

## 五、養護科相關法規

# 衛生福利部所屬社會福利機構公費院民死亡喪葬及遺留財物處理要點

105年9月9日部授家字第1050709123號函

- 一、衛生福利部為規範所屬社會福利機構(以下簡稱機構)處理公費院民、院生、院生或學員(以下簡稱院民)死亡喪葬及遺留財物事宜，特訂定本要點。
- 二、機構於院民進住後，得輔導本人預立遺囑，或由代理人書明身後喪葬、遺留財物處理方式及其他事項，妥存於個案資料保管。
- 三、機構處理院民死亡喪葬及善後事宜，應由相關人員組成喪葬處理小組負責辦理。
- 四、機構應依政府採購法及其相關法規辦理院民死亡喪葬事務，其喪葬費用支應規定如下：
  - (一)院民死亡，應通知遺屬處理喪葬事務；或得由機構依遺屬意見協助處理喪葬事宜，喪葬費用由院民遺產或遺屬支應。
  - (二)院民死亡，無遺屬、遺屬無力處理或無法通知遺屬，應通知委託之直轄市、縣(市)政府協助處理喪葬事宜；或得由機構代辦，並按下列方式支應喪葬費用：
    1. 院民無遺產，喪葬費用由委託之直轄市、縣(市)政府支應或由社會資源挹注。
    2. 院民留有遺產，喪葬費用由其遺產支應，若仍有不足，由委託之直轄市、縣(市)政府支應或由社會資源挹注。
  - (三)九十六年十二月三十一日以前安置之院民，按下列方式支應喪葬費用：
    1. 院民死亡無遺產者，其喪葬費用額度在不超過當年度預算編列院民喪葬費用基準額度內支應。
    2. 院民死亡留有遺產，其金額在當年度預算編列院民喪葬費用基準額度以下者，由院民遺產支應，不足部分由各機構在預算額度內支應；其遺產超過院民喪葬費用基準額度者，由院民遺產支應。但以不超過新臺幣十萬元為原則，並依支出憑證處理要點規定辦理。
- 五、院民死亡時，機構相關人員得會同院民代表或代理人當場清點所遺財物，予以封存；遇例假日或夜間，由值班人員會同院民代表或其他見證人先行清點封存，並作成紀錄交喪葬處理小組依規定處理。
- 六、院民死亡時，其遺體依下列規定處理：
  - (一)以火化為原則，機構應於入殮前派員檢視遺體確實無訛後火化，骨灰罈(盒)安厝於靈骨堂(塔)，並配合節令辦理冥祭。

- (二)由親友領回代為安葬(厝)者，應提出申請，經機構審核後，掣據領回並予登錄。
- (三)非病死或死因可疑時，機構應向當地警察機關報案後處理。
- (四)預立遺體或器官捐贈書者，機構應函轉有關單位辦理，並將處理情形登錄備查。
- (五)院民具有榮民身分者，機構應通知設籍地榮民服務處派員掣據領回處理並予登錄。

七、院民死亡時，其遺留財物除有臺灣地區與大陸地區人民關係條例第六十七條之一及第六十八條規定情形外，應依下列規定辦理：

- (一)留有遺囑者，依其遺囑內容執行。
- (二)有法定繼承人者，交由繼承人繼承。但繼承人人數超過一人者，其遺產由出席喪葬會議之繼承人代表立切結書領回後，自行依民法規定辦理。
- (三)無法定繼承人且未留有遺囑者，貴重物品併同現金、存摺、有價證券等，其遺產總額達新臺幣一萬元以上時，應聲請法院裁定遺產管理人。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民自治編組實施要點

101年2月家務會議通過

102年6月家務會議通過

- 一、依據：依據「衛生福利部老人之家院民生活輔導實施要點」第二條規定訂定本要點。
- 二、目的：為增進院民共同參與處理日常事務以加強自治及互助功能維護大家庭生活秩序安定與和諧。
- 三、自治幹部：
  - (一) 採自治方式編組按院民之性別、年齡、體質及居住性質等酌設鄰、里並置鄰、里長。
  - (二) 鄰、里長之產生由全體院民以無記名投票，以得票數最高者當選，如不能產生時，得由家主任在院民中遴選品德優良者派充之。
  - (三) 鄰、里長之任期均為一年連選得連任。
  - (四) 鄰、里長在任期內如有違犯法紀或不稱職及體力欠佳無法服務時由家主任以命令撤免之並予補選但所餘任期不滿半年者，由家主任遴選品德優良之院民充任至原任期屆滿為止。
  - (五) 鄰、里長經選派產生後非因特殊情事呈經家主任核定免任外，應受本要點之保障享有各項權利義務。
  - (六) 鄰、里長依本家「院民紀律委員會設置要點」之規定具有擔任紀律委員會之委員資格。
- 四、鄰、里長之權利義務規定如下：
  - (一) 共同之權利義務：
    - 1、在任期內出席戶長會議，當選紀律委員會委員者出席其會議，協助瞭解調處院民糾紛，建議與議決院民獎懲事項之權利義務。
    - 2、代表所屬鄰、里之院民出席有關會議之權利義務。
    - 3、協助督導所屬鄰、里之院民整理環境內務並為院民之表率。
    - 4、協助維護院民生活之安定舒適與安全隨時發覺與反應偶發或緊急危難事件並為之必要之處理。
    - 5、協助宣導政令院民生活公約（或家規）及傳遞有關訊息等。
    - 6、應本服務態度提供院民各項福利服務並遵守本家院民獎懲實施辦法之有關規定。
  - (二) 鄰長之權利義務：
    - 1、協同亡故院民財物清點封存及出席亡故院民喪葬會議並負責所

屬各戶間之協調服務。

- 2、督導並輔助所屬鄰內（公共設施）之環境整潔及公物設施之維護工作並得依實際需要之責任分工。
- 3、督導並輔助處理院友之需要與問題必要時得請輔導員協助之。
- 4、負責各項活動的領隊工作協助維護秩序並提供為院友適切的服務。
- 5、其他經各區輔導人員、里長等交辦事項，負責督導執行之服務工作。

（三）里長之權利義務：

- 1、對外為院民代表。
- 2、對內為自治編組中，各里之實際代表人隨時反映或建議，以維護或爭取院友之各項福利，並直接對各區輔導人員負責。
- 3、策劃或輔導所屬里內院友之分工互助事宜，以促進自治功能、濟弱扶病功能得以充分發揮為職志。
- 4、會同鄰長從事各戶之平時督導考核工作並向各區輔導人員提供具體之獎懲建議。
- 5、其他有關各區輔導人員交辦事項，負責督導執行之服務工作。

五、本要點呈送家主任核定後公佈實施，未盡事項得隨時修定之。

# 衛生福利部所屬社會福利機構保管院民財物 注意事項

102年11月26日部授家字第10208512613號令修正，自102年7月23日施行

105年4月13日部授家字第1050700385號函修正

- 一、衛生福利部為規範所屬社會福利機構（以下簡稱機構）妥善保管院民、院生、院生或學員（以下簡稱院民）財物，特訂定本注意事項。
- 二、本注意事項所定院民如下：
  - （一）行動不便者。
  - （二）身心障礙者。
  - （三）因重病住院治療者。
  - （四）兒童或少年。
  - （五）其他特殊狀況需要協助者。
- 三、本注意事項所定財物如下：
  - （一）金融機構或郵局之存摺及金融卡。
  - （二）定期存款單、有價證券及印鑑。
  - （三）現金。
  - （四）金飾或珠寶等貴重物品。
  - （五）遺囑。
  - （六）其他財物。
- 四、院民須機構代為保管財物者（以下簡稱託管院民），應填具財物託管申請書（附件一），向機構提出申請，經機構首長或其授權之人認定後，指定專人（以下簡稱保管人）辦理；託管院民申請領回託管財物時，應填具領回託管財物收據（附件二）交保管人存查。

前項之申請，得由院民之代理人或其親友為之，無代理人或親友者，由保管人以外之其他工作人員為之。
- 五、機構對於院民託管財物應設立院民託管財物登錄簿（附件三）詳實登錄，並依下列保管方法處理：
  - （一）金融機構或郵局存摺、印鑑、遺囑或其他財物等應指定專人保管。保管存摺及其印鑑應分由不同人員為之。
  - （二）定期存款單或有價證券應放置於公庫或公庫代理機關保管品專戶。
  - （三）現金應存入託管院民之金融機構或郵局帳戶，無帳戶者，由輔導員或其他工作人員協助開立，印鑑另行指定專人保管；並詳細記錄託管金收支明細表（附件四）。

(四)金融卡、金飾或珠寶等貴重物品存放金融機構保管箱保管。保管箱鑰匙並應指定專人保管。

前項第二款、第四款託管財物應先攝影存證，密封蓋印登錄保管。

託管財物須存放於金融機構保管箱者，由機構辦理租用手續，保管箱之租金以機構業務費支應。

六、託管院民申請代領儲金零用或代為購買物品時，應先填寫提領託管款申請書（附件五），並蓋章或捺指紋；保管人應依申請書或約定方式代領（購），並交付託管院民；有關之收支憑證應黏貼存證。零用金帳冊及支出憑證應至少保存五年。

七、代領財物及登載帳務作業應分由不同人員擔任。

八、財物託管申請書、領回託管財物收據、託管財物登錄簿、託管金收支明細表、提領託管款申請書應每個月由保管人陳報機構首長，機構首長並得不定期指定相關人員查核。

九、院民轉至其他組（科或家），其託管之財物應併同個案資料點交接任保管人續以保管。

院民退（離）機構時，應由本人或代理人填具領回託管財物收據，領回託管財物，相關資料應送交主責科室建檔保存；院民無法辦理又無代理人者，由委託安置之直轄市、縣（市）政府代為辦理。

十、託管院民死亡時，所遺留財物依其遺囑處理；無遺囑者，依衛生福利部所屬社會福利機構公費院民死亡喪葬及遺留財物處理要點規定處理。

# 衛生福利部澎湖老人之家保管院民財物注意事項

104年4月家務會議通過  
依據衛生福利部112年2月6日衛授家字第1120760137號函修正  
112年2月家務會議通過

- 一、衛生福利部澎湖老人之家（以下簡稱本家）為妥善保管院民財物，特訂定本注意事項。
- 二、本注意事項所定院民如下：
  - （一）行動不便者。
  - （二）身心障礙者。
  - （三）因重病住院治療者。
  - （四）其他特殊狀況需要協助者。
- 三、本注意事項所定財物如下：
  - （一）金融機構或郵局之存摺及金融卡。
  - （二）定期存款單、有價證券及印鑑。
  - （三）現金。
  - （四）金飾或珠寶等貴重物品。
  - （五）遺囑。
  - （六）健保卡。
  - （七）其他財物。
- 四、院民須本家代為保管財物者（以下簡稱託管院民），應填具財物寄託保管申請書（附件一），向本家提出申請，經本家主任或主任授權之人認定後，指定專人（以下簡稱保管人）辦理；託管院民申請領回託管財物時，應填具領回託管財物收據（附件二）交保管人存查。

前項之申請，得由院民之親友或代理人代為協助辦理，無親友或代理人協助者，得由輔導員或其他工作人員代為協助辦理。
- 五、本家對於院民託管財物應設立院民託管財物登錄簿（附件三）詳實登錄，並依下列保管方法處理：
  - （一）金融機構或郵局存摺、金融卡、印鑑、遺囑或其他財物等應由保管人保管。
  - （二）定期存款單或有價證券應放置於公庫或公庫代理機關保管品專戶。
  - （三）現金應存入託管院民之金融機構或郵局帳戶，無帳戶者，由輔導員或其他工作人員協助開立，印鑑另行由保管人保管；並詳細記錄託管金收支明細表（附件四）。
  - （四）金飾或珠寶等貴重物品存放金融機構保管箱保管。保管箱鑰匙並應由保管人保管。



前項第二款、第四款託管財物應先以數位照相設備逐項拍攝照片或影片存證，密封蓋印登錄保管。

託管財物須存放於金融機構保管箱者，由本家辦理租用手續，保管箱之租金以本家業務費支應。

- 六、託管院民申請代領儲金零用或代為購買物品時，應填寫提領託管款申請書（附件五），並蓋章或捺指紋；保管人應依申請書或約定方式代領（購），並交付託管院民；有關之收支憑證應黏貼存證。零用金帳冊及支出憑證應至少保存五年。
- 七、代領財物及登載帳務作業應分由不同人員擔任。
- 八、財物託管申請書、領回託管財物收據、託管財物登錄簿、託管金收支明細表、提領託管款申請書應每個月由保管人陳報本家主任，本家主任並得不定期指定相關人員查核。
- 九、院民退（離）本家時，應由本人或代理人填具領回託管財物收據，領回託管財物，相關資料應建檔保存；院民無法辦理又無代理人者，由委託安置之直轄市、縣（市）政府代為辦理。
- 十、託管院民死亡時，所遺留財物依其遺囑處理；無遺囑者，依衛生福利部所屬社會福利機構公費院民死亡喪葬及遺留財物處理要點規定處理。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民財物寄託保管申請書

本人 \_\_\_\_\_ 因 \_\_\_\_\_ 茲將下列財物委託澎湖老人之家  
保管

品名	字據編號	件數	金額	備註

委託人： \_\_\_\_\_ (簽章) 本件一式二份，由委託人、受託人各執一份

(自治鄰長)： \_\_\_\_\_ (室友)： \_\_\_\_\_

受託人：衛生福利部澎湖老人之家

中華民國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

-----  
責任區輔導員： \_\_\_\_\_ 承辦人： \_\_\_\_\_ 課長： \_\_\_\_\_ 主任： \_\_\_\_\_

# 衛生福利部澎湖老人之家院民領回託管財物收據

本人

茲領回下列託管財物，特立此據：

品名	字據編號	件數	金額	備註

具領人： (簽章)

(自治鄰長)：

中華民國 年 月 日

-----

責任區輔導員： 承辦人員： 單位主管： 主任：

## 衛生福利部澎湖老人之家院民託管財物登錄簿

衛生福利部澎湖老人之家院民託管財物登錄簿				
寄託人姓名				
託管物品				
數 量				
物品特徵				
承 辦 人				
主 管				
備 考				
<hr style="border-top: 3px double #000;"/>				
寄託人姓名				
託管物品				
數 量				
物品特徵				
承 辦 人				
主 管				
備 考				



## 衛生福利部澎湖老人之家院民提領寄託款申請書

本人                    因為                    茲向衛生福利部澎湖老人之家  
提領寄託款新台幣                    元整。

申請人：

(自治鄰長)：

中   華   民   國                    年                    月                    日

---

責任區輔導員：                    承辦人：                    單位主管：                    主任：

# 衛生福利部澎湖老人之家養護科藥品醫療材料請購保管暨使用準則

98年5月11日澎老秘字第0980000891號函頒實施  
101年2月家務會議通過  
102年6月家務會議通過

## 一、目的

- (一) 有效管理藥品及醫療材料之庫存與帳務，期能正確反應耗用並避免藥品及醫療材料呆滯過期，以節省不必要之浪費。
- (二) 訂定正確給藥之標準作業程序，期能正確執行醫囑、維護院民用藥安全，以達到治療疾病、緩解症狀及維持正常生理功能。

## 二、職責

- (一) 藥品及醫療材料之請購及驗收，以確保品質。
- (二) 藥品及醫療材料庫存之管理。
- (三) 正確執行給藥之三讀五對。

## 三、作業細則

### (一) 藥品及醫療材料之請購及驗收

#### 1、請購：

當月負責文書同仁發現藥品及醫療材料不足時，填寫請購單，明確標明藥品或醫療材料之品名、規格（不購買來源不明或標示不清之品項）及數量後，送交行政室統一採購。

#### 2、驗收：

當配送之廠商將所訂購之藥品或醫療材料送交本課時，當班同仁應確實核對品名、規格、數量及有效期限（不得少於8個月）。符合者，交由當月文書入帳管理（填寫養護科藥品及醫療材料清冊），採先進先用之原則；不符合者（品項之短缺或瑕疵、規格不符……），則請廠商處理或予以退貨。

### (二) 藥品及醫療材料庫存之管理

1、藥品及醫療材料驗收無誤後，當月負責文書同仁將所請購之品名、數量、購入日期及有效日期予以建檔登錄（養護科藥品及醫療材料清冊）。

2、當月負責文書同仁需時常檢視藥品及醫療材料是否有無破損、變質（檢視外觀、顏色及氣味）或過期，可重複消毒滅菌之品項，則予以消毒；藥品變質或過期，則上簽呈，敬會政風及主計單位，俟家主任簽核後進行報廢處理（委由醫療廢棄物清

運及處理廠商處理)。

3、藥品及醫療材料應置於藥櫃或物品架上，妥善保管；藥櫃不使用時，應予以上鎖並保持整齊清潔。

### (三) 正確執行給藥

依養護科護理人員工作手冊之「口服給藥」、「肌肉及皮下注射」、「胰島素注射」之護理技術標準作業程序執行(如養護科護理人員工作手冊-第13章、第14章及第7章)。

本準則經家務會議通過後實施。



# 衛生福利部所屬老人福利機構公費院民零用金發放及管理要點

- 一、衛生福利部所屬老人福利機構(以下稱機構)為發放及管理公費院民零用金，以促進其生活自立、身心發展、生活照顧、社會適應、健康照護及滿足其他個別需求，特訂定本要點。
- 二、公費院民零用金發放基準如下：
  - (一)每人每月新臺幣三千元整；春節每人加發新臺幣四千五百元整。
  - (二)院民當月在機構天數超過十五日者，發給全額零用金，未達十五日者，發給二分之一零用金。
- 三、公費院民零用金之發放應按發放基準由專責單位編製當月零用金印領清冊，送主計機構辦理零用金之發放。

院民零用金採轉帳方式辦理。院民自進住日起，即應以個人名義於郵局或金融機構開立個人帳戶。

第一項編製零用金印領清冊之時間，由機構依作業時程自行訂之。
- 四、公費院民有下列情形之一者，停發零用金：
  - (一)收容原因消滅。
  - (二)經法院裁定勒戒處分。
  - (三)違反機構規定情節重大，專案簽報機構首長同意。
- 五、公費院民零用金管理規定如下：
  - (一)生活可自理之院民，其零用金應自行保管，並負管理責任。
  - (二)生活無法自理之院民，得由機構依衛生福利部所屬社會福利機構保管院民財物注意事項辦理託管。
- 六、生活無法自理之公費院民託管零用金支用範圍如下：
  - (一)補充生活用品(含營養品及尿布等)。
  - (二)支付醫療(含就診、健保不給付項目、保險費用等)、就醫交通及住院看護費等自付費用。
  - (三)社會適應及文康活動。
  - (四)照顧用品、生活輔具或醫療輔具。
  - (五)因個別性需求提領之現金。
  - (六)其他與院民相關之必要用途。
- 七、公費院民死亡時，其遺留零用金依其遺囑處理，無遺囑者依衛生福利部所屬社會福利機構公費院民死亡喪葬及遺留財物處理要點規定辦理。
- 八、公費院民零用金之發放及管理，必要時得由政風人員及主計機構會同業務單位辦理查核工作；經查核有不法情事者，依法處理。
- 九、本要點所需經費由衛生福利部社會福利基金年度預算支應。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民零用金管理注意事項

中華民國 93 年 8 月 20 日內授中社字第 0930709897 號函核備實施

102 年 6 月家務會議通過

中華民國 105 年 5 月 5 日部授家字第 1050005849 號函核備實施

- 一、衛生福利部澎湖老人之家（以下簡稱本家）為規範院民之零用金管理，特訂定本注意事項。
- 二、公費院民之零用金應依本注意事項辦理，非依規定程序，他人不得代為領取或支用。
- 三、自公費院民進住本家日起，應以其個人名義於郵局或金融機構開立個人帳戶。每月十五日前由養護科編製當月零用金印領清冊，送請主計單位依規定程序撥發當月零用金，存入個人帳戶。
- 四、無法自理財物之院民之存摺（儲金簿）由養護科代為保管；存摺（儲金簿）之印鑑由社工科指派專人代為保管。
- 五、無法自理財物之院民存、提零用金及其他金錢時，應委託負責區輔導員填寫存提款申請表，辦理存、提款事宜，社工員進行帳務登載作業。
- 六、本家為院民代領或代購財物時，應依衛生福利部所屬社會福利機構保管院民財物注意事項辦理，必要時得由政風及會計人員協助抽查，並將抽查情形陳報本家主任。主任並得隨時抽查。
- 七、公費院民死亡時，其遺留零用金依其遺囑處理，無遺囑者依衛生福利部所屬社會福利機構公費院民死亡喪葬及遺留財物處理要點規定辦理。  
公費院民退養時，代管之存摺（儲金簿）及其印鑑，由本人或法定代理人簽章具領。
- 八、院民存款如有被挪用或違反刑法及相關法令者，依法究辦。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民臨終關懷照顧辦法

中華民國 102 年 8 月 21 日澎老行字第 1020002018 號函修訂通過辦理

中華民國 110 年 03 月 23 日陳家主任修定

## 一、目的：

臨終關懷安寧療護是機構為生病之院民及家屬，面臨臨終階段，運用團隊合作模式所提供的服務，其目的是輔導院民及家屬經由身體、心理、社會、靈性與醫療，接受臨終事實之關懷，目的為減輕末期院民的身體疼痛、不適應症或心理壓力，提供資源與陪伴院民得以尊嚴、安詳走完人生最後一程，並讓家屬勇於面對院民死亡及妥善配合機構處理臨終及相關身故事宜，以達成生死皆安的過程。

## 二、實施對象：經醫師診斷為生命末期之本家長者及家屬。

## 三、實施重點：

- (一) 運用團隊合作之照顧模式，對臨終長者提供全人、全程服務。
- (二) 強調身心靈全方位完整的照顧，讓臨終長者活的有尊嚴、有品質。
- (三) 兼顧臨終長者及其家屬心理調適上、精神上的支持與關懷。
- (四) 配合醫療機構使用緩和性及支持性治療（如：藥物或復健治療）與護理活動，以減輕臨終長者生理上的病症及症狀上所產生的不適與疼痛。
- (五) 協助臨終長者及家屬處理臨終相關問題，如：安寧緩和醫療（不施行心肺復甦術、不施行維生醫療）、預立遺囑、財物及喪葬處理等問題。

## 四、實施方式：

- (一) 關懷團隊：由臨終長者所屬責任區護理人員、社工及輔導員、營養師、照服員、宗教人士、長者親友或志工等組成關懷照顧團隊，必要時轉介醫院醫療、復健、心理或諮商等相關人員提供專業治療。
- (二) 團隊分工：
  1. 單位主管：主導照顧團隊，決定個案各種身心靈狀態的處置決策及團隊內各專業的協調。
  2. 護理人員：負責開案、個案問題或需求之評估、照顧服務計畫之擬定、協商會議之召開、護理照顧及衛教執行、照服員照顧工作指導、醫院或醫生間醫療處遇或相關醫療資源協調聯繫等。
  3. 社工及輔導員：負責個案及其家屬心理、社會問題或需求協助或輔導、個案亡故善後處理及喪親家屬之關懷以及照顧資源、支持網絡連結等。
  4. 營養師：負責個案之營養需求評估與照顧處遇執行。

5. 照服員：負責臨終長者身體照顧、生活照顧、活動協助、舒適促進等

6. 其他人員：配合及協助照顧服務計畫之執行。

(三) 工作流程及內容：(使用附表一:加強關懷訪視服務紀錄表)

項目	工作內容	備註
1、開案	經醫師診斷為生命末期之長者，由責任區護理人員進行開案，啟動臨終關懷照顧服務機制。	
2、訪談與評估	責任區護理人員與臨終長者及家屬進行訪談，了解其問題或需求。	
3、擬定關懷照顧服務計畫	責任區護理人員根據臨終長者的個別問題或需求，會同團隊成員研定關懷照顧服務計畫，並照會相關需參與執行單位或人員。	
4、計畫執行	責任區護理人員及團隊成員就各自分工領域進行關懷照顧服務，並詳實記錄。	其他各單位專用表格
5、協商會議	由責任區護理人員視需要召集團隊成員開會，以了解長者身心狀況、表達期望、澄清疑惑、討論照顧之技巧與方法，確定或修正照顧計劃方案。	協商會議紀錄
6、臨終規劃	責任區護理人員向臨終長者及家屬提供安寧緩和醫療(不施行心肺復甦術、不施行維生醫療)說明，並會同輔導員與臨終長者及家屬討論是否預立遺囑、財物及後事處理規劃等問題。	
7、善後處理	由責任區社工輔導員依照「衛生福利部所屬社會福利機構公費院民死亡喪葬及遺留財物處理要點」規定辦理善後事宜。	喪葬會議紀錄
8、遺屬關懷	由責任區社工輔導員會同、志工等提供遺屬關懷，協助其早日走出哀傷。	

五、資料管理及結案處理：

本服務相關資料屬於院民個案資料的一部份，其管理方法悉依據本家院民個案資料管理及借閱規定辦理，並於完成個案善後處理事宜後，由責任區社工輔導員彙整陳報家主任核閱結案後送交社工科存檔備查。

六、本辦法奉家主任核定後實施。

附表一

衛生福利部澎湖老人之家加強關懷訪視服務紀錄表

受訪人	性別	與案主關係	訪談時間	訪談地點	訪談次數
<p>一、主述問題</p>					
<p>二、問題或需求評估</p> <p> <input type="checkbox"/>環境設施方面                     <input type="checkbox"/>生活照顧方面                     <input type="checkbox"/>生活適應方面                     <input type="checkbox"/>醫療保健方面  <input type="checkbox"/>心理精神方面                     <input type="checkbox"/>休閒活動方面                     <input type="checkbox"/>福利服務方面                     <input type="checkbox"/>人際關係方面                     <input type="checkbox"/>其他_____                 </p>					
<p>三、處遇計畫或建議</p> <p> <input type="checkbox"/>無特殊問題，結案( 年 月 日)  <input type="checkbox"/>問題已獲得妥善處理，結案( 年 月 日)  <input type="checkbox"/>有問題需追蹤處理                 </p>					
<p>四、輔導情形：</p>					
<p>五、提供協助：</p>					
<p>六、追蹤處理：</p> <p> <input type="checkbox"/>案主持續住院進行症狀緩解治療。  <input type="checkbox"/>問題已獲得妥善處理，結案( 年 月 日)                 </p>					
訪談人員	養護科長	社工科長	秘 書	主 任	

# 衛生福利部老人之家院民生活輔導實施要點

中華民國八十九年三月十四日台（八九）內中社字第八九七四九二二三號函頒（溯自八十八年七月一日實施）

## 一、宗旨：

為加強對衛生福利部（以下簡稱本部）老人之家院民生活輔導照顧，特訂定本要點。

## 二、院民編組：

- （一）採自治方式編組，按院民之性別、年齡、體質及居住性質編組為鄰、里，並設鄰、里長。
- （二）鄰、里長之任期均為一年，連選得連任。
- （三）里長候選人由院民登記，經無記名投票，以得票數最高者為當選，如無人登記時，由老人之家主任（以下簡稱家主任）在院民中遴選品德優良者派充之。鄰長由當選之里長就品德優良之院民遴選，並報請家主任派充之。
- （四）鄰、里長在任期內，如有違犯法紀、不稱職或體力欠佳，無法服務等情事，由家主任以命令撤免之，里長並予補選。但里長所餘任期不滿半年時，由家主任遴派品德優良之院民充任，至原任期屆滿為止。鄰長由里長鄰選報請家主任派充之，至原任期屆滿為止。
- （五）鄰、里長應共同協助督導所屬院民維護公共安全環境內務、調解糾紛、防範意外事件、宣導自治公約及有關規定事項等，以促進團體生活之和諧。

## 三、生活起居：

- （一）院民日常生活起居，由各家依收容之性質，訂定作息時間表施行之。
- （二）院民因體能或健康關係，未能依時作息時輔導人員可另予適當之安排。但以不影響其他院民生活為原則。
- （三）院民之生活習慣及心理性向如有偏差之現象，輔導人員應針對個案妥為輔導，並酌提個案研討會討論，研討結果除報請家主任核處外，必要時報本部處理。
- （四）各老人之家應加強院民生活輔導，提昇院民精神及物質生活之品質，擬定年度工作計畫實施，並將工作計畫陳報本部備查。
- （五）各老人之家應定期召開院民大會、生活座談會及自治幹部會議，並將紀錄陳送家主任核閱。
- （六）院民因故外出者，應依下列規定辦理：
  - 1 當天返家者，外出前將外出事由及前往地點告知鄰、里長。

2 外出二天以上者，須辦理請假手續，經下列人員同意後始可外出：

- (1) 外出二天至四天者，須經輔導人員同意。
- (2) 外出五天至七天者，須經組（所）長同意。
- (3) 外出八天以上者，須經家主任同意。

3 輔導人員應設置院民外出登記簿逐一詳為登記後呈家主任核閱。

4 院民外出，應依時返家，如逾期遲回，應視情節輕重，限制給假。逾六日不歸，且未續假者，應立即派員找尋，必要時報請警察機關協助查尋，逾假三十日以上，即予除名，並報本部備查。

#### 四、勞動服務：

- (一) 院民寢室應經常保持整潔，並實施檢查或比賽，對優良者 予以獎勵。
- (二) 環境清潔應依鄰、里劃分責任區，負責區內環境清潔之整理及維護，並實施檢查或比賽，對優良者予以獎勵。
- (三) 鼓勵院民種植花木美化環境。
- (四) 鼓勵院民對需要扶助之院民給予關懷及服務，績優者給予鼓勵。

#### 五、康樂及社團活動：

##### (一)

##### 1 康樂活動：

- (1) 電視。
- (2) 書報雜誌。
- (3) 棋類及樂器等。

##### 2 定期舉辦下列康樂性活動：

- (1) 慶生會。
- (2) 電影欣賞會。
- (3) 旅遊、健行活動。

##### (二) 社團活動：

輔導興趣相同院民組織各種社團：如國樂、書法、國畫或平劇等，並邀請學者、專家給予指導。

#### 六、膳食及營養：

- (一) 各老人之家為改善膳食，增進院民健康應訂定院民膳食管理要點，據以辦理院民膳食，並報本部備查。
- (二) 各老人之家應參考營養專家所擬訂適合老人需要之菜單，交院民膳食委員會據以調配，並對炊事人員施以訓練。

## 七、醫療及養護：

- (一) 院民病患，應由專任醫護人員負責醫療，未設專任醫護人員者，應由特約醫院或醫師為之醫療。
- (二) 對於病患或體能衰弱不能自行照顧生活之院民，應設養護室，並派專人看護及照顧。
- (三) 對於罹患嚴重疾病，經由醫師診斷必需住院治療之院民應送公立或財團法人醫院治療。但因病情緊急而附近無公立或財團法人醫院可送時，可暫送特約醫院先行療治，俟病情穩定後，即轉送公立或財團法人醫院。

## 八、福利服務：

- (一) 各老人之家為謀求院民福祉應訂定院民福利委員會設置要點據以辦理院民福利有關事宜，並報本部備查。
- (二) 各老人之家對院民應提供下列服務：
  - 1 戶籍服務：院民戶籍應於入家時，即時協助辦理遷入，嗣後有關戶籍變更手續等均應提供服務。
  - 2 調解服務：院民之間所發生之一切糾紛，輔導人員應即溝通調處，必要時得會同院民紀律委員會予以調處。
  - 3 諮詢服務：院民若有身心及社會適應之困擾疑惑或其他事務之欲求瞭解時，輔導人員及社會工作員應予輔導並予說明。
  - 4 財物保管：院民財物要求保管者，應輔導其將錢財交由銀行或郵局專戶存儲，並設儲藏室俾供存放物品。
  - 5 喪葬服務：院民亡故時，輔導人員應聯繫其親友（若有親友者），並由院方加派人員會同其鄰、里長妥慎辦理喪葬事宜。

## 九、院民獎懲：

- (一) 各老人之家應依院民編組訂定院民紀律委員會設置要點，本部核定據以組織院民紀律委員會，協助調解院民糾紛、負責研訂院民獎懲規定及院民自治公約，俾據以議決院民獎懲等事宜，並報本部備查。
- (二) 院民有下列情形之一者，應列入獎懲規定內予以嘉獎：
  - 1 守紀守分、遵守公共秩序者。
  - 2 內務經常維持整齊清潔者。
  - 3 熱心參與各種公益服務工作，表現良好者。
- (三) 院民有下列情形之一者，應列入獎懲規定內給予獎品或獎金：
  - 1 寢室及環境清潔比賽獲得三次優良者。



- 2 經常主動對需要扶助之院友給予關懷或服務，有具體事實者。
- 3 對和睦鄰里、排難解紛，有具體事實者。
- 4 擔任自治幹部或社團負責人，服務熱心品德優良，獲院民公認者。
- 5 防止意外事件，避免嚴重損害，有具體事實者。
- 6 拾物不昧或其他特殊善行者。
- 7 嘉獎三次以上者。

(四) 院民有下列情形之一者，應列入獎懲規定內予以警告或予其他適當處分：

- 1 任意喧嘩，妨礙他人安寧者。
- 2 不守秩序，經常與人爭吵者。
- 3 不假外出或逾假遲回者。
- 4 隨地吐痰、便溺、亂丟垃圾等妨礙公共衛生者。
- 5 有賭博行為者。
- 6 酗酒鬧事者。
- 7 無端亂投書信或外出從事妨害老人之家形象之行為者。
- 8 蓄意破壞公物或因過失破壞公物而不自動報告者。
- 9 其他不良行為經紀律委員會認定應予處分者。

(五) 院民有下列情形之一，並經輔導評估後，仍無法改善適應者，得予移轉其他適當機構安養：

- 1 經常與人爭吵打架，無法與人相處者。
- 2 挑撥離間滋生事端，有具體事實者。
- 3 言行乖張，好勇鬥狠，經常欺凌其他院民，侮辱輔導人員者。
- 4 外出行乞，被查獲送返二次以上者。
- 5 有酗酒鬧事或賭博行為屢誡不改者。
- 6 有偷竊行為者。

#### 十、員工輪值：

- (一) 為加強對院民生活照顧及輔導，各級輔導人員應輪流值日、輪值人員遇有差假，應由代理人代理。
- (二) 值日人員於院民就寢後，應隨時巡視院民宿舍，照顧院民安全。
- (三) 值日人員應隨時處理院民偶發事件，遇有重大事件無法處理時，應即通知單位主管協助辦理。

#### 十一、個案處理：

- (一) 社會工作人員應於院民入家安養時，即建立個案資料，有關其過去生活史、家庭背景等均應詳實紀錄。

- (二) 責任區輔導人員於院民入家報到即予講解本家為院民提供之服務項目及院民應共同遵守之團體規範。
- (三) 輔導人員應每日定時巡訪院民寢室，考查院民日常生活言行，協助整理內務，隨時詳列個案紀錄，並定期交社會工作員整理、保管，社會工作員對是項紀錄應予適當指導及協助。
- (四) 老人之家應依實際需要，定期召開個案研討會，並將研討紀錄送家主任核閱。
- (五) 個案紀錄應妥慎保管，院民如轉移其他單位安養時，其個案資料應隨同轉送；退院或死亡者，應存檔備查。

# 衛生福利部澎湖老人之家鼓勵院民活動參與實施要點

105年6月家務會議通過實施

- 一、衛生福利部澎湖老人之家(以下簡稱本家)為鼓勵院民積極參與活動，增進人際互動，促進健康老化，快樂享受老年生活，特訂定本實施要點。
  - 二、本家應辦理多元之個別、團體及社區活動，內容涵蓋動態及靜態，活動設計鼓勵院民參與機制，活動辦理前應張貼公告，活動當天廣播提醒及主動邀約。
  - 三、院民參與活動，由社工員及輔導員登載，每年度並進行次數統計，以為獎勵依據。
  - 四、每半年於院民大會頒發上半年活動參與次數前三名榮譽獎狀及獎品，另設計最佳進步獎，以鼓勵活動參與。
- 本要點經家務會議通過後實施，修正時亦同。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民權益要點

102年6月家務會議通過

110年3月家務會議修正通過

- 一、衛生福利部澎湖老人之家（以下簡稱本家）為保障院民權益，茲就相關法令規定，特訂定本權益要點。
- 二、院民所需食、衣、住、行、育、樂、醫療保健及死亡喪葬等費用均依預算編列及衛生福利部規定之基準支付。
- 三、院民之權益事項如下：
  - （一）編組：
    - 1、院民收容入家，按院民之性別、年齡、體質及居住性質，編組鄰區，分配寢室，提供床位一床。
    - 2、院民得經院民大會選舉為自治幹部。
  - （二）生活起居：
    - 1、新進院民入家報到，責任區輔導人員即予講解本家為院民提供之服務項目及應共同遵守之團體規範（生活公約、權益規範）。
    - 2、院民因體能或健康關係，未能依時作息時，得向輔導人員反應，可另予適當之安排。但不以影響其他院民生活為原則。
    - 3、院民參加定期召開之院民大會，意見反應，提案討論。
    - 4、院民可外出，當天返家者，外出前將外出事由及前往地點告知輔導員，外出二天以上者，需辦理請假手續，經同意後始可外出。
    - 5、院民入家後每人每月發給零用金新台幣參仟元。
    - 6、院民日常生活用品、清潔用品、衣褲鞋帽、被褥枕頭均由本家負擔，依實際需要，配合預算採購發放，新進入家即予發放外，每月按排定日期發放。
  - （三）康樂活動：
    - 1、定期舉辦下列康樂性活動：
      - （1）每季辦理慶生會。
      - （2）每年舉辦二次旅遊自強活動。
      - （3）每逢春節、元宵、端午節、中秋節、重陽節等節慶辦理慶祝活動，如聯歡晚會、趣味競賽、影片欣賞、釣魚活動等。
    - 2、本家安養大樓設置交誼廳，並置電視、書報雜誌、棋類等，供院民交誼康樂。
  - （四）本家預算編列院民主副食費（新臺幣肆仟貳佰元），供應三餐，並成立

膳食委員會，辦理膳食，院民得經選舉為膳食委員，共同參與膳食管理。另為方便患病及因宗教因素信仰不適合團體伙食之院民得申請自理伙食，本家設置自理伙食小廚房，供應自炊。

(五) 為增進院民福利，本家成立院民福利委員會，院民得經選舉為福利委員，商討有關院民福利互助事項。

(六) 本家對院民提供下列服務：

1、醫療服務

(1) 本家與合約醫院提供家醫科及精神科巡診、看診服務；復健科定期執行復健評估及復健服務；藥物定期評估及諮詢服務。

(2) 外聘營養師至本家進行營養評估及諮詢服務。

(2) 護理人員協助巡診、包藥、測量生命徵象、換藥及護理服務等。

(3) 安排院外就醫、夜間急病送醫、重病住院僱用看護照顧。

2、喪葬服務：院民死亡後，本家依據「衛生福利部所屬社會福利機構公費院民死亡喪葬及遺留財物處理要點」，組成喪葬處理小組，辦理院民死亡喪葬及善後事宜。喪葬費用支應規定依前揭要點第四點辦理。

3、財物保管：院民之財物得申請保管，輔導人員依「衛生福利部所屬社會福利機構保管院民財物注意事項」辦理。

4、戶籍服務：院民入家時，依據戶籍法及衛生福利部 105 年 11 月 23 日部授家字第 1050801096 號函示之規定，本家依其意願協助辦理戶籍遷移事宜。

5、院民若有身心及社會適應之困擾、疑惑或其他事務之欲求了解時，本家輔導人員及社會工作員應予輔導並予說明。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民生活公約

105年2月家務會議通過

- 一、衛生福利部澎湖老人之家為協助院民遵守政府訂頒「國民生活須知」之規定，養成良好習慣，特定本生活公約。
- 二、不違法亂紀，破壞生活紀律。
- 三、定時起床就寢生活規律，不可夜間在外遊蕩，深夜不歸。
- 四、內務整理整齊、室內保持清潔，衣物經常洗滌。
- 五、三餐按規定時間進入廳，不可提前延後。
- 六、不可在寢室、公共場所任意便溺，甚或吵嘴打架、欺凌其他院民。
- 七、收聽廣播或收看電視，應保持適當音量，不可妨害別人安寧。
- 八、不隨地吐痰、便溺、丟棄廢物果皮，妨礙公共衛生。
- 九、參加任何集會或活動，不遲到不早退，必須中途退席時應先請求同意。
- 十、凡外出訪友、探親必須完成請假手續，不逾假遲回。
- 十一、白天在院內活動，服務整齊，不可赤膊、穿拖鞋、著睡衣。
- 十二、不酗酒、不賭博、不鬧事、不惹事生非、愛護本家榮譽。
- 十三、不蓄意破壞公物，因過失破壞公物應自動報告。
- 十四、不侮辱輔導人員、不無端亂投書信、不外出從事訪礙本家形象行為。
- 十五、維護室內空氣品質，嚴禁室內吸菸，須依規定至吸菸區吸菸。

本人僅遵守以上生活公約，並接受「衛生福利部老人之家院民生活輔導實施要點」訂定之獎懲規定。

立書人：

中 華 民 國                      年                      月                      日

# 衛生福利部澎湖老人之家院民紀律委員會設置及實施要點

九十三年六月二十八日內授中社字第 0930709692 號核備實施

102 年 6 月家務會議通過

- 一、依據：依據「衛生福利部老人之家院民生活輔導實施要點」第九點規定訂定本要點。
- 二、目的：為加強院民自治功能，維護團體生活秩序，使院民行事有所遵循，確保個人權益及增進院民間和諧的人際關係。
- 三、院民紀律委員會（以下簡稱為本會）之組織、任務及會議如下：
  - （一）組織：
    - 1、委員：由院民五至九人組成，各里（鄰）長為當然委員，其餘委員由全體院民選任之。
    - 2、主任委員：為會議召集人，由委員中推選一人，陳報家主任核定後任之。
    - 3、指導委員：由安老課輔導員擔任，負責本會之協調與指導，會議記錄之彙整及議決事項等執行工作。
    - 4、委員、主任委員及指導委員均為義務無給職。
  - （二）任務：
    - 1、調解院民間之糾紛及處理違紀事項。
    - 2、研訂院民獎懲規定及院民自治公約。
    - 3、議決院民獎懲之事宜。
    - 4、其他為維護團體生活秩序有關事項之建議、研討、議決等。
  - （三）會議：
    - 1、院民有明顯功勞或過失，須予以獎懲時，應召開委員會，議決院民獎懲案。
    - 2、主任委員認為有必要時，得不定期召開會議。
    - 3、院民生活公約及獎懲規定，於執行時若發生窒礙難行情事，得依指導委員或委員三人以上之請求召開臨時委員會議，委員之決議須經由委員二分之一以上出席，並以出席委員過半數同意行之。
    - 4、委員因故不能出席會議時，得以書面委託其他委員代行職務。但每一委員以受一人委託為限。
    - 5、迴避條款：紀律委員會召開之懲處案件，若為當事人應迴避。
- 四、本要點報衛生福利部備查後實施；修正時亦同。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民膳食管理委員會設置要點

九十三年六月二十八日內授中社字第 0930709692 號核備實施  
102 年 6 月家務會議通過

- 一、依據：依據「衛生福利部老人之家院民生活輔導實施要點」第六點規定暨本家實際運作情形訂定本要點（以下稱本要點）。
- 二、目的：為提高院民膳食品質，增進院民健康，依照會計制度，處理收支帳目，節省公帑。
- 三、組織：
  - （一）為應院民之需求設置院民膳食管理委員會（以下簡稱膳委會）。
  - （二）膳委會設主任委員一人，員工委員四人，院民委員四人；主任委員由家主任選派業務主管擔任；員工委員由課、組主管指派，院民委員由全體院民選任。
  - （三）委員任期為半年，每年六、十二月改選，得連選連任。
  - （四）膳委會主任委員及委員均為義務無給職，但院民委員服務熱心而績優者，每月得酌予獎勵。
  - （五）膳委會之院民委員如直接經營財務而生弊端，一經查獲屬實者，由主任委員視具情節輕重，移送院民紀律委員會處理或簽報家主任核處，情節重大涉及刑責者移送法辦。
- 四、任務分配：膳委員各委員分別擔任採購、監理、財務、保管、衛生督導等工作由主任委員指派其職責如下：
  - （一）主任委員：監督並綜理膳委會業務。
  - （二）職員委員：
    - 1、繕造主副食印領清冊，自理伙食院民印領造冊。
    - 2、副食佐料物品採購。
    - 3、主副食日記計算登計。
    - 4、主食米、副食佐料物品保管驗收記帳支付。
    - 5、廚房工作及環境衛生督導。
    - 6、主副食收支帳目公佈及監廚。
    - 7、副食費領發保管。
    - 8、現金出納記帳。
    - 9、財務記帳、收支傳票之編製。
    - 10、支出憑証之保管。
  - （三）院民委員：



- 1、會同廚房工作人員採購副食及副食費之領付。
- 2、公佈每日採購副食。(菜單)
- 3、會同職員委員監廚及主食米入庫、每日主食米副食佐料物品等之發給。

#### 五、會議：

- (一) 膳委會於每月月底舉行會議一次，必要時得召開臨時會議，會議由主任委員召集並主持之。
- (二) 會議時由主任委員報告當月收支帳目及辦理情形，帳目列表公佈之。
- (三) 為改善院民膳食，會議時得邀廚司代表參加。
- (四) 會議紀錄應陳家主任核閱。

六、院民主食米由行政室向行政院農業委員會南區糧食管理處澎湖辦事處辦理價購手續，負責一切領米事宜，交由膳委會保管委員會同院民委員點清計帳入庫，并會同院民委員將次日或例假日院民所需主食米數量及副食佐料物品發交工作人員簽收領用。

七、節餘之主副食費由膳委會登帳供作改善院民膳食之用。

八、院民一律參加伙食團用膳，除特殊情事經本家醫師簽證，呈家主任核准自理伙食外，嚴禁自炊，咀嚼困難或行動不便者，將由工作人員個別予以餵食服務。

九、膳委會應辦之每月慶生會、年節加菜及批購食品等事項，為彈性運作，不予逐項列舉。

十、本要點陳家主任核定並報內政部備查後實施，修正時亦同。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民福利委員會設置要點

中華民國 93 年 6 月 28 日內授中社字第 0930709692 號核備實施  
102 年 6 月家務會議通過

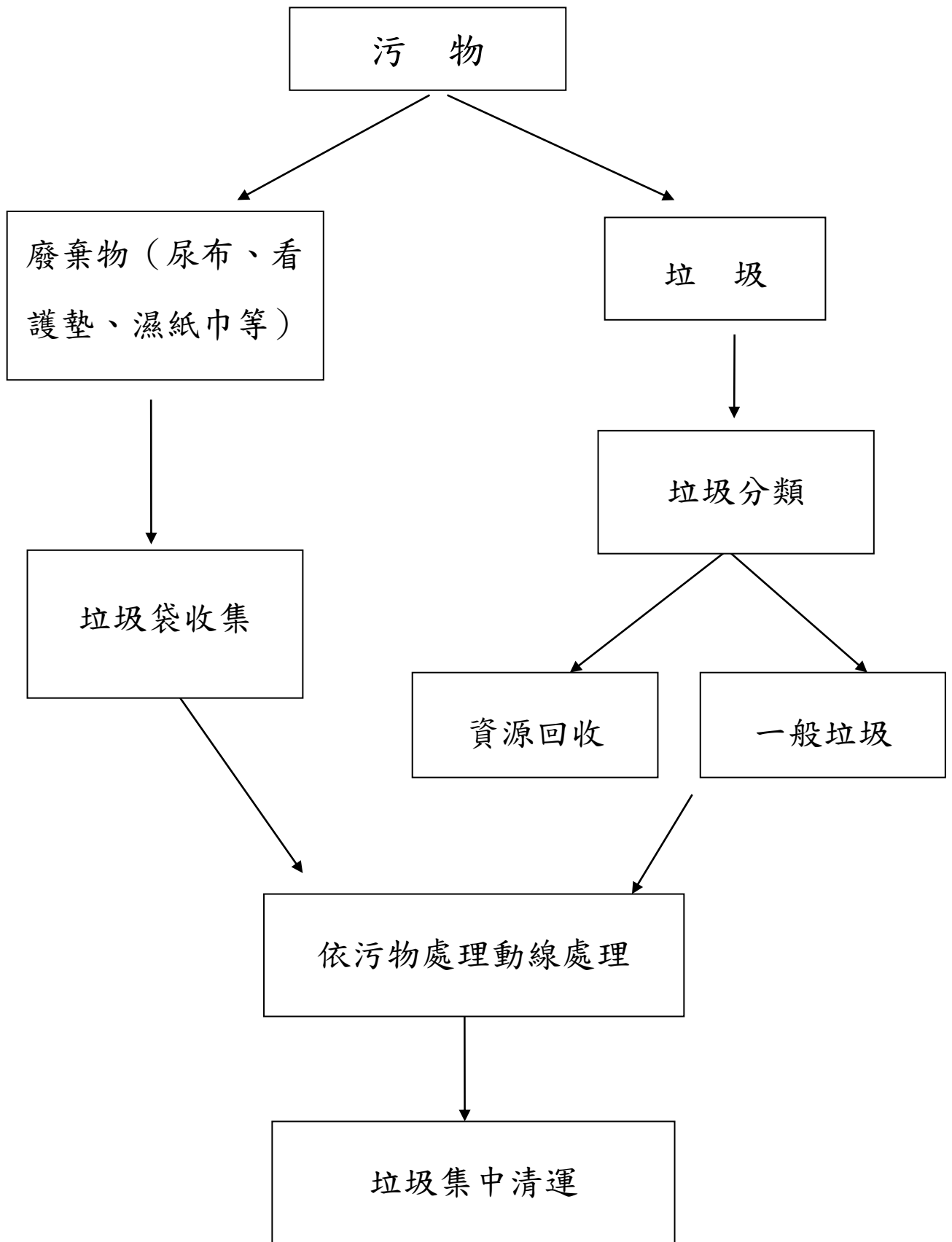
- 一、依據：依據「衛生福利部老人之家院民生活輔導實施要點」第八點第一款規定訂定本要點。
- 二、目的：衛生福利部澎湖老人之家（以下簡稱本家）為謀求院民福祉、提昇生活品質，使其生活安適精神愉快，以利安養，特設置院民福利委員會（以下簡稱福委會），據以辦理院民福利有關事宜。
- 三、組織：
  - （一）福委會置委員七至九人，委員中四人由家主任遴選所屬員工擔任，其餘由各里（鄰）長兼任當然委員及院民選舉產生。
  - （二）福委會置主任委員一人，由業務主管擔任，負責綜理全盤會務及監督各委員執行服務事項。
  - （三）前列人員均為無給職，任期一年，院民委員連選得連任。
- 四、任務：
  - （一）院民福利服務之策劃監督及審議。
  - （二）採購有關院民日常用品（如夏服、冬服、內衣褲．．．等）之遴選。
  - （三）其他有關院民福利、服務事項。
- 五、福委會採不定期召開會議，由主任委員召集並主持之。
- 六、福委會之會議紀錄暨決議事項簽請家主任核定後，送交有關單位辦理。
- 七、本要點報衛生福利部備查後公佈實施；修正時亦同。

# 衛生福利部澎湖老人之家污物處理辦法及流程

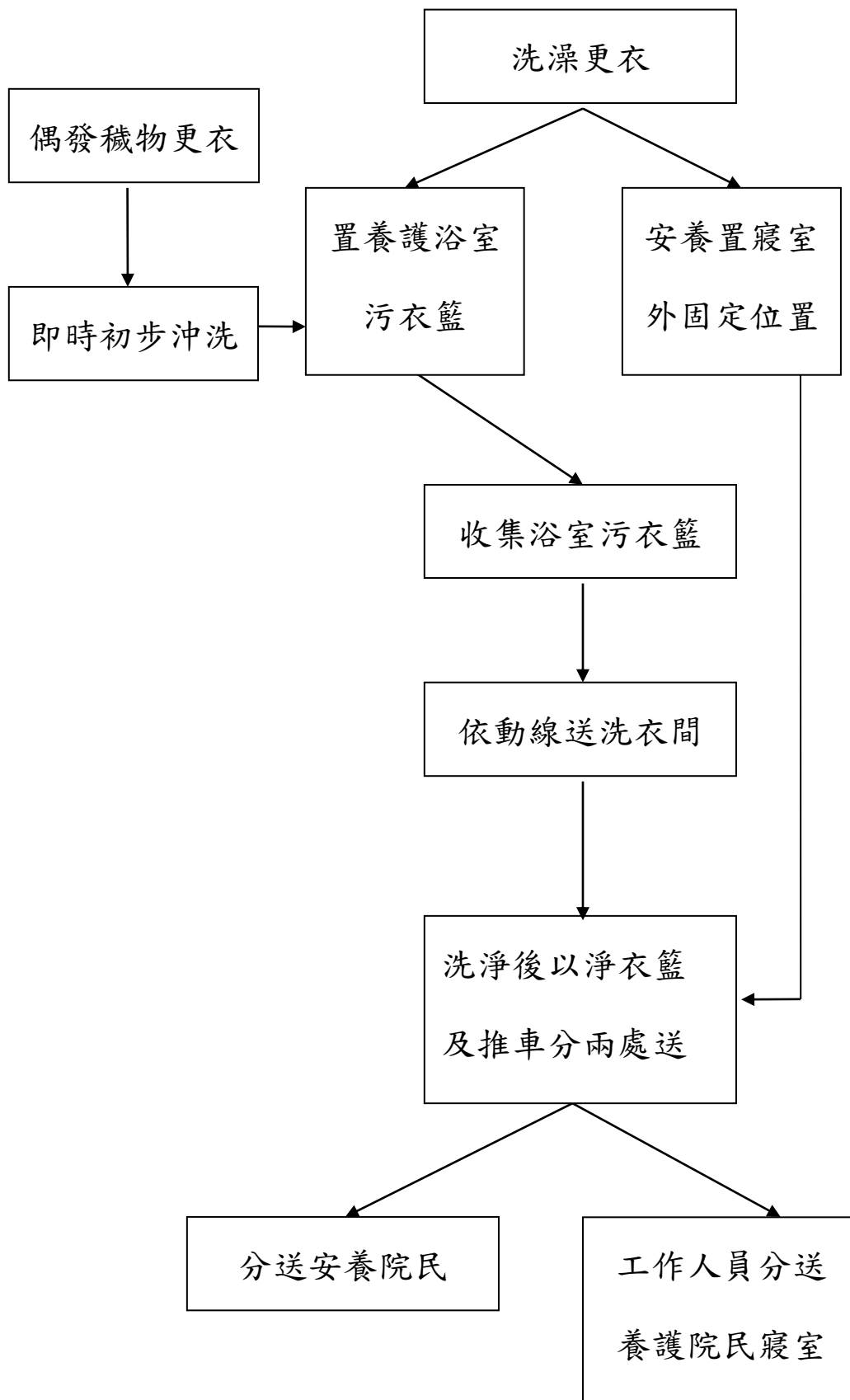
102年8月份家務會議通過

- 一、 依據：衛生福利部所屬老人福利機構辦理收容業務實施要點修正規定辦理。
  - 二、 目的：本家為照顧院民生活起居，生活中污物經過適當處理及管制後，達到院民居住之環境衛生及整潔，以提升院民居住及生活品質。
  - 三、 處理污物設備及動線
    - (一) 洗衣間：由專人操作機器，負責清洗所有院民之衣物。
    - (二) 污衣籃、尿布及垃圾推車：工作人員推送院民預備清洗之衣物至洗衣部，依動線（如動線圖）將更換後之尿布或寢室垃圾定點集中處理。
    - (三) 淨衣籃推車：洗衣員送回已洗淨衣物至各安養院民寢室或交養護照服員。
    - (四) 靜置處理區：負責放置處理具有傳染疾病之衣服（如疥瘡則靜置黑色袋中2週後再單獨清理）。
    - (五) 處理動線如附件。
  - 四、 污物處理事項：
    - (一) 具有傳染疾病之衣服：當院民感染傳染疾病（如疥瘡）時其衣物不能與其他院民一起清洗，必須將其衣物單獨清洗。
    - (二) 一般衣服：院民內衣褲、床單、被套、冬季衣褲、窗簾、圍簾...等項。
    - (三) 衣物沾有排泄物：工作人員先將排泄物清理乾淨後，再送至洗衣間清洗。
    - (四) 污衣籃與淨衣籃推車不能相互使用避免清潔推車污染。
  - 五、 污物處理時間：
    - (一) 每週一至六為洗澡日，院民洗澡後之衣物立即送至洗衣間，其他物品床單每週清洗一次，如床單有尿濕時，立即更換清洗。
    - (二) 冬服毛毯...等厚重的衣物隨季節變化清洗。
    - (三) 清洗院民之衣物，應當日清洗乾淨後再送回。如清洗衣物數量過多時，隔日必須洗淨送還。
    - (四) 照服員依規定時間更換尿布，一般垃圾由小夜班人員負責蒐集，每次均推至室外之定點放置，待每日下午之垃圾車集中運送處置。
  - 六、 成效：藉由工作人員之協助與服務，提升失能、無法獨自清洗衣物或整理週遭環境之院民仍有穿著潔淨、居住清爽之生活品質。
- 本處理辦法及流程事項核定後實施，修正時亦同。

# 衛生福利部澎湖老人之家養護科污物處理流程(一)



# 衛生福利部澎湖老人之家養護科污物處理流程(二)



# 衛生福利部澎湖老人之家新進院民生活輔導適應輔導實施要點

中華民國 102 年 8 月 21 日澎老行字第 1020002018 號函修正

105 年 2 月家務會議通過

- 一、為協助本家新進院民早日適應新的生活環境，並瞭解其照護需求，提供適切之服務，特訂定本計畫。
- 二、社會工作人員應於院民入家安養護前填寫訪視調查表(附件一)，詳填其生活習慣，身體狀況，專長興趣，宗教信仰、家庭親屬、生態系統等資料，提供養護科擬定照護需求之參考。
- 三、養護科護理人員應於院民報到時針對院民身體狀況，填具新進院民護理評估表(附件二)、院民健康紀錄卡(附件三)作為醫療照護之參考。
- 四、責任區輔導人員於院民入家報到時即予講解本家環境、人員、為院民提供之服務項目、社團活動等，及告知「院民權利義務說明」、「院民生活公約」，並詳實紀載於新進院民生活適應輔導紀錄表中(附件四)。
- 五、新進院民於入家後一個月內，責任區輔導員依據新進院民之狀況填寫巴式量表、工具性日常生活活動量表、簡易智能量表三種量表，俾便之後擬定其生活適應輔導計畫。
- 六、由輔導員於新進院民入家後三個月內，針對院民適應狀況填具新進院民生活適應評估表暨輔導動態紀錄，俾便之後擬定該院民之照顧服務計畫。
- 七、為協助新進院民儘快適應本家日常生活作息及了解本家所提供的資源，並促進新進院民間與工作同仁的互動，降低其初來之適應壓力，由社工科不定期辦理「新進院民生活適應方案」。
- 八、為建立新進院民的生活人際關係，邀請本家志工協助新進院民適應本家生活環境，並帶領其參與各項活動。
- 九、為維護院民人身安全，行政單位應規劃院民及家屬防火衛教，社會工作人員及護理人員針對吸菸及情緒不穩院民有防範措施，危險物品保管安全應定期查檢，並留有紀錄。

本計畫經家務會議通過後實施，修正時亦同。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民特殊獎勵發放基準

94年8月24日內授中社字第09407135642號函頒

102年6月11日家務會議通過

- 一、衛生福利部澎湖老人之家為獎勵院民熱心參與公共服務、宏揚互助合作、守望相助的精神，增進院民生活品質，特訂定本基準。
- 二、本基準獎勵對象如下：
  - (一) 院民自治幹部。
  - (二) 熱心勞動服務或環境清潔院民。
  - (三) 特殊優異表現院民。
- 三、獎勵發放基準如下：
  - (一) 院民自治幹部：
    1. 里（鄰）長：每里（鄰）一人，每人每月新臺幣五百元。
    2. 福利委員、紀律委員：每人每年新臺幣三百元。
  - (二) 熱心勞動服務或環境清潔院民，依服務性質及服務量發給每人每月新臺幣五百元至新臺幣二千五百元。
  - (三) 特殊優異表現院民：
    1. 好人好事代表：院民選出熱心公益積極服務者，每人每年新臺幣五百元。
    2. 突發事件通報或協助處理得宜，每人每次最高獎勵金新臺幣二千元。

前項接受獎勵人員，並得發給獎狀。
- 四、本基準經費由衛生福利部社會福利基金會費、捐助、補助、分攤、救助與交流活動費，補貼（償）獎勵、慰問與救濟項下支應。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民生活教育實施要點

101年2月8日家務會議通過

102年6月11日家務會議通過

- 一、本要點依據「衛生福利部老人之家院民生活輔導實施要點」規定辦理。
- 二、加強老人本身之生活教育，增進老人各種知識，使其身心保持健康為目的。
- 三、院民生活教育內容：
  - 1 定期或不定期舉辦各種講座，使老人獲得一般或專門性知識。
  - 2 設立文康休閒區，以供老人閱讀書報，增進知識，調劑生活。
  - 3 利用每次院民大會派員輪流講解：
    - (1) 法律常識。
    - (2) 時事報導。
    - (3) 一般生活常識及社交禮儀。
    - (4) 衛生醫療保健。
    - (5) 交通安全。
    - (6) 人生哲理以充實老人知識。
- 四、本實施要點呈送主任核閱後公佈實施，未盡事宜得隨時修訂之。



# 衛生福利部澎湖老人之家院民自炊廚房管理要點

101年2月8日家務會議通過

102年6月11日家務會議通過

為方便患病及因宗教信仰不適食用團體伙食之院民自行炊煮食物及維護本廚房整潔與公共安全，特定本要點，以資遵行。

一、使用本廚房應事先提出申請經核准後方得使用。

二、本廚房核准使用以專案停伙（因患慢性病及宗教信仰）及不適合食用團體伙食且有自炊能力之院民為優先核准對象，其他需自行炊煮之院民次之。

三、廚房內除固定所需炊煮器具外，嚴禁私接電源或放置其他非經准許之雜物。

四、各種使用炊事器具應整齊排放，保持清潔衛生，勿隨意陳放。

五、經公家配發之器具及設備應妥善維護及保管，勿任意移出或毀損。

六、廚房內禁止使用具危險性炊煮用具，如壓力鍋、快速鍋爐等。

七、禁止於廚房內酗酒、喧嘩及其他違規行為。

八、廚房之清潔，門窗之關鎖，電源開啟等由使用者負責之。使用者每餐炊煮完畢應注意瓦斯是否關閉。

九、使用本廚房院民應無條件接受輪值之安排，不得無故拒絕之，違反者取消使用權益。

十、開放時間：每日上午六時至晚上十時，以外時間嚴禁使用。

十一、本廚房內外清潔衛生維護工作，由養護科監護工輪值負責之。

十二、本廚房清潔、安全之管理及巡查由養護科各輔導員輪值負責之。

十三、本要點呈送家主任核閱後公佈實施，未盡事宜得隨時修定之。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民危險物品管理要點

109年10月6日訂定

- 一、因本家照護院民多為部分失能長輩，為維其生命財產安全，特制定本管理要點以利遵循。
- 二、為維護院區安全，不得使用未經許可之電器。
- 三、以下物品經機構人員判斷為有疑慮者(含自傷、傷人風險物品)須配合機構進行管制
  - (一)尖銳物品：水果刀、刨刀、刮鬍刀、剪刀、指甲剪、開罐器、刀片、光碟片。
  - (二)玻璃製品：玻璃杯、鏡子或瓷器易碎等物品。
  - (三)電器類：吹風機、變壓器及有插頭電線之電器。
  - (四)金屬類：雨傘、鐵絲衣架、針、金屬類杯子。
  - (五)繩索類：繩索、尼龍繩…等。
  - (六)食品類：易哽咽食物，如：麻糬、紅龜粿等糯米類及口香糖。
  - (七)其他：酒精飲品、藥物、菸、電子菸、打火機、鹽酸、農藥。
- 四、本要點執行應於每2個月辦理定期查核，及不定期查核，相關查核並應有紀錄以供參閱。
- 五、本要點奉機關首長核可後發布實施，修正時亦同。

# 衛生福利部澎湖老人之家照顧服務員獎勵要點

108年4月家務會議通過

- 一、訂定目的：為提升照顧服務員正向能量，進而提升更優質服務品質，擬定本要點。
- 二、考核方式：
- (一)票選機制：
1. 於每年辦理懇親會時，請家屬投票圈選優質照服員一名。
  2. 於每年院民大會時，放映照服員照片，現場請院民以舉手方式，選出票數最多前一名優質照服員。
- (二)工作考核：依據平時考核表之工作(工作技術、照顧輔導服務、紀錄、緊急處理、準時、檢討改進、創造力)、品德及服務態度(責任感、人際關係、合作、情緒、配合度、主動性)、學習時數(學習態度、時數)等項目作為評比依據。(詳見附件)
- (三)院民訪談：為避免院民有人情上壓力，透過私下個別訪談方式，深入了解院民對於照服員的態度表現的評語，訪談院民為全數院民但扣除管灌及失智等無法表達之院民。
- (四)同仁評比：針對護理人員、生輔員、社工員等同仁進行無記名投票選出一位績優照服員並敘明推薦理由，以票數最多前一名為績優者。
- (五)審查機制：組織審查小組依據上述進行評核後，選出一名績優照服員，陳核主管裁示。
- 三、評分比率分配：

項 目	配分比率	執行情形
家屬票選	10%	出席懇親會之家屬投票
院民票選	10%	院民大會舉手投票
工作表現	30%	第一季、第二季考核表
院民訪談	20%	全數院民但扣除管灌及失智等無法表達之院民。
同仁評比	20%	無記名投票並敘明理由
首長綜評	10%	首長裁示

#### 四、獎勵方式：

- (一)獎勵金：提供績優照服員 800 元禮卷(經費來源擬由文康活動費項下支付)
- (二)敘獎機制：遴選出之績優照服員給予嘉獎一次，以茲勉勵。
- (三)網路公告：於本家網站及臉書公告績優照服員。
- (四)公開表揚：於養護科科務會議上，請首長頒發績優照服員獎勵金以茲鼓勵。

五、審查小組成員由秘書、養護科科長、護理組長、社工員、生輔員擔任。

六、考核期間：每六個月評核一次，每年二次，分別於 1-6 月及 7-12 月辦理。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民親友探訪作業要點

110年04月14日陳家主任修定

## 壹、目的：

- 一、為維護本家院民居住安全及生活安寧，並提醒院民親友探訪相關注意事項，強化長者支持系統，建立探訪紀錄，防制閒雜人員進入降低外訪干擾，利於感染管控，特訂定本要點，以利人員遵循。

## 貳、作業要點：

- 一、訪客登錄：院區大門口警衛處設置訪客登記簿，確實登錄來訪親友姓名、時間、電話等資料。
- 二、訪客接待：工作人員應親切熱忱接待來訪親友，提供探訪規定及長者近況說明，並提供其他必要之協助。

## 參、探訪規定：

- (一) 探訪時間為每日 07:30~11:30、13:30~18:00，其他時間非經同意不得進入或停留，以維護居住安寧及降低感染率。
- (二) 探視期間最大探訪人數以 5 人為限，並於宗教醫務大樓中庭會客區為指定探視地點。
- (三) 探訪前需先至大門口服務台（警衛處）辦理探訪登記，並應接受量測體溫，非經同意不得擅入各大樓照顧區（寢室）。
- (四) 身體不適如感冒、發燒、咳嗽、腹瀉等症狀之親友應婉拒來家探訪，若必要來訪時，經告知工作人員後，需配戴口罩，以免傳染他人。
- (五) 探訪時應保持安靜，不得在院區內吸菸，勿讓孩童在機構內四處竄奔嬉戲、大聲喧嘩、或破壞相關設施設備，違者勸離。
- (六) 攜帶食物給長者食用時，為避免因熱量太高、甜度太甜、易發生危險（如麻糬、餛飩）等食物造成長者傷害，需先徵得現場工作人員同意，並注意長者食用狀況，以維護長者飲食安全。
- (七) 攜帶藥品給長者服用時，應交由護理站評估及登錄，確認無虞後，由護理人員給藥，以維護長者用藥安全。
- (八) 探訪時若發現長者有問題或異狀時，應立即反應現場工作人員知悉處理。
- (九) 欲帶長者外出時，需告知工作人員，外出達 1 日以上時需辦理請假手續。
- (十) 衛生單位通報有疫情傳播時，請儘量減少前來探視的時間及次數，並配合本家門禁管制、檢測體溫、洗手（或使用酒精性乾洗手液）和戴口罩等措施。

- 參、本作業要點經家務會議通過後實施，張貼於大門口警衛班室或其他明顯處供值班人員及訪客知照遵循。

# 衛生福利部澎湖老人之家院民情緒及行為違常之輔導支持措施要點

109年9月26日陳家主任核定

壹、依據：本家新進院民生活輔導適應輔導實施要點第九點「社會工作人員及護理人員針對情緒不穩院民有防範措施」辦理。

貳、目的：

- 一、提供在職人員面對院民有情緒不穩或不當行為時，能有依據得以及時應變與妥善處理。
- 二、提供工作人員了解年長院民的情緒不穩形成原因，於服務時能以同理及包容態度對應，藉以降低院民情緒不穩發生率。

參、實施對象：本家院民

肆、執行單位：養護科及社工科

伍、形成原因：研究顯示人在年老後，控制感等會變弱，敏感性則會變強，一些疾病讓情緒平和的老年人變得暴躁易怒起來，老人愛生氣的具體原因有下列情形：

一、生理性：

原因	行為態樣
甲亢	甲亢患者會有代謝增加及交感神經高度興奮的表現。患者身體各系統的功能均可能亢進，出現心慌，心率增快等症狀，對外界的反映會過分緊張，也就容易出現暴躁的情緒。
抑鬱症	抑鬱症臨床症狀典型的表現包括三個維度活動的降低：情緒低落、思維遲緩、意志活動減退。具體可表現為顯著而持久的抑鬱悲觀。老年抑鬱症患者可伴有煩躁不安、心神不寧、渾身燥熱、潮紅多汗等症狀。
血糖不穩	血糖不穩，喜怒無常。血糖升高會引起機體代謝功能紊亂，影響B族維生素的吸收甚至導致人體內B族維生素的缺乏。當老人缺乏B族維生素時，就會影響神經系統的穩定性，從而出現脾氣暴躁、喜怒無常的現象。
缺鐵	缺鐵的老人會感到精神萎靡不振、睏倦乏力、注意力不集中、急躁易怒、性慾低下等。這些身體的不適很容易影響老年人的精神狀況，讓一個脾氣平和的老年人變得急躁易怒起來。
缺鋅	老年人缺鋅表現最明顯的就是常常感到味覺異常，吃東西不香，沒有食慾、容易疲勞、運動失調，導致了老年人喜怒無常，情緒不穩。

老年焦慮症	情緒往往非常不安與恐懼，同時伴有交感神經亢進、肌肉緊張等植物神經紊亂，若是患動脈硬化的老年人脾氣改變，性格變得孤僻、膽小、情緒不穩、喜怒無常，同時有頭痛、頭暈、四肢麻木等症狀出現。
-------	--

## 二、情緒行為：

心理問題	退休長者因體況下降、工作能力減退，容易產生失落感，進而對情緒產生負面影響，變得煩躁、不滿，而生活圈子變小，缺少情緒發泄出口，常常不知不覺對身邊的人「挑刺」，把心頭不滿說出來。
------	---

## 陸、實施方式及內容：

- 一、教育訓練：由社工科於年度相關教育訓練聘請專業講師為第一線服務工作人員，例如社會工作員、生活輔導員、護理人員、照顧服務員等進行「院民情緒及行為違常之輔導支持措施」相關知能訓練，提供前開工作人員面對情緒不穩院民時，得以參據以及時應變與妥善處理。
- 二、個案研討：針對情緒不穩或有行為問題之院民，由養護科提供個案資料，並社工科邀請專家學者「外部督導」或「個案研討」時進行討論研商，提出具體建議協助處遇策略，並作成會議記錄，提供第一線服務工作人員據以執行。
- 三、醫療照護：依院民實際狀況，若有精神或情緒困擾問題，會診本家合約醫院之精神科就診，並由精神科醫師定期每月一次至本家實施居家視查院民精神情況，進而調整劑量以及心理評估與治療。
- 四、院民行為模式與對應輔導措施：

### (一)生理性的對應

行為模式	表現狀態	對應輔導措施
情緒障礙	情緒低落、憂鬱、焦慮及恐懼、害怕落單、嚴重依附照護者	1. 在照護上儘量安排院民有興趣的、能參與的活動，以減少重複的頻率。 2. 提供家庭或其他重要支持系統介入關懷。
躁動行為	躁動的行為包括攻擊別人例如：踢人、抓人、咬人、吐口水或重複性的行為（講同樣的話，問同樣的問題）	通常這些行為出現在失智症較為嚴重時，當院民發生此類問題行為時，照顧者須注意避免環境的吵雜。

不適當的行為	會重覆買相同的東西、重覆要吃的動作，如：開關抽屜、翻箱倒櫃、開關門等	照護工作人員不要有太激烈的反應，應以溫和的態度轉移他的注意力。
暴力或攻擊行為	暴力行為，通常是因為被勉強或被阻擋做的某事，感覺受挫而產生的反應。尤其其患有失智症者，中後期喪失對社會行為及判斷的能力、無從接受面解別人的語言及行為而得易怒、激動或有暴力行為。	1. 照顧者應避免在聲音或行動上讓院民有生氣或不耐煩的感受，應以正面、接納的表達方式安撫。 2. 工作人員先冷處理，安撫院民情緒，避免有刺人言行，如持續有傷人行為，應立即報警。

(二)情緒行為的對應

拒絕行為	不想吃飯、不想洗澡、不想散步等，什麼事都不想做。	照顧者更多的耐心及愛心去包容，嘗試用各種可能的方法引導院民參與一些活動或在護理上可營造較好的環境，讓院民較願意去做照顧者要求的事，也可了解院民的背景文化及喜好，針對他所的事物來引導。
自傷行為	使用不同形式對自己身體進行傷害行為，例如割腕、喝有毒液體、撞牆、使用拳頭垂頭、拔指甲等	通報衛生局自殺防治中心介入處置，再評估是否有需強制就醫需求。
罵髒話、攻擊性的語言和批評	咒罵、辱罵、用最難聽的髒話、用攻擊性的語言罵照顧者	首先可以轉移他們的注意力，轉移年邁老人的注意的方法是一種簡單，但有效的。一旦他們的頭腦被改變方向之後，罵髒話可能會就此結束。
憤怒、生氣、大吼	年齡和疾病的特質：例如易怒的人可能會變得更容易被激怒，沒有耐心的人會更苛刻，更難以取悅。不幸的是，照顧者往往是他們發洩的對象。	嘗試找出憤怒的原因，大多數老年人所表現出的行為是苦惱的反應，由於衰老會造成他們對於變老、慢性疼痛、失去朋友、記憶力喪失及尿失禁等這些症狀感到挫折，因而是引起憤怒。照顧者最好不要把這些事情往心裡去。



## 柒、當下情緒行為處理sop

- 一、面對院民有情緒及行為違常時，若有涉及生命安全及傷害自己及他人時，工作人員應立即分開相關人，依據緊急應變事件處理辦法處理，若院民有持械應立即報警。
- 二、若已有傷害行為，依情節送醫並報警。
- 三、工作人員於事後應了解事件發生始末並擬定後續服務計畫。
- 四、相關工作應建立情緒行為觀察紀錄表，以利後續服務。

捌、本要點經機關首長核可後實施，修正時亦同。

# 衛生福利部澎湖老人之家鼓勵院民增進自我照顧能力策略

101年4月訂定  
112年4月家務會議修正通過

## 壹、目的

經由專業人員評估後，依院民現存功能與需求，藉由多元能力促進活動的導入，增進院民自我照顧能力，以維護院民健康狀況及延緩失能之程度，進而提升其自尊心與生活品質。

## 貳、對象：

本家巴氏量表評估分數介於30分至90分，且能配合機能促進訓練活動的院民。

## 參、執行策略：

一、院民入住72小時內由各專業人員進行身體、心理、認知及活動的評估，依評估結果擬定增進自我照顧能力之計畫，必要時安排跨專業人員討論，定期進行計畫執行的效益評估，必要時修訂相關措施。

二、與院民或家屬討論相關機能促進措施，並請家屬多給予院民鼓勵，以增進訓練動機。

三、由護理師及照服員檢視院民基本生理功能是否照顧得宜，降低影響院民執行自我照顧之生活機能。

### 1. 飲食的日常生活化：

(1)讓院民能維持他們的口腔吞嚥機能，也讓他們能享受吃的樂趣。

(2)與營養師共同討論，依院民的喜好、飯菜的軟硬、數量與形態、季節食材的運用等，提供促進食慾的飯菜，以補充營養，評估院民咀嚼及吞嚥功能，如有吞嚥障礙飯菜應適當調整。

(3)依院民手部功能，提供適合的餐具或輔具，並鼓勵長者鄰桌用餐。

### 2. 每日1500-2000CC的水分補給：

院民除非有限水之需求，每日應攝取1500至2000CC之水份，為避免夜尿問題，盡量鼓勵院民於白天多喝水。提供適宜的水杯，方便院民拿取及知道所攝取的水量。為了提升院民喝水意願，除了白開水之外，準備有味道茶飲，增加水分攝取。

### 3. 減少尿布，到廁所大小便

(1)鼓勵院民多吃蔬菜水果和全穀類，有排便衝動就應立即去排便，除非病情限制，每日應攝取充足的水份1500至2000CC，並提醒或協助院民小便。

(2)充足的運動可增進全身肌肉張力對腸蠕動有幫助，養成規律的排便習慣。

(3)提供隱密性環境，並有充裕時間安心解便，適當的排便姿勢（坐姿身體微前傾）及按摩（順時針）。

(4)鼓勵及協助院民到廁所練習如廁，減少穿紙尿褲。

#### 4. 減約束

(1)評估院民約束之必要性，如院民仍有保護性約束需要時，評估是否可改用磁扣式約束帶，如有人員的陪伴時，減少或解除約束。

(2)藉由活動或藥物調整，增強院民認知功能，以及加強下肢肌力訓練，以降低被約束之需要。

5. 不臥床：減少白天院民臥床時間，透過離床訓練計畫，包括：

(1)坐姿訓練：降低床鋪、使用防滑墊等。

(2)站立訓練：使用走道扶手或桌緣。

(3)訓練及增強院民上下肢肌力，鼓勵院民多參與團體或文康活動。

#### 6. 肌力增強訓練

(1)對院民進行上下肢肌力增強訓練，鼓勵自行推輪椅，運動全身各部位平時不太使用到的肌肉。

(2)與復健師共同討論，針對院民個別的狀況擬訂具體的訓練計畫，並由復健師或護理人員、照服員執行個別訓練。

四、執行上述各項機能訓練時，運用合宜的生活輔具，例如：長柄刷、助行器、特殊餐具等，協助院民因身體活動功能障礙引起的關節活動度的限制。

五、依據個別化活動需求評估結果，擬定生活復健活動計畫，例如：肢體活動、吞嚥訓練、如廁訓練等。

六、針對有留置鼻胃管及導尿管的院民，護理人員依據移除鼻胃管及導尿管的訓練規範，進行評估與訓練。

七、定期三個月評估院民生活自理能力是否增進，並依院民情況適時修正照護目標及措施。