

國軍退除役官兵輔導委員會岡山榮譽國民之家
113 年提升政府服務效能執行計畫具體作法執行成效

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)及各堂隊應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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 每年定期檢視與更新標準作業流程，並作必要之修正 確保作業一致性與專業性。</p> <p>2. 每年定期檢視工作手冊合宜性，並適時修訂各項服務照顧事務的標準作業流程，確保服務作業程序與時俱進，維持一致性與專業性。</p> <p>3. 113 年共計修訂(含沿用)各項計畫共計 66 項。</p> <div style="text-align: center;">  <p>113年各項計畫制定件數</p> <table border="1"> <tr> <th>組別</th> <th>制定件數</th> </tr> <tr> <td>輔導組</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>保健組</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>祕書室</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>人事室</td> <td>4</td> </tr> </table> </div> <p>1. 完成本家三摺頁簡介的編印，詳述服務內容，並訂製一片式展板，設置於公眾場所進行宣導，提升民眾對本家服務的認識與了解。</p> <p>2. 持續提供新聞稿給媒體，宣揚榮家各項成效，並於本家臉書及 youtube 發佈相關活動訊息。</p> <p>3. 主動發佈榮家各項活動訊息給新聞媒體，113 年已發佈 293 篇。</p> <div style="text-align: center;">  <p>媒體宣傳</p> <table border="1"> <tr> <td>Facebook(觸及人數*10)</td> <td>7000</td> </tr> <tr> <td>Facebook(瀏覽次數*100)</td> <td>1760</td> </tr> <tr> <td>Facebook 貼文(篇)</td> <td>493</td> </tr> <tr> <td>提供新聞媒體報導(篇)</td> <td>293</td> </tr> <tr> <td>youtube(點閱)</td> <td>2364</td> </tr> </table> </div>	組別	制定件數	輔導組	17	保健組	28	祕書室	17	人事室	4	Facebook(觸及人數*10)	7000	Facebook(瀏覽次數*100)	1760	Facebook 貼文(篇)	493	提供新聞媒體報導(篇)	293	youtube(點閱)	2364
組別	制定件數																						
輔導組	17																						
保健組	28																						
祕書室	17																						
人事室	4																						
Facebook(觸及人數*10)	7000																						
Facebook(瀏覽次數*100)	1760																						
Facebook 貼文(篇)	493																						
提供新聞媒體報導(篇)	293																						
youtube(點閱)	2364																						

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>三、強化所屬人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃服務態度等)，配合節慶改造服務場所，充實更新服務設施，提高住民及社區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>一、目標 透過全方位的服務品質提升措施，增強電話禮貌、臨櫃服務態度，並改善服務設施，營造專業、親切的服務形象，提升住民及社區民眾的滿意度。</p> <p>二、具體措施與行動計畫</p> <p>1. 服務環境與設施改善</p> <p>(1)行動目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於節慶期間改造服務場所，增添相關裝飾以提升環境舒適度。 • 定期檢查並更新服務設備（如櫃檯設施、電話設備等），提升便利性與實用性。 <p>(2)執行步驟：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析住民及社區民眾需求，針對需求改善。 • 於重要節慶期間實施佈置，並配合推出主題活動。 • 定期維護設備，確保其正常運行。 <p>2. 電話禮儀提升計畫</p> <p>(1)行動目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供所屬人員與替代役總機專項電話禮儀培訓。 • 確保通話語氣親切、表達清晰，提升來電接待品質。 <p>(2)執行步驟：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定標準化的電話服務流程，涵蓋問候語、結束語及應變措施。 • 定期舉辦電話服務模擬訓練，邀請專業講師指導。 • 要求鈴響 3 聲內要接起電話，不讓民眾久候。 <p>3. 臨櫃服務態度改善計畫</p> <p>(1)行動目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期訓練臨櫃人員服務態度，培養同理心與高效溝通能力。 • 營造良好的服務氛圍，確保住民感受到

項次	實施要項	具體作法	執行成效
			<p>尊重與專業。</p> <p>(2)執行步驟：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 每季度進行臨櫃服務滿意度調查，分析改進方向。 • 實施情境模擬演練，讓員工熟悉多樣化場景的應對方法。 • 設立榜樣員工獎勵制度，激勵其他同仁向優秀案例學習。 <p>三、預期成效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務滿意度提升：電話禮儀與臨櫃服務態度，滿意度預期提升20%。 2. 住民便利性增加：服務設施更新後，使用體驗更順暢，預期投訴率降低15%。

項次	實施要項	具體作法	執行成效																																
		<p>四、與學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動。重信、服務需求、活動標準、安排場次。</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，提供服務照顧功能。</p> <p>六、加強住民住院關懷，三節及每月皆辦理住民訪視慰問，年度預計辦理12場次。</p>	<p>1. 主動安排社會資源團體活動。 2. 定期召開向官會議討論輔導個案。 3. 配合三節安排首長及副首長住院關懷訪視並發放住院慰問金。 4. 成效如下表：</p> <div style="text-align: center;"> <h3>執行成果</h3> <table border="0"> <tr> <td>就診專車</td> <td>服務 2057 人</td> <td rowspan="2">全方位生活支持</td> </tr> <tr> <td>安寧諮商</td> <td>辦理 2 場 簽屬 48人 +24</td> </tr> <tr> <td>生活輔具</td> <td>申請 79 人 修繕 1 場</td> <td rowspan="2">溝通管道</td> </tr> <tr> <td>衛教資訊</td> <td>宣導 12 場</td> </tr> <tr> <td>財務保管</td> <td>服務 25 人</td> <td rowspan="2">社會服務</td> </tr> <tr> <td>百歲慶生</td> <td>辦理 5 場</td> </tr> <tr> <td>住院慰問</td> <td>三節關懷 59 人 每月關懷 78 人</td> <td>輔導個案 開案 146 人 週休關懷 服務 2867 人 志工參與 服務 7333 人、獲選 3 人 法律諮詢 服務 39 人 榮民楷模 獲選 1 人 善後殯葬 辦理 19 場 祭祀活動 佛堂 3 場、祭靈祠 4 場</td> </tr> <tr> <td>文康活動</td> <td>舉辦 51 場</td> <td rowspan="2">+4</td> </tr> <tr> <td>資源連結</td> <td>合作 31 個單位</td> </tr> <tr> <td>才藝競賽</td> <td>舉辦 2 場</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自強活動</td> <td>舉辦 2 場</td> <td></td> </tr> <tr> <td>微旅行</td> <td>舉辦 10 場</td> <td></td> </tr> </table> </div> <p>5. 節慶活動營造12場。</p>	就診專車	服務 2057 人	全方位生活支持	安寧諮商	辦理 2 場 簽屬 48人 +24	生活輔具	申請 79 人 修繕 1 場	溝通管道	衛教資訊	宣導 12 場	財務保管	服務 25 人	社會服務	百歲慶生	辦理 5 場	住院慰問	三節關懷 59 人 每月關懷 78 人	輔導個案 開案 146 人 週休關懷 服務 2867 人 志工參與 服務 7333 人、獲選 3 人 法律諮詢 服務 39 人 榮民楷模 獲選 1 人 善後殯葬 辦理 19 場 祭祀活動 佛堂 3 場、祭靈祠 4 場	文康活動	舉辦 51 場	+4	資源連結	合作 31 個單位	才藝競賽	舉辦 2 場		自強活動	舉辦 2 場		微旅行	舉辦 10 場	
就診專車	服務 2057 人	全方位生活支持																																	
安寧諮商	辦理 2 場 簽屬 48人 +24																																		
生活輔具	申請 79 人 修繕 1 場	溝通管道																																	
衛教資訊	宣導 12 場																																		
財務保管	服務 25 人	社會服務																																	
百歲慶生	辦理 5 場																																		
住院慰問	三節關懷 59 人 每月關懷 78 人	輔導個案 開案 146 人 週休關懷 服務 2867 人 志工參與 服務 7333 人、獲選 3 人 法律諮詢 服務 39 人 榮民楷模 獲選 1 人 善後殯葬 辦理 19 場 祭祀活動 佛堂 3 場、祭靈祠 4 場																																	
文康活動	舉辦 51 場	+4																																	
資源連結	合作 31 個單位																																		
才藝競賽	舉辦 2 場																																		
自強活動	舉辦 2 場																																		
微旅行	舉辦 10 場																																		

項次	實施要項	具體作法	執行成效									
		<p>七、安排醫護專長者擔任住民「衛教」、「健康促進」等講座，每年辦理 12 場次。每月「衛教」、「健康促進」月平均 160-180 人次，年平均 1800-2000 人次。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與高雄榮總合辦「歡喜樂活健康促進活動」共辦理 12 場次，參加長輩共 232 人次。 2. 依本家 113 年度多元衛教-寓教寓樂底家計畫辦理衛教共計 44 場次計有 1129 人次 3. 高雄榮總高齡醫學中心辦理輔具挑選運用相關課程計有 89 人參加。 4. 高雄榮總辦理高齡者營養講座，共計 40 人參加。  <table border="1" data-bbox="662 683 1412 1153"> <caption>衛教活動統計表</caption> <thead> <tr> <th>活動名稱</th> <th>場次 (人數*10)</th> <th>人數 (人數*10)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>歡喜樂活健康促進</td> <td>12</td> <td>232</td> </tr> <tr> <td>多元衛教</td> <td>44</td> <td>1129</td> </tr> </tbody> </table>	活動名稱	場次 (人數*10)	人數 (人數*10)	歡喜樂活健康促進	12	232	多元衛教	44	1129
活動名稱	場次 (人數*10)	人數 (人數*10)										
歡喜樂活健康促進	12	232										
多元衛教	44	1129										
		<p>八、住民非計畫性住院處理及監測，針對住院個案予逐案分析尋找真因，擬訂個別性照護計畫及改善措施，每月統計及每季分析檢討。住院率閾值訂為(4.73%)，每月持續監測住院率。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 住民非計畫性住院、非計畫性體重改變、跌倒預防、約束處理、感染預防、壓傷等各自訂有閾值，護理人員隨時依據年度執行實際狀況，檢討調整閾值以符合現狀。 2. 113 年除感染個案發生密度閾值，有二個月超出閾值，主因與新冠群聚感染相關。其各項閾值均在合理範圍內。 3. 針對異常個案，責任護理人員與相關照護人員，針對其個別因素擬訂照護計畫及措施，每季以 PDCA 方式進行分析及提出改善方案，且紀錄完整。 									

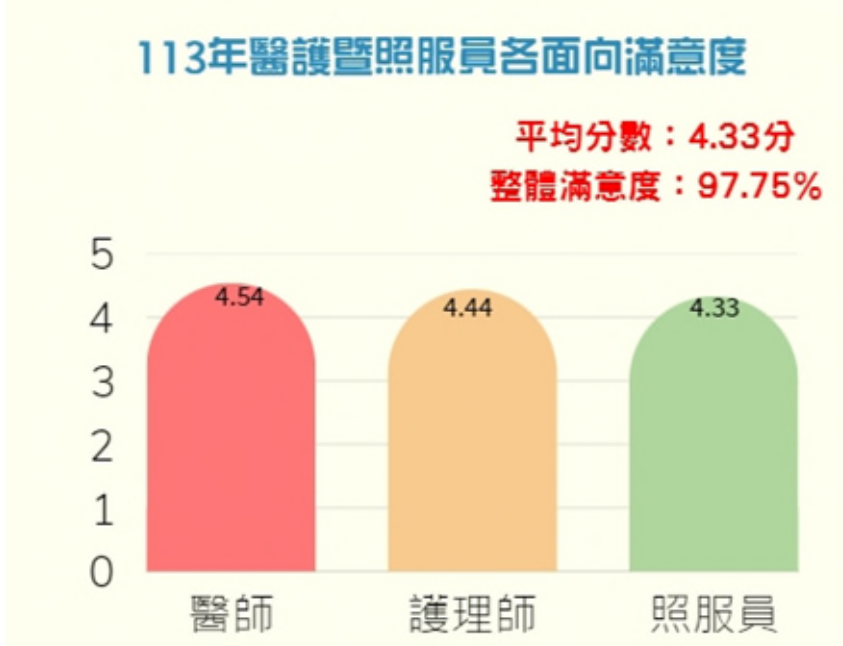
項次	實施要項	具體作法	執行成效																					
		<p>九、住民非計畫性體重改變及監測，針對改變予析因，個別性護理師善措施，每月及析體重5%發生率為1.00%，體重減少5%平均發生率為2.00%做為改善目標。</p> <p>十、住民跌倒預防、處理及監測，針對跌倒個案找出原因並逐案分析，擬訂個別性護理</p>	<p>4. 113 年度各項指標閾值情形如下圖：</p> <table border="1"> <caption>閾值和年平均值</caption> <thead> <tr> <th>指標</th> <th>年平均值</th> <th>閾值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>跌倒</td> <td>0.07%</td> <td>0.07%</td> </tr> <tr> <td>感染</td> <td>0.08%</td> <td>0.08%</td> </tr> <tr> <td>約束</td> <td>0.03%</td> <td>0.03%</td> </tr> <tr> <td>壓傷</td> <td>0.87%</td> <td>0.87%</td> </tr> <tr> <td>體重</td> <td>2.35%</td> <td>2.35%</td> </tr> <tr> <td>非計畫住院</td> <td>4.73%</td> <td>4.73%</td> </tr> </tbody> </table>	指標	年平均值	閾值	跌倒	0.07%	0.07%	感染	0.08%	0.08%	約束	0.03%	0.03%	壓傷	0.87%	0.87%	體重	2.35%	2.35%	非計畫住院	4.73%	4.73%
指標	年平均值	閾值																						
跌倒	0.07%	0.07%																						
感染	0.08%	0.08%																						
約束	0.03%	0.03%																						
壓傷	0.87%	0.87%																						
體重	2.35%	2.35%																						
非計畫住院	4.73%	4.73%																						

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>，進行改善措施，每月統計及每半年分析檢討。跌倒發生率閾值訂為 0.37%，每月持續監測跌倒率。</p> <p>十一、服務對象約束處理情形，對約束個案逐案分析，擬訂個別性計畫，並經家屬同意約束書及個案約束紀錄，每月統計及每季檢討。約束閾值訂為(0.33%)，每月持續監測約束發生率</p>	

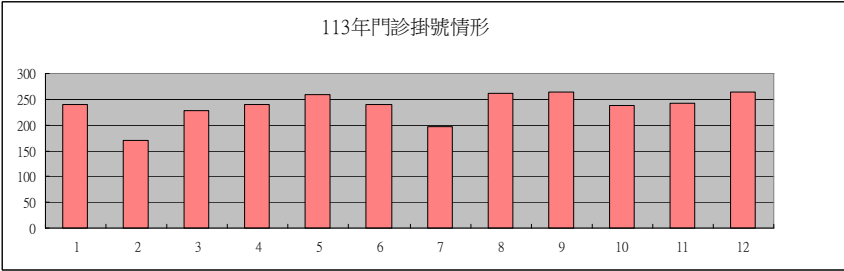
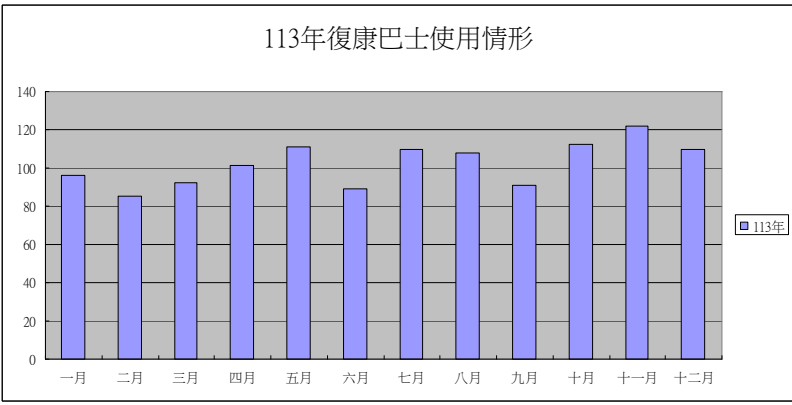
項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>十二、服務對象感染預防及監測情形，針對感染個案逐一尋找，擬訂個別性計畫，每月統計及每季分析。感染閾值訂為(0.85%)，每月持續監測。</p>	
		<p>十三、依據住民個別化需求提供合宜之輔具。(113年新增)</p>	<p>113年依住民個別化需求提供餐具及容器計160人次</p>
		<p>十四、消防安全設備及人員訓練將持續改善，依據委員建議事項，預算額度有限</p>	<p>1. 針對消防安全設備及人員訓練持續精進，增加工作人員應變反應及處理能力，113年各項防災組合訓練成效如下表：</p>

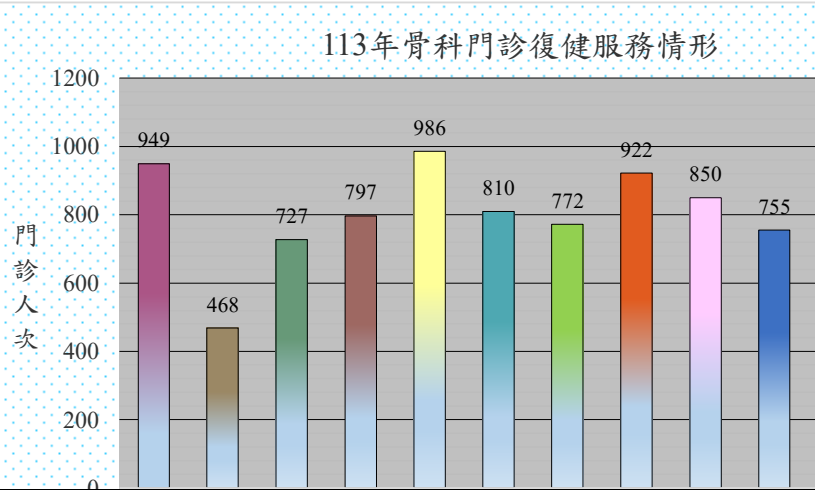
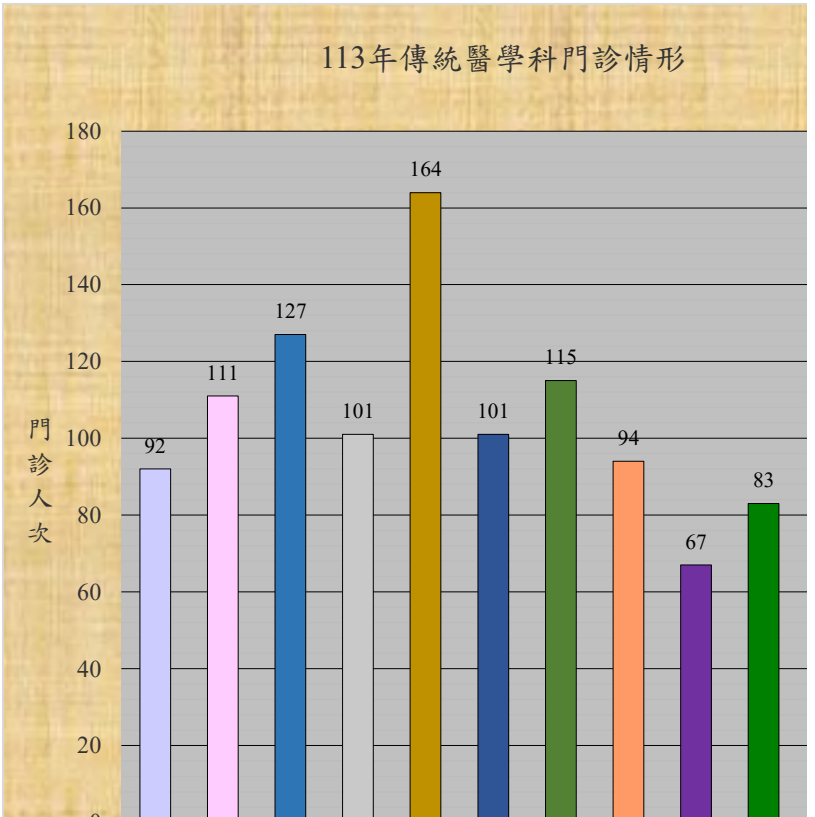
項次	實施要項	具體作法	執行成效																														
		全數完成設備改善；針對尚未改善之第二種消防栓，將視預算狀況進行更新。	工作項目	消防演練	災害防救安全講習	消防大會考	安全檢查																										
			實施次數	2	2	1	4																										
			辦理時間	1/25、7/25	2/1、7/24	7/25	元旦、春節、清明及端午																										
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、三節辦理房戶長座談，每月辦理1次菜單審查及伙食意見座談，廣納服務對象之營作機構意見，提供本家需求進合作。	<p>2. 本家消防栓共有 91 組，目前積極籌措經費，已完成 29 組第二種消防栓建置，將持續檢討預算更換。</p> <p>1. 113 年度上、下半年辦理房戶長座談會，計 2 場次。 2. 113 年共辦理 12 次菜單審查及伙食意見座談。 3. 每月辦理伙食滿意度調查，平均滿意度高達 84.85。</p> <div data-bbox="619 987 1469 1644"> <h3 style="text-align: center;">113年伙食滿意度調查</h3> <table border="1" style="display: none;"> <caption>113年伙食滿意度調查數據</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>85</td></tr> <tr><td>2月</td><td>83</td></tr> <tr><td>3月</td><td>84</td></tr> <tr><td>4月</td><td>88</td></tr> <tr><td>5月</td><td>83</td></tr> <tr><td>6月</td><td>84</td></tr> <tr><td>7月</td><td>82</td></tr> <tr><td>8月</td><td>84</td></tr> <tr><td>9月</td><td>83</td></tr> <tr><td>10月</td><td>84</td></tr> <tr><td>11月</td><td>84</td></tr> <tr><td>12月</td><td>84</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; color: red;">平均：84.85</p> </div>					月份	滿意度	1月	85	2月	83	3月	84	4月	88	5月	83	6月	84	7月	82	8月	84	9月	83	10月	84	11月	84	12月	84
月份	滿意度																																
1月	85																																
2月	83																																
3月	84																																
4月	88																																
5月	83																																
6月	84																																
7月	82																																
8月	84																																
9月	83																																
10月	84																																
11月	84																																
12月	84																																

項次	實施要項	具體作法	執行成效						
		<p>三、非上班時間設置值勤人員輪值服務(服務不打烊)，全年無休24小時服務。</p>	<p>平日下班時間及假日除排定必要之護理及照服人員，另有排定總值日及高勤官，以因應緊急事件之應變處理。</p> 						
		<p>四、輔導組設置全功能櫃檯，持續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<table border="1" data-bbox="622 929 1476 1176"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>外界會議及宣導活動</td> <td>10場</td> </tr> <tr> <td>民眾參訪</td> <td>169組</td> </tr> </tbody> </table>	項目	成效	外界會議及宣導活動	10場	民眾參訪	169組
項目	成效								
外界會議及宣導活動	10場								
民眾參訪	169組								
		<p>四、針對住民需求，調整服務工作廣度、深度及範圍，定期辦理家屬聯誼等各項座談，強化意見參與。</p>	<table border="1" data-bbox="622 1366 1476 1556"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>家屬聯誼等各項座談</td> <td>2場</td> </tr> </tbody> </table> 	項目	成效	家屬聯誼等各項座談	2場		
項目	成效								
家屬聯誼等各項座談	2場								

項次	實施要項	具體作法	執行成效												
		<p>六、每年辦理 2 次住民才藝競賽活動，切合住民身心生活活動自我期許的目標需求。</p> <p>七、「醫療照護滿意度」及「照顧服務員滿意度」問卷調查，每年六月及十二月辦理滿意度問卷發出 100 分，進行分析改善滿意度平均值可達 4.2 分以上，整體滿意度可達 90% 以上。</p>	<table border="1" data-bbox="619 369 1465 548"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>榮住民才藝競賽</td> <td>2 場</td> </tr> </tbody> </table> <p>113 年醫護暨照服員各面向滿意度：整體滿意度平均分數 4.33 分，醫師 4.54 分最高，護理師滿意度 4.44 分為次，照服員 4.33 分，整體滿意度 97.75%。</p>  <p>113年醫護暨照服員各面向滿意度</p> <p>平均分數：4.33分 整體滿意度：97.75%</p> <table border="1" data-bbox="699 1086 1420 1478"> <thead> <tr> <th>職別</th> <th>平均分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>醫師</td> <td>4.54</td> </tr> <tr> <td>護理師</td> <td>4.44</td> </tr> <tr> <td>照服員</td> <td>4.33</td> </tr> </tbody> </table>	項目	成效	榮住民才藝競賽	2 場	職別	平均分數	醫師	4.54	護理師	4.44	照服員	4.33
項目	成效														
榮住民才藝競賽	2 場														
職別	平均分數														
醫師	4.54														
護理師	4.44														
照服員	4.33														
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	一、主動檢討服務流程組隔，突破室間的專業整合專	優化「單一窗口」服務作業模式，明確分工：由榮民人事承辦人負責新入住作業及初步諮詢，入住後的家屬服務及住民照護業務由堂隊團隊接續處理，確保服務專業化、系統化與可持續性，提供專人全程服務。												

項次	實施要項	具體作法	執行成效												
		<p>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>於本家官網設置床位資訊查詢、入住須知等服務，方便榮民及民眾快速取得入住須知與相關資訊。</p> 												
		<p>三、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。</p>	<p>1. 家區設置7個實體意見箱，以及透過本家網站的主任信箱、信件來函、電話、傳真、電子郵件等方式供民眾反映意見。</p> <p>2. 建置Facebook專頁「岡山榮家」，進一步擴大資訊互動平台，提供住民、眷屬及民眾友善且便捷的溝通環境。</p> <p>3. 各堂設置意見箱，提供住民、眷屬及民眾友善的溝通環境，提升互動效率與服務滿意度。</p> <p>4. 運用媒體成效如下表：</p>  <table border="1" data-bbox="635 1462 1453 1955"> <caption>媒體宣傳成效表</caption> <thead> <tr> <th>媒體/活動</th> <th>成效數值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FACEBOOK(觸及人數*10)</td> <td>(最高)</td> </tr> <tr> <td>YOUTUBE(點閱)</td> <td>2364</td> </tr> <tr> <td>FACEBOOK(瀏覽次數*100)</td> <td>1760</td> </tr> <tr> <td>FACEBOOK貼文(篇)</td> <td>493</td> </tr> <tr> <td>提供新聞媒體報導(篇)</td> <td>293</td> </tr> </tbody> </table>	媒體/活動	成效數值	FACEBOOK(觸及人數*10)	(最高)	YOUTUBE(點閱)	2364	FACEBOOK(瀏覽次數*100)	1760	FACEBOOK貼文(篇)	493	提供新聞媒體報導(篇)	293
媒體/活動	成效數值														
FACEBOOK(觸及人數*10)	(最高)														
YOUTUBE(點閱)	2364														
FACEBOOK(瀏覽次數*100)	1760														
FACEBOOK貼文(篇)	493														
提供新聞媒體報導(篇)	293														

項次	實施要項	具體作法	執行成效																										
		<p>四、持續招募榮欣志工，提供就診專車陪診服務、協助榮家辦理藝文康活動、行政大樓服務台值班、關懷陪伴身心脆弱住民等。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期辦理志工招募，培訓完成志工基礎訓練及社福類特殊訓後加入志工隊，完成投保作業依據志工個人興趣發展人力運用。 2. 配合輔導會績優榮欣志工選拔薦報評選，本家另配合家慶時機予以表揚，彰顯志工服務價值及無私熱忱奉獻之精神。 3. 積極鼓勵員工、榮民(眷)、住民家屬投入志工服務，提升榮家住民生活品質。 																										
		<p>五、高雄榮總門診預約單一窗口掛號服務，節省候診時間。預約掛號每日1-4人次，月平均22-88人次。</p>	<p>每日協助住民掛號平均12人，月平均約230人次。</p>  <p>113年門診掛號情形</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>掛號人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>240</td></tr> <tr><td>2</td><td>170</td></tr> <tr><td>3</td><td>230</td></tr> <tr><td>4</td><td>240</td></tr> <tr><td>5</td><td>260</td></tr> <tr><td>6</td><td>240</td></tr> <tr><td>7</td><td>200</td></tr> <tr><td>8</td><td>260</td></tr> <tr><td>9</td><td>260</td></tr> <tr><td>10</td><td>240</td></tr> <tr><td>11</td><td>240</td></tr> <tr><td>12</td><td>260</td></tr> </tbody> </table>	月份	掛號人次	1	240	2	170	3	230	4	240	5	260	6	240	7	200	8	260	9	260	10	240	11	240	12	260
月份	掛號人次																												
1	240																												
2	170																												
3	230																												
4	240																												
5	260																												
6	240																												
7	200																												
8	260																												
9	260																												
10	240																												
11	240																												
12	260																												
		<p>六、失能及行動不便長者，提供復康巴士載送及陪同至高雄榮總門診及轉介住院服務。載送每日8-12人次，每周三日，月平均264人次。</p>	<p>復康巴士每周三趟，月平均100人次。</p>  <p>113年復康巴士使用情形</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>使用人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>一月</td><td>95</td></tr> <tr><td>二月</td><td>85</td></tr> <tr><td>三月</td><td>90</td></tr> <tr><td>四月</td><td>100</td></tr> <tr><td>五月</td><td>110</td></tr> <tr><td>六月</td><td>90</td></tr> <tr><td>七月</td><td>110</td></tr> <tr><td>八月</td><td>110</td></tr> <tr><td>九月</td><td>90</td></tr> <tr><td>十月</td><td>110</td></tr> <tr><td>十一月</td><td>120</td></tr> <tr><td>十二月</td><td>110</td></tr> </tbody> </table>	月份	使用人次	一月	95	二月	85	三月	90	四月	100	五月	110	六月	90	七月	110	八月	110	九月	90	十月	110	十一月	120	十二月	110
月份	使用人次																												
一月	95																												
二月	85																												
三月	90																												
四月	100																												
五月	110																												
六月	90																												
七月	110																												
八月	110																												
九月	90																												
十月	110																												
十一月	120																												
十二月	110																												

項次	實施要項	具體作法	執行成效																										
		<p>七、由專業物理治療師在家區直接提供有需求長者物理治療。物理治療量能每日 30-32 人次，月平均 700 人次。</p>	<p>復健治療量能 113 年已達每日 40-45 人次，月平均為 800-900 人次。</p>  <table border="1"> <caption>113年骨科門診復健服務情形</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>門診人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>949</td></tr> <tr><td>2</td><td>468</td></tr> <tr><td>3</td><td>727</td></tr> <tr><td>4</td><td>797</td></tr> <tr><td>5</td><td>986</td></tr> <tr><td>6</td><td>810</td></tr> <tr><td>7</td><td>772</td></tr> <tr><td>8</td><td>922</td></tr> <tr><td>9</td><td>850</td></tr> <tr><td>10</td><td>755</td></tr> <tr><td>11</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td></td></tr> </tbody> </table>	月份	門診人次	1	949	2	468	3	727	4	797	5	986	6	810	7	772	8	922	9	850	10	755	11		12	
月份	門診人次																												
1	949																												
2	468																												
3	727																												
4	797																												
5	986																												
6	810																												
7	772																												
8	922																												
9	850																												
10	755																												
11																													
12																													
		<p>八、新增中醫門診，住民不需前往高榮看診，減少往返奔波。</p>	<p>113 年門診每診次約 20 人次，月平均約 100 人次。</p>  <table border="1"> <caption>113年傳統醫學科門診情形</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>門診人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>92</td></tr> <tr><td>2</td><td>111</td></tr> <tr><td>3</td><td>127</td></tr> <tr><td>4</td><td>101</td></tr> <tr><td>5</td><td>164</td></tr> <tr><td>6</td><td>101</td></tr> <tr><td>7</td><td>115</td></tr> <tr><td>8</td><td>94</td></tr> <tr><td>9</td><td>67</td></tr> <tr><td>10</td><td>83</td></tr> <tr><td>11</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td></td></tr> </tbody> </table>	月份	門診人次	1	92	2	111	3	127	4	101	5	164	6	101	7	115	8	94	9	67	10	83	11		12	
月份	門診人次																												
1	92																												
2	111																												
3	127																												
4	101																												
5	164																												
6	101																												
7	115																												
8	94																												
9	67																												
10	83																												
11																													
12																													

項次	實施要項	具體作法	執行成效				
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、多元關懷，提供鄰近社區遺眷與獨居老人送餐服務。</p>	<p>113 年全年提供愛心便當 8610 人次，嘉惠附近弱勢居民，頗獲附近鄰里讚賞。</p>  <p>2024/12/9 下午1:14 automaly do gjer</p> <p>中華彙傳媒: 社區感謝岡山榮家敦親睦鄰 愛心便當照護弱勢家庭</p> <p>中華彙傳媒</p> <p>本平台多元中立，純屬為正能盡發聲，分享美好、美麗、美事、願世界更美好！版權所有，非經授權，請勿轉載本網內內容</p> <p>首頁 報社簡介 本報公告 線上訂餐名單</p> <p>媒體分享</p> <p>2024年12月8日 星期日</p> <p>社區感謝岡山榮家敦親睦鄰 愛心便當照護弱勢家庭</p>  <p>【記者于郁金/高雄報導】日前燕巢區西燕里舉辦睦鄰活動，並邀請岡山榮家參加，除感念岡山榮家不間斷愛心便當提供，嘉惠了該里弱勢家庭外，並由燕巢區大家長吳進興區長頒發榮家感謝狀，岡山榮家則是由程輝錫團家主任代表受領。</p>				
		<p>二、結合社區關懷據點設置，落實弱勢及獨居長者生活關懷訪視、以及電話問安等服務。</p>	<table border="1" data-bbox="622 1332 1468 1624"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>懷弱勢民眾與周遭獨居榮民(眷)訪視服務</td> <td>340 人次</td> </tr> <tr> <td>電話問安</td> <td>1364 人次</td> </tr> </tbody> </table>	項目	成效	懷弱勢民眾與周遭獨居榮民(眷)訪視服務	340 人次
項目	成效						
懷弱勢民眾與周遭獨居榮民(眷)訪視服務	340 人次						
電話問安	1364 人次						

項次	實施要項	具體作法	執行成效																										
		<p>三、促進社會資源公平使用，提供社區居民優惠門診服務。社區民眾掛號月平均200人次，年平均人2400次。</p>	<p>113年社區民眾掛號月平均達234人次</p>  <table border="1"> <caption>社區民眾掛號</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>掛號人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>256</td></tr> <tr><td>2月</td><td>127</td></tr> <tr><td>3月</td><td>323</td></tr> <tr><td>4月</td><td>241</td></tr> <tr><td>5月</td><td>222</td></tr> <tr><td>6月</td><td>211</td></tr> <tr><td>7月</td><td>245</td></tr> <tr><td>8月</td><td>301</td></tr> <tr><td>9月</td><td>224</td></tr> <tr><td>10月</td><td>204</td></tr> <tr><td>11月</td><td>223</td></tr> <tr><td>12月</td><td>234</td></tr> </tbody> </table>	月份	掛號人次	1月	256	2月	127	3月	323	4月	241	5月	222	6月	211	7月	245	8月	301	9月	224	10月	204	11月	223	12月	234
月份	掛號人次																												
1月	256																												
2月	127																												
3月	323																												
4月	241																												
5月	222																												
6月	211																												
7月	245																												
8月	301																												
9月	224																												
10月	204																												
11月	223																												
12月	234																												
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、擴大運用本家之全球資訊網、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>二、建立及時溝通協調機制，突破任何問題須等到每月或每季開會才</p>	<p>本家全球資訊網、網路社群及其他公共開放區域的相關資訊，均依規定進行揭露與管理，確保資訊安全與正確性，同時提供住民與眷屬共享創新互動場域的便利性。</p>  <p>1. 每月定時召開服務品質會議，藉由會議共同討論問題，並互相尋求支援及溝通，藉以提升行政執行效能，113年共召開12次。</p> <p>2. 每月召開主管會議，集合重要幹部隨時解決、協調住民各項問題，113年共召開36次。</p> <p>3. 各組室不定時召開組務會議，並由組長(室主任)召開臨時動議，推動快速、創新、有感的服務與</p>																										

項次	實施要項	具體作法	執行成效										
		<p>研商解決舊習，利用每日關懷會議或每周重要工作研討會議，推動快速、創新、有感的服务照顧工作。</p>	<p>照顧工作，提升問題解決效率與服務品質。</p>  <table border="1" data-bbox="635 324 1465 817"> <caption>各項協調會議</caption> <thead> <tr> <th>會議類別</th> <th>次數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>主管會報</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>輔導組組室會議</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>保健組組室會議</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>秘書室組室會議</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	會議類別	次數	主管會報	36	輔導組組室會議	12	保健組組室會議	12	秘書室組室會議	24
會議類別	次數												
主管會報	36												
輔導組組室會議	12												
保健組組室會議	12												
秘書室組室會議	24												
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>因應高齡化社會快速發展的社經趨勢，洞悉失能及失智養護床位激增需求，提出將閒置安養床位改建成養護床位的專案工程規劃，期能儘早提供紓解養護床位候等人潮居高不下的前瞻服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應高齡化社會需求，安養堂定期檢視住民轉失智養護需求，建置轉介名冊。 2. 配合輔導會政策規劃中長期整建計畫及 BOT 案等，整修或新建符合老人福利設施之照護床位，並適時靈活調整床位配比，減少候床時間。 										
備註													