

桃園榮家提升政府服務效能具體作法一覽表

項次	實施要項	具體作法	執行情形 (完成期限 12 月 31 日前)
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、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。	秘書 ：本家於 114 年 4 月 16 日修訂標準作業程序，目前執行狀況良好，並持續滾動修正。
		二、編印榮家簡介等易讀、易懂易用的為民服務文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導，提供優質之服務品質。	輔導組 ：製作榮家摺頁，方便民眾了解本家服務項目、內容、環境及聯絡方式。並印製報到體檢清單方便民眾清楚瞭解檢查項目避免遺漏。 秘書室 ：本家充分使用機關網頁、臉書等社群媒體宣導相關服務資訊，以廣為人知。
		三、賡續強化人員服務態度及電話禮貌作法相關規定，並確實執行與管考。	秘書室 ：本家服務態度及電話禮貌測試良好。

		<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。</p>	<p>輔導組： 結合八德社區大學、百吉國小、加貝爾幼兒園、國防大學非營利幼兒園等學校辦理關懷公益活動；八德區樂齡學習中心、榮德福關懷小組，定期蒞家辦理銀寶學園、養護堂樂齡律動學堂、老歌歡唱聚會；以及基督教松竹關懷協會、天主教聖保祿醫院院牧部；佛教慈濟基金會、釋普直師父，辦理宗教活動，尊重信仰差異，滿足住民需求。</p>
		<p>五、舉辦服務對象社團活動、宗教信仰、樂齡學習、電影欣賞等文康活動。</p>	<p>輔導組： 本年辦理執行情形如下 1. 宗教類：基督教聚會 50 場，1145 人</p>

			<p>次；天主教彌撒及報佳音 5 場，100 人次。</p> <p>2. 樂齡類：銀寶學園 20 場，1498 人次；樂齡律動學堂 6 場，155 人次；運動樂齡 70 場，2029 人次；堂隊小型樂齡 208 場，2168 人次。</p> <p>3. 競賽類：包括槌球、籃球機、保齡球、高爾夫推桿、射飛鏢、空氣球台等競賽性質活動，共計 115 場，1293 人次。</p> <p>4. 關懷 / 老歌歡唱 / 數位學習類：包括老歌歡唱、文化（歷史、流行類等）影片、VR、慶生會活動，共計 124 場，3023 人次。</p> <p>5. 節慶類：今</p>
--	--	--	---

年結合各式節慶，元旦升旗暨系列活動、春節(含元宵)系列活動、家慶系列活動、母親節、父親節、中秋月光晚會、國慶升旗典禮暨慶祝活動、榮民節系列活動及聖誕歲末系列活動，均結合社區團體或本家自辦應景主題活動，共計 82 場，3677 人次。

6. 旅遊類：今年春季辦理春日 FUN 鬆小旅行；秋季辦理樂齡秋日輕旅行，以小規模、多元化原則，辦理旅遊活動，共計 18 場次，327 人次。

7. 藝文類：

(1) 桃園市立書館行動圖書

			<p>車巡迴活動，提供日照中心社區民眾、榮家住民長輩閱讀資源，共計 10 場次，316 人次參與。</p> <p>(2) 賞景、茶咖啡點心文化活動等共計 33 場，678 人次。</p>
		<p>六、落實服務對象服務照顧工作，並依定期評估服務對象身心狀態，分類特需、個案及一般服務對象，不同需求類型提供服務照顧功能，另依個案需求召開跨團隊個案討論以提升服務品質。</p>	<p>輔導組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立全方位關懷輔導制度，訂定本家住民照顧服務實施作法據以執行，新進住民入住 72 小時內完成生理及心理周全性評估，將社工初評結果登錄安養養護管理資訊系統。 2. 安養堂住民每 6 個月、養護堂住民每 3 個月依「榮家安養養護

管理資訊系統」進行住民各項評估，完成問題需求，並視評估情形結果，滾動修改「社工複評」。

3. 強化堂隊生活照顧與護理醫療照護結合，每週各堂隊由堂長主持三合一會議，召集堂隊護理師及照服員，討論輔導或特需個案，並將會議記錄陳核。

4. 住民出現適應不良或情緒不穩定者，堂隊每週三合一會議中堂隊護理師、社工及照服員針對需關懷個案討論服務照護問題。另可提報每月跨專業整

			<p>合會議，由醫師、藥師、護理師、社工等各專業一起討論。</p>
		<p>七、安排醫護人員，定期辦理服務對象衛教、健康新知及健康促進等相關講座。</p>	<p>保健組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦住民衛教健康講座 12 場次/718 人次、消費者保護方案-用藥安全講座 5 場次/150 人次。 2. 本家安寧教育課程 2 場次/78 人次 3. ACP 15 場次/360 人次 4. 桃分院失能延緩教育課程 12 場次/989 人次。 5. 心理衛教 5 場次/371 人次。
		<p>八、提供安養、養護弱勢服務對象送餐服務，辦理快樂餐；另每月慶生餐會加菜，除夕、端午、中秋及榮民節辦理圓桌餐，提升伙食滿意度，維護飲食安全，打造安全、舒適的頤養環境。</p>	<p>秘書室：依契約提供安養、養護弱勢服務對象送餐或細碎餐服務，每週一及三中午辦理快樂餐；每月慶生餐會</p>

			<p>辦理加菜 1 份，除夕、端午、中秋及榮民節辦理合菜餐會。</p>
		<p>九、辦理或規劃幹部參加在職訓練、提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。</p>	<p>人事室：</p> <p>1. 依本家發展方向與服務內涵訂定員工在職教育訓練計畫，訓練的內容必須包括：專業服務、服務對象安全、急救、性別議題、感染管制及危機管理、緊急事件處理等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。</p> <p>2. 據行政院人事行政總處公務人員終身學習入口網載入達成率，與業務相關總時數（20 小時，含數位課程 10 小時），本年度</p>

			達成率 100%。
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)處理機制及作業程序並落實執行。	輔導組 ：建立首長電子信箱、紙本陳情信箱等方式提供民眾意見反映，114 年住民陳情案件計 8 件均即時處理回覆
		二、辦理房戶長座談、膳食管理會議、新進服務對象座談會、首長與民有約等溝通會議，廣納服務對象與合作之公民營機構興革意見。	輔導組 ：利用三節發放房、戶長慰問金時機辦理房、戶長座談，並邀請住民以生命講座主題方式採輕鬆暢談方式實施交流，114 年度共辦理 16 場，339 人次。 秘書室 ：114 年度共辦理 12 場膳食管理會議審查菜單並依會議所提意見及住民問卷滿足需求，提升伙食品質。
		三、辦理服務對象服務、膳食滿意度調查，並分析調查結果，針對不滿意事項及建設	輔導組 ：114 年分別於 5 月(滿意度 94%)

		<p>性意見，進行檢討改善。</p>	<p>及 11 月(滿意度 97%)進行服務照顧滿意度問卷調查；並於活動後由堂隊詢問長輩取得量與質的回饋。</p> <p>秘書室：114 年每月均有調查膳食，平均滿意度 84.5 分，並針對不滿意事項於膳食會議中檢討。</p>
		<p>四、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，全年無休 24 小時服務。</p>	<p>人事室：為使照顧服務不中輟於平日夜間及假日，持續服務照顧住民，保持適當人力，適時掌握家區全般安全狀況，防範及處理意外事件，確保家區及住民安全。</p>
		<p>五、設置全功能櫃台，廣續推動「單一窗口」服務作業。</p>	<p>輔導組：於警衛室設置服務台，並由專人駐點服務。</p>
		<p>六、設置「首長電子信箱」，即</p>	<p>秘書室：新增</p>

		時、有效之處理，落實服務成效。	案件即時通知秘書，按流程處理。
三	便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>一、建置多元化資訊管道，如意見箱、FB、LINE、視訊等網路社群，建立群組轉知資訊，以提供服務對象、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p> <p>二、設置全球資訊網網路平臺線上查詢服務如床位、入住須知，於「入住申請資訊」中，將入住體檢表公告，便利民眾下載使用便利取得資訊。</p>	<p>秘書室：本家設置官方網頁及FB等網路社群，提供服務對象、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p> <p>輔導組：於本家網頁平臺提供線上查詢服務如床位、入住須知，於「入住申請資訊」中，將入住體檢表公告，便利民眾下載使用便利取得資訊，並每月定時更新。</p> <p>秘書室：本家於官方網頁提供線上查詢服務床位、入住須知及申請等資訊(含入住體檢表公告)，便利民眾取得資訊及下載使用。</p>

		<p>三、提供復健服務合作，提供就診專車接送長者就醫等服務工作。</p>	<p>保健組：</p> <p>1. 本家與仁安醫院簽訂復健診療服務協議，每周一、三、五復健治療師復健服務，共計 9,031 人次每周三下午復健醫師門診服務。</p> <p>2. 本家提供台北榮總就診專車，每周二、五(除國定假外)接送長者至北榮就醫服務，共計 1,561 人次。</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、簽訂緊急安置支援協議書，提供床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p> <p>二、提供日照服務包含生活照顧、醫療照護、自主訓練、家屬教育及諮詢、文康休閒活動、交通接送等服務。</p>	<p>輔導組：與桃園市政府簽訂緊急安置 20 床，提供床位供災民緊急安置及個案庇護安置。</p> <p>保健組：</p> <p>1. 日間照顧收托 176 人次，</p>

			<p>服務共計 2,781 人次。</p> <p>2. 交通接送服務 111 人次，服務總趟數 3,354 趟。</p> <p>4. 家屬聯繫會辦理 2 場次，共計 42 人次參加。</p> <p>5. 家屬支持團體律動共 2 場。</p> <p>6. 團體衛教場次 14 場次、延緩失能課程活動 12 場次。</p> <p>7. 參與榮家活動 52 場次。</p> <p>8. 日照消防演練 2 場次。</p>
		<p>三、協助行動不便服務對象或疫情期間以電話或視訊等方式與親友保持互動。</p>	<p>輔導組：</p> <p>1. 各堂每月與親屬訪談(面談、電訪、視訊、簡訊)了解其需要即時回覆並記錄，每月統計資料報輔導組綜整，鍵入績效管理系統。</p>

			<p>2.114 年協助住民與家屬連繫各手段統計如下：</p> <p>(1)面談：1876 人次。</p> <p>(2)電話訪問：1252 人次。</p> <p>(3)信件：34 人次。</p> <p>(4)電子郵件：83 人次。</p> <p>(5)LINE 等通訊軟體：2582 人。</p>
		<p>四、配合輔導會設置官網網頁相關檢索功能，上傳發布各項公告、應揭露資訊及宣導事項。</p>	<p>秘書室：本家配合輔導會設有官網網頁相關檢索功能，上傳發布各項公告、應揭露資訊及宣導事項。</p>
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、擴大運用全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象、眷屬及一般民眾共享創新互動場域。</p>	<p>秘書室：本家運用全球資訊網、網路社群等公共開放區域主動揭露相關服務資訊，便利服務對象、眷屬及一般民眾共享創新互動場域。</p>

		<p>二、檢討與時俱進，滾動修正年度各項服務計畫、行政規則、作業流程等，使服務照護工作更完善。</p>	<p>輔導組：依據現行作法，每年持續修正年度各項服務計畫、行政規則及作業流程。</p> <p>保健組：持續修正年度各項服務計畫、行政規則、作業流程，以應實需。</p> <p>秘書室：各項服務計畫、行政規則、作業流程，均依實況，逐年修訂。</p>
		<p>三、結合民間、機關或團體，建立合作機制，處理突發意外事件。</p>	<p>輔導組：每月辦理 1 次意外事件演練，針對榮家可能發生意外事件（鬥毆、燒燙傷、毒蛇咬傷、地震、淹水、火災等）由各堂隊輪流擇定主題演練，並召集相關組室主管、各堂堂長、社工、照服人員</p>

			<p>實施觀摩，並於演練後實施研討及經驗交流分享，114年度共辦理6場次。</p> <p>秘書室：本家結合八德區消防分隊教官現場教學示範，業於114年5月7日及12月11日配合災害防救講座及演練。</p>
		<p>四、辦理長期照護品質監測指標，每季統計分析，以PDCA品質改善方法進行。</p>	<p>輔導組：114年共召開8次跨專業整合會議。針對輔導個案及特別需要關懷個案，若有需要假日由輪職的高勤官關懷探視。</p> <p>保健組：6項品質監測指標：</p> <p>1. 跌倒：114年平均發生密度為0.37‰，超過閾值。有6個月份(6.8.9.10.11</p>

			<p>.12月)超過閾值，均以PDCA進行改善，改善重點為下肢復能訓練及改善環境設備。</p> <p>2. 壓瘡：114年發生率平均值0.01%，超過閾值，進行PDCA檢討。</p> <p>3. 約束：114年發生密度平均值為5.58%，有8.9.10.11.12月超過閾值，進行PDCA檢討</p> <p>4. 感染：114年平均發生率為0.30%，114年5月超過閾值(因社區疫情上升加上工作人員多無症狀感染)，以PDCA進行改善，改善重點為(1)進入家區全面戴口罩(2)用餐改在房內或各桌使</p>
--	--	--	--

			<p>用隔板(3)撥發外科口罩供住民及工作人員使用。</p> <p>5. 非計畫性住院：114年發生率平均值為4.81%，未超過閾值5.80%。</p> <p>114年總計有2個月(1.3月)超過閾值，均以PDCA進行改善，改善重點為(1)多注意住民痰液清除(必要時協助抽痰)及進食速度減緩、少量多次均量給予餐食防止吸入性噎咳。</p> <p>(2)監測體溫並戴口罩，落實手部衛生(勤洗手)，觀察有無呼吸道感染症狀。(3)流感及新冠疫苗多鼓勵長輩施打，可降低重症風</p>
--	--	--	--

			<p>險，並提升群體免疫。</p> <p>6. 非計畫性體重改變，總計收案：10人(體重異常減輕10位)，平均閾值0.14%。轉介營養及醫療專業介入，並追蹤至少3個月。</p> <p>秘書：每月併同家務會報時機，召開服務品質會議，研討各項工作精進作為，114年計召開12次。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、推動智慧科技照護服務系統，提升服務對象照護品質。	<p>保健組：非接觸式生理感測系統:提供監測住民體溫、心跳、呼吸次數。</p> <p>1. 及時篩選出8位體況異常，送醫頻率高之個案優先使用，以掌握其生命徵象變化。</p>

		<p>2. 113 年為 93 人/次為長輩，因發燒送院個案為 8 位。統計 114 年使用為 89 人/次為因發燒送院個案為 5 位；因設備的有效監測，能即時發現及處置，發燒送院較 113 年減少 3%。</p> <p>3. 堂長及護理師可藉 APP 體感顯示遠端(手機)100%掌握照服員夜巡確實度。</p> <p>4. 24 小時無間斷無干擾量測個案生命徵象，減少工作人員工作負荷及提升照顧品質。</p>	<p>2. 113 年為 93 人/次為長輩，因發燒送院個案為 8 位。統計 114 年使用為 89 人/次為因發燒送院個案為 5 位；因設備的有效監測，能即時發現及處置，發燒送院較 113 年減少 3%。</p> <p>3. 堂長及護理師可藉 APP 體感顯示遠端(手機)100%掌握照服員夜巡確實度。</p> <p>4. 24 小時無間斷無干擾量測個案生命徵象，減少工作人員工作負荷及提升照顧品質。</p>
		<p>二、日照中心與桃園縣政府社會局長照中心簽訂合作契約，並接受 A 單位轉介日照需求個案，提供照顧服務。</p>	<p><u>日照中心</u>：目前合作除桃園市政府社會局外，另 A 單位有：八德健康整合、佛教慈濟</p>

			<p>事業基金會、大溪區 A 單位、旭登護理之家、紅十字會、聖保祿醫院 A 單位等 6 所。</p>
		<p>三、運用現有閒置或待改善空間，改造為優質服務或活動場域(如咖啡館、桃園講堂、安寧療護室、莫內花園、幸福壁畫、觀景花園、打造雲遊坊推展 VR 系統等)，吸引服務對象休憩活動，強化榮家和樂氛圍及形塑優良組織文化。</p>	<p>秘書室：將簡報室（廢棄廁所）整修為男廁、女廁及二間無障礙廁所，以方便參加活動住民及人員使用。</p>
		<p>四、落實金字塔三級醫療、加入社區醫療網，推動專案照護網，如各項疾病照護團隊。</p>	<p>保健組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供超音波檢測服務；合計服務 238 人次，遠距與臺北榮總放射科會診連線成功服務 23 人次。 2. 配合臺北榮總急診室，透過健康益友視訊 APP，進行緊急送醫前評估；合計連線成功服務 13 人次。

			<p>3. 由臺北榮總桃園分院身心醫學科提供門診服務合計 24 診次/470 人次。</p> <p>4. 由臺北榮總桃園分院家庭醫學科提供安寧門診服務合計 12 診次/81 人次。</p>
--	--	--	--