

衛生福利部雲林教養院 109 年提升服務品質計畫

109 年 5 月 4 日簽訂

壹、計畫依據

- 一、 行政院 106 年 1 月 3 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、 行政院國家發展委員會 108 年 12 月 10 日發社字第 1081301921 號函頒第 3 屆「政府服務獎評獎實施計畫」。

貳、計畫目標

尊重院生個別差異與需求，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、實施對象：本院各科室。

肆、實施期程：自民國 109 年 1 月起至民國 109 年 12 月。

伍、計畫內容：

一、因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務

執行要項	具體作法	承辦單位
<p>1、個別化健康管理 (1)建立個別化照護模式</p>	<p>1、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適切性和立即性。除此外，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。</p> <p>2、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。</p> <p>3、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。</p> <p>4、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> <p>5、邀請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。</p> <p>6、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，減輕工作同仁負擔。</p> <p>7、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> <p>8、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>	<p>教保科</p>

<p>(2) 辦理更年期保健課程</p> <p>(3) 推動骨質保健服務方案</p> <p>(4) 延緩吞嚥功能退化服務方案</p>	<p>9、辦理「熟女 up—更年期保健課程」，賡續辦理性別議題、更年期保健課程，提供院生生涯轉銜服務。</p> <p>10、推動「健康好骨力—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。</p> <p>11、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，依評估結案後配合飲食、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。</p>	<p>教保科</p>
<p>2、緣來一家人—家內融合方案</p>	<p>1、共學：辦理手工藝班與早午餐創意料理班促進彼此間互動與提升學員間互相交流學習。</p> <p>2、共享：邀請院生當學員的美甲模特兒或提供按摩美甲服務以及透過烘焙班課程，促進雙方互動機會，減少同一屋簷下的隔閡感。</p> <p>3、共樂：安排多元形式的慶生會活動，敬邀院生、學員及工作同仁共同參與，增進彼此有互動的機會。</p> <p>4、共食：每年春節期間辦理新春團拜活動，以圍爐的方式規劃院生、學員及工作同仁共同參與。</p> <p>5、共行：行政人員加入晨間散步的行列，以及學員於傍晚運動時間，與院生一同在籃球場散步，增進彼此互動機會。</p>	<p>社會工作科 教保科 輔導科 行政室</p>
<p>3、生活適應服務</p>	<p>1、院生新入住 3 個月內每星期評估 2 次，針對其在院生活適應、人際適應、情緒適應及健康情形與異常行為進行加強關懷並留有紀錄</p> <p>2、辦理學員新入院適應服務方案及獨立(自立)生活技巧</p>	<p>教保科</p> <p>輔導科</p>

	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。	
4、提供親職聯繫服務	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，並賡續運用「家庭需求評估及支持服務表」，以了解家屬需求，適時媒合相關資源，減輕家屬負擔。	社會工作科
	2、為強化院生與家長(屬)親職聯繫、溝通管道以及提供即時性服務，賡續進行「電話接聽檢核」、「返鄉聯絡單」、「更新教養業務聯絡表」。除可提升親職聯繫之積極度及問題回應正確率，以及藉由家屬聯繫統計表紀錄定期檢視院生與其家屬互動情形外，亦能協助返家院生家屬了解其生活習慣及用藥情形等。	教保科
	3、為便利家屬了解親子旅遊活動行程，於行程表使用QR-CODE，家屬可利用手機上網閱讀景點介紹。	教保科
	4、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。	輔導科
5、辦理到宅服務	1、因應院生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。	社會工作科 教保科
	2、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。	教保科

二、透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題

執行要項	具體作法	承辦單位
1、建置知識管理系統	1、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，俾利工作同仁掌握作業流程，增加行政處理效率。 2、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，以確保工作同仁在處理業務上的正確性。	行政室
2、行動圖書列車	1、推動本院圖書管理人員於新進工作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。 2、由社工員帶領行政人員、役男、學員與志工等至院生住宿空間的活動區，進行圖書繪本分享，並由服務人員一對一陪伴閱讀。	社會工作科
3、網站使用便利性	1、賡續推廣網站之線上申辦，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，並針對本院網站「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之家屬及員工查詢及使用，且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。 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，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。 3、網站上提供意見交流平臺，如：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工園地等多種電子參與途徑，由專人針對民眾問題進行雙向溝通及回應，民眾於網站之留言、意見或建議，將轉由相關承辦人員處理，且以電話或電子郵件主動回應。	社會工作科

	4、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，維護使用者權益以及訂有網站管理規範，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。	社會工作科
--	--	-------

三、運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務

執行要項	具體作法	承辦單位
1、正向行為支持	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研擬相關問題之解決方案。 2、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。 3、連結社區資源提供安置對象團康活動及志願服務，並透過一對一的長期志工關懷陪伴，讓院生與社區民眾建構穩定且正向的人際關係，滿足愛與關懷需求。	社會工作科 教保科 輔導科 輔導科 社會工作科
2、個別化心理諮商	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。	輔導科
3、地域共生方案 (1)「咱ㄟ好厝邊」- 社會融合活動 (2)「我們都是好朋友」-躍動青春不老翁活動計畫 (3)「歡迎來我家」	盤點社區資源、結合在地資源，強化服務品質，並開放院內空間設施和相關活動，邀請社區居民共同參與，以利本院與社區相互支持，促進社區融合，方案策略如下： 1、建構友善商店資源網，不定期規劃辦理社會融合活動，藉由安置對象外出認識社區環境、使用社區設施與參加活動，強化其社區參與能力，擴展生活領域，並建立與社區人士互動的管道。 2、安置對象結合院內多元才藝課程所學，積極參與社區活動演出、前往長照據點進行關懷服務與分享課程成品，進而推動雙方課程、活動資源共享及共同參與，增進彼此交流。 3、開放院內部分活動、課程和空間，邀請社區居民來院參與、使用，和安置對象共樂、共學及共享，讓社區居民對本院服務有更深入的了解。	教保科 輔導科 社會工作科

(4)「一起下田趣」	4、於農忙時節，協助在地小農播種及採收番茄、小黃瓜、馬鈴薯等作物，並將2次採摘的作物分送鄰近弱勢家庭或獨居長者，以落實社區互助。	
(5)「職得為你」-拓展社區就業機會	5、因應安置對象自立生活需求，連結在地就業資源並積極合作，透過社區式就業服務提升安置對象就業穩定性與競爭力，以利融入社區生活。	教保科 輔導科
(6)「就學 easy go」-多元就學服務	6、(1)國民義務教育：運用在地國中、國小就學資源協助學員在院學習，以完成國中、國小義務教育。 (2)課業輔導：與財團法人博幼社會福利基金會合作，招募在地的課輔師資，使用該基金會課輔制度及英文、數學教材，透過日間及夜間課業輔導的學習機制，定期檢測學員學習成效，針對個別學員基礎知識的不同程度，提供個別化教導。 (3)高中(職)就學：提供社區式、外宿式就學申請管道，協助學員升讀高中職；並持續與雲林在地高中職學校密切合作，以有效縮短學員就學後之適應期。	社會工作科

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109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109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110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 2

科室自評表

評核 項次	評核 要項	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 項次	評核 要項	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