

國軍退除役官兵輔導委員會臺南榮譽國民之家 110 年度業務暨 110-113 年營運發展計畫

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，以符合憲法增修條文第10條意旨，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，藉由主動關懷、感動服務作法，期使住民老有所養、孤獨廢疾困苦者獲得適當服務照顧，安定生活、樂享天年，為本家之施政目標。

為配合政府長期照顧服務法的政策實施、因應社會環境變遷及一般民眾需求，109 年分別與臺南市政府社會局、家庭暴力防治中心、東區區公所簽訂【委託安置低(中低)收入戶老人照顧公費養護契約】、【弱勢民眾旅宿安置協議書】、【兒童及少年保護個案緊急旅宿安置協議】及【緊急安置旅宿約定合議書】，將依該府需求轉介收住，以提供緊急安全服務網絡，善盡照顧社會弱勢及公益責任。

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」，年來，因預算缺口提報修正計畫因應並調整期程，全案兩基地已分別於 109 年 6 月 1 日、9 月 30 日開工，整個工期預計於 112 年 2 月完工，112 年搬遷新址，本家將賡續掌握工進，期使工程如期、如質、如預算完工搬遷，營造符合「老人福利機構設立標準」、「建築物無障礙設施設計規範」之安養、養護、長照及失智等連續性照顧之優質老人頤養機構，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及民眾共同的家。

本計畫依據輔導會政策、家區設施環境總體營造中程(103-106)修正第二次計畫、服務照顧需要及首長揭櫫「執行中程計畫、如期如質如預算完工」、「提升服務量能、做好住民照顧工作」、「運用餘裕能量，照顧社會弱勢民眾」及「鼓勵積極參與，爭取個人單位榮譽」等四大核心任務；另為因應中程計畫於112年2月完工、112年搬遷新址及113年現址撥交作業等任務，本計畫將參照前述任務及時程，以按

「年」方式編訂執行策略及重要工作項目，以利全體同仁共同遵循。

貳、依據：

- 一、行政院 109 年 2 月核定「臺南榮家家區設施環境總體營造中程(103-106)第二次修正計畫」。
- 二、輔導會年度施政計畫。
- 三、本家年度施政目標、首長理念及服務照顧實務工作需要。

參、執行策略：

本計畫依據輔導會政策、家區設施環境總體營造中程(103-106)修正第二次計畫、服務照顧需要及首長揭櫫「執行中程計畫、如期如質如預算完工」、「提升服務量能、做好住民照顧工作」、「運用餘裕能量，照顧社會弱勢民眾」及「鼓勵積極參與，爭取個人單位榮譽」等四大核心任務；另為因應中程計畫

於 112 年 2 月完工、112 年搬遷新址及 113 年現址撥交作業等任

務，本計畫參照前述任務及時程，以按「年」方式編訂重要工作項目及執行策略如次：

110-111 年：

一、執行中程營造計畫，管制如期發包施工：

- (一)依據修正作業期程，管制工程發包施工。
- (二)預劃工程開工典禮，妥為辦理準備工作。
- (三)掌握基地撥交期程，賡續實施管理維護。
- (四)針對工程施作項目，辦理監工查察工作。
- (五)預擬相關方案策略，因應各項窒礙情事。

二、因應新型冠狀病毒，佈署防範阻擋於外：

- (一)配合政府防疫政策，執行各項感管作為。
- (二)暫停文康集會活動，防範交叉群聚感染。
- (三)實施訪客體溫量測，查察出國旅遊歷程。
- (四)律定訪客探視區域，婉拒進入堂隊榮舍。
- (五)勸導勤洗手戴口罩，避免進出公共場所。
- (六)強化榮舍消毒工作，掌握住民身體狀況。
- (七)規劃設置隔離處所，採取自主隔離措施。

三、推動金字塔計畫，整合三級醫療資源：

- (一)設置超音波設備，協助醫療影像判讀。

- (三)評估本家需求，由榮總分院支援門診醫療。
- (三)培訓超音波、遠距會診等設備儀器操作人才。
- (四)開放社區民眾共享醫療資源。

四、執行業務表格簡化，提升便民服務效能：

- (一)運用網路資料查詢，免於繳交紙本文件。
- (二)收受民眾委託書表，代為申請個人資料。
- (三)檢討入住申請程序，部份同意事後補正。
- (四)賡續檢討精進措施，以臻便民服務宗旨。

五、規劃調整安養床位，擴充養護床位量能：

- (一)增設信義堂養護專區，完成軟硬體設施建置。
- (二)疏遷原地安置住民，改調其他堂隊安置。
- (三)評估安養住民身心狀況，輔導改調養護區照顧。
- (四)女性養護專區位置，重新評估調整。
- (五)依據養護床位收住狀況，陳報增撥委外照服人力。
- (六)賡續收住新進住民，並以養護住民為主。

六、完成新家床位編成，持續滾動調整修正：

- (一)依新建家區各堂配置區域，先期完成住民床位編成。
- (二)另按住民身心等狀況態樣，適時滾動修正。
- (三)各堂堂長、護理及照服人力，同步完成規劃配置。

七、推動政府長照政策，強化服務照顧功能：

- (一)依據長照 2.0 分類定位、輔導會政策及本家執行計畫，精進長照專業人力、營造優質環境，強化本家 B 級複合型服務中心功能。
- (二)落實效率服務、提升照護品質、積極參與各項外部專案評選，爭取單位榮譽。
- (三)引進多元長照資源，研發創新多元照護服務模式，提供住民優質專業服務。

八、開放榮家餘裕床位，善盡社會照顧責任：

- (一)依據契約及支援協定，收住臺南市政府社會局低(中低)收入戶老人養護照顧及「緊急安置旅宿約定合議書」對象。
- (二)提供臺南市政府資源共享，收住安置 65 歲以上養護及弱勢民眾。
- (三)依該府需求轉介收住緊急安置對象，建構緊急安全服務網絡，善盡照顧社會弱勢及公益責任。
- (四)賡續推動民眾自費入住，提供優質安養、護選擇。

九、實工作經驗傳承，提升同仁應變能力：

- (一)運用職員同仁集會時機，傳承服務照顧工作經驗。
- (二)實施案例宣導及腦力激盪，誘導同仁創新思維。
- (三)傳授主管領導統御作法，帶領組室團結和諧齊心。
- (四)辦理法紀教育宣導，提醒同仁切勿以身試法。

十、提供優質服務設施，符合住民休憩需要：

- (一)增添「長青活動中心」及「樂活中心」設備，提供住民優質休憩場地。
- (二)提升職能教室功能，辦理多元休閒活動。
- (三)運用家區閒置空地，開辦開心農場耕種。
- (四)結合外界辦理活動，帶領住民踴躍參與。
- (五)研擬其他創新巧思，提供住民感動服務。

十一、修訂年度工作手冊，積極準備輔訪評鑑：

- (一)依據老人評鑑指標，完成年度工作手冊修訂。
- (二)指標規定項目納入常規，執行各項服務照顧工作。
- (三)落實「安養養護管理系統」資料登鍵作業，充實服務照顧紀錄。
- (四)賡續案卷資料整備，積極準備年度輔訪評核。

十二、運用全球網頁資訊，強化民眾互動溝通：

- (一)實施資料更新及稽核維護，強化網頁最新訊息。
- (二)更新床位資訊，公佈服務態樣，落實行政透明。
- (三)強化榮家周邊地區資訊連結，上稿在地化活動訊息，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，適時解答民眾疑惑。

十三、挹注社會多元資源，提供住民實際需要：

- (一)協調志工團體，辦理多元文康活動。
- (二)勸募企業捐贈物資，直接服務照顧住民。
- (三)運用捐贈款項，依規定支用及辦理各項活動。

十四、鼓勵住民樂活學習，營造活躍老化環境：

- (一)辦理樂齡大學課程，提供住民活躍老化學習。
- (二)鼓勵住民參加家區氣功、健康操運動。

十五、營造溫馨歡樂氛圍，提升住民家屬認同：

- (一)透過貼身關懷，主動服務，實際協處住民需要。
- (二)辦理節慶應景活動，營造溫馨快樂氛圍。
- (三)辦理泡茶聊天說故事活動，協處住民解決問題。

(四)每月辦理慶生餐會，促進單位和諧及凝聚向心。

十六、擬定個案服務計畫，召開專業整合會議：

- (一)針對住民家庭、行為、醫療保健等問題，由社工人員與住民及家屬諮商後，擬定個案服務計畫執行。
- (二)遇有安全或行為問題個案，召集醫護及社工介入，召開個案會議，整合跨專業處遇措施。
- (三)落實每日晨間會議研討，掌握住民身心狀況，預先介入處遇，消弭問題無形。

十七、辦理心理健康講座，強化住民心靈撫慰：

- (一)每年三節前夕，辦理心理健康講座，撫慰住民心靈，促進心理健康。
- (二)協調高雄榮總台南分院身心科醫師蒞家身心篩檢，加強個別輔導。
- (三)每週召開特需照顧榮民會議，研擬服務照顧措施。
- (四)掌握住民情緒，適時妥處，防止意外發生。

十五、加強感染管制措施，落實防疫工作：

- (一)依據評鑑指標規定，制定感染管制手冊及「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」，並依規定實施。
- (二)召開防疫會議整合連繫防疫作為，置重點於「類流感/流感預防」。
- (三)辦理防疫講座及「洗手」、「防疫演練」、「侵入性照護」等測考，強化防疫能力。
- (四)鼓勵住民、員工勤洗手，維護身體健康。
- (五)持續做好環境清理及孳清作業，落實登革熱、流感等防疫工作。

十六、建構照護體系，強化照顧功能：

- (一)協調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)另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、大專護理系學生實習交流，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。

十七、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，作為每週菜單、及驗菜(貨)之依據。
- (二)每月召開伙食檢討會，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實施驗菜。
- (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。

十八、保持設施堪用，維持居住品質：

- (一)運用年度經費辦理設施(備)維修，維持堪用及居住品質。
- (二)每兩個月(及地震發生後)完成建物自主檢查，定期保養檢修電梯設備，確保住民使用安全。
- (三)爭取會撥預算支援，汰換老舊不堪修復設施(備)。
- (四)運用住民集會時機，勸導住民愛惜使用。

十九、辦理防災演練，強化應變能力：

- (一)每年度上、下半年辦理災害防救演練，邀請轄區消防分隊講授防災新知，並由各堂實施實況演練。
- (二)不定期於夜間及假日期間實施抽測，強化應變反應能力。
- (三)辦理消防設備每月自主檢查，每半年委外檢修及申報，維持設備妥善堪用。
- (四)運用三節住民家屬座談會，加強用火、用電安全宣導。

二十、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疏濬暢通。
- (二)房舍建物、水電管線、通信設施等設備保持安全無虞；低窪處及地下室備妥沙包、抽水設備因應，避免淹水。
- (三)避雷設備維持正常堪用，遇有雷擊、閃電時，立即拔除監視、資訊設備等重要電器電源。
- (四)雨後立即清除戶內外積水，防止登革熱病媒孳生。

二一、加強門禁管制，落實巡查機制：

- (一)各堂堂長、護理師、照服員落實每日上下、午巡房關懷住民，另視需要增加巡房密度。
- (二)加強門禁管制，實施進出人員盤查登記，維護家區安全。
- (三)落實各安全責任區巡查機制，適時發覺危安因子並消弭於無形。

(四)各級值日人員實施夜間家區巡查，置重點於查察照服員執勤情形。

二二、訂定高齡措施，精進服務品質：

- (一)訂定住民防跌預防措施，逐案檢討改善措施。
- (二)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。
- (三)擬定個案服務計畫，採取處遇措施，落實服務照顧工作。
- (四)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。
- (五)執行中程計畫，營造符合住民所需之「老人福利(長照)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。
- (六)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。
- (七)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。
- (八)有效運用六大服務品質指標及 PDCA 品質改善方案，提升照護品質。
- (九)運用專業人力提供專業化、精緻化的感動式服務。
- (十)以走動式的服務、貼心關懷瞭解住民需要，持續推動高齡友善，擴大樂齡成效，營造活躍老化之頤養機構。
- (十一)整合機構垂直面的「工作指導」及橫向面的「協調合作」，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 108 年度施政計畫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(109)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4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。

柒、108 年度重要工作項目執行成效表

附件

項次	工作項目	執行成效	主政單位
一	中程計畫執行情形		秘書室
二	提升入住率執行成效		輔導組
三	調整安養床位 擴充養護量能		輔導組
四	榮家新址床位 規劃情形		輔導組
五	長照 2.0 推動 執行情形		輔導組 保健組
六	建構緊急安全 服務網路，安 置弱勢對象		輔導組
七	研擬優質服務 措施辦理情形		各組室
八	工作手冊修訂 辦理情形		各組室
九	全球資訊網頁 更新辦理情形		各組室
十	挹注社會資源		輔導組

	辦理情形		
十一	鼓勵住民樂活學習		輔導組
十二	營造歡樂氛圍 相關活動辦理情形		輔導組
十三	服務計畫及個案會議辦理情形		輔導組 保健組
十四	心理健康講座 辦理情形		輔導組
十五	感管防疫措施，辦理成效		保健組
十六	醫護照顧執行成效		保健組
十七	精進伙食品質 具體成效		秘書室
十八	設施(備)維修保養，及建物安檢		秘書室
十九	辦理防災演練，強化應變能力		秘書室
二十	防汛整備工作 辦理情形		秘書室
二一	門禁管制及安		秘書室

	全責任區巡查		各組室
二二	訂定高齡友善 措施辦理情形		保健組 各組室