

# 國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮譽國民之家 109 年度施政計畫

109 年 1 月 12 日制訂

## 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，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。

依據輔導會政策，配合本家家區總體營造計畫啟動實施及因應長照法施行，並針對社經情勢變化及本家未來發展需要，臚列109年度營運暨施政計畫，其目標與重點如次：

## 貳、執行作法

為落實本家施政目標，在既有基礎上戮力推動下列工作重點：

### 一、執行養護二區1棟房舍整建及家區高壓電力改善工程：

- (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)養護二區1棟房舍整建工程：依據里程碑作業期程，管制於本(109)年3月通過家區細部設計書圖審訂並辦理工程採購招標，賡續依據計畫作業期程管制工程進度，已於109年9月7日前竣工。
- (三)家區高壓電力改善工程：依據里程碑作業期程，管制於本(109)年4月通過家區細部設計書圖審訂並於5月辦理工程採購招標，賡續依據計畫作業期程管制工程進度，已於109年9月11日前竣工。

### 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)針對每四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，提升入住意願：

- (一)製作住民生活影片，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家區整建計畫啟動，改善居住環境，提升入住誘因。
- (二)賡續與臺北市、新北市、基隆市及桃園市榮服處及臺北榮總桃園分院、員山分院、蘇澳分院及新竹分院保持密切聯繫，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)配合本家關懷據點，提供住民參加靜態養生、成功老化、健康促進、音樂輔療等活躍老化課程。

(二)鼓勵住民參與穴位按摩及拉筋運動，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、伴護就醫復健、簡易修繕，提供住民多元化的服務照顧。

#### **八、訂定個案計畫，召開跨專業整合會議：**

(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。

#### **九、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，辦理心理健康講座，撫慰榮民心靈，促進心理健康。

(二)協調臺北榮總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)每週召開三合一特需照顧榮民會議，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、強化關懷據點功能：**

- (一)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，提升在地民眾認同。
- (二)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。
- (三)配合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。

#### **十一、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，協助新北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。

#### **十二、加強感管措施，落實防疫工作：**

- (一)依據108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、新興傳染病等防疫計畫，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。

#### **十三、建構醫療照護體系，強化初級照護功能：**

- (一)與臺北榮總建構醫療照護體系，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)協調臺北榮總及桃園分院蒞家實施感染管制教育訓練、週全性評估、失智證照護訓練、健康促進講座活動、預立醫療照護諮商決定及防疫輔導作業等，提升工作人員健康識能及住民自我保健能力。
- (三)開放資源共享，提供社區民眾就近性醫療服務。
- (四)辦理護理師及照服員教育訓練，提升初級健康照護能力。

#### **十四、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二次，由首長(副首長)主持伙食檢討並審查菜單，責成行政值日員每日早上驗菜驗收辦理。
- (三)每月第一週辦理慶生餐會、第二、三、四週提供快樂餐乙次，另配合節慶辦理住民餐會。
- (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。

#### **十五、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(109年預定採購電動車一輛，淘汰1輛)。

(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、活動或堂隊巡房貼心關懷時機，勸導(教育)住民愛惜使用。

#### **十六、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。

#### **十七、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84.8歲(有眷比例74%，失能人數約為40%)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. 配合家區整建計畫啟動，營造一個符合「老人福利機構設立標準」、高齡友善「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。

#### **參、權責分工：**

##### **一、家本部**

依據輔導會109 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，並賡續依據會頒施政計畫及本家房舍整建計畫實施期程、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。

#### 肆、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。

#### 伍、本計畫如有未盡事宜，另補充修正之。

施政計畫分項說明：

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	辦理情形	
			已完成或未完成之明	因應改善措施
一、輔導工作	1. 開放一般民眾辦理自費入住業務	提供年滿65歲一般民眾申請，經評估及體檢通過後同意入住，簽訂入住契約，與內住榮民同等待遇。	106年2月15日輔導會開放一般民眾辦理自費入住業務，本家由原先6床至今已調整至14床，目前尚有4位依程序辦理申請入住	持續向里長、區公所及社會局宣導
	2. 提升占床率	$(收住一般民眾占床數) / (核定收住一般民眾總床數) \times 100\%$	一般民眾占床數為14床，現收住一般民眾床數12床占床率85.71%	持續評估一般民眾需求。
	3. 社區關懷據點	於本家至善樓辦理關懷據點，對特需個案訪視、請假外住榮民電話問安、提供行動不便住民送餐及健康促進服務，每月預計110人。	109年1至12月共計關懷訪視特需住民324人次、電話問安請假外住榮民840人次、餐飲服務不便住民2,730人次、健康促進10,018人次。	
	4. 家屬聯誼座談會	每年辦理榮民家屬聯誼座談會，邀請住民家屬參與座談，聽取意見	於109年10月24日、10月31日及11月14日共舉辦3場家屬座談會併辦理家屬教	

		做為服務照顧之參考，年度預計2場次。	育，共計106位住民及家屬參加。	
5. 榮民節慶祝活動		10月份辦理榮民節慶祝活動1場次。	10月22日榮民節表演(台北富邦銀行-愛無限樂團)為年度大型表演。	
6. 元旦升旗典禮		元旦辦理住民升旗典禮，預估120人次參加。	元旦辦理住民升旗典禮原預估120人參加，為當日參加達200多人。	110年規劃時將調高預估參與人數，惟因天候因素將影響參加意願，故無法預料。
7. 三節節慶活動		舉辦春節、端節及中秋節活動，年度預計3場次，營造榮住民節慶歡樂氣氛。	1月8日台灣優質生命協會自由日暨春節慶祝活動、1月10日GO多藝自由日暨春節慶祝活動、6月20日華昇歌唱班慶端午歌唱表演活動、6月24日花花愛心公益團慶端午歌唱表演活動、9月24日百合愛心協會慶中秋義演活動、9月29日如實行益會慶中秋義演活動，以上均如期如質完成。	
8. 榮住民自強活動		上半年辦理安養堂及下半年辦理養護堂榮住民自強旅遊活動1次，年度預計2場次。	上半年辦理安養堂及下半年辦理養護堂榮住民自強旅遊活動1次，年度預計2場次。	上半年因應疫情關係故無辦理，下半年9月8日安養堂南投一日遊及9月10日養護堂大板根半日遊。

	9. 榮住民慶生活動	每月辦理慶生活動1場次，年度預計12場次。	每月辦理慶生活動1場次，年度預計12場次。	各月慶生會均已如期完成。
	10. 榮住民才藝競賽活動	提倡全體榮住民健康休閒活動，年度預計2場次。	提倡全體榮住民健康休閒活動，年度預計2場次。	1月12-13日上半年榮民才藝競賽及已完成及10月13-15日下半年榮民才藝競賽均已完成。
	11. 住院住民關懷訪視	三節及每月住院住民關懷訪視，年度預計12場次。	三節慰問由家主任或副主任蒞各榮院訪視住院榮民並致贈慰問金及每月各堂長亦會安排時間至各院關懷訪視。	
	12. 社會團體參訪	安排各類宗教團體、機關學校及志工來榮家服務，以多層次服務性質提供住民關懷互動，以豐富服務內涵，每月預計至少2場次。	109年受新冠肺炎疫情影響，於2~3月暫停外部團體進入家區，於4月起恢復小型宗教團體關懷，於7月起恢復大型團體關懷活動，計有慈濟基金會、諾那華藏精舍、妙德佛堂、基督教救恩堂、松竹關懷協會、如實行益會、優質生命關懷協會、民義國小、新北市視障愛心協會、新北市綜合才藝發展協會、新北市健康柔力球協會、新北市托老互照志工協會、崇德文教協會、桃園市全視界愛唱族協會等團體機關及志工關懷住	

			民，1至12月共計288場次。	
	13. 住民財物託管	依住民身體實際狀況及需求，協助單身或無法自行保管財物住民，辦理財務送交家部列冊置金融機構保管箱託管，並依會頒規定(定期每半年)稽核，保障住民權益。	1、109年9月17日北家輔字第1090005607號函修訂本家「保管榮民重要財務實施要點」。 2、109年4月13日與新北市三峽區農會承租保管箱，保管住民重要財物。 3、109年9月實施本家保管榮民重要財物稽核查核，查核缺失已改正並簽核。12月17日辦理第二次查核。	1、本家保管榮民重要財物實施要點已完成修訂。 2、已向三峽區農會承租保管箱，保管榮民重要財物。 3、預定110年5月及11月辦理保管榮民重要財物稽核。
	14. 預立遺囑推動宣導	持續每季向單身榮住民宣導預立遺囑，以落實榮民財產自主權。	每月由堂長持續宣導。	每月均有紀錄填入查詢。
二、醫療保健	1. 住民健康檢查	年度住民健康檢查及胸部X光檢查：每年5~7月辦理，目標值為扣除長期請假及寄醫者外，受檢率達100%。	109年住民胸部X光檢查(扣除住院、請假、探親)應檢456人，實檢456人，受檢率100%，報告異常共計25人均依規定完成複檢。	
	2. 傳染病群聚應變	1. 住民每日早晚測量體溫。 2. 依「人口密	1、依老人福利機構評鑑指標B2.2防疫機制建置情形之	

		<p>集機構傳染病監視作業」落實執行，並每週回報疾病管制局。</p> <p>3. 發生群聚時，成立應變小組，啟動防疫機制及通報系統。</p>	<p>基準說明項目執行，住民每日早、晚測量體溫，且留有完整紀錄備查。</p> <p>2、依據輔導會109年1月30日編號1090118號通報辦理，本家工作人員(含委外)每日至少測量三次體溫、工作人員協助住民早晚各量三次體溫。</p> <p>3、依規定每週一回報疾管署。</p> <p>4、109年感染管制手冊第二章內容含發生群聚(新興傳染病)時，成立應變小組，啟動防疫機制及通報系統，並於3月20日、5月14日(紙上推演)、9月7日進行新冠病毒疫情相關防疫演練。</p> <p>5、109年傳染病管制處理得當，並未發生群聚情形。</p>	
	<p>3. 住民及工作人員疫苗注射</p>	<p>住民及工作人員疫苗注射：依疾管署公告及發放時間施打。</p>	<p>109年住民流感施打率98.4%，第一線工作人員施打率96%，醫事人員施打率100%，符合輔導會施打率標準。</p>	

	4. 飲用水設備水質檢驗	飲用水設備水質檢驗：每季檢驗 1 次	109 年飲用水設備依規定每季檢驗 1 次，共計實施 4 次。	
	5. 護理人員在職教育	護理人員在職教育 12 月前完成上課時數均達 20 小時以上。	護理人員在職教育訓練達 20 小時以上，今年均完成執業執照換照。	
	6. 照顧服務員在職教育	照顧服務員在職教育：12 月前完成在職教育均達 20 小時	照顧服務員在職教育訓練 12 月底前完成在職教育均達 20 小時。	
	7. 執行長照機構品質 6 大監測指標	長照機構品質 6 大監測指標：每月各項指標均達閾值。	持續監測本家六大品質指標，並每年依據評鑑基準辦法及本家現況檢討監測指標作業程序，檢討改善方案，提升照護品質。	
	8. 落實機構感染管制查核作業	衛福部疾管署 109 年榮家等機構感染管制查核基準(9 大項 32 小項)，應落實管制，符合其查核基準。	109 年因應新冠疫情榮家等機構感染管制查核順延一年至 110 年進行查核，已進行機構內自評，待外部評鑑通知。	

	9. DNR 推動宣導	年度內結合臺北榮總家庭醫學部辦理4場次預立醫療照護諮商同時進行DNR簽署宣導，以維護榮住民醫療自主權利。	因應新冠肺炎109年辦理1場次預立醫療照護諮商及進行DNR簽署宣導，本家共計38人完成預立醫療照護諮商(109年11人完成資料上傳)。	1. 配合輔導會政策持續與臺北榮總安寧居家團隊合作，積極推動並落實家區安寧照顧模式。 2. 培養第一線工作人員及各相關專業人員了解安寧緩和療護的內涵、會談技巧及臨床運作方式，落實安寧照護。
三、行政管理	1. 災害防救應變	1. 每年修頒有關消防防護計畫。 2. 每半年辦理1次災害防救暨自衛消防演練及講習。 3. 預計今(109)年辦理消防驗證。	1、109年依規定修頒消防防護計畫。 2、109年共計辦理2次災害救暨自衛消防演練及講習。 3、109年預定辦理消防驗證，因疫情關係延至110年6月底前辦理完成。	因疫情關係，109年上半年停止辦理消防驗證，下半年消防隊優先輔導衛服部所屬安養機構，經家主任指示，本家將於110年6月底前完成驗證。
	2. 榮民伙食供應事務委外	每年辦理勞務採購契約書。(每月實施菜單審查及伙食檢討會、履約管理督導及訪比價及問卷滿意調查各1次，每日驗菜及每月不定期督導1次)	1、109年依規定辦理榮民伙食供應勞務採購契約書。 2、每月實施菜單審查及伙食檢討會，共計2次。 3、每月實施伙食滿意度調查1次。	
	3. 家區安全檢查	配合重大節日實施家區安全	109年度配合三節3天(含)以上連續假期	

		檢查年度預計辦理3次。	實施家區安全檢查。	
	4. 營繕工程	1. 依年度預算及實際需求辦理家區營繕工程。 2. 輔導會核撥支預算須於年度結束前執行完畢並完成結報作業。	1、109年度辦理養護二區1棟整修工程及家區高壓電力改善工程，二標工程分別於109年9月7日、9月11日竣工。 2、二標工程已如期竣工，相關經費核銷完畢，養護二區1棟整修工程室內裝修合格證於109年12月15日取得。	
	5. 公務車管理	1. 依本家公務車輛管理規定實施管理，辦理車輛檢驗、調派使用、油料管理、保養維修、報停報廢、肇事處理、及駕駛人員管理。 2. 公務車輛查核每月實施1次，年度計12次。	1、本家公務車輛均依管理規定實施管理。 2、公務車輛查核每月實施1次，109年度計12次。	
	6. 推動環境教育	為促進職員工環境認知、環境倫理與責任，年度內規劃實施2次環境教育。	109年度已完成辦理環境教育計2次。	
四、人資管理	1. 性騷擾及性侵害事件	利用集會、廣播、電子郵件或內部文件等	109年度運用集會、廣播、電子郵件或內部文件等各種機關	

	防治	各種傳遞訊息之機會與方式，加強對員工有關性騷擾、性侵害事件防治措施及申訴管道之宣導，建立安全友善職場。	與方式宣導。	
	2. 工作人員健康檢查	依據老人福利機構評鑑指標，每年至少實施一次工作人員健康檢查。	109 年度依規定實施 1 次工作人員健康檢查。	
	3. 加強員工教育訓練	督促終身學習時數每人達 20 小時(含數位學習時數至少 10 小時)，提昇人力素質。	109 年度本家員工均依規定完成終身學習時數。	
	4. 新進人員研習	每年修頒計畫 1 次，新進人員至少安排 23 小時的教育研習。	均依規定辦理新進人員教育研習。	