

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)

108 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) 結合外界資源帶領住民至戶外郊遊踏青，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) 協助居家環境整理。

(二) 養護人數：71 人

(三) 進住率：78.89 % (71÷90)

(四) 執行人員：27 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：10 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 27：71

2、專業人員服務比：

(1) 護理人員：5：71

(2) 照顧服務員：10：71

(3) 外籍看護工：7：71

(4) 社工員：1：71

(六) 執行成果

護理專業：

1. 108 年與慈濟科技大學簽立「長照機構住民身體活動及口腔照護提升計畫」，包含：

(1) 於 108 年 03 月 11、16、19、22、25、26、29 日及 5 月 14 日共辦理身體活動 8 場次，每次 2 小時，由老師帶領 10-12 位學生，設計多元之認知或肢體的治療性活動，並以活潑、有趣方式帶領，促進住民身體活動量、刺激認知及社交互動，住民皆嶄露久違的笑容，活動後並備有美味可口點心提供住民享用。

(2) 另於 108 年 04 月 2、12、18、26、29、5 月 21 日、6 月 4、11 日共辦理口腔照護 8 場次，落實機構住民口腔照護及衛生教育推行，提供機構中長者對口腔衛生的知識，師生共同採一對一教學指導長者正確刷牙方法，促進住民身體健康及改善其口腔異味，進而增進社交互動及自尊，以期改善口腔健康問題，降低肺炎及心肺疾病的發生率，活動後並備有美味可口點心提供住民享用。

(3) 辦理工作人員在職教育：於 108.06.27 辦理「高齡者技術指導，授課講師：郭育倫助理教授」、108.07.03 辦理「長照機構感染管控，授課講師：陳育嫻助理教授」，共 2 場次，以強化機構工作人員照顧技能。

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. 108 年並接受照服員實習生 10 位進入機構實習 30 小時，以相互學習、交流照顧技巧，達三方共贏，強化照顧品質。
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：108 年 05 月 25 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。108 年應檢人數 59 人，結果分析：
 - 異常率最高排名為：血色素、紅血球偏低 45-62%、腎絲球過濾率 49%、。血糖異常 32%。
 - 異常住民陸續請醫師診察，並提供藥物治療。
 - 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。
 - 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。
 - 照會營養師，依建議飲食調整，增加每日早餐牛奶蛋白質及調整熱量攝取。
6. 住民及員工接受疫苗注射：
 - 接種日期 109 年 01 月 07 日完成住民及員工疫苗注射，並有注射接種名冊。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；接種當日購買蛋糕、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 73 人(占 98.6%)，1 位因病住院後歿(1.4%)。員工接種人數 22 人(占 95.7%)，1 位因時間無法配合位接種。
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(12 人)、尿管(0 人)住民由安旭居家護理所、真愛居家護理所、國軍

花蓮醫院護理人員提供管路更換護理。

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，108 年度共協助 10 位住民簽署安寧療護同意書，協助提供居家安寧服務。

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，108 年新收入住 34 人次，平均入住 73 人次。
2. 每三個月召開專業連繫會報或個案研討會，於 3/6、6/27、7/2、9/23、12/27 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 2/4(圍爐),4/1(清明節), 5/10(母親節),9/12(中秋節),10/12(重陽節),12/20(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 2/4、9/12 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. 108 年度於 108 年 3/6、6/27、7/2、9/23、12/27 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 1080140235；1090011838。
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 108 年 3/6、6/27、7/2、7/19、9/23、12/27 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 107 年 03 月 28 日申報。
6. 每半年辦理消防防護計劃，於 108 年 05 月及 108 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，於 108 年 6 月、108 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，於 108 年 3 月、6 月、09 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。
- 10、配合接受 105 年花蓮縣老人長期照顧機構暨安養機構評鑑及衛生福利部老

人福利機構評鑑，彙整評鑑相關軟硬體資料受檢，於 105 年 04 月 21 日接受花蓮縣老人長期照顧機構暨安養機構評鑑，獲甲等。105 年 09 月 08 日衛生福利部老人福利機構評鑑獲乙等。

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. 與慈濟科技大學辦理產學合作以創新服務品質:107 年持續與慈濟科技大學長期照護研究所所長宋惠娟副教授簽訂「輪椅依賴老人大腦活化及阻力運動輔導計畫」產學合作計畫。因應所衍生之長期照顧需求，期望提高國人生活品質，長期照顧十年計畫 2.0 規劃「預防及延緩失能照護計畫」，推動預防失能及延緩失智之創新服務。因此，住在機構中的老人若能推動延緩失能失智的照護方案，透過治療性活動的維持老人現有能力及減緩身體功能衰退，並促進其認知功能，加強老人關節活動度、訓練肌肉張力，預防關節肌肉攣縮。藉由此活動對機構老人認知功能、肌力及情緒之成效，以促進其身心健康及照護品質。

3. 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、圓點讀書會、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。

4. 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。

5. 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住意願。

四、年度決算：(如附件)

五、人事概況：(如附件)

六、未來展望：制定 109 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。