

財團法人花蓮縣私立博愛居安廬老人長期照顧中心(養護型)

109 年度工作計畫書

壹、機構介紹：

負責人：廖美燕 董事長

地址：花蓮縣吉安鄉吉昌一街 258 巷 11 號

聯絡人：潘慧芯 主任

電話：03-8529789 傳真：03-8528943

核准立案養護人數：90 人

服務項目：老人養護照顧服務

組織系統圖（如附件 1）

工作執掌（如附件 2）

貳、計劃依據：

一、老人福利法第 16 條第 1 項

二、本中心捐助章程第 2 章第 5 條

參、計畫內容：（行政及社工組）

一、目的：

（一）落實長者生活照顧相關事項，提供專業之身心靈長照服務。

（二）善用社會福利資源，有效幫助照顧者及被照顧者減輕照顧壓力並提升照顧品質。

二、執行時間 109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日

三、計畫項目

（一）生活照顧服務

1. 生活照顧：膳食、個人身體整潔及照顧、被服洗滌、親友聯繫、居住環境的整理等生活事項或其他福利服務。

2. 休閒服務：

（1）書報、雜誌、電視、音樂、卡拉 OK。

（2）慶生會、文康、團康活動等。

（3）戶外旅遊及其他有益老人身心健康之活動。

3. 專業服務

（1）社工輔導服務、相關社會福利諮詢及建教合作

（2）護理服務、醫療及機構內居家安寧療護服務

（3）營養諮詢老人衛教與醫療保健之指導

（二）安置床數 90 床分配如下：

1. 自費養護：81 床

2. 公費養護：9 床

（三）服務地點：花蓮縣吉安鄉吉昌一街 258 巷 11 號

（四）收費標準：

1. 養護費用（含管理、及膳食費等）：視個案需求狀況約 24000 元至 29000 元/月。
2. 日託養護費用：1500 元/天。
3. 其他及特殊耗材由個家自行負擔。

（五）服務對象及資格：

1. 年齡滿 60 歲以上
2. 中風、癱瘓、失能、中、輕或重度之身障者
3. 慢性病出院後需護理照護者。
4. 生活能自理，但需人陪伴之長者。
5. 自家照護家屬之臨托服務。
6. 需日間照顧之長者（日托服務）。
7. 無法定傳染病及精神疾病。

（六）結案標準：

1. 家屬或院民自願轉出。
2. 重大違規，經輔導會議決議通過。
3. 死亡。

（七）服務流程

1. 接案服務流程（如附件 3）。
2. 退住服務流程（如附件 4）

（八）權利義務關係：

1. 案主資料保密及隱私權之維護。
2. 生活照顧服務。
3. 物理、復健治療。
4. 就醫服務、傷病疾病及緊急事件處置。
5. 參與休閒活動。
6. 提供心理輔導諮商。
7. 社會福利諮詢服務。。
8. 轉銜（轉介）服務
9. 臨終關懷。
10. 協助家屬處理喪葬事宜、遺囑、遺產等事務。

（九）申訴：

1. 設置意見箱、電子信箱、專線電話或當面申訴。
2. 申訴事件即期改善執行，並回覆告知住民或家屬。
3. 如無法立即處理，通知相關人員召開會議。
4. 紀錄完整之申訴過程及處遇結果。

（十）內部空間配置：

1. 內部空間配置：
 - （1）設置餐廳、廚房、無障礙坡道及電梯等安全措施。
 - （2）親屬聯誼、休閒活動等。
 - （3）設置交誼廳、護理站、諮商室、康樂室、復健室、救護站。
 - （4）環境綠、美化。
2. 外部環境連結：

(1) 社區資源：學校、政府機構、宗教、社區活動中心、社福團體、傳統市場、購物商店

(2) 休閒活動：結合志工、學生、教會團體帶領團康、益智及藝術…等活動。

(3) 體能活動：市郊踏青、公園散步、慶修院古蹟、好客藝術村等。

(4) 社區參與：配合參與社區活動及維護社區環境整潔

(十一) 工作預定表：

項目 \ 月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
工作例會	*			*			*			*		
團體活動	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
宗教活動	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
節慶活動		*	*		*	*		*	*	*		*
親屬教育座談或聯誼活動						*						*
專業聯繫或個案研討會			*			*			*			*
環境整潔消毒	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
員工在職訓練	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
董事會議					*						*	
消防檢查					*						*	
上年度成果及業務報告					*							
下年度預算及經管計畫											*	

工作計畫(護理組)

一、目的：

依本中心成立宗旨制定年度工作計劃，提供住民各項專業的護理照顧服務，並加強工作人員專業照護技能，監控機構照護品質，使住民得到妥善的照護，促進生活品質之提升。

二、執行時間：109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日

三、計畫項目：

(一)辦理員工在職教育：

機構內部訓練：不定期辦理員工在職教育，以加強工作人員照顧技能，

內容包括：專業服務、緊急意外事件處理、性侵害及性騷擾等，並於活動後評值成效或滿意度分析。

機構外部訓練：配合參與本縣市其他機構辦理之工作人員訓練達每人每年 20 小時，會後書寫心得報告。

(二)防疫機制建置情形：住民每日量體溫及紀錄，疾病管制局發燒通報作業紀錄，另機構內若發生呼吸道傳染病，腸道傳染病，不明原因發燒及群聚感染

(三)居民健康檢查及健康管理:住民每年接受健康檢查包括血液、尿液、及胸部 X 光等，新進住民包括阿米巴及桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢查，並針對個別檢查及果進行追蹤處遇之紀錄。

(五)藥事服務:協助住民用藥服務,觀察用藥反應、交互作用及重複用藥,每3個月由藥師提供1次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。

(七)個別化飲食提供:請營養師飲食評估資料、個別化飲食菜單等。

(九)機構內居家安寧療護服務:張貼有關緩和醫療、安寧療護或病人自主權利法相關資訊,提供參閱,積極配合醫院居家安寧療護團隊執行。

[illegible]

膳食滿意度調查表						*						*
體重測量紀錄	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

(十二) 經費概算 (如附件 5)

(十三) 經費來源

1. 養護費收入
2. 政府或民間企業捐款

(十四) 機構服務績效考核與評鑑指標：

1. 考核面向

- (1) 財務面。
- (2) 佔床率。
- (3) 政策面。
- (4) 績效面。
- (5) 服務輸送網路。
- (6) 創新方案。

2. 評鑑項目：

- (1) 組織管理 10%
【人事、財物、行政、董事會】
- (2) 專業服務 30%
【個案管理、服務計畫、護理服務、社工服務、專業人員訓練】
- (3) 權益維護 20%
【申訴體系、個案權益、財務管理、福利服務、保險】
- (4) 設施設備 10%
【空間規畫與運用、無障礙設施、消防設備、教材教具】
- (5) 衛生安全 10 %
【餐廚衛生管理、環境清潔、安全維護設施】
- (6) 健康管理 10%
【醫療資源連結、衛生教育、體能休閒活動、傷病緊急救護】
- (7) 改進及創新措施 10%
【執行成效檢討、方案規畫、創新作法】

四、預期效益

- (一) 提高老人養護服務之住床率 90%, 擴大服務收容量。
- (二) 提供充份及專業的協助與支持, 使住民獲得身心靈妥善照顧, 安享晚年。
- (三) 為使住民老有所終, 期盼中心服務能提供住民從生活照顧、休閒服務、專業諮詢至臨終關懷走完生命尊嚴的全人服務。

五、未來展望

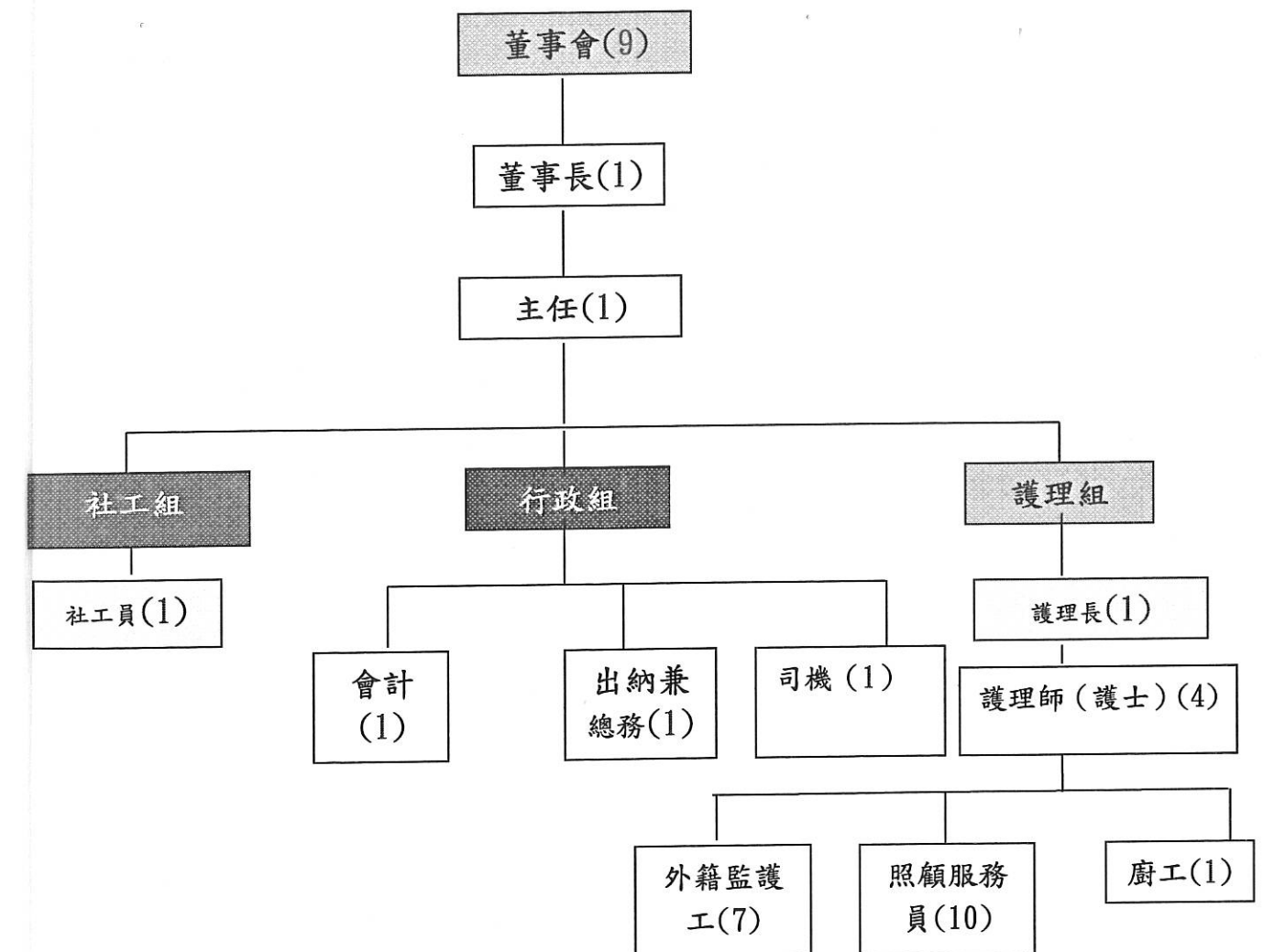
目前我們處於「高齡社會」, 預計在 8 年後(2026 年)我國老年人口將超過 20%, 成為「超高齡社會」, 為因應失能、失智人口增加所衍生之長照需求, 建立以社區為基礎之長照服務體系之一環, 提供生活日常照顧至最後機構臨終安寧照顧等服務, 配合長照法辦理相關業務, 善用社會福利資源, 有效幫助照顧者及被照顧者減輕照顧壓力並提升照顧品質。

肆、本計畫經董事會通過實施，修正時亦同。

財團法人花蓮縣私立博愛居安廬老人長期照顧中心(養護型)

行政組織圖 (附件 1)

108.10.31 製表



財團法人花蓮縣私立博愛居安廬老人長期照顧中心(養護型)

工作執掌表 (附件 2)

職 稱		工 作 項 目 及 內 容
主 任		一、綜理各項業務。 二、推動方案計畫。 三、督導各項工作。 四、主持會議。
行政組	會計	一、會計基本工作 (一)經費控管： (二)帳簿登錄：收支流水帳、分類帳等帳目登錄。 (三)辦理員工薪資、勞健保、退休金、團體保險、開立收支傳票、各項收款及請款、補助款核銷。 (四)審核：請購單、憑據檢核、請款、收款、支票登錄、捐款或物品徵信登錄、其他收據等會計相關工作。 (五)製作財務報表：月、季、半、年報等收支報表、年度預(決)算表、資產負債表及損益表。 (六)召開董事會議時提報財務報表。 (七)稅務申報。 二、協助人事管理 3-1 差勤登錄。 3-2 福利措施登錄。 3-3 員工訓練登錄。 3-4 員工人事相關資料(學歷證書、專業執照等)彙整。 三、其他臨時交辦事項。 *****
	* 總務	一、維護修繕 (一)辦理建築物公共安全申報：1年1次。 (二)辦理消防安全設備檢修申報：1年2次(甲級)。 (三)辦理公共意外責任險：1年1次。 (四)辦理電梯：1年1次。 (五)辦理消防演習訓練：1年2次。 (六)日常火源管理：分配各部門人員分工執行任務。 二、採購物品 (一)建立廠商資料及聯絡網。 (二)採購物品： 2-1 各類物品比價。 2-2 採購。 三、財產管理： 3-1 製作財產清單、財產卡、財產增減卡、財產保管卡、財產貼標籤等相關報表。 3-2 各種鑰匙保管。 3-3 財產盤點：1年2次。 3-4 車輛管理：救護車1部、公務車2部、機車1部 3-5 各項工具管理 四、招標事務 五、公文檔案管理 5-1 公文收發登錄、檔案彙整

		5-2 公文借閱辦法及借閱登錄 5-3 電腦密碼管理 六、其他臨時交辦事項 ***** 一、出納基本工作 1-1 收款：入住費、活動、捐款等各項收款。 1-2 付款：物料、瓦斯、水電、電話等各項付款。 1-3 整理各項報表：現金報表、物料庫存等相關報表。 1-4 協助會計處理相關事務：電腦登帳、開傳票及其他。 二、協助廚房事務。 三、協助院民採購民生物品。 四、關懷慰問院民。 五、設施管理。 (一) 冷藏冰箱、飲水機維修。 (二) 事務機器：電腦、電話、傳真機、影印機等 (三) 衛浴設施 六、環境管理 6-1 垃圾分類 6-2 廚餘處理 6-3 廢棄物處理 6-4 環境綠美化 七、其他臨時交辦事項。 ***** 一、院民緊急送醫。 二、配合護理部處理院民突發緊急事件。 三、救護車保養與管理 3-1 鑰匙保管。 3-2 救護車隨時維持正常功能。 3-3 救護車定期保養。 3-4 救護車保持整潔。 四、協助公務車保養與管理。 五、參予救護專業訓練。 六、證件更新：維持有效。 七、夜間值班，維持夜間緊急救護功能。 八、協助中心環境整潔管理。 九、支援各部門相關工作。 十、消防管理維修。 十一、其他臨時交辦事項。 *****
社工組	社工督導 社工員	一、督導社工業務。 二、執行主管交辦事項。 三、研究發展 四、協助行政業務 五、其他臨時交辦事項 ***** 一、院民入住登記手續。 二、個案工作 (一) 接 案： 2-1 訂定接案流程表。 2-2 評估個案及審核：

		2-3 會同護理組：面談、家訪、收集相關資料、寫個案面談記錄及評估量表。 2-4 審核：(1) 召開審核會議 (2) 合格：通知報到、簽訂契約 (3) 不合格：結案 2-5 資料編號、歸檔。 (三) 個案服務管理： 3-1 擬定個案記錄借閱辦法。 3-2 個案記錄隨時保持動態完整及檔案管理。 3-3 個案記錄保存 7 年。 3-4 定期召開個案研討會及申訴意見反應辦理。 3-5 個別化服務計畫及資源媒合。 3-6 評估 3-7 服務對象資訊管理。 (四) 家庭服務： 4-1 諮詢服務。 4-2 家庭訪視。 4-3 家庭支持與輔導。 (五) 個案紀錄資料電子化。 三、團體工作 (一) 生活適應團體：1 年 2 次，12 小時。 (二) 懷舊團體：1 年 2 次，12 小時。 四、活動方案 (一) 節慶活動：春節、元宵節、母親節。 端午節、父親節、中秋節、聖誕節、懇親會。 (二) 參訪活動。 (三) 趣味競賽、才藝聯誼等活動。 (四) 日常活動：團康、散步、爬山、棋藝、麻將、卡拉 OK 歌唱、園藝農作。 五、社區工作 (一) 社區活動 5-1 敦親睦鄰：1 年 3 次(端午、中秋、春節)。 5-2 聯誼活動 (二) 外展服務規劃 六、社會資源運用與整合 (一) 資源連結 6-1 人力資源。 6-2 財力資源。 6-3 物力資源。 (二) 資源整合統計分析。 七、志願服務 (一) 志願服務計畫 1-1 年度計畫 1-2 服務流程 1-3 管理要點 (二) 志工招募 2-1 製作簡章 2-2 寄發簡章、發布新聞 2-3 接受報名-隨時受理 2-4 面談篩選-自述表、面談評估表
--	--	--

		2-5 合格者通知職前訓練 (三) 職前訓練： 3-1 基礎訓練-12 小時 3-2 特殊訓練-12 小時 (四) 實習-30 小時 (五) 授證：頒合格證書 (六) 志工管理： 6-1 製作志工識別證：繳照片 1 張 6-2 製作通訊錄 6-3 服務工作媒合-個案服務工作、活動及其他工作 6-4 值勤管理-值勤簽到退簿 6-5 服務記錄核閱-服務紀錄表 6-6 考核 6-7 每月值勤統計分析 (七) 辦理志工聯誼活動：1 年至少 1 次。 (八) 運用全國志工資訊網絡，建立志工資料。 (九) 志工管理：個別督導、團體督導。 八、辦理員工在職訓： (一) 內訓：擬訂計畫與執行含參訪活動)。 (二) 委外：依每個員工專業需求，參與其他單位辦理之相關課程。 九、行政業務： 9-1 各項活動方案經費補助申請與核銷、製作成果報告及照片存檔(電腦檔)。 9-2 協助各項會議準備工作及記錄、攝影。 9-3 製作報表：月報、季報、半年報、年報。 9-4 撰寫新聞稿、剪報。 9-5 協助文書檔案管理。 9-6 其他相關工作：滿意度統計分析報告、相關資料統計分析、臨時交辦事項 十、臨終關懷 (一)、平日收集個案生活照片。 (二)、病況關懷、探視慰問。 (三)、協助喪葬事宜。 (四)、悲傷輔導。 (五)、陪伴住民走完人生終點。 十一、其他臨時交辦事項。
護理組	護理長 * 護理人員	一、護理專業工作監督。 二、護理行政業務。 三、規劃本中心員工學習相關醫護課程。 四、醫療資源協調聯繫。 五、輔具管理。 六、其他交辦事項。 ***** 一、接案：新院民生理功能評估、填寫紀錄、會同社工社會心理評估。 二、新院民環境介紹表：會同家屬簽名。 三、協助衛生教育及急救訓練。(院民及員工) 四、照顧院民生身心理需求 4-1 藥物控管。 4-2 每日量血壓、體溫並紀錄。

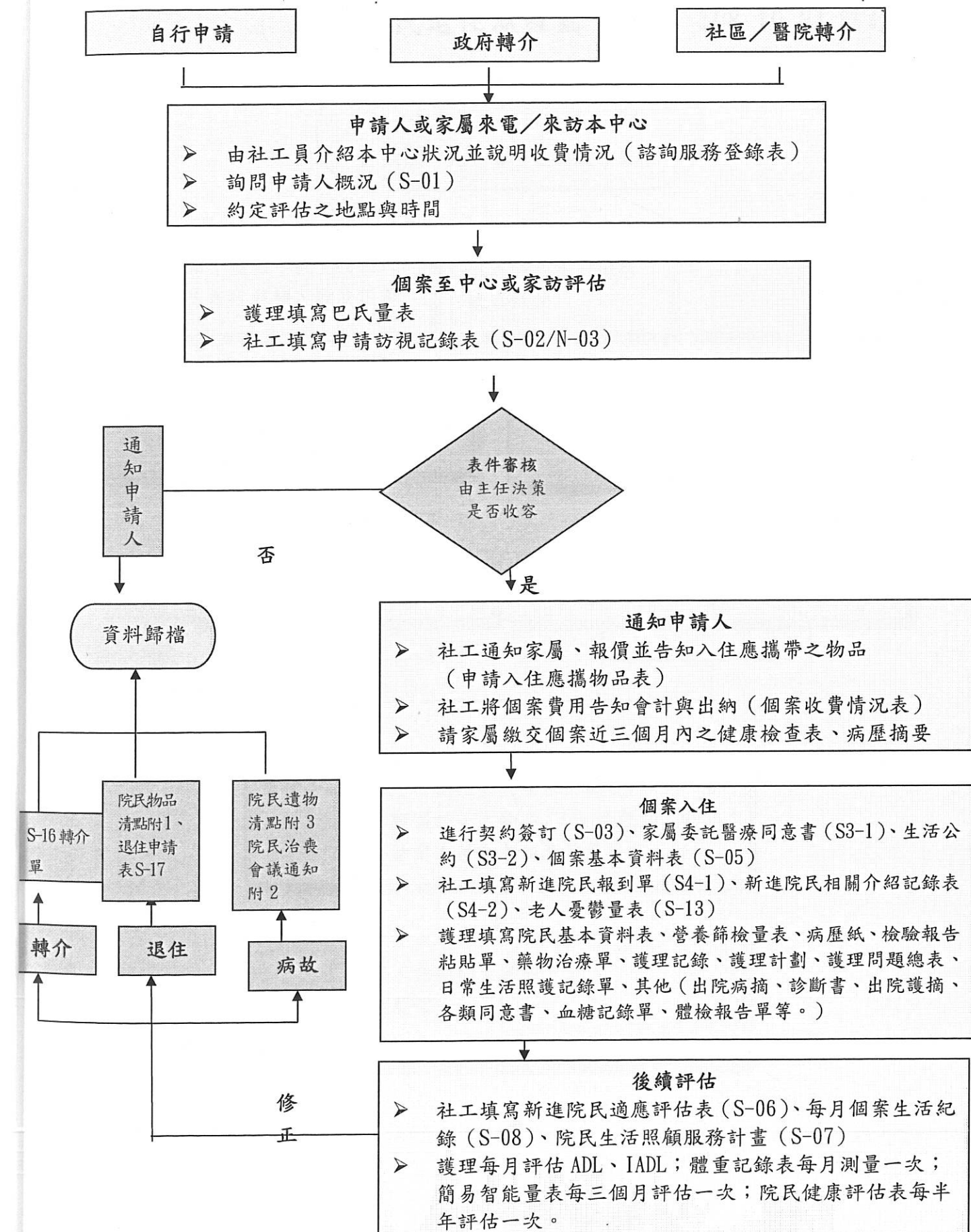
	4-3 簡易醫護處理。 4-4 個別化服務：個別需求服務。 4-5 居家環境整理、綠美化。 4-6 配合營養師調理院民飲食或特殊飲食。 4-7 與社工組辦理院民康樂活動及其他活動。 五、服務滿意度調查。 六、廢棄物處理。 七、緊急就醫處理。 八、電腦記錄：建立各項護理記錄及其他相關資料之電子檔及圖表製作。 九、專業整合：營養醫學、衛生安全、整合社區醫療資源網絡、建立緊急醫療網等。 十、人口防疫：每日測量院民體溫、製作體溫表、網路登錄通報。 十一、協助護佐管理與訓練。 十二、召開會議：晨會、例會、臨時會。 十三、輪值夜班。 十四、其他臨時交辦事項。 ***** 一、照顧院民生活起居、關懷慰問。 二、協助院民送醫服務。 三、陪伴院民參予活動。 四、居家環境整理。 五、協助家民美化個人房間。 六、輪值夜班。
廚工	一、營養健康膳食調配。 二、廚務管理。 三、廚房安全衛生。 四、補貨告知。 五、處理膳食工作。 六、紀錄物料使用量。 七、廚務工作 7-1 洗菜、切菜 7-2 端菜盤 7-3 洗碗盤 7-4 洗拖地板 7-5 擦洗工作台及物料瓶罐 7-6 清洗水槽 7-7 冰箱清潔與整理 7-8 抹布清洗 7-9 工具整理 7-10 物歸原處 7-11 協助打便當打飯菜 7-12 協助物料盤點 八、垃圾分類處理：分4類-紙、鋁鐵罐、寶特瓶、塑膠。 九、廚餘處理：水、油瀝乾。 十、安全檢查：每日關電燈、冷氣機、瓦斯、其他電器用品。 十一、其它臨時交辦工作。



財團法人花蓮縣私立博愛居安廬老人長期照顧中心(養護型)
(附件 3)

個案申請入住流程圖

108.10.31 修訂





財團法人花蓮縣私立博愛居安廬老人長期照顧中心(養護型)

(附件 4)

住民退住流程圖

108.10.31 製訂

