

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 年度業務工作報告

一、機構簡介

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：廖美燕

電 話：03-8529789

傳 真：03-8528943

核准立案文號：花蓮縣政府 87 年 6 月 11 日 87 府社福字第 065916 號

成立宗旨：發揮「老吾老以及人之老」之精神，照顧弱勢族群，結合社區醫療體系，促進社區健康服務，配合政府政策提供個別化的服務。

二、服務項目：

(一) 生活照顧服務：

1、生活服務：膳食、個人身體照顧、被服洗滌、親友聯繫、居住環境整理等生活事項或其他福利服務。

2、休閒服務：

- (1) 為提升住民生活品質及精神生活提供書報、雜誌、電視、音樂、卡拉 OK、下棋等康樂休閒設施提供使用。
- (2) 每逢年節慶典節日及當月壽星辦理慶生會等各項慶祝活動。
- (3) 結合外界資源帶領長者至戶外郊遊踏青，並參與其他有益老人身心健康之活動，以舒暢身心、拓展視野。

3、專業服務：

- (1) 聘有專業社工提供住民生、心、靈之個案服務或輔導計畫、生活諮詢等專業服務。並辦理各項文康休閒、健康促進活動之推展，協助外界團體來家參訪、慰問等之聯繫與安排。
- (2) 聘有專業護理人員提供身體評估、血壓血糖測試、健康檢查等護理服務，
- (3) 與特約醫院合約派有家醫科、身心科、復健科醫師及復健師，每週至本中心提供醫療與復健服務。
- (4) 聘有特約營養師提供營養評估，對異常者給予個別處遇、衛教或特殊飲食指導。
- (5) 與特約合約派有藥師提供用藥評估、諮詢及安全。

4、志工服務：

- (1) 連結宗教團體、學校、幼稚園、托兒所等團體辦理活動、給予住民關懷慰問、帶領住民活動。
- (2) 志工團體關懷慰問住民，帶領住民活動。
- (3) 陪伴參與住民戶外活動。

(4) 協助中心環境整理。

(二) 養護人數：69 人

(三) 進住率：76.66 % (69÷90)

(四) 執行人員：24 人

1、行政人員：3 人

2、社 工 員：1 人

3、護理人員：5 人

4、照顧服務員：7 人

5、廚 工：1 人

6、外籍看護工：7 人

(五) 工作人員與住民比例

1、總數服務比 24：69

2、專業人員服務比：

(1) 護理人員：5：69

(2) 照顧服務員：7：69

(3) 外籍看護工：7：69

(4) 社工員：1：69

(六) 執行成果

護理專業：

1. 109 年與慈濟科技大學簽立產學合作計畫，「長照機構住民健康評估及照護計畫」，包含：

(1) 口腔護理及衛教：4/10、4/11、5/14、6/5

(2) 足部護理：4/23、4/24、6/11、6/20

(3) 復能活動：4/16、4/18、5/29、6/16

2. 108 年 8 月與慈濟科技大學簽立「建教合作契約」，以期提高醫護水準、加強學術交流、擴展產學合作及培植人才學以致用。

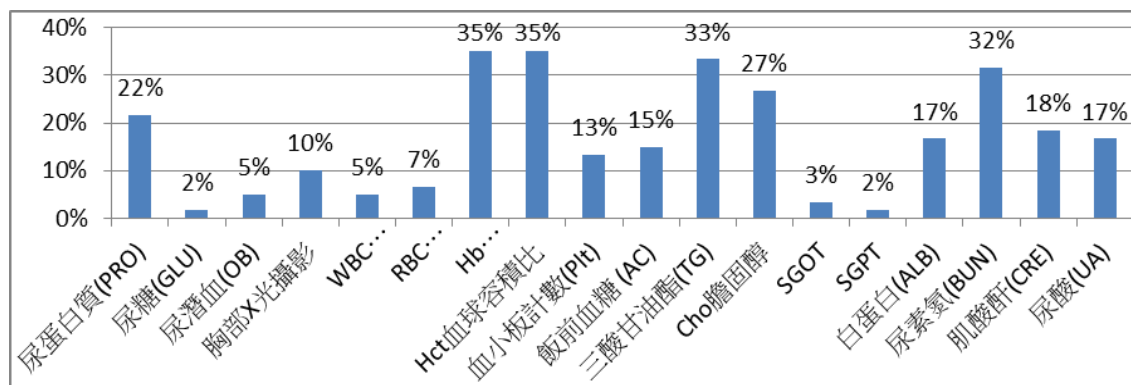
3. 109 年並接受慈濟科大台籍照服員實習生 1/17-1/21 計 11 位、9/9-9/11 計 10 位、11/23-11/26 計 10 位、新住民照服員實習生 11/30-12/03 計 10 位、菲律賓照服員實習生 11/28-11/29、12/5-12/6 計 18 位，總計 59 位，進入機構實習 30 小時/每人，藉由實習相互學習、交流照顧技巧，促使學員、機構員工、住民等三方共贏之效益，更強化機構照顧品質。

4. 防疫機制建置情形：工作人員與住民每日量體溫並留有紀錄，每週一依疾病管制局相關規定按時通報並留有紀錄。針對出院、新入住個案或緊急安置個案採行隔離措施並落實執行，並檢附隔離事件紀錄及通報紀錄。

5. 住民健康檢查及健康管理：109 年 05 月 15 日完成住民健康檢查，並針對個別檢查及果進行追蹤處遇之紀錄。分析結果：

➤ 109 年受檢人數 60 人。

- 異常率最高排名為:1.血色素、血球容積比 35%、尿素氮 32%、膽固醇過高 27%。
- 異常個案依個別複診時間請醫師檢視並依其症狀治療。
- 未達服藥數值者先提供衛教飲食控制，鼓勵運動並持續觀察症狀，定期複診追蹤。
- 尿液異常者每日增加飲水量並提供有味道飲料鼓勵住民喝水、換尿布時落實會陰沖洗。
- 照會營養師，依建議飲食調整。



6. 住民及員工接受疫苗注射:

- 接種日期 109 年 10 月 13、27 日完成住民及員工疫苗注射，接種率 98%，有注射接種名冊。訂有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略，鼓勵注射，包括:辦理衛生教育鼓勵住民接種流感疫苗衛教宣導；接種當日購買碗糕、飲料，鼓勵住民及員工接受疫苗注射後享用。
- 接種分析:住民接種人數 72 人(占 99%)，1 位因病住院(1%)。
員工接種人數 25 人(占 100%)。

7. 每 3 個月由藥師提供 1 次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。對於服務對象用藥能觀察用藥反應、交互作用及重複用藥，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。

8. 機構品質監測辦理情形: 訂有 7 大指標品質監測實施計畫及閾值。包含跌倒、壓傷、院內感染、非計畫性體重改變、約束、及非計畫性住院、管路移除等指標，每月依計畫執行監測及統計分析，訂有護理計畫並執行。

9. 個別化飲食提供:菜單由特約營養師擬定並提供諮詢，並提供營養、衛生且多變化之菜色，並達營養均衡原則。提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等。菜單由特約營養師擬定並提供諮詢，並提供營養、衛生且多變化之菜色，並達營養均衡原則。

10. 提供新入住住民營養服務情形: 每位服務對象均有完整的營養評估及計畫，並存於個人照顧紀錄中。對營養指標異常之服務對象，有營養師介入之改善措施，且定期評值追蹤及修正飲食照護計畫。

11. 有鼻胃管(13 人)、尿管(2 人)住民由安旭居家護理所、真愛居家護理所、國軍

花蓮醫院、慈濟醫院等居家護理師提供管路更換服務。

12. 為使生命末期住民得到合適、有尊嚴、沒痛苦地走完人生且避免受無謂醫療的措施，結合慈濟安寧團隊進駐中心，與住民、家屬共同討論簽署安寧療護同意書，提供中心醫療資詢及完善照護資源，109 年度共協助 15 位住民簽署安寧療護同意書，協助提供居家安寧服務。
13. 為因應 COVID-19 疫情驟變，強化機構人員對感染風險之緊急應變能力，以降低感染風險，因此，109.06-12 月參加衛生福利部疾病管制署 109 年委託社團法人台灣感染管制學會辦理之「推廣長期照護機構手部衛生計畫」及「手部衛生機構試辦認證」通過，並獲得「優質機構獎」。
14. 本中心護理長亦參加手部衛生指導專員培訓及認證通過，並獲邀於標竿學習成果發表研討會上口頭發表之殊榮。

社工專業：

1. 辦理住民個案接案結案評估，確實依計畫執行，並紀錄於每個月記錄個案紀錄中，109 年新收入住 27 人次，平均入住 72 人次。
2. 每三個月召開專業連繫會報或個案研討會，於 3/10、4/1、5/5、8/19、9/16、12/30 集合照服員、營養師、社工及護理師...等各專業召開專業聯繫會報並有紀錄。
3. 每月至少 1 次辦理主題式之團體活動，另於 1/24(圍爐)、2/7(元宵節)、3/31(清明節)、5/8(母親節)、6/22(端午節)、9/2(中元節)、9/28(中秋節)、10/17(重陽節)、11/27(聖誕節)活動，並有完整活動紀錄。
4. 每年至少提供 2 次以上親屬教育、座談會或家屬聯誼會，於 1/24、9/28 各辦理 1 次親屬教育及家屬聯誼會。
5. 於 12 月份辦理家屬/院民滿意度調查且查核後有分析報告及改善方針。
6. 於 6 月及 12 月針對員工及住民做膳食滿意度調查，調查後有分析報告。
7. 聯結社區資源，定期辦理活動志工有信望愛基金會、種子讀書會、崇德文教基金會及慈濟基金會愛灑志工來中心服務。

行政組：

1. 109 年度於 109 年 3/10、6/18、7/15、12/30 等，召開服務品質會議，並建立追蹤管考制度以確保會議決議事項之落實。
2. 每半年將捐款(物)使用情形做公開徵信，並經董事會議同意並核備主管機關，核准文號府社福字第 1090063；1100005。
3. 機構主任、護理人員、社會工作人員、照顧服務員之聘任與異動，於事實發生後 30 日內報請主管機關備查。
4. 依員工在職教育訓練辦法，於 109 年 3/10、4/1、5/5、6/18、7/15、8/19、9/16、10/20 辦理相關員工在職訓練。
5. 每兩年辦理建築物公共安全檢查簽證，已於 109 年 03 月 10 日申報。
6. 每半年辦理消防防護計劃，本年度已於 5 月及 109 年 11 月申報消防安全設備檢修申報。
7. 每半年實際演練自衛消防編組訓練，本年度已於 5 月、109 年 10 月進行實際

操作演練加強防災知識。

8. 每3個月由環境清潔廠商定期全面消毒，本年度已於3月、6月、9月、12月完成消毒作業。
9. 依規定每3個月定期由廠商檢測水質，並由合格廠商定期更換飲水機耗材及濾心。本年度已於1、4、7、10月檢測完成。

三、檢討改進：

1. 提升住民照護品質：

- (1) 積極提供員工在職教育，強化照服人員照護技巧，以提供優質照護品質。
- (2) 每月定期執行機構九大品質指標監測及膳食滿意度調查，以做為檢討改進依據。
- (3) 每季召開各專業聯繫會報及個案研討會，請各專業(含醫師、護理、藥師、營養師、社工、照服員)提供專業人員針對個案問題提供個別化服務。
- (4) 推廣在地社區化安寧療護，結合醫療資源-慈濟醫院安寧團隊進駐中心，提供疾病末期(含癌症末期與八大非癌末期)之住民安寧共同照護，提升最後的生活品質，減緩病人及家屬的痛苦，並協助能在地老化且有尊嚴善終。
- (5) 不定期依疾病管制署更新感控資料及並持續落實執行感控作業，加強疾病監控及環境消毒，做好感控措施，製作衛教海報張貼，提供人員參閱。
- (6) 落實機構品質指標監測，精進專業服務品質，並依評鑑指標積極辦理，邀請專家學者指導，以符合機構評鑑指標規定，以提升住民照護品質。

2. 配合政府政策、積極招募志工資源服務：

- (1) 積極參與主管機關聯繫會報，暢通聯繫管道。
- (2) 與各級學校及社區聯繫，尋求人力資源的提供，連結志工團體，目前提供服務團體有：佛光山月光寺志工團體、慈濟基金會吉安分會、榮民服務處愛心義剪團體、種子讀書會、東華大學崇德文教基金會等，定期來中心提供溫馨關懷及活動帶領，藉由活動增加住民與他人互動的機會，達到抒發情緒，降低失落及孤寂之目的。

3. 依規定聘用各專業領域之工作人員並優先提供社區民眾就業機會，增加員工福利以降低人員離職率，進而提升機構照護專業品質。

4. 配合長照2.0相關政策協助長者及家屬申請機構喘息及托育養護補助，減低家屬經濟壓力及提升入注意願。

四、年度決算：(如附件)

五、人事概況：(如附件)

六、未來展望：制定110年度短、中、長程營運發展計劃，以提供長者生理、心理及社會面向「最適化」服務，連結多元長期照顧相關福利。