

岡山榮譽國民之家 114 年度業務計畫

壹、依據：

- 一、依據國軍退除役官兵輔導委員會 113 年 4 月 17 日輔綜字第 1130028077 號「本會 113 年度施政計畫」。
- 二、衛生福利部 113 年老人福利機構評鑑指標。
- 三、112 年 3 月 7 日輔養字第 1120077039 號函發「國軍退除役官兵輔導委員會榮譽國民之家推動家庭化、社會化及智能化實施方案」。
- 四、本家 114 年 2 月 20 日岡榮秘字第 1140000842 號函修頒本家短、中、長期營運方針(114 年-121 年)。
- 五、地區資源及本家設施設備現況。

貳、目的：

本計畫旨在使本家同仁依據計畫內容，確實執行，發揮本家現有資源最大效益，進而強化照護資源整合，提升高齡友善健康頤養環境。114 年度將持續推動長照服務，並結合鄰近社福資源，提供多元服務以提高服務品質；規劃人力培訓及設施優化，推動空間活化及創新自費旅遊，提升安養養護服務品質；深化住民關懷作為，創新堂隊活動模式，型塑優質服務形象，打造傳承創新、永續發展的照顧制度。

參、年度工作目標：

- 一、配合長照政策與評鑑制度、營造優質高齡友善健康照護環境：
 - (一) 為促進長者身心健康，將定期於各堂舉辦健康處境活動，以活化筋骨並增進整體健康；同時結合醫養合一模式，進行健康檢測及追蹤，提供個人化健康建議。為深化心理健康關懷，設置心理輔導諮詢服務，安排社工師定期關懷與輔導，並推廣藝術治療、音樂治療及寵物療法等活動，以減輕長者壓力並提升情緒健康。此外，將定期進行消防及緊急應變演練，加強住民與員工的安全意識，全面提升健康促進與安全

防護的成效。

- (二) 與高雄榮總團隊合作，提供安寧緩和諮商服務，並舉辦預立醫療照護諮商及相關推廣課程，藉此推動長者主動參與醫療決策，倡導長者為自己做決定。我們將透過專業的安寧緩和團隊，為長者提供個別化的心理輔導及支持，幫助他們處理生命末期的情感困惑與心理壓力，並指導其進行生命末期規劃。透過此服務，我們期望長者能在尊嚴中度過晚年，並提升其情緒健康及生活品質。

二、推動家庭化、社會化及智能化全方位照護

(一) 溫馨如親家庭化：

1. 鼓勵榮住民於安全範疇下，按個人興趣、宗教信仰、興趣、嗜好，布置個人房間，營造符合個人期待的居家情境與環境。
2. 安養堂公共區域布置簡易宗教信仰空間，榮住民能夠近便從事宗教信仰活動，滿足靈性需求。
3. 活化「隨園居」及其他相關空間，創造多功能的環境，以促進長者間的交流與互動。計畫涵蓋多元空間的利用，包括優化兩間視聽遊戲室的設施，提升長者的娛樂與學習體驗。透過這些空間，可引導長者參與更多社交活動，增進情感連結，並提升生活質量。此外，將持續優化整體服務，使長者在舒適、友善的環境中享受健康、富足的晚年生活。

(二) 開放共融社會化：

1. 樂齡學習，老幼共學：

配合節慶，引進社區團體、宗教團體、學校及幼兒等社會資源進入榮家參與文康活動，展開「老幼共學、世代共融」之模式活化榮家，促進跨齡世代交流，激發住民朝氣活力，以達活躍身心、延緩老化之目的。

2. 邀請鄰近社區、機關、公司及團體，蒞家參加節慶活動，增進融合互動，建構社區共榮圈。

(三) 照顧服務智能化：

1. 透過住民周全性評估掌握住民各項評估結果，適當轉介社工師、營養師、藥師、復健師等評估，針對個別性提供介入措施，以延緩失能。
2. 落實安養養護管理資訊系統資料建置作業，完善整合性個案紀錄，藉由資訊化數據管理，即時掌握住民身心評估、生理數值、營養及用藥狀況，提供完善及個別化之服務照顧。

三、落實服務量能，建立感動服務周全照顧：

- (一) 精進關懷訪視作為：針對久病不癒、心情低落、生活適應、支持系統薄弱等不同服務對象，律定不同訪視頻率與關懷模式，深入關懷，積極協助解決問題。
- (二) 感動服務周全照顧：持續強化聯結地方政府、志願服務機構、公益團體、慈善組織、社區關懷協會等社福資源，結合榮欣志工力量，建構綿密服務網絡，提供住民在地樂齡生活之多元、完善服務照顧。將進一步提升本家榮欣志工的服務量能，透過培訓與支持，增強志工的專業技能與服務效能。此外，亦鼓勵住民加入志願團隊，透過參與志願服務，提升自我價值感及社會連結，促進積極老化與社會參與。

四、強化床位管理與資源共享，提升收住服務效能：

- (一) 本家服務對象除榮民(眷)外，提供年滿 65 歲以上一般民眾申請自費入住安養服務，針對一般民眾床位需求增加的情況，將機動檢討與調整床位配置，以靈活回應社會需求。
- (二) 與高雄市社會局資源共享 20 床安養床位，促進安置個案轉介機制的順暢與高效。

- (三) 推行床位疏轉內部方案，調整隔離房舍配置，並持續優化收入住流程，以提升服務效能。
- (四) 加強入住宣導，並與鄰近榮服處及榮家進行合作交流，透過參與後備指揮部宣導活動及南區資源協調會議，擴大資源分享與連結，進一步完善服務網絡。

五、深化社區參與，促進雙向活動交流：

- (一) 鼓勵住民積極參與社區活動，增進社會互動與連結，促進身心健康與生活品質提升。同時，開放節慶活動邀請社區民眾參加，營造共融共樂的和諧氛圍，促進世代互動與文化交流，進一步強化社區支持網絡，建立互助共榮的友善社區環境。
- (二) 規劃辦理微旅行活動，促進住民認識生態文化環境及運用在地社會資源，以拓展視野、舒緩身心壓力、減緩機能退化，並提升生活品質。配合特殊節慶規劃客製化旅遊行程，如七夕限定團等，滿足住民多元化休閒需求，另提供自費旅遊方案，增進住民參與意願及選擇彈性。

六、加強與老福科系相關學校產學合作：

- (一) 引進鄰近大學學生辦理服務學習合作活動，提升學生對高齡照顧及機構服務之認識，並強化實務操作能力。
- (二) 提供社工及長照相關科系學生實習申請，安排基本實務操作外，並規劃方案實習課程，讓學生深入了解長者生活需求，學習陪伴及情感支持技巧，並協助單身榮民長輩生命史記錄，達到世代互動與情感傳承之效果。
- (三) 透過與學校合作舉辦學術研討會、經驗分享及成果發表，深化產學合作效能，促進理論與實務接軌，並強化榮家在高齡照顧領域之影響力與品牌形象。

七、加強與老福科系相關學校產學合作：

- (一) 引進鄰近大學學生辦理服務學習合作活動。
- (二) 提供社工相關科系學生實習申請，提昇產學合作效能。

八、推動青銀共學、老幼共融：

- (一) 與義守大學、樹德科技大學等學校團體辦理「青銀共學」合作方案，提供住民與學生互動，增進代間交流，達到青銀共學目標。
- (二) 配合節慶，引進社區團體、宗教團體、學校及幼兒等社會資源進入榮家辦理樂齡學習活動，促進跨齡交流，以達活耀老化之目的。
- (三) 結合國軍福利站與鄰近幼兒園，舉辦小小 Foodpanda 外送服務，協助行動不便住民進行購物，達成生活需求之同時，亦促進老幼共融，強化社區互動與支持系統。

九、推動多元專業化，提升照護品質：

- (一) 落實輔導會推動本家為「失智關懷據點」，執行綠色通道失智鑑定及失智專業人員教育訓練之場所。
- (二) 與高雄榮總高齡醫學失智共照團隊合作，依本家需求提出失智團體治療方案，提供住民連續性專案活動。
- (三) 與高雄榮總高齡醫學失智團隊定期每半年至本家進行實地失智住民訪視及召開個案討論會議，與本家跨專業照護團隊交流及分享，精進照護模式。
- (四) 透過高雄榮總訓練本家專業人員，完成預防及延緩衰弱失能師資培訓，依課程內容指導員活動設計的介入及參與，增進長者活躍及健康老化，以達長者延緩失能(智)的目的。
- (五) 設立復健室由高雄榮總支援本家骨科門診每週 1 診次，由物理治療師提供住民之物理治療，強化機構在地服務便利性，

以延緩失能程度為目的，達到長期且密集的治療成效。

- (六) 由高雄榮總身心科支援本家身心科門診，每月 3 診次；傳統醫學科支援本家中醫科門診，每周一診次，加強本家住民就醫的可近性，以減少舟車勞頓往返醫院的次數。
- (七) 高雄總醫師每月定期至榮家提供安寧個案居家訪視，給予支持性療法、提升個案生活品質，並提供心理支持。
- (八) 導入人工智慧技術，發展智慧醫療應用系統。高雄榮總設有遠距 APP 即時診療系統並運用遠端醫療，以健康益友、可攜式心電圖及超音波等設備，由高榮遠距判讀支援，即時提供護理人員醫療處置建議及是否送醫治療。

十、逐年修訂工作手冊、建立標準作業程序、提升員工核心能力：

- (一) 隨時掌握法規變革及專業新知，至少每年修訂乙次工作手冊及相關表單。
- (二) 辦理員工核心能力相關講習課程及選派參加相關訓練，提升員工各項領域之專業素養，以提高組織競爭力。
- (三) 賡續推動在職幹部訓練，加強公務人員教育訓練、數位學習功能，賡續鼓勵同仁運用 E 等公務員學習平臺線上學習，開闊學習視野，提升專業素養。

十一、妥適配置預算資源，提升預算執行效率：

配合輔導會下授核定預算，縝密檢討本家年度施政計畫之優先順序，強化計畫與預算之配合度，並嚴格執行預算之管控措施，促進資源有效運用與管理

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	調整說明
一	落實感動服務	1 精進關懷訪視作為	1	統計數據	(年度累計輔導個案人次/計畫輔導個案人次《72人次》)×100%	90%	
二	擴大資源共享，收住一般民眾	1 收住一般民眾的占床率	1	統計數據	(收住一般民眾占床數)/(核定收住一般民眾總床數)×100%	90%	
三	深化社區參與，促進雙向活動交流	1 辦理住民上下半年自強活動與微旅行	1	統計數據	(年度累計活動場次/計畫辦理場次《12次》)×100%	90%	
四	三級醫療照護2.0-金金字塔計畫，提升整體品質	1 配合高雄榮總臺南分院督導，定期辦理內部員工感染管制教育訓練。	1	統計數據	年度累計次數(每半年1次)	2次	
		2 安排醫事人員至高雄榮總或臺南分院參加醫事相關專業教育訓練	1	統計數據	年度累計人次	30人次	
		3 與高雄榮總臺南分院進行出院住民居家訪視追蹤服務。	1	統計數據	年度累計次數(每季1次)	4次	

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	調整說明
五 提升員工 核心能力	1 辦理員工核心能力之相關研習課程及選派參加相關訓練	1	統計數據	年度是否達到下列各分項標準(年度目標值填列符號代表意義: 「0」代表:2項均未達到 「1」代表:僅達到1項 「2」代表2項均達到 113年度: (1)依上級指定辦理核心能力相關講習課程或選派參加相關訓練。 (2)依規定選定敬業精神、溝通能力、團隊合作、研究創新等4項核心能力項目選用新進人員。	代表符號:2	
	2 推動在職幹部訓練	1	統計數據	公務人員教育訓練、E等公務員數位學習等終身學習時數每人達20小時。 (達成時數人數)/(總人數) $\times 100\%$	90%	
六 提升預算 執行效率	1 每月檢討預算執行	1	統計數據	(執行預算)/(核定預算) $\times 100\%$	100%	

註：評估體制之數字1代表實際評估作業係運用既有之組織架構進行

肆、年度重要業務計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
輔導工作	開放一般民眾辦理自費入住	提供年滿 65 歲一般民眾申請，經評估及體檢通過後同意入住，簽訂入住契約，與內住榮民同等待遇。
	安寧照護與臨終關懷計畫	通過 ACP 課程提升長者與家屬對醫療照護決策的認識，安寧緩和訓練增強照護人員在臨終末期照護中的專業技能，並在居家安寧訪視中提供病人及家屬全方位支持，從疼痛緩解、情感支持到法律後事處理，確保病人在熟悉環境中得到尊嚴照護，家屬也能獲得幫助與指導。
	家屬聯誼座談會	每年辦理榮(住)民家屬聯誼座談會，邀請住民家屬參與座談，聽取意見做為服務照顧之參考，年度安養及養護預計 2 場次。
	榮民節慶祝活動	10 月份辦理榮民節慶祝活動 1 場次。
	新進榮住民探視關懷	加強探視關懷新進榮住民之適應問題及需求，年度預計 100 人。
	元旦升旗典禮	1. 元旦辦理住民升旗典禮，增進跨年氛圍。 2. 結合團體辦理各式送暖活動。
	三節節慶活動	舉辦春節、端節及中秋節活動，年度預計 3 場次，營造榮住民節慶歡樂心情。
	榮住民自強活動	辦理安養堂及養護堂榮住民自強活動各 1 次，年度預計 2 場次。
	榮住民慶生活動	每月辦理慶生活動 1 場次，年度預計 12 場次。
	榮住民才藝競	提倡全體榮住民健康休閒活動，年度預計 2 場次。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	賽活動	
	創新辦理微旅行及多元旅遊	規劃住民認識生態文化環境、在地社會資源及多元旅遊，年度預計 12 場次。
	住院住民關懷訪視	三節及住院住民關懷訪視，年度預計 12 場次。
	社會團體參訪	安排各類宗教團體、機關學校及社福團體來榮家服務，以多層次服務性質提供住民關懷互動，以豐富服務內涵，年度預計 24 場次。
	住民財物託管	依住民身體實際狀況及保管必要之需求，協助單身或無法自行保管財物住民(經評估)，辦理財務送交家部託管，並依會頒規定定期稽核，保障住民權益。
醫療保健	住民健康檢查	排程住民年度健康檢查：目標值為扣除長期請假及寄醫者外，受檢率達100%。
	傳染病群聚應變	1. 住民每日早晚測量體溫。 2. 依「人口密集機構傳染病監視作業」落實執行，並每週網站登錄。 3. 發生群聚時依據應變計畫，啟動防疫機制及通報系統。
	住民及工作人員疫苗注射	年度流感疫苗注射：每年 10 月起辦理。 肺炎鏈球菌、COVID-19 疫苗：依中央規定，辦理接種時程。
	飲用水設備水質檢驗	飲用水設備水質檢驗：每季檢驗 1 次
	護理人員在職教育	護理人員在職教育：6年完成專業或積分課程訓練，上課時數均需達120點。
	藥師人員在職教育	藥師人員在職教育：6年完成專業或積分課程訓練，上課時數均需達120點。
	醫師人員在職教育	醫師人員在職教育：6年前完成專業或積分課程訓練，上課時數均需達120點。
	照顧服務員在職教育	照顧服務員在職教育：6年完成專業或積分課程訓練，上課時數均需達 120 點。
	執行長照機構品質監測指標	長照機構品質監測指標：每月各項指標依設定值達成目標。
	金字塔計畫	每月依金字塔計畫成效表完成量能統計；每季完成業務督導強化要點量能統計

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
行政管理	災害防救應變	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年修頒消防防護計畫。 2. 每半年辦理1次災害防救暨自衛消防演練及講習，並結合緊急意外事件處理作業進行演練及講習內容設計。 3. 每週由各堂隊自行辦理小型疏散演練乙次，每月辦理堂隊中型消防疏散演練。
	榮民伙食供應事務委外	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年辦理勞務採購作業。(每月實施伙食檢討會暨菜單審查會議、主副食結報及委外廚工履約管理督導及伙食問卷滿意調查各1次，每日安排主、副食定期查驗及每月實施不定期查驗1次)。 2. 每週二次(星期二及星期四)午餐供應快樂餐；推出世界各地特色美食及國內各縣市在地小吃之快樂套餐，用吃帶著榮住民長輩們環遊世界、環島旅行，另每周六中午提供家庭特色餐，以增加住民長輩之味蕾。
	家區安全檢查	配合重大節日前實施家區安全檢查，年度至少辦理3次。
	營繕工程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依年度預算及實際需求辦理家區營繕工程。 2. 輔導會核撥支付預算須於年度結束前執行完畢並完成結報作業。 3. 執行家區柏油路面鋪設整建工程案，輔導會核撥工程經費 594 萬 4,000 元整，鋪設整建範圍為本家環狀主幹道線路。改善柏油路面坑洞顛頗問題，維護家區用路安全、提升長輩頤養環境設備品質。 4. 執行榮舍屋頂漏水修繕整建工程案，輔導會核撥工程經費 117 萬元整，進行部分榮舍屋頂漏水修繕作業(包含育樂堂及育壽堂 2 幢建築物)，改善屋頂磁磚破損狀況、避免持續惡化，保護榮舍頂樓防水層功能正常，改善榮舍老舊漏水情形。 5. 專案報會獲撥經費進行家區環境及設備改善工程，包含聯合廚房隔間牆重建工程、保健組醫務室整修工程及行政服務中心大廳漏水修繕工程。
	公務車管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依本家「公務車輛管理規定」實施管理，辦理車輛檢驗、調派使用、油料管理、保養維修、報停報廢、肇事處理、及駕駛人員管理。 2. 公務車輛查核每月實施1次，年度計12次。

工作計畫 名稱	重要計畫 項目	實 施 內 容
人資管理	性騷擾及性侵害事件防治	利用集會、廣播、電子郵件或內部文件等各種傳遞訊息之機會與方式，加強對員工有關性騷擾、性侵害事件防治措施及申訴管道之宣導，建立安全友善職場。
	工作人員健康檢查	依據老人福利機構評鑑指標，每年至少實施一次工作人員健康檢查。
	加強員工教育訓練	督促終身學習時數每人達20小時(含數位學習時數至少10小時)，提昇人力素質。
	新進人員研習	1. 每年修頒計畫1次，新進人員至少安排16小時的職前訓練。 2. 新任正、副首長、9職等主管應於赴任前配合參與輔導會職前訓練課程12小時。