

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>(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)114年計修訂或增訂37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)為提升服務幹部及服務人員專業水準，配合輔導會服務幹部訓練，本年度派7人參訓，並辦理意外事件處理演練。另請委外照服員勞務承攬廠商依契約督導所屬照服員參加實體及數位學習訓練。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14場，參加計260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114年計80個社區單位或個人納入資源表，俾利聯結社區資源辦</p>

		<p>(五)賡續強化人員服務態度電話禮貌，並確實執行管考。</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>(七)提升住民伙食滿意度，維護餐食安全，建構安全、舒適的頤養環境。</p>	<p>理各項公益活動，於114年辦理社區交流活動計80場4,310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及技巧。每兩個月不定期測試一次，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，完成後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。</p> <p>(六)本(114)年度邀請臺中榮總、埔里分院、本家醫事專業講師共辦理9場健康講座，參加計211人次。</p> <p>(七)本(114)年度每月辦理伙食滿意度調查，每次45份，計540份，調查結果滿意度均達83分以上，另如有特殊意見或建議，則納入次月伙食會議議呈討論，以提升住民伙食品質及維護餐安全。</p>
二	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。	(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，114年申訴案件處理件數計0

		<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) 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，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>件。</p> <p>(二)114年本家網頁主任信箱專區，計有9件，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) 本家依輔導會訂頒榮譽國民之家值勤規定設置值勤人員(高勤官、總值日人員)，並有醫護人員、照服員三班制24小時照護住民，掌握家區安全狀況，春節年假期間安排開診，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) 114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，家屬意見滿意</p>
--	--	--	--

			度問卷調查，瞭解住民實際需求，並即時協助處理。
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。</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)建置多元化資訊參與管道，如意見箱、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>(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>
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>(一)統計114年住民資料，其中公費榮民計107人，低收入住民計3人，領有中低收老人生活津貼計23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</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>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，114年計488場樂齡課程，計2,982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，於113年11月25日開始啟用「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114年12月止，使用長青幸福卡門診優惠總計663人次。</p> <table border="1" data-bbox="973 1064 1356 1332"> <thead> <tr> <th>時間</th> <th>榮家 住民</th> <th>社區 民眾</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>113年</td> <td>31</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>114年</td> <td>298</td> <td>314</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>329</td> <td>334</td> </tr> </tbody> </table>	時間	榮家 住民	社區 民眾	113年	31	20	114年	298	314	總計	329	334
時間	榮家 住民	社區 民眾													
113年	31	20													
114年	298	314													
總計	329	334													
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</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訊，內容需正確連結並即時更新。</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，114年度刊登最新消息36則、活動訊息96則、重要公告18則、捐贈資訊8則、活動剪影51則，並同步刊登FB臉書。</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>(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 36 則、活動訊息 96 則、重要公告 18 則、捐贈資訊 8 則、活動剪影 51 則，並同步刊登 FB 臉書，提供住民與眷屬最新即時訊息。</p>
六	<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>(一) 持續連結機關學校、社會團體，辦理資源共享及社區活動，114 年辦理社區交流活動計 80 場 4,310 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) 114 年持續與彰化縣</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>(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			