

## 七、新竹榮譽國民之家辦理住民親屬聯誼暨孝親服務實施計畫

100年3月22日新榮輔字第1000000961號書函公布實施

102年10月15日新榮輔字第1020004101號函修正實施

109年6月11日新榮輔字第1090002544號函修正實施

112年5月31日新榮輔字第1120003534號書函修正實施

### 一、主旨：

為建立本家與住民親屬間聯繫互動，並維繫住民與親屬間互動，透過舉辦聯誼活動、孝親服務活動及家屬教育等，增進彼此意見溝通與交流，促進住民家屬對本家照顧服務現況之了解，以提供住民無縫隙服務照顧。

### 二、依據：

(一) 行政院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。

(二) 112年度老人福利機構評鑑指標-第B8項「與家屬互動及提供服務情形」基準。

### 三、目的：

(一) 與住民親屬建立溝通聯繫網絡，透過聯誼活動安排，鼓勵親屬至本家探視長輩，以建立住民與親屬間正向互動與情感聯結。

(二) 透過舉辦孝親服務活動及家屬教育活動，增進親屬對老人生心理狀況之認識，並能建立老人照顧服務或醫療保健正確認知，以提供住民妥適照顧及情感支持。

(三) 強化親屬社會支持網絡，協助住民適應本家環境與照護模式；並能與親屬建立正向互動關係，與親屬一起提供住民無縫隙的照顧服務。

(四) 透過前述各項活動，落實對家屬宣導、溝通與演練相關機構防災及公共安全議題，以避免事故發生，亦使家屬安心。

### 四、目標：

(一) 每年至少寄發住民親屬電子問候關懷賀卡或簡訊至少3次。

(二) 上下半年辦理住民親屬聯誼及孝親服務各1場次。

(三) 每年透過寄發電子關懷賀卡或舉辦活動進行防災與公共安全議題宣導至少2次。

### 五、主辦單位：輔導室。

### 六、服務對象：本家住民及其親屬。

### 七、實施策略：

(一) 設置溫馨會客室，提供住民與親屬聯誼歡聚空間：

於每樓層文康室內設置電視，並提供書報雜誌，讓住民與親屬得於該空間內自在互動，如有幼兒陪同到家，並由輔導室提供繪本或彩色筆、圖畫紙等供幼兒遊樂。

(二) 配合各項活動，擴大邀請親屬參加：

除本家除夕、春節、端午或中秋等節日會餐活動，邀請親屬到家與長輩一起過節外，對本家辦理之各項活動，並得視活動性質，如住民自強活動、才藝競賽、周年慶等，邀請親屬共同參加，與長輩同歡。

(三) 配合節慶舉辦活動，鼓勵親屬參與：

配合節慶舉辦親屬聯誼及孝親服務活動，除表達本家對親屬參與孝親服務的歡迎，並讓長輩備受榮家及親屬關懷照顧。

(四) 主動電話邀請，表達本家邀約誠意：

除由本家輔導員、護理人員或主責照服員不定期與家屬會面、聯繫外，於辦理孝親服務活動時，各堂照服員主動以電話或各堂公務 line 群組等方式傳達活動邀請資訊，以表達本家懇切邀請之意。

(五) 活動符合住民與親屬需求，營造溫馨氛圍：

由於參與親屬之年齡層分布，從兒童至長輩，活動設計不但需符合住民與成年親屬需求外，並應兼顧兒童活動。因此，設計兼具動態性活動，讓各年齡層親屬均能參與其中。同時，透過聯誼茶會方式，讓親屬能在輕鬆、自在、歡愉的活動氣氛，與長輩一起分享生活感受，並能與本家工作人員進行意見交流。

八、 實施方式：

(一) 配合節慶發送電子關懷卡片，表達關懷與祝福之意：

除於每年春節前寄發電子賀年卡片予住民親屬，表達年節祝福之意，並於本家端午、中秋或榮民節等節慶前，以信函或明信片方式，關懷住民及親屬身體健康，以彰顯本家對住民親屬的重視。

(二) 邀請住民親屬參加 3 節聯誼或相關文康聯誼活動：

配合每年農曆除夕、端午節、中秋節之慶祝活動，邀請住民親屬至本家聯誼並與住民共同會餐，讓住民於重大節日時，享有親情的關懷與家人的陪伴。另本家不定期辦理之大型文康聯誼活動，並得視活動性質及內容，主動邀請住民親屬一同參加。同時安排秘書室進行防災與公共安全等議題宣導。

(三) 辦理住民親屬聯誼及孝親服務：

每年辦理住民親屬聯誼及孝親服務活動至少 2 場次，並規劃符合主題之親屬教育(衛教)活動，如老人營養保健、生活照顧、輔具運用及安全環境等議題，以提供親屬完備老人照顧相關知能。同時，透過聯誼交流過程，與住民親屬建立信任合作關係，提供住民無縫隙的照顧服務。會辦秘書室評估於活動中進行進行防災與公共安全議題演練或宣導之必要性，或採宣導品發放方式進行宣導。

(四) 轉達主任委員問候信函：

配合輔導會函轉主任委員隨筆信函，依信函內容請各堂或承辦人以電子方式(如 LINE 訊息、簡訊、官網)傳達內容，以表達關懷之意，建立與住民家屬正向關係。

九、 親屬聯誼及孝親服務實施程序(範例)：

主題	主持人	內容	時間
業務推展現況及服務團隊介紹	家主任/ 副主任	1. 介紹本家服務團隊 2. 本家現況說明 3. 播放本家簡介	30 分鐘
孝親服務專題講座/活動帶領	專家學者	老人健康照護專題講授 法令講授或權益說明 體適能、簡易運動帶領	100 分鐘
綜合座談	家主任/ 副主任	1. 由本家各組室主管說明榮家服務照顧之現況。 2. 與親屬進行雙邊意見交換及溝通。	20 分鐘
個別服務計畫說明	家主任/ 堂長	依住民所屬堂隊，由各堂長分別與親屬進行座談。	30 分鐘
防災演練	秘書室	1. 介紹本家防災設施設備與人力配置。 2. 消防演習與救護演練。	30 分鐘
茶會及聯誼	家主任	邀請親屬與住民共同使用點心，促進親屬與住民互動。	30 分鐘

十、 住民或親屬所提意見或建議，應製成紀錄(如附件 1)，並會請業管單位查察或研議可行性，對涉及全體住民權利義務事項，應於住民座談會議中統一說明。

十一、 本作業流程奉核准後實施，如有未盡事宜得適時修正之。

新竹榮譽國民之家住民及親屬意見反映或陳情案件受理處理紀錄表

陳情人資料	姓名		身份	<input type="checkbox"/> 內住住民 <input type="checkbox"/> 其他
	身分證號		電話 (傳真)	
	聯絡地址		電子信箱	
	陳情方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電子信箱	回覆方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 公文 <input type="checkbox"/> 電子信箱
陳情事項	<input type="checkbox"/> 設備更換 <input type="checkbox"/> 伙食問題 <input type="checkbox"/> 人際衝突 <input type="checkbox"/> 醫療問題 <input type="checkbox"/> 服務人員 <input type="checkbox"/> 給與發放 <input type="checkbox"/> 營養品 <input type="checkbox"/> 個人物品發放 <input type="checkbox"/> 其他：_____			
具體說明				
承辦人	業務主管	會辦單位	副主任	主任
回覆情形	1. 本案業於 年 月 日以 <input type="checkbox"/> 公文 <input type="checkbox"/> 當面說明 <input type="checkbox"/> 電子信箱 <input type="checkbox"/> 會議 回覆陳情人。 2. 其他：_____。			
承辦人	業務主管	會辦單位	副主任	主任
備註：於受理陳情後應填妥本表，逐層陳核後回覆陳情人，相關資料並應載於個案紀錄中。				