

# 國軍退除役官兵輔導委員會花蓮榮譽國民之家 114 年度施政計畫

本家以輔導會「傳承榮民精神、追求卓越服務、永續組織發展」為願景，致力提升榮民長照服務品質，透過精進人力培訓、完善設施整建，打造高齡友善、充滿歡樂的頤養園地，使住民在幸福、健康、快樂的環境中安享晚年。

## 壹、年度施政目標及策略

- 一、計畫編定依據：依循輔導會 114 年度施政目標與重點，並參酌本家歷年服務經驗與住民需求評估，同時綜合考量高齡化社會趨勢、長期照顧政策發展及花蓮地區社會經濟情勢變化，營造溫馨、祥和、有尊嚴頤養環境的各項作為，確保本計畫的前瞻性與務實可行性。
- 二、提升長照專業與善終尊嚴：積極配合國家長期照護服務網絡建構政策，針對護理人員、社工師等長照專業人員，規劃辦理專業訓練課程（例如：失智症照護、傷口照護、緊急應變等），提升其專業知能與實務技能。深化推動「榮民體系安寧緩和醫療全程照護網絡計畫」，與醫療院所建立更緊密的合作機制，提供住民從疾病末期到臨終關懷之完整照護，落實長期照護政策，維護榮民善終之尊嚴。
- 三、優化設施與環境：持續進行住民房舍及公共生活設施之功能調整與修繕，例如增設防滑扶手、斜坡道、無障礙電梯，改善室內照明，採用柔和且充足的燈光並加強夜間照明，以及全面更新老舊衛浴設備，改裝為安全舒適的無障礙衛浴，以符合最新長照設施標準。同

時致力營造高齡友善健康促進環境，例如規劃設置多功能復健中心，提供物理治療、職能治療等服務，另規劃各堂設置園藝治療區，提供住民種植花草、盆栽等活動，促進身心健康，並評估引入動物輔療方案，增進住民生活樂趣與社交互動，此外，亦定期檢視並更新消防安全設備，確保住民安全。

#### 四、完善榮家家庭化、社會化、智能化全方位照護：

- (一) 以營造溫馨如親的家庭化氛圍為目標，鼓勵員工以親切關懷的態度與住民互動，營造溫馨的居住氛圍，並規劃符合住民個別需求的居家環境佈置。此外，配合教育部持續推動公共化教保服務政策，與幼兒園合作，規劃辦理「祖孫共學」、「大手牽小手」等活動，例如共同進行繪畫、音樂、遊戲等，創造老幼互動機會，促進世代理解與尊重，並鼓勵住民參與多元化的文康休閒活動，如園藝治療、藝術創作等，豐富生活內容，激發活力，進而提升住民生活品質及滿足感。
- (二) 透過開放共融的社會化活動，積極與在地學校、社團洽談合作，定期邀請學生參與榮家活動，如節慶表演、陪伴關懷、才藝教學等，促進長者與不同世代的互動交流，並鼓勵住民參與社區活動，拓展社交圈。
- (三) 評估導入智慧照護系統，包括健康監測設備、緊急呼叫系統及智能輔具等，以提升照顧效率與住民安全。結合 Wi-Fi 網路布建，持續推動並整合健康促進、預防保健、醫療、長期照護及安寧服

務，降低醫護照護人員的工作壓力與負擔。同時，精進金字塔三級智慧照護，提供連續性、即時性及無縫接軌的醫療與長照服務，並導入資通訊科技輔助服務，逐步推動行政作業智能化，以提升整體服務效能。

**五、推動地區資源共享與促進弱勢關懷：**積極與花蓮縣政府續簽緊急支援協定，於天然災害發生時，提供 20 床床位優先收容安置受災鄉親，展現敦親睦鄰之精神。持續運營社區關懷據點，定期辦理健康促進、文康休閒等活動，擴大服務社區長者，協助推動在地老化政策，營造友善、溫馨、和樂的安養護環境。

**六、建構長照服務網絡與社會共融：**積極建置長照服務網絡，整合本家安養、養護及醫療機構資源，並主動連結社區長照需求，同時擴大安置對象，除榮民外，優先照顧符合條件的弱勢族群，例如經政府核定的低收入戶、無依獨居長者、家庭支持功能薄弱者，並主動協助住民申請花蓮縣政府及中央政府各項社會福利資源，例如長期照顧給付、輔具補助、身心障礙者生活補助等，並提供相關諮詢與申請協助。

**七、精進預算配置與執行效能：**確實配合中央政府與輔導會財政規劃，縝密檢討本家年度施政計畫之優先順序，強化計畫與預算之連結性，確保資源有效投入於提升住民福祉及服務品質，並持續精進中程概、預算編製作業，嚴格執行預算管控措施，定期檢視預算執行狀況，提升預算執行效率，俾使資源獲得有效運用與管理。

八、推廣多元長照服務與自費入住：積極推動全方位長照服務，除現有安置對象外，並擴大服務對象，例如：開放符合自費入住條件之一般民眾申請入住。更持續提升安養養護服務品質，提供優質且多樣化的安養護選擇，以滿足不同長者的需求。

九、強化員工專業知能與素養：持續辦理職員工在職訓練，內容涵蓋長照專業知識、溝通技巧、緊急應變等。並鼓勵同仁參與輔導會及外部機構辦理的數位學習課程、研討會、工作坊等，拓展專業視野，藉以提升公務人員專業素養與知能。

十、擴大社區長照服務能量：因應高齡人口逐年增加，積極結合花蓮地區醫療院所、社福團體等資源，精進「山青日照中心」之服務內容與品質，例如增加認知促進、懷舊治療、藝術治療等多元活動，同時加強日照中心的宣傳，讓更多在地失能、失智長者及其家屬了解服務內容，提供社區民眾更完善之長照服務。透過日照中心，讓長者能獲得社區式連續照顧，減輕照顧者家庭經濟與身心負擔。

十一、營造友善育兒職場環境：持續優化本家「職場互助教保服務中心」的環境與設備，提供安全、舒適、溫馨的學習空間，並聘請專業合格的教保人員，提供平價且優質的教保服務。滿足本家員工及社區居民之托育需求，同時定期舉辦親職教育講座、親子活動等，增進家長與幼兒的互動，提升教保品質，並建立教保服務中心與家長的良好溝通管道，確保幼兒獲得妥善照顧。

## 貳、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	計畫類別	實施內容
榮民安養及養護	就養榮民生活等經費	其他	<p>一、依規定妥善發給全部供給制（公費）就養榮民每月生活經費及春節加發零用金、年節加菜金（三節），確保其基本生活所需。</p> <p>二、依規定辦理榮民（眷）補助費及亡故榮民喪葬補助費發給，減輕榮民及其家屬負擔。</p>
	就養榮民養護材料費	其他	<p>一、依據住民健康與生活需求，適時購置及提供醫療用品、器材等必需品。</p> <p>二、針對失能住民，足量供應紙尿褲等衛材，並提供必要之防護設施，提升照護品質與尊嚴。</p> <p>三、透過環境布置與設施改善，營造更具家庭化、溫馨舒適的頤養環境。</p>
	就養榮民文康活動及住院年節慰問	其他	<p>一、規劃多元化適合高齡長者之文康活動，包括節慶表演、小型康樂活動、藝能競賽等，豐富住民精神生活。</p> <p>二、積極增加與社區互動之機會，邀請社區團體交流或辦理參訪活動，促進住民社會參與和融合。</p> <p>三、年節時刻，妥善安排住院住民之年節慰問，表達關懷與敬意。</p>
	廢水廢棄物及環境保護作業	其他	<p>一、依環保法規妥善處理一般廢棄物，定期進行水質檢驗，確保家區環境衛生整潔與安全。</p> <p>二、加強污水處理廠、油水分離設施之維修與保養，並視需要更換耗材零附件，確保設施正常運作，符合環保標準。</p> <p>三、視需要更新或購置相關設備，提升環境維護效率與品質。</p>
營建工程	安養機構房舍及生活設施整建工程	其他	<p>一、執行高壓站箱體改善工程，確保電力系統安全穩定。</p> <p>二、執行中正紀念堂消防設備改善工程，提升公共空間消防安全，保障住民及工作人員生命財產安全。</p> <p>三、執行住民房舍環境改善工程，針對住民生活空間進行優化，提升居住品質與舒適度。</p>

			<p>四、執行達生樓門前路面改善工程，以提升通行安全與整體景觀。</p> <p>五、視實際需求，爭取或辦理其他必要之房舍及生活設施修繕與改善工程。</p>
退除役官兵服務救助與照顧	單身亡故榮民善後喪葬及遺產管理作業	其他	<p>一、依規定周妥辦理單身亡故榮民善後殯葬事宜。</p> <p>二、善盡遺產管理職責，依規定清查及管理亡故榮民遺產，保障繼承人權益，並依程序辦理無人繼承或繼承賸餘遺產移交國庫。</p> <p>三、配合輔導會春、秋祭祀，以慰忠靈。</p>
榮民醫療照護	長期照顧與身心障礙醫療復健服務	其他	<p>一、依規定協助住民連結醫療資源，滿足長期照顧、身心障礙、失智住民之醫療、復健需求。</p> <p>二、協助住民申請必要之藥品、衛材、輔具等，減輕生理障礙，提升生活自理能力與品質。</p> <p>三、加強與合作醫療院所之聯繫，提供更順暢的醫療服務轉介與銜接。</p>
	社區醫療服務	其他	<p>深化與花蓮地區醫療院所及社區醫療資源之連結，提供住民更便利之醫療服務，特別是偏鄉醫療照護。</p>
	高齡醫學發展與照護	其他	<p>鏈結輔導會及榮總的資源與在高齡醫學的照護模式，導入本家照護實務，落實以住民為中心之整合性照護，並適度運用智慧科技輔助，提升整體照護品質。</p>
	安寧緩和醫療照護與推廣	其他	<p>推廣安寧緩和醫療概念，協助有需求的住民連結相關資源，提供尊嚴善終之照護服務，並提供家屬悲傷輔導等支持。</p>
一般行政	榮民節慶祝系列活動	其他	<p>配合輔導會政策，辦理家區內榮民節慶祝活動，表彰榮民貢獻，並透過多元文宣方式，彰顯榮民勳績與生命故事，營造榮譽感與歸屬感。</p>

### 參、年度關鍵績效指標

關鍵策略目標		關鍵績效指標						
		關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值	執行情形	
一	賡續更新安養機構設施，營造高齡友善健康環境，提升服務品質。	1	提升伙食滿意度	1	問卷調查	採總分法評核，滿意度評分（0—100分）（「滿意度調查分數」採滿意度五分法：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，分別以分數100、80、60、40、20計算）計分。	83%	
二	建置長照服務網絡，整合服務、安養醫療機構資源，提升照護品質。	2	流感疫苗注射達成率	1	統計數據	（住民完成率）/（所有住民人數）x100% 每年執行1次，有報告並有相片資料。	92%	
三	推動地區資源共享，關懷照顧弱勢，營造溫馨、和樂的安養環境。	3	住民微旅行達成率		統計數據	一、（住民完成率）/（住民人數）x100% 分梯次辦理養護堂住民微旅行活動。 二、住民人數排除臥床、嚴重不良於行及管灌餵食者。	80%	

註：評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。