

岡山榮家 110 年度業務計畫

壹、依據：

- 一、輔導會綜合規劃處 109 年 9 月 2 日發布「本會 110 施政計畫（草案版）」暨「本會中程施政計畫(106 至 109 年度)_109 年 3 月調整版」。
- 二、「衛生福利部辦理老人福利機構評鑑及獎勵辦法」108 年 04 月 10 日修正版。
- 三、國軍退除役官兵輔導委員會核定 110 年度預算額度。
- 四、地區資源及本家設施設備現況。

貳、目的：

本計畫目的，在使本家同仁依據計畫內容，確實執行，發揮本家現有資源最大效益，進而強化照護資源整合，提升高齡友善健康頤養環境；推動長照服務，規劃人力培訓及設施整建，提升安養養護服務品質；深化住民關懷作為，型塑優質服務模式；結合地方社福資源，提高服務品質。110 年度將賡續推動各項核心工作，讓優質的「機構式服務照顧」制度，傳承創新、永續發展。

參、年度工作目標：

一、配合長照政策與評鑑制度、營造優質高齡友善健康照護環境：

- (一)延續108年度獲得衛生福利部國民健康署「高齡友善健康照護機構認證2.0」暨典範選拔「友善環境獎」基礎，賡續檢討精進高齡友善健康照護設施設備與作為。

(二)依據輔導會施政計畫，配合政府長照政策，盤點本家照護資源，並同步瞭解地方需求，若鄰近本家50公尺處的「財團法人高雄市吳郭麗珠社會福利慈善事業基金會--燕巢老人日間照顧中心」安置能量趨近飽合需要支援時，則妥善運用現有設施規劃社區式日照中心，供燕巢及鄰近社區失能及失智患者使用。

(三)提供高雄市長期照顧管理中心評估、有長期照顧需求之社區民眾，經由高雄榮總社區中心、高雄市榮服處、高雄市長期照顧管理中心、或社會局轉介需要機構式照顧的對象，包含生活照顧、醫療服務、職能治療、自主訓練、家屬教育及諮詢、文康休閒活動等服務，遵照「衛生福利部辦理老人福利機構評鑑及獎勵辦法」，營造優質頤養及長照環境。

二、落實服務量能，建立感動服務周全照顧：

(一)精進關懷訪視作為：針對久病不癒、心情低落、人際溝通障礙等不同服務對象律定不同訪視頻率與關懷模式，深入關懷，積極協助解決問題。

(二)感動服務周全照顧：持續強化聯結地方政府、志願服務機構、公益團體、慈善組織、社區關懷協會等社福資源，結合榮欣志工力量，建構綿密服務網絡，提供住民在地樂齡生活之多元、完善服務照顧。

三、推動社區關懷據點：

(一)探視關懷及提供燕巢區榮民遺眷中餐送餐 5 人及弱勢與獨居老人送餐服務 25 人。

(二)每月定期安排護理人員至燕巢老人福利協進會、鳳雄社區及瓊林社區提供健康諮詢及衛教服務。

四、擴大資源共享，提供一般民眾收住服務及緊急安置收容：

(一)本家服務對象除榮民(眷)外，將按核定開放床位數，賡續提供年滿65歲以上一般民眾申請自費入住安養服務。

(二)提供緊急安置床位40床，配合地方政府收容重大天然災害(颱風、水災、地震)受災榮民及一般民眾。(新冠肺炎疫情期間暫停，俾免人流衍生防疫風險)。

五、深化社區參與，促進雙向活動交流：

(一)鼓勵住民參加社區活動，並開放節慶活動邀請社區民眾參加，計12場次。

(二)規劃辦理微旅行及購物趣活動，促進住民認識生態文化環境、運用在地社會資源，並開拓視野、身心舒壓與減緩機能退化及滿足購物需求，計10場次。

六、加強與老福科系相關學校產學合作：

(一)引進鄰近大學老福科系學生辦理服務學習合作活動。

(二)提供社工相關科系學生實習申請，提昇產學合作效能。

七、三級醫療照護2.0-金字塔計畫，提升整體照護品質：

(一)與高雄榮民總醫院及其所屬的臺南分院，建構三級整合醫療照護體系，提供住民在地化基礎、便捷且迅速之健康照護及預防保健，減少醫療後送需求。開放周邊社區民眾共享便捷資源，吸引一般民眾入住，提升占床率。

- (二)配合責任區編組醫院-高雄榮總臺南分院督導，落實醫療品質監測與管理機制，接受每半年實地訪查，並且定期辦理內部感染管制教育訓練，預防群聚疫情發生。
- (三)結合臺南分院定期評估住民醫療服務需求，於量能可及範圍，全力支持本家門診科別，並規劃本家醫護人員參加高雄榮總及臺南分院辦理的相關醫護專業訓練。
- (四)透過高雄榮總協助建置的可攜式超音波及遠距醫療技術，協助駐家醫師加速診斷流程，減少住民奔波醫院勞苦，提供感動式醫護保健服務。

八、推動創新智慧高齡照護，提升長期照務品質：

- (一)由高雄榮總高齡醫學團隊每半年至本家進行實地失智住民衛教訪視及召開個案討論會議，精進照護模式進而提升照護品質。
- (二)由高雄榮總訓練本家人員完成預防及延緩衰弱失能師資培訓，依預防照護主題課程內容，透過指導員活動設計的介入及參與，增進長者活躍及健康老化，以達長者延緩失能(智)的目的。
- (三)由高雄榮總臺南分院支援本家每週5診次復健服務，提供本家安養護慢性病及失能住民之物理治療，強化機構在地服務便利性，達到長期且密集的治療成效，以減少舟車勞頓醫院往返。
- (四)與外部智能科技公司合作，以創新技術運用「非侵入性光纖生理監測技術及智慧照護系統」，將24小時監測之生理資訊即時傳送遠端電腦系統，達到自動巡房功能。降低照護人力負擔成本，減輕工作負擔，透過智能照護提供個人差異性的照護計畫，分析被照顧者風險因子，藉由辨識模組將高風

險族群引導至預防護理措施，提高醫護人員的專業判斷，強化高齡需求者受照顧的效率與滿意。

(五)運用 AR 智能互動系統方案，提供本家年長或失能、失智住民使用，長者利用多元媒體進入一個輕鬆、愉快、沒有壓力的學習情境，延緩失能，增進社會互動的技巧，自我能力的肯定及重新看待生命的價值。

九、逐年修訂工作手冊、建立標準作業程序、提升員工核心能力：

- (一)隨時掌握法規變革及專業新知，至少每年1次修訂工作手冊及相關表單。
- (二)辦理員工核心能力相關講習課程及選派參加相關訓練，提升員工各項領域之專業素養，以提高組織競爭力。
- (三)賡續推動在職幹部訓練，加強公務人員教育訓練、數位學習功能，賡續鼓勵同仁線上學習，開闊學習視野，提升專業素養。

十、妥適配置預算資源，提升預算執行效率：

配合上級核定預算，縝密檢討本家年度施政計畫之優先順序，強化計畫與預算之配合度，並嚴格執行預算之管控措施，促進資源有效運用與管理（年度核定預算及月分配詳如附件 1）。

肆、年度關鍵績效指標

關鍵策略目標	關鍵績效指標					
	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值	調整說明
一 推動社區關懷據點	1 送餐服務滿意度	1	問卷調查	(對問卷內容表示滿意份數)/(回收有效份數)x100%	85%	

關鍵策略 目 標	關鍵績效指標					
	關鍵績效指標	評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度目標值	調整說明
二 擴大資源 共享，收 住一般民 眾	1 收住一般民眾的 占床率	1	統 計 數 據	(收住一般民眾 占床數)/(核定 收住一般民眾總 床數) \times 100%	95%	
三 深化社區 參與，促 進雙向活 動交流	1 住民深化社區探 索活動	1	統 計 數 據	(年度累計活動 場次/計畫辦理 場次《10次》) \times 100%	90%	
	2 住民與社區民眾 雙向參與活動	1	統 計 數 據	(年度累計活動 場次/計畫辦理 場次《12次》) \times 100%	90%	
四 三級醫療 照護2.0- 金字塔計 畫，提升 整體照護 品質	1 配合高雄榮總臺 南分院督導，定 期辦理內部員工 感染管制教育訓 練。	1	統 計 數 據	年度累計次數 (每 半年1次)	2 次	
	2 規劃醫事人員至 高雄榮總或臺南 分院參加醫事相 關專業教育訓練 。	1	統 計 數 據	年度累計人次	20 人次	
	3 協助高雄榮總臺 南分院進行出院 住民居家訪視追 蹤服務。	1	統 計 數 據	年度累計次數 (每 季1次)	4 次	

關鍵策略 目 標	關鍵績效指標					
	關鍵績效指標	評估 體制	評估 方式	衡量標準	年度目標值	調整說明
五 提升員工 核心能力	1 辦理員工核心能 力之相關研習課 程及選派參加相 關訓練	1	統 計 數 據	年度是否達到下 列各分項標準() 年度目標值填列 符號代表意義： 「0」代表：2 項均未達 到 「1」代表：僅 達到1項 「2」代表2項 均達到 110年度： (1)依上級指定 辦理核心能力 相關講習課程 或選派參加相 關訓練。 (2)依規定選定 敬業精神、溝通 能力、團隊合作 、研究創新等4 項核心能力項 目選用新進人 員。	代表符號： 2	
	2 推動在職幹部訓 練	1	統 計 數 據	公務人員教育訓 練、數位學習等 終身學習時數每 人達20小時。 (達成時數人數)/ (總人數)×100%	90%	
六 提升預算 執行效率	1 每月檢討預算執 行	1	統 計 數 據	(執行預算)/ (核定預算)×100%	100%	

伍、年度重要業務計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
輔導工作	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。
	社會工作人員人身安全維護	配合衛福部社工人員人身安全維護之執業安全方案/計畫，依就業安全、安心服務及安定管理三大目標，建構本家社工人員執業安全環境。
	社區關懷據點	結合燕巢老人福利協進會、鳳雄社區及瓊林社區辦理關懷訪視、電話問安、餐飲及健康促進服務，每月預計35人。
	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，聽取意見做為服務照顧之參考，年度預計3場次。
	榮民節慶祝活動	10月份辦理榮民節慶祝活動1場次。
	新進榮住民探視關懷	加強探視關懷新進榮住民之適應問題及需求，年度預計100人。
	元旦升旗典禮	1. 元旦辦理住民升旗典禮，增進跨年氛圍。 2. 結合團體辦理各式送暖活動。
	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心情。
	榮住民自強活動	每半年辦理安養堂及養護堂榮住民自強旅遊活動各1次，年度預計2場次。
	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。
	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。
	創新辦理微旅行及購物趣活動	規劃住民認識生態文化環境、在地社會資源及外出採購，年度預計10場次。
	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。
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，年度預計24場次。	

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	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，辦理財務送交家部託管，並依會頒規定定期稽核，保障住民權益。
醫療保健	住民健康檢查	住民健康檢查：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%。
	傳染病群聚應變	1. 住民每日早晚測量體溫。 2. 依「人口密集機構傳染病監視作業」落實執行，並每週回報疾病管制局。 3. 發生群聚時，成立應變小組，啟動防疫機制及通報系統。
	住民及工作人員疫苗注射	住民及工作人員疫苗注射：每年10月辦理。
	飲用水設備水質檢驗	飲用水設備水質檢驗：每季檢驗1次
	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。
	藥師人員在職教育	藥師人員在職教育：12月前完成依規定完成上課積分。
	保健人員在職教育	保健人員在職教育：12月前完成依業務需求配合參加教育。
	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
	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。
	金字塔計畫	每月依金字塔計畫成效表完成量能統計；每季完成業務督導強化要點量能統計
行政管理	災害防救應變	1. 每年修頒消防防護計畫。 2. 每半年辦理1次災害防救暨自衛消防演練及講習。 3. 每周由各堂隊自行辦理小型疏散演練乙次，每月辦理堂隊中型消防疏散演練。
	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、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)
	家區安全檢查	配合重大節日實施家區安全檢查，年度至少辦理3次。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	營繕工程	1. 依年度預算及實際需求辦理家區營繕工程。 2. 輔導會核撥支付預算須於年度結束前執行完畢並完成結報作業。
	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。
人資管理	性騷擾及性侵害事件防治	利用集會、廣播、電子郵件或內部文件等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。
	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。
	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。
	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。