

衛生福利部雲林教養院 108 年提升服務品質計畫

108 年 5 月 27 日簽訂

壹、計畫緣起

本院為積極推動高品質服務政策與方針，塑造專業、多元及高效率的服務，建置更完善的服務體系及照顧模式，提供本院所安置服務對象更優質之各項服務，以達到本部所屬身心障礙福利機構未來發展計畫之「完備設施設備-打造高齡照顧之友善環境」、「充實及連結專業人力-提升專業知能」、「建構雙老照顧模式-提供多元支持服務」、「結合社區資源網絡-縝密老化服務體系」及「發展機構特色-成為標竿機構」等 5 大目標；以及「協助就學扎根，課輔補救教學」、「促進職能發展，培力重返社區」、「儲備未來能量，預備自立生活」及「提供團體輔導，培育人際關係」等兒少機構未來發展計畫目標，擬研訂本院提升服務品質計畫（下稱本計畫），以落實本院「有夢、有愛、希望家園」之願景。

貳、計畫目標

尊重服務對象個別差異與需求，提供支持性服務，秉持「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，透過具體策略作法，期達：

- 一、 運用專業知能，提供便捷服務。
- 二、 公開施政資訊，建立績效責信。
- 三、 結合社會資源，創新服務措施。
- 四、 落實優勢觀點，提升自我效能。

參、執行對象：本院各科室。

肆、執行期程：自民國 108 年 1 月起至民國 108 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：本計畫採全面績效評核方式，針對「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「整體評核」等五大構面，擬定具體作法，本著顧客導向服務理念，運用延續、修正、創新策略，推動全方位照顧服務體系（詳如附表 1）。

陸、計畫評核方式

- 一、為有效瞭解各科室是否依據本計畫內容執行，於 108 年 8 月進行期中評核作業，各科室先就附表一各項評核項目內容逐項辦理自評〈依附表 2 填寫〉，俟後分別於 108 年 7 月 15 日將自評表格送交行政室彙整，行政室依據附表 3 彙整各科室未達成評核項目提報院會列管。
- 二、另為瞭解本年度執行績效，各科室於 109 年 1 月 15 日前依據評核項目填寫具體成果予本室彙整。

柒、考核獎懲

- 一、推動本項提升服務品質有功人員，依照相關獎懲規定辦理。
- 二、本計畫如有未盡事宜，簽奉核定後另修訂補充。

附表 1

個別評核構面 1:基礎服務

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
基礎服務	服務一致及正確： 建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1、本院以社會工作科為專業服務窗口，依安置對象需求，提供個人化服務，另加強電話總機單一窗口連結速度，以提供快捷且正確之服務。	109.01.01 至 109.12.31	社會工作科
		2、為強化院生與家長(屬)親職聯繫，賡續進行電話接聽檢核，以提升親職聯繫之積極度及問題回應正確率。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
		3、為提升學員家屬電洽回應品質，設有學員親屬聯繫單一窗口 Q&A，並利用親屬聯繫電話檢核機制與輔導人員差假管理制度，以加強回應速度與正確率。	108.01.01 至 108.12.31	輔導科
		4、各科室訂有工作手冊，不定期檢視不合宜規定，並即時更新電子工作手冊，俾利同仁掌握作業流程，增加行政處理效率。	108.01.01 至 108.12.31	各科室
		5.推動各科室建置知識管理，藉以組織與傳承寶貴的知識與經驗，以確保同仁在處理業務上的正確性。	108.01.01 至 108.12.31	行政室
	服務友善： 應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重	1、提供電話、現場及網路查詢各項申辦案件，以節省家屬往返本院之辛勞。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科

服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	2、建置完成並正式上線營運適用於電腦及各種行動裝置之「響應式平臺」網站系統，強化服務使用者瀏覽便捷性。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
	3、主動於網頁公開服務措施與內容，並訂有網站隱私權保護政策，維護使用者權益。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
	4、訂有網站管理規範，建立資料維護機制，並指派專人管理，確保上網資料之正確性與時效性。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
	5、針對本院網站「便民服務-表單下載」之相關表單，依各類業務屬性，進行分類整理，方便本院不同安置對象群之家屬及員工查詢及使用。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
	6、透過本院網站除提供意見交流區、院長信箱、志願服務線上報名、為民服務調查表及志園地等多種電子參與途徑外，亦藉由網頁跑馬燈、最新消息及活動公告專區(含活動花絮等)，主動發布、分享及回應本院服務內容及相關訊息。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
	7、為落實意外事件預防，每年更新意外事件地圖，掌握意外事件發生之空間分布及型態，輔以顏色管理工具辨識意外事件熱區，針對意外事件進行滾動式檢討及改善，俾提供院生安全生活空間。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	8、按季以亂數表方式抽測同仁電話回應之熟稔程度，以提供優質電話洽公與友善服務。	108.01.01 至 108.12.31	行政室

		9、為提升防火安全及災害應變能力，每半年加強辦理消防驗證或編組逃生演練，以營造安全無虞的生活環境。	108.04.30 至 108.10.31	行政室
--	--	---	-----------------------------	-----

個別評核構面 2：服務遞送

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
服務遞送	服務便捷： 瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	1、因應服務對象及家屬雙重老化議題，本院專業團隊主動到宅召開個別化教養服務計畫研討會、入院檢測，節省家屬車程奔波。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科 教保科
		2、賡續提供電話、現場及網路查詢各類申辦案件處理情形。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
		3、於本院網站持續推廣線上申辦、為民服務電子信箱及意見交流專區之服務。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
		4、定期統計民眾透過網站申辦各項業務情形並檢討改善事項。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
		5、為便利家屬了解親子旅遊活動行程，於行程表使用 QR-CODE，便利家屬利用手機上網閱讀景點介紹。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
		6、定期更新「教養業務聯絡表」，強化院生家屬溝通管道，提供即時性服務。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
		7、賡續使用「返鄉聯絡單」，協助返家院生家屬了解其生活習慣及用藥情形，增進家庭與照顧機構轉銜服務。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	服務可近性： 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，	一、視院生個別化需求，結合社會資源，提供主動性和支持性服務： 1、提升院生金錢自主管理能力，每月陪同就業院生至郵局補登薪資存摺，並協助管理收支	108.01.01 至	教保科

運用多元策略，促進服務可近性。	記帳作業。	108.12.31	
	2、職能治療師定期入班指導課程活動，及訪視院生並協助設計及製作工作、課程或生活輔具，達到職務再設計或復健休閒化之目的，提升院生參加活動之動機，提供院生支持，降低其在院生活限制，並延緩院生老化程度。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	3、賡續辦理性別議題、更年期保健課程，提供院生全生涯轉銜服務。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	4、推動「骨質保健計畫」，平日即透過飲食、適度運動及日曬等活動，進行骨質保養；另邀請專家指導並設計，帶領院生執行骨質保健活動，以延緩院生骨質疏鬆及流失情形。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	5、安排院生定期會營養師，並針對個別化需求調整飲食，並依囑咐適時補充營養品。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	6、每半年協助院生進行體適能檢測，透過前後數據比較，有效掌握院生體能和健康狀況。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	7、賡續推動手部衛生 2.0 方案，針對院生進行手部衛生教育，提醒院生洗手，並且每月針對工作人員進行手部衛生稽核。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	8、推動延緩吞嚥功能退化服務方案，邀請語言治療師至院進行吞嚥訓練外部督導，並針對院生需求進行吞嚥檢查及評估，然後配合飲食、改變餵食方式及其他措施，延緩院生吞嚥功能退化飲食安全。	108.01.01 至 108.12.31	教保科

	<p>9、賡續辦理院生休閒興趣調查，針對其需求提供多元休閒服務，除規劃健康休閒課程，亦針對老化或行動不便院生設計多元適性之休閒活動。</p> <p>10、針對院生和家屬個別化需求，提供相關衛教服務，協助家屬增進相關健康管理知識。</p>	<p>108.01.01 至 108.12.31</p>	<p>教保科</p>
	<p>二、視學員個別化需求，結合社會資源，提供主動性和支持性服務：</p> <p>1、連結行政院勞動部勞動力發展署雲嘉南分署資源，依照年度需求調查結果，辦理丙級證照專班，藉以增進學員就業技能。</p>	<p>108.01.01 至 108.12.31</p>	<p>教保科</p>
	<p>2、評估學員個別心理諮商輔導需求，連結委託單位及中途學校專案補助資源，辦理心理諮商輔導服務。</p>	<p>108.01.01 至 108.12.31</p>	<p>輔導科</p>
	<p>3、與博幼基金會合作，推動學員課業輔導服務，依學員個別意願及學業基礎媒合英文、數學等課輔志工來院輔導，以強化學員課業學習能力。</p>	<p>108.01.01 至 108.12.31</p>	<p>輔導科</p>
	<p>4、辦理學員新入院適應服務方案及獨立(自立)生活技巧養成服務方案，以提升學員基本生活、社會生活適應及自立生活能力。</p>	<p>108.01.01 至 108.12.31</p>	<p>輔導科</p>
<p>服務成長及優化： 機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚</p>	<p>1、賡續運用「家庭需求評估及支持服務表」，了解家屬需求，適時媒合相關資源，減輕家屬負擔。</p> <p>2、依院生需求租用新型醫療器材和設備，同時降低採購器材支出，也提升醫療維護之服務</p>	<p>108.01.01 至 108.12.31</p> <p>108.01.01 至</p>	<p>社會工作科</p> <p>教保科</p>

<p>有其他與機關性質關聯之服務目標。</p> <p>評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。</p>	<p>適切性和立即性。</p>	108.12.31	
	<p>3、為使院生在地健康老化，並強化服務量能，辦理長期照顧服務及基礎照顧實務技巧相關研習，以期深化長期照顧經驗及培育草根長照人才。</p>	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	<p>4、推動三段五級照護策略，針對生活環境、飲食安全、健康管理與疾病預防、衛生教育、專業人員訓練等五大面向，提供健康促進服務，並延緩老化提升醫療品質。</p>	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	<p>5、為維繫院方與院生家屬雙方良好緊密之互動關係，除不定期邀請家屬至院訪視、接洽返鄉探親事宜等，亦積極主動電話聯繫家屬以增進對本院照顧服務提供情形之瞭解，並透過家屬聯繫統計表定期檢視院生與其家屬互動情形。</p>	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	<p>6、與鄰近醫療院所簽訂特約醫院契約書，提供門診掛號費優待、院生及學員立即性交通接駁送醫之服務。</p>	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	<p>7、建立友善商店資源網，不定期舉辦鄰近地區社會適應活動，以增加院生與民眾之互動機會，強化外界對於本院服務之認同與了解。</p>	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	<p>8、為實踐本院優質普及之長期服務願景，賡續辦理「公共服務據點整備-整建長照衛福據點」。</p>	108.01.01 至 108.12.31	教保科

個別評核構面 3：服務量能

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
服務量能	內部作業簡化： 藉由簡化內部作業提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。	1、推動本院圖書管理人員於新進同仁報到當日或安置對象入院日即進行資料建檔，無須填寫申請表件，後經身分檢覈無誤即可透過線上圖書管理系統借還書。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
		2、因應院生及家屬雙重老化，本院專業團隊賡續辦理到宅個別化教養服務計畫研討會、入院檢測，節省家屬車程奔波。	108.01.01 至 108.12.31	教保科
		3、賡續透過「健康雲」e化照護整合平台，自動傳輸並追蹤院生各項生理量測數據，並依據院生老化需求持續擴增系統功能，俾利提供完善的健康管理及適切服務，並簡化行政流程，減輕同仁負擔。		
	服務精進機制： 深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。	1、透過定期專業團體督導持續提升工作同仁有關教養、輔導及社工相關知能，以因應安置對象之多元需求及謀求相關問題之解決方案。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科 教保科 輔導科
		2、針對本院同仁於教養或輔導相關專業知能上之需求，遴聘外界師資辦理員工在職訓練；並連結外界團體或個人，提供安置對象團康活動及志願服務。	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
		3、透過在職訓練、外部督導、討論等機制，檢視輔導服務作為，另藉由學員提出之反應與需求作為方案調整與本院精進服務及創新思考之標的。	108.01.01 至 108.12.31	輔導科
		4、推動內部標竿學習，參訪優質機構，並利用PDCA-BM工具檢視教養服務作為，鼓勵同仁由下而上進行創新提案，並輔以外部督導機制，協助本院不斷提供創新服務。	108.01.01 至 108.12.31	教保科

		<p>5、推動內部稽核制度，檢討強化內部控制作業、檢視資源之使用是否具有效率、業務或計畫執行是否達成預期目標，並追蹤複雜改善情形，俾遵循法令規定之目標及落實自我監督機制，增進行政效能與正確性。</p>	<p>108.01.01 至 108.12.31</p>	<p>行政室</p>
		<p>6、賡續推動品管圈計畫，培養員工創新能力及團隊精神，期透過各科室腦力激盪及專家學者指導，並運用各種品管、統計方法，發掘現行制度缺失，以持續不斷地發覺問題、解決問題，改善本院優質便民服務、資訊流通服務及創新加值服務。</p>	<p>108.01.01 至 108.12.31</p>	

個別評核構面 4：服務評價

評核構面	評核項目	具體作法	完成期限	承辦單位
服務評價	服務滿意情形： 善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	1、透過每年 2 次家屬回函卡、親職講座滿意度調查、親子聯誼活動滿意度調查瞭解院生家屬對本院教養服務滿意度。 2、針對服務對象進行服務滿意度調查，並依建議事項進行洽公環境及業務內容改善作業。	108.01.01 至 108.12.31 108.08.01 至 108.12.31	教保科 行政室
	意見回應處理情形： 除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1、提供網站意見交流平臺，由專人針對民眾問題進行雙向溝通及回應。針對民眾於網站之留言、意見或建議，轉由相關承辦人員處理，並以電話或電子郵件主動回應。 2、透過每年 2 次寄發家屬回函卡調查院生家屬對本院意見反應處理時效及處理結果之滿意度，並將家屬填具之意見回覆立即轉知相關人員辦理及電話回覆。 3、敬邀家屬參加年度個別化教養服務計畫研討會，並將家屬建議納入院生該年度 ISP 執行之。	108.01.01 至 108.12.31 108.01.01 至 108.12.31	社會工作科 教保科

整體評核構面：開放創新

評核構面	具體作法	完成期限	承辦單位
開放創新	<p>1、感謝有你(妳)--服務對象生命教育團體輔導活動</p> <p>(1)藉由團體活動之帶領，引導服務對象對於生命議題有基本的認識；並透過活動的進行，讓服務對象適時抒發生命歷程中曾經歷之分離情緒。</p> <p>(2)運用植物種植與園藝活動，讓服務對象藉由照顧「植物」的歷程，感受生命的變化。</p> <p>2、「有伴友伴」關懷服務方案 2.0</p> <p>(1)透過社區人士組成之志願服務團隊提供服務對象關懷服務，藉由與社區人士交流互動，讓服務對象於院內即能參與社區融合活動。</p> <p>(2)以小團體進行方式，引導服務對象參與桌遊活動，並進行身心機能活化運動，強化服務對象相關肢體功能。</p>	108.01.01 至 108.12.31	社會工作科
	<p>3、辦理院生自主倡議會議，由各軒工作人員協助權益促進會委員主持會議並做成紀錄，開放討論與其自身相關之事項，提升院生自我倡議能力，協助院生參與自我決策活動，並輔導其規劃實現理想。</p>	108.01.01 至 108.12.31	教保科
	<p>4、辦理「得勝人生，格馨未來」學員生命品格教育課程服務方案：</p> <p>(1)方案內容：此方案係連結得勝者教育協會志工資源，來院辦理系列主題課程，透過團體輔導方式進行，依個別主題辦理 6 至 10 次，每次上課 1 小時。</p> <p>A. 辦理「問題處理」(含自殺防治)課程：提升學員解決問題的能力，教導其建立良好品格並拒絕誘惑。</p> <p>B. 辦理「情緒管理」課程：學習情緒表達，以不壓抑也不傷害自己或他人的方法，恢復人際互動的自信。</p> <p>C. 辦理「性別課程」：培養人際互動能力，學習欣賞自己的特質，並尊重他人彼此不同的特質，並且在網路資訊發達的時代，知道如何保護自己及避免性侵害。</p> <p>D. 辦理「原諒課程」：幫助學員以正確的方式，面對人際與家庭所帶來的傷害，並學習承擔責任、真誠道歉，重拾</p>	108.01.01 至 108.12.31	輔導科

	<p>生命的美好。</p> <p>(2)標竿學習效益：</p> <p>A. 此方案引進外部資源，透過協會招募熱愛青少年的志工老師來院進行團體輔導，以協助學員提升其自我管理效能，並建立正向價值觀與自我保護能力，以培養學員自信、自律與尊重的生命品格。</p> <p>B. 運用觀察法，與協會編製之學習手冊及問卷施測，以了解學員學習情形，藉此評估學習成效。</p> <p>(3)透過在職訓練、外部督導、討論等機制，檢視輔導服務作為，另藉由學員提出之反應與需求作為方案調整與本院精進服務及創新思考之標的。</p>		
--	--	--	--

附表 2

科室自評表

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	預計完成期限	實際達成率	實際執行說明	未完成達成率說明	自評結果
								<input type="checkbox"/> 未符合，進度落後___% <input type="checkbox"/> 符合進度 <input type="checkbox"/> 超前進度
								<input type="checkbox"/> 未符合，進度落後___% <input type="checkbox"/> 符合進度 <input type="checkbox"/> 超前進度
								<input type="checkbox"/> 未符合，進度落後___% <input type="checkbox"/> 符合進度 <input type="checkbox"/> 超前進度
								<input type="checkbox"/> 未符合，進度落後___% <input type="checkbox"/> 符合進度 <input type="checkbox"/> 超前進度

備註：

實際達成率填寫說明：(1)未執行填寫 0%；(2)已有規劃需求之執行初期填寫 25%；(3)已執行中期填寫 65%；(4)已執行完成或已按月執行完成且繼續執行中填寫 100%。

附表 3 未達成執行績效列管表

評核項目	評核指標	次評核指標	負責科室	實際達成率	應達成率	未完成達成率說明	預計改善日期