

彰化榮家 114 年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	承辦單位	執行成效
壹	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、增進本家服務人員（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。	各組室	本家定期於家務會報，提報服務品質議題，提供提升服務品質，提供住民完善的照顧服務。 本家為強化服務效能，專案辦理 114 年度服務滿意度問卷調查分析報告，提供同仁作為 115 年服務住民之參考。
		二、彙編及修正業務工作手冊，落實本家服務照顧工作。	秘書室	本家每年配合輔導會政策及服務實務，編修工作手冊，並為強化公文電子化處理節能減紙，自 114 年起，本家不再印製工作手冊，各組室新(修)頒各項行政規章，置放於 Blue/公布欄/工作手冊，統一彙整簽核，俾供查詢。114 年年底修頒 49 項年度重要計畫及行政規章。
		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。	人事室	本家訂有 114 年職員工訓練實施計畫，為提升主管之決策及管理能力，本家以薦送參加公務人力發展學院所舉辦之中高階主管訓練為主，包括薦送高階主管參加願景培育研習班、中階主管參加教練式部屬培育研習班等。另每月透過家務會報、跨專業聯繫會議等進行個案討論及跨組室溝通協調，提升主管之專業知能。
		四、與醫療機構、學校、宗教及社福團體結盟，辦理各項活動，以增進服務住民功能。	輔導組 保健組	一、本家 114 年在學校、宗教及社福團體方面，採取多元化的合作模式。 與達德商工簽有合作協定及

真善美協會合作每週的住民  
主日禮拜及聚會活動、與崇  
仁文化教育基金會-正芯佛  
堂每週合作推廣住民拍打功  
等養生課程，與彰化縣美容  
職業工會筋絡按摩及楊老師  
義剪團隊等資源挹注本家。  
另外連結旺旺文教基金會、  
維他露基金會、口留香食品  
公司、乖乖公司及歐典食品  
公司、廣吉食品公司、廣達  
香食品公司、成偉食品公  
司、佳格食品公司、依必朗  
化學製藥公司、一之軒食品  
公司、長榮航空及張榮發慈  
善基金會等愛心企業定期捐  
贈物資，配合本家公益活動  
關懷住民。輔導組賡續加強  
社會資源連結，期引進更豐  
沛社會能量，俾強化住民服  
務。

另外在 114 年 4 月引進張榮  
發慈善基金會第 3 年舉辦長  
榮愛起飛住民樂齡課程，於  
4 月至 12 月共辦理了 20 場  
的住民手作課程，內容包含  
紙藝剪紙創作、動物輔助治  
療(寵物治療)、西點烘焙、  
餡餅及肉羹美食製作、香草  
敲打棒、香包製作、情人節  
油飯、端午包粽子及中秋節  
綠豆椪、耶誕節卡片製作、  
歌唱比賽活動及耶誕節園遊  
會等才藝課程。共有 1045  
人次參與學習課程。

尤其 12 月 17 日舉辦耶誕節  
園遊會動，張榮發慈善基金  
會吳景明董事長及團隊人員  
特別出席本次活動，活動現

		<p>場有美食販售及動物治療闖關，並安排紙藝老師協助，並邀請薩克斯風樂團演奏及聖誕老公公發送糖果陪伴住民共同歡度耶誕節，受到張榮發慈善基金會吳景明董事長及住民的熱烈肯定及讚許。</p> <p>二、本家在醫療方面，與臺中榮總、埔里分院等醫療團隊，提供榮家門診不足專科別(如身心科)計 731 人次就診，另強化醫療照顧，與鄰近 12 所醫院簽訂支援協議外，員榮醫院提供中醫門診計 120 人次、仁和醫院提供復健門診計 185 人次，以提升醫護照護品質。</p> <p>三、配合金字塔計畫辦理住民非藥物治療等相關活動，計 1587 人次參與，建構醫養合一之健康模式。</p>
五、賡續強化人員服務態度及電話禮貌相關規定，確實執行與管考。	各組室	<p>本家同仁服務態度良好，電話禮貌合於要求，輔導會 114 年上半年電話禮貌測試甲等。</p>
六、建立以「人」為本的服務模式，提供住民個別化且獨特性服務照顧方式，讓住民活的老、活的好。	輔導組 保健組	<p>以住民為中心，由跨專業照護與醫療團隊共同合作，鼓勵住民表達與溝通，協助個別化居住環境布置與菜單審查，並結合醫療專業進行健康評估、慢性病管理及用藥安全追蹤，提升住民對自身健康管理之參與度與配合度；另依評估結果召開家庭會議，整合醫療與照護資源，適時調整照護計畫，以提升住民整體健康狀態。</p>
七、建置舒適、明亮的洽	各組室	<p>本家環境舒適、洽公服務及</p>

		公服務及生活環境，檢視各項設施（如飲水機、無障礙設施等）是否妥適安全並定期檢測維護。		生活環境明亮，各項設施安全妥適。飲水機、電梯及無障礙設施等設備，均定期檢測維護。
貳	重視全 程意見 回饋及 參與， 力求服 務切合 民眾需 求	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。	各組室	本家訂定申訴(陳情)作業程序及流程，並已張貼各堂隊，使住民知悉。
		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。	各組室	本家於官網設立「首長民意電子信箱」，114年6件，遇民眾意見反映意見後，均依限列管處理回復。
		三、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，提供全年無休24小時服務。	人事室 輔導組 保健組	本家區全天候專人輪值服務外，各單位尚有通訊軟體群組密切連繫，遇有緊急狀況隨時連繫，服務不打烊。每日有二位醫護人員輪流擔任24小時值勤，處理緊急救護、掌握住民狀況，急診服務計895人次。
		四、設置全功能櫃台，提供主動積極、專業的服務，詢問來訪人員，協助諮詢、申辦、導引服務，期能建立服務人員之優質形象。	各組室	本家於大門口設置聯合服務中心，提供榮民及一般民眾、家屬申請入住時提供相關諮詢；各堂設置值班台，即時協助住民與家屬各項服務。年度內累計服務來訪人次達2,932人次，協助完成各項諮詢及申辦案件。
		五、辦理房戶長座談、堂隊住民與家屬聯誼座談會，促進住民、眷屬溝通管道，強化政策溝通及對話交流。	輔導組	本家於114年上、下半年各辦理2場家屬座談會，計有106位家屬及住民出席。辦理莊敬及力行堂住民座談會共4場，宣導政策法規、聽取建議及意見交流，合計住民81人次參加。
參	便捷服 務遞送 過程與 方式，	一、主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平整合等方式，提供	各組室	114年每月召開家務會報及跨專業聯繫會議，主動檢討服務流程，突破單位間的隔閡，以跨業務性質方式水平

提升民眾生活便利度	專人全程服務。		整合等方式，提供專人全程服務。
	二、於本家全球資訊網「入住申請資訊」中，將入住體檢表公告，便利民眾下載使用。	輔導組	每月 10 日前於本家全球資訊網站更新入住相關資料供住民及民眾查詢。
	三、運用多元化資訊參與管道，如首長信箱、堂隊信箱、Email、電話等方式，提供住民、眷屬及民眾友善網路溝通環境。	各組室	本家在各堂隊均設置意見箱，即時蒐整住民與家屬建議，適時回覆。並與家屬建立 E-mail、LINE 通訊軟體，並運用電話溝通，即時傳遞榮家相關政策。 本年度內受理各類意見反映案件共 4 件，其中首長信箱 3 件、輔導會層轉 1 件。 經由意見反映管道所提出之建議，實際採納並改善事項，有效提升住民及民眾對機構之信任與滿意度。
	四、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。	各組室	本家各項工作流程，定期修頒週知，有關評鑑作業相關業務，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。彙整成冊，以利同仁運用。114 年年底修頒 49 項年度重要計畫及行政規章。
肆 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	一、提供本家交誼廳卡拉 OK 設備，聘請專業師資擔任教學老師，供週邊社區民眾歡唱。	輔導組	本家 114 年每週四上午 0900~1100 開放交誼廳，邀請社區居民參加關懷據點歌唱班課程，共計 38 場次，572 人次參加。
	二、推動社區照顧關懷據點，提供關懷訪視、電話問安、送餐服務及健康促進活動等服務。	輔導組	本家於 106 年 12 月 15 日成立彰榮社區關懷據點提供關懷訪視、電話問安、送餐服務及健康促進活動等服務。年度內訪視周邊榮民(眷)共 69 人次、送餐服務 1,584 餐次。

		<p>三、與社區資源共享及互惠，開放既有之醫療設施、設備及活動場地，提供社區民眾或住民（眷）就醫及文康活動運用。</p>	<p>輔導組 保健組</p>	<p>一、本家 114 年每週四上午 0900~1000 開放交誼廳邀請社區居民參加關懷據點歌唱班課程，共計 44 場次，704 人次參加 二、本家為提供周邊一般社區民眾、外住榮民、榮眷等，可由本榮家(保健組大樓)1 號門入進出便利就醫，與社區分享醫療資源與健康促進。</p>
		<p>四、配合長照 2.0 成立日間照顧中心，提供包含生活照顧、醫療、職能治療及復健服務、自主訓練、家屬教育及諮詢、文康休閒活動、交通接送等服務，提供長照服務，減輕家屬負擔，促進社會資源公平運用。</p>	<p>保健組</p>	<p>108 年核准收案人數 20 人，114 年度收案學員計 145 人次。 持續提供優質之生活照顧、家屬教育及諮詢、文康休閒活動、交通接送等服務工作。 另 114 年日間照顧中心推動「生活賦能」創新復能活動，聘請復健師每月一次到場指導照顧服務員，強化其個別化訓練技巧及個案執行能力，協助學員提升日常生活功能與自主能力，促進安適生活與獨立表現，並有助於其社會參與與適應。全年服務人次計 2,497 人次。</p>
<p>伍</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、於本家全球資訊網頁提供床位資訊、入住申請規定、各界捐贈公開徵信、採購案及住民遺物標售案等資訊，強化公開、透明行政措施。</p>	<p>各組室</p>	<p>已於本家全球資訊網頁提供床位資訊、入住申請規定、各界捐贈公開徵信及住民遺物標售案等資訊，強化資訊公開。</p>
		<p>二、透過網路社群、新聞文宣媒體或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊（行事曆、文康活動、醫療資源通報、政策宣導等</p>	<p>各組室</p>	<p>114 年發布刊登 185 篇新聞稿、FaceBook 110,854 則，各式活動均透過新聞稿、臉書等媒體網絡，公布揭露相關資訊（行事曆、文康活動、醫療資源通報、政策宣</p>

		<p>)，便利服務對象共享創新互動場域。</p>		<p>導等)，便利服務對象及社區居民共享創新互動場域。</p>
陸	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃服務</p>	<p>一、配合國家長照需求及脈動，整建安養堂房舍為輕養護床位，增加養護床位，以提供實需。</p>	<p>輔導組 保健組 秘書室</p>	<p>改建原屬安養設施的力行堂17-18戶原安養床位22床為失能養護專區，成為合乎養護類使用執照標準的養護設施，已於113年12月啟用收住30床之養護專區(雅園)，以提升本家占床率及經營多元化能量。迄115年1月14日整體占床率85.1%。</p>
		<p>二、擴大資源共享，賡續收住安養護一般民眾，並擴及失智照顧，提供優質的長照服務。</p>	<p>輔導組</p>	<p>與彰化縣政府簽署低收入戶合作及簽約，擴大資源共享。</p>
		<p>三、與時俱進於法規授權範圍下，適時規劃具體可行執行方案及創新事項，彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p>	<p>各組室</p>	<p>本家各項工作流程，定期修頒周知，114年年底修頒49項年度重要計畫及行政規章。另有關評鑑作業相關業務，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p>