

臺中市立仁愛之家113年度工作計畫

壹、工作宗旨

- 一、本家收容對象主要為孤苦無依且無扶養義務人之低收入長輩，入家後給予關懷並提供各項完善生活設施及醫療護理照顧服務，建立舒適溫馨的頤養環境，融入仁愛之家團體生活。
- 二、為減輕本市家庭照顧長輩負擔及落實在地老化理念，提供「日間照顧服務」，讓本市長輩白天可以得到專業照顧服務，晚上可以與家人相處享受天倫之樂。
- 三、推動各項文康活動及團體工作，並透過跨專業整合，提供本家院民「個別化照顧」服務，以豐富長輩生活、維持身體功能活動參與。
- 四、為解決失能者家庭照顧之需求，減輕照顧負擔，提供長輩無障礙且友善之環境，促使長輩獲得良好之照顧。
- 五、積極運作未來照顧服務產業之多元化，結合社會資源，提昇本家永續發展的願景與目標。

貳、工作目標：

- 1、強化組織運作及提升專業服務品質。
- 二、提供多元化服務內容及提升生活適應與維護院民權益。
- 三、運用資訊系統，維護服務對象個人資料及資訊安全。
- 四、社會資源整合與運用，建立長期合作關係，提升院民生活動能與及社會參與，預計新增志工人數5人及每月至少一次社區團體、單位之連結。
- 五、促進親屬與本家良性互動關係，提升服務滿意度。
- 六、院舍更新：
 - (一)積極辦理安和、行政辦公大樓、廚房等廳舍整建可行性評估，改善既有園區建築物並符合老人福利機構設置標準之規定。
 - (二)為推動節能政策，盤點舊有設施設備進行冷氣汰舊換新。
 - (三)因應園區分屬兩個機關使用，將既有園區高(低)壓電進行汰舊換新，並與他機關之水電分開獨立。
- 七、運用資訊系統進行文書業務及物品之管理：依事務管理手冊落實文書作業及檔案管理事宜，加強文書檔案人員專業訓練；依據政府採購法及出納管理手冊及配合會計作業，辦理出納及採購業務；運用現有資訊系統對部份物品進行領用管理。
- 八、節能計畫：達成國家節能目標，提高能源使用效率，配合本府節能措施積極辦理推動。
- 九、安全管理：辦理危害及破壞事件之預防、空襲防護、火災防護、竊盜預防、風災、地震及水災防護，確保園區安全，另修訂本家緊急災害應變計畫，針對新進人員制定自衛消防編組教材。

- 十、提昇住民服務品質：藉由醫療、護理、藥事、復健面向自我監測內部控制照護品質機制，以達提升住民照顧品質。
- 十一、提昇專業人員能力：辦理專業人員專業訓練及長照積分課程，提供健康促進及醫療保健服務。
- 十二、維護院民膳食營養、衛生安全。
- 十三、整合醫療資源服務：資源整合本家鄰近地區及區域醫院，完善院民醫療照護需求。
- 十四、提昇住民口腔照護：結合本市牙醫師公會，提昇家內員工及長輩之口腔保健照護知能，並提供本家長輩近便之健保牙醫診療服務。
- 十五、結合中醫醫療服務：配合中央政策執行中醫社區醫療及長照服務網絡計畫，連結慈濟臺中醫院中醫部至本家定時提供服務，以延緩長者失能。
- 十六、減少院民感染風險，維護院民健康：結合慈濟醫院辦理衛生福利部「減少照護機構住民至醫療機構就醫方案」。
- 十七、持續推動社區照顧關懷據點服務：仁愛之家因應長照十年計畫2.0服務項目，進行老舊建物活化，於112年7月以公私協力方式，開辦社區關懷據點，113年將持續推動服務。
- 十八、配合安和村房舍安全性評估，研擬暫遷安置計畫，維護院民安全。

參、預期效益

- 一、賡續112年度實行計畫之狀況及改進措施提供業務遵循目標。
- 二、提升跨專業團隊運作及危機處理應變能力。
- 三、有鑒於本家失能長輩日漸增多，為提高生活品質與尊嚴及增進身體機能，發展社區外展服務，創立長輩復健模組，結合各局處及學校團體以媒合指導團隊，以期長輩能達個別性最大日常生活自理功能。
- 四、為延緩其老化，賡續辦理相關社團，如園藝、音樂治療、槌球社及懷舊故事館等社團活動，讓長輩透過活動可使注意力更集中，身心狀況更佳；並於公開會議表揚長輩參與公共事務之事蹟，提升活動參與度與自我成就感。
- 五、藉由音樂及槌球活動的互動模式，促進長輩參與活動的欲望與動機，促進長輩身心機能活化、延緩老化，紓解情緒及增進生活品質與成就感。並培養本家工作同仁多元技能，增加機構資源。
- 六、本家現有建物配合老人安養業務推展，規劃整體園區之工作。
- 七、本家二館興建多功能大樓提供衛生局辦理長期照顧服務，舊有館舍進行重建可行性評估，提供本市長輩舒適的照顧服務環境。
- 八、提升本市照顧服務員之技能，本家配合本府社會局辦理照顧服務員之實務學習場域，俾透過實務操作之落實，以提升照顧服務品質。

- 九、透過整合中西醫、牙醫、復健及居家護理所醫療資源整合，提供院民完善便利之照顧服務。
- 十、據點服務讓社區長輩就近參與，在熟悉的居住地接受照顧、共餐及健康促進服務。

肆、工作計畫

一、總務組

(一)廳舍安全管理：

- 1、舊有冷氣管線汰舊更新：舊有冷氣已屆使用年限，為增進服務效能，提升整體舒適度，爰予規劃冷氣管線汰舊工程並採購符合環保及節能標章產品，以達成節能省電目標。
- 2、因應園區分屬兩個機關使用，將既有園區高(低)壓電進行汰舊換新，並與他機關之水電分開獨立。
- 3、積極辦理安和、行政辦公大樓、廚房等廳舍整建可行性評估，改善既有園區建築物並符合老人福利機構設置標準之規定。

(二)運用資訊系統進行文書業務及物品之管理：

- 1、文書處理：依事務管理手冊文書處理部分辦理公文製作、處理程序收文處理、文書核擬、發文處理、文書簡化、文書保密、文書流程管理、公務登錄。
- 2、檔案管理：
 - (1)依檔案法規定辦理點收、立案、編目、保管、檢調、清理、安全維護及其他檔案管理作業及相關設施事項。
 - (2)提升線上簽核比率，以達公文無紙化目標水準。
 - (3)永久檔案數位化作業事宜。
 - (4)於各類活動配合推擴檔案應用服務。
 - (5)檔案空間效益最大化，年限已達之檔案將進行銷毀事宜。
- 3、採購管理：依政府採購法及會計制度、規定執行。
- 4、出納管理：依事務管理手冊出納管理部分辦理安全及設施、收款付款各項稅費款之扣繳作業、零用金、票據、有價證券與其他保管品之收付及管理、押標金、保證金及其他擔保之收付自行收納款項收據之管理、出納帳表、出納事務之盤點及檢核。
- 5、財產管理：依事務管理手冊財產管理部分辦理財產之增置、產籍之登記、經管、養護、減損、財產報告、財產管理之檢核。
- 6、車輛管理：依事務管理手冊車輛管理部分辦理車輛登記檢驗、調派使用、油料管理、保養修理、報停報廢、肇事處理及駕駛人之管理，以「零事故」為唯一目標。
- 7、院民寢具被子、服裝及日用品供應管理：確實管理各項設備並樽節

各項耗品之供應。

8、物品管理：依事務管理手冊物品管理部分辦理採購、收發及保管、登記及報核、廢品之處理、物品管理之檢核。

(三)節能計畫：

1、節能計畫：為達成國家節能目標，提高能源使用效率，配合本府節能措施積極辦理推動。

2、辦公處所管理：依事務管理手冊辦公處所管理部分，辦理各公用建築之使用、布置、清潔及能源節約等管理事項。

(四)安全管理：依事務管理手冊安全管理部分辦理危害及破壞事件之預防、空襲防護火災防護、竊盜預防、風災、地震及水災防護，確保園區安全。

(五)技工、工友管理：依據技工、工友管理要點規定辦理僱用、請假、待遇、考核與獎懲、退休、撫卹等事項。

(六)行政助理管理：依據臺中市政府及所屬各機關學校行政助理僱用及管理要點。

(七)替代役管理：依替代役實施條例及替代役管理實務手冊辦理，協助本家各組行政事務或其他必要之協助。

(八)綜合業務：依據社會局規定之公文品質、服務禮儀、電話服務禮貌等部分加強本家同仁認知及服務品質，以提升本家機關形象。

二、輔導組

(一)強化組織運作與提升專業服務品質：

1、強化組織運作：提升同仁對組務工作內容、規定等掌握度，透過績效考核提升組織運作品質。

2、提升專業服務品質：透過與照服員、團隊間會議及交接班制度，促進各組間平行溝通與合作，以提升服務品質。

3、配合安和村房舍安全性評估，研擬院民安置暫遷計畫。

(二)提供多元化服務內容及提升生活適應與維護院民權益：

1、提供多元化服務：透過多元化社團的規劃、運作與執行，以符合院民不同興趣與需求，運用社團活動參與，鼓勵參與本家活動、與他人互動，以利提升院民生活適應及生活滿意度，期能提升整體生活滿意度。

2、提升生活適應與維護院民權益：透過生活適應評估與院民生活輔導了解院民需求，並依據生活輔導要點調解院民之間生活磨擦及權益維護。

(三)維護服務對象個人資料及資訊安全：

1、精進資訊系統品質：透過系統教育訓練、即時操作教學與系統維

護，以提升資訊統服務品質。

2、提升資訊網路品質：加入臺中市政府社會局網絡，提高網路監控與資訊安全。

(四)社會資源整合與運用：

1、社會資源網絡的連結：藉由與民間、社區、學校等單位、團體間的連繫與交流，促進活動辦理之多元、豐富性。

2、志願服務工作：依據志願服務法及本家志願服務隊志工手冊辦理，提升志工服務品質並募集志工參與本家事務，擴展本家人力資源運用，加強與社區連結，並提供社會人士參與社會服務之機會。

3、持續推動社區照顧據點：發展在地社區服務，便利社區長輩就近參與，達到預防及減緩老化。

(五)促進家屬與本家良性互動：

規劃懇親會活動，讓院民及家屬間能聯繫情感、相互關懷，並使親屬與本家有面對面溝通之機會，提升親屬、長輩與本家同仁間良性互動。

三、保健組

(一)提昇院民服務品質：

1、長照專業人員委外人力採購，依政府採購法規定辦理。

2、辦理巡診、藥事服務：依據住宿式期照顧機構評鑑基準辦理。

3、提供院民家內中醫醫療服務，透過中西合併醫療服務，提供優勢全人照顧治療。

4、結合慈濟台中醫院辦理衛生福利部「減少照護機構住民至醫療機構就醫方案」，以減少院民外出就醫感染風險，維護院民健康。

5、提供院民身體、心理、認知、活動評估及計劃：依據住宿式期照顧機構評鑑基準辦理。

6、長期照護九大品質指標監測：

(1) 依據本家院民「非計畫性體重改變」手冊。

(2) 依據本家院民感染監測作業規範。

(3) 依據本家院民約束處理流程。

(4) 依據本家院民跌倒監測作業規範。

(5) 依據本家院民非計畫性體重改變作業規範。

(6) 依據本家院民鼻胃管移除作業規範。

(7) 依據本家院民導尿管移除作業規範與照護計劃。

(8) 依據本家院民疼痛處理作業規範。

(9) 依據本家院民壓傷處理流程。

(二)辦理院民健康促進活動：評估住民需求規劃每季團體衛教，及結合衛

生所、醫院等資源辦理多樣有趣健促活動。

- 1、物理（職能）治療師服務介入，提升院民自我照顧能力之促及相輔具運用：依據住宿式期照顧機構評鑑基準辦理。
- 2、提供動物輔助介入治療（AAIs），積極連結狗醫師及陪伴犬等相關協會，以改善院民肢體活動、人際互動及情緒緩和。

（三）提昇專業人員能力：

- 1、提供家內或外訓辦理專業人員每年達相關長照在職教育課程。
- 2、辦理護理人員客觀結構式臨床技能測驗。
- 3、培訓本家安寧療護種子人員，並取得訓練證明，以協助有需求之院民提供安寧緩和照顧。

（四）維護院民膳食營養、衛生安全：

- 1、生鮮食材採購：依政府採購法規定辦理。
- 2、配方營養品（管灌）採購：依政府採購法規定辦理。
- 3、提供住民營養評估及計劃：依據住宿式期照顧機構評鑑基準辦理。
- 4、提供住民膳食服務及個別化飲食：依據住宿式期照顧機構評鑑基準辦理。
- 5、維護餐廳、廚房設施設備修繕及環境清潔：依據住宿式期照顧機構評鑑基準辦理及本家食品衛生管理暨作業規範辦理。

（五）整合醫療資源服務：

- 1、提供住民例行性及必要之醫療服務：依據住宿式期照顧機構評鑑基準辦理。
- 2、提供住民緊急醫療服務：依據住宿式期照顧機構評鑑基準辦理。

（六）提昇住民口腔照護：

- 1、結合牙醫師公會提供牙醫服定時定點服務：本家藉由辦理診療據點的方式，提供更全方位的老人口腔醫療照護，不僅止於老年人口之疾病治療，還需要提升老年人口攝食咀嚼的品質、以享有健康優質的生活品質。
- 2、提供特殊長輩口腔醫療服務：能提供一般社區牙科診所缺乏無障礙空間及設施的牙醫服務，使本家臥床或肢體攣縮、用氧…等長輩能獲得口腔醫療服務。

伍、工作內容

一、總務組

（一）院舍更新：

- 1、院舍維護及環境綠化美化：廣植花卉使環境更優美、綠化、空氣更清新，以提供老人安養最優雅環境，為院民創造更優質的生活環境。

2、園區房舍管理：

- (1)積極辦理安和、行政大樓、廚房等舊館舍重建可行性評估，預計113年進行可行性評估，並編列逐年預算進行修建。
- (2)祥和里舊有冷氣已屆使用年限，為增進服務效能，提升整體舒適度，規劃冷氣管線汰舊工程並採購符合環保及節能標章產品，以達成節能省電目標。
- (3)將既有園區高(低)壓電進行汰舊換新，並與他機關之水電分開獨立，預計113年完成高(低)壓電工程。

(二)運用資訊系統進行文書業務及物品之管理：

1、文書處理：

- (1)公文收發登記事項。
- (2)公文保管、文件歸檔及稽催事項。
- (3)推動電子公文線上簽核，減少紙張用量。

2、檔案管理：

- (1)使用「公文整合資訊系統」簽辦及保管各類公文。
- (2)辦理收發、歸檔及檔案定期清查、清理事宜。

3、採購管理：

- (1)依法辦理各項採購、工程委託設計、招標、發包及訂約事項。
- (2)勞務、財務、工程採購履約、管理。

4、出納管理：

- (1)編製員工薪資、扣繳全民健康保險費、公勞保費、退撫基金等各項解繳事項。
- (2)辦理年度所得稅申報及編製扣繳憑單。
- (3)編製現金結存日報表、公庫存款差額解釋表、公庫支票及領款之會簽事項。
- (4)院民每月零用金、副食代金編製劃撥轉帳。

5、財產管理：

- (1)各類財產依行政院財物標準分類辦理。
- (2)每一會計年度至少實施盤點一次，並作成盤查(點)紀錄。如有損毀者，即查明原因，其由於保管或使用者之過失所致者，保管或用人負賠償責任，其因意外事故或為正常使用自然毀損者，依照規定手續報廢或報損。如有盤盈或盤虧情事，分別查明原因，並按照規定補為財產增減之登記。
- (3)報廢之財產，依變賣、再利用、轉撥、交換、銷毀或廢棄方式處理，不動產以外之財產變賣，其變賣及估價作業，經奉准報廢財產之變賣及估價作業程序辦理。

6、車輛管理：

- (1)車輛用油以加油卡加油、鍋爐柴油則採用共同供應契約購買。
- (2)各種公務車輛，定期實施檢查與保養，隨時保持良好狀況，以保障行車安全、節省油料配件消耗及故障發生，延長車輛壽命。
- (3)增加公務車保險項目，維護乘客、駕駛員人身與車輛安全。

7、院民寢具及日用品供應管理：

- (1)現有院民個人床、衣櫃、床頭櫃等設備管理，隨時維護保持使用完整性。
- (2)新進院民均分發新品被服，持續辦理舊被子、衣服破損換新，定期分發日用品。

8、物品管理：

- (1)物品之採購，依政府採購法及其相關規定辦理。
- (2)採購之各項設備與辦公用品，參考財物標準分類之規定分類消耗用品與非消耗品，辦保管及分發事項。
- (3)設有專人保管，隨收隨登，隨發隨登，定期盤點庫存數量。

(三)節能計畫：

1、節能計畫：

- (1)盤查既有照明及空調設備規格及數量。
- (2)預計汰換耗電照明與空調設備規格、數量及配合本府節能政策期程申請經費補助。

2、辦公處所管理：

- (1)除辦公室外，設有活動中心（大禮堂）、餐廳、會議室、警衛室、閱覽室、盥洗室、復健室、哺乳室、文康室、電話總機室、廚房、車庫等處所。
- (2)加強管理員工及外賓汽車、機車及腳踏車之停車場所。
- (3)加強宣導能源節約，範圍包括水、電及瓦斯之使用。

(四)安全管理：

- 1、所有電力設施之機件、線路裝設、檢修與保養，委託專業技術人員定期維護。
- 2、相關之消防安全設備，依法規委託技師定期檢修申報。
- 3、各辦公處所及公共重點區域裝置防盜監視系統。
- 4、委託技師辦理建築物防火避難設施與設備安全檢查申報維修。
- 5、將「門禁安全」列為首要重點，督導守衛人員恪盡職守。
- 6、加強消防及自衛編組演練，提升機構防火機能。

(五)技工、工友管理：

- 1、依據技工、工友管理要點規定辦理技工、工友僱用、請假、待遇、

考核與獎懲、退休、撫卹等事項。

- 2、加強平時工作指派、督導考核，嚴禁怠惰勤務、工作不力之態度，公平公正考核以作為年終績效之依據。

(六)行政助理管理：

- 1、進用領有「身心障礙手冊」者，使本家身障者進用人數符合「身心障礙者權益保障法」所規定)確實執行工作事項。
- 2、加強平時工作指派、督導考核，嚴禁怠惰勤務、工作不力之態度，公平公正考核以作為年終績效之依據。

(七)替代役管理：

- 1、每月定期檢查內務及不定期查核差勤、服儀等相關事務，以提升本家替代役、機關基本形象。
- 2、支援及協助各組行政事務或協助老人照顧工作，以提升本家照顧服務工作。

(八)綜合業務：

- 1、督責各組公文辦理時效、公文繕寫等之規定，以提高本家公文品質及行政時效。
- 2、督責各組落實電話服務禮貌、服務禮儀等規定，以提升本機關服務形象。
- 3、督責各組落實教育訓練，提升檔案管理、採購業務及為民服務等教育訓練場次，以提升職能效率及本機關服務形象。

二、輔導組

(一)強化組織運作與提升專業服務品質：

- 1、定期召開組務會議：透過會議轉達主任指示事項、本組工作同仁業務報告、工作檢討與意見交流，並作成會議紀錄及列管相關待辦及指示事項，以提昇本家安養護及日照服務品質。
- 2、服務績效考核
 - (1)落實服務績效評估，由本家成立工作小組，加強對平時服務品質之測試及查核，針對缺失，隨時輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。
 - (2)每3個月召開一次服務品質暨服務績效考核會議。
- 3、強化跨專業整合，個案分級照顧計畫
 - (1)邀集本家各類服務類型之照顧團隊:護理、社工、照服、復健、營養師等參與會議。
 - (2)藉由個案的分級制度，加強個案的照顧服務與頻率，解決個案困擾。每三個月召開跨專業聯繫會議，整合團隊意見與處遇，提供個案全人之照顧。

(3) 不定期針對特殊個案(如:行為問題、情緒問題等)召開個案討論會，聘請院外相關領域專家學者來本家督導。

3、配合安和村房舍整建或修繕，研擬及籌備相關安置暫遷及遷回計畫，並依計畫執行。

(二) 提供多元化服務內容及提升生活適應與維護院民權益：

1、提供多元化服務：

(1) 針對新進院民進行密集性關懷，進行適應評估並記錄，以提供適切的輔導。

(2) 每日巡房了解院民社會、心理等狀況，提供輔導措施。

(3) 每月辦理院民慶生會。

(4) 每月辦理村民會議：鼓勵院民參加並與工作人員面對面溝通。

(5) 每季召開院民生活座談會：增加院民互動管道。

(6) 維持社團穩定運作，鼓勵院民參與，融入團體生活。

(7) 辦理各項節慶活動：滿足院民生活面及心靈需求。

(8) 邀請長輩在參與社團活動時，委請長輩參與活動及公共事務的協助，並於公開會議給予表揚及肯定，提升長輩自我成就與活動參與。

2、持續發展加賀谷式音樂治療計畫活動，豐富動齡樂團的表演：

(1) 透過簡單的音樂樂器操作及有趣的設計，讓長輩得以授音樂陶冶身心，增加專注力、反應力等，以延緩其老化。

(2) 提供參與長輩表演機會，邀請日照、安養及養護類長輩參與並擴展，讓照護人員與長輩在活動中產生成就感。

(3) 聯結社區資源，提供長輩至社區據點或幼稚園表演服務，與社區民眾交流。

3、穩定發展動齡樂團二軍:以安和村長輩為主要成員，由有意願及興趣的照服員或志工擔任帶領者。每月至少一次時間進行團體練習。

4、園藝治療計畫

(1) 邀請長輩成為園藝志工，協助施肥、澆水等照顧工作。

(2) 院民參與香草植栽的日常照顧，並製成乾燥香草，可沖茶或泡澡，或發展其他香草產品，如泡腳包，作為本家行銷產品。

5、促進院民生活自主與維護院民權益

(1) 促進院民生活自主

A. 提供院民申訴管道，維護院民權益。

B. 選舉院民自治幹部及福利、膳食委員會委員，鼓勵院民參與公共事務，協助督導院民維護公共安全、環境內務、調解糾紛、防範意外事件、宣導自治公約及有關規定等。

(2)院民財務管理：

- A. 依本家保管院民財物注意事項辦理，並填妥本注意事項所訂定之相關表格。
- B. 依本家院民零用金管理注意事項辦理。
- C. 本家設有院民財物保險箱，鎖匙由輔導組組長保管，保管之財物不定期會同政風人員查核並留有紀錄。

(3)院民喪葬及遺留財物管理：

- A. 依本家院民喪葬及遺留財物處理規定辦理。
- B. 院民過世後，應先向戶政機關查調是否有法定繼承人，再行召開喪會議。
- C. 院民如無法定繼承人且未預立遺囑，其貴重物品、現金、存摺、有價證券等合計達新臺幣壹萬元以上，應於院民過世後的一個月內向法院聲請裁定遺產管理人。

(三) 運用資訊系統，維護服務對象個人資料及資訊安全：

- 1、更新本家老人系統功能，增加資訊服務效率。
- 2、精進本家資訊網路品質，提升資訊使用效能。
- 3、落實資訊系統申請程序及權限使用規範。

(四) 社會資源整合與運用，建立公私協力關係：

1、志工服務運作

- (1) 與大專院校的服務學習計畫合作辦理長輩關懷活動。
- (2) 擴展志工招募管道，增加志工人數至少5人。
- (3) 招募專業志工人力，以專業參與志工服務。
- (4) 鼓勵並依照志工服務需求，提供或參與各項在職訓練，提昇關懷老人技能與能量。
- (5) 重新規劃服務內容，定期召開志工會議提升志工凝聚力。

2、社區資源連結

- (1) 宣傳本家活動並邀請社區據點、發展協會、扶輪社等團體共同辦理或參與活動。
- (2) 針對舊有資源網絡持續進行連結，藉由關懷活動或本家動齡樂團、長輩參與社區辦理之活動，相互支持，以建立長期合作關係。

4、社區照顧據點服務：

- (1) 結合厝邊關懷協會辦理，邀請專業師資，每週二、四上午安排健康促進、預防及延緩失能等課程。
- (2) 提供長輩共餐、志工關懷訪視，以及經絡舒活、美學素養及身體律動等多元主題，透過普及和近便的服務，創造長輩共學共融

的機會。

(五) 促進親屬與本家良性互動：

1、提升親屬、院民與本家良性互動

- (1) 活動內容含院民及親屬教育聯誼活動及機構防災、公共安全議題宣導。
- (2) 結合節慶至少舉辦2次懇親會活動。
- (3) 進行家屬滿意度調查，並有調查報告，提升家屬滿意度達80%。

三、保健組

(一) 提昇住民服務品質：

- 1、每季定期護理評估:由主責護理人員評估長輩 ADL、IADL (安養區)、SPMSQ、跌倒風險評估、憂鬱量表。
- 2、緊急及意外事件處理:請護理人員依照本家緊急及意外事件作業規定辦理，依事件發生時限及層級通報。
- 3、辦理院民健康促進及特殊族群保護:
 - (1) 每季定期舉辦團體衛生教育宣導講座。
 - (2) 每年院民及員工健檢率達100%、流感疫苗接種率達90%及胸部 X 光受檢率100%，並針對個別檢查結果進行追蹤處遇計畫。
 - (3) 舉辦春秋二季自費養護院民郊遊活動。
 - (4) 辦理動物輔療健康促進活動，增進長輩生活自理與社會互動功能。
- 4、實施長期照護九大品質指標監測：每年參照相關數值設訂閾值，每季召開改善方案，依作業規範評估後收案，並擬定改善方案加強評值及追蹤，為增加護理人員對品質指標認知及執行，透過個別及整體介入改善，以有效管控醫療機構之照顧安全品質:
 - (1) 約束。
 - (2) 感染。
 - (3) 跌倒。
 - (4) 非計畫性體重改變增加。
 - (5) 非計畫性體重改變減少。
 - (6) 壓傷閾值。
 - (7) 非計畫性轉性轉至急性醫院住院。
 - (8) 疼痛指標。
 - (9) 導尿管移除。
 - (10) 鼻胃管移除。
- 5、佳節住院慰問。

- 6、提升院民用藥安全：結合慈濟台中醫院藥事部藥師提供每月藥事服務及每半年用藥安全講座。
- 7、提供院民復健治療服務：
 - (1) 物理（職能）治療師定期評估及計劃，並提供個別性及團體性復健計劃，協助合宜轉介院外復健，以維持長輩最大功能。
 - (2) 物理（職能）治療師針對長輩身體功能提供合適之輔具如輪椅、拐杖、氣墊床等，並隨時注意長輩使用之情形並作調整，協助連結外部資源提供輔具維修。
- 8、辦理衛生福利部「減少照護機構住民至醫療機構就醫方案」：
 - (1) 與慈濟台中醫院簽約專責住民之健康管理、必要診療及轉診，掌握院民之健康情形及控制慢性病之惡化，以減少院民外出就醫感染風險，維護院民健康。
 - (2) 監測本家院民診斷為糖尿病者，其HbA1C良率小於8.5%達成率。

(二) 提昇專業人員能力：

- 1、每年辦理相關專業人員至少20小時在職教育訓練。
- 2、每年辦理護理人員技術考核。
- 3、每年培訓2位安寧療護種子人員，並取得健保署公告之安寧緩和基礎訓練課程通過證明，協助推動本家接受居家安寧療護。

(三) 維護院民膳食營養、衛生安全：

- 1、烹煮色香味俱全餐食，提升供餐服務品質。
- 2、每月召開膳食委員會，研討膳食改進方案。
- 3、加強廚房、餐廳環境衛生及安全，持續辦理中央廚房老鼠防治計畫。
- 4、針對個人生理需求及身體狀況提供個別化飲食。
- 5、提供每3個月(安養機構6個月)營養評估及依轉介單營養諮詢服務。
- 6、每週提供二次快樂餐，讓院民挑選喜愛之食物。
- 7、慶生會及年節加菜，提供多樣化餐飲。
- 8、配合炊事人員每年需相關在職教育8小時。
- 9、辦理生鮮食材及配方營養品（管灌）採購，以提供長輩合宜的膳食服務，並使用臺灣當地牛豬肉品，請廠商提供產地證明，本家定期做肉品瘦肉經抽檢。

(四) 整合醫療資源服務：

- 1、院民因疾病需門診就醫與臺安、宏恩、聯安、維新、賢德、中港澄清醫院簽訂醫療照護合約書，依各院所契約提供交通車接送等各醫療事務協助
- 2、為確保醫療品質，商請特約醫療院所支援門診，與慈濟台中分院簽

項目	內 容	期程(月)												備 註			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
	院民寢具及日常用品管理	■															
	物品管理	■															
節能計畫	節能計畫													配合政策落實推動			
安全管理	自衛消防演練					■	■	■	■					■	■		
技工工友管理	平時管理及年終考核	■															
行政助理管理	平時管理及年終考核	■															
替代役管理	役男稽核 機動支援業務	■															
綜合業務	公文管考及服務禮儀	■															

二、輔導組

項目	內 容	期程(月)												備註			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
強化組織運作與提升專業服務品質	定期召開組務會議																
	每三月召開服務績效考核	■	■	■		■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	
	每三個月召開跨專業聯繫會議			■			■			■					■		
	不定期召開個案討論會議						■						■				
	配合安和村房舍修繕，研擬安置暫遷計畫	■															
提供多元化服務及提	辦理各項節慶活動、慶生會等活動	■															

項目	內 容	期程(月)												備註	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
升生活適應	辦理社團活動														
	每日進行交接班關懷及提供適應評估與輔導														
	維持加賀谷式音樂治療計畫														
	園藝治療計畫														
促進院民生活自主與維護院民權益	辦理村民會議與生活座談會														
	院民喪葬及遺留財物管理														
	院民自治幹部及福利、膳食委員會委員辦理														
維護個人資料及資訊安全	辦理教育訓練														
	更新系統功、網路品質及落實資訊資系申請程序及權限使用規範														
社會資源整合與運用	志工服務運作														
	社區資源連結														
	持續辦理社區照顧據點														
促進親屬與本家良性互動	懇親會活動														

三、保健組

項目	內 容	期程(月)												備註			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
提昇院民服務品質	辦理委外人力採購案																
	辦理藥事服務																
	提供院民身體、心理、認知、活動評估及計劃																
	長期照護九大品質指標監測																
	辦理院民健康促進活動																
	提供院民復健服務																
	減少照護機構住民至醫療機構就醫方案																
提昇專業人員能力	家內或外訓辦專業人員每年達相關長照在職教育課程																
	辦理或協助護理人員技術考																
	安寧療護初階訓練外訓																
維護院民膳食營養、衛生安全	生鮮食材採購																
	配方營養品(管灌)採購																
	提供院民營養評估及計劃																
	提供院民膳食服務及個別化飲食																

期別	組別	發展策略	具體措施	備註
短程 1年內 (113年)			4、配合安和村房舍安全性評估，研擬院民安置暫遷計畫。	
		提供多元化服務及提升生活適應	1、辦理各項節慶活動、慶生會等活動 2、辦理社團活動 3、每日進行交接班關懷及提供適應評估與輔導 4、擴展加賀谷式音樂治療計畫 5、園藝治療計畫	
		社會資源整合與運用	1、連結大專院校志工、實習生參與或辦理關懷活動。 2、擴展志工募管道，增加志工人數至少5人。 3、提升志工服務品質，辦理與鼓志工參與各項在職訓練。 4、宣傳本家活動並與社區資源連結，共同辦理或參與活動。 5、維持舊有資源網絡之連結，藉由關懷活動或本家動齡樂團讓長輩參與社區所辦理的活動。 6、積極推動社區照顧據點，提供在地服務，建立社區自主運作模式，促進長者社會參與。	
		促進親屬與本家良性互動	辦理親屬及院民教育暨聯誼活動。	
	保健組	提昇住民服務品質	1、委外護理人力採購，以維持符合法定照護比。 2、結合外部藥事專業至本家提供住民藥事服務。 3、透過整合中西醫、牙醫、復健及居家護理所醫療資源整合。 4、護理人員定期提供住民身體、心理、認知、活動評估及計畫。 5、長期照護九大品質指標監測。 6、辦理院民健康促進活動。 7、提供復健活動。 8、減少照護機構住民至醫療機構就醫方案。 9、提供院民個別性及團體之復健服務。	
		提昇專業人員能力	1、提供家內或外訓辦專業人員每年達20小時相關長照在職教育課程。 2、辦理或協助護理人員及照顧服務員客觀結構式臨床技能測驗。 3、培訓本家安寧療護種子人員，並取得訓練證明，以協助有需求之院民提供安寧緩和照顧。	
		維護院民膳食營養、衛生安全	1. 辦理生鮮食材採購及配方營養品（管灌）採購，提供院民膳食服務及個別化飲食。 2. 由專任營養師定期提供住民營養評估及計畫。 3. 維護餐廳、廚房設施設備及環境清潔，提供膳食衛生。	
		整合醫療資源服務	1、連結並簽約鄰近地區級醫院6家提供院民例行性巡診服務及平日之醫療服務。 2、提供院民緊急醫療服務。	
		提昇住民口腔照護	1、結合牙醫師公會提供牙醫服定時定點服務。 2、提供特殊長輩口腔醫療服務。	
		維護院民膳食營養、衛生	1、更新汰換廚房設備。 2、中央廚房老鼠防治。	

期別	組別	發展策略	具體措施	備註
		生安全		
中程 1-3年(113-115年)	總務組	院舍更新	逐年編列預算進行安和、行政大樓、廚房等舊館舍重建工程。	
		節能計畫	規劃於仁和村新增冷氣節電定時裝置，其餘各區依預算逐步汰換用電設備。	
		安全管理	1、滾動式修訂本家緊急災害應變計畫，加強火災、風災、地震及水災防護，並增加消防演練(桌演)次數，確保園區安全。 2、相關之消防安全設備，依法規委託技師定期檢修申報。	
		檔案管理	按檔案管理中長程計畫完成永久檔清查。	
中程 1-3年(113-115年)	輔導組	強化組織運作與提升專業服務品質	1、穩定照護人力，提升照護技能，依實際執行情形滾動式修正培訓課程，並組織種子教師，將服務經驗傳承。 2、培訓安寧、失智症照護人力，提供照服員、社工、護士等安寧受訓課程。 3、配合安和村房舍整建或修繕，進行院民安置暫遷及遷回。	
		提供多元化服務及提升生活適應	1、辦理多元化社團活動，依長輩需求評估調查及社會史、生活史、興趣等資料，滾動式調整社團活動類別，以因應長輩需求。 2、規劃與辦理成立宗教性、運動性社團，提升長輩對生活的滿意與個人體能之維持。	
		社會資源整合與運用	1、擴展與連結多元種類社團。 2、持續推展志工業務與提升志工服務人數與品質。 3、持續推動社區照顧據點，並提升社區長者參與人數。	
中程 1-3年(113-115年)	保健組	提昇院民服務品質	1、委外護理人力採購，以維持符合法定照護比。 2、結合外部藥事專業至本家提供住民藥事服務。 3、透過整合中西醫、牙醫、復健及居家護理所醫療資源整合。 4、護理人員定期提供住民身體、心理、認知、活動評估及計劃。 5、長期照護九大品質指標監測。 6、辦理院民健康促進活動。 7、提供復健活動。 8、減少照護機構住民至醫療機構就醫方案。 9、提供院民個別性及團體之復健服務。	
		提昇專業人員能力	1、安排及鼓勵工作人員參加感染控制、失智及安寧照護課程。 2、鼓勵同仁參訓並取得感染控制專師證照。	
		維護院民膳食營養、衛生安全	1. 專任營養師定期提供院民營養評估及計劃，提供院民膳食服務及個別化飲食。 2. 維護餐廳、廚房設施設備及環境清潔，提供膳食衛生。	
3-5年(115-117)	總務組	院舍更新	進行祥和、仁和舊館舍可行性評估並逐年編列預算進行工程。	
		節能計畫	各區電器設備逐年更新(汰換)完畢。	

期別	組別	發展策略	具體措施	備註
		安全管理	1、提升人員災害防救意識，未來以無劇本(不設定人事時地物)臨時測驗方式辦理演練打破演習框架。 2、持續辦理演練，維護院區及住民生命、財產安全。	
		檔案管理	於多功能大樓規劃檔案與文物展覽空間，提昇檔案運用加值多元化。	
長程 3-5年(115-117年)	輔導組	強化組織運作與提升專業服務品質	培訓安寧照護社工、照顧服務員種子教師，提升安寧照護服務品質。	
		提供多元化服務及提升生活適應	1、創新社團活動類別，因應長輩需求。 2、以智能化的照顧方式，提升長輩生活適應。	
		社會資源整合與運用	1、依院民需求擴展或連結多元種類社團。 2、持續推展志工業務與提升志工服務人數。 3、持續推動社區照顧據點，並提升服務品質。	
長程 3-5年(115-117年)	保健組	提昇住民服務品質	1、委外護理人力採購，以維持符合法定照護比。 2、結合外部藥事專業至本家提供住民藥事服務。 3、透過整合中西醫、牙醫、復健及居家護理所醫療資源整合。 4、護理人員定期提供住民身體、心理、認知、活動評估及計劃。 5、長期照護九大品質指標監測。 6、辦理院民健康促進活動。 7、提供復健活動。 8、減少照護機構住民至醫療機構就醫方案。 9、提供院民個別性及團體之復健服務。 10、能提供本家院民安寧緩和跨專業運作及照護。	
		提昇專業人員能力	1、安排及鼓勵工作人員參加感染控制、失智及安寧照護課程。 2、鼓勵同仁參訓並取得感染控制專師證照。	
		完善護理資訊平台	持續改善本家 ihold 系統護理資訊化，強化照護品質並增進工作效率。	
		維護院民膳食營養、衛生安全	1. 專任營養師定期提供住民營養評估及計劃，提供院民膳食服務及個別化飲食。 2. 維護餐廳、廚房設施設備及環境清潔，提供膳食衛生。	