

衛生福利部雲林教養院 110 年提升服務品質計畫

110 年 2 月 5 日簽訂

壹、計畫依據

- 一、 行政院 106 年 1 月 3 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、 依據國家發展委員會(以簡稱國發會)110 年 1 月 8 日發社字第 1091302284 號函辦理。

貳、計畫目標

尊重院生個別差異與需求，提供支持性服務，秉持「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，透過具體策略作法，期達：

- 一、 運用專業知能，提供便捷服務。
- 二、 公開施政資訊，建立績效責信。
- 三、 結合社會資源，創新服務措施。
- 四、 落實優勢觀點，提升自我效能。

參、實施對象：本院各科室。

肆、實施期程：自民國 110 年 1 月起至民國 110 年 12 月。

伍、計畫內容：

一、因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務

執行要項	具體作法	承辦單位	
個別化照護模式——全人健康照護	1. 健康檢查	為達醫療可近性，每年定期 1 次由外部醫院入院進行健檢，發現異常立即追蹤複檢，因本院安置對象均為女性及高齡化，更針對女性常見疾患進行子宮頸抹片檢查、乳房超音波檢查、乳房攝影、大腸直腸癌篩檢等項目檢驗。	保健中心
	2. 就醫零距離	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供可及性、持續性及整合性之專業醫療服務，結合社區醫療資源，提供內科、婦科、復健科至院區常態性駐診。 2. 為強化整合性醫療服務減少機構住民至醫療機構就醫，於 109 年起新增：骨科、精神科及神內科醫師至院看診。 3. 與雲林縣牙醫師公會合作，提供牙科診療服務(每週 2 診次)，以提供便利、專業醫療服務，降低機構外送成本及風險，亦使看診醫師熟悉機構服務對象特性及個別需求。 4. 提供本院服務對象就診及醫療相關服務，媒合其他鄰近醫療網絡(附圖 1)，當有就醫需求，立即安排交通接駁及專人陪同，維護服務對象身心健康。 	保健中心
	3. 個人化照護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年召開個別化服務計畫研討，邀請家長(屬)共同參與，擬定該年度服務計畫並據以執行。 2. 依服務對象健康狀況及照護需求，由專業團隊共同討論健康照護模式，依據其狀態擬定照護策略並適時調整。 	教保科
	4. 復健服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應本院服務對象肢體障礙、身體機能退化之復健需求，結合鄰近醫院復健科醫師、物理治療師、職能治療師及輔具資源予進行適切性評估及後續復健服務。 2. 因應服務對象老化，定期由語言治療師評估具吞嚥功能障礙者，指導如何協助維持正常進食功能。 	保健中心
	5. 住院服務	因考量服務對象家屬老化凋零，服務對象如有住院需求，由合作廠商提供專人專責住院看顧照護，本院團隊每日聯繫康復進度、不定期至醫院探視並提供所需支持，有效減輕家庭照顧壓力。	教保科
	6. 資訊系統行政醫療照護三合一	1. 針對本院服務對象老化趨勢及健康照護需求，建置健康照護智慧化管理平台及相關設備，藉由資訊科技與照顧	教保科

執行要項		具體作法	承辦單位
		<p>服務連結，達到健康管理個別化，使健康照護服務更為完善與智慧化。</p> <p>2. 運用 ISP 系統及知識管理系統功能，完善跨專業整合功能。</p>	
心理 健康 照護	1. 新進服務對象	<p>1. 服務對象新入住 3 個月內每星期評估 2 次，針對其在院生活適應、人際適應、情緒適應及健康情形與特殊行為進行加強關懷並留有紀錄</p> <p>2. 每月至少與家屬進行 1 次電話聯繫並留有紀錄。</p> <p>3. 每半年辦理 1 次家長(屬)滿意度調查，並進行分析報告，滾動式修正服務措施。</p>	教保科
	2. 新進學員	辦理學員新入院適應課程計畫、緊急短期安置及特殊個案生活適應課程計畫，以提升學員基本生活適應能力。	輔導科
女性 預防 保健 照護	1. 泌尿護保健康	<p>1. 配合健康檢查結果進行分級照護：</p> <p>(1)一般服務對象：定時喝水及依其需要由工作人員定時提醒上廁所，針對自理能力不佳之服務對象，如廁後工作人員需再次檢查清潔度。</p> <p>(2)無症狀菌尿症服務對象：提供蔓越莓矽粉(錠)，每天 1 次服用。</p> <p>(3)高風險服務對象：</p> <p>a. 採取水份攝取紀錄、排尿紀錄並進行飲食控制。</p> <p>b. 加強高風險服務對象會陰部、尿道口周圍清潔，如：購置中性乾洗潔膚液及沖洗壺供工作人員執行使用，並由護理人員每月不定期查核工作人員會陰部清潔方式。</p> <p>c. 高風險服務對象名單逐年滾動修正。</p> <p>2. 安排相關專業醫師進行外部督導，進行工作人員衛教，提升工作人員泌尿道照護知能。</p> <p>3. 持續追蹤執行成效，每季統計四軒泌尿道感染(含住院)人次並進行檢討、擬定改善方案。</p> <p>4. 獎勵措施：每月稽核清潔實作正確性，稽核正確率最高軒提供獎賞追蹤執行成效。</p>	保健中心
	2. 更年期保健課程	1. 四軒年滿 35 至 55 歲的服務對象，依各軒服務對象人數區分為三梯，參與更年期保健課程，輔以多元素材，如	教保科

執行要項		具體作法	承辦單位
		<p>圖片、多媒體影像，編造口訣或帶領運動，由淺入深建立概念。</p> <p>2. 針對認知功能較佳之服務對象進行課程前後測，以了解具體執行成效。</p>	
	3. 骨質保健計畫	<p>1. 於105年開始起與佛教慈濟醫療財團法人大林慈濟醫院骨科醫師及物理治療師合作推動骨質保健方案。</p> <p>2. 依據骨科醫師及物理治療師評估結果與服務對象個別需求與現況能力，將服務對象區分成「障礙程度較高、認知及主動運動意願不佳之服務對象」及「障礙程度較低，認知及主動運動意願較佳之服務對象」2組，研擬執行策略。</p> <p>3. 協助全院服務對象進行雙光子骨質密度檢查(2年1次)，針對骨質密度檢查結果進行分析與討論。</p>	保健中心
職業探索，適性發展	1. 中途學校-國民義務教育	本院與鄰近國中小學合作設立中途學校，提供在地化兼具庇護性的教學環境，協助完成國中小義務教育。	輔導科
	2. 「就學 easy go-多元就學服務	本院與雲林在地三所高中職學校(斗南大德工商、虎尾大成商工及林內義峰高中)合作，提供社區式或外宿式就學服務，來滿足學員升讀高中職需求。	
	3. 個別課業輔導服務	本院結合民間資源與財團法人博幼社會福利基金會合作，運用課輔制度及教材資源，針對程度落後者給予個別指導，依其基礎知識程度，擬定個別教導計畫，逐步養成基本學識，亦提升學習動機幫助學員習得成就感。	
	4. 多元課程-才藝及技能學習	為提供學員多元學習機會，開辦多元職能發展課程學習，引導學員從中探索自我興趣，保障學員的教育機會均等，更能習得一技之長並考取證照，提升自我信心，有利未來社會生活適應及就業市場競爭力。	

執行要項		具體作法	承辦單位
緣來一家人——家內融合方案	1. 共學	安排服務對象與學員共同參與課程，相互學習及分享資源，如：辦理手工藝班與早午餐創意料理班彼此交流學習。	輔導科 教保科
	2. 共享	學員邀請服務對象當美甲模特兒或提供按摩美甲服務及透過點飲班、烘焙班課程成品分享給雲教家庭的成員，促進互動，減少同一屋簷下的隔閡感。	
	3. 共樂	安排多元形式的慶生會活動，平時雲教家庭成員(服務對象、學員及工作同仁)共同參與慶生會活動一同為當月壽星慶生、共同欣賞電影或院外社團表演。	
	4. 共食	雲教大家庭的家人們會作伙齊聚餐廳一同用餐，每年春節期間辦理新春團拜活動，圍爐共度溫馨時光。	
	5. 共行	(1)行政人員、學員陪同服務對象於晨間、傍晚進行球類或散步活動，增進彼此互動機會。 (2)舞蹈班院生或音樂班學員共同規劃才藝表演，前往社區進行節慶或關懷弱勢表演活動。	

二、透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題

執行要項	具體作法	承辦單位
1、建置知識管理系統	1、各科室訂有工作手冊，滾動式修正不合宜規定，至少每年 1 次修訂手冊及相關制度並即時更新電子工作手冊，俾利工作同仁掌握作業流程，增加行政處理效率。 2、推動各科室建置知識管理資訊系統，藉以組織與傳承寶貴的知識與經驗，以確保工作同仁在處理業務上的正確性。並設置新人專區，以協助新進員工於初入職時能獲得所需要的專業知識及資訊。	行政室
2、行動圖書列車	1. 持續推動將圖書繪本推送至服務對象居住空間，以主動出擊方式，進行繪本分享、閱讀陪伴以及借書服務，滿足服務對象基本的閱讀需求並溫暖服務對象的心靈。 2. 招募學員作為行動圖書列車的小志工，並進行閱讀志工培訓，指導說故事技巧與經驗分享，亦透過服務的過程提升學員的自我潛能與成就感。	社會工作科

三、運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務

執行要項	具體作法	承辦單位	
正向行為支持	1. 依安置對象身心狀況安排會診身心科，進行情緒行為觀察及記錄。 2. 評估學員個別心理諮商輔導需求，連結委託單位及中途學校專案補助資源，辦理心理諮商輔導服務。 3. 召開團督會議討論正向支持策略，據以執行及記錄。 4. 召開特殊個案研討會，邀請專家指導，列入年度服務對象個別化服務計畫(ISP)及學員安置輔導計畫據以執行及記錄。	教保科 輔導科	
地域共生方案	1. 「咱ㄟ好厝邊」- 社會融合活動	1. 定期辦理社會適應活動讓每位安置對象進行社區參與、使用社區設施及擴展生活經驗，進而落實融合。 2. 尊重安置對象活動參與的表意權，提供支持並協助圓夢。	社會工作科
	2. 「我們都是好朋友」- 躍動青春不老翁活動計畫	結合安置對象課程所學安排與社區民眾進行交流互動，如吉他歌唱、烘焙點心飲料分享與美甲服務、舞蹈表演等，前往長照據點進行關懷服務與分享課程成品，展現專屬於他們的青春活力。	
	3. 一起下田趣	聯繫在地農民，於農忙時節由安置對象協助小農採收番茄、小黃瓜等，採摘後的特優級作物交由農民繼續販售，良級或 NG 品則贈予本院或分送鄰近弱勢家庭及獨居長者，落實社區共助。	
	4. 「職得為你」- 拓展社區就業機會	1. 連結在地就業中心求職服務，進行職業輔導評量，透過諮詢讓安置對象了解自己的職涯方向進而媒合適宜就業機會。 2. 與商家積極溝通，讓合作單位能理解安置對象的特質進而包容，有效強化安置對象就業的穩定性及縮短適應期，以逐步建構正向就業經驗，提升生活自立能力。	

陸、計畫評核方式

- 一、為有效瞭解各科室是否依據本計畫內容執行，於 110 年 8 月進行期中評核作業，各科室先就各項評核項目內容逐項辦理自評〈依附表 1 填寫〉，俟後分別於 110 年 8 月 31 日將自評表格送交行政室彙整，行政

室依據附表 2 彙整各科室未達成評核項目提報院會列管。

二、 另為瞭解本年度執行績效，各科室於 111 年 1 月 14 日前依據評核項目填寫具體成果予本室彙整。

柒、 考核獎懲

一、 推動本項提升服務品質有功人員，依照相關獎懲規定辦理。

二、 本計畫如有未盡事宜，簽奉核定後另修訂補充。

附表 1

科室自評表

評核 項次	評核 要項	具體作法	預計完成 期限	實際達 成率	實際執行說明	未完成達成率說明	自評結果
							<input type="checkbox"/> 未符合，進度落後___% <input type="checkbox"/> 符合進度 <input type="checkbox"/> 超前進度
							<input type="checkbox"/> 未符合，進度落後___% <input type="checkbox"/> 符合進度 <input type="checkbox"/> 超前進度
							<input type="checkbox"/> 未符合，進度落後___% <input type="checkbox"/> 符合進度 <input type="checkbox"/> 超前進度
							<input type="checkbox"/> 未符合，進度落後___% <input type="checkbox"/> 符合進度 <input type="checkbox"/> 超前進度

備註：

實際達成率填寫說明：(1)未執行填寫 0%；(2)已有規劃需求之執行初期填寫 25%；(3)已執行中期填寫 65%；(4)已執行完成或已按月執行完成且繼續執行中填寫 100%。

附表 2 未達成執行績效列管表

評核 項次	評核 要項	負責科室	實際達成率	應達成率	未完成達成率說明	預計改善日期

衛生福利部雲林教養院 3 級醫療資源網絡圖

