

中彰榮譽國民之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)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。</p> <p>(二)每年檢討標準作業流程及修正業務工作手冊，簡化工作流程，提供優質之服務品質。</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。</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>(五)廣續強化人員服務態度電話禮貌，並確實執行管考。</p>	<p>(一)規劃在職教育訓練計畫，強化服務幹部人員及委外照服人員之專業知能，提升服務品質，以提供住民完善的照顧服務。</p> <p>(二)113 年計修訂或增訂 35 項計畫(行政規章)，並配合四省專案，不再列印紙本，均置放於網芳/專員作業專區/工作手冊，各組室可隨時查閱，據以執行。</p> <p>(三)為提升醫護人員醫療專業知能，本年度辦理醫事人員在職教育訓練計 16 場，參加計 723 人次。</p> <p>(四)持續與醫療機構、學校、宗教及社福團體結盟，定期更新社區服務網路資源表，截至 113 年計 79 個社區單位或個人納入資源表，俾利聯結社區資源辦理各項公益活動，於 113 年辦理社區交流活動計 27 場 2,199 人次人次參加，以增進服務住民功能。</p> <p>(五)各組室平時應依國軍退除役官兵輔導委員會電話禮貌測試量表內容，加強對員工宣導接聽電話之態度</p>

		<p>(六)邀請專家學者及榮總營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「服務照顧暨健康促進」講座。</p>	<p>及技巧。並於每月不定期測試一次，分別由輔導組、保健組及秘書室輪流測試同仁電話禮貌情形，並將測試情形及優缺點摘要列入測試量表，次月10日前送秘書室彙整及公布，俾各組室了解其受測狀況，持續提升電話禮貌，並得視情況辦理獎懲。</p> <p>(六)本(113)年度邀請臺中榮總、埔里分院、本家醫事專業講師共辦理<u>11</u>場健康講座，參加計<u>509</u>人次。</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>(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>(三)醫護人員三班制照護，24小時連續性服務不打烊。</p> <p>(四)設置全功能櫃台，賡</p>	<p>(一)本家訂有「服務對象或家屬申訴意見反應處理作業要點」，依住民反映意見及其之需求，有專人處理意見反應及申訴案件，113年申訴案件處理件數計0件。</p> <p>(二)113年本家網頁主任信箱專區，計有9件反映意見，登錄收案並簽會承辦組室，內容簽奉首長核可後，均已依限回覆民眾並於系統進行回應結案。</p> <p>(三)本家醫護人員、照服員均以三班制24小時照護住民，春節年假期間也會開診，協助住民慢性疾病診療及提供藥物控制。</p> <p>(四)設置入住諮詢全功能櫃</p>

		<p>續推動「單一窗口」服務作業，以主動積極的心、專業的知識提供服務，主動詢問來訪人員，協助來訪人申辦、導引服務，並提供業務諮詢，期能建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。</p> <p>(五) 辦理新進榮民座談會、榮民家屬座談會及房戶長會議，瞭解榮民實際需求，並即時協助處理。</p>	<p>台，由入住業務專人提供「單一窗口」服務作業，以主動積極的心、專業的知識提供服務，主動詢問來訪人員，協助來訪人員申辦入住、導引參觀、生活設施及環境介紹等服務，並提供業務諮詢。</p> <p>(五) 113年辦理新進住民及住民、女性住民座談會4次、家屬聯誼會2次及房戶長會議4次，瞭解住民實際需求，並即時協助處理。配合新進住民座談會、住民家屬座談會及房戶長會議，瞭解住民實際需求，並即時協助處理。</p>
三	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一) 主動檢討服務流程，突破組室間的隔閡，強化跨組室協調能力，促進各組室及個人之間的合作。</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>(三) 推動本家資源共享(如交流區)，提供完善整合服務。</p>	<p>(一) 利用每週召開主管會議、每月服務工作會報、社服會報、房戶長會議等集會，主動檢討服務流程，強化跨組室協調能力。</p> <p>(二) 本家網站分別建置訊息公告、服務介紹，入住申請資訊、榮家生活圈、衛教園地及活動花絮等欄位，以資源共享，便利民眾查詢。</p> <p>(三) 本家持續聯結機關學校、社會團體，辦理資源共享及社區活動，113年辦理社區交流活動計27場，持續更新及完善整合服務，</p>

		<p>(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，</p>	<p>以提升住民生活品質，滿足社區單位需求。113年資源共享案例，例如：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、本家接受榮服處轉介緊急安置個案，113年計轉介安置3人。另與彰化縣政府簽訂有緊急安置床19床、低(中低)收老人安置床3床等資源共享契約，依縣府安置需求轉介安置，113年縣府尚無轉介安置。 2、113年持續聯結敏惠醫護專科學校、高雄市立小港醫院、高雄醫學大學及員榮醫院合作辦理長輩咀嚼吞嚥暨口腔衛生評估促進，113年參與專案住民計57人，敏惠醫護專科學校及醫院等單位計50人，提供學校教學及醫院研究用；另整合榮家保健組、輔導組及委外照服員及護理人力提供口腔保健服務，113年規律作健口操計9,15人次，提醒與檢視口腔清潔及保健狀況計16,419人次。 3、配合中山國小作生命教育，於113年5月8日辦理母親節感恩音樂會，參與國小師生及家長計209人，參加住民計75人。 <p>(四)本家個房舍設有意見箱，並有榮家FB、官網及LINE等，提供住民及親友溝通建議之意見反映管道。</p>
--	--	--	---

		以提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。				
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>(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>(三) 與社區資源互惠，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) 統計113年住民資料，其中公費榮民計108人，低收入住民計4人，領有中低收入老人生活津貼計22人，本家依住民需求，協助申請榮民公費就養、急難救助、中低收入老人生活津貼、身心障礙生活補助等，並結合地區資源挹注榮家，贊助金錢或物資，創造最佳服務品質。</p> <p>(二) 本家設置功能性社區關懷據點，聯結彰化樂齡中心、成功樂齡中心、慈濟彰化分會、生物能醫學氣功協會等資源，比照補助型社區關懷據點，於本家同心館、養護房交誼廳開設樂齡課程，113年計79場樂齡課程，計1,252人次參加，有助於住民能就近參加樂齡課程，豐富生活內涵、緩和老化。</p> <p>(三) 本家醫務室與彰化縣政府簽約，今(113)年11月25日啟用「長青幸福卡」優惠設籍榮家及彰化縣社區居民免門診部分負擔，提供門診醫療資源與社區共享互惠，截至12月止，使用長青幸福卡門診優惠總計51人次。</p> <table border="1" data-bbox="986 1966 1366 2022"> <tr> <td>113年</td> <td>榮家</td> <td>社區</td> </tr> </table>	113年	榮家	社區
113年	榮家	社區				

		<table border="1"> <tr> <th>月份</th> <th>住民</th> <th>民眾</th> </tr> <tr> <td>11</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>28</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>30</td> <td>21</td> </tr> </table>			月份	住民	民眾	11	2	2	12	28	19	總計	30	21
月份	住民	民眾														
11	2	2														
12	28	19														
總計	30	21														
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(一) 主動公開本家基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，內容需正確連結並即時更新。</p> <p>(二) 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，以提供住民與眷屬最新即時訊息。</p>	<p>(一) 本家網站、FB、電子公佈欄及各房舍佈告欄刊登相關訊息，主動提供民眾資訊，達到資訊公開、便民之目的，利用本家官網主動公開榮家基本資料、組織架構、服務措施等資訊，113年度刊登最新消息68則、活動訊息92則、重要公告30則、捐贈資訊10則、活動剪影64則，並同步刊登FB臉書。</p> <p>(二) 本家內部控制等資訊均主動揭露於本家網站，另利用本家網站、FB、電子公佈欄及各房舍佈告欄刊登醫療保健及防疫相關訊息，主動提供民眾資訊，達到資訊公開、便民之目的，本家網站刊登最新消息68則、活動訊息92則、重要公告30則、捐贈資訊10則、活動剪影64則，並同步刊登FB臉書，提供住民與眷屬最新即時訊息。</p>													
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	<p>(一) 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</p>	<p>(一) 持續聯結機關學校、社會團體，辦理資源共享及社區活動，113年辦理社區</p>													

		<p>其協助宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作。</p> <p>(二)與彰化縣(市)政府簽訂緊急安置支援協議書，提供19床床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p>	<p>交流活動計 27 場 2,199 人次人次參加。另，持續加強與鄰里長聯繫合作，主任率幹部拜訪里長，里長定期至本家協助環境清消，本家亦主動邀請社區居民及眷村榮民(眷)參與，透過社區單位及居民參加本家活動，例如邀請社區居民參加才藝競賽暨嘉年會、幸福樂活集市等活動並設攤，透過渠等參加活動能認識及瞭解榮家服務狀況，積極推動關懷據點工作，讓社區居民進入榮家參與活動享受服務。</p> <p>(二)113 年持續與彰化縣(市)政府簽訂緊急安支援協議書，提供 19 床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p>
備註			