

花蓮榮家 113 年度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、訂定年度員工在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，強化服務人員（含委外服務人員）專業知能及服務品質，每年辦理○場次。</p> <p>二、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>三、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>四、強化本家建物設施設備保養與維護服務。</p>	<p>一、本家訂有年度員工在職訓練計畫，積極辦理多元研討會及教育訓練。113 年度共計辦理 34 場次，參與人次達 669 人，其中保健組辦理 19 場次，567 人次參訓；委外督導廠商辦理 15 場次，102 人次參訓。透過持續性的專業培訓，致力為住民提供更完善的照護服務。</p> <p>二、本家積極拓展多元合作，與慈濟大學、美崙浸信會等宗教團體建立穩固夥伴關係，113 年度共同辦理 10 場宗教精神撫慰活動，嘉惠 236 人次。同時，與學校攜手合作，舉辦 2 場豐富多元的活動，並持續與吳明益律師簽訂合作契約，藉由專業法律諮詢，深化對住民的服務功能。</p> <p>三、本家於 113 年度積極提升照護品質與同仁專業技能，特邀專家學者、榮總醫師及社工師蒞臨指導，舉辦「服務照顧暨健康促進」系列講座共 19 場次，計有 669 人次參與。同時，為強化緊急應變能力，辦理三梯次「BLS 基本救命術」教育訓練，共計 113 人通過認證，取得專業證書。</p> <p>四、本家與專業廠商簽訂消防、電梯、高低壓電氣等設施維護契約，並於 113 年度強化建物設施設備之定期保養與維護，總計投</p>

		<p>五、關懷住民及員工健康，舉辦成人預防保健服務，守護健康防線。</p>	<p>入經費新臺幣 55 萬 8,100 元，以專業維護守護住民安全。</p> <p>五、本家積極推動全方位成人預防保健服務，113 年度嘉惠住民及員工共計 415 人次。我們致力於促進身心健康，提供符合個別需求、兼顧尊嚴的健康照護，並營造安康樂活的溫馨家園。</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、非上班時間設置專人值勤服務(服務不打烊)，全年無休 24 小時服務。</p> <p>四、設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>一、為廣納住民意見，於各堂隊建物內設置意見反應信箱，每日專人查閱，並由兼辦政風人員迅速彙整處理，確保意見有效傳達。同時，設置輿情作業小組，即時回應並澄清各項輿情，力求資訊透明化。113 年度，本家秉持積極溝通之精神，有效化解潛在疑慮，故無意見反映。</p> <p>二、本家於官方網站設置「主任信箱」專區，提供民眾便捷的意見反映管道。凡接獲民眾意見，均由專人登錄管理，並迅速分派至權責單位辦理。經首長核定後，立即回覆民眾，並於系統中更新結案狀態，全程透明公開。113 年度共計受理民眾意見 16 件，皆於平均 3 個工作天內完成回覆及結案，結案率達 100 %。</p> <p>三、非上班時間由總值日及值班護理師，以專業且親切的態度，擔任諮詢服務窗口，提供住民及民眾即時協助，服務品質深獲肯定，迄未接獲任何抱怨。</p> <p>四、本家入住業務設有「單一窗口」服務，以專業知識與貼心關懷，主動提供來</p>

		<p>五、針對住民需求，規劃調整服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度照顧服務執行計畫。</p> <p>六、辦理榮民懇(座)談會(首長與民有約)、榮民家屬座談會及房戶長會議。</p>	<p>訪民眾申辦諮詢、參觀導引等服務，致力於建立專業、親切、負責任的優質形象。113 年度共計提供 284 人次諮詢服務，協助 107 位長輩提出入住申請，並成功完成 93 位長輩的入住安置(安養 52 人、養護 41 人)。</p> <p>五、為精進住民照護品質，本家已深入了解住民需求，並據此調整服務工作的廣度、深度及範圍，同時訂頒 113 年度照顧服務執行計畫，以期提供更貼心周全的服務。</p> <p>六、本家家於 113 年度舉辦新進榮民座談會、榮民家屬座談會各乙次，並定期召開房戶長會議，共計 12 次，透過多元溝通管道，深入了解榮民實際需求，並即時提供適切協助，展現榮家對住民的關懷與重視。</p>
三	便捷服務遞送過程與方式,提升民眾生活便利度	<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，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供專人全程服務。</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>三、推動本家內部跨組室間，服務流程整合及資源共享(如交流區)，提供完善整合服務。</p>	<p>一、每年主動檢討服務工作流程，統合各組室間人力、物力相互支援合作，強化團隊精神。113 年跨組室合作辦理文康活動 6 場次。</p> <p>二、於本家網站設有入住申請相關資訊，提供線上查詢入住條件、收費標準、健檢項目、床位資訊及預約參觀體驗試住等資料，並及時更新數據，便利榮民及民眾掌握動態資訊，迄 113 年 12 月 31 日止累計辦住達 14 人。</p> <p>三、為強化內部溝通與協調，本家建置「花蓮榮家心園地」LINE 群組，目前已有 47 位同仁加入，作為各組</p>

		<p>四、建置多元化資訊參與管道，如 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>室即時交流平台。同時，透過與輔導會「揪科」群組的緊密聯繫，即時反映並協調處理各項意見，建構綿密的縱向與橫向溝通管道，提供更具整合性的服務。</p> <p>四、本家官網首頁設有 FB 粉絲專頁連結，提供訊息公告、服務介紹、入住資訊、法令宣導及各項活動訊息，讓家屬隨時掌握最新動態及建立雙向互動管道，住民及眷屬有意見反映時，由相關承辦人員即時回應處理，113 年度計有 38 則民眾的正面回饋。</p>
四	<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、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、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、本家為落實個別化照顧，針對特殊或弱勢住民，113 年度致力協助 266 位榮民維持公費資格，並提供多元適性服務。同時，積極鏈結地區資源，以期為住民創造最優質的照護體驗。</p> <p>二、本家秉持「敦親睦鄰、資源共享」之理念，積極與社區建立互惠關係。開放醫務所提供居民就診、醫藥、醫療設施及復健中心等服務，113 年度社區民眾及住民運用；113 年看診人次為 6034 人次，復健理療人次為 1718 人次。此外，在遵循各項防疫措施下續提供慈惠實業有限公司及藍天退伍軍人協會等團體至本家中正堂聯誼廳、二樓禮堂或中正堂剪廣場等場地辦理活動，參加人員計 415 人次。</p>
五	<p>開放政府透明治理，優化</p>	<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</p>	<p>一、本行政透明原則，於本家網頁建制認識家區、組織沿革、架構、職掌、電話、</p>

	<p>機關管理創新</p>	<p>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，便利住民與眷屬共享創新互動場域。</p>	<p>交通位置等重要訊息公開事項，並針對本家內部控制、政策執行、服務措施及收費標準等公告民眾週知，並適時調整更新內容。此外，藉由強化榮民三級醫療體系的支援，並落實國家分級醫療政策，其中本家轉診人次為 869 人次，急診人次為 397 人次。</p> <p>二、本家 113 年度網頁刊登最新消息 12 筆、重要公告 3 筆、採購專區 1 筆、捐贈資訊 3 筆、資訊公開 4 筆、入住申請資訊 5 筆、衛教園地 16 筆及活動花絮 9 筆等相關訊息，主動提供民眾覽閱，達到資訊公開、便民之目的，並由各權責單位適時調整更新內容。</p>
<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<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，藉由其協助宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作。</p> <p>二、配合衛福部及輔導會長照政策，提供社區資源共享，成立日照中心營運。</p>	<p>一、113 年度辦理「社區關懷據點」活動共計 16 場次，加強與鄰、里長聯繫合作；113 年舉辦各項藝文表演、文康、才藝等活動時，亦主動邀請鄰近社區居民及眷村榮民(眷)參與。113 年辦理 2 場老歌演唱會參與人數達 620 人，並宣導榮家服務項目，積極推動關懷據點工作。</p> <p>二、為響應衛福部及輔導會長照政策，建構完善在地長照服務網絡，本家附設山青日照中心自 108 年 7 月成立以來，服務範圍包含花蓮市、吉安鄉及新城鄉共 3 個鄉鎮，113 年度共收托 168 人次。透過結合本家既有的安養、養護服務，提供在地鄉親更為多元且完善的長照支持，實現資源共享之理念。長者對日照中心服務之滿意度</p>

	<p>三、結合國家政策及民間經驗，提供社區資源共享，成立幼兒教保中心營運。</p> <p>四、積極推展安寧緩和醫療服務，落實政府照護政策。</p> <p>五、積極推動智慧照護，導入科技輔具與遠距醫療系統，提升醫療與健康照護的精準度與效率。</p> <p>六、參與衛福部「減少住宿型機構住民至醫療機構就醫方案」，提供住民在地醫療照護服務。</p> <p>七、與花蓮縣政府簽訂緊急安置支援協議書，提供災民緊急安置床位。</p>	<p>高達 88.7%。</p> <p>三、本家為配合行政院教保政策及結合民間經驗，建置完整之在地幼教照服務網，本家幼兒教保中心已於 112 年 8 月開學，提供 48 位幼童就學，使職員工及周邊里民可就近幼兒教育之服務，俾能回饋在地鄉親，達資源共享之理念，113 年度計 48 位幼童就學，就學率 100%。</p> <p>四、為響應安寧緩和醫療服務政策，積極與各大醫院合作，共同推廣安寧療護理念。113 年度，本家已成功協助 12 位住民長輩接受安寧緩和醫療服務，提供其生命末期溫馨且有尊嚴的照護。</p> <p>五、為響應政府推動的科技照護政策，並提升住民長輩的健康照護品質，本家積極導入智慧照護系統。113 年已建置 4 床智慧床墊、8 床零接觸智能照護系統及 3 台生命徵象自動量測上傳系統，透過科技監測呼吸、離床、心律等生理數據，即時掌握長輩身體狀況，提供更全面的照護。</p> <p>六、本家自 110 年起加入衛福部減少住宿型機構住民至醫療機構就醫方案計畫，推動分級醫療、落實雙向轉診，有效降低頻繁外出就醫可能造成住民及陪同就醫人員之感染風險。</p> <p>七、本家與縣政府維持緊密合作關係，持續提供 20 床位供緊急安置，體現「在地互助、資源共享」之精神。113 年度雖無縣府緊急安置個案，惟本家仍提供外</p>
--	---	--

			住榮民緊急安置服務，計安置2人(安養及養護各1人)，展現對榮民無微不至的關懷。
	備註		