

高雄榮譽國民之家 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	執 行 成 效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、強化本家服務人員（含委外服務人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業。	<p>(一) 本家編制內社工人員及護理人員每年度均依規定完成法定訓練，以提升專業服務品質。其他公務人員亦配合政令完成當前政府重大政策相關訓練。</p> <p>(二) 委外護理人員及照服員均訂有作業規範並列入年度契約書內容，落實履約管理機制。</p>
		二、編印「本家入住簡介」文宣資料，並善用榮光雙周刊及公眾場所宣導。	<p>(一) 編印「本家入住簡介」單張文宣資料，並依照入住身份分別製作，方便申請入住者參閱。簡介內容包含申請入住條件、所需資料、體檢項目、收費介紹及承辦人聯絡資訊。</p> <p>(二) 入住簡介除張貼於本家入口處公告欄及網站首頁外，另積極參與高雄市榮民服務處年度服務網座談會及勸導單身榮民入住榮家會議，於會議中宣導簡介本家服務內容及發放入住文宣，114 年共計參與 5 場次。</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，每年辦理 4 場次。	本家業核頒 114 年在職訓練實施計畫，共辦理提升作業知能相關研討會或講習計有 13 場次、26 小時。
		四、結合學校、社福等團體，辦理各項服務住民活動，以增進本家服務功能。	為充實長輩精神生活，結合學校及社福團體辦理各項住民活動，114 年計辦理 179 場，計有 9,325 人次參與。

		<p>五、落實週邊外住榮民暨遺眷訪查服務照顧工作，發揮服務功能，爭取榮民(眷)對輔導會之認同。</p>	<p>針對週邊外住榮民暨遺眷訪查服務，另結合社區關懷據點提供周邊榮民(眷)及社區民眾健康促進、電話問安及關懷訪視等服務，114年共服務5,311人次。</p>
		<p>六、聘請榮總及分院營養師、醫師、心理師至安養機構擔任「健康促進」講座，每年辦理4場次。</p>	<p>114年度分別邀請榮總(院)醫師、感管師、社工師及職能治療生等人員，至本家進行健康促進講座，共計辦理15場次。</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、建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p>	<p>(一) 本家除訂定「住民(家屬)申訴意見反映處理作業規定」，亦訂定相關申訴流程並張貼公告於公布欄周知。另於行政大樓、文化走廊及榮舍4樓設置首長信箱，責由專人定期巡視有否申訴信件並予簽辦；依陳情內容分派權責組室進行了解及改善，並將改善情形簽奉首長核閱後存檔備查。</p> <p>(二) 另於本家全球資訊網設置「首長信箱」，以提供外部民眾意見反映管道。</p> <p>(三) 114年辦理1場「住民生活座談會」，針對住民反映事項及時予以說明釋疑。</p>
		<p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>114年度陳情申訴案件計8件，均已圓滿處理及回復完畢。另於全球資訊網「首長信箱」，114年共受理7件意見反映，均依作業規定處理，且有案可稽。</p>
		<p>三、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>本家平日、假日均設有總值日人員，假日另設有高勤人員輪值服務，委外照服員採24小時三班制提供住民服務照顧，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。</p>	<p>配合民眾入住諮詢需求，於行政大樓輔導組辦公室內設置全功能櫃台，由專人提供入住諮詢服務，114年受理參觀諮詢共計1,120人次。</p>

		<p>五、辦理住民（家屬）座談會。</p>	<p>每季舉辦生活自治管理會議及堂隊座談會，傾聽住民意見、宣導政策措 施及透明行政作為，114 年計辦理 4 場次，參與住民及家屬計 60 人次。（包 含住民自治管理會議及住民家屬座 談會）</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、主動檢討服務流程，突 破組室間的隔閡，以跨 業務性質方式水平整 合等方式，提供專人全 程服務。</p>	<p>(一) 榮舍各樓層均配有專責護理人 員負責住民出入院探訪衛教、個 案追蹤、醫療照護等服務，並為 體恤部分年長體弱長輩免於奔 波就診，採走動式服務，各堂護 理人員、藥師至榮舍住民床旁實 施用藥諮詢及照護關懷，醫師配 合住民病況巡堂看診與探視；如 有發現身、心理異常個案則提報 討論，列入特需照護個案，共同 建立跨專業全方位互動照護制 度。</p> <p>(二) 為便捷住民就醫服務，每週一、 三、五上午專車送診時，安排跨 組室整合醫療人員、照服員替代 役男及志工等工作人員，協助提 供住民至醫院就診服務之便利 性。</p> <p>(三) 辦理連續假日個案研討會、社工 檢討會及外聘督導個案研討 會，邀集保健組、委外照服員及 秘書室人員，以跨專業討論方式 提供住民長輩全人服務，114 年 計 50 場，共 613 人次參加。</p>
		<p>二、建立作業標準及工作 手冊，提升服務效能。</p>	<p>114 年 4 月 1 日修訂 114 年度工作手 冊，計訂有 28 項標準作業程序 (SOP)，以提升服務效能。</p>

		<p>三、辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾抱怨處理機制。</p> <p>四、利用本家休閒電腦，透過網路連結榮院等網路掛號系統，協助住民就醫。</p>	<p>為了解住民對服務品質之滿意度，採不記名隨機方式進行問卷調查，114年住民長輩平均滿意度為：對照服員滿意度達「非常滿意」者達90%，對防疫期間堂隊提供的照顧服務、代購水果、休閒娛樂、文康活動兌換獎品…等，整體滿意度達92.36%。</p> <p>本家榮舍休閒區內設有公用桌上型電腦供住民自由連結榮院等網路掛號系統使用，另亦可由服務台照服員協助掛號就醫。</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、開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用。</p> <p>二、結合民間、機關或團體，簽定支援協定，處理突發意外事件。</p>	<p>114年度開放本家公共設施，提供鄰近社區、民間社團辦理休閒、公益活動使用，總計84場次、住民及民眾計5,079人次。</p> <p>本家與高雄市政府社會局及楠梓區公所簽訂「資源共享合作備忘錄」及「緊急安置支援協定」。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	<p>一、針對住民及親友需求，規劃調整為民服務工作廣度、深度及範圍，策訂年度提升政府服務效能執行計畫。</p> <p>二、建置榮舍生活區無線上網WiFi環境。</p>	<p>每年度配合業務現況，滾進修正營運計畫、短中長期營運發展計畫及年度提升政府服務效能執行計畫，並公開於本家全球資訊網。</p> <p>本家榮舍生活區，已建置完成6處無線上網點，使各樓層之中央通廊公共區域均可享有無線上網之環境，便利住民行動裝置之使用。</p>
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服	<p>一、策訂本家短、中、長期營運發展計畫。</p>	<p>配合社經發展趨勢及政策，於114年1月18日修頒本家114年度短、中、長期營運發展計畫。</p>

務	<p>二、配合政府長期照顧十年計畫 2.0 政策，擴大安置對象。</p>	<p>(一) 配合政府長期照顧十年計畫 2.0 政策，107 年成立混合型日間照顧中心後，總收托人數計 10 人，114 年共計收托服務個案計 113 人次。</p> <p>(二) 配合輔導會資源共享政策及自費入住業務試行計畫，除榮民可申請住外，亦開放高雄市政府列冊中低收入戶及一般民眾申請入住；114 年共計新進住民 53 人。至 114 年 12 月底，住民總人數 423 人，一般民眾身分申請入住者計 44 人，其中含資源共享 10 人。</p> <p>(三) 配合政府長照政策及照顧社會弱勢原則，提升失智床位服務量能，緩解國家在失智老人照顧需求日益迫切的嚴重問題，本家依輔導會政策指示，新建 96 床之失智專區，於 114 年 11 月 20 日完工驗收，預計於 115 年元月底落成啟用。</p>
備註		