

# 國軍退除役官兵輔導委員會臺南榮譽國民之家 107 年度業務計畫

## 壹、前言：

本家依「國軍退除役官兵輔導條例」第16、17條規定設置，係在安置照顧功在國家之年長榮民，符合憲法增修條文第10條第9項，國家應尊重軍人對社會之貢獻，並對其退役後之就養予以保障；基此，如何讓住民老有所養、孤獨廢疾困苦者可獲得適當服務照顧，藉由主動關懷、感動服務等作法，營造溫馨快樂的大家庭，以安定其生活、樂享天年並發展多元專業頤養機構，是本家之施政目標。

為配合政府長期照顧服務法的政策實施及因應社會環境變遷及一般民眾需求，107年1月與臺南市政府社會局續簽【委託安置低(中低)收入戶老人照顧】養護契約，將依該府轉介收住，善盡照顧社會弱勢及公益責任，另自106年元月起開放一般民眾自費入住，進住對象與資格已配合輔導會政策，朝向多元化思維規畫，以符合輔導會「傳承榮民精神、追求卓越服務、永續組織發展」之組織願景，讓榮家的優質服務照顧作法，隨著轉型賡續傳承創新、永續發展。

另為建構符合老人福利相關法規的優質、專業及多元服務的頤養機構，106年2月21日奉行政院核定啟動「臺南榮家家區設施環境總體營造中程(103-106)修正計畫」，刻正縝密規劃新建榮家人力配置、硬體設施、設備需求、原址懷舊建物保留及擬訂未來搬遷計畫等，預計於本(107)年底通過家區細部設計書圖審訂並辦理工程採購招標，將賡續依據本計畫作業期程管制工程進度，如期於110年完工搬遷，俾營造一個符合「老人福利機構設立標準」、「建築物無障礙設施設計規範」之優質頤養環境。未來中程計畫完工後，將建構符合安養、養護、長照及失智等連續性照顧之優質老人頤養機構，並提供住民就醫(榮院)、就養(榮家)及服務照顧(榮服處)等三合一的服務模式，成為大臺南地區榮民(一般民眾)共同的家。

## 貳、依據：

- 一、行政院 106 年 2 月 21 日核定「臺南榮家家區設施

環境總體營造中程(103-106)修正計畫」。

二、輔導會 107 年度施政計畫草案。

三、本家服務照顧實務工作需要。

### 參、年度業務計畫：

本家依據輔導會政策，配合家區設施環境總體營造中程(103-106)修正計畫」啟動及因應未來長照法施行，並針對經社情勢變化及本家服務照顧需要，編定107年度業務計畫，其重要執行策略如次：

#### 一、執行中程修正計畫遷建工程：

- (一)賡續辦理各棟建物設施(備)需求訪談作業，邀請工程委託規劃設計監造商共同研議，期使設施配置及設備需求更臻完善，符合住民需要。
- (二)依據里程碑作業期程，管制於本(107)年 9 月 1 日前完成建築執照申辦前之環境評估、水土保持、都市計畫審查等前置作業，12 月 1 日前辦理建築執照申請，俾利工程順利遂行。
- (三)如期於本(107)年底通過家區細部設計書圖審訂並辦理工程採購招標，賡續依據本計畫作業期程管制工程進度，如期於 110 年完工搬遷。

#### 二、滾動修訂工作手冊，納入常規工作執行：

- (一)依據輔導會榮家評鑑指標規定，每年完成工作手冊(標準作業流程)修(訂)作業乙次，並視服務照顧需要，賡續滾動修正，將管理制度、輔導服務、醫療保健等工作納入常規執行，以落實服務照顧工作。
- (二)針對每三年評鑑及輔導會每半年輔訪，將平時服務照顧工作成效，落實於案卷整備及「安養養護管理系統」各子系統登鍵作業，並依評鑑指標基準說明採取服務照顧措施，俾全力爭取評鑑(輔訪)佳績。

#### 三、採取積極措施，提升入注意願：

- (一)製作住民生活圈影片，運用外賓參訪、節慶活動播放，積極勸導入住；另使用入住摺頁宣導本家中程計畫啟動，未來搬遷至新址，現住住民可享有優先使用權，提升入住誘因。

- (二)賡續與臺南市榮服處及高雄榮總臺南分院保持密切聯繫，參與榮服處舉辦「服務網座談會」，鼓勵外住榮民入住。
- (三)不斷檢討修正服務照顧措施，藉由住民長輩口耳相傳，行銷優質服務口碑，邀請昔日袍澤及一般民眾自費入住，提升入住率。

#### **四、運用網頁資訊，強化民眾互動：**

- (一)依據榮家實況每週上稿更新資料，定期稽核檢查及維護，強化網頁即時性訊息。
- (二)即時更新床位相關資訊，提供本家服務規範、特色、類型與內容供參，俾利外住榮民、民眾入住選擇，落實行政透明。
- (三)增加榮家周邊地區有關食、衣、住、行、育、樂等資訊連結及最新在地化活動訊息，將常見問題整理成問答集及簡要完整的懶人包，提供民眾最新資訊。
- (四)運用網頁首長信箱及社群 FACEBOOK 留言訊息，適時協處留言民眾解答疑惑。

#### **五、挹注社會資源，提供住民需要：**

- (一)協調志工團體，蒞家辦理各類敬老服務，提供多元文康活動，提升住民精神生活品質。
- (二)勸募外界機構、志工團體、一般民眾、本家員工及內(外)住榮民等單位(個人)捐贈物資，挹注社會資源，提供經濟弱勢榮民生活需要。
- (三)整理封存榮舍，存放勸募物資，發揮老舊建築再利用價值。

#### **六、鼓勵住民樂活學習，營造活躍老化環境：**

- (一)配合台南應用科技大學成立本家樂齡大學分班，提供住民參加靜態養生、成功老化、菁英獎座、音樂課、手工藝創作、養生餐點及節慶花藝等活躍老化課程。
- (二)鼓勵住民參與太極氣功 18 式運動、晨間健康操及日照手語教學，豐富住民樂活學習生活。

## 七、擴大志工運用，因應人力短絀：

- (一)賡續辦理志工招募，鼓勵退休職員工、榮民(眷)家屬、教友及熱心社區民眾蒞家敬老服務，以因應榮家人力及經費逐年短絀，
- (二)協調志工團體蒞家，策辦文康活動、陪伴關懷、心靈傳道、入住諮詢、家區導覽、營站購物、伴護就醫復健、簡易修繕，提供住民多元化的服務照顧。

## 八、營造歡樂氛圍，提升住民認同：

- (一)透過貼身關懷，主動服務，消除彼此冷漠，營造溫馨快樂氛圍。
- (二)策辦住民長輩生日「個別慶生」方式，透過家區廣播祝賀、準備精緻小蛋糕、邀請其他榮民共同祝壽，實施感動式服務。
- (三)辦理節慶小型活動，營造幸福美滿環境。
- (四)各堂每兩週辦理泡茶聊天說故事活動，首長到場敬茶話家常，發掘榮民問題並協處。
- (五)每月舉行員工慶生會，邀請當月職員工及替代役男壽星共同參與，促進單位和諧氛圍，凝聚單位向心。

## 九、訂定個案計畫，召開榮安會議：

- (一)針對榮民家庭問題、行為問題、醫療保健等問題，由社工人員與榮民及家屬諮商後，擬定個案服務計畫執行，另依評鑑規定，結合個案研討，邀請外部學者專家蒞家指導。
- (二)結合高齡周全性評估成立「榮安小組」，針對有安全或行為問題個案，召集醫護及社工介入，整合跨專業處遇措施，落實住民照顧責任。

## 十、辦理心理健康講座，加強意外事件防治：

- (一)每年三節(端午節、中秋節及春節)前夕，邀請專家學者蒞家辦理心理健康講座，撫慰榮民心靈，促進心理健康。
- (二)每月協調高雄榮總台南分院身心科醫師蒞家身心篩檢，遇有個案加強貼心關懷與個別輔導。
- (三)每週召開特需照顧榮民會議，研擬處遇措施，透過

貼心關懷住民生活並掌握情緒，適時妥處，防止意外發生。

#### **十一、規劃設立日照中心，強化關懷據點功能：**

- (一)因應失智人口逐年增加，賡續依據輔導會指導，評估規劃增加失智床位量能，提功住民及一般民眾使用。
- (二)結合長照 2.0 及參酌本家特色、資源、量能，結合鄰里資源狀況，強化關懷據點功能，開放榮家資源與社區民眾共享，提供初級預防照顧措施，鼓勵社區民眾參與，提升在地眾認同。
- (三)整合地區資源，結合榮家榮欣志工及里內社區志工投入服務行列，提供榮家周邊地區 65 歲以上長者電話問安、關懷訪視、健康促進、餐飲服務及開放家區等服務，營造優質的高齡友善健康照顧機構。
- (四)配合台南市榮民服務處關懷訪視榮家周邊特需照顧榮民，提供弱勢榮民需要。

#### **十二、開放榮家資源共享，提供一般民眾入住：**

- (一)依據契約及支援協定，協助臺南市政府社會局安置低(中低)收入戶老人養護照顧及收容安置受災民眾，續依該府(局)轉介收住，善盡照顧社會弱勢及公益責任。
- (二)積極推動一般民眾自費入住，提供優質多樣化服務照顧作法，俾永續發展。

#### **十三、加強感管措施，落實防疫工作：**

- (一)依據106年老人福利機構評鑑指標規定，制定感染管制手冊相關作業流程及指標監測作業，每年至少修訂乙次，並依規定實施。
- (二)因應季節性傳染性疾病，新增登革熱、新型A型流感等防疫計畫，並賡續落實執行，維護住民身體健康。
- (三)落實登革熱、流感等防疫工作，持續做好環境清理及孳清作業，納入常態工作執行。

#### **十四、建構醫療照護體系，強化初級照護功能：**

- (一)與高雄榮總台南分院建構醫療照護體系，實施住民

預防保健、急(慢)性醫療、出院訪視、疾病衛教、健康照護訪視及身心醫學科蒞家篩檢等服務。

- (二) 協調臺南市東區衛生所蒞家實施疾病防治衛教、健康講座、健康促進活動及防疫輔導作業等，提升住民自我保健能力。
- (三) 開放資源共享，提供社區民眾就近性醫療服務、成大護理系、台南護專學生蒞家實習交流，分享照護心得。
- (四) 辦理護理師及照服員教育訓練，提升初級健康照護能力。

#### **十五、落實履約管理，精進伙食品質：**

- (一) 每年辦理乙次伙食委外招標作業，履約前辦理食材樣品展示查驗，履約期間每月稽核食材來源，俾作為每週菜單、食材上網及驗菜(貨)之依據。
- (二) 每月召開榮民伙食委員會乙次，由首長(副首長)主持伙食檢討並審查菜單，責成總值日員每日早上驗菜驗收辦理。
- (三) 每月第一週提供牛肉麵乙次、第二、三週提供快樂餐乙次，第四週或配合節慶辦理住民餐會乙次。
- (四) 另依據榮民年度健檢結果、牙口程度及個別需求提供個別化飲食，使榮民長輩吃得好，吃得健康。

#### **十六、保持設施(備)堪用，維護居住品質：**

- (一) 依據會撥預算額度，辦理年度下授交通及運輸設備採購作業，汰換老舊設備。
- (二) 運用年度經費、持續爭取預算辦理各堂設施(備)維修，以確保建物安全及住民生活品質。
- (三) 運用榮民集會、泡茶聊天活動或堂隊巡房貼心關懷時機，勸導(教育)住民愛惜使用。

#### **十七、加強防汛整備，維護家區安全：**

- (一) 加強家區及週邊地區排水系統及溝渠疏通。
- (二) 檢查房舍建物、水電管線、通信設施等設備安全無虞；低漥處及地下室備妥沙包，避免淹水，並備妥抽水設備因應。
- (三) 做好避雷設備維護，遇有雷擊、閃電時，立即拔除

監視設備等重要電器電源。

(四)雨後立即實施清除戶內外積水(含樓頂)等環境清理，定期實施家區清毒作業，防止登革熱等病媒孳生。

#### 十八、訂定高齡友善措施，精進服務照顧品質：

(一)因應住民平均年齡已逾 82 歲(有眷比例 79%，失能人數約為 41%)且逐年老化，提供住民高齡友善健康照護服務之需求，研擬相關政策、資源及措施如下：

1. 訂定住民防跌預防措施，倘有發生跌倒個案，逐案分析檢討原因及改善設施(空間)。
2. 辦理健康促進活動，減低肢體退化速度，實施衛教宣導、提升住民預防保健能力。
3. 擬定個案服務計畫，採取處遇措施，落實服務照顧工作。
4. 編組高齡友善健康照護推動小組，有效運用組織人力，落實工作之執行。
5. 配合中程計畫啟動，營造一個符合「老人福利機構設立標準」、「建築物無障礙設施設計規範」之優質頤養環境，實際符合住民所需。
6. 依據評鑑指標規定，辦理人員教育訓練、訂定各類多元化之文康(團體工作)活動計畫，適時修訂工作手冊及標準作業流程，以供遵循。
7. 運用年度經費，本服務照顧面「當用不省」之原則，持續改善軟(硬)體設施。
8. 有效運用六大服務品質指標及 PDCA 品質改善方案，俾不斷提升照護品質。

(二)運用專業人力提供專業化、精緻化的服務，提升員工服務照顧品質，以走動式的服務、貼心關懷瞭解住民需要，住民感受「家」的溫馨與親切，藉由人性化服務，持續推動高齡友善，擴大樂齡成效，營造成為人性化、活躍老化之頤養機構。

(三)整合運用機構垂直面的「工作指導」及橫向面的

「協調合作」、統合服務功能，開發「創新」與「精進」服務措施。

肆、權責分工：

一、家本部

依據輔導會 107 年度施政計畫草案及本家服務照顧需要，訂定本家年度實施計畫，並賡續依據明(108)年會頒施政計畫及本家中程計畫實施期程、服務對象需求及工作重點、滾動檢討及修正。

二、各組、室及堂隊

請各組室參照本計畫執行策略，擬訂各項細部執行作法，持續性的融入日常服務照顧住民，並將資料蒐集彙整，活動照片拍照存證，以專卷(評鑑卷宗)保存備查

伍、管考：

各組室、堂隊應隨時檢討並精進服務照顧措施，落實本計畫各項工作之執行，每年1月填具上年度執行成果交秘書綜整陳核，併年度計畫案卷備查。

陸、本計畫如有未盡事宜，另補充修正之。