

## 嘉義榮服處 115 年度「第 1、2、3 服務網座談會」 建議事項彙整表

項次	建議事項	處理情形	備考
1	<p>榮民簡○○先生： 前幾年有開刀入住嘉義分院病房，入住時按服務鈴但長時間護士沒有進來，然後再按服務鈴時雖然護士有進來但服務態度很差，口氣也很差，跟臺中榮民總醫院差很多。</p>	<p>臺中榮民總醫院嘉義分院： 榮民簡先生所反映的建議事項，感謝您對本院服務的支持與指教，茲說明如下： (1)有關反映多年前住院期間按服務鈴後，護理人員未能即時回應，以及服務態度未符期待等情形，本院十分重視病人及家屬之就醫感受，並將相關意見列為持續精進醫療服務品質之重要參考。 (2)近年來，本院持續推動病人安全文化、友善醫療環境及以病人為中心之照護服務，透過加強護理人員教育訓練、病人溝通技巧及服務禮儀課程，提升醫療團隊之服務品質與應對能力。同時秉持關懷、尊重及同理之服務精神，以病人就醫感受為核心，持續檢討及優化服務流程，精進照護品質與服務態度，營造優質友善之就醫環境，提供更安心、完善且滿意之醫療服務。</p>	
2	<p>榮民王○○先生： 本身參加去年慶祝榮民節活動有各項績優人員表揚，唯獨沒有績優護工表揚，建議下次辦理榮民節活動時，可以擴大辦理表揚護工。</p>	<p>臺中榮民總醫院嘉義分院： 榮民王先生所反映的建議事項，感謝您對本院服務的支持與指教，茲說明如下： (1)有關建議於榮民節慶祝活動中增列績優照顧服務員（護工）表揚一事，本院深表認同。照顧服務員長期投入照護工作，對住民生活照顧及服務品質提升貢獻良</p>	

項次	建議事項	處理情形	備考
		<p>多，其辛勞與付出值得肯定。</p> <p>(2)後續辦理相關慶祝活動時，將建議主辦單位評估納入績優照顧服務員表揚項目，以表彰其服務貢獻，提升工作榮譽感與使命感，並藉此激勵照護團隊持續提供優質服務。</p>	
3	<p>榮民葉○○先生： 因開刀每天要做復健，臺中榮總每星期做可以做6次，嘉義分院每星期只能做3次，不知是何原因？也沒有公告。</p>	<p>臺中榮民總醫院嘉義分院： 榮民葉先生所反映的建議事項，感謝您對本院服務的支持與指教，茲說明如下：</p> <p>(1)有關反映術後復健治療頻率與臺中榮總不同，並認為本院每週僅能安排3次復健治療且未公告相關規定一事，經查本院復健科並無規定病患每週僅能接受3次復健治療。</p> <p>(2)考量部分病患於市區門診就醫時，同時接受中醫針灸及復健治療，常集中於特定時段就診，致復健儀器及治療空間需排隊等候，影響整體治療流程與病患候診時間。為提升服務品質及治療效率，復健科爰建議病患每週安排3次復健治療，並依病患方便時間採彈性分流方式安排治療時段，以紓緩尖峰時段人潮，惟此僅為建議措施，並非限制或硬性規定。</p> <p>(3)本次因說明未臻周全，致葉先生產生誤解，經復健科同仁進一步向葉先生說明後，葉先生已表示理解。本院未來將加強相關資訊</p>	

項次	建議事項	處理情形	備考
		宣導與溝通說明，俾使病患充分瞭解治療安排原則，持續提供優質且友善之醫療服務。	

## 嘉義榮服處 115 年度「第 4、5 服務網座談會」 建議事項彙整表

項次	建議事項	處理情形	備考
1	<p>榮民何○○先生： 有關輔具申請的問題，妻子目前使用的輪椅有損壞，榮民服務處這裡有無相關資源可供申請或修繕？</p>	<p>嘉義榮民服務處： 本處於會後當日下午已由承辦人致電台端，說明目前輔具申請及維修服務僅限榮民本人，另提供嘉義縣輔具資源中心聯絡電話，說明該單位可提供輪椅維修之服務，可與之聯繫。如您還有需要協助服務之處，歡迎再電洽本處。</p>	
2	<p>榮民鄺○○先生： 本人非常肯定榮服處的照顧，沒有問題，僅在此公開場合表揚本區服務組長鄒純芳，鄒組長表現得很好，對我們榮民的關心有目共睹，有時假日也會主動訪視慰問，建議榮服處能給予獎勵。</p>	<p>嘉義榮民服務處： 感謝學長對社區志願服務組長與本處之肯定，照顧榮民，本處責無旁貸，榮服處會在公開場合表揚優秀組長。</p>	

## 嘉義榮服處 115 年度「第 6、7、8、9 服務網座談會」 建議事項彙整表

項次	建議事項	處理情形	備考
1	<p>榮民曾○○先生： 兒子住在澳洲，孫子為澳洲籍，前陣子回台灣到移民署要為孫子申請中華民國國籍的時候，櫃檯沒有提醒要順便申請護照，結果回澳洲時發現沒有申請到台灣護照，還要另外花錢申請郵寄。希望移民署櫃台可以提醒申請人順便申請。</p>	<p>內政部移民署嘉義縣服務站： 僑胞持外國護照返臺申請定居設籍，是於境內轉換身分，法律規定定居後首次出國須持中華民國護照出境。定居申請案經核准後，臺北移民署均會發公文給申請人，公文中均有提醒定居後首次出國須持中華民國護照一事。因事關民眾權益，曾大哥的建議，會帶回向本站櫃台承辦人員宣導，多一些提醒，以避免類案再次發生。</p>	
2	<p>榮民呂○○先生： 想請教榮民身分認定的問題。輔導會規定在民國 79 年 2 月 9 日前志願服役滿 3 年就有榮民身分，在 79 年 2 月 9 日之後志願役要服役滿 10 年才有榮民身分。本人堂弟於 79 年 2 月 20 日至士校報到服役，服役未滿 10 年所以他沒有辦法申請榮民身分。對於這些服役沒有比別人少，又因為服役時間限定的關係，沒有辦法申請榮民證的人，想請問政府有沒有相關補救措施。</p>	<p>國軍退除役官兵輔導委員會： (1) 榮民身分之主要法源依據為「國軍退除役官兵輔導條例」(以下簡稱輔導條例)第 2 條、並規範於「國軍退除役官兵輔導條例施行細則」(以下簡稱施行細則)第 2 條與第 2 之 1 條第 1 項第 1 款，合先敘明。 (2) 輔導條例第 2 條明定退除役官兵需志願服現役達一定年限，至於服役年限則規範於施行細則第 2 之 1 條第 1 項第 1、2 目，即志願服士官役先後合計滿 10 年者、或於 79 年 2 月 9 日前已入營服役，符合依修正施行前年限之規定者，始具有榮民身分，並核予榮譽國民證。 (3) 針對服現役未滿 10 年者，本會 105 年增修第二類退除役官兵，依服現役年限 4 至 9 年者</p>	

項次	建議事項	處理情形	備考
		<p>給予分級實施 6 至 16 年之輔導期限，惟輔導期限自退伍除役或解召時起算（詳參施行細則第 2 之 2 條）。</p>	
3	<p>榮民黃○○先生： 退俸人員若擔任民意代表，是否會影響退休俸領取，像○○市○○將軍擔任市議員，有沒有影響到他的退休俸。</p>	<p>國軍退除役官兵輔導委員會： 依據內政部民國 90 年 4 月 23 日函示，地方民意代表按月所支領報酬，其性質屬「無給職」，若無變相獲取報酬，無須停止領受退休俸及優惠存款。</p>	

## 嘉義榮服處 115 年度「第 10、11 服務網座談會」 建議事項彙整表

項次	建議事項	處理情形	備考
1	<p>榮民蘇○○先生：</p> <p>(1)放棄治療不施行心肺復甦術與預立醫療照護是否相同、有何差別。</p> <p>(2)榮譽國民之家是否有門禁管制。</p>	<p>臺中榮民總醫院嘉義分院：</p> <p>榮民蘇先生所反映的建議事項，感謝您對本院服務的支持與指教，茲說明如下：</p> <p>(1-1)有關「不施行心肺復甦術同意書」(DNR)與「預立醫療決定書」(AD)之差異，兩者皆屬病人自主醫療決定之表達方式，惟其核心差異主要在於適用條件及拒絕醫療範圍之不同。</p> <p>(1-2)「不施行心肺復甦術同意書」(DNR)主要係針對病人於心跳停止或無呼吸時，是否施行心肺復甦術(CPR)之醫療處置進行決定；而「預立醫療決定書」(AD)則係依《病人自主權利法》所訂，病人可預先針對特定臨床條件下之維持生命治療、人工營養及流體餵養等醫療措施，表達接受或拒絕之意願，其適用範圍較為廣泛。</p> <p>(1-3)另有關兩者之詳細差異比較，請參閱附件 2 比對表。</p> <p>白河榮譽國民之家：</p> <p>榮譽國民之家為了兼顧住民安全與生活自由，普遍採取「無嚴格門禁管制」但「外出登記」的彈性管理模式。</p>	

項次	建議事項	處理情形	備考
2	<p>榮民王○○先生： 榮民醫院護理之家與榮譽國民之家的收費標準有何差異？</p>	<p>臺中榮民總醫院嘉義分院： 榮民王先生所反映的建議事項，感謝您對本院服務的支持與指教，茲說明如下：</p> <p>(1)有關榮民醫院附設護理之家與榮譽國民之家之收費標準，因兩者服務性質、照護內容、入住資格及補助規定不同，實際收費項目與金額亦有所差異。</p> <p>(2)本院附設護理之家係依住民房型、膳食種類及特殊護理需求等項目計費，相關收費標準提供(如附件3)供參考。另榮民、遺眷及符合相關資格對象，依規定得享部分費用優惠。</p>	

## 嘉義榮服處 115 年度「第 12、13 服務網座談會」 建議事項彙整表

項次	建議事項	處理情形	備考
1	<p>榮民任○○先生： 本人在陽明醫院簽署《預立醫療決定書》由該院醫師及護理師做見證人即可，為何嘉義榮民醫院一定要二親等內親屬做見證。</p>	<p>臺中榮民總醫院嘉義分院： 榮民任先生所反映的建議事項，感謝您對本院服務的支持與指教，茲說明如下：</p> <p>(1)依據《預立醫療照護諮商管理辦法》第七條規定，意願人如為住院病人，其直接負責照護之主治醫師及護理人員，不得擔任預立醫療決定之見證人。另《病人自主權利法》第九條第四項亦明定，住院病人於簽署預立醫療決定(AD)時，直接負責其照護之主治醫師及護理人員，不得擔任預立醫療照護諮商之見證人。</p> <p>(2)前開規定之立法目的，係為避免利益衝突及醫病關係可能造成之影響，以確保病人簽署預立醫療決定係出於自主、自由之真意，並保障其醫療決定權益。</p> <p>(3)爰此，本院辦理預立醫療決定簽署作業時，係依相關法令規定辦理，並請由二親等內親屬或符合法規資格之人員擔任見證，以符合法定程序及保障病人權益。</p>	
2	<p>榮民曾○○小姐： 本人僅需求升學並無就業意願，想請教榮民申請退除役官兵就學補助，是否需要就業取得就業證</p>	<p>嘉義榮民服務處： 台端若沒有就業(在職)證明，仍可依規定申請就學補助生活津貼及獎勵(正式學籍)，但您的身分將</p>	

項次	建議事項	處理情形	備考
	明。	<p>會被視同為「無職業」。有無職業主要對就讀「研究所」的退除役官兵影響較大，因為研究所的補助金額上限會依據有無職業而有差異：</p> <p>(1) 公立研究所：有職業補助上限為 30,000 元；無職業為 20,000 元。</p> <p>(2) 私立研究所：有職業補助上限為 50,000 元；無職業為 40,000 元。</p> <p>綜上，若您就讀正式學籍為專科或大學，則不分有無職業，均依公私立及日夜間部有公告核發金額上限，但若領取軍人退休俸者，補助實際繳交學雜費的一半，且不得超過公告金額上限的一半。</p> <p>另外提醒您「就學補助生活津貼及獎勵(正式學籍)」與「參加大專校院進修補助(學分班)」兩項補助規定、程序、限制皆不同，申請前請務必確認自身學制並詳閱相關規定以確保權益。</p>	