

十六、新竹榮譽國民之家辦理住民需求評估及照會與轉介實施計畫

100年3月17日新榮輔字第1000000908號書函公布實施

102年10月7日新榮輔字第1020004009號書函修正實施

104年5月25日新榮輔字第1040001945號書函修正實施

107年4月2日新榮輔字第1070001473號書函修正實施

110年2月3日新榮輔字第1100000549號書函修正實施

112年4月11日新榮輔字第11200002132號書函修正實施

一、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。

二、目的：

(一) 為落實住民生活照顧與醫療服務，透過個案管理模式，結合專業服務資源，協助住民解決生理、生活及心理等方面問題。

(二) 協助住民改善困擾狀態，增進自我功能，提昇住民問題解決能力。

(三) 結合社會資源，提供住民獲得完善照顧資源，以提升住民生活品質。

三、服務對象：本家住民。

四、照會及轉介條件：

(一) 照會條件：

1. 由各堂工作人員(包含堂長、社工人員、或主責護理人員)依據住民身心狀況，瞭解其問題或需求，必要時，照會各專業人員提供協處。

2. 對有醫療照護需求者，應先照會保健組，協助轉介醫師、護理人員或藥師，評估住民健康或服藥情形，以提供必要服務。

(二) 轉介條件：

1. 對生理、心理、認知等狀況已超出本家服務範圍時，協助轉介其他適當機構；如罹患法定傳染病且經評估有群聚傳染之虞者，得轉介適當之醫療場所。

2. 如有個別性需求且非本家所能提供服務者，協助轉介其他適當機構或資源提供服務。

五、需求評估項目：

(一) 生理/健康方面：醫療需求、照護需求。

(二) 生活/行為方面：人際互動、生活適應、特殊行為問題。

(三) 心理/精神方面：性格異常、精神異常、心理異常、情緒異常。

六、評估依據：

(一) 醫師診斷：診斷證明書、病歷摘要等。

(二) 自我照顧功能評估：巴氏量表(ADLs)評值。

(三) 認知功能評估：MMSE 量表評值。

(四) 服務紀錄：生活照顧輔導紀錄、護理照護紀錄等。

七、照會及轉介流程：

(一) 照會服務：

1. 有情緒、醫療、財務、人際、行為…等問題，需照會專業人員提供服務者：由申請人於安養養護資訊系統中，填寫照會單，照會本家專業團隊成員；或填寫「個案服務轉介(照會)單」(如附表 1)，敘明照會原因，照會營養師、復健師、醫師等專業人員，提供必要會談、關懷、醫療、藥事等服務等。

2. 因疾病或生理功能退化需暫轉養護堂觀護，以滿足生活需求者：

(1) 觀護申請：

- A. 對剛出院、罹病或受傷致影響日常生活能力者，由主責護理人員評估需要後填寫養護堂觀護室申請表(如附件 1)，經簽奉核准後暫轉養護堂觀護，由養護堂提供日常生活照顧及必要護理服務，惟有關該住民之家籍管理、收退費、生活照顧及相關社工輔導等事宜，仍由原隸屬堂隊負責。
- B. 如因狀況特殊時，得經輔導組長或保健組長同意後，得先送養護堂觀護，並於工作日 2 日內補正申請文件。
- C. 對於剛出院之安養住民，由主責護理人員先行完成保健組內部必要評估並確認觀護需求後，據以提出觀護申請。
- D. 養護堂堂長與護理人員於接收到安養住民觀護申請時，應提供觀護床位及照顧安排等事宜。

(2) 觀護期限與結案原因：

- A. 觀護以 7 天為原則，最長以 1 個月為限。倘經評估，觀護期滿仍不適合回安養堂照護者，得依住民意願辦理堂隊調整事宜。
- B. 住民有下列情形時，應結束觀護。
 - (A) 住民病況改善，生活可自理，經評估轉回安養堂安養。
 - (B) 住民因病況需求住院治療或轉其他長期照顧機構療養。
 - (C) 住民辦理退住或改調其他榮家。

(3) 觀護前安排：

- A. 住民觀護前，堂長應先將觀護之必要性告知長輩及其家屬，並告知於觀護後如健康狀況好轉，經評估核可，即需轉回原堂隊。
- B. 住民對觀護有疑慮或抗拒者，堂長應安排其至養護堂認識環境，降低其不安與焦慮，必要時，得請長輩的親友等協同勸說處理。

(4) 觀護適應輔導：

- A. 住民至養護堂觀護時，堂長應派人陪同，並與養護堂工作人員完成相關服務資料及貴重物品之交接，並於申請表中載明，避免造成爭議。
- B. 住民至養護堂觀護後，堂隊工作人員應每週至少前往關懷探視 2 次，並提供住民各項必要照顧服務及情緒關懷等。
- C. 因照護需要，堂長應會同養護堂邀集本榮家相關專業團隊人員，召開個案討論會議訂定處遇計畫。

3. 對因生活自理能力改變，需轉堂隊照顧者：

由堂長視住民適應情形協助填寫調整進住安/養護堂申請表(如附件 2)，會辦本家保健組醫師、護理人員，以評估住民生活自理能力(含 ADLs 及 MMSE)，並經簽奉核准後，辦理堂隊調整事宜。

4. 對有生活適應、人際互動等問題，需調整堂隊照護者：
由申請人填寫「個案服務轉介(照會)單」(如附表 1)，照會保健組，並由輔導組召開個案討論會議，研議相關處遇計畫，並經簽奉核准後，辦理堂隊調整事宜。
5. 對有醫療需求、須送醫診治之住民，由護理人員填具送醫紀錄單(如附件 3)，並安排就診或外送就醫。
6. 對認知功能退化，需辦理失智鑑定者：
由堂隊服務人員協助住民親至該院身心科或本家支援門診看診後，依身心科醫師評估轉介該院心理師約診辦理鑑定。

(二) 轉介服務：

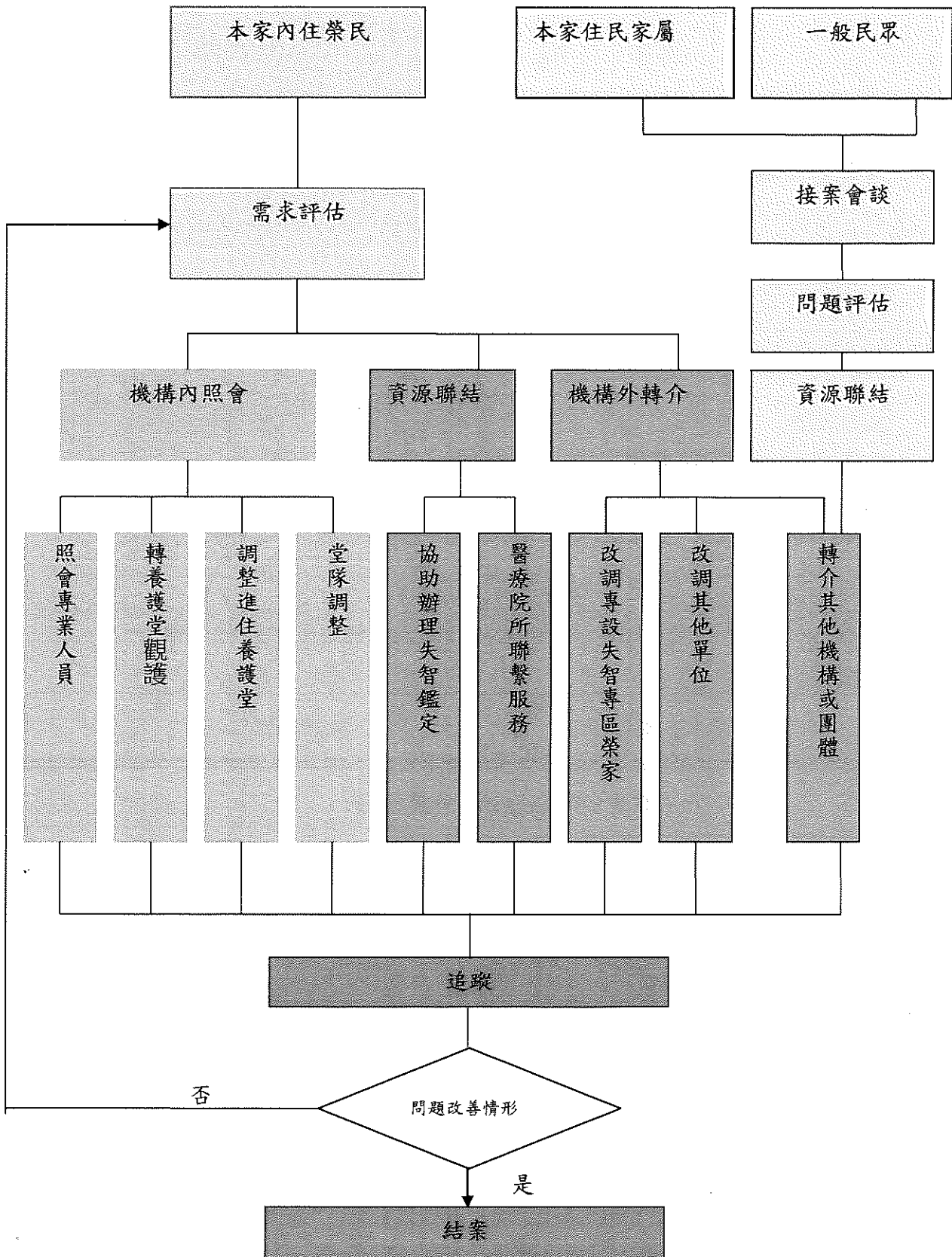
1. 對有失智或失能情形之住民，轉介輔導會所屬照護專區安置者：
對達中度失智或需轉護理之家照護之榮民，依醫師鑑定證明，由輔導組行文轉介相關榮家或醫療院所專區(如失智或護理之家)，以提供妥適安置照顧。
2. 榮民因個人因素，申請本家代為轉介其他榮家或榮服處服務者：
由堂長安排各級主管與住民進行訪談，並確認住民意願後，填寫調整外住申請表(如附件 4)，由輔導組協助協調適當榮家或榮服處，並行文受轉介機構核定後，辦理外住/改調事宜。
3. 對申請退住之自費榮民，轉介所屬榮民服務處提供後續關懷：
由榮民填具退住切結書(如附件 5)，依規完成退住審查程序後，由輔導組行文轉介所屬榮民服務處，提供住民後續生活關懷服務。
4. 對具特殊性問題或需求(無涉改調安置機構者)，且非屬本家服務範圍者：
經本家各單位會同評估住民之問題後，倘其問題之解決超出本家服務範圍時，依問題類型由輔導組或保健組於安養養護資訊系統中登打轉介單，或逕填寫書面轉介單(如附表 1)協助轉介其他適當相關單位，以提供必要服務與協助。

八、 追蹤處理：

各項照會或轉介案件，其服務過程應詳細紀錄，並追蹤處理，以確認住民需求或問題已獲妥善之處理。

九、 本規定奉核准後實施，修正時亦同。

新竹榮譽國民之家辦理住民需求評估及照會轉介流程圖



【附表 1】

新竹榮譽國民之家個案服務轉介(照會)單

填表日期： 年 月 日

個案姓名	堂別	<input type="checkbox"/> 安養一堂 <input type="checkbox"/> 安養二堂 <input type="checkbox"/> 養護堂	房號
問題類型	<input type="checkbox"/> 醫療問題 <input type="checkbox"/> 情緒問題 <input type="checkbox"/> 人際問題 <input type="checkbox"/> 行為問題 <input type="checkbox"/> 藥物諮詢 <input type="checkbox"/> 高就診問題 <input type="checkbox"/> 財務問題 <input type="checkbox"/> 家屬聯繫問題 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
說明：	<hr/> <hr/> <hr/>		
危機判別	<input type="checkbox"/> 無法判斷 <input type="checkbox"/> 初級輕度：尚未影響案主作息或情緒，唯須多予關懷。 <input type="checkbox"/> 二級中度：問題已干擾案主作息或情緒。 <input type="checkbox"/> 三級重度：問題已嚴重影響案主及其他人作息或情緒，需緊急處理。		
轉介(會診)人員	輔導組： <input type="checkbox"/> 社工師 <input type="checkbox"/> 堂隊社服人員 <input type="checkbox"/> 堂長 保健組： <input type="checkbox"/> 營養師 <input type="checkbox"/> 醫師 <input type="checkbox"/> 駐堂護士 <input type="checkbox"/> 藥師 <input type="checkbox"/> 身心科醫師 其他人員：_____		
填表人：	堂長(護理長)：	單位主管：	

照會(轉介)處理回復情形

堂長		保健組組長		副主任	
社工		輔導組組長		主任	
保健組業務承辦人					

【附件 1】

新竹榮譽國民之家養護堂觀護室申請表

填表日期： 年 月 日

姓名		出生日期		堂別	
疾病名稱	1			3	
	2			4	
進住原因	<input type="checkbox"/> 洗澡需協助 <input type="checkbox"/> 生活無法自理 <input type="checkbox"/> 年邁老衰需密集探視 <input type="checkbox"/> 出院接回 <input type="checkbox"/> 其他：_____			ADLs 評值	
	現況說明：			MMSE 評值	
	_____			住民/家屬意願	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意

照護建議					
物品交接清冊	1. 移交表冊： <input type="checkbox"/> 病歷摘要 <input type="checkbox"/> _____				
	2. 移交財物： <input type="checkbox"/> 郵局存摺正本 <input type="checkbox"/> 印鑑章 <input type="checkbox"/> 提款卡 <input type="checkbox"/> 現金：_____元				
	3. 住民重要物品交待：現金：_____元 <input type="checkbox"/> _____				
	交接人員簽章：安養：_____ 養護：_____				
審核情形	輔導組		保健組		副主任
	安養堂長		主責護理師		
	養護堂長	(床位登錄)	主責護理師		家主任
	組長		組長		
結束觀護日期		養護堂長		安養堂長	
原因	<input type="checkbox"/> 病況改善轉回安養堂 <input type="checkbox"/> 轉養護堂療養 <input type="checkbox"/> 轉住 長期療養 <input type="checkbox"/> 退住或改調 <input type="checkbox"/> 其他：_____			保健組	

【附件 2】

新竹榮譽國民之家 調整進住安養/養護堂申請表

申請日期：

生效日期：

榮民姓名		出生日期		身分證字號	
現住堂別		寢室別		進住日期	
調整堂別	堂 床	ADLs 評值		MMSE 評值	
調整事由				住民個人意願	
醫師鑑定意見					
審核情形	輔導組		保健組		副主任
	安養堂長		主責護理師		
	養護堂長		主責護理師		家主任
組長		組長			

【附件 3】

新竹榮家醫護聯繫單

親愛的醫師您好：

個案_____之近況如下，請就其情況做必要之醫囑調整，並將聯繫單交由帶隊人員帶回以利執行照護措施，感謝高診!!

新竹榮家護士

敬上

如需連絡，請洽：03-5213292

_____年_____月_____日

醫療院所回覆(或貼彙總單):回覆後請交病患或榮家帶隊人員帶回，謝謝!

版次：A

HD-P01-17

【附件 4】

新竹榮譽國民之家全部供給制內住就養榮民調整外住申請表

申請日期： 年 月 日

申請人 親自簽章		申請外住 事由		安置 機構	
申請人 外住地址				電話	
訪日 談期	訪談人		輔導關懷紀錄摘要	簽名	
	職稱	姓名			
	堂長				
	輔導組 組長				
	副首長				
	首長				

【附件 5】

退住切結書

住民_____ (身分證字號：_____)於民國 年 月 日進住新竹榮譽國民之家，現因不適家區生活，依個人意願，決定自民國 年 月 日起退住，至後續照護事宜，由本人及其家屬自行安排。

此致

新竹榮譽國民之家

立切結書人：

身分證字號：

與住民關係：

聯絡地址：

聯絡電話：

中 華 民 國 年 月 日