

臺南榮譽國民之家提升政府服務效能具體作法執行成效

項次	實施要領	具體作法	執行成效
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、依據評鑑指標及實務工作需要，訂定工作手冊，以維服務照顧工作之一致性及差異性。	<p>一、依評鑑指標規定，製定榮家工作手冊書，發首長、副首長、輔導組、保健組、秘書室、人事、主計及秘書各乙份（紙本）供各組、室同仁參酌運用。</p> <p>二、訂定重要工作流程：</p> <p>（一）依規定訂定「台南榮家組織架構圖」、「各組室及人員業務職掌」明定業務分工。</p> <p>（二）重要工作流程分別由輔導組(服務照顧)、保健組(醫療保健)、秘書室(行政支援事項)、人事(員工權益等)及主計(預算執行相關管控作業)等相關規定，俾據以執行。</p> <p>（三）訂定災害防救計畫，每年實施兩次消防滅火、避難逃生、地震疏散、傷患後送等演練項目，期讓住民、員工熟練各項狀況處置要領。</p> <p>（四）訂頒「緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話」等資料，內含本家職員工緊</p>

急召回連絡電話(聯絡網)、應變工作職掌及榮家周邊警政、消防、電力、水力、瓦斯及醫療院所聯絡資訊,倘有狀況發生,俾第一時間尋求支援。

(五)居民及家屬防火衛教：

1. 訂定居民及家屬防火衛教工作手冊以茲遵循。
2. 新進居民入住,以防火宣導單張併同生活公約向居民(家屬)宣導。
3. 每半年辦理居民親屬座談會1次宣導防火觀念。
4. 每年上下半年個辦理乙次防災演練,鼓勵並邀請居民(家屬)參與,實際聆聽外聘專家防火逃生常識、操作消防器材滅火作業及參與防火逃生演練。

(六)訂定吸菸及情緒不穩居民之防範規定

及處遇措施：

1. 堂隊每日巡房關懷居民,如發現居民有不明原因或突發性心情異常、時間、

地點迷失、情緒低落或人際關係衝突者，立即輔導實施安撫陪伴關懷，並責由夜班值日人員加強訪視，提高巡房密度。

2. 每日晨間 0810 實施交班會議，由堂長召集護理師、照服員，或請房戶長、同袍友人、家屬等列席討論個案處遇措施，共同關懷輔導。

3. 經持續輔導仍有情緒不穩之狀況者，列入假日關懷訪視重點。並賡續運用支持系統協處，直至個案問題消弭。

4. 每週由堂長召集社工、醫護、藥師、照服員等召開「三合一會議」，針對情

緒不穩個案研擬處遇方案及運用支持系統與資源，協助個案身心靈恢復平穩及一定生活自理能力。

(七)訂定危險物品防範措施：

1. 納入新進住民宣導事項，入住時向住民及家屬說明依據生活公約，禁止攜帶危險物品進入家區。
2. 不定期探視關懷，發現於房舍內有危險物品者，立即勸導並保管並登錄於危險物品登錄簿，以避免危安情事發生。
3. 每日關懷住民時，發現有情緒不穩、有自裁傾向、重度憂鬱或相互衝突者，即刻訪視輔導，關懷並查看有無危險物品。
4. 新進住民報到，如於報到發現攜有危險物品者，則請家屬自行帶回處理，如該物品係違反有關槍砲彈藥刀械管制條例、消防安全等則通報警、消單位處理。

			<p>5. 對易燃易爆及化學性有毒物料等危險物品保管，非屬法律列管危險物品者，應立即簽奉核定後銷毀並做成紀錄。</p> <p>三、為使行政管理規定執行與實務現況符合，採取作法如下：</p> <p>(一)由業管組室簽擬相關作法會辦各組室，或於每週四會議討論，奉核定後實施。</p> <p>(二)每年檢討檢視修訂乙次。</p> <p>四、108年4月完成修訂工作手冊及相關表單共計111項。</p>
		<p>二、編印榮家簡介、服務介紹、入住申請資訊及上網公告</p>	<p>印製本家入住申請資訊單張並公告於本家官網。</p>
		<p>三、訂定年度在職訓練計畫，辦理</p>	<p>一、依據108年2月11日修訂之輔導人員</p>

提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。

在職教育訓練及辦理情形工作手冊，輔導組 9 位職員，計參與失智及照服訓練、服務對象權益、心理健康課程、CPR 實作、幹部訓練、長照人員訓練等 16 項(156 小時)在職訓練課程，計 42 場次、150 人次。

二、本家配合組織再造及長照發展之需求，並以增進職員專業、落實終身學習為目標，訂定年度在職訓練計畫，並辦理在職人員訓練課程，108 年度全體職員均完成急救、意外傷害、性別議題、專業服務、服務對象安全、服務對象權益、緊急事件處理議題、感染管制及危機管理、性侵害或性騷擾防治、感染控制、CPR 實做、心

			<p>理健康課程等專業課程，並將課程所學落實於工作，達成學以致用，以期提高服務績效與品質。</p> <p>此外，在充實專業之能之餘，亦配合各主管機關政策，完成政府重大政策、幹部訓練、環境教育、性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等課程，使本家職員能朝向通才與專才兼備。</p>
		<p>四、挹注社會資源，擴大資源共享，增進服務照顧功能</p>	<p>一、依據108年本家社區資源聯結及運用計畫辦理。</p> <p>二、另依據輔導會105年10月28日自費入住試行計畫內容辦理，按榮家餘裕床位，提供</p>

具安養照顧需求民眾自費型態之照顧服務。本家開放一般民眾安養、養護床位共16床(安養6床、養護10床)，目前已入住10床(安養5床、養護5床)。

三、文康活動辦理：

- (一)結合學生服務：結合德光中學、中華醫事科技大學、嘉南藥理科技大學、長榮大學、慈濟中學、崇明國中等學校蒞家辦理公益服務。
- (二)辦理身心靈服務：結合宗教團體，如雙福基金會等基督教天主教團體，佛光山等佛道教團體進行長輩身心靈服務。
- (三)歌舞表演類：媒合民間團體，如樂透歌

			<p>友社、慈韻國樂團、葉露凌音樂教室、精靈幻舞團、台南市兔子家族、台南市客家樂舞、華夏歌友社、擎天合唱團、女青年隊聯誼會等團體蒞家歌舞表演。</p> <p>(四)手工藝及健康促進類:媒合飛宏科技企業蒞家辦理端節香包樂活動;退休老師每週五到榮家帶領住民進行拍打功健康促進活動。</p> <p>(五)108年計辦理前揭活動65場次,參與住家長輩2,630人次,親友213人,社區682人。</p> <p>四、溫馨活動辦理:</p> <p>募集社會資源,辦理住民長輩敬老文康</p>
--	--	--	---

活動，108年計有婦聯會、敬鵬工業股份有限公司等總計有21個單位捐贈64萬2,505元，協助本家順利辦理高雄美濃「番茄採果樂」微旅行、參觀臺南空軍基地戰力展示、國際生技綠能展、消防館、上下半年榮民自強活動等。

五、物資媒合運用：

- (一)募集善心人士捐物，提供住民長輩日常生活物品，並提升長輩生活品質，計有財團法人張榮發基金會捐贈340件保暖外套、財團法人榮民榮眷基金會捐贈350把文宣荷葉扇、後憲荷松忠貞聯誼會捐贈375件無袖保暖背心…等，108

年合計有18個單位捐贈長輩日常生活物品及食品給長輩使用。

(二)媒合樂透歌友社劉清田數學老師，於107年5月2日代表捐贈本家氫氧機2台提供住民每日使用，108年計2,601位住民長輩使用，有助於保健、消除體內自由基，及促進血液循環。

六、社工系學生實習服務：108年7月至8月提供嘉南藥理科技大學老福系位學生暑期實習，並於實習結束後辦理成果分享，實習服務均有相關紀錄備查。

七、101年起結合台南應用科技大學辦理「樂齡大學」課程，105年起獲教育部補助設

立「樂齡大學台南榮家分班」，便於高齡榮民(眷)可就近參與終身學習，108年度計授課220小時，1,639人次參與，109年度賡續鼓勵住民踴躍參加，透過多元課程安排，豐富長輩銀髮生活；推展高齡教育學習，108年參加教育部社會教育貢獻獎團體獎項，經輔導會肯定並為唯一獲薦送參加遴選之榮家。

八、與東區區公所簽定「提供緊急安置旅宿約定合議書」15床，有效期自108年2月24日起至112年2月23日止，落實依轉介需求提供入住照護服務。

九、運用養護資源，108年賡續與臺南市政府

社會局簽訂「委託安置低(中低)收入戶老人照顧」養護契約，以2床養護床位為原則，提供弱勢老人養護照顧服務。

十、臺南分院支援服務：

(一)出院準備服務共 12 次共 158 人次

(二)安寧居家訪視 12 次共 26 人次

(三)身心科篩檢 12 次共 540 人次

(四)多元門診 12 次共 278 人次

(五)社區義診服務 2 次 57 人次

十一、輔具維修服務：

(一)北榮輔具維修 2 場共 131 人次。

(二)助聽器巡迴服務 3 場共 22 人次。

十二、服務學習：

			<p>(一)成功大學護理系 180 人次、醫學系 25 人、國際護理碩士班 11 人、香港中文大學長照系 14 人。</p> <p>(二)臺南護專護理科共 216 人次。</p> <p>(三)署立嘉南療養院失智症個案收案共 10 人。</p>
		<p>五、落實住民每日巡房關懷訪視，對特殊服務個案，適時召開個案會議，妥適研議處遇協處措施。</p>	<p>一、依據評鑑指標-跨專業整合照護執行計畫實施。</p> <p>二、各堂堂長每日 0730 時、1120 時(仁愛堂 1040 時)、1640 時等三個時段巡視住民用餐情形並與住民長輩互動，聽取住民生活上之問題與建議，並予以解決。另照服員三班輪值，透過走動式服務，關懷住民生</p>

活動態。

三、各堂每週四早上 0750 時由堂長召集責任護理師、照服員召開三合一聯繫會議，針對堂隊內特殊服務個案，實施研議並提出處遇協處措施，108 年度共計召開 53 場，服務 1,430 人次。

四、各堂隊針對輔導暨特需照顧住民，由堂隊工作人員持續介入輔導，仍無法解決個案問題，認有嚴重干擾其他住民或自傷等行為者，由堂長提出召開「跨專業個案研討會」，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務，108 年度共計召開 2 場次，服務 3 人次，個案問題獲疏處。

		<p>六、加強電話禮貌及提升臨櫃服務效能，簡化入住程序</p>	<p>一、注重電話禮貌，運用會議時機以實際案例分享提醒各同仁，單一窗口登記管理候位及入住人員，並將床位資訊及將入住者基本資料存於電腦專夾，另備有紙本到訪簽名簿及入住資訊單張，讓協辦及職代亦可即時因應，提升服務效能。(107年依到訪簽名簿，計有352團訪客受益。)</p> <p>二、本家榮獲輔導會107年下半年所屬機構電話測試，評定為優等單位，將持續宣導電話接聽禮節，俾提升服務品質。</p>
--	--	---------------------------------	--

七、辦理年度自強活動，考量失能
養護住民需要另辦理微旅行戶外
踏青活動。

一、走出戶外，郊遊踏青：108年3月11日，
辦理上半年自強旅遊，由副主任、輔導
組組長率堂長、護理師及照服員等工作
人員，全程伴護長輩參訪岡山航空教育
展示館及到訪老醬舖、興達港，讓榮民
眷們讓榮民們滿載而歸。

二、108年6月13日參觀南區老年之家，副
主任帶領住家長輩參訪，彼此經驗交
流，分享服務心得，長輩們也看到其他
機構的老人生活型態，更珍惜目前的榮
家生活。

三、108年8月23日辦理2場次參觀臺南市
消防史料館，協助長輩提升消防安全意

識。

四、108年9月27、30兩日，辦理2場次參訪臺南國際生技綠能展，計有33位長輩參加，有助提升長者科技及愛地球環保等觀念。(同時由養護堂堂長率護理師及替代役男陪同，辦理養護堂長輩微旅行)。

五、108年10月17日參觀台南空軍基地，長輩們看到各種機種在空中精采絕倫的表演，都驚呼連連，空軍退役的張伯伯更穿著空軍軍裝前往參加，深怕錯過任何一個表演。(同時由養護堂堂長率護理師及替代役男陪同，辦理養護堂長輩微

			<p>旅行)。</p> <p>六、年度辦理 4 場次住民採果活動，連結同屬榮民身分的退役軍官蕭成龍先生所經營的蔬果園，採果活動是業主免費提供長輩下田自行採果的公益活動，長輩們除了享受農村採果的樂趣外，也受業主蕭先生回饋社區的義舉深深感動。其中一場次同時由養護堂堂長率護理師及替代役男陪同，辦理養護堂長輩微旅行。</p>
		<p>八、每年四次匯寄長居大陸就養榮民就養給與，賡續服務照顧工作。</p>	<p>一、本家依據國軍退除役官兵輔導委員會全部供給制就養榮民長期居住大陸地區就養給付作業要點，及國軍退除役官兵輔導委員會赴大陸地區長期居住就養榮民指</p>

			<p>紋驗證作業要點規定，每年辦理匯發大陸長居榮民就養給與費用，並透過電話關懷，賡續服務照顧工作。</p> <p>二、108 年度按季計匯發 4 次，計分別有榮民李柱樑等 93 人次及榮眷龍玉梅等 11 人次；匯發總金額為新台幣 431 萬 3,790 元整。</p>
<p>二</p>	<p>重視全程回饋與參與，力求服務切和民眾需求</p>	<p>一、建制住民(民眾)申訴意見反映處理機制及標準作業程序</p>	<p>一、108 年 3 月 20 日函頒本家榮民(眷)申訴辦法與處理程序，俾各堂隊及組室依處理程序落實服務。</p> <p>二、本家於家部長青活動中心、保健組、各堂設置申訴意見箱，並於意見箱外緣張貼本家正、副首長、組室主管及各堂堂長電</p>

			<p>話供住民(家屬)申訴反映意見，108 年計有 1 位住民家屬提供意見，各相關組室均妥善處理完畢並有紀錄備查。</p>
		<p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>一、107 年接獲蒲公英關懷弱勢權益促進協會沈芳茂理事長主動來電表示，該會有 110 床醫療電動床，請本家評估有無需求，本家於家慶安排捐贈儀式並報會建帳，108 年用於養護堂電動床更換，計已更換 85 床，餘 25 床目前暫放忠孝堂，賡續用於汰換舊床及開設信義堂養護區時使用。</p> <p>二、108 年接獲臺南市民眾陳情電話，自述於 105 年起因故保存一罈骨灰罐於自</p>

			<p>宅，經查為南市故榮民黃○清，本家立即協助該處聯繫故員遺產繼承代理人遺眷張女士，獲其同意協助代為妥處安厝事宜。雖然權益訴訟案件仍在進行中，但得予安置雲林榮家忠靈祠免於流落在外。</p>
		<p>三、非上班時間設置專人輪值服務（服務不打烊），全年無休 24 小時服務。</p>	<p>每日均有安排輪值人員，24 小時服務，另增設堂長備勤設計，即時因應妥處住民問題。</p>
		<p>四、制訂服務對象滿意調查機制，蒐集住民需求或建議，檢討調整服務措施。</p>	<p>一、本家依據 106 年 3 月 17 日南榮秘字第 1060001144 號函本家提升服務品質與服務績效自我考評作法要點，每年辦理一次服務滿意度調查。</p>

			<p>二、調查內容包括服務人員態度、服務內容(措施)及設施設備等項目。107年滿意度為88.21%(106、107年均達80%以上)。</p> <p>三、針對服務滿意度調查分析報告，並將處理情形與改進措施，提報服務品質會議。</p>
		<p>五、運用每季『住民家屬座談會』、『房戶長座談會』及泡茶聊天活動等各類座談會時機，廣納住民及家屬意見。</p>	<p>一、住民家屬座談會：</p> <p>(一)每年主動邀請住民長輩家屬到榮家與長輩同樂，並就住民生活照顧(含心理健康)及醫護及伙食等問題溝通，住民與家屬的意見均納入本家服務照顧重要參考。</p> <p>(二)108年計辦理2場次家屬座談會，並由家主任向住民及家屬報告中程計</p>

畫，各組室並利用活動向長屬宣導有關消防及防疫及消費等有關事項，並就長輩生活照顧溝通意見，獲得家屬肯定與支持。

二、房戶長座談會：

108 年於三節前召開房戶長座談會共計三場次，由房戶長提出服務照顧建言，並由各組室宣導事項(含心理健康)，請房戶長協助政令的推動，做好服務照顧工作。

三、泡茶聊天活動：

108 年住民志工賡續隔周以行動列車方式穿梭各堂泡茶聊天，9 月起長青活動

			<p>中心交誼空間重新擺設後，住民改至該處聚會活動、伴陪服務促進長輩身心健康，透過健康的「安養住民」服務「養護住民」的方式，讓長輩們感受到自己生命的價值，也讓家區在有限人力下，住民生活更加活絡，108年計服務6,012人次。</p>
		<p>六、辦理住民住院關懷、三節慰問及慶生活動，提供溫馨關懷服務。</p>	<p>一、住院關懷： 108年各堂堂長每週前往住院慰問計491人次。</p> <p>二、三節慰問： 每年三節前均會辦理住院慰問，108年三節住院榮民慰問計121人次。</p>

			<p>三、慶生活動：</p> <p>配合各堂長輩的壽辰，每月於本家中正堂</p> <p>辦理慶生餐會，由家主任主持，各組室同仁陪長輩於餐會祝壽，並由家主任發給壽星榮民長輩生日禮金。</p>
三	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。</p>	<p>一、檢討服務流程，跨專業整合各項服務照顧措施，提供專人全程服務。</p>	<p>一、依據評鑑指標-跨專業整合照護執行計畫實施。</p> <p>二、各堂每日上午 0750 時、下午 1600 時由堂長親自主持，並召集責任護理師、照服員、工級人員等相關服務人員針對每日住民之服務照顧提出檢討及精進建議，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服</p>

			<p>務。</p> <p>三、各堂隊針對輔導暨特需照顧住民，由堂隊工作人員持續介入輔導，仍無法解決個案問題，認有嚴重干擾其他住民或自傷等行為者，由堂長提出召開「跨專業個案研討會」，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務，108 年度共計召開 2 場次，服務 3 人次，個案問題獲疏處。</p>
		<p>二、加強服務同仁服務照顧知能，擴大服務櫃檯效率，縮短住民(民眾)等候時間。</p>	<p>落實簡政便民服務，減少申辦者須填寫的表件及提供的資料，增加服務住民(民眾)的效率。</p>
		<p>三、運用本家全球資訊網資訊，將入住申請流程、服務照顧訊息、</p>	<p>一、上傳入住申請流程、服務照顧訊息及相關規範，每月定期更新床位資訊及各項活</p>

及規範等廣為宣傳，並適時更新。

動訊息。

二、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。

三、新增「講座課程」分類，並將「衛教園地」區分為「慢性病預防」、「眼耳鼻喉保健」、「失智症-美好人生」、「銀髮族日常保健」、「季節性疾病」、「其他」6大類，將網頁資訊分門別類，便利瀏覽者取得相關資訊。

四、影音專區持續增加各項政令、防災避難、生活常識…等宣導動畫短片及微電影，以淺顯易懂的影片及卡通動畫方式呈現，拉

			<p>近與瀏覽者的距離，使其能輕易了解各項政令內容。</p> <p>五、107 年計上傳(更新)860 則訊息。</p>
		<p>四、研擬創新策略，持續精進服務照顧品質。</p>	<p>一、由本家具有烘培技能之住民或外界善心人士的教導，帶領替代役男或樂齡大學學員做出一系列小點心供住民長輩食用，以營造溫馨祥和之氛圍，108 年共計辦理 34 場次分別製作虎皮蛋糕捲及馬芬蛋糕等點心供住民品嚐享用，深獲住民長輩肯定。</p> <p>二、本家承攬臺南市政府社會局長期照顧個案管理中心「108 年第四大區家庭照顧者支持據點」，將本家長青活動中心營造</p>

			<p>為住民喜愛休憩場所，7 至 12 月並辦理 16 場次外展宣導活動，22 場次舒壓活動，6 場次支持團體，28 人次的心理協談等服務，嘉惠受照顧者及家庭照顧者。</p> <p>三、為增進榮民(眷) 終身學習機制，產學合作結合在地資源—臺南應用科技大學樂齡大學，於 105 年成立『樂齡大學臺南榮家分班』，為輔導會 16 所榮家中首開設置樂齡大學之榮家，至今每年獲教育部補助經費，透過多元課程設計，提供榮家住民就近參與樂齡學習，106-108 年計有 3,823 人次參與，舉辦 3 次學習成果發表會，108 年 6 月 25 日陳報鈞會</p>
--	--	--	---

歷年推展成果二冊，並獲薦報參加教育部社會教育貢獻獎團體獎項，為 16 所榮家中唯一獲得薦送單位。

四、設置實物銀行發放物資：為健全住民生活照顧，本家於 106 年 9 月起接受海軍陸戰隊雲嘉南聯盟等社會團體及亡故榮民堪用衣物成立實物銀行，並俟各堂住民需要及配合首長至榮總台南分院慰問住院住民時發放，108 年計有毛毯、電器等 203 件捐贈物資，提供住民使用計 30 件。

五、護理照護：

- (一)洗手教育行動車。
- (二)手功能精細動作創新。

			<p>(三)輪椅煞車再設計。</p> <p>(四)個案自助翻身毛巾活動。</p> <p>(五)24小時護理站服務信箱。</p> <p>(六)到宅肌力訓練服務。</p>
四	<p>關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>一、賡續配合台南市政府社會局【委託安置低(中低)收入戶老照顧】養護需求，並視需要轉介入住，善盡照顧社會弱勢責任。</p>	<p>依據本家「社區資源連結及運用作業要點」，105年起運用養護照護資源，主動與台南市政府社會局簽訂委託公費養護契約書，提供2床養護床位為原則，依弱勢老人養護需求提供照護服務，108年賡續與臺南市社會局簽訂「委託安置低(中低)收入戶老人照顧」養護契約，建置資源共享機制。</p>
		<p>二、結合忠孝里成立關懷據點，賡續辦理榮家周邊地區65歲以上長</p>	<p>一、106年5月16日辦理「關懷據點」揭牌典禮暨開幕茶會，由家主任、忠孝里里長，</p>

		<p>者電話問安等可近性服務，提升在地民眾認同。</p>	<p>高雄榮總台南分院院長、台南市榮民服務處處長等貴賓共同舉行揭牌儀式，象徵提供跨專業整合服務，並結合榮家榮欣志工及里內社區志工投入服務工作，提供更完善的照顧。</p> <p>二、108年關懷據點志工提供服務有關懷訪視、電話問安、餐飲服務及健康促進項目，計服務8,416人次。</p> <p>三、按年度支援台南市榮民服務處服務照顧協定榮民眷名冊，108年按月協助社工電話關懷訪視14名榮民眷，並回傳紀錄備查。</p>
		<p>三、與住民家屬建置 line 群組溝通管道，提供住民適切服務照顧。</p>	<p>一、夫妻堂與住民(萬○慈、張○林、張○善等 15 位住民)及其親友建立 Line 群組，便</p>

			<p>於各項服務資訊交流溝通。</p> <p>二、單身堂因應多數家屬習慣以電話直接對話溝通習性，現階段以電話通聯為主。</p> <p>三、另為求即時了解住民之服務照顧需要，堂隊均已建置 LINE 群組，納入堂隊護理人員、工級人員及替代役男，俾利相關人員即時獲取所屬住民最新資訊，以提供住民適切服務照顧。</p>
		<p>四、全球資訊網適時更新，提供即時性、便利性及在地性服務。</p>	<p>一、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。</p> <p>二、新增「講座課程」分類，並將「衛教園地」區分為「慢性病預防」、「眼耳鼻喉保</p>

健」、「失智症-美好人生」、「銀髮族日常保健」、「季節性疾病」、「其他」6大類，將網頁資訊分門別類，便利瀏覽者取得相關資訊。

三、於影音專區持續增加各項政令、防災避難、生活常識…等宣導動畫短片及微電影，以淺顯易懂的影片及卡通動畫方式呈現，拉近與瀏覽者的距離，使其能輕易了解各項政令內容。

四、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。

五、107年計上傳(更新)860則訊息。

五、中程計畫遷建工程，依規劃管制期程，完成各項準備工作。

一、本家原提報中程計畫係於 103-106 年辦理原址部分建物拆除重建，後因配合臺南市政府都市計畫發展需求及輔導會醫養合一政策，奉行政院 106 年 2 月 21 日核定，改以遷建方式辦理。計畫於高雄榮總臺南分院周邊「平實營區 R7 基地」及「網寮北營區」兩基地以新建方式辦理。全案經費 14.8 億(含國防部那拔林庫房新建 2.2 億元)委託臺南市政府代辦。

二、本案經臺南市政府工務局評選誠蓄工程顧問公司擔任專案管理、劉木賢建築師事務所為委託規劃設計監造廠商。本家基本設計經輔導會分別於 107 年 8 月 21 日、8

月 28 日審查及本家規劃提報，經函送工程會並於同年 10 月 11 日獲審議通過。另細部設計規劃部份，本家於 108 年 1 月 14 日完成審查，並函請臺南市府工務局賡續辦理。該局規劃於 108 年 3 月下旬召開細部設計審查會、4 月辦理工程招標。本家將賡續依據作業期程管制工程進度，俾如期、如質完工，於 110 年底完成搬遷。

三、執行情形：

(一) 榮家現址(機 35)都市計畫變更：

經臺南市政府 107 年 11 月 2 日都委會第 75 次大會決議，規劃現址為公園，將以意象保存榮民生活記憶方式辦

			<p>理，已於 107 年底送內政部審議。</p> <p>(二)國防部那拔林營區庫房新建工程：</p> <p>工程採購標案於 107 年 10 月 30 日完成決標，依里程碑期程規劃，預定於 108 年 10 月 25 日竣工。</p> <p>(三)本家新建工程部分：</p> <ol style="list-style-type: none">1. R7 基地：107 年 3 月 29 日辦理管理機關變更由本家列管，委由保全人員定時巡查管理，本家不定時抽查。2. 網寮北基地：配合那拔林新建工程竣工與軍方搬遷，預計本(108)年底土地將撥交本家管理。3. 本家新建工程委託規劃設計監造案，
--	--	--	--

於 107 年 10 月 5 日啟動細部設計規劃，經首長多次召集各組室縝密研討需求。並於同年 10 月 2 日、11 月 15 日邀請建築師至本家開會研議，另為求規劃設計縝密周延，已於本(108)年 1 月 14 日邀請消防、社工、設施等專長領域學者蒞家協助審查。

4. 天橋連接台南分院部份：

(1)網寮北天橋：臺南市政府工務局於 107 年 10 月 16 日以南市工建工字第 1071157982 號函復評估結果為「不適宜」。

(2)R7 天橋：經臺南市政府都市設計審

			<p>議委員會 107 年 12 月 13 日審議 決議不施作。並另請設計單位規劃 安全、快速通過平面道路方式替 代，方案設置以有前瞻性，重視行 人安全、長者尊嚴注及救護車輛行 車動線方式規劃。</p> <p>5. 經費執行:108 年預算數為 1 億 8,971 萬 6 千元規劃用於本家新建案約 1.2 億元，平實 R7 施工進度 108 年預計達 20%，網寮北園於軍方搬遷進度，本 年底尚無法進場施工。其餘近 7 千萬 元用於那拔林工程。</p>
五	開放政府透明	一、擴大本家全球資訊網、網路社	一、除於本家全球資訊網刊登本家活動訊息

治理，優化機關管理創新	<p>群等公告相關資訊，並符合無障礙網頁認證，便利住民共享訊息。</p>	<p>外，亦登載其他公務機關活動訊息，便利住民及瀏覽者共享訊息；設置預約參觀體驗試住線上申請功能，擴大本家全球資訊網功能，便利需求者申請。</p> <p>二、本家網頁設計符合網站無障礙規範，已取得無障礙網頁第 2 優先等級(AA)標章認證。</p>
	<p>二、辦理實物銀行，募集社會資源，提供經濟弱勢住民生活物資。</p>	<p>一、依據本家「社區資源連結及運用作業要點」設置實物銀行，將各社會團體、愛心人士捐贈本家物資統一管理，依活動或經濟弱勢住民生活需求予以協處。</p> <p>二、108 年計有海軍陸戰隊嘉南聯盟王曉豆總召捐毛毯(涼被) 117 件、住民呂清芬捐</p>

			<p>長襪 1 雙，紀麟南老師捐贈內衣 68 件，台南市榮服處捐電鍋、熱水器等電器 16 件，總計 203 件捐贈物資，提供住民使用計 30 件。</p>
		<p>三、檢討內部作業，適時簡化不必要審核及行政作業程序，賡續滾動修正工作手冊。</p>	<p>一、為使行政管理規定執行與實務現況符合，採取作法如下：</p> <p>(一)由業管組室簽擬相關作法會辦各組室，奉核定後實施。</p> <p>(二)每年檢討檢視修訂乙次。</p> <p>二、108 年 4 月完成修訂工作手冊及相關表單共計 111 項。</p>
<p>六</p>	<p>掌握社經發展趨勢，專案規</p>	<p>一、依據輔導會政策並配合長期照顧法實施，對進住對象及服務模</p>	<p>一、為有效活化運用養護堂空間，因應榮民養護床位申請之需求，舒緩候住時間，提</p>

<p>劃前瞻服務</p>	<p>式，朝向多元化思維規劃，建置便民、溫馨服務照顧措施。</p>	<p>升實際收住佔床率，並及早因應中程計畫，辦理信義堂單身安養榮民併住長春堂事宜、評估住民身心狀況調整安置，另因應本家養護床位 120 滿床且有候位情形，併審酌本家中程計畫新建家區安養床位僅為現核定床位之 56%(150/268)，而新建家區養護床位為現核定床位之 333%(400/120)，為避免已入住之安養住民遭遇必需疏遷的難題，又現有養護需求的榮民眷，受限核定之 120 床而無法入住，爰另設想逐步依照顧比將護理師及照服員增加設置到位。</p> <p>二、即緩收安養住民，另規劃於信義堂(安養</p>
--------------	-----------------------------------	--

堂)一樓一側先將老舊的房舍打除，並計畫在最簡約原則下，調整原有設施，即減少安養床位 20 床、增加養護床位 20 床，如順利可行，將再規劃於信義堂(安養堂)一樓另一側，再減少安養床位 20 床、增加養護床位 20 床，以回應需求，擴充本家養護量能，俾利未來中程計畫完工後床位無縫接軌。

三、依據行政院 105 年核定的長期照顧服務十年計畫 2.0 政策及國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家床位運用原則，規劃提供 5 床養護床位予 65 歲以上一般民眾申請入住。

二、擴大資源共享與志工運用，提升服務層面，解決服務人力不足之問題。

一、依據本家社區資源連結及運用作業要點及國軍退除役官兵輔導委員會榮欣志願服務實施要點辦理。

二、本家志工納編台南市榮民服務處榮欣志工第五隊，108年有志工28人提供住民宗教心靈支持、合作社購物、復健、陪伴就醫等服務，並持續於榮家網站招募有志一同的志工投入服務行列，108年計服務2,750小時；服務住民11,677人次。

三、108年招募住民志工人力，以老服老，有住民組成泡茶班定期巡迴各堂擔任泡茶志工及協助環境清潔，另有住民志工認養植栽、美化園區環境等，發揮住民所長

			<p>及興趣，增進服務效益，同時解決服務人力不足之問題。</p>
		<p>三、申請失智手環，預防長輩走失，維護住民在外安全。</p>	<p>一、夫妻堂長輩大都有配偶在旁照顧，單身堂長輩失智情形尚於安排就醫鑑定過程，爰 108 年無住民申請。</p> <p>二、109 年夫妻堂及單身堂將依住民心智及認知需求，經鑑定評估後協助申請配戴，以維人身安全。</p>
		<p>四、結合文化派出所、消防局崇善分隊、東區衛生所及鄰近醫療院所等單位，提供住民防詐騙、防火、防走失宣導及衛教宣導等服務措施。</p>	<p>一、防詐騙：各堂配合輔導組防詐騙承辦人所提供之防詐騙資訊，運用每日巡房時機向長輩宣導最新詐騙資訊、利用堂隊廣播系統、泡茶聊天時間及三餐用餐時間宣導防詐騙案例並張貼於堂隊公佈欄週知，108</p>

年度共計宣導 54 則防詐騙訊息。

二、防走失：各堂運用泡茶聊天時間、三餐用餐時、每日巡房時機向特需長輩叮嚀，每日堂隊會議列入重點討論事項，並與大門及側門警衛保持緊密聯繫與資訊更新。

三、防火：每半年家區辦理消防講習，鼓勵住民參加。

四、衛教講座

(一)5月9日「健康老化講座」：高雄榮總臺南分院高齡醫學科，東區衛生所健康促進團隊，中華醫事科技大學長照系，共服務 89 人

(二)5月14日「健康飲食講座」：高雄榮總臺南分院，共服務 208 人

(三)6月6日「高齡友善健康照護核心課程」：高雄榮總高齡醫學中心，共服務 32 人

			<p>(四)10月26日「健康促進團體活動課程」： 國立臺南護理專科學校護理科，共4場，服務385人次</p>
		<p>五、與高雄榮總臺南分院協調合作，由該院復健科醫師每週蒞家門診服務，每週兩次就診專車接送住民赴院就診，提供便利性服務。</p>	<p>一、多元門診：開設復健科、泌尿科、外科（於102年協調榮總台南分院每月來家辦理）-因應住民長輩年邁、下肢障礙多元慢性疾病且不便外出看診者之就醫服務-迄今服務919人次。</p> <p>二、支援巡診：由台南分院身心科每月支援本家，提供對認知、心理、行為有問題之住民長輩評估，107年服務392人次，108年1-2月份服務93人次，有效降低年長者因認知障礙衍生之遊走、失眠、暴力、憂</p>

鬱及相關問題行為，避免造成意外事件。

三、高就診人次計 107 年 6 人，108 年 1-2 月 8 人，將賡續宣導。

四、辦理住民輔具申辦業務：輪椅、鑲牙、眼鏡等輔具：107 年 82 件，108 年 1-2 月份 8 件，縮短待領時間，普獲好評。

五、就醫診療服務：

(一)高雄榮總就診服務：核派專車於每週二上午提供有重大疾病(癌症追蹤)之住民長輩就醫使用，目前需求人數 5 人。

(二)高榮台南分院就診服務：由分院提供專車於每週二、四 0800 時支援本家接送住民至分院就診。

(三)住民長輩急症送醫，本家置救護車 1 輛，復康巴士 2 輛，提供送醫需求；駕駛及隨車人員均受 EMT-1，ACLS 緊急救護具證照，另依需求協調地方救護車支援。

(四)為因應機構臨時發生住民大量緊急救護需求時，本家業於 108 年與高雄榮總及臺南市區 5 家醫療院所簽訂大量

		<p>傷(病)患緊急救護合作意願協定書，提供緊急支援救護與後送醫療照護。</p> <p>(五)本家於 103 年設置 AED 安心場所，並於 106 年 12 月 18 日協調高榮臺南分院蒞家實施家區職員工「成人 CPR 暨 AED 授課及操作測考」，共計 131 人通過測考，取得證書，將賡續每季實施職員工 CPR 複測訓練，俾嫻熟救護技能，提供住民緊急救護安全保障。</p> <p>(六)107 年 8 月份創新醫療照護服務「耆老洗牙保健」，共服務 78 人，完成率 100%，深獲住民好評。</p> <p>六、復健服務： 105 年度協調臺南分院蒞家開辦復健中心，同年 7 月份通過健保局及衛生局審查設置復健室，開辦以來每週五由該分院復健科王主任蒞家復健診療，另於每週一、三、五下午核派理療師提供失能住民復健治療。</p>	<p>傷(病)患緊急救護合作意願協定書，提供緊急支援救護與後送醫療照護。</p> <p>(五)本家於 103 年設置 AED 安心場所，並於 106 年 12 月 18 日協調高榮臺南分院蒞家實施家區職員工「成人 CPR 暨 AED 授課及操作測考」，共計 131 人通過測考，取得證書，將賡續每季實施職員工 CPR 複測訓練，俾嫻熟救護技能，提供住民緊急救護安全保障。</p> <p>(六)107 年 8 月份創新醫療照護服務「耆老洗牙保健」，共服務 78 人，完成率 100%，深獲住民好評。</p> <p>六、復健服務： 105 年度協調臺南分院蒞家開辦復健中心，同年 7 月份通過健保局及衛生局審查設置復健室，開辦以來每週五由該分院復健科王主任蒞家復健診療，另於每週一、三、五下午核派理療師提供失能住民復健治療。</p>
		<p>六、辦理長期照護七大品質指標監</p>	<p>一、每月針對照護七大品質指標監測，並定</p>

測作業，定期統計分析，以 PDCA 品質改善方法進行跨專業討論研
議改善措施，不斷提升照護品質。

期統計分析，以 PDCA 品質改善方法進行
改善措施，追蹤成效。

二、107 年成效如下：

(一)感染管制指標監測：107 年總感染發生
密度：0.681%，較 106 年下降 0.03%。

(106 年 0.711%)

(二)跌倒管制指標監測：107 年發生率：0.9
%，較 106 年下降 0.95%。(106 年 0.95
%)

(三)非計劃性轉至急性醫院住院指標監
測：107 年：0.52%，比本家閾值 (0.8
%) 低。

(四)非計劃性轉體重改變指標監測：107

			<p>年：發生率 1.06%，107 年改善至無個案 0%。</p> <p>(五)壓瘡管制指標監測：107 年發生率：0%，比本家閾值 (1.8%) 低。</p> <p>(六)約束管制指標監測：107 年發生率：0.033%，比本家閾值 (0.35%) 低。</p>
--	--	--	---