

雲林榮家提升政府服務效能具體作法執行成效一覽表

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)各組室應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。</p> <p>(二)各組室應全面檢視，提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p> <p>(三)各組室應強化所屬人員的各項服務品質（如電話禮貌、臨櫃態度等），適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高退除役官兵、眷屬及民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。</p> <p>(四)各組室因應業務屬性及其服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p>	<p>(一)本家訂有各項業務標準作業流程，並滾動式修訂，以確保服務作業之一致性。</p> <p>(二)本家設有官網及臉書，並製作本家簡介，提供易讀、易懂、易用之服務申辦資訊，內容載明服務特色，入住條件、收費標準、需檢附資料及聯絡資料等，床位數及申辦資訊均公開透明；另附設醫務室門診之時間表、掛號(診斷書)收費等資訊皆放置於櫃台供住民及民眾查看。</p> <p>(三)已強化各項服務品質，如來電或臨櫃諮詢均注重態度及禮貌，耐心回復，並提供溫馨、適切及貼心之服務。另提供多元便利之服務，如申請入住業務除可現場申請外，亦可於網站下載表單後，親送或郵寄本家，並提供現場或電話諮詢、參觀及現場評估等服務。</p> <p>(四)已依業務屬性及其服務特性，與時俱進創新作為，提供多元申辦服務作為，如與雲林縣政府簽訂轉介安置身心障礙者住宿式照</p>

			<p>顧契約，並配合辦理住宿式服務機構使用者補助方案，提供弱勢老人養護與辦理合作計畫；另配合輔導會金字塔計畫，利用「遠距醫療」執行超前檢傷，有效提昇住民優質的就醫照護品質。</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)各組室應運用各類座談時機廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。</p> <p>(二)各組室應善用所屬各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三)各組室應依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>(一) 運用「首長與住民有約」、「住民茶話會」等活動與住民雙向溝通，並定期舉辦懇親會與家屬聯繫溝通，並針對提出之意見，予以回應且提供符合其需求之精進服務。</p> <p>(二) 除設有意見箱及定期向住民調查服務滿意度外，亦建立群組與家屬保持聯繫，反應住民狀況及照顧情形，並適予調整服務措施。</p> <p>(三) 各組室皆依據服務特性定期辦理問卷調查，如輔導組針對年度活動、工作人員、休閒設備等，保健組針對醫療服務、保健服務、環保衛生服務及傷殘重建服務，秘書室針對膳食內容等；並對問卷內容進行分析，並與之前滿意度做比較，針對滿意度較低之項目進行改善，</p>

		<p>(四)各組室應建立退除役官兵、眷屬及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率</p> <p>(五)各組室應建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>如調整活動內容、改變烹調手法等。</p> <p>(四) 針對住民或民眾之抱怨，均立由相關人員即處理或排除，並回復住民或民眾，有效降低顧客抱怨頻率。</p> <p>(五) 建立揪科群組平台，適時反應狀況即時處置，並依輔導會作業程序完成回報；另成立社群網站，蒐集相關輿情並積極回應，對不實報導主動澄清，以維護本家正確資訊。</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)各組室應運用資訊網路促進內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。</p> <p>(二)各組室應衡酌服務工作實需，開發及運用跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。</p>	<p>(一) 有關入住申請，本家設有專人(單一窗口)辦理服務對象入住作業，並加強各組室之內部橫向連繫，以加速入住流程，縮短民眾等候時間；另醫務室門診設有掛號櫃台，由專人引導外住榮民及民眾門診臨櫃及領藥作業，以縮短等候時間。</p> <p>(二) 有關入住申請，可依民眾習慣與需求，選擇現場申辦，或於本家網站下載表單後親送或郵寄，亦於網頁上可查詢本家空床數及候住人數；另本家網頁及 FB 設</p>

		<p>(三)各組室應推動內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。</p> <p>(四)各組室應關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p> <p>(五)各組室應檢討簡化作業流程、辦理時限等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <p>(六)各組室應建置多元化資訊</p>	<p>有疫苗施打預約表單，供民眾預約疫苗施打。本家網頁、臉書上皆有刊登本家服務特色、內容、收費標準及相關服務等資訊，並隨時更新各項服務與活動成果，亦透過媒體新聞報導等，廣為宣導以增加民眾申任意願。</p> <p>(三) 本家設有 Juiker 群組即時分享各項資訊，並設置公共資料夾，供各組室資料共享，以確保資源整合，提供完善之服務品質。</p> <p>(四) 本家除持續關注社經發展新趨勢外，並與許多單位合作，精進本家服務，並提升服務效能，如與高雄市立小港醫院、敏惠醫專、雲林台大分院合作辦理口腔保健，與雲林台大分院傷口照護團隊及雲林各機構建立群組，以達傷口照護資源共享等。</p> <p>(五) 本家各組室皆有製訂工作手冊，訂定作業程序，建立標準作業規範(含辦理時限等)，並滾動式修正、簡化作業流程。</p> <p>(六) 本家設有設有實體意見</p>
--	--	--	--

		<p>參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或 Fb、line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>箱、家屬 line 群組、FB 粉絲專頁及首長信箱等，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、家屬及民眾友善網路溝通環境。</p>
<p>四</p> <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)各組室應因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。</p> <p>(二)各組室應依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>(三)各組室應考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p> <p>(四)各組室相關網站或網頁設計應符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。</p> <p>(五)應運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾</p>	<p>(一)針對特殊或弱勢住民，本家協助向縣府申請補助；另對無職榮民及具重大傷病等對象，提供免掛號及部份負擔費用，以減輕就醫費用負擔。</p> <p>(二)本家與雲林縣榮民服務處簽訂支援服務照顧協定書，編製外訪人員，除定期電話關懷外，並對斗六地區鄰近獨居年長榮民(眷)提供訪慰服務。</p> <p>(三)本家考量部分申請入住長者身體不便或距離太遠，提供視訊入住評估，以減少長者舟車勞頓；另提供不克前來之家屬視訊會客，增進家屬與住民感情。</p> <p>(四)本家網頁提供多樣性檢索方式，並遵循相關規範標示電子資料，讓使用者進入首頁就能查詢所需要的資訊。</p> <p>(五)本家門診醫療作業充份運用三級醫療體系功能，重症轉送台中榮總及嘉義</p>

		醫療方案，提供便利之健康照護。	分院住院診療，並協調台中榮總及嘉義暨灣橋分院支援相關醫療資源，如復健科、身心科及健康講座等；另運用金字塔計畫，與台中榮總醫師進行遠距看診，判斷住民病情是否須送醫就診，以減少住民外出就診之舟車勞頓，提供便利之健康照護。
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(一)各組室應提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。</p> <p>(二)各組室應促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>(三)各組室應檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。</p>	<p>(一) 本家設有官網、臉書等主動公開揭露本家相關訊息，並於公共空間內設置布告欄張貼相關資訊。</p> <p>(二) 本家定期舉辦「首長與住民有約」、「住民茶話會」等活動與住民雙向溝通；亦定期召開家屬座談會，與家屬溝通交流本家重要政策。</p> <p>(三) 本家各組室皆定期召開提升服務品質會議，討論各項作業，簡化不必要流程；並於每月家務會報，提出專題討論，分享資訊，使同仁在照顧服務工作上有創新的思維，持續改善並提供有感的服務照顧工作。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專	(一)各組室應因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，	(一)持續配合政府長照政策，於本家新設失智園

<p>案規劃前瞻服務</p>	<p>結合地方政府與社福機構預 劃合作建置便民、利民的服務 措施。</p> <p>(二)各組室應與時俱進於法規 授權範圍，適時規劃具體可 行執行方案與彈性運用各項 資源，擴大服務措施。</p> <p>(三)各組室應結合跨域整合、 引進民間資源、社會創新及 開放社群協作等策略，務實 解決機構就養與服務照顧等 窒礙問題。</p> <p>(四)各組室應權衡服務措施的 必要性，以及投入成本與產 出效益間的合理性，重視服 務的制度化及持續性，持續 強化優質服務作為。</p>	<p>區，預計於 114 年完 工，提供 96 床失智照顧 量能，並加強本家專業 人員完成長照訓練，以 銜接長照 2.0，進行各 項醫療資源共享業務。</p> <p>(二)因應地方需求，增加一般 民眾床位數，並透過拜會 地方政府、村里、社區主 管，及參與社區活動，宣 傳榮家收住訊息。</p> <p>(三)積極與鄰近醫院聯繫、合 作，推動醫療資源共享， 以擴大服務社區民眾，並 開放家區設施，邀請外住 榮民(眷)、社區民眾參與 本家活動，提高榮家社會 化；另與志工團體合作， 規劃相關活動，豐富住民 生活。</p> <p>(四)各組室每年皆制定業務計 畫，權衡各業務之必要 性，針對重點業務加強管 制，並於年底填寫業務績 效，檢討執行成效，持續 優化各項業務。</p>
----------------	--	--