

衛生福利部雲林教養院 111 年提升服務品質計畫

111 年 2 月 8 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 111 年 1 月起至民國 111 年 12 月。

伍、計畫內容：

- 一、健康老化、在地終老
- 二、雙老，雙好，心才會安
- 三、愛與融合，從家出發

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 111 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 111 年 9 月 2 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 112 年 1 月 13 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。

一、健康老化、在地終老

執行要項		具體作法	承辦單位
智能障礙婦女整合性醫療保健計劃	骨質保健服務方案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與醫院骨科醫師及物理治療師合作推動骨質保健方案。 2. 協助全院服務對象每 2 年 1 次進行雙光子骨質密度檢查，針對檢查結果進行分析並討論預防策略及治療方法。 3. 依據醫師及物理治療師評估結果與服務對象個別需求及現況功能，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。 4. 提供定期骨科門診藥物治療，配合醫師處方服用 Vit-D、福善美、鈣片及選擇性荷爾蒙（鈣穩）；依服務對象個別需求安排營養諮詢；適度日曬每日至少 15 分鐘，幫助體內維生素 D 的合成；進行口腔保健、潔牙護理；由物理治療師設計之骨質保健活動每週進行 2 次，每次 30 分鐘，例如肢體伸展運動、運用抗力球、或彈力帶等器材進行團體活動，以延緩骨質狀況惡化。 	保健中心

執行要項		具體作法	承辦單位
智能障礙婦女整合性醫療保健計劃	舒泌護保健康方案	<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>	保健中心
智能障礙婦女整合性醫療保健計劃	更年期保健課程	<p>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>	教保科

執行要項		具體作法	承辦單位
建置老化照顧專區	改善環境設備，優化老化照顧專區	於慈暉樓梅軒成立老化照顧專區，提供因老化、疾病、功能退化而衍生插管等高度護理照護需求服務對象居住，以提供高密度護理之相關照護服務。	教保科
建置老化照顧專區	個別照顧經驗資訊化管理	<p>1. 日常照護平台 持續透過藍芽生理量測裝置將服務對象生理數值直接傳送至系統平台，提升正確率及效能，並運用平台自動匯流功能，將服務對象醫療、護理照護、社工服務及日常生活、課程活動等相關記錄，自動匯流整合至日常紀錄(個案紀錄)。</p> <p>2. 知識管理平台 推動各科室建置 P. MAP 知識地圖，俾利工作同仁掌握作業流程，增加行政處理效率，或組織與傳承寶貴的知識與經驗，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。</p> <p>3. 長照管理系統 持續運用長照管理系統個案管理功能、以全人、個別化的角度整合服務對象個人喜好、特質、慣用溝通方式(意涵)、疾病史等相關評估，以進行服務對象現況摘要，擬定年度個別化服務計畫並據以執行。</p>	教保科/行政室
建置老化照顧專區	提升機構專業人力質量	<p>本院依據身心障礙福利機構設施及人員配置標準第 12-1 條規定略以「護理人員：照顧植物人、重癱、長期臥床或身心功能退化者為主之機構，護理人員與受服務人數比例，以一比十五遴用。」，於 111 年編列預算新增臨時護理人力 5 名，以符合法規規定。</p> <p>另於照顧人力規劃方面，因老化照顧專區將提供服務對象管路照顧服務，生活服務員需執行半侵入性、技術密集之照顧服務，如鼻胃管灌食、導尿管清潔等，爰該區生活服務員人數除符合法規規定外，亦安排為曾接受照服員訓練並領有照服員證書或丙級證照之人員。</p>	教保科

二、雙老，雙好，心才會安

執行要項	具體作法	承辦單位
福祉專車到宅服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動調查 2 年內未返家之服務對象，經詢問服務對象本人及家長屬意願及獲得同意，主動提供到宅服務。 2. 提供復康巴士，讓乘坐輪椅或肢體障礙者也可以如願返鄉，除增進親職聯繫與深化地方連結，亦紓解雙方舟車勞頓、往返奔波之苦。 	教保科
主動辦理監護(輔助)宣告服務	透過家庭訪視、電話及通訊軟體(Line)等方式不定期關心了解服務對象家庭狀況，當發現有需求時，主動協助服務對象向法院提出監護(輔助)宣告，聲請由戶籍所在地縣市政府擔任，由公正第三方擔任監護(輔助)人，協助重大事件決策，確保服務對象權益不受侵害。	社會工作科

三、愛與融合，從家出發

執行要項	具體作法	承辦單位
家內融合方案 行動圖書列車	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動本院圖書管理人員於新進工作同仁報到當日或安置對象入院日即進行資料建檔，無須填寫申請表件，後經身分檢覈無誤即可透過線上圖書管理系統借還書。 2. 利用寒、暑假帶領學員將圖書繪本推送至服務對象居住或活動空間，以主動出擊方式，進行繪本分享及閱讀陪伴等服務，滿足服務對象基本的閱讀需求並溫暖服務對象的心靈。另辦理過程加入繪本角色的演出橋段，讓服務對象更容易融入圖書繪本內容並增加互動的機會。 	社會工作科
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：服務對象參與手工藝班、烘焙麵包證照班，學員參與園藝班彼此交流學習。若疫情較嚴重期間，則配合防疫措施暫緩執行或完成指定接種疫苗相對劑後再推行。	輔導科
2. 共享	透過烘焙麵包班及飲料調製班成品分享給雲教家庭的成員，促進彼此互動。	

	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。疫情較嚴重期間則依分區分流措施辦理活動。	
	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。疫情較嚴重期間則分區分流辦理，由各區人員的共聚陪同。	
	5. 共行	行政人員或學員陪同服務對象於院內散步、日常彼此關懷。疫情較嚴重期間配合防疫措施則主要由行政人員陪同散步。	
社區融合方案	社區融合方案	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。	社會工作科
	智能障者圓夢支持方案	持續支持服務對象依個人想望，參與多元社區融合活動，如路跑、藝術展覽、身心障礙者才藝競賽、智青培力支持團體等。	教保科
	職得為妳方案	一、社會工作科 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。 二、教保科 持續依服務對象特質及意願，協助其到社區就業，例如圓夢庇護工場、欣欣烘焙坊等，以延續工作想望，保障其就業權益。	社會工作科 /教保科
	社區協力互助方案	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。	社會工作科

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 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