

臺南榮譽國民之家提升政府服務效能具體作法執行成效表

項次	實施要項	具體作法	完成期限
一	完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	一、各組室應依據評鑑指標及實務工作需要，訂定工作手冊(標準作業流程)，以維服務照顧之一致性及專業性。	<p>一、依評鑑指標規定，製定榮家工作手冊書，發留存乙本(紙本)，電子檔置放本家共享平台供各組、室同仁參酌運用。</p> <p>二、訂定重要工作流程：</p> <p>(一)依規定訂定「臺南榮家組織架構圖」、「各組室及人員業務職掌」明定業務分工。</p> <p>(二)重要工作流程分別由輔導組(服務照顧)、保健組(醫療保健)、秘書室(行政支援事項)、人事(員工權益等)及主計(預算執行相關管控作業)等相關規定，俾據以執行。</p> <p>(三)訂定災害防救計畫，每年實施兩次消防滅火、避難逃生、地震疏散、傷患後送等演練項目，期讓住民、員工熟練各項狀況處置要領。</p> <p>(四)訂頒「緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話」等資料，內含本家職員工緊急召回連絡電話(聯絡網)、應變工作職掌及榮家周邊警政、消防、電力、水力、瓦斯及醫療院所聯絡資訊，倘有狀況發生，俾第一時間尋求支援。</p> <p>(五)住民及家屬防火衛教：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理年度住民親屬座談會宣導防火觀念，並於 114 年 12 月 26 日向職員工、委外人員及住民宣導消防講習。 2. 每年上下半年各辦理乙次防災演練(含夜間演練)，鼓勵並邀請住民(家屬)參與，實際聆聽後甲分隊消防隊員宣導防火逃生常識、操作消防器材滅火作業及指導防火逃生演練。 <p>(六)訂定吸菸及情緒不穩住民之防範規定及處遇措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 堂隊每日巡房關懷住民，如發現住民有不明原因或突發性心情異常、時間、地點迷失、情緒低落或人際關係衝突者，立即輔導實施安撫陪伴關懷，並責由夜班人員加強訪視，提高巡房密度。

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 每日晨間 0800 時實施交班會議，由堂長召集護理師、照服員，或請房戶長、同袍友人、家屬等列席討論個案處遇措施，共同關懷輔導。 3. 持續輔導仍有情緒不穩之狀況者，列入假日關懷訪視重點；並將新進與甫出院返家住民列入特需關懷個案，賡續運用支持系統協處，直至個案問題消弭。 4. 每週由堂長召集社工、醫護、照服員等召開「三合一會議」，針對情緒不穩個案研擬處遇方案及運用支持系統與資源，協助個案身心靈恢復平穩及一定生活自理能力。 <p>(七)訂定危險物品防範措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 納入新進住民宣導事項，入住時向住民及家屬說明依據生活公約，禁止攜帶危險物品進入家區。 2. 不定期探視關懷，發現於房舍內有危險物品者，立即勸導並保管並登錄於危險物品登錄簿，以避免危安情事發生。 3. 每日關懷住民時，發現有情緒不穩、有自裁傾向、重度憂鬱或相互衝突者，即刻訪視輔導，關懷並查看有無危險物品。 4. 新進住民報到，如於報到發現攜有危險物品者，則請家屬自行帶回處理，如該物品係違反有關槍砲彈藥刀械管制條例、消防安全等則通報警、消單位處理。 5. 對易燃易爆及化學性有毒物料等危險物品保管，非屬法律列管危險物品者，應立即簽奉核定後銷毀並做成紀錄。 <p>三、為使行政管理規定執行與實務現況符合，採取作法如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (一)由業管組室簽擬相關作法會辦各組室，奉核定後實施。 (二)每年檢討檢視修訂乙次。
	<p>二、編印榮家簡介、服務介紹、入住申請資訊及本家全球資訊網公告。</p>	<p>印製本家入住申請資訊單張，並公告於本家官網。</p>

三、依據評鑑指標規定，訂定年度幹部在職訓練計畫，辦理提升作業知能相關研討或講習，提升人員專業水準。

本家依據評鑑指標規定及長照發展需求，增進職員專業、落實終身學習為目標，除訂定年度在職訓練計畫，並辦理在職人員訓練課程，此外，在充實專業知能之餘，亦配合各主管機關政策，完成政府重大政策、幹部訓練、環境教育、性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等課程，使本家職員能朝向通才與專才兼備。

114 年度全體職員均完成急救、意外傷害、性別議題、專業服務、服務對象安全、服務對象權益、緊急事件處理議題、感染管制及危機管理、性侵害或性騷擾防治、感染控制、CPR 實做、心理健康課程等專業課程，並將課程所學落實於工作，達成學以致用，以期提高服務效能。

四、推動家庭化、社會化，聯結社會資源，擴大資源共享，增進服務照顧功能。

一、依據 114 年本家社區資源聯結及運用計畫辦理。

二、另依據本家「社區資源連結及運用作業要點」，114 年資源共享契約開放床位 3 項，分別簽有「114 年兒童及少年保護個案緊急旅宿安置協議書」、「114 年公費養護老人服務照顧契約書」及「臺南東區區公所弱勢族群臨時安置支援協議書」。

三、文康活動辦理：

(一)結合學生服務：結合私立吉得堡幼兒園、私立母佑幼兒園、永仁非營利幼兒園、南英商工等學校蒞家辦理公益服務。

(二)辦理身心靈服務：結合宗教團體，如信望愛基金會、浸信會、榮主教會等基督教團體、大林天主堂之天主教團體，諾那華藏精舍、慈音寺、慈濟功德會等佛教團體進行長輩身心靈服務。

(三)歌舞表演類：媒合民間團體，如臺南市中華文化歌舞藝術交流協會、臺南市成功海克歌舞協會、二胡馮啟絮老師、薩克斯風張志範老師、黑鷹音樂團、精靈幻舞團、屏東縣綺舞社會關懷協會、新興藝術團、台南社大發展協會、歡樂之聲樂團、愛薩客協會、安西舞蹈班、歡樂藝術團等團體蒞家歌舞表演。

(四)114 年計辦理前揭活動 179 場次，參與住家長輩 6,706 人次。

四、溫馨活動辦理：

持續結合大台南、欣南、欣桃、欣泰、欣中、欣欣、欣湖、欣雲、欣

林、欣屏等天然氣與石油氣公司，以及泛亞工程建設、欣欣大眾市場、欣欣水泥與大南汽車、榮民榮譽基金會、高雄橋頭馬術中心等長期支持單位，投入資源襄助本家順利運作各項關懷事務，協助本家於今年度順利辦理高雄美濃「番茄採果樂」微旅行及辦理清境農場奔羊節自強活動、參觀敦睦遠航軍艦等相關自強或微旅行活動，並於春節、端午、中秋、榮民節等節慶結合捐贈善款辦理節慶活動及榮民節慶祝大會、園遊會。

五、物資媒合運用：

- (一) 泛亞工程建設股份有限公司：凱希爾活動型負壓輔助癒合治療儀。
- (二) 民眾台南市體育總會桌球委員會：桌球桌、球網架組、球拍、30粒二星練習球、2盒6粒三星比賽球、檢球器。
- (三) 巨輪食品股份有限公司：200顆芝麻包、200顆黑糖饅頭。
- (四) 財團法人中國國民黨身心障礙者保護基金會：中秋禮盒40盒。
- (五) 喜憨兒臺南庇護工場：冷凍食品180份（含雞蛋牛奶捲、岩燒客家豬）。
- (六) 陳朝旺先生：血糖機5台、血糖試紙30盒。
- (七) 台南市四季愛心歌友會樂齡進修學院：捐贈棉被100條。
- (八) 民眾李雅雄：文旦12箱（共240斤）。
- (九) 臺灣圓山國際慈善事業發展協會：防蚊液600瓶。
- (十) CLN 愛心社：玉文芒果30箱。
- (十一) 財團法人慶福社會福利慈善事業基金會：涼感衣物549件及保暖衣物499件。
- (十二) 喜憨兒台南庇護工場：冷凍食品200份（含草莓包、銀耳湯、核桃露）。
- (十三) 黎明文化事業股份有限公司：書籍31本。
- (十四) 善心企業：蘋果510顆。
- (十五) 明紘材料股份有限公司：3M原廠N95口罩2,100片。
- (十六) 財團法人喜憨兒社會福利基金會：冷凍食品調理包250人份（含岩燒客家豬肉、麻油猴頭菇湯、冷凍發財包）。
- (十七) 民眾陳岱聲：奮起福米餅1500條、乖乖10箱。

		<p>六、社工系學生實習服務：114 年 7 月至 8 月提供長榮大學社工系 1 位學生暑期實習，並於實習結束後辦理成果分享，實習服務均有相關紀錄備查。</p> <p>七、114 年提供敏惠護專、台南護專、長榮大學、嘉南藥理學院等社工及護理相關科系實習，推動社區資源連結及紮根服務專業化，讓長輩樂開懷，感受家的溫馨。</p> <p>八、與東區區公所簽定「提供緊急安置旅宿約定合議書」15 床，落實依轉介需求提供入住照護服務。</p> <p>九、運用養護資源，114 年廣續與臺南市政府社會局簽訂「委託安置低(中低收入戶老人照顧」契約，以 6 床養護床位，提供弱勢老人養護照顧服務。</p> <p>十、臺南分院支援服務：</p> <p>(一)出院準備服務 4 次共 107 人次。</p> <p>(二)安寧居家訪視 32 次共 65 人次。</p> <p>(三)身心科篩檢 12 次共 44 人次。</p> <p>(四)中醫門診 49 診次共 1,092 人次。</p> <p>十一、輔具維修服務：</p> <p>(一)北榮輔具維修 1 場共 120 人次。</p> <p>(二)助聽器巡迴服務 2 場共 17 人次。</p>
	<p>五、落實每日巡房關懷訪視，對特殊服務個案，適時召開個案研討三合一會議，妥適研議處遇協處措施。</p>	<p>一、依據評鑑指標-跨專業整合照護執行計畫實施。</p> <p>二、各堂堂長每日 1100 時及 1620 時等時段巡視住民用餐情形並與住民長輩互動，聽取住民生活上之問題與建議，並予以解決。</p> <p>另護理人員及照服員三班輪值，透過走動式服務，關懷住民生活動態。</p> <p>三、各堂每週四早上 0750 時由堂長召集責任護理師、照服員召開三合一會議，針對堂隊內特殊服務個案，實施研議並提出處遇協處措施，114 年度共計召開 240 場。</p> <p>四、各堂隊針對輔導暨特需照顧住民，由堂隊工作人員持續介入輔導，仍無法解決個案問題，認有嚴重干擾其他住民或自傷等行為者，由堂長提出召開「跨專業個案研討會」，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務。</p>

		<p>六、提升服務人員電話禮貌及臨櫃服務效能，簡化入住程序。</p>	<p>一、注重電話禮貌，運用會議時機以實際案例分享提醒各同仁，單一窗口登記管理候位及入住人員，並將床位資訊及將入住者基本資料存於電腦專夾，另備有紙本到訪簽名簿及入住資訊單張，讓協辦及職代亦可即時因應，提升服務效能。</p> <p>二、本家榮獲輔導會 114 年上半年所屬機構電話測試，評定為優等，將持續宣導電話接聽禮節，俾提升服務品質。</p>
		<p>七、站起來、走出去，辦理住民年度自強活動(含微旅行)，戶外踏青活動。</p>	<p>本家伺疫情狀況，辦理住民微旅行及自強活動，讓住民走出戶外、迎向陽光，114 年共辦理 8 場活動，住民反映良好。</p>
		<p>八、每年 4 次匯寄長居大陸就養榮民生活給與，賡續服務照顧工作。</p>	<p>一、本家依據國軍退除役官兵輔導委員會全部供給制就養榮民長期居住大陸地區就養給付作業要點，及國軍退除役官兵輔導委員會赴大陸地區長期居住就養榮民指紋驗證作業要點規定，每年辦理匯發大陸長居榮民就養給與費用，並透過電話關懷，賡續服務照顧工作。</p> <p>二、114 年度共匯發 4 次。</p>
<p>二</p>	<p>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>一、建置住民(民眾)申訴意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p>	<p>一、114 年 3 月 31 日頒本家榮民(眷)申訴辦法與處理程序工作手冊，俾各堂隊及組室依處理程序落實服務。</p> <p>二、本家於保健組、各堂設置申訴意見箱，並於意見箱外緣張貼本家正、副首長、組室主管及各堂堂長電話供住民(家屬)申訴反映意見。</p>
		<p>二、提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>針對住民或家屬等員意見反映，建立溝通橋梁，提供「首長民意電子信箱」，讓民眾有意見時，有反映管道，如有意見申訴，詳實回覆意見人及持續追蹤處理。</p>
		<p>三、非上班時間設置專人輪值服務(服務不打烊)，全年無休 24 小時服務。</p>	<p>每日均有安排總值日、護理師及照服員等人員，24 小時服務，即時因應妥處住民問題。</p>
		<p>四、制訂及辦理服務對象滿意度調查機制，蒐集住民的需求或建議，檢討調整服務措施。</p>	<p>一、本家依據 114 年 11 月 18 日南榮秘字第 1130005894 號函本家提升服務品質與服務績效自我考評作法要點，每年辦理一次服務滿意度調查。</p> <p>二、調查內容包括服務人員態度、服務內容(措施)及設施設備等項目。114 年滿意度為 92.87%。</p> <p>三、針對服務滿意度調查分析報告，於服務品質會議提報並公告於本家全球資訊網站。</p>

		<p>五、運用每半年辦理「住民家屬座談會」及三節節慶前「房戶長座談會」等各類座談會時機，廣納住民及家屬之興革意見。</p>	<p>一、住民家屬座談會：</p> <p>(一)每年主動邀請住民長輩家屬到榮家與長輩同樂，並就住民生活照顧(含心理健康)及醫護及伙食等問題溝通，住民與家屬的意見均納入本家服務照顧重要參考。</p> <p>(二)114年因上半年疫情延燒，基於感染控制考量，未辦理座談會。下半年辦理1場次家屬座談會，家主任率主管及服務照顧人員代表和住民及家屬溝通交流，聽取建議及回饋，各組室並利用活動向住民及家屬宣導有關消防、防疫及消費等有關事項，並就長輩生活照顧相關意見溝通，獲得家屬肯定與支持。</p> <p>二、房戶長座談會：</p> <p>114年召開膳食檢討會暨房戶長座談會共計12場次，由房戶長提出服務照顧建言，並由各組室宣導事項(含心理健康)，請房戶長協助政令的推動，做好服務照顧工作。</p>
		<p>六、辦理住民住院關懷、三節慰問及辦理每月慶生活動，提供溫馨關懷服務。</p>	<p>一、住院關懷：各堂依長輩住院需求前往探視關懷。</p> <p>二、三節慰問：每年三節前均會辦理住院慰問。</p> <p>三、慶生活動：配合各堂長輩的壽辰，每月於本家多功能活動室辦理慶生會，由家主任主持，各組室同仁陪長輩於餐會祝壽，並由家主任發給壽星榮民長輩生日禮金。</p>
<p>三</p>	<p>便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>一、檢討服務流程，以跨專業整合各項服務照護措施，提供專人全程服務。</p>	<p>一、依據評鑑指標-跨專業整合照護執行計畫實施。</p> <p>二、各堂每日上午0750時由堂長親自主持，並召集責任護理師、照服員、工級人員等相關服務人員針對每日住民之服務照顧提出檢討及精進建議，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務。</p> <p>三、各堂隊針對輔導暨特需照顧住民，由堂隊工作人員持續介入輔導，仍無法解決個案問題，認有嚴重干擾其他住民或自傷等行為者，由堂長提出召開「跨專業個案研討會」，俾利整合各專業意見，給予服務對象周全性服務。</p> <p>四、堂隊對安養住民每6個月評估1次、養護住民每3個月評估1次，結合社工、護理師、藥師、醫師等專業人員意見修正照顧計畫，維持住民健康與</p>

			活力。
		二、加強服務同仁服務照顧知能，擴大服務櫃台服務效率，縮短住民(民眾)等候時間。	落實簡政便民服務，簡化表張，增加服務住民(民眾)的效率。
		三、運用本家全球資訊網資訊，將入住申請流程、服務照顧訊息及規範等廣為宣傳，並適時更新。	<p>一、傳入住申請流程、服務照顧訊息及相關規範，每月定期更新床位資訊及各項活動訊息。</p> <p>二、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。</p> <p>三、將「衛教園地」區分為「慢性病預防」、「眼耳鼻喉保健」、「失智症-美好人生」、「銀髮族日常保健」、「季節性疾病」、「其他」6 大類，將網頁資訊分門別類，便利瀏覽者取得相關資訊。</p> <p>四、影音專區持續增加各項政令、防災避難、生活常識…等宣導動畫短片及微電以淺顯易懂的影片及卡通動畫方式呈現，拉近與瀏覽者的距離，使其能輕易了解各項政令內容。</p>
		四、依據本計畫，每年底檢討服務工作執行成效並研擬服務創新策略，次年初主管會議或服務品質會議提報作法，持續精進服務照顧品質。	各組室確依本計畫檢討服務工作執行成效並研擬服務創新策略，於次年初主管會議或服務品質會議提報作法，持續精進服務照顧品質。
四	關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	<p>一、賡續配合臺南市政府社會局【委託安置低(中低)收入戶老人照顧】養護需求，並視需要轉介入住本家，善盡照顧社會弱勢責任。</p> <p>二、建置與住民家屬網路 LINE 群組溝通管道，提供住民最適切的服務照顧。</p>	<p>依據本家「社區資源連結及運用作業要點」，105 年起運用養護照護資源，主動與台南市政府社會局簽訂委託公費養護契約書，提供養護床位為原則，依弱勢老人養護需求提供照護服務，114 年賡續與臺南市社會局簽訂「公費養護老人服務照顧契約書」，建置資源共享機制。</p> <p>一、安養(護)及樂智堂與住民或其親友建立 LINE 群組，便於各項服務資訊交流溝通。</p> <p>二、為求即時了解住民之服務照顧需要，堂隊均已建置 LINE 群組，納入堂隊護理人員、工級人員及替代役男，俾利相關人員即時獲取所屬住民最新資訊，以提供住民適切服務照顧。</p>

		<p>三、本家全球資訊網站網頁適時更新，提供即時性、在地性及便利性之服務。</p>	<p>一、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。</p> <p>二、按「講座課程」分類，將「衛教園地」區分為「慢性病預防」、「眼耳鼻喉保健」、「失智症-美好人生」、「銀髮族日常保健」、「季節性疾病」、「其他」6大類網頁資訊分門別類，便利瀏覽者取得相關資訊。</p> <p>三、於影音專區持續增加各項政令、防災避難、生活常識…等宣導動畫短片及微電影，以淺顯易懂的影片及卡通動畫方式呈現，拉近與瀏覽者的距離，使其能輕易了解各項政令內容。</p> <p>四、持續更新維護網頁、強化資源連結，增加在地化及本家活動資訊，提高網站親和性、及時性及創意性。</p>
		<p>四、中程修正計畫遷建工程，依規劃管制期程，完成各項準備工作。</p>	<p>一、中程計畫工程計費計新臺幣 16 億餘元，全案委由臺南市政府工務局「先建後拆」及「代拆代建」，並於新家區搬遷後，辦理舊址建物相關設施拆除及實施資產撥交。</p> <p>二、崇明路舊址拆除：於 113 年 7 月 25 日啟動拆除作業，業於 114 年 7 月 15 日及 9 月 4 日辦理驗收及複驗，因現場仍有 B5 類廢棄土石方未達點交標準而驗收不合格。經臺南市政府工務局多次協商會議決議，工務局已要求廠商辦理土石方去化作業，預計 115 年 1 月底完成土石方篩分作業，俟地政局確認細公 1 土地可開始收土日起，每日預計出土 1,000 例方，並於兩週內完成清運作業。經地政局評估，細公 1 土地所有權取得期程約於 115 年 3 月上旬完成，屆時可開始收土。故工務局預估於 115 年 3 月底至 4 月上旬開始進行土石方清運，並於 115 年 4 月底前完成全區清運及防塵網鋪設。</p> <p>三、公共藝術設置計畫已於 114 年 5 月 28 日前完成並驗收合格。</p>
<p>五</p>	<p>開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>一、持續更新本家全球資訊網、網路社群等公告相關資訊，並符合無障礙網頁認證，便利住民共享訊息。</p>	<p>一、除於本家全球資訊網刊登本家活動訊息外，亦登載其他公務機關活動訊息，便利住民及瀏覽者共享訊息。</p> <p>二、本家網頁設計符合網站無障礙規範，已取得無障礙網頁第 2 優先等級(AA)標章認證。</p>
		<p>二、檢討內部作業，適時簡化不必要的審核及行政作業程序，賡續滾動修正工作手冊。</p>	<p>一、為使行政管理規定執行與實務現況符合，採取作法如下： (一)由業管組室簽擬相關作法會辦各組室，奉核定後實施。</p>

			(二)每年檢討檢視修訂乙次。 二、各組室賡續滾動修正工作手冊。
六	掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	一、依據輔導會政策，並配合長期照顧服務法的實施，對進住對象及服務模式，朝向多元化思維規畫，建置便民、溫馨服務照顧措施。	為有效活化運用養護堂空間，因應養護床位申請之需求，舒緩候住時間，提升實際收住佔床率，除按需求轉介至其他榮家，按身體狀況調整床位，亦逐步按照顧比將護理師及照服員增加到位，逐步開區讓候住者無縫接軌入住。
		二、擴大資源共享與志工運用，提升服務層面，解決服務人力不足之窒礙問題。	本家榮欣志工服務人次為 930，提供 1,128 小時的關懷探訪、簡易復健、休閒散步、團康活動、烘焙家常點心等服務予 1,337 人次長輩。
		三、結合警察局、消防局復興分隊及後甲分隊、東區衛生所及臨近醫療院所等單位，提供住民防詐騙、防走失、防火宣導及辦理衛教講座等服務措施。	一、防詐騙：本家邀請高雄合庫銀行新興分行、中國信託證券台中分公司、高雄科大金融系兼任講師及台南市警察局第一分局莊敬派出所等單位、向住民宣導防詐騙、金融知識等課程，並利用堂隊廣播系統及三餐用餐時間宣導防詐騙案例並張貼於堂隊公佈欄週知。 二、防走失：各堂運用三餐用餐時及每日巡房時機向特需長輩叮嚀，每日堂隊會議列入重點討論事項，並與大門及側門警衛保持緊密聯繫與資訊更新。 三、防火：邀請臺南市政府消防局復興分隊、後甲分隊分別於 114 年 5 月 16 日、5 月 22 日蒞家指導消防驗證，另為強化本家防火管理機制及提升人員與住民夜間災害應變能力，於 12 月 26 日辦理消防講習，邀請臺南市政府消防局專業人員蒞家指導防火觀念、初期滅火及避難逃生要領；並於 12 月 29 日實施分組實地演練，於各區域進行操作訓練。同時配合辦理夜間緊急召回機制測試及夜間實兵演練，模擬夜間突發火警情境，驗證人員召回時效、通報流程及應變作為，以全面提升本家防災整備及應變效能，確保住民生命安全。 四、衛教講座：辦理防疫健康講座、失智照護等課程，邀請高雄榮總臺南分院、東區衛生所蒞家授課。
		四、設有診所，耳鼻喉專科醫師駐診，並與高雄榮總臺南分院協調合作，蒞家支援門診。	一、醫療服務： (一)本家設有診所，耳鼻喉專科醫師駐診，每日上下午提供門診診療、堂隊住民巡診服務。 (二)每週五下午 14:00-17:00 提供頸部超音波檢查，114 年總計服務 44 人次。 二、就醫診療服務：

		<p>(一)高雄榮總就診服務：必要性就診需求時可派車協助就醫。</p> <p>(二)高榮臺南分院就診服務：家區搬遷鄰近臺南分院，邀請臺南分院中醫師每週四下午蒞家，提供住民針灸、中藥等傳統醫療服務，114 年支援 49 診次共計 1,092 人。</p> <p>(三)增加身心科門診，每月第 2 週週五上午身心科吳證寬、王子嘉醫師支援門診，提供認知、心理、行為有問題之住民長輩評估，予以醫療照護及轉診服務，114 年巡診服務，計開設 12 診次，服務 44 人次。</p>	
		<p>五、辦理長期照護六大品質指標監測作業，定期統計分析，以 PDCA 品質改善方法進行跨專業討論研議改善措施，不斷提升照護品質。</p>	<p>一、每月針對照護六大品質指標監測，定期統計分析，以 PDCA 品質改善方法制定改善措施，並追蹤成效。</p> <p>二、114 年成效如下：</p> <p>(一)感染管制指標監測：總感染密度 1.031‰ (< 閾值 1.2 ‰)</p> <p>(二)跌倒管制指標監測：發生密度 0.31% (< 閾值 1.8%)。</p> <p>(三)非計劃性轉至急性醫院住院指標監測：住院率 0.14% (< 閾值 0.78%)。</p> <p>(四)非計劃性體重改變指標監測：發生率 0.08% (< 閾值 0.35%)。</p> <p>(五)壓傷管制指標監測：發生率 0.23% (< 閾值 1.8%)。</p> <p>(六)約束管制指標監測：發生率 0.01% (< 閾值 0.35%)。</p>