網)、應變工作職掌及榮家周邊警政、消防、電力、水力、瓦斯及醫療院所聯絡資訊，倘有狀況發生，俾第一時間尋求支援。</p> <p>(五)住民及家屬防火衛教：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定住民及家屬防火衛教工作手冊以茲遵循。</li> <li>2. 新進住民入住，以防火宣導單張併同生活公約向住民(家屬)宣導。</li> <li>3. 每半年辦理住民親屬座談會1次宣導防火觀念。</li> <li>4. 每年上下半年個辦理乙次防災演練(含夜間演練)，鼓勵並邀請住民(家屬)參與，實際聆聽外聘專家防火逃生常識、操作消防器材滅火作業及指導防火逃生演練。</li> </ol> <p>(六)訂定吸菸及情緒不穩住民之防範規定及處遇措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 堂隊每日巡房關懷住民，如發現住民有不明原因或突發性心情異常、時間、地點迷失、情緒低落或人際關係衝突者，立即輔導實施安撫陪伴關懷，並責由夜班人員加強訪視，提高巡房密度。</li> <li>2. 每日晨間0800時實施交班會議，由堂長召集護理師、照服員，或請房戶長、同袍友人、家屬等列席討論個案處遇措施，共同關懷輔導。</li> </ol>

		<p>3. 經持續輔導仍有情緒不穩之狀況者，列入假日關懷訪視重點。並廣續運用支持系統協處，直至個案問題消弭。</p> <p>4. 每週由堂長召集社工、醫護、照服員等召開「三合一會議」，針對情緒不穩個案研擬處遇方案及運用支持系統與資源，協助個案身心靈恢復平穩及一定生活自理能力。</p> <p>(七)訂定危險物品防範措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 納入新進住民宣導事項，入住時向住民及家屬說明依據生活公約，禁止攜帶危險物品進入家區。</li> <li>2. 不定期探視關懷，發現於房舍內有危險物品者，立即勸導並保管並登錄於危險物品登錄簿，以避免危安情事發生。</li> <li>3. 每日關懷住民時，發現有情緒不穩、有自裁傾向、重度憂鬱或相互衝突者，即刻訪視輔導，關懷並查看有無危險物品。</li> <li>4. 新進住民報到，如於報到發現攜有危險物品者，則請家屬自行帶回處理，如該物品係違反有關槍砲彈藥刀械管制條例、消防安全等則通報警、消單位處理。</li> <li>5. 對易燃易爆及化學性有毒物料等危險物品保管，非屬法律列管危險物品者，應立即簽奉核定後銷毀並做成紀錄。</li> </ol> <p>三、為使行政管理規定執行與實務現況符合，採取作法如下：</p> <p>(一)由業管組室簽擬相關作法會辦各組室，奉核定後實施。</p> <p>(二)每年檢討檢視修訂乙次。</p>	<p>3. 經持續輔導仍有情緒不穩之狀況者，列入假日關懷訪視重點。並廣續運用支持系統協處，直至個案問題消弭。</p> <p>4. 每週由堂長召集社工、醫護、照服員等召開「三合一會議」，針對情緒不穩個案研擬處遇方案及運用支持系統與資源，協助個案身心靈恢復平穩及一定生活自理能力。</p> <p>(七)訂定危險物品防範措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 納入新進住民宣導事項，入住時向住民及家屬說明依據生活公約，禁止攜帶危險物品進入家區。</li> <li>2. 不定期探視關懷，發現於房舍內有危險物品者，立即勸導並保管並登錄於危險物品登錄簿，以避免危安情事發生。</li> <li>3. 每日關懷住民時，發現有情緒不穩、有自裁傾向、重度憂鬱或相互衝突者，即刻訪視輔導，關懷並查看有無危險物品。</li> <li>4. 新進住民報到，如於報到發現攜有危險物品者，則請家屬自行帶回處理，如該物品係違反有關槍砲彈藥刀械管制條例、消防安全等則通報警、消單位處理。</li> <li>5. 對易燃易爆及化學性有毒物料等危險物品保管，非屬法律列管危險物品者，應立即簽奉核定後銷毀並做成紀錄。</li> </ol> <p>三、為使行政管理規定執行與實務現況符合，採取作法如下：</p> <p>(一)由業管組室簽擬相關作法會辦各組室，奉核定後實施。</p> <p>(二)每年檢討檢視修訂乙次。</p>
	<p>二、編印榮家簡介、服務介紹、入住申請資訊及本家全球資訊網公告。</p>		<p>印製本家入住申請資訊單張，並公告於本家官網。</p>
	<p>三、依據評鑑指標規定，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>本家依據評鑑指標規定及長照發展之需求，並以增進職員專業、落實終身學習為目標，訂定年度在職訓練計畫，並辦理在職人員訓練課程，113年度全體職員均完成急救、意外傷害、性別議題、專業服務、服務對象安全、服務對象權益、緊急事件處理議題、感染管制及危機管理、性侵害或性騷擾防治、感染控制、CPR 實做、心理健康課程等專業課程，並將課程所學落實於工作，達成學以致用，以期提高服務效能。</p> <p>此外，在充實專業之能之餘，亦配合各主管機關政策，完成政府重大政策、幹部訓練、環境教育、性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等課程，使本家職員能朝向通才與專才兼備。</p>

四、推動家庭化、社會化，聯結社會資源，擴大資源共享，增進服務照顧功能。

一、依據113年本家社區資源聯結及運用計畫辦理。

二、另依據本家「社區資源連結及運用作業要點」，113年有簽約資源共享契約開放床位計有4項，分別有臺南市社會局「公費養護老人服務照顧契約書」、「弱勢民眾旅宿安置協議書」、「兒童及少年保護個案緊急旅宿安置協議」、及東區區公所「緊急避難收容約定合議書」。

三、文康活動辦理：

(一)結合學生服務：結合大同附幼、德光中學幼兒園、中華醫事科技大學、國立戲曲學院、嘉南藥理科技大學、長榮大學、敏惠醫專、永仁高中、慈濟中學、崇明國中、復興國小、仁德幼兒園等學校蒞家辦理公益服務。

(二)辦理身心靈服務：結合宗教團體，如雙福基金會等基督教天主教團體，佛光山等佛道教團體進行長輩身心靈服務（松竹關懷協會、諾納精舍）。

(三)歌舞表演類：媒合民間團體，如樂透歌友社、慈韻國樂團、精靈幻舞團、台南市客家樂舞、華夏歌友社、新星藝術團、台南社大發展協會、德光合唱團、歡樂之聲樂團、愛薩客協會、西橋舞蹈班、歡樂藝術團等團體蒞家歌舞表演。

(四)113年計辦理前揭活動231場次，參與住家長輩5,921人次。

四、溫馨活動辦理：

榮民榮眷基金會、大台南天然氣、欣欣大眾、欣南瓦斯公司、高雄橋頭馬術中心等協助本家順利辦理高雄美濃「番茄採果樂」微旅行及辦理清境農場奔羊節自強活動、參觀敦睦遠航軍艦等相關自強或微旅行活動。

五、物資媒合運用：

李○雄先生捐贈文旦10箱、陳○旺捐贈血糖機5台、如是社會福利公益信託基金會捐助腳踏式輪椅15台。

六、社工系學生實習服務：113年7月至8月提供嘉南藥理科技大學及長榮大學社工系3位學生暑期實習，並於實習結束後辦理成果分享，實習服務均有相關紀錄備查。

七、113年提供敏惠護專、台南護專、長榮大學、嘉南藥理學院等社工及護理相關科系實習，推動社區資源連結及紮根服務專業化，讓長輩樂開懷，感受家的溫馨。

八、與東區區公所簽定「提供緊急安置旅宿約定合議書」15床，落實依轉介需求提供入住照護服務。

		<p>九、運用養護資源，113年廣續與臺南市政府社會局簽訂「委託安置低(中低)收入戶老人照顧」契約，以6床養護床位，提供弱勢老人養護照顧服務。</p> <p>十、臺南分院支援服務：</p> <p>(一)出院準備服務 4 次共 98 人次。</p> <p>(二)安寧居家訪視 16 次共 64 人次。</p> <p>(三)身心科篩檢 8 次共 36 人次。</p> <p>(四)中醫門診 38 診次共 1038人次。</p> <p>十一、輔具維修服務：</p> <p>(一)北榮輔具維修 1 場共 115 人次。</p> <p>(二)助聽器巡迴服務 2 場共 21 人次。</p>	
	<p>五、落實每日巡房關懷訪視，對特殊服務個案，適時召開個案研討三合一會議，妥適研議處遇協處措施。</p>		<p>一、依據評鑑指標-跨專業整合照護執行計畫實施。</p> <p>二、各堂堂長每日1100時及1620時等時段巡視住民用餐情形並與住民長輩互動，聽取住民生活上之問題與建議，並予以解決。</p> <p>另護理人員及照服員三班輪值，透過走動式服務，關懷住民生活動態。</p> <p>三、各堂每週四早上0750時由堂長召集責任護理師、照服員召開三合一會議，針對堂隊內特殊服務個案，實施研議並提出處遇協處措施，113年度共計召開50場。</p> <p>四、各堂隊針對輔導暨特需照顧住民，由堂隊工作人員持續介入輔導，仍無法解決個案問題，認有嚴重干擾其他住民或自傷等行為者，由堂長提出召開「跨專業個案研討會」，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務。</p>
	<p>六、提升服務人員電話禮貌及臨櫃服務效能，簡化入住程序。</p>		<p>一、注重電話禮貌，運用會議時機以實際案例分享提醒各同仁，單一窗口登記管理候位及入住人員，並將床位資訊及將入住者基本資料存於電腦專夾，另備有紙本到訪簽名簿及入住資訊單張，讓協辦及職代亦可即時因應，提升服務效能。</p> <p>二、本家榮獲輔導會113年上半年所屬機構電話測試，評定為優等，將持續宣導電話接聽禮節，俾提升服務品質。</p>
	<p>七、站起來、走出去，辦理住民年度自強活動(含微旅行)，戶外踏青活動。</p>		<p>本家俟疫情狀況，辦理住民微旅行及自強活動，讓住民走出戶外、迎向陽光，113年共辦理8場活動，住民反映良好。</p>
	<p>八、每年 4 次匯寄長居大陸就養榮民生活給與，廣續服務照顧工作。</p>		<p>一、本家依據國軍退除役官兵輔導委員會全部供給制就養榮民長期居住大陸地區就養給付作業要點，及國軍退除役官兵輔導委員會赴大陸地區長期居住就養榮民指紋驗證作業要點規定，每年辦理匯發大陸長居榮民就養給與費</p>

			<p>用，並透過電話關懷，賡續服務照顧工作。</p> <p>二、113年度共匯發4次。</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、建置住民(民眾)申訴意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</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、制訂及辦理服務對象滿意度調查機制，蒐集住民的需求或建議，檢討調整服務措施。</p> <p>五、運用每半年辦理「住民家屬座談會」及三節節慶前「房戶長座談會」等各類座談會時機，廣納住民及家屬之興革意見。</p>	<p>一、113年3月31日頒本家榮民(眷)申訴辦法與處理程序工作手冊，俾各堂隊及組室依處理程序落實服務。</p> <p>二、本家於保健組、各堂設置申訴意見箱，並於意見箱外緣張貼本家正、副首長、組室主管及各堂堂長電話供住民(家屬)申訴反映意見。</p> <p>針對住民或家屬等員意見反映，建立溝通橋梁，提供「首長民意電子信箱」，讓民眾有意見時，有反映管道，如有意見申訴，詳實回覆意見人及持續追蹤處理。</p> <p>每日均有安排總值日、護理師及照服員等人員，24小時服務，即時因應妥處住民問題。</p> <p>一、本家依據 113 年 11 月 18 日南榮秘字第 1130005894 號函本家提升服務品質與服務績效自我考評作法要點，每年辦理一次服務滿意度調查。</p> <p>二、調查內容包括服務人員態度、服務內容(措施)及設施設備等項目。113 年滿意度為92.87%。</p> <p>三、針對服務滿意度調查分析報告，於服務品質會議提報並公告於本家全球資訊網站。</p> <p>一、住民家屬座談會：  (一)每年主動邀請住民長輩家屬到榮家與長輩同樂，並就住民生活照顧(含心理健康)及醫護及伙食等問題溝通，住民與家屬的意見均納入本家服務照顧重要參考。  (二)113年計辦理2場次家屬座談會，首長與住民及家屬座談(說明會)4場，由家主任向住民及家屬報告中程計畫及搬遷、床位事宜，各組室並利用活動向長屬宣導有關消防、防疫及消費等有關事項，並就長輩生活照顧溝通意見，獲得家屬肯定與支持。</p> <p>二、房戶長座談會：  113年於三節前召開房戶長座談會共計3場次，由房戶長提出服務照顧建言，並由各組室宣導事項(含心理健康)，請房戶長協助政令的推動，做好服務照顧工作。</p>
		<p>六、辦理住民住院關懷、三節慰問及辦理每月慶生活動，提供溫馨關懷服務。</p>	<p>一、住院關懷：各堂依長輩住院需求前往探視關懷。</p> <p>二、三節慰問：每年三節前均會辦理住院慰問。</p> <p>三、慶生活動：配合各堂長輩的壽辰，每月於本家多功能活動室辦理慶生會，由家主任主持，各組室同仁陪長輩於餐會祝壽，並由家主任發給壽星榮民長輩生日</p>

			禮金。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、檢討服務流程，以跨專業整合各項服務照護措施，提供專人全程服務。	<p>一、依據評鑑指標-跨專業整合照護執行計畫實施。</p> <p>二、各堂每日上午0750時由堂長親自主持，並召集責任護理師、照服員、工級人員等相關服務人員針對每日住民之服務照顧提出檢討及精進建議，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務。</p> <p>三、各堂隊針對輔導暨特需照顧住民，由堂隊工作人員持續介入輔導，仍無法解決個案問題，認有嚴重干擾其他住民或自傷等行為者，由堂長提出召開「跨專業個案研討會」，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務。</p> <p>四、堂隊對安養住民每6個月評估1次、養護住民每3個月評估1次，結合社工、護理師、藥師、醫師等專業人員意見修正照顧計畫，維持住民健康與活力。</p>
		二、加強服務同仁服務照顧知能，擴大服務櫃台服務效率，縮短住民(民眾)等候時間。	落實簡政便民服務，簡化表張，增加服務住民(民眾)的效率。
		三、運用本家全球資訊網資訊，將入住申請流程、服務照顧訊息及規範等廣為宣傳，並適時更新。	<p>一、傳入住申請流程、服務照顧訊息及相關規範，每月定期更新床位資訊及各項活動訊息。</p> <p>二、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。</p> <p>三、新增「講座課程」分類，並將「衛教園地」區分為「慢性病預防」、「眼耳鼻喉保健」、「失智症-美好人生」、「銀髮族日常保健」、「季節性疾病」、「其他」6大類，將網頁資訊分門別類，便利瀏覽者取得相關資訊。</p> <p>四、影音專區持續增加各項政令、防災避難、生活常識...等宣導動畫短片及微電以淺顯易懂的影片及卡通動畫方式呈現，拉近與瀏覽者的距離，使其能輕易了解各項政令內容。</p>
		四、依據本計畫，每年12月檢討服務工作執行成效並研擬服務創新策略，次月提報作法，持續精進服務照顧品質。	各組室確依本計畫檢討服務工作執行成效並研擬服務創新策略，於次年1月提報作法，持續精進服務照顧品質。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、廣續配合臺南市政府社會局【委託安置低(中低)收入戶老人照顧】養護需求，並視需要轉介入住本家，善盡照顧社會弱勢責任。	依據本家「社區資源連結及運用作業要點」，105年起運用養護照護資源，主動與台南市政府社會局簽訂委託公費養護契約書，提供養護床位為原則，依弱勢老人養護需求提供照護服務，113年廣續與臺南市社會局簽訂「委託安置低(中低)收入戶老人照顧」養護契約共6床，建置資源共享機制。

		<p>二、建置與住民家屬網路 LINE 群組溝通管道，提供住民最適切的服務照顧。</p>	<p>一、安養及樂智堂與住民或其親友建立LINE群組，便於各項服務資訊交流溝通。 二、為求即時了解住民之服務照顧需要，堂隊均已建置 LINE 群組，納入堂隊護理人員、工級人員及替代役男，俾利相關人員即時獲取所屬住民最新資訊，以提供住民適切服務照顧。</p>
		<p>三、本家全球資訊網站網頁適時更新，提供即時性、在地性及便利性之服務。</p>	<p>一、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。 二、新增「講座課程」分類，並將「衛教園地」區分為「慢性病預防」、「眼耳鼻喉保健」、「失智症-美好人生」、「銀髮族日常保健」、「季節性疾病」、「其他」6 大類，將網頁資訊分門別類，便利瀏覽者取得相關資訊。 三、於影音專區持續增加各項政令、防災避難、生活常識…等宣導動畫短片及微電影，以淺顯易懂的影片及卡通動畫方式呈現，拉近與瀏覽者的距離，使其能輕易了解各項政令內容。 四、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。</p>
		<p>四、中程修正計畫遷建工程，依規劃管制期程，完成各項準備工作。</p>	<p>一、全案委由臺南市政府代拆代建。 二、<b>崇明路舊址拆除：於113年7月25日啟動。</b> 三、<b>公共藝術設置計畫定於114年5月31日前完成。</b></p>
五	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、持續更新本家全球資訊網、網路社群等公告相關資訊，並符合無障礙網頁認證，便利住民共享訊息。</p>	<p>一、除於本家全球資訊網刊登本家活動訊息外，亦登載其他公務機關活動訊息，便利住民及瀏覽者共享訊息;設置預約參觀體驗試住線上申請功能，擴大本家全球資訊網功能，便利需求者申請。 二、本家網頁設計符合網站無障礙規範，已取得無障礙網頁第 2 優先等級(AA)標章認證。</p>
		<p>二、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業程序，賡續滾動修正工作手冊。</p>	<p>一、為使行政管理規定執行與實務現況符合，採取作法如下： (一)由業管組室簽擬相關作法會辦各組室，奉核定後實施。 (二)每年檢討檢視修訂乙次。 二、<b>各組室賡續滾動修正工作手冊。</b></p>
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、依據輔導會政策，並配合長期照顧服務法的實施，對進住對象及服務模式，朝向多元化思維規畫，建置便民、溫馨服務照顧措施。</p>	<p>一、為有效活化運用養護堂空間，因應榮民養護床位申請之需求，舒緩候住時間，提升實際收住佔床率，<b>除轉介至其他榮家</b>，亦逐步依照顧比將護理師及照服員增加到位。 二、<b>逐步開區讓候住者無縫接軌入住。</b></p>
		<p>二、擴大資源共享與志工運用，提升服務層面，解決服務人力不足之窒礙問題。</p>	<p>一、<b>本家家區榮欣志工服務人次計有1,122人次，提供1,551小時的關懷探訪、簡易復健、休閒散步、團康活動、烘焙家常點心及協助搬遷等服務予1,808人次長</b></p>

		<p>三、結合警察局、消防局復興分隊及後甲分隊、東區衛生所及臨近醫療院所等單位，提供住民防詐騙、防走失、防火宣導及辦理衛教講座等服務措施。</p> <p>四、設有診所，耳鼻喉專科醫師駐診，並與高雄榮總臺南分院協調合作，蒞家支援門診。</p> <p>五、辦理長期照護六大品質指標監測作業，定期統計分析，以PDCA品質改善方法進行跨專業討論研議改善措施，不斷提升照護品質。</p>	<p>輩。</p> <p>一、防詐騙：本家邀請台南市警察局第一分局交通組向住民宣導防詐騙，並利用堂隊廣播系統及三餐用餐時間宣導防詐騙案例並張貼於堂隊公佈欄週知。</p> <p>二、防走失：各堂運用三餐用餐時及每日巡房時機向特需長輩叮嚀，每日堂隊會議列入重點討論事項，並與大門及側門警衛保持緊密聯繫與資訊更新。</p> <p>三、防火：邀請臺南市政府消防局復興分隊、後甲分隊蒞家指導，並鼓勵住民參與。</p> <p>四、衛教講座：辦理防疫健康講座、失智照護等課程，邀請高雄榮總臺南分院、東區衛生所蒞家授課。</p> <p>一、醫療服務：  (一)本家設有診所，耳鼻喉專科醫師駐診，每日上下午提供門診診療、堂隊住民巡診服務。  (二)每週五下午14:00-17:00提供頸部超音波檢查，共計52人。</p> <p>二、就醫診療服務：  (一)高雄榮總就診服務：必要性就診需求時可派車協助就醫。  (二)高榮臺南分院就診服務：家區搬遷鄰近臺南分院，邀請臺南分院中醫師每週四下午蒞家，提供住民針灸、中藥等傳統醫療服務，113年支援38診次共計1,038人。  (三)增加心身科門診，每月第2週週五上午心身科吳政寬主任支援門診，提供認知、心理、行為有問題之住民長輩評估，予以醫療照護及轉診服務，自113年9月起改為巡診服務，共8診次36人。</p> <p>一、每月針對照護六大品質指標監測，定期統計分析，以 PDCA 品質改善方法制定改善措施，並追蹤成效。</p> <p>二、113年成效如下：  (一)感染管制指標監測：總感染密度0.698% (&lt; 閾值 1.2 %)  (二)跌倒管制指標監測：發生密度0.27% (&lt; 閾值1.8%)。  (三)非計劃性轉至急性醫院住院指標監測：住院率0.19% (&lt; 閾值0.78%)。  (四)非計劃性體重改變指標監測：發生率0.04% (&lt; 閾值1.8%)。  (五)壓傷管制指標監測：發生率0.14% (&lt; 閾值1.8%)。  (六)約束管制指標監測：發生率0.01% (&lt; 閾值0.35%)。</p>
--	--	--	---

