新竹榮譽國民之家住民需求評估及照會與轉介實施計畫

100 年 3 月 17 日新榮輔字第 1000000908 號書函訂定
102 年 10 月 7 日新榮輔字第 1020004009 號書函修訂
104 年 5 月 25 日新榮輔字第 1040001945 號書函修訂
107 年 4 月 2 日新榮輔字第 1070001473 號書函修訂
110 年 2 月 3 日新榮輔字第 1100000549 號書函修訂
112 年 4 月 11 日新榮輔字第 11200002132 號函修訂
113 年 6 月 13 日新榮輔字第 11300003068 號函修訂
115 年 9 月 7 日新榮輔字第 1152000917 號函修訂

一、依據：

國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則。

二、目的：

(一)落實以住民為中心照顧服務，透過需求評估及個案管理機制，整合生活照顧、醫療保健、心理支持及社會資源，提供適切且持續之服務。

(二)及早發現住民生理、心理、認知、生活適應、家庭及社會等面向之問題與需求，透過跨專業合作研擬適切處遇措施，協助改善困擾、維持或提升生活功能及問題解決能力。

(三)建立照會、轉介、追蹤及回饋機制，強化各專業間之服務銜接，確保住民需求獲得妥善處理。

三、服務對象：本家住民。

四、問題發現及需求評估：

(一) 問題發現：

於日常服務、生活輔導、健康照護、個別會談、家屬聯繫或其他服務過程中，如發現住民有身心、生活、家庭、社會或其他特殊問題時，應主動瞭解並進行初步評估；必要時，依其需求啟動專業照會或轉介。

(二) 需求評估項目：

1.生理及健康方面：身體健康、疾病治療、用藥安全、營養、復健、自我照顧能力及其他醫療照護需求。

2.心理及精神方面：情緒狀態、心理適應、精神症狀、壓力反應及其他心理支持需求。

3.認知及行為方面：認知功能改變、特殊行為、安全風險及其他認知或行為問題。

4.生活適應方面：日常生活適應、人際互動、個人清潔衛生、環境適應及生活照顧需求。

5.家庭及社會方面：家庭關係、支持系統、經濟需求、福利權益、社會參與及資源連結需求。

6.其他特殊需求：經團隊人員評估認有提供服務必要之事項。

(三) .評估參考資料

1. 醫療資料：醫師診斷、診斷證明書、病歷摘要及相關醫療紀錄。

2. 日常生活功能評估：巴氏量表（ADLs）或其他適當評估工具。

3. 認知功能評估：簡易智能狀態檢查（MMSE）或其他適當評估工具。

4. 服務紀錄：生活輔導紀錄、社工服務紀錄、護理照護紀錄及其他專業服務紀錄。

5. 住民本人、緊急聯絡人或相關人員提供之資訊。

6. 其他經專業人員認有必要之評估資料。

五、照會及轉介條件：

(一) 照會條件：

1. 各堂隊工作人員依住民身心狀況及生活需求進行評估，如涉及其他專業領域或需跨專業共同處理者，應照會本家相關專業人員提供評估及協處。

2. 住民有疾病、健康、用藥、營養、復健或其他醫療照護需求時，應依需求照會保健組或相關醫事專業人員評估，並提供必要之醫療、護理、藥事、營養或復健服務。

3. 住民問題涉及多重需求、情況複雜或經單一專業處理仍未能改善者，得召開跨專業個案討論會議，共同研擬處遇計畫。

(二) 轉介條件：

1. 住民之生理、心理、精神、認知、失能或其他狀況，經評估已超出本家現有服務或照顧能力者，協助轉介適當醫療院所、長期照顧機構、其他榮家或相關專業服務單位。
2. 如有個別性需求且非本家所能提供服務者，協助轉介其他適當機構或資源提供服務。
3. 住民罹患法定傳染病或有其他感染管制需求，經醫療專業評估有轉送醫療場所必要者，依相關規定辦理。

(三) 照會及轉介流程如附表 1。

六、照會服務

(一) 一般照會：

住民有情緒、醫療、用藥、營養、復健、財務、人際互動、生活適應等相關問題時，由申請人於安養養護資訊系統填具照會資料，或填寫「個案服務轉介(照會)單」(如附表 2)，敘明問題、需求及照會原因，照會相關專業人員進行評估，提供必要之會談、關懷、醫療、護理、藥事、營養、復健或其他專業服務。

住民如有多重、複雜性問題，經一般照會處理後仍未能有效改善，或涉及重大事因等情形時，得召開跨專業個案討論會議。

(二) 醫療照會：

住民有醫療需求時，由護理人員評估並填具送醫紀錄單(如附件 3)，依病況安排門診就醫、外送就醫或其他必要醫療處置。

(三) 堂隊照會：

住民因生活自理能力改變或有生活適應、人際互動、特殊行為等其他非單純身體功能因素，經評估有調整堂隊安置需要時，得依其需求，提出觀護或改調堂隊之照會申請。

(四) 失智精神鑑定照會：

住民疑有認知功能退化、失智或精神症狀時，由工作人員協助安排至相關專科或本家支援門診接受評估，並依醫師專業判斷轉介心理師或其他相關專業人員進行必要之認知功能評估、失智鑑定或精神衡鑑。

七、觀護服務：

(一) 觀護前置作業

1. 原堂隊應向住民及其緊急聯絡人說明觀護原因、必要性、預定期間及相關配合事項，以了解本人或緊急連絡人意願。
2. 住民對觀護有疑慮、焦慮或抗拒時，應先予說明及情緒支持，必要時安排至觀護堂隊熟悉環境，並得請緊急聯絡人共同協助。

(二) 申請流程

1. 由原堂隊填寫住民觀護申請表(如附件 4)，會診醫師建議，確認符合觀護條件後，經首長核准，由觀護堂隊安排床位及照顧事宜，並由原堂隊向住民說明相關規定後，簽署同意書(如附件 5)。
2. 如醫師休假或其他原因無法即時完成評估，經護理長或其代理人同意後，得先行安排觀護，並儘速補辦相關程序。
3. 緊急且嚴重情形，又適逢非上班時段，得由值班護理人員評估後，通知觀護堂隊安排床位及照顧事宜，並通知總值日知悉；原堂隊應於 3 個工作日內補正觀護申請程序及相關文件。

(三) 觀護期限

觀護期限原則以 14 日為一週期，每滿一週期應由醫師或相關專業人員重新評估。經評估暫不適合返回原堂隊者，得延長觀護 14 日，並由觀護堂隊持續提供照顧。

(四) 觀護期間輔導措施

1. 住民轉入觀護堂隊時，原堂隊應派員陪同，並與觀護堂隊完成生活照護資料、個人物品及貴重物品之交接。
2. 觀護期間，原堂隊工作人員每週至少關懷探視 1 次，瞭解住民適應及身心狀況，並提供必要之情緒支持。
3. 觀護期間住民之家籍管理、收退費及其他相關行政服務，原則仍由原堂隊負責。
4. 結束觀護時，原堂隊應派人至觀護堂隊進行交接，協助住民整理行李後，陪同返回原堂隊

(五) 觀護期滿處理方式

1. 住民經評估可轉回原堂隊者，結束觀護。
2. 住民經評估已不適合原堂隊照護模式，且觀護期間適應良好，由原堂隊依其意願填寫「調整進住堂隊申請表」(如附表 6)，經首長核

准後，辦理堂隊調整事宜。

3. 住民經評估已不適合原堂隊照護模式，且無改調堂隊意願時，致超出本家照護範圍時，依規辦理退住，必要時得協助轉介其他長期照顧機構。

4. 觀護期間因病住院治療，且住院超過 5 日以上者，應結束觀護，俟出院後依體況重新申請觀護，以利床位運用。

八、轉介服務與處理：

(一) 失智或失能住民轉介專業照護機構

住民經醫師評估達中度以上失智、失能程度增加或有護理之家照護需求，且本家現有照顧模式已無法妥適提供服務者，由輔導組依醫療及相關評估資料，協助轉介輔導會所屬適當榮家、失智照護專區、護理之家或其他適當機構，以提供妥適之安置與照顧。

(二) 轉介其他榮家或榮民服務處

榮民因個人、家庭、居住地或其他因素申請轉介其他榮家或榮民服務處者，由堂隊安排相關人員與住民訪談，確認其需求及意願，依規定填具相關申請文件，由輔導組協調適當榮家或榮民服務處，並於受轉介單位同意後辦理外住、改調或服務轉介事宜。

九、追蹤評值與結案

(一) 追蹤：各項照會或轉介案件，應依住民問題及需求持續追蹤服務情形，並將服務過程、處理情形及結果詳實記錄於安養養護資訊系統或相關服務紀錄，以確認住民需求獲得適切處理。

(二) 評值：由原照會單位依住民接受服務後之身心狀況、生活適應及問題改善情形進行評值；必要時，得會同相關專業人員共同評估。經評估原處遇措施未能有效改善者，應重新檢視住民需求，調整處遇方式或連結其他適當資源。

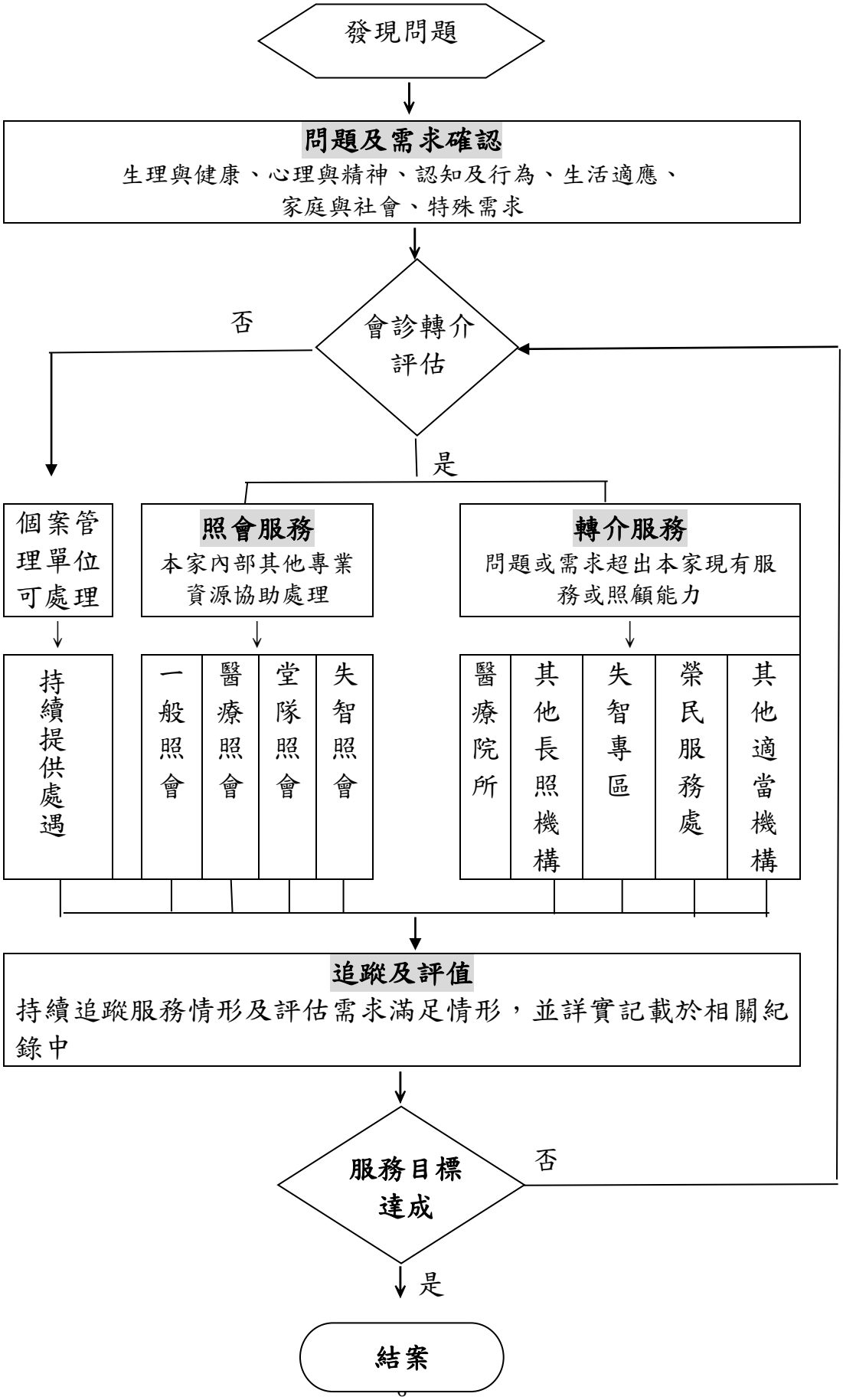
(三) 結案：經追蹤評估，住民問題或需求已獲改善、服務目標已達成或因改調退住等原因無繼續服務之必要時予以結案，並完成相關紀錄。

(四) 結案後，如住民再次出現相同或其他問題與需求，應重新進行評估，並視實際需要啟動照會或轉介服務。

十、本規定奉核准後實施，修正時亦同。

【附表 1】

新竹榮譽國民之家住民需求評估及照會轉介流程圖



【附表 2】

新竹榮譽國民之家個案服務轉介(照會)單

填表日期：年月日

個案姓名		堂別	☐安養一堂☐安養二堂 ☐養護堂	房號	
問題類型	□醫療問題□情緒問題□人際問題□行為問題□藥物諮詢 □高就診問題□財務問題□家屬聯繫問題□其他:_____ 說明：				
危機判別	☐無法判斷 ☐初級輕度:尚未影響案主作息或情緒，唯須多予關懷。 ☐二級中度:問題已干擾案主作息或情緒。 ☐三級重度:問題已嚴重影響案主及其他人作息或情緒，需緊急處理。				
會診轉介人員	輔導組：☐社工人員☐堂長 保健組：☐營養師☐醫師☐護理師☐藥師☐身心科醫師 其他人員：_____				
填表人:堂長(護理長):單位主管:					

轉介(照會)處理回復情形					
填寫人		保健組組長		副主任	
堂長		輔導組組長		家主任	

【附件 3】

新竹榮家醫護聯繫單

親愛的醫師您好：

個案之近況如下，請就其情況做必要之醫囑調整，並將聯繫單交由帶隊人員帶回以利執行照護措施，感謝高診!!

新竹榮家護理師敬上

如需連絡，請洽：03-5213292

年月日

醫療院所回覆（或貼彙總單）：回覆後請交病患或榮家帶隊人員帶回，謝謝！

【附表 4】

新竹榮譽國民之家辦理住民觀護申請表

填表日期：年月日

<table>
<tr><td>住民
姓名</td><td colspan="2"></td><td>出生
日期</td><td colspan="2"></td><td>堂別</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">疾病
名稱</td><td colspan="4">1</td><td colspan="4">3</td></tr>
<tr><td colspan="4">2</td><td colspan="4">4</td></tr>
<tr><td rowspan="3">進住
原因</td><td colspan="5" rowspan="3">現況說明：</td><td>ADLs 評值</td><td></td></tr>
<tr><td>MMSE 評值</td><td></td></tr>
<tr><td>住民意願</td><td></td></tr>
<tr><td>醫師
建議</td><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">審核
情形</td><td colspan="2">輔導組</td><td colspan="3">保健組</td><td rowspan="2">副主任</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>安養
堂長</td><td></td><td>主責
護理師</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>養護
堂長</td><td></td><td>主責
護理師</td><td colspan="2"></td><td rowspan="2">家主任</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>組長</td><td></td><td>組長</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>結束
觀護
日期</td><td colspan="3"></td><td>養護
堂長</td><td colspan="2"></td><td>安養
堂長</td><td></td></tr>
<tr><td>原因</td><td colspan="5">□病況改變轉回原堂隊□轉養護堂療養
□轉住公務護理之家□退住或改調
□住院達 5 日□其他：</td><td>保健組</td><td></td></tr>
</table>

【附表 5】

新竹榮譽國民之家住民申請觀護同意書

填表單位(申請單位)：□安養一堂□安養二堂□養護堂

住民 姓名		家屬 (關係)		連絡 電話	
身分	□公費榮民 □自費榮民 □併同榮眷 □一般民眾 □其他：				
交接 日期		轉入 堂隊		入住 原因	□觀護 □改調 □其他：
告知事項說明及切結書					

◎有關進住安養堂或養護堂相關注意事項，由原堂隊工作人員向住民妥為說明，同意後請簽名切結：

一、 安養堂轉養護堂

（一）養護堂為開放空間，工作人員進入頻繁，除健保卡由護理師保管外，**攜帶物品及現金由個人自行保管**，如有**重要物品(如手機、手錶…等)或輔具(助聽器…等)，應主動告知工作人員**，並配合工作人員建議放置於適當位置。

（二）洗滌衣物因統一送烘乾洗，個人攜帶衣服請事先標示名字，如內衣褲或居家服等消耗品，如有破損，請自行汰換。

（三）養護堂住民**身上攜帶現金或重要財物(如存簿、印鑑等)請依規辦理財物保管，個人身上請勿留存現金**。

（四）養護堂住民用藥由各護理站護理師統一發藥，個人不得自行留存藥物；且應配合醫囑按時服藥。

二、 養護堂轉安養堂

（一）若因疾病或身心狀況改變，經本家評估有送醫、調整床位(安養轉養護)之必要時，需配合本家相關處置。

（二）安養堂住民原則自行留存藥物按時服藥，如有特殊情形，可向護理師協助處理，回診就醫可乘坐本家就診專車或其他交通方式前往。

三、 住民或緊急連絡人未經主動告知而**自行放置於身上之現金或物品，應自行保管；留觀堂隊工作人員不負保管之責**。

本人已瞭解上述注意事項，並同意配合上述觀護堂隊相關規範辦理。

住民：＿＿＿＿＿＿＿＿(請簽名) 緊急連絡人：＿＿＿＿＿＿＿＿(請簽名)

【附表 6】

新竹榮譽國民之家調整進住堂隊申請表

申請日期：生效日期：

<table>
<tr><td>榮民
姓名</td><td colspan="2"></td><td>出生日
期</td><td></td><td>身分證
字號</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>現住
堂別</td><td colspan="2"></td><td>寢室別</td><td></td><td>觀護
日期</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>調整
堂別</td><td colspan="2">堂床</td><td>ADLs
評值</td><td></td><td>MMSE
評值</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>調整
事由</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>醫師
建議</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>原堂隊
綜合
評估</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">審核情形</td><td colspan="2">輔導組</td><td colspan="2">保健組</td><td rowspan="2">副主任</td><td colspan="2" rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>安養
堂長</td><td></td><td>主責
護理師</td><td></td></tr>
<tr><td>養護
堂長</td><td></td><td>主責
護理師</td><td></td><td rowspan="2">家主任</td><td colspan="2" rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>組長</td><td></td><td>組長</td><td></td></tr>
</table>