

## 新竹榮譽國民之家住民適應輔導實施計畫

106年4月14日新榮輔字第1060001599號書函公布實施

106年7月10日新榮輔字第1060003022號書函修正實施

107年3月27日新榮輔字第1070001393號書函修正實施

110年1月27日新榮輔字第1100000479號書函修正實施

### 一、主旨：

為協助住民適應家區生活，瞭解其照護需求，以提供妥適生活照顧及醫療服務，並協助建立同儕間正向互動關係，增進住民幸福感。

### 二、依據：

國軍退除役官兵輔導委員會各安養機構營造溫馨祥和有尊嚴的頤養環境指導原則。

### 三、目的：

- (一)協助住民適應本榮家生活環境，並瞭解其照護需求，提供適切之服務。
- (二)以團隊合作模式，針對住民之需求或問題，提供個別化處遇服務，以滿足住民照護需求。

### 四、服務對象：本家住民。

### 五、實施內容：

#### (一) 進住接待與人員介紹：

1. 住民進住當日，由堂長或社工師(員)親自接待，以初步瞭解住民健康、親友、興趣，並說明本榮家環境、人員、服務項目、及住民權利義務及生活公約等規定，並請其簽署「榮民生活管理規定切結書」，以示同意遵守本榮家規定。
2. 是日用餐時，主動介紹予其他住民認識，並由大家鼓掌表示歡迎尊崇之意。

#### (二) 環境介紹與維護

1. 新進住民進住本家後，責任區照服員應陪同認識家區環境、位置，增進住民對榮家之親近感。
2. 對於住民寢室應協助保持整潔，並實施定期檢查，對優良者予以

獎勵。

(三) 生活起居：

1. 住民日常生活起居，依本榮家訂定作息時間表施行。
2. 住民因體能或健康關係，未能依時作息時，堂長可另予適當之安排。但以不影響其他住民生活為原則。

(四) 關懷輔導：

(一) 透過複式關懷訪慰，瞭解住民生活適應情形：

- (1) 首長、輔導組組長、各組室主管以上人員、堂長、社工師(員)及照服員，應於住民進住後 1 週內，進行複式關懷訪慰，並依權責提供必要協助，以安定其心情並瞭解適應情形。
- (2) 新進住民生活適應輔導期間，相關人員應密集關懷輔導及溝通訪視，並詳載紀錄，如發現有適應不良情形，應會同堂長、社工師(員)及主責護理人員共同協商處理。
- (3) 本家工作人員應加強住民生活輔導，提昇住民精神及物質生活品質，如發現住民生活習慣或心理性向有偏差情形時，應妥為輔導，必要時，召開個案研討會，討論研擬可行輔導策略與計畫。

(二) 各堂堂長應每日巡訪住民寢室，關心住民日常生活言行，瞭解其需求與問題，予以協助處理。

(三) 工作人員應與住民家屬（親友）保持密切聯繫、協助探訪，建立聯繫及探訪紀錄，以維繫其社會支持網路。

(五) 外出與請假：

1. 住民請假應於請假日前 3 日提出。
2. 當天返家者，外出前應將外出事由及前往地點告知工作人員，由各堂服務員代填「榮民外出連絡單」，並由本人親自簽名或按押指模，以利於請假(外出)期間與榮民聯繫，關心其身體狀況。
3. 請假外出須辦理請假手續，經下列人員同意後始可外出：
  - (1) 請假一日者由堂長核准。
  - (2) 請假二日至三日者由輔導組組長核准。

(3)請假四日以上或出境者，由家主任核准。

(4)住民外出，應依時返家，如逾期遲回，應視情節輕重，限制給假。逾期未歸，行蹤不明且無法聯繫者，應即通知家屬、親友或地方警政機關協助查訪。

(六) 文康休閒活動：為調劑住民身心，設立文康大廳，並購置設備，提供住民下列服務：

1. 書報、雜誌、電視、音樂等。
2. 慶生會。
3. 戶外活動、旅遊踏青、參觀訪問。
4. 其他有益老人身心健康之活動。

(七) 膳食及營養：

1. 為提供住民完善膳食服務，應訂定住民膳食管理相關規定，據以辦理住民膳食。
2. 應參考營養專家建議之符合老人需求菜單，交本榮家膳食廠商據以調配，並對炊事人員施以訓練。

(八) 醫療照護：

1. 住民患病，應協助護送至適當之醫療院所診治。
2. 對於罹患重病，經由醫師診斷必須住院之住民，應即通知家屬到院提供照護服務。

(九) 福利服務：

1. 戶籍服務：在台單身住民進住本榮家時，應協助辦理戶籍遷入及其他相關事宜。
2. 調解服務：住民之間所發生之糾紛，本榮家工作人員應即溝通調處。
3. 諮詢服務：提供社工輔導及諮詢，醫療保健之指導。
4. 其他有關住民財物保管及喪葬服務，應依本榮家相關規定辦理。

## 六、個案輔導

1. 於住民進住後，建立個案資料，有關其過去生活史、家庭背景等均應詳實紀錄，且應於 72 小時內完成生理、心理、社會、認知、營養

及活動等項目個別化評估，據以訂定照顧計畫，並登錄於國軍退除役官兵輔導委員會安養養護資訊系統。

2. 住民進住時，各堂堂長應詳細說明服務項目及應遵守之規範；進住後3個月內，堂長應持續加以關懷輔導及溝通訪視，並與家屬保持聯繫，以建立住民精神支持網路，且將住民之生活概況及家屬聯繫情形作成紀錄。
3. 住民照顧服務應依養護住民至少每3個月、安養住民每6個月規定辦理個案周全性評估，依評估結果與個案及家屬討論後，修正照顧計畫；必要時，得因住民身心變化或實際需要重新評估，並適時修正照顧計畫。
4. 住民生活適應輔導過程均應作成紀錄，並依規登錄於國軍退除役官兵輔導委員會安養養護資訊系統，個案紀錄應定期整理並妥慎保管。
5. 各堂堂長應就住民於本榮家生活實際狀況及問題，於每週召開三合一會議提報適應輔導情形，必要時應召開跨專業個案研討會或家屬聯繫會議，共同研議後續處遇計畫，相關會議紀錄應送家主任核閱。
6. 住民如轉移其他單位就養時，其個案資料應隨同移轉；退住或死亡者，應陳送家主任核閱後存檔備查。

## 七、生活管理與獎懲：

### (一) 住民編組：

1. 採自治方式編組，按各堂隊人數編組為房、戶，並設房、戶長。
2. 房長任期1年，連選得連任。房長候選人得由住民自行登記參選或由堂長推薦，經無記名投票，以得票數最高者為當選，如無人登記時，由家主任遴選品德優良者派任。
3. 戶長由堂長會同房長就品德優良之住民進行遴選，並報請家主任同意後派任。
4. 房、戶長於任期內，如有違犯法紀、不稱職或體力欠佳，無法服務等情事，經堂長簽核奉家主任同意後，予以撤免，並逕遴選品德優良之住民擔任至原任期屆滿為止。

5. 房、戶長應共同協助督導住民維護公共安全、環境內務、調解糾紛、防範意外事件、宣導生活公約及有關規定事項等，以促進團體生活之和諧。

(二) 住民應遵守本家生活公約，有下列情形之一者，應予以嘉獎，必要時得發予獎品：

1. 守紀守分、遵守公共秩序者。
2. 內務經常維持整齊清潔者。
3. 熱心參與各種公益服務工作，表現良好者。
4. 經常主動對需要扶助之住民給予關懷或服務，有具體事實者。
5. 對和睦鄰里、排難解紛，有具體事實者。
6. 擔任自治幹部，服務熱心品德優良，獲住民公認者。
7. 防止意外事件，避免嚴重損害，有具體事實者。
8. 拾物不昧或其他特殊善行者。

(三) 住民有下列情形之一者，應予以告誡，並指派專人加強輔導：

1. 任意喧嘩，妨礙他人安寧者。
2. 不守秩序，經常與人爭吵者。
3. 不假外出或逾假遲回者。
4. 隨地吐痰、便溺、亂丟垃圾等妨礙公共衛生者。
5. 有酗酒鬧事或賭博行為屢勸不改者。
6. 無端亂投書信或外出從事妨害本榮家形象之行為者。
7. 蓄意破壞公物者。

(四) 住民如有違反生活公約情形者，依生活公約相關規定處理；涉有犯罪嫌疑時，應移送司法機關處理。

八、本榮家應定期召開住民座談會及自治幹部會議，瞭解住民之需求、問題及建言，會議紀錄應陳送家主任核閱，並追蹤列管執行情形。

九、本實施計畫奉核准後實施，如有未盡事宜得適時修正之。