

臺南榮譽國民之家提升政府服務效能具體作法執行成效表

項次	實施要項	具體作法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、各組室應依據評鑑指標及實務工作需要，訂定工作手冊(標準作業流程)，以維服務照顧之一致性及專業性。	<p>一、依評鑑指標規定制定榮家工作手冊書，發留存乙本（紙本），其餘置放本家共享平台供各組、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「臺南榮家組織架構圖」、「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。</p> <p>(五)住民及家屬防火衛教：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定住民及家屬防火衛教工作手冊以茲遵循。 2. 新進住民入住，以防火宣導單張併同生活公約向住民(家屬)宣導。 3. 每半年辦理住民親屬座談會 1次宣導防火觀念。 4. 每年上下半年個辦理乙次防災演練(含夜間演練)，鼓勵並邀請住民(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指導防火逃生演練。 <p>(六)訂定吸菸及情緒不穩住民之防範規定及處遇措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 堂隊每日巡房關懷住民，如發現住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，並責由夜班人員加強訪視，提高巡房密度。 2. 每日晨間 0800 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。並廣續運用支持系統協處，直至個案問題消弭。

		<p>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。</p> <p>(七)訂定危險物品防範措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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>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，奉核定後實施。</p> <p>(二)每年檢討檢視修訂乙次。</p> <p>四、111年4月完成修訂工作手冊及相關表單共計 108 項。</p>
	<p>二、編印榮家簡介、服務介紹、入住申請資訊及本家全球資訊網公告。</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、依據評鑑指標規定，訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討會或講習，提升人員專業水準。</p>	<p>本家依據評鑑指標規定及長照發展之需求，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，111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>

四、推動家庭化、社會化，聯結社會資源，擴大資源共享，增進服務照顧功能。

一、依據111年本家社區資源聯結及運用計畫辦理。

二、另依據本家「社區資源連結及運用作業要點」，112年有簽約資源共享契約開放床位計有4項，分別有臺南市社會局「公費養護老人服務照顧契約書」、「弱勢民眾呂素安置協議書」、「兒童及少年保護個案緊急旅宿安置協議」、「及東區區公所「緊急避難收容約定合議書」。

三、文康活動辦理：

(一)結合學生服務：結合大同附幼、德光中學幼兒園、中華醫事科技大學、國立戲曲學院、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（松竹關懷協會、諾納精舍）。

(三)歌舞表演類：媒合民間團體，如樂透歌友社、慈韻國樂團、精靈幻舞團、台南市客家樂舞、華夏歌友社、星舞蹈團、迦納舞蹈班等團體蒞家歌舞表演。

(四)健康促進類：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。

(五)111年計辦理前揭活動42場次，參與住家長輩2,369人次。

四、溫馨活動辦理：

榮民榮眷基金會、大台南天然氣、欣欣大眾市場、高雄橋頭馬術中心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、雲林自強活動、觀摩永康砲校等活動。

五、物資媒合運用：

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，計有喜憨兒社會福利基金會、味鴻食品股份有限公司、慈濟功德會、國際佛光會中華總會、晴天包子、靈鷲山台南分院、台灣雀巢股份有限公司、將軍區善心人士許維籐、許余麵、花蓮佛茶禪寺、台灣雀巢股份有限公司嬰幼兒營養品事業部、善心人士蘇福春、欣樂食品股份有限公司、國防部福利事業管理處台南福利站、樂透歌友會負責人、許慧珍女士、孫瑞金先生、劉清田老師、幼瑩廣慈文教學會等24個單位捐贈厚燒海苔隨手包、富貴南瓜香菇燜雞、香瓜、蔬食油飯、冷凍包子、元氣素排湯、餐包、防疫慰問品、快篩試劑、米、乾糧、餅乾、飲料、防護衣、能恩水解奶粉、安安尿布、輪椅(舊)、便盆椅(舊)紙尿布小、統一蜜豆奶、救護車、文旦柚、好運雙喜湯圓、醬包、冷凍包子、香腸、波蜜果菜汁等物資。

		<p>六、社工系學生實習服務：111年7月至8月提供嘉南藥理科技大學老福系6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。</p> <p>七、111年提供台南護專、長榮大學、嘉南藥理學院、南華大學等社工相關科系6位學生實習，推動社區資源連結及紮根服務專業化，讓長輩樂開懷，感受家的溫馨。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>十、臺南分院支援服務：</p> <p>(一)出院準備服務共 12 次共 150 人次</p> <p>(二)安寧居家訪視 12 次共 20 人次</p> <p>(三)身心科篩檢 12 次共 144 人次</p> <p>十一、輔具維修服務：</p> <p>(一)北榮輔具維修 1 場共 30 人次。</p> <p>(二)助聽器巡迴服務 2 場共 10 人次。</p> <p>十二、服務學習：</p> <p>(一)成功大學護理系 20 人次。</p> <p>(二)臺南護專護理科共 216 人次。</p>
	<p>五、落實每日巡房關懷訪視，對特殊服務個案，適時召開個案研討三合一會議，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)、1620 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。另護理人員及照服員三班輪值，透過走動式服務，關懷住民生活動態。</p> <p>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，111年度共計召開 53 場，服務 1,430 人次。</p> <p>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。</p>
	<p>六、提升服務人員電話禮貌及臨櫃服務效能，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</p>

			能。 二、本家榮獲輔導會 111 年下半年所屬機構電話測試，評定為優等，將持續宣導電話接聽禮節，俾提升服務品質。
		七、辦理住民年度自強活動及微旅行，讓住民站起來，走出去迎向戶外陽光。	本家俟疫情狀況，辦理住民微旅行及自強活動，讓住民走出戶外、迎向陽光，111 年共辦理5場活動，住民反映良好。
		八、每年二次匯寄長居大陸就養榮民生活給與，賡續服務照顧工作。	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。 二、111年度按季計匯發 4 次，計分別有榮民李柱樑等41人次及榮眷龍玉梅等 11人次；匯發總金額為新台幣195萬 2,642元整。
二	重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	一、建置住民(民眾)申訴意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	一、111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。 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話供住民(家屬)申訴反映意見，111 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。
		二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。	針對住民或家屬等員意見反映，建立溝通橋梁，提供「首長民意電子信箱」，讓民眾有意見時，有反映管道，如有意見申訴，詳實回覆意見人及持續追蹤處理。
		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。	每日三班均有安排總值日、護理師及照服員等人員，24 小時服務，即時因應妥處住民問題。
		四、制訂及辦理服務對象滿意度調查機制，蒐集住民的需求或建議，檢討調整服務措施。	一、本家依據111 年9月20 日南榮秘字第1110004092 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。 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。111 年滿意度為 86.38%(106、107 年均達 80%以上)。 三、針對服務滿意度調查分析報告，及處理情形與改進措施，提報服務品質會議。
		五、運用每半年辦理「住民家屬座談會」及三節節慶前「房戶長座談會」等各類座談會時機，廣納住民及家屬之興革意見。	一、住民家屬座談會： (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。 (二)111 年於3月及12月計辦理 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。

			<p>二、房戶長座談會： 111年於三節前召開房戶長座談會共計4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。</p>
		<p>六、辦理住民住院關懷、三節慰問及辦理每月慶生活動，提供溫馨關懷服務。</p>	<p>一、住院關懷：111年各堂堂長每週前往住院慰問計491人次。 二、三節慰問：每年三節前均會辦理住院慰問，111年三節住院榮民慰問計 121 人次。 三、慶生活動：配合各堂長輩的壽辰，每月於本家長青活動中心辦理慶生會，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>
<p>三</p>	<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，以跨專業整合各項服務照護措施，提供專人全程服務。</p> <p>二、加強服務同仁服務照顧知能，擴大服務櫃台服務效率，縮短住民(民眾)等候時間。</p> <p>三、運用本家全球資訊網資訊，將入住申請流程、服務照顧訊息及規範等廣為宣傳，並適時更新。</p>	<p>一、依據評鑑指標-跨專業整合照護執行計畫實施。 二、各堂每日上午 0750 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務。 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。 四、堂隊對安養住民每6個月評估1次、養護住民每3個月評估1次，結合社工、護理師、藥師、醫師等專業人員意見修正照顧計畫，維持住民健康與活力。</p> <p>落實簡政便民服務，簡化表張，增加服務住民(民眾)的效率。</p> <p>一、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，拉近與瀏覽者的距離，使其能輕易了解各項政令內容。</p>

		四、依據本計畫，每年 12 月檢討服務工作執行成效並研擬服務創新策略，次月提報作法，持續精進服務照顧品質。	各組室檢討服務工作執行成效，並研擬服務創新策略，並 1 月份提報精進服務照顧品質。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、賡續配合臺南市政府社會局【委託安置低(中低)收入戶老人照顧】養護需求，並視需要轉介入住本家，善盡照顧社會弱勢責任</p> <p>二、建置與住民家屬網路 LINE 群組溝通管道，提供住民最適切的服務照顧。</p> <p>三、本家全球資訊網站網頁適時更新，提供即時性、在地性及便利性之服務。</p> <p>四、中程修正計畫遷建工程，依規劃管制期程，完成各項準備工作。</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，提供養護床位為原則，依弱勢老人養護需求提供照護服務，112 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」養護契約共 6 床，建置資源共享機制。</p> <p>一、夫妻堂與住民(林○平、廖○英、張○善等 15 位住民)及其親友建立 Line 群組，便於各項服務資訊交流溝通。</p> <p>二、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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>一、全案委由臺南市政府代拆代建。</p> <p>二、工程進度：預定工進：73.04%，實際工進：76.58%(111.12.31)。</p> <p>三、完工日期：112年7-9月</p> <p>三、搬遷日期：112年底前。</p> <p>四、現址拆除：113年年中。</p>
五	開放政府透明治理，優化機關管理創新	一、持續更新本家全球資訊網、網路社群等公告相關資訊，並符合無障礙網頁認證，便利住民共享訊息。	<p>一、除於本家全球資訊網刊登本家活動訊息外，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、檢討內部作業，適時簡化不必要的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： (一)由業管組室簽擬相關作法會辦各組室，奉核定後實施。 (二)每年檢討檢視修訂乙次。 二、111年4月完成修訂工作手冊及相關表單共計108項。</p>
六	<p>掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>一、依據輔導會政策，並配合長期照顧服務法的實施，對進住對象及服務模式，朝向多元化思維規畫，建置便民、溫馨服務照顧措施。</p> <p>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窒礙問題。</p> <p>三、結合文化派出所、消防局崇善分隊、東區衛生所及臨近醫療院所等單位，提供住民防詐騙、防走失、防火宣導及辦理衛教講座等服務措施。</p> <p>四、與高雄榮總臺南分院協調合作，由該院每週二次就診專車接送住民赴院就診，並核派復健科醫師及物理治療師每週蒞家，提供住民便利性的服務。</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，提升實際收住佔床率，因應本家養護床位202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80.6(150/186)，而新建家區養護床位為現核定床位之198%(400/202)，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202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、俾利未來中程計畫完工後床位無縫接軌。</p> <p>一、雖然111年因為疫情計有五個月沒有開放，入內志工人次計有792人次提供1,383小時的關懷探訪、簡易復健、休閒散步、團康活動、及烘焙家常點心等服務予3,338人次長輩。</p> <p>一、防詐騙：本家邀請台南市警察局第一分局文化派出所向住民宣導防詐騙，並利用堂隊廣播系統、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。</p> <p>二、防走失：各堂運用三餐用餐時及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。</p> <p>三、防火：每半年家區辦理消防講習，鼓勵住民參加。</p> <p>四、衛教講座：邀請高雄榮總台南分院、東區衛生所等主講防疫感控、自殺防治等課程。</p> <p>一、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，107-111年服務392人次，有效降低年長者因認知障礙衍生之遊走、失眠、暴力、憂鬱及相關問題行為避免造成意外事件。</p> <p>四、高就診人次計107-111年共19人，將賡續宣導。</p> <p>五、辦理住民輔具申辦業務：輪椅、鑲牙、眼鏡等輔具：107-111年603件，縮短待領時間，普獲好評。</p> <p>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1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。</p>

		<p>(三)住民長輩急症送醫，本家置救護車2輛，復康巴士3 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。</p> <p>(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 110 年與高雄榮總及臺南市區 5 家醫療院所簽訂大量傷（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 110 年11月23日由社團法人彰化縣防災協會蒞家實施家區職員工「成人 CPR 暨 AED 授課及操作測考」通過測考，共145位職員工取得證書，廣續每季實施職員工 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、復健服務： 自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，從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>(三)住民長輩急症送醫，本家置救護車2輛，復康巴士3 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。</p> <p>(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 110 年與高雄榮總及臺南市區 5 家醫療院所簽訂大量傷（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 110 年11月23日由社團法人彰化縣防災協會蒞家實施家區職員工「成人 CPR 暨 AED 授課及操作測考」通過測考，共145位職員工取得證書，廣續每季實施職員工 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、復健服務： 自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，從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>五、辦理長期照護七大品質指標監測作業，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。</p>	<p>一、每月針對照護七大品質指標監測，並定期統計分析，以 PDCA 品質改善方法進行改善措施，追蹤成效。</p> <p>二、111 年成效如下： (一)感染管制指標監測：111年總感染發生密度：0.566‰，（閾值 1.2 ‰） (二)跌倒管制指標監測：111 年發生率：0.9% 比閾值（0.78%）低。 (三)非計劃性轉至急性醫院住院指標監測：111 年：0.41%，比閾值（0.78 %）低。 (四)非計劃性轉體重改變指標監測：111年發生率：0.04% ，比閾值（1.8%）低。 (五)壓瘡管制指標監測：111 年發生率：0.13%，比閾值（1.8%）低。 (六)約束管制指標監測：111 年發生率： 0.12%，比閾值（0.35%）低。</p>