

國軍退除役官兵輔導委員會八德榮譽國民之家 110 年度業務計畫

本家以「現代化、專業化、品質化」的新形象，同時也具我國老人福利法所昭示的服務標準，達到聯合國 1991 年大會通過「聯合國老人綱領」揭示之五大原則：獨立、照顧、參與、自我充實和有尊嚴的生活等工作為使命，藉由主動關懷、感動服務等作法，使榮民前輩可獲得適當服務照顧之目標，並期許成為長照機構及友善老人機構之典範。

遵從國軍退除役官兵輔導委員會(以下稱輔導會)策定「傳承榮民精神、追求卓越服務、永續組織發展」之組織願景，持續配合推展工作有：積極推動榮民長照服務，規劃榮家人力培訓及設施整建，提升榮民安養養護服務品質；強化醫療資源整合，提升優質健康照護；深化榮民榮譽關懷作為，形塑優質服務模式；結合地方社福資源，提高服務品質。110 年度將賡續推動退除役官兵內住安置就養及服務照顧等核心工作，讓優質的退輔制度，傳承創新、永續發展。

隨著高齡社會的形成與社會整體的變遷，老年人口的安置成為社會的重要議題，但由於社會快速商業化、都市化，使得在以往農業社會中由家庭照顧的老人，現在需要自聘全時看護或住進長照機構，造成個人和家庭在經濟上的沉重負擔，因此，本家亦配合政府現行政策，已收住一般民眾進住榮家。另在住民老化的過程中，本家不單只是追求住民們在食衣住行上的滿足，亦透過不斷促進社會參與，使住民獲得自我存在的滿足感。本家工作重點除了滿足住民物質生活之必需外，更主要的任務是要讓住民可以在此發揮自我的價值，並且得到心靈上的滿足，並藉此提升退除役官兵及民眾之入注意願。

依據輔導會 110 年度施政計畫(草案)，配合中程施政計畫及核定預算額度，並針對經社情勢變化及本家未來發展需要，編定 110 年度業務計畫，其目標及重要執行策略如次：

壹、年度業務計畫

一、改善生活設施(備)，強化居住環境條件：

家區生活設施已逐漸老舊，依年度預算以分梯或分區(堂)方式

逐步改善生活設施，以高齡友善的規劃思維，建構優質生活的環境空間，配合「清淨家園顧厝邊綠色生活網」落實環境清潔衛生工作，結合社區景觀風貌及周邊建物特性，規劃、整建園區及室內生活空間與美化環境，使住民樂於居住。

二、建構完善健康照護體系，提升住民照護品質：

- (一) 結合臺北榮民總醫院(以下稱榮總)、臺北榮民總醫院桃園分院(以下稱桃園分院)及本家保健組，建構三級整合醫療照護體系，提供住民長輩在地化基礎、便捷之健康照護、預防保健，急慢性醫療，復健、長照及安寧照護等服務，促進住民健康老化，減少醫療後送需求。
- (二) 精進醫療設備資源，運用遠距醫療技術，由榮總協助榮家超音波影像判讀及診斷。
- (三) 辦理健康及衛教宣導講座，強化醫療服務，資源共享本家鄰近外住榮民眷及一般民眾，落實政府「照顧弱勢」政策。

三、配合「長照政策」，建構多元服務之安養護機構：

- (一) 依照老人福利機構設立標準及身心障礙福利機構設施及人員配置標準修正，改善家區環境設施，參照內政部所定之「生態城市綠建築方案」及經濟部函發「政府機關全面節能減碳措施」規定，落實政府節能減碳政策，暨提升住民長照功能與服務品質，並依據輔導會「安養機構資源共享實施計畫」，持續運用部分資源，擴大照顧低收入戶失能老人及身障弱勢民眾。
- (二) 家區提供緊急安置床位，收容重大天然災害(颱風、水災、地震)受災榮民及一般民眾。

四、深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴：

落實「遠離貧窮、投資未來，營造健康心靈，祥和社會」之施政理念，秉持「榮民在哪裡，服務到哪裡」及「感動服務」的服務宗旨，持續推動更優質之服務，以良善治理之理念、運用最少資源成本，尋求最高之服務價值，並精進服務照顧品質，維護榮民權益，提升榮民善後尊嚴、確保遺產管理程序，建構榮民安心祥和與尊崇之環境。

五、合理配置機關資產，有效運用預算資源：

透過預算之合理配置及管控措施之執行，推動本家重點業務計畫，加強機關資產之有效運用。

六、落實政府內部控制機制，主動策進作法完成缺失改善

針對新興業務即時檢討研訂內部控制策進作法；完成內部控制缺失改善，包括就監察院糾正（舉）、彈劾案件、審計部建議改善事項、自行檢查評估及外界關注事項等。除加強原有內部控制制度落實執行外，並將其納入改善項目，並設定各年度預期改善目標。

七、提升人力資源運用與員工核心能力：

結合輔導會職員共同核心項目，加強宣導職員共同核心能力，建立核心能力觀念，辦理員工核心能力之相關研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，及依所定核心能力選用新進人員，強化人力素質，提升服務品質，並依所定核心能力，考核員工年度績效，以提高組織競爭力。

八、提升人力資源素質與管理效能：

賡續推動在職幹部訓練，強化人力資源管理，加強公務人員教育訓練，鼓勵同仁線上學習、專書閱讀活動，開闊學習視野，提升專業素養與人文素養。

貳、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	
一	提升（改善）生活設施（備），強化居住環境條件	1	家區房舍及生活設施營建工程	1	統計數據	年度預算達成率	95%
		2	綠美化庭園	1	統計數據	家區綠美化面積/家區空地扣除必要鋪面面積	100%
二	建構完善健康照護體系，推動醫療社區化服務	1	開放非本家內住居民之榮民（眷）或一般民眾門診情形	1	統計數據	非本家內住居民之榮民眷（含一般民眾）門診人數/本家醫務室門診人數x100%	5%
三	配合長照政策，建構多元服務之安養護機構	1	辦理各項文康團體、座談會及宗教活動，內容多	1	統計數據	（辦理場次/377場次）x100%	90%

			元，豐富安養護理住民精神生活。 (社團休憩活動 240 場次、才藝競賽 2 場次、節慶活動 5 場次、家屬座談會 2 場次、宗教活動 120 場次、團體工作 6 場、祭祀 2 場次。)				
		2	辦理衛生教育宣導	1	統計數據	年度辦理場次/計畫辦理場次 (12 場)x100%	90%
四	深化榮民服務照顧，維護及權益尊嚴	1	內住榮民(眷)整體滿意度	1	統計數據	「滿意度調查分數」採滿意度五分法:非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意。	88.5%
		2	照顧服務員服務榮民(眷)滿意度	1	問卷調查	(問卷滿意份數)/(回收有效份數)x100%	88.5%
		3	內住榮民對伙食滿意度	1	問卷調查	(問卷滿意份數)/(回收有效份數)x100%	86%
五	合理配置機關資產，有效運用預算資源	1	年度預算達成率(不含人事維持費)	1	統計數據	輔導會核定本家年度預算達成率。	95%
六	提升人力資源運用與員工核心能力	1	選定核心能力項目及推展核心能力相關作為	1	統計數據	(1)依所定核心能力，辦理相關研習課程及選派參加相關訓練。 (2)依輔導會選定敬業精神、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。	100%

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。

參、年度共同性指標

共同性目標		共同性指標				年度目標值
		共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	
一	提升人力資源素質與管理效能	1	推動終身學習	1	統計數據	100%

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。

肆、國軍退除役官兵輔導委員會八德榮譽國民之家重要業務計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實 施 內 容
改善生活設施 (備), 強化居住 環境條件	家區房舍及生活 設施整建工程	一、檢修各堂隊緊急呼叫鈴系統，提高服務品質。 二、增設家區監視器，防止竊盜或意外事件。 三、檢討汰換養護堂病床，提升榮民上下床及升降之功能 四、新增氧氣製造機、超音波治療器，以利罹患呼吸道疾病（慢性阻塞性肺疾病）住民使用。 五、檢討汰換老舊耗電冷氣，節省修理費用，並降低電費支出。 六、檢討汰換高效能省電燈具，有效維持住民生活品質，並降低電費支出。 七、檢討汰換老舊開(飲)水機，提升住民用水品質。 八、新購輔聽器、螢幕遊戲機，汰換洗衣機、烘乾機、鋼製流理台，改善住民生活品質。
	綠美化庭園	一、定期更新園區盆花，種植季節花草，以美化環境。 二、修剪路樹，清洗水池，充實住民精神生活。
	廢水廢棄物及環 境保護作業	一、辦理生活垃圾及一般事業廢棄物(污泥)清除處理、資源回收、水質檢驗及環境衛生等工作。 二、污水處理廠、油水分離設施、淨水設備維修、及維護環境等保養、耗材零附件更換等。
建構完善健康照 護體系，推動醫 療社區化服務	社區醫療服務	一、開放本家以外榮民(眷)或一般民眾門診，擴大資源共享成果。 二、協調榮總(院)相關醫療專業人員來本家辦理健康促進活動及專題講座，預計每年至少2場次，並邀請民眾參加，確保住民身心健康。 三、配合八德區衛生所辦理癌症篩檢及預防保健活動。
	醫護人力專業教 育訓練	辦理本家醫護人員再教育，參加臺北榮總、桃園分院或其他代訓單位之專業訓練課程，增進

		學能以提升服務品質。
	提升本家醫療照護能力	因應住民年齡逐年增加，為避免生理功能退化，而造成失能，逐年申請醫療及復健設備，讓住民能享有在地專業的醫療及復健服務，減少醫療後送；預防及降低身體病痛所造成的失能，以期提升住民生活品質。
配合長照政策，建構多元服務之安養護機構	編印各種服務文宣資料，並善用傳播媒體及公眾場所宣導，鼓勵榮民眷進住。	<ul style="list-style-type: none"> 一、分送與張貼對住民宣導文宣。 二、編印宣傳手冊文宣資料，主動發送各服務機構宣導運用。 三、運用廣播設備、電子看板宣導活動訊息，鼓勵住民參加活動、提醒防颱、防寒保暖、防偷詐騙等事項。
	政府服務資源整合及共享，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	<ul style="list-style-type: none"> 一、本家與榮服處、榮院(總)簽訂支援協定，服務照顧住民。 二、配合桃園市榮服處辦理與民有約退除役官兵代表懇談會及服務網座談會；並於所有懇(座)談會中宣導及答覆內住相關問題，俾利提升服務品質。 三、落實資源共享與社福、警消簽定安全防護及緊急安置支援協定，以降低重大災害損傷程度，除提升住民服務品質並提供安置床位 20 床。 四、定期參加地區首長聯繫會報等協調機制，加強地區輔導會所屬機構服務資源之整合運用。
	開放公共設施，提供民間社團辦理休閒、公益活動使用。	開放家區會議室、槌球場及綠地等設施，提供地方社政機關、警察分駐所、社區協會及民眾運用。

	與企業、社福團體結盟，辦理各項公益活動，以增進政府服務功能。	<p>一、開放硬體設施協助里長及榮光服務協會等民間社團，於機構內規劃社區照顧關懷據點，提供電話問安、關懷訪視、健康促進等服務，年度內預計提供各項服務(包含：電話問安、關懷訪視、健康促進等活動)。</p> <p>二、結合社區資源，強化醫療服務，辦理衛教宣導。</p> <p>三、結合榮光服務協會志工，協助住民服務照顧工作。</p>
深化榮民服務照顧，維護其權益及尊嚴	住民文康活動及住院年節慰問	<p>一、辦理住民團體活動、節慶表演、小型康樂及文宣藝能競賽活動。</p> <p>二、服務幹部及住院榮民三節慰問。</p>
	文教宣慰與榮民節活動	<p>一、榮民節活動：辦理楷模人員表揚、慶祝大會、文藝及康樂活動、慰問住院榮民及餐會加菜等系列活動。</p> <p>二、利用本家官網，宣導政府退輔政策及施政成效。</p> <p>三、辦理年節文康活動：自辦或與社會公益團體共同舉辦年節訪慰關懷活動。</p>
	聽取榮民(眷)建言，瞭解其生活實況、需求及興革建議，協助解決疑難。	<p>一、全年預計辦理主任與民有約座談會 4 場次、配合參加榮服處按服務區舉辦退除役官兵座談會；並於座談會辦理完畢後，彙整榮民眷關心問題及解答，公告周知。</p> <p>二、辦理榮民伙食檢討會預計 12 場次，彙整榮民眷關心問題及解答，公告周知。</p>
	辦理顧客滿意度調查，藉以改進服務缺失，建立民眾意見反映處理機制。	<p>定期辦理「住民對本家施政滿意度調查」，瞭解服務滿意情形，改進服務缺失：</p> <p>一、每半年工作訪查時由輔導會抽查 30 員，辦理住民滿意度問卷調查。</p> <p>二、每月辦理住民伙食滿意度問卷調查，全年預計實施 12 次。</p> <p>三、本家每半年實施住民服務滿意度問卷調查。</p>
	單身亡故榮民善後喪葬及遺產管理作業。	<p>一、維護單身往生榮民尊嚴，辦理單身亡故榮民善後服務及遺產清查與管理，定期辦理祭祀活動，彰顯榮民功勳，慰祭忠靈。</p> <p>二、年度辦理榮民善後服務、解繳無人繼承及繼承剩餘榮民遺款等。</p>

	<p>實施晤談，瞭解居民實際需求，並即時協助處理。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 一、持續推動住民訪談與輔導，將評估為特別需要的關懷之個案列入「特需照顧名冊」加強輔導。 二、每季召開跨專業研討，由社工、護理及醫師等專業進行研討會議，全年預計召開 4 次。 三、透過召開主任與民有約，讓住民表達意見及建議事項，藉由雙向溝通，瞭解本家政策及住民民意。
--	-------------------------------	--