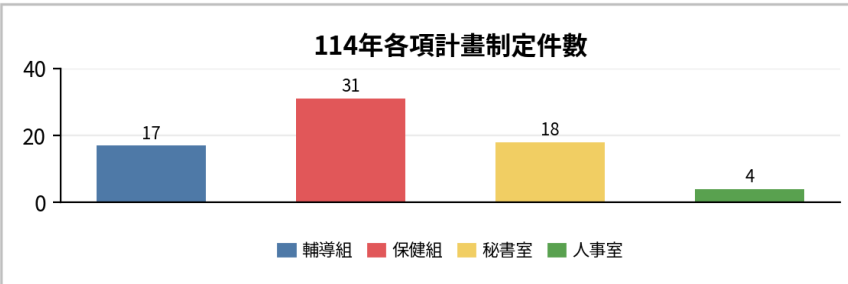
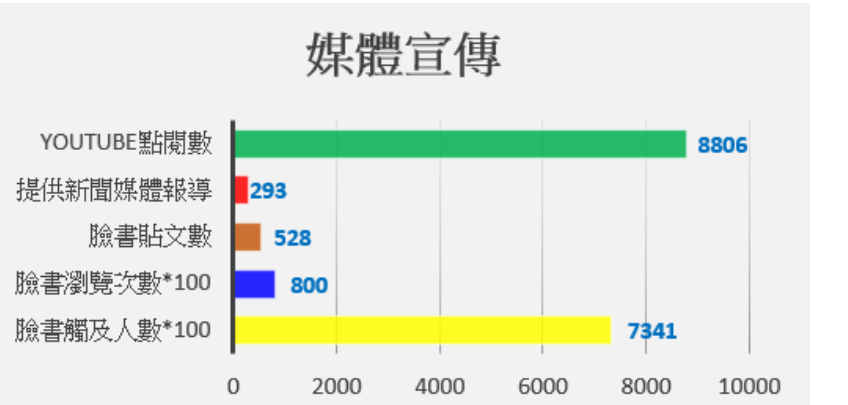


國軍退除役官兵輔導委員會岡山榮譽國民之家
114 年提升政府服務效能執行計畫具體作法執行成效

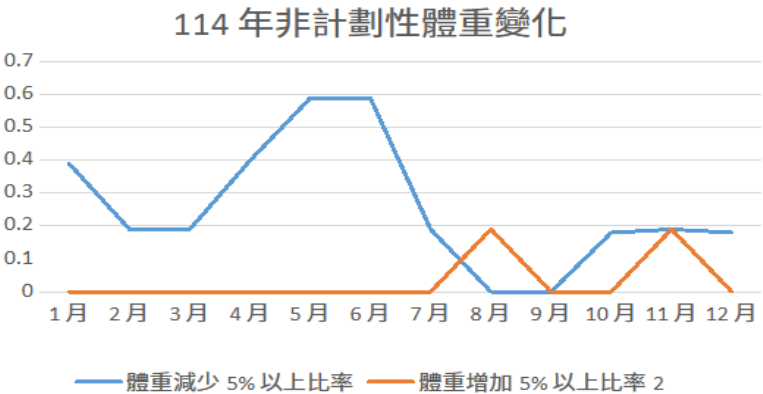
項次	實施要項	具體作法	執行成效										
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>(一) 各組(室)及各堂隊應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性與專業性。</p>	<p>1. 每年定期檢視與更新標準作業流程，並作必要之修正 確保作業一致性與專業性。</p> <p>2. 每年定期檢視工作手冊合宜性，並適時修訂各項服務照顧事務的標準作業流程，確保服務作業程序與時俱進，維持一致性與專業性。</p> <p>3. 114 年共計修訂(含沿用)各項計畫共計 70 項。</p>  <p style="text-align: center;">114年各項計畫制定件數</p> <table border="1"> <tr> <th>組別</th> <th>件數</th> </tr> <tr> <td>輔導組</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>保健組</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>秘書室</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>人事室</td> <td>4</td> </tr> </table>	組別	件數	輔導組	17	保健組	31	秘書室	18	人事室	4
		組別	件數										
輔導組	17												
保健組	31												
秘書室	18												
人事室	4												
<p>(二) 編印榮家簡介為易讀、易懂、易用之文宣內容，並善用傳播媒體及公眾場所宣導。</p>	<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. 主動函發榮家簡介予鄰近社區發展協會、社區管理委員會，宣導本家入住資訊。</p> <p>3. 配合高雄市榮服處辦理入住宣導，至合作金庫岡山分行進行宣導。</p> <p>4. 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>5. 主動發佈榮家各項活動訊息給新聞媒體，114 年已發佈 582 篇。</p>  <p style="text-align: center;">媒體宣傳</p> <table border="1"> <tr> <th>項目</th> <th>數值</th> </tr> <tr> <td>YOUTUBE點閱數</td> <td>8806</td> </tr> <tr> <td>提供新聞媒體報導</td> <td>293</td> </tr> <tr> <td>臉書貼文數</td> <td>528</td> </tr> <tr> <td>臉書瀏覽次數*100</td> <td>800</td> </tr> <tr> <td>臉書觸及人數*100</td> <td>7341</td> </tr> </table>	項目	數值	YOUTUBE點閱數	8806	提供新聞媒體報導	293	臉書貼文數	528	臉書瀏覽次數*100	800	臉書觸及人數*100	7341
項目	數值												
YOUTUBE點閱數	8806												
提供新聞媒體報導	293												
臉書貼文數	528												
臉書瀏覽次數*100	800												
臉書觸及人數*100	7341												

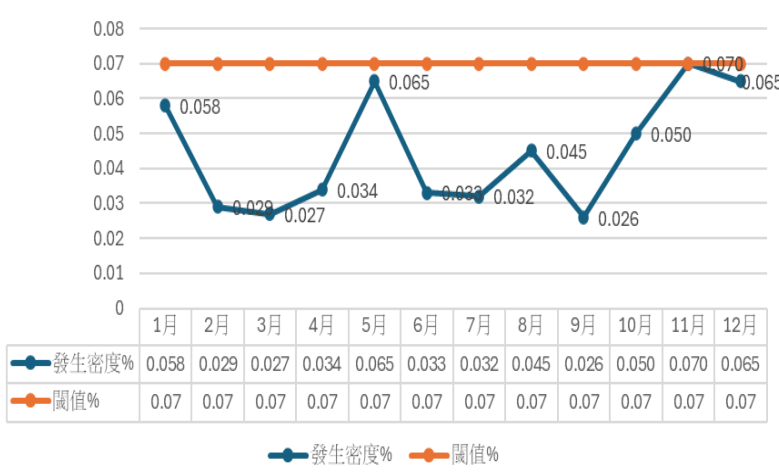
項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>(三)強化所屬人員的各項服務品質(如電話禮貌、臨櫃服務態度等)，配合節慶改造服務場所，充實更新服務設施，提高住民及社區民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性及實用性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>一、目標 透過全方位的服務品質提升措施，增強電話禮貌、臨櫃服務態度，並改善服務設施，營造專業、親切的服務形象，提升住民及社區民眾的滿意度。</p> <p>二、具體措施與行動計畫</p> <p>1. 服務環境與設施改善</p> <p>(1) 行動目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於節慶期間改造服務場所，增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%。 								
		<p>(四) 與學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項公益活動，尊重信仰差異，配合服務個案需求，年度活動目標安排 24 場次。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動安排社會資源團體活動。 2. 定期召開關懷會議討論輔導個案。 3. 成效如下表： <table border="1" data-bbox="624 1088 1425 1285"> <thead> <tr> <th data-bbox="624 1088 1043 1137">項目</th> <th data-bbox="1043 1088 1425 1137">成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="624 1137 1043 1187">文康活動</td> <td data-bbox="1043 1137 1425 1187">64 場</td> </tr> <tr> <td data-bbox="624 1187 1043 1236">輔導個案</td> <td data-bbox="1043 1187 1425 1236">142 人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="624 1236 1043 1285">週休關懷</td> <td data-bbox="1043 1236 1425 1285">2310 人</td> </tr> </tbody> </table>	項目	成效	文康活動	64 場	輔導個案	142 人	週休關懷	2310 人
項目	成效										
文康活動	64 場										
輔導個案	142 人										
週休關懷	2310 人										
		<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>									

項次	實施要項	具體作法	執行成效
		<p>(六)加強住民住院關懷，三節及每月皆辦理住院住民訪視慰問，年度預計辦理 12 場次。</p>	<p>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計 6 場次慰問 108 人次。各堂隊堂長每月實施住院住民關懷訪視計 72 場次。114 年住院住民關懷訪視總計 78 場次</p> 
		<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. 與高雄榮總合作「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 114 年度多元衛教-寓教寓樂底家計畫辦理衛教，共計 44 場次，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。 

項次	實施要項	具體作法	執行成效																																							
		<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. 非計畫性住院訂有閾值，護理人員隨時依據年度執行實際狀況，檢討改善措施。 2. 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。 3. 114 年度非計畫住院指閾值及發生密度情形如下圖： <div data-bbox="614 604 1444 1086" style="text-align: center;"> <p>114年非計畫性住院發生率</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>閾值(%)</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> <td>5.17</td> </tr> <tr> <td>非計畫住院發生率(%)</td> <td>5.25</td> <td>4.27</td> <td>4.2</td> <td>4.39</td> <td>5.68</td> <td>3.18</td> <td>3.08</td> <td>5.88</td> <td>4</td> <td>4.21</td> <td>3.83</td> <td>4.30</td> </tr> </tbody> </table> </div>		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	閾值(%)	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	非計畫住院發生率(%)	5.25	4.27	4.2	4.39	5.68	3.18	3.08	5.88	4	4.21	3.83	4.30
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
閾值(%)	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17	5.17																														
非計畫住院發生率(%)	5.25	4.27	4.2	4.39	5.68	3.18	3.08	5.88	4	4.21	3.83	4.30																														
		<p>(九) 住民非計畫性體重改變處理及監測，針對體重改變個案予逐案分析尋找真因，擬訂個別性照護計畫及照顧營養師進</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年度依評鑑指標 B19「服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形」計畫，明確訂定定義、目的、流程、表單與監測機制，並定期修訂以貼近實務需求。 2. 非計畫性體重改變處理及監測落實情形：個案均登錄於安養資訊系統，並訂有個別化護理計畫與執行措施，確保照護一致性與可追蹤性。 3. 約束指標監測與數據分析成效：已建置月、季、年指標監測制度，定期統計發生密度、使用原因分 																																							

項次	實施要項	具體作法	執行成效																																							
		<p>行改善措施，每月統計及每季分析檢討。體重增加 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>布，作為品質改善依據。</p> <p>4. 114 年閾值體重增加發生率為 0.01%、體重減少為 0.2%。</p> <p>5. 114 年度體重改變指標閾值及發生密度情形如下圖：</p>  <table border="1" data-bbox="646 537 1412 929"> <caption>114 年非計劃性體重變化</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>體重減少 5% 以上比率</th> <th>體重增加 5% 以上比率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>0.40</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>2月</td><td>0.20</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>3月</td><td>0.20</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>4月</td><td>0.40</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>5月</td><td>0.60</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>6月</td><td>0.60</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>7月</td><td>0.20</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>8月</td><td>0.00</td><td>0.20</td></tr> <tr><td>9月</td><td>0.00</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>10月</td><td>0.20</td><td>0.00</td></tr> <tr><td>11月</td><td>0.20</td><td>0.20</td></tr> <tr><td>12月</td><td>0.20</td><td>0.00</td></tr> </tbody> </table>	月份	體重減少 5% 以上比率	體重增加 5% 以上比率	1月	0.40	0.00	2月	0.20	0.00	3月	0.20	0.00	4月	0.40	0.00	5月	0.60	0.00	6月	0.60	0.00	7月	0.20	0.00	8月	0.00	0.20	9月	0.00	0.00	10月	0.20	0.00	11月	0.20	0.20	12月	0.20	0.00
月份	體重減少 5% 以上比率	體重增加 5% 以上比率																																								
1月	0.40	0.00																																								
2月	0.20	0.00																																								
3月	0.20	0.00																																								
4月	0.40	0.00																																								
5月	0.60	0.00																																								
6月	0.60	0.00																																								
7月	0.20	0.00																																								
8月	0.00	0.20																																								
9月	0.00	0.00																																								
10月	0.20	0.00																																								
11月	0.20	0.20																																								
12月	0.20	0.00																																								
		<p>(十) 住民跌倒預防、處理及監測，針對跌倒個案找出跌倒真因並逐案分析，擬訂個別性照護計畫，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>1. 每年度依評鑑指標 B13「服務對象跌倒預防處理及監測情形」計畫，執行指標內容，並每月每位個案逐案分析，跨專業團隊檢討及改善。</p> <p>2. 跌倒照護與監測落實情形：確實登載於安養護系統品質指標管理/跌倒/跌倒事件維護/新增「跌倒事件報告單」，確保照護一致性與可追蹤性。</p> <p>3. 跌倒指標監測與數據分析成效：定期每季進行 PDCA 方式，以作為品質改善依據。</p> <p>4. 114 年跌倒指標閾值 0.07%，114 年約束發生密度平均值為 0.39%。</p> <p>5. 114 年度跌倒指標閾值及發生密度情形如下圖：</p>																																							

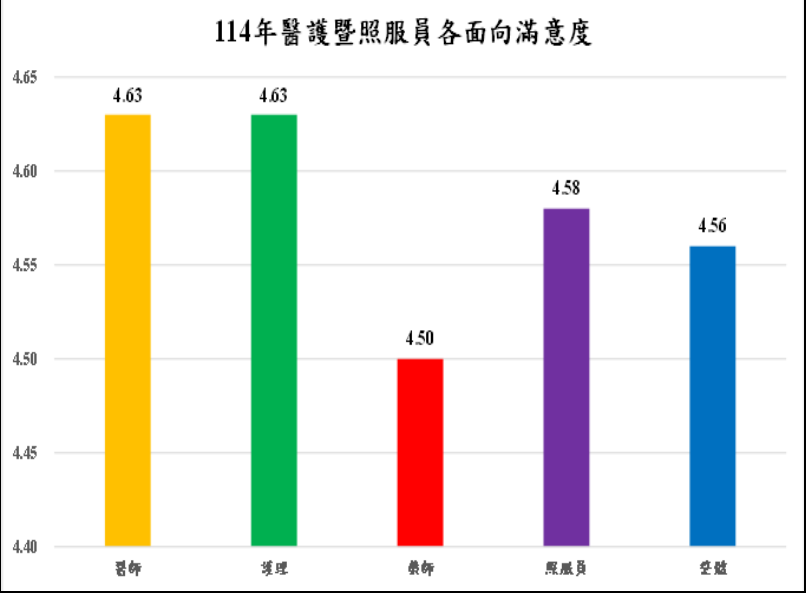
項次	實施要項	具體作法	執行成效																																							
		<p>(十一)服務對象約束處理及監測情形，針對約束個案逐案分析尋找真因，擬訂個別性照護計畫，並經家屬同意填寫約束個案身體約束觀察紀錄，每月統計及每季分析檢討。約束閾值訂為(0.33%)，每月持續監測約束發生率。</p>	<p>114年度跌倒發生率</p>  <table border="1" data-bbox="638 627 1420 761"> <tr> <td></td> <td>1月</td> <td>2月</td> <td>3月</td> <td>4月</td> <td>5月</td> <td>6月</td> <td>7月</td> <td>8月</td> <td>9月</td> <td>10月</td> <td>11月</td> <td>12月</td> </tr> <tr> <td>發生密度%</td> <td>0.058</td> <td>0.029</td> <td>0.027</td> <td>0.034</td> <td>0.065</td> <td>0.033</td> <td>0.032</td> <td>0.045</td> <td>0.026</td> <td>0.050</td> <td>0.070</td> <td>0.065</td> </tr> <tr> <td>閾值%</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> <td>0.07</td> </tr> </table> <p>1. 每年度依評鑑指標 B16「服務對象約束處理及監測情形」計畫，明確訂定定義、目的、流程、表單與監測機制，並定期修訂以貼近實務需求。</p> <p>2. 約束照護與監測落實情形：約束個案均登錄於資訊系統，並訂有個別化約束照護計畫與執行措施，確保照護一致性與可追蹤性。</p> <p>3. 約束指標監測與數據分析成效：已建置月、季、年指標監測制度，定期統計約束發生密度、使用原因分布、多重約束比例及約束移除成功率，作為品質改善依據。</p> <p>4. 約束整體執行成效總結：約束使用具備明確指標、完整流程、持續再評估與改善機制，兼顧住民安全、人權保障及照護品質，符合老人福利機構評鑑 B16 指標要求。</p> <p>5. 114 年約束指標閾值 0.24%，114 年約束發生密度平均值為 0.27%。</p> <p>6. 114 年度約束指標閾值及發生密度情形如下圖：</p>		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	發生密度%	0.058	0.029	0.027	0.034	0.065	0.033	0.032	0.045	0.026	0.050	0.070	0.065	閾值%	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																														
發生密度%	0.058	0.029	0.027	0.034	0.065	0.033	0.032	0.045	0.026	0.050	0.070	0.065																														
閾值%	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07																														

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、處理及監測情形，針對感染個案逐案分析尋找真因，擬訂個別性照護計畫，每月統計及每季分析檢討。感染閾值訂為 (0.85‰)，每月持續監測感染發生率。</p>	<div data-bbox="614 271 1430 779" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">114年身體約束發生密度比較</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>— 閾值</td> <td>0.24</td><td>0.24</td><td>0.24</td><td>0.24</td><td>0.24</td><td>0.24</td><td>0.24</td><td>0.24</td><td>0.24</td><td>0.24</td><td>0.24</td><td>0.24</td> </tr> <tr> <td>— 114年</td> <td>0.18</td><td>0.20</td><td>0.19</td><td>0.22</td><td>0.23</td><td>0.29</td><td>0.30</td><td>0.31</td><td>0.33</td><td>0.34</td><td>0.30</td><td>0.30</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>1. 完整感染監測記錄:每月由感管專責承辦人負責</p> <p>2. 每月彙整當月感染收案名單(冊)、機構感染指標月統計表分析資料及每位住民逐案分析紀錄。</p> <p>3. 每月於組室會議時，感管承辦人提出當月個案問題討論及改善措施，且將會議紀錄傳閱每位醫事人員簽名熟知。</p> <p>4. 每季(三個月)以 PDCA 方式進行分析及檢討改善措施。</p> <p>5. 114 年感染密度品質指標閾值 0.76‰，114 年(1-12 月)感染密度平均值為 0.65‰。</p> <p>6. 114 年度指標閾值情形如下圖：</p> <div data-bbox="614 1361 1460 1787" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">114年總感染發生密度(‰)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>— 閾值</td> <td>0.76</td><td>0.76</td><td>0.76</td><td>0.76</td><td>0.76</td><td>0.76</td><td>0.76</td><td>0.76</td><td>0.76</td><td>0.76</td><td>0.76</td><td>0.76</td> </tr> <tr> <td>— 114 (1-12月)</td> <td>0.58</td><td>0.73</td><td>0.68</td><td>0.62</td><td>0.72</td><td>0.6</td><td>0.58</td><td>0.68</td><td>0.72</td><td>0.69</td><td>0.6</td><td>0.72</td> </tr> </tbody> </table> </div>		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	— 閾值	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	— 114年	0.18	0.20	0.19	0.22	0.23	0.29	0.30	0.31	0.33	0.34	0.30	0.30		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	— 閾值	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	— 114 (1-12月)	0.58	0.73	0.68	0.62	0.72	0.6	0.58	0.68	0.72	0.69	0.6	0.72
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																																																																					
— 閾值	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24																																																																					
— 114年	0.18	0.20	0.19	0.22	0.23	0.29	0.30	0.31	0.33	0.34	0.30	0.30																																																																					
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																																																																					
— 閾值	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76	0.76																																																																					
— 114 (1-12月)	0.58	0.73	0.68	0.62	0.72	0.6	0.58	0.68	0.72	0.69	0.6	0.72																																																																					

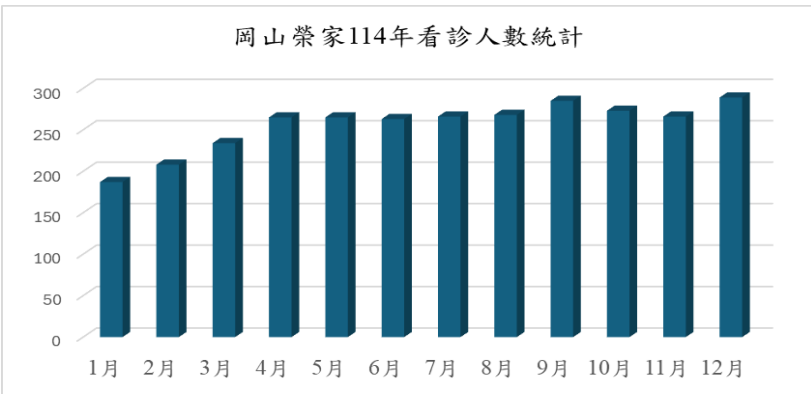
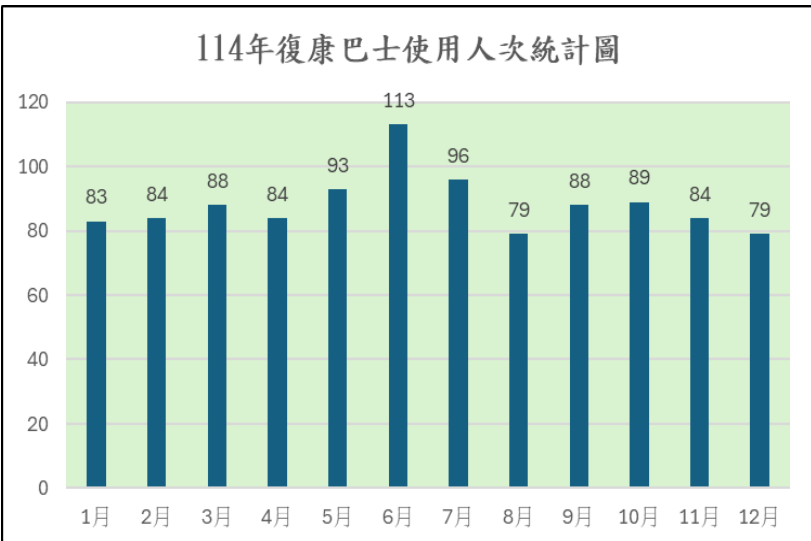
項次	實施要項	具體作法	執行成效																									
		<p>(十三)依據住戶個別化需求提供合宜之輔具。</p> <p>(十四)消防安全設備及人員訓練將持續改善精進，依據評鑑委員建議事項，因預算額度有限尚未全數完成設備改善；針對尚未改善之堂隊第二種消防栓，將視資本門預算狀況進行更新。</p>	<p>114 年生活輔具申請計 125 人次。</p>  <table border="1" data-bbox="628 367 1458 658"> <tr> <td>項目</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>輔助筷子</td> <td>缺口杯</td> <td>弧形碗</td> <td>易握把餅湯匙</td> </tr> </table> <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，114 年各項防災組合訓練成效如下表：</p> <table border="1" data-bbox="628 846 1458 1196"> <thead> <tr> <th>工作項目</th> <th>消防演練</th> <th>災害防救安全講習</th> <th>消防大會考</th> <th>安全檢查</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>實施次數</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>辦理時間</td> <td>3/26、11/11</td> <td>4/1、11/13</td> <td>11/19</td> <td>元旦、春節、228 連假、清明、端午、中秋及臺灣光復節連假</td> </tr> </tbody> </table> <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>	項目						輔助筷子	缺口杯	弧形碗	易握把餅湯匙	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	7	辦理時間	3/26、11/11	4/1、11/13	11/19	元旦、春節、228 連假、清明、端午、中秋及臺灣光復節連假
項目																												
	輔助筷子	缺口杯	弧形碗	易握把餅湯匙																								
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	7																								
辦理時間	3/26、11/11	4/1、11/13	11/19	元旦、春節、228 連假、清明、端午、中秋及臺灣光復節連假																								
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，廣納服務對象與合作之公民營機構興革意見，提供符合本家住	<p>1. 114 年度上、下半年辦理房戶長座談會，計 2 場次。</p> <p>2. 114 年共辦理 12 次伙食檢討會暨菜單審查及伙食意見座談；每月辦理伙食滿意度調查，平均滿意度高達 85.68。</p>																									

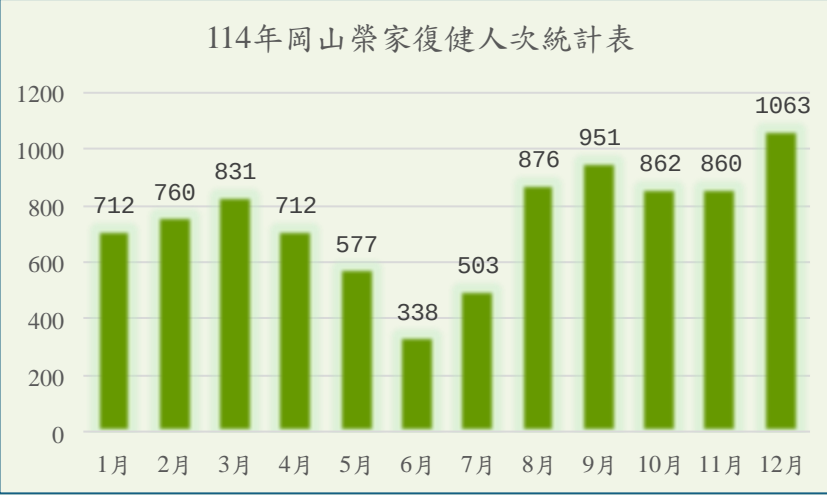
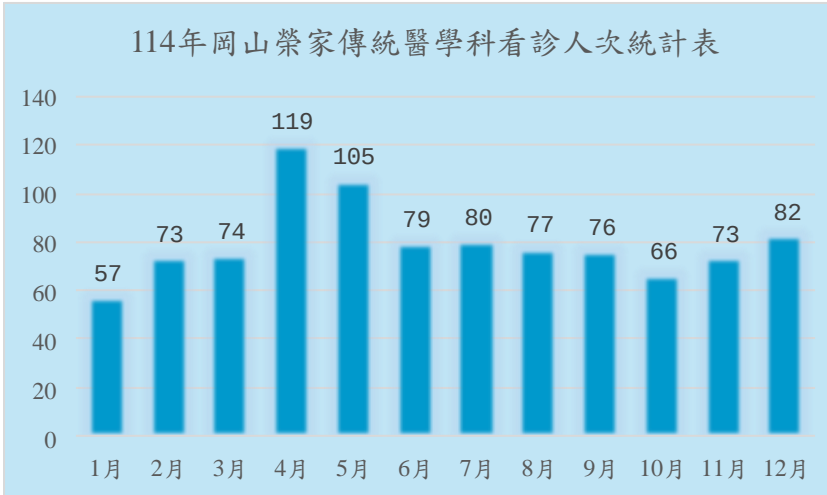
項次	實施要項	具體作法	執行成效																										
		民需求的精進服務與合作契機。	<p style="text-align: center;">岡山榮家114年度各月份伙食滿意度</p> <table border="1"> <caption>岡山榮家114年度各月份伙食滿意度數據</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>84.8</td></tr> <tr><td>2月</td><td>84.4</td></tr> <tr><td>3月</td><td>86.6</td></tr> <tr><td>4月</td><td>86</td></tr> <tr><td>5月</td><td>86.6</td></tr> <tr><td>6月</td><td>85.7</td></tr> <tr><td>7月</td><td>85.1</td></tr> <tr><td>8月</td><td>85.7</td></tr> <tr><td>9月</td><td>85.4</td></tr> <tr><td>10月</td><td>86.2</td></tr> <tr><td>11月</td><td>85.6</td></tr> <tr><td>12月</td><td>84.9</td></tr> </tbody> </table>	月份	滿意度	1月	84.8	2月	84.4	3月	86.6	4月	86	5月	86.6	6月	85.7	7月	85.1	8月	85.7	9月	85.4	10月	86.2	11月	85.6	12月	84.9
月份	滿意度																												
1月	84.8																												
2月	84.4																												
3月	86.6																												
4月	86																												
5月	86.6																												
6月	85.7																												
7月	85.1																												
8月	85.7																												
9月	85.4																												
10月	86.2																												
11月	85.6																												
12月	84.9																												
		(二)建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序,提供首長信箱等民眾意見反映與後續追蹤處理管道。(秘書室)	<p>1. 家區設置 7 個實體意見箱及本家網站的主任信箱、信件來函、電話、傳真、電子郵件等多元管道意見反應或申訴並設有專人處理。</p> <p>2. 114 年度家屬申訴意見統計如下：總計 10 件。</p> <table border="1"> <caption>114 年度家屬申訴意見統計數據</caption> <thead> <tr> <th>類別</th> <th>件數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>反應設施及服務</td><td>5</td></tr> <tr><td>致謝</td><td>1</td></tr> <tr><td>其他(協助、申請、捐款等)</td><td>3</td></tr> <tr><td>權益詢問</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	類別	件數	反應設施及服務	5	致謝	1	其他(協助、申請、捐款等)	3	權益詢問	1																
類別	件數																												
反應設施及服務	5																												
致謝	1																												
其他(協助、申請、捐款等)	3																												
權益詢問	1																												
		(二)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。	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。																										

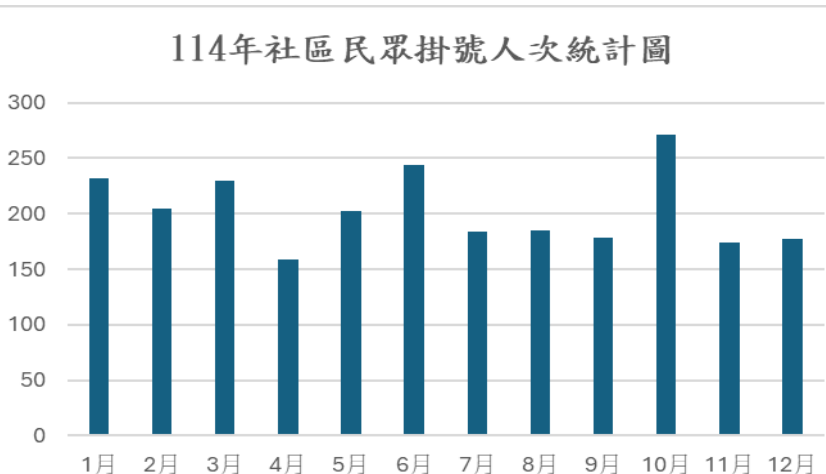

項次	實施要項	具體作法	執行成效								
		<p> </p>									
		<p>(四)輔導組設置全功能櫃台，賡續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>外界會議及宣導活動</td> <td>10場</td> </tr> <tr> <td>民眾參訪</td> <td>236組</td> </tr> </tbody> </table>	項目	成效	外界會議及宣導活動	10場	民眾參訪	236組		
項目	成效										
外界會議及宣導活動	10場										
民眾參訪	236組										
		<p>(五)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"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>家屬聯誼座談</td> <td>2場</td> </tr> <tr> <td>住民座談會</td> <td>4場</td> </tr> <tr> <td>房戶長座談</td> <td>2場</td> </tr> </tbody> </table>	項目	成效	家屬聯誼座談	2場	住民座談會	4場	房戶長座談	2場
項目	成效										
家屬聯誼座談	2場										
住民座談會	4場										
房戶長座談	2場										

項次	實施要項	具體作法	執行成效												
		(六)每年辦理 2 次住民才藝競賽活動，切合住民身心活動自我期許的目標需求。	<table border="1" data-bbox="624 342 1465 528"> <thead> <tr> <th data-bbox="624 342 1043 454">項目</th> <th data-bbox="1043 342 1465 454">成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="624 454 1043 528">榮住民才藝競賽</td> <td data-bbox="1043 454 1465 528">2 場</td> </tr> </tbody> </table>	項目	成效	榮住民才藝競賽	2 場								
項目	成效														
榮住民才藝競賽	2 場														
		(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。各項滿意度平均值可達 4.2 分以上，整體滿意度可達 90%以上。	<p data-bbox="624 611 1465 745">114 年醫護暨照服員各面向滿意度：整體滿意度平均分數 4.56 分，醫師及護理師滿意度 4.63 分最高，照服員滿意度 4.58 分為次，藥師 4.50 分，整體滿意度 97.64%。</p>  <table border="1" data-bbox="624 752 1433 1346"> <caption>114年醫護暨照服員各面向滿意度</caption> <thead> <tr> <th>職別</th> <th>滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>醫師</td> <td>4.63</td> </tr> <tr> <td>護理</td> <td>4.63</td> </tr> <tr> <td>藥師</td> <td>4.50</td> </tr> <tr> <td>照服員</td> <td>4.58</td> </tr> <tr> <td>整體</td> <td>4.56</td> </tr> </tbody> </table>	職別	滿意度	醫師	4.63	護理	4.63	藥師	4.50	照服員	4.58	整體	4.56
職別	滿意度														
醫師	4.63														
護理	4.63														
藥師	4.50														
照服員	4.58														
整體	4.56														
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，突破組室間的隔閡，以跨專業方式水平整合，提供專人全程服務。	強化單一窗口服務機制與團隊合作精神，由輔導組同仁採輪值方式辦理入住諮詢與參觀導覽，前段入住資格審核作業由榮民人事承辦人負責，後續則由堂隊工作人員銜接新住民接待及生活照顧服務，建構完整且順暢之入住服務流程。												
		(二)設置網路平臺線上查詢服務(如床位、入住須知等)便利	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。												

項次	實施要項	具體作法	執行成效												
		<p>榮民及民眾取得資訊。</p>	 <p>國軍退除役官兵輔導委員會 岡山榮譽國民之家</p> <p>關於榮家 訊息公告 服務介紹 入住申請資訊 榮家生活園 耆教園地 活動花絮 相關連結</p> <p>現在位置： 首頁 > 入住申請資訊</p> <p>入住申請資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> > 候住名單 > 入住條件 > 收費標準 > 健檢項目 > 床位資訊 > 預約參觀體驗試住 												
		<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。 (秘書室)</p>	<p>1. 本家設置 7 個實體意見箱，並提供主任信箱、來函、電話、傳真及電子郵件等管道，受理民眾意見反映。</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> <div data-bbox="619 1240 1469 1653"> <p style="text-align: center;">媒體宣傳</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>YOUTUBE點閱數</td> <td>8806</td> </tr> <tr> <td>提供新聞媒體報導</td> <td>293</td> </tr> <tr> <td>臉書貼文數</td> <td>528</td> </tr> <tr> <td>臉書瀏覽次數*100</td> <td>800</td> </tr> <tr> <td>臉書觸及人數*100</td> <td>7341</td> </tr> </tbody> </table> </div>	項目	成效	YOUTUBE點閱數	8806	提供新聞媒體報導	293	臉書貼文數	528	臉書瀏覽次數*100	800	臉書觸及人數*100	7341
項目	成效														
YOUTUBE點閱數	8806														
提供新聞媒體報導	293														
臉書貼文數	528														
臉書瀏覽次數*100	800														
臉書觸及人數*100	7341														
		<p>(四) 持續招募榮欣志工，提供就診專車陪診服務、協助榮家辦理藝文文康活動、行政</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>志工服務</td> <td>4232 人次</td> </tr> <tr> <td>獲選榮欣志工</td> <td>1 人</td> </tr> </tbody> </table>	項目	成效	志工服務	4232 人次	獲選榮欣志工	1 人						
項目	成效														
志工服務	4232 人次														
獲選榮欣志工	1 人														

項次	實施要項	具體作法	執行成效																										
		大樓服務台值班、關懷陪伴身心脆弱住民等。																											
		(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。(保健組)	<p>月平均看診約258人次。</p>  <p>岡山榮家114年看診人數統計</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>看診人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>200</td></tr> <tr><td>2月</td><td>220</td></tr> <tr><td>3月</td><td>240</td></tr> <tr><td>4月</td><td>270</td></tr> <tr><td>5月</td><td>270</td></tr> <tr><td>6月</td><td>270</td></tr> <tr><td>7月</td><td>270</td></tr> <tr><td>8月</td><td>270</td></tr> <tr><td>9月</td><td>290</td></tr> <tr><td>10月</td><td>280</td></tr> <tr><td>11月</td><td>270</td></tr> <tr><td>12月</td><td>290</td></tr> </tbody> </table>	月份	看診人數	1月	200	2月	220	3月	240	4月	270	5月	270	6月	270	7月	270	8月	270	9月	290	10月	280	11月	270	12月	290
月份	看診人數																												
1月	200																												
2月	220																												
3月	240																												
4月	270																												
5月	270																												
6月	270																												
7月	270																												
8月	270																												
9月	290																												
10月	280																												
11月	270																												
12月	290																												
		(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。(保健組)	<p>復康巴士每周三趟，月平均90人次。</p>  <p>114年復康巴士使用人次統計圖</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>使用人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>83</td></tr> <tr><td>2月</td><td>84</td></tr> <tr><td>3月</td><td>88</td></tr> <tr><td>4月</td><td>84</td></tr> <tr><td>5月</td><td>93</td></tr> <tr><td>6月</td><td>113</td></tr> <tr><td>7月</td><td>96</td></tr> <tr><td>8月</td><td>79</td></tr> <tr><td>9月</td><td>88</td></tr> <tr><td>10月</td><td>89</td></tr> <tr><td>11月</td><td>84</td></tr> <tr><td>12月</td><td>79</td></tr> </tbody> </table>	月份	使用人次	1月	83	2月	84	3月	88	4月	84	5月	93	6月	113	7月	96	8月	79	9月	88	10月	89	11月	84	12月	79
月份	使用人次																												
1月	83																												
2月	84																												
3月	88																												
4月	84																												
5月	93																												
6月	113																												
7月	96																												
8月	79																												
9月	88																												
10月	89																												
11月	84																												
12月	79																												
		(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	復健治療量能114年每日40-45人次，月平均為700-900人次(5-7月物理治療師產假)。																										

項次	實施要項	具體作法	執行成效																										
		<p>人次。</p>	 <p>114年岡山榮家復健人次統計表</p> <table border="1"> <tr><th>月</th><td>1月</td><td>2月</td><td>3月</td><td>4月</td><td>5月</td><td>6月</td><td>7月</td><td>8月</td><td>9月</td><td>10月</td><td>11月</td><td>12月</td></tr> <tr><th>人次</th><td>712</td><td>760</td><td>831</td><td>712</td><td>577</td><td>338</td><td>503</td><td>876</td><td>951</td><td>862</td><td>860</td><td>1063</td></tr> </table>	月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	人次	712	760	831	712	577	338	503	876	951	862	860	1063
月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																	
人次	712	760	831	712	577	338	503	876	951	862	860	1063																	
		<p>(八)新增中醫門診，住民不需前往高榮看診，減少往返奔波。(保健組)</p>	<p>114年門診每診次約15-20人次，月平均約70人次。</p>  <p>114年岡山榮家傳統醫學科看診人次統計表</p> <table border="1"> <tr><th>月</th><td>1月</td><td>2月</td><td>3月</td><td>4月</td><td>5月</td><td>6月</td><td>7月</td><td>8月</td><td>9月</td><td>10月</td><td>11月</td><td>12月</td></tr> <tr><th>人次</th><td>57</td><td>73</td><td>74</td><td>119</td><td>105</td><td>79</td><td>80</td><td>77</td><td>76</td><td>66</td><td>73</td><td>82</td></tr> </table>	月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	人次	57	73	74	119	105	79	80	77	76	66	73	82
月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																	
人次	57	73	74	119	105	79	80	77	76	66	73	82																	
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)多元關懷，提供鄰近社區遺眷與獨居老人送餐服務。(輔導組)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="624 1536 1043 1644">項目</th> <th data-bbox="1043 1536 1465 1644">成效</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="624 1644 1043 1771">懷弱勢民眾與周遭獨居榮民(眷)訪視服務</td> <td data-bbox="1043 1644 1465 1771">372 人次</td> </tr> <tr> <td data-bbox="624 1771 1043 1843">電話問安</td> <td data-bbox="1043 1771 1465 1843">1,488 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	372 人次	電話問安	1,488 人次																				
項目	成效																												
懷弱勢民眾與周遭獨居榮民(眷)訪視服務	372 人次																												
電話問安	1,488 人次																												

項次	實施要項	具體作法	執行成效																										
		(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。	114 年全年提供愛心便當 8,047 人次，嘉惠附近弱勢居民，頗獲附近鄰里讚賞。																										
		(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>114 年社區民眾掛號月平均達 203 人次</p> <p>114年社區民眾掛號人次統計圖</p>  <table border="1"> <caption>114年社區民眾掛號人次統計圖</caption> <thead> <tr> <th>月份</th> <th>掛號人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1月</td><td>230</td></tr> <tr><td>2月</td><td>205</td></tr> <tr><td>3月</td><td>230</td></tr> <tr><td>4月</td><td>160</td></tr> <tr><td>5月</td><td>200</td></tr> <tr><td>6月</td><td>245</td></tr> <tr><td>7月</td><td>185</td></tr> <tr><td>8月</td><td>185</td></tr> <tr><td>9月</td><td>180</td></tr> <tr><td>10月</td><td>270</td></tr> <tr><td>11月</td><td>175</td></tr> <tr><td>12月</td><td>180</td></tr> </tbody> </table>	月份	掛號人次	1月	230	2月	205	3月	230	4月	160	5月	200	6月	245	7月	185	8月	185	9月	180	10月	270	11月	175	12月	180
月份	掛號人次																												
1月	230																												
2月	205																												
3月	230																												
4月	160																												
5月	200																												
6月	245																												
7月	185																												
8月	185																												
9月	180																												
10月	270																												
11月	175																												
12月	180																												
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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>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> 																										

項次	實施要項	具體作法	執行成效										
		<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>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，114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，114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、有感的服务與照顧工作，提升問題解決效率與服務品質。</p> <div data-bbox="635 667 1453 1160" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;">各項協調會議</p> <table border="1"> <caption>各項協調會議數據</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> </div>	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。(輔導組)</p>	<p>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。</p> <p>2. 配合輔導會，納入116-119年中程計畫規劃育樂堂88床轉型，活化閒置空間並對接失能照護需求，能有效紓解養護候等壓力。</p>										
備註													

