

雲林榮家 114 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)各組室應就業務範圍建立標準作業流程，以維服務作業之一致性。</p> <p>(二)各組室應全面檢視，提供服務對象易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p> <p>(三)各組室應強化所屬人員的各項服務品質（如電話禮貌、臨櫃態度等），適時改造服務場所，充實更新服務設施，提高退除役官兵、眷屬及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>(四)各組室因應業務屬性及其服務特性差異，結合社會脈動，與時俱進創新作為，精進優質服務。</p>	<p>(一)本家訂有各項業務標準作業流程，如服務對象入出機構作業、各項照護流程及技術等，以維服務作業之一致性，另各項業務訂有工作手冊，並滾動式修訂，建立標準作業流程，以為作業依據。</p> <p>(二)本家設有官網及臉書，並製作本家簡介，提供易讀、易懂、易用之服務申辦資訊，內容載明服務特色、入住條件、收費標準、需檢附資料及聯絡資料等，床位數及申辦資訊均公開透明。</p> <p>(三)本家定期於家務會報向同仁宣導注意服務品質，家區內設有服務台，且安排人員服務，方便退除役官兵、眷屬及民眾臨櫃洽公，並設有官網及臉書便利線上查詢。</p> <p>(四)依業務屬性及其服務特性，與時俱進創新作為，提供多元申辦服務作為，如與雲林縣政府簽訂轉介安置身心障礙者住宿式照顧契約，並配合辦理住宿式服務機構使用者補助方案，協助家屬送件申請相關補</p>

			<p>助，亦與榮總合作金字塔計畫，利用「遠距醫療」執行超前檢傷等。</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)各組室應運用各類座談時機廣納服務對象與合作之公民營機構等興革意見，提供符合需求之精進服務與合作契機。</p> <p>(二)各組室應善用所屬各類意見調查工具與機制，蒐集服務對象的需求或建議，適予調整服務措施。</p> <p>(三)各組室應依據服務特性辦理滿意度調查，分析結果改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p> <p>(四)各組室應建立退除役官兵、眷屬及民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之服務</p>	<p>(一)本家運用「首長與住民有約」、「住民茶話會」等活動與住民雙向溝通，並定期舉辦懇親會與家屬聯繫溝通，並針對提出之意見，予以回應且提供符合其需求之精進服務；另每年參加輔導會中部分區服務照顧工作會報，與中部地區機構研討精進服務，並尋找合作契機。</p> <p>(二)本家除設有意見箱及定期向住民調查服務滿意度外，亦建立群組與家屬保持聯繫，反映住民狀況及照顧情形，並適予調整服務措施。</p> <p>(三)各組室皆依據服務特性辦理滿意度調查，如秘書室每月針對伙食，保健組每季針對醫療服務、保健服務、環保衛生服務及傷殘重建服務等，輔導組每年年底針對當年度活動、工作人員、休閒設備等，並對問卷滿意度最低之二項進行檢討分析改善。</p> <p>(四)針對住民、家屬或民眾之抱怨，均由相關人員即時處理或排除，並回</p>

		<p>方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率</p> <p>(五)各組室應建立新聞媒體、報章輿論快速回應、緊急應變機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>覆住民或民眾，有效降低顧客抱怨頻率。</p> <p>(五)本家設立群組，由同仁隨時反映各種狀況，並由主管即時回復處置，並依輔導會作業程序進行回報；另成立群組蒐集相關輿情，針對不實報導主動澄清並積極回應，以維護本家正確資訊。</p>
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一)各組室應運用資訊網路促進內部橫向連繫，加強臨櫃服務人員處理各項申辦案件知能，擴大單一窗口業務涵蓋範疇，縮短民眾等候時間，達到「臨櫃服務一次OK」之目標。</p> <p>(二)各組室應衡酌服務工作實需，開發及運用跨平臺線上通用服務(如申辦、查詢等)並廣為宣傳，增加服務對象使用意願。</p> <p>(三)各組室應推動內部跨單位或跨機構間，服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務。</p>	<p>(一)本家設有專人(單一窗口)辦理服務對象入住作業，及醫務室門診設有掛號櫃台，由專人引導外住榮民或民眾門診臨櫃及領藥作業，以縮短等候時間；另加強各組室之內部橫向連繫，以加速入住流程，縮短民眾等候時間。</p> <p>(二)本家設有網頁及 FB，針對本家入住訊息，會客流程及施打疫苗預約等，皆有詳細說明，並於本家宣傳單及公共空間張貼 FB 之 QR code，方便民眾使用。</p> <p>(三)本家每周召開跨組室會議，由組室主管相互溝通協調，每月召開家務會報進行上下溝通討論服務流程整合及資源共享，提供完善整合服務；並與其他醫療機構(如臺中榮總嘉義分</p>

		<p>(四)各組室應關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p> <p>(五)各組室應檢討簡化作業流程、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。</p> <p>(六)各組室應建置多元化資訊參與管道，如意見留言板、網路投票、網路民調或 Fb、line 等網路社群，簡化相關互動及操作方式，以提供退除役官兵、眷屬及民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>院、雲林臺大分院、福安醫院、文心中醫等)進行跨單位服務整合，為住民提供更好的醫療服務。</p> <p>(四)本家除持續關注社經發展新趨勢外，並與許多單位合作(如遠距醫療、居家安寧等)，精進本家服務，並提升服務效能。</p> <p>(五)本家各組室皆訂有工作手冊，制定作業程序，建立標準作業規範(含辦理時限等)，並滾動式修正、簡化作業流程。</p> <p>(六)本家設有實體意見箱、家屬 line 群組、FB 粉絲專頁及首長信箱等，簡化相關互動及操作方式，以提供住民、家屬及民眾友善網路溝通環境。</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)各組室應因應服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，並結合地區資源，運用低廉合理成本創造最佳服務品質。</p> <p>(二)各組室應依地域差異結合社區設置服務(關懷)據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>(一)本家對無職榮民及具重大傷病等對象，提供免掛號及部份負擔費用，以減輕就醫費用負擔；另針對特殊或弱勢住民，協助向縣府申請補助。</p> <p>(二)本家與雲林縣榮民服務處簽訂支援服務照顧協定書，編製外訪人員，除定期電話關懷外，並對斗六地區鄰近獨居年長榮民(眷)提供訪慰服務，並提</p>

		<p>(三)各組室應考量服務對象區域及數位資訊落差，利用網路服務或輔以實地訪視方式，提供可替代的服務照顧管道。</p> <p>(四)各組室相關網站或網頁設計應符合使用者需求，並規劃提供多樣性檢索方式，及遵循相關規範標示電子資料，提供分類(眾)檢索服務。</p> <p>(五)應運用輔導會三級醫療體系功能，持續強化偏鄉與弱勢退除役官兵、眷屬及民眾醫療方案，提供便利之健康照護。</p>	<p>供門診醫療服務，便利社區民眾就近看診。</p> <p>(三)本家考量部分申請入住長者身體不便或距離太遠，提供視訊入住評估，以減少長者舟車勞頓，並提供不克前來之家屬視訊會客，增進家屬與住民感情；另與台中榮總合作金字塔計畫，利用遠距看診判斷住民是否須送醫就診，以減少住民往返醫院次數。</p> <p>(四)本家網頁提供多樣性檢索方式，並遵循相關規範標示電子資料，讓使用者進入首頁就能查詢所需要的資訊。</p> <p>(五)本家門診醫療作業充份運用三級醫療體系功能，重症轉送台中榮總及嘉義分院住院診療，並協調臺中榮總及嘉義暨灣橋分院支援相關醫療資源，如復健科、身心科及健康講座等，提供住民便利之健康照護。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>(一)各組室應提供安全友善資料開放空間，擴大運用機構之全球資訊網、網路社群或公布欄等公共開放區域主動揭露相關資訊，便利服務對象共享創新互動場域。</p>	<p>(一)本家設有官網、臉書等主動公開揭露本家相關訊息，並於公共空間內設置布告欄張貼相關資訊，且 FB 設有聊天室，便利服務對象互動。</p>

		<p>(二)各組室應促進退除役官兵、眷屬及民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p> <p>(三)各組室應檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動創新、有感的服務照顧工作。</p>	<p>(二)本家定期舉辦「首長與住民有約」、「住民茶話會」等活動與住民雙向溝通；亦定期召開家屬座談會，與家屬溝通交流本家重要政策。</p> <p>(三)各組室每月皆有召開提升服務品質會議，討論各項作業，簡化不必要流程；並於每月家務會報，提出專題討論，分享資訊，使同仁在照顧服務工作上有創新的思維，持續改善並提供有感的服務照顧工作。</p>
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)各組室應因應國家政策發展情勢(如長照政策推動)，結合地方政府與社福機構預劃合作建置便民、利民的服務措施。</p> <p>(二)各組室應與時俱進於法規授權範圍，適時規劃具體可行執行方案與彈性運用各項資源，擴大服務措施。</p>	<p>(一)本家配合政府長照政策，於家區新設失智園區，已於 114 年 5 月完工、11 月開幕啟用收住失智長者，提供 96 床失智照顧量能，並加強本家專業人員完成長照 Level II、III 訓練及取得長照人員服務證明外，並積極培訓人員完成失智訓練，以銜接長照 2.0 進行各項醫療資源共享業務。</p> <p>(二)因應地方需求，增加一般民眾床位數，並透過拜會地方政府、村里、社區主管，及參與社區活動，宣傳榮家收住訊息，且積極與鄰近醫院聯繫、合作，推動醫療</p>

		<p>(三)各組室應結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決機構就養與服務照顧等窒礙問題。</p> <p>(四)各組室應權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性，持續強化優質服務作為。</p>	<p>資源共享，以擴大服務社區民眾。</p> <p>(三)本家開放家區設施，邀請外住榮民(眷)、社區民眾參與本家活動，提升榮家社會化，且與志工團體合作，規劃相關活動，豐富住民生活，並與西螺文心中醫合作，在榮家增設中醫門診等，增加服務照顧。</p> <p>(四)本家各組室每年皆制定業務計畫，權衡各業務之必要性，針對重點業務加強管制，並於年底填寫業務績效，檢討執行成效，持續優化各項業務。</p>
--	--	---	---