

行政院及所屬各機關出國報告
(出國類別：參訪考察)

參訪美國退伍軍人安養及醫療機構報告

(裝訂線)

出國人	服務機關：行政院國軍退除役官兵輔導委員會
	職稱姓名：副秘書長 劉國傳
	行政院參議 楊瑞宗
	第二處處長 商景全
	第六處處長 林有嘉
	佳里榮家主任 宋恩臨
	會計處副會計長 郭明新
	第七處科長 趙宇新
	第二處專員 朱澄信

出國地區：美國

出國時間：九十年七月八日至十七日

報告日期：九十年十月十二日

B8 / C09005335

行政院及所屬各機關出國報告審核表

出國報告名稱：參訪美國退伍軍人安養及醫療機構報告	
出國計畫主辦機關名稱：國軍退除役官兵輔導委員會第二處	
出國姓名/職稱/服務單位：副秘書長劉國傳等八人	
出國計畫 主辦機構 審核意見	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 依限繳交出國報告 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 格式完整 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 內容充實完備 <input checked="" type="checkbox"/> 4. 建議具參考價值 <input checked="" type="checkbox"/> 5. 送本機關參考或研辦 <input checked="" type="checkbox"/> 6. 送上級機關參考 7. 退回補正，原因： <input type="checkbox"/> ① 不符原核定出國計畫 <input type="checkbox"/> ② 以外文選寫或僅以所蒐集外文資料為內容 <input type="checkbox"/> ③ 內容空洞簡略 <input type="checkbox"/> ④ 未依行政院所屬各機關出國報告規格辦理 <input type="checkbox"/> ⑤ 未於資訊網登錄提要資料及傳送出國報告電子檔 8. 其他處理意見：
層轉機關 審核意見	<input checked="" type="checkbox"/> 同意主辦機關審核意見 <input checked="" type="checkbox"/> 全部 <input type="checkbox"/> 部分_____（填寫審核意見編號） <input type="checkbox"/> 退回補正，原因：_____（填寫審核意見編號） <input type="checkbox"/> 其他處理意見：

說明：

- 一、出國計畫主辦機關即層轉機關時，不需填寫「層轉機關審核意見」。
- 二、各機關可依需要自行增列審核項目內容，出國報告審核完畢本表請自行保存。
- 三、審核作業應於出國報告提出後二個月內完成。

C09005335

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：參訪美國退伍軍人安養及醫療機構報告

頁數 36 含附件：是 否

出國計畫主辦機關/聯絡/電話/：退輔會二處朱澄信 (02) 27571735

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話

退輔會副秘書長 劉國傳 (02) 27571311

行政院參議 楊瑞宗 (02) 33566776

退輔會第二處處長 商景全 (02) 27571639

退輔會第六處處長 林有嘉 (02) 27571474

退輔會第佳里榮家主任 宋恩臨 (06) 7880112

退輔會會計處副會計長 郭明新 (02) 27571436

退輔會第七處科長 趙宇新 (02) 27571376

退輔會第二處專員 朱澄信 (02) 27571735

出國類別： 1 考察 2 進修 3 研究 4 實習 5 其他

出國期間：九十年七月八日至十七日 出國地區：美 國

報告日期：九十年十月十二日

分類號/目

關鍵詞：

參訪美國退伍軍人安養及醫療機構報告

內 容 摘 要

本會各安養機構就養榮民年歲漸高，殘癱及失智者日增，為使之獲得更為妥善之照顧，冀藉參訪美國退伍軍人安養、醫療機構作法，擷取他人之長，以作為本會檢討規劃之參考，俾改善榮民安養、醫療機構服務照顧措施，提昇服務照顧品質。為落實本次參訪活動，各參訪成員受命後，即以美國退伍軍人安養、養護照顧、醫療機構醫療照護及一般服務重點，廣蒐參訪要點及規劃行程，擬定實施計畫；行前，分別於五月廿八日、七月三日由劉副秘書長召集全體參訪人員實施任務研討及分工，並於七月三日下午三時，向主任委員提報參訪實施概要。一行八人，由劉副秘書長國傳領隊，在行政院秘書處楊參議瑞宗隨行指導下，於七月八日出發，七月十七日返台，雖僅十天，惟行程緊湊，共參訪及拜會美國退伍軍人事務部洛杉磯地區辦公室、大洛杉磯地區退伍軍人照護中心、聖地牙哥退伍軍人照護中心、加州退伍軍人之家、退伍軍人事務部舊金山醫學中心及夏威夷紀念醫學中心暨退伍軍人地區辦公室等六個單位。

參訪時，每一參訪單位除聽取簡報、問題研討、實況參觀，以瞭解彼等規章、觀念作法及工作經驗外，並訪問安養、護老人及病患，以為我國精進之參考。參訪期間，復蒙美國海外作戰退伍軍人協會醫療政策處副處長麥可先生全程陪同協助，助益匪淺，所獲堪供借鏡者甚多。

美國政府甚為重視退伍軍人福利與服務照顧，除聯邦成立退伍軍人事務部，州政府成立退伍軍人事務處等專責單位外，並編

制充足人力，寬列充裕經費。由服務照顧對象僅限具退伍軍人身分者，預算與社會福利完全區隔，可知其對退伍軍人之格外尊重崇敬。綜括其特點為：

- 一、聯邦及州政府均設有專責機構，負責退伍軍人服務照顧事務。
- 二、褒揚並提供退伍軍人終身服務，以「崇功報勳」及「貧窮照顧」為主軸，重建及維持身體機能為著眼，使退伍軍人能夠重返社會環境為政策導向。
- 三、明確區分傷殘退伍軍人醫療照顧之優先等級，政策絕對與社會福利區隔；退伍軍人除可領一般社會福利救助外，仍可兼領退伍軍人事務部之養老金等。
- 四、安養及養護政策願景：醫療照護與眷屬服務兼顧。
- 五、重視退伍軍人安全保護措施及個人隱私。
- 六、各類型機構講求環境社區化、房舍家庭化、服務人性化、照顧溫馨化，尤以懷舊之精神佈置，使退伍軍人心生與有榮焉之感。
- 七、退伍軍人服務、安養、醫療機構員工具有高度服務熱忱，態度親切自然，與退伍軍人均能保持良好互動。
- 八、注重社區合作、資源共享，建構一綿密、完整之退伍軍人服務照顧體系。
- 九、重視成本效益及運用科學技術，不斷提昇服務照顧品質。

美國退伍軍人極受尊崇，因此退伍軍人事務制度屹立不搖，雖國情多有不同，但政策及實務上，多有可資參考之處；我國退輔制度建立已屆四十七年，此期間，各項安置政策明確，法規完備，工作推展甚具成效，為世界其他國家所欽羨及學習，惟近年社會、政治情勢變異，加之榮民結構漸次改變，退輔政策、法規及工作認知上，應亟思有所突破精進，方能因應未來之挑戰。

參訪美國退伍軍人安養及醫療機構報告

目 錄

頁次

壹、前 言-----	02
貳、參訪及拜會行程簡介-----	03
參、美國退伍軍人現況及組織概述-----	05
肆、美國退伍軍人照顧政策-----	08
伍、參訪及拜會所見記要-----	10
一、退伍軍人事務部洛杉磯地區辦公室-----	10
二、大洛杉磯地區退伍軍人照護中心-----	12
三、聖地牙哥退伍軍人照護中心-----	14
四、加州退伍軍人之家-----	15
五、退伍軍人事務部舊金山醫學中心-----	19
六、夏威夷紀念醫學中心暨退伍軍人 地區辦公室-----	21
陸、參訪心得及特點-----	24
柒、建 議-----	29
捌、結 語-----	32
附表：	
一、美國退伍軍人現況統計表-----	33
二、美國 65 歲以上退伍軍人人數比率表-----	34
三、1995 年及 2010 年美國 65 歲以上退伍軍人 分配比率表-----	35
四、美國退伍軍人組織系統圖-----	36

行政院國軍退除役官兵輔導委員會 參訪美國退伍軍人安養及醫療機構報告

壹、前 言

本會各安養機構就養榮民年歲漸高，殘癱及失智者日增，為使之獲得更為妥善之照顧，冀藉參訪美國退伍軍人安養、醫療機構作法，擷取他人之長，以作為本會檢討規劃之參考，俾改善榮民安養、醫療機構服務照顧措施，提昇服務照顧品質。

為落實本次參訪活動，各參訪成員受命後，即以美國退伍軍人安養、養護照顧、醫療機構醫療照護及一般服務重點，廣蒐參訪要點及規劃行程，擬定實施計畫，俾利任務實施；行前，分別於五月廿八日、七月三日由劉副秘書長召集全體參訪人員實施任務研討及分工，並於七月三日下午三時，向主任委員提報參訪實施概要。一行八人，由劉副秘書長國傳領隊，在行政院秘書處楊參議瑞宗隨行指導下，於七月八日出發，七月十七日返台，雖僅十天，惟行程緊湊，共參訪及拜會美國退伍軍人事務部洛杉磯地區辦公室、大洛杉磯地區退伍軍人照護中心、聖地牙哥退伍軍人照護中心、加州退伍軍人之家、退伍軍人事務部舊金山醫學中心及夏威夷松中紀念醫學中心暨退伍軍人地區辦公室等六個單位。

參訪時，每一參訪單位除聽取簡報、問題研討、實況參觀，以瞭解彼等規章、觀念作法及工作經驗外，並訪問安養、護老人及病患，以為我國精進之參考。參訪期間，復蒙美國海外作戰退伍軍人協會醫療政策處副處長麥可先生全程陪同協助，助益匪淺，所獲堪供借鏡者甚多，謹就現階段美國退伍軍人照顧政策、參訪所見記要、心得與特點及建議，分別臚列報告於后：

貳、參訪及拜會行程簡介

日 期	時 間	參 訪 行 程 說 明
7/8 (日)	16:40 / 14:05	出發：台北 / 抵達：洛杉磯
7/9 (一) 洛杉磯	09:00	拜會美國退伍軍人事務部洛杉磯地區辦公室 Courtesy call on VA Greater Los Angeles Regional Office 11000 Willshire Blvd., Los Angeles, CA 90024 Tel:310-235-6839; Fax:310-235-6640
7/10 (二) 洛杉磯	10:00	參訪美國退伍軍人事務部大洛杉磯地區退伍軍人照護中心 Visit to VA Greater Los Angeles Healthcare System 11301 Willshire Blvd., Los Angeles, CA 90073 Tel:310-478-3711; Fax:310-268-3494
7/11 (三) 聖地牙哥	09:30	參訪美國退伍軍人事務部聖地牙哥退伍軍人照護中心 Visit to VA San Diego Healthcare System 3350 La Jolla Village Drive

		San Diego, CA 92161 Tel:858-552-8585; Fax:858-552-7509
7/12 (四) 揚威爾	10:00	參訪美國加州退伍軍人之家 Visit to Veterans Home of California 100 California Drive Yountville, California 94599 Tel:707-944-4531; Fax:707-944-4542
7/13 (五) 舊金山	12:30	參訪美國退伍軍人事務部舊金山醫學中心 Visit to San Francisco VA Medical Center 4150 Clement Street San Francisco, CA 94121-1598 Tel:415-221-4810; Fax:415-750-2185
7/16 (一) 檀香山	10:00	參訪美國退伍軍人事務部夏威夷醫學中心 暨地區辦公室 Visit to Spark M. Matsunaga VA Medical & Regional Office Center 459 Patterson Road Honolulu, HI 96819-1522 Tel:808-433-0100; Fax:808-433-0390
7/17 (二)	09:40 / 16:20	出發：檀香山 / 抵達：中正機場

參、美國退伍軍人現況及組織概述

一、美國退伍軍人之範圍及現況：

(一)美國「退伍軍人」界定之範圍（資格）：

1. 1980年9月7日以前曾在軍中服役（概為滿三年以上）光榮退伍者。
2. 1980年9月7日以後曾在軍中連續服役二年以上光榮退伍。
3. 服役期間因作戰或執行公務傷殘接受退伍軍人養老金者，曾被俘者不在此限。

(二)美國退伍軍人現況：

1. 現有人數：2001年約2,429萬人，惟過去十年每年平均約凋零36萬人，每年新進約6萬人，每年平均淨減少30萬人，且快速增加中，統計表如附表一。
2. 結構狀況：老年及中高齡者二大高峰，分析如附表二、三：
 - (1) 70歲以上者：二次大戰及韓戰後退伍軍人約1000萬人。
 - (2) 50歲至70歲者：越戰後退伍軍人約800萬人。

(二)美國退伍軍人人數預測：

預估人數：至2010年，美國退伍軍人數將減少至約2000萬人，惟年邁退伍軍人比例將大為增加，同附表一至附表三。

二、美國退伍軍人組織系統及職掌：

- (一)聯邦政府部分：美國退伍軍人事務部及其附屬機構，組織系統圖如附表四。

1. 主要職掌：醫療、法定權益事項及公墓管理。
2. 組織架構：區分為三大部門：
 - (1) 檢核及諮詢。
 - (2) 管理及督導。
 - (3) 行政及計畫部門。
3. 編制人員：共約 22 萬人。
 - (1) 部本部：約占 2%，即 4,400 人左右。
 - (2) 附屬機構：約占 98%，即 21 萬 5,600 人左右。
4. 施政預算：2001 年預算共約 543 億美元。
 - (1) 權益部分：305 億，占 56.2%(其中傷殘補償金及養老金占 241 億，其他福利 64 億)。
 - (2) 醫療部分：235 億，占 43.3%。
 - (3) 喪葬部分：3 億，占 0.5%。
 - (4) 服務及福利事項：計分十大類別：
傷殘補償金、養老金、醫療照顧、醫療研究、醫療教學、就業輔導、職業訓練及就業、住宅貸款、保險補助、喪葬補助。
5. 運作：
 - (1) 負責一般行政管理及督導。
 - (2) 每三個月分別召開醫療及服務工作會報乙次，會期各三天。
 - (3) 每一年至二年召開退伍軍人事務部工作總檢討會乙次。

(二) 州政府：

1. 各州州政府設有退伍軍人事務處，其主要職掌為有關退伍軍人之轉介服務，退除事務協調聯繫，退伍軍人之家之督

導及州政府所屬之公墓管理。

2. 全美各州目前共約有 150 個退伍軍人之家，在行政管理上由各州政府退伍軍人事務處負責，醫療保健監督則由各州醫療管理處負責。
3. 退伍軍人事務部對各州退伍軍人之家，提供預算補助及間接督導。
4. 退伍軍人之家預算，聯邦政府負擔 65%，州政府則負擔 35%。

肆、美國退伍軍人照顧政策

一、政策取向：

(一)「崇功報勳」及「貧窮照顧」為二大主軸。對因戰、公傷殘及收入所得低於貧窮線之退伍軍人照顧特別注重。

(二)明確區分傷殘退伍軍人醫療照顧之優先等級：

1. 第一級：因公傷殘達 50% 者。
2. 第二級：因公傷殘達 30% 或 40% 者。
3. 第三級：因公傷殘達 10% 或 20% 者。曾因作戰被俘；曾獲頒紫心勳章因公傷殘而必須退伍者。
4. 第四級：目前接受家戶補助或照顧等福利者；經認定為災難造成殘障者。
5. 第五級：所得或財產淨值低於低收入戶標準者。
6. 第六級：參加第一次大戰及墨西哥邊境戰役者。因公受傷而無需補償者。
7. 第七級：非因公或雖因公無需補償而其所得及財產高於標準，並願負擔部分醫療費用者。

二、政策區隔：

絕對與社會福利區分；退伍軍人除可領取一般社會福利救助外，仍可兼領退伍軍人事務部之養老金等。

三、政策目標：

- (一)以恢復傷殘退伍軍人生活能力，改善退伍軍人及其眷屬之生活水準。
- (二)確保退伍軍人從軍中順利過渡至民間生活。
- (三)褒揚並提供退伍軍人之終身服務。

(四)協助提供對全美民眾之醫療健康、社會福祉及追思歷史之貢獻。

四、安養及養護政策願景：醫療照護與眷屬服務兼顧。

(一)集中於退伍軍人及其眷屬。

(二)提升服務照顧機制獨立性。

(三)重建及維持身體機能。

(四)生活品質之極大化。

(五)防止不必要的機構化。

(六)因應老年人口逐年成長，加強居家及社區服務。

(七)重視成本效益及運用科技。

伍、參訪及拜會所見記要

一、美國退伍軍人事務部洛杉磯地區辦公室

(一)位於洛杉磯聯邦大廈，門禁森嚴，進入大廈必須通過較機場安檢更為嚴格之檢查，始得進入，為美國政府服務照顧退伍軍人的第一線機構，負責認定退伍軍人，是否符合美國政府照顧、給予法定權益之條件及其照顧範圍等，屬退伍軍人事務部轄下之機構，為全美最大之退伍軍人事務部地區辦公室，其功能類似本會各縣市榮民服務處。主要任務：發放軍人在軍中服役期間，經檢定確因作戰、因公傷殘之不同殘等殘障補償金、退休給付、退伍軍人袍澤（遺眷）收入低於貧窮線以下者之生活補助費（子女就學補助）、傷殘復健、就學輔導、職技訓練與協助就業及失業救濟金等，除編制內員工 230 人外，近年來由於業務量大增，囿於政府精簡人力，故臨時雇用約 40 名員工，協助辦理各項業務。

(二)凡於軍中服役期間，因戰、公成殘，經復健後檢定符合職訓條件之退伍軍人，即協助職訓，最高提供長達四年訓練，如傷殘度嚴重，可檢討延長，訓練重點以電腦為主，協助其往老師、工程師等職業發展，並協助找到工作為止，需證照者，考照費用亦由政府負擔。全美現有傷殘退伍軍人約 700 萬人，約佔退伍軍人總數三分之一至四分之一間；根據近三年統計，職訓結束後平均 90 天內，即可找到工作；重殘無法職訓者，所提供之輔導權益包括電動車、住處整建無障礙設施、裝配義肢，並協助培養其嗜好，如：釣魚、電腦上網等，使之可獨立自助生活；其子女高中畢業後，政府仍提供 45

個月的教育補助。

- (三)欲升學者，由政府全額補助學雜費，每月並發給不等之生活津貼。
- (四)退伍軍人如失業，可向州政府領取失業救助，各州標準不同，時間可長達三至四年。
- (五)各州政府及勞工部門與退伍軍人事務部，協助退伍軍人就業之媒合活動，配合度非常高，以洛杉磯為例，共有 30 個就業服務站，各站均有退伍軍人代表，由州政府付給薪水；加州政府另提供廠商一優惠標準，如錄用一位退伍軍人，給予計點，州政府給予優先投標機會、減稅優惠，退伍軍人事務部再給予企業經費補助。
- (六)加州政府提供退伍軍人購屋貸款，比聯邦政府提供之權益額度還高。
- (七)二次大戰前，心理諮商與輔導觀念並不普及，對於作戰傷殘退伍軍人之壓力創傷症候群、精神官能症等，並無相關之輔導措施，越戰時期，隨著此一行為科學興起，漸受重視，各州均設立「退伍軍人心理諮商與輔導中心」，設有專職人員，提供退伍軍人心理諮商與輔導，其功能類似榮民之家之「長青服務室」。
- (八)辦公室大廳正上方懸掛「We Honor Veterans」（我們以退伍軍人為榮）大型標語，走道牆壁除懸掛美國退伍軍人參加各種重大戰役圖片、員工辦公桌上方張貼承辦人放大著戎裝之照片外，史政館內均為懷舊之佈置，包括各軍種勳獎章、越戰坑道作戰電動模型等，無不使參訪者為之動容，深感美國對退伍軍人之服務照顧，可謂口惠實至，實質之尊崇。

(九)電腦螢幕顯示員工受理退伍軍人申請服務案件之起訖時間、服務態度等，除可要求迅速、有效協處及便於服務績效統計外，極有利於幹部對員工之管理與考核。

二、退伍軍人事務部大洛杉磯地區退伍軍人照護中心

(一)美國對戰(公)傷殘退伍軍人之照顧，濫觴於獨立戰爭時期，當時對作戰負傷軍人，最早是發給補償金或放領土地，至1870年內戰時期，州與聯邦政府在此地成立老兵之家，佔地面積388英畝，迄一次大戰，作戰負傷軍人大增，聯邦政府發現需要成立醫院予以照顧，在布萊德雷將軍倡議下，退伍軍人醫療照護體系於焉成立。

(二)進入中心，首先映入眼簾的為懸掛在大廳上方之一則大幅藍底白字標語，內容為：「The Price Of Freedom Can Be Seen Here」(你可以在這裡看到自由的代價)，對傷殘退伍軍人而言，不啻為一最佳之精神鼓舞標語，中心為退伍軍人事務部所轄全美最大之退伍軍人照護中心，另轄14個診療所，服務照顧之退伍軍人袍澤達80萬人，一般床位800床(實際約使用400床，空床率近50%，可持續安置及供戰時運用)，每年住院或門診人數約7萬5千人次，主要任務為提供退伍軍人病患初級門診、住院照顧、教學、研究。除不作重大器官移植外，舉凡退伍軍人在軍中服役期間造成之疾病如：特殊醫療、老人精神疾病、復健、脊椎整復、義肢、輔具裝配等醫療均可實施。另與南加州大學及近80個機構有合作關係，協助提供醫學生實習機會，同時負責退伍軍人事務部轄下醫院之住院醫師訓練，經常保持290位住院醫師在中心訓

練，每年研發預算高達 2,500 萬美金。

(三)中心內設護理之家床位 300 床，康復之家 320 床，提供全天候之服務照顧，社工服務員 2 至 3 員，社工服務為工作重點，無呼吸器之照顧，必須另與相關部門簽約提供；此外，散居無法到醫院診療之退伍軍人，如符合居家服務條件，中心亦與其他專業機構簽約，提供其服務。

(四)對於需要居家服務之特別對象，均透過中心之社工、郡內私人安養機構或南加州約 100 餘位從事居家服務工作者發掘。

(五)中心設有全美最大之洗衣工廠，並有公墓安葬退伍軍人。

(六)服務對象及措施：

1. 現役軍人或曾參加戰役負傷之男女退伍軍人，就醫完全免費，約佔就醫人數 88%。

2. 收入偏低之退伍軍人。

3. 收入尚可之退伍軍人，惟並非服現役期間造成傷殘者，就醫時可享有優惠，約佔就醫人數 12%。掛號費 50 元，藥費 2 元。

4. 非因戰、公傷殘住於護理之家之退伍軍人，家屬必須負擔部分費用。

(七)水電設施：每月用電量 10M 瓦，約可提供一萬戶家庭用電，自動發電機共 17 部，停電後十秒內可接續供電，每日用水量約 120 萬加侖，水電 90% 自行維修，10% 委外辦理。

(八)為全美第一個病歷電子化之醫院，無紙張病歷，護理人員與病患比率為 1：20。

(九)醫生收入所得與地方醫院醫生相較，無明顯差距，本中心目前 98% 醫生曾在此接受訓練，除有簽約之服務時間外，中心

在醫生養成訓練過程，重視醫德及服務熱誠教育，另提供良好的研究設備，供作醫學研究，故醫生離職率並不高。

三、聖地牙哥退伍軍人照護中心：

(一)已成立二十九年，下轄五個門診中心，現有員工二千人，其中醫生 130 人，志工約一千人，以聖地牙哥郡 30 萬退伍軍人為服務對象，每年退伍軍人就醫數約 3 萬 8 千人至 4 萬人，60%至 80%屬低收入戶，醫療服務品質甚受地方肯定。設護理之家 32 床，與聖地牙哥醫院實施醫療合作，每年研發經費 4,800 萬美元，院長曾在十一所其他退伍軍人醫學中心服務，此為其第二度擔任聖地牙哥退伍軍人照護中心院長。本中心任務有五：

1. 退伍軍人病患治療。
2. 醫學研究。
3. 美國軍醫院之後備醫院。
4. 照顧無家可歸之退伍軍人。
5. 新進醫師教育訓練及培訓。

(二)除照顧退伍軍人病患外，與聖地牙哥社區互動極為良好，經常配合社區辦理各種活動，除提供聖地牙哥醫學中心醫師受訓機會外，並與其其他 60 餘個醫療機構、學校合作，代訓護理人員及藥劑師。

(三)成立中心「服務顧問委員會」，邀請郡、縣不同行業知名人士擔任委員，直接參與中心經營策略。

(四)病歷電子化，即便是 X 光攝影資料亦可顯現，已與其他退伍軍人醫學中心完成構聯，對退伍軍人病患診療及病情瞭解，

甚為有效，為防範病歷外洩，由設於德州奧斯汀之資訊中心負責嚴密管制。

- (五)為使退伍軍人病患能夠充分了解及利用中心醫療資源，每年辦理一次「田野服務」(社區宣慰)，利用社區高中校園辦理類似園遊會之活動，邀請地區退伍軍人參加，出席者並提供每人紀念品乙份，本項活動已連續舉行 14 年，對凝聚退伍軍人向心，效果甚佳。
- (六)全中心電腦三千台，每日平均門診 1,500 人次，一年平均實施心導管檢查 600 人次，每年脊椎傷殘病例約 400 例，洗腎中心每天分三班輪值。無婦產科，女性退伍軍人如生產，須至其他醫院分娩，所需費用由中心全額支付。
- (七)預算均由聯邦編列，醫師大部分為全職，亦有部份為兼職，各項醫療採購均為集中採購，任何投資決定，均以成本效益為最高考量。

四、加州退伍軍人之家：

- (一)本家於 1884 年 4 月 1 日成立，位於北加州納帕北方九英里廿九號公路葡萄園內，佔地 550 英畝，幅員廣大，古木參天，充滿鄉間氣息，汰除之軍用裝備陳列其間(含內戰時期之古砲乙門)，可容納 1,400 床長期居住的退伍軍人或作戰傷殘人員，提供膳食、住宿、醫療保健及各種休閒設施，現內住人數為 1,125 人，為全美最大之退伍軍人之家(第三個成立)，未來十年將擴增至 5 千床，房舍均以軍人出身之總統名字命名，家主任為一女性備役海軍上校，在海軍服役廿餘年，年約四十餘歲，精明幹練。

(二)其編組家主任下設計畫、醫療、工程、交通、環保及支援部門，現有職工、醫護人員共 970 人，85%為全職，15%為兼職，男性員工 60%具退伍軍人身分，另有義工 300 名，家部每年提供九萬小時付費之志工服務時間。

(三)目前住家對象為第一、二次世界大戰、韓戰、越戰之男女退伍軍人及其配偶，80%為二次大戰後之退伍軍人，一次大戰後之退伍軍人僅存二位，平均年齡 78 歲。

(四)申請住家之條件及收費標準：

1. 年滿 62 歲以上之光榮退伍軍人。
2. 加州居民。
3. 曾參加美軍作戰之退伍軍人。
4. 重病傷殘者不直接收容。
5. 夫妻可同住，且以夫妻均為退伍軍人者優先，其次為其中一位為退伍軍人者。
6. 核准住家之退伍軍人，無收入者全部免費，並保證每月有一七六美元之零用金，有收入者依其個人年收入之 55% 標準收費，惟亦有彈性規定，攜眷同住者須負擔眷屬費用。

(五)預算來源：州政府提供 35%，聯邦負擔 65%，另發行五千萬美金公債，部分體育設施，對外出租收取租金，納入營運運用。

(六)該家經加州政府衛生局及社會局立案，提供五個等級之醫療保健服務，說明如下：

1. 一般療養：現有八大棟房舍提供能自理生活者，以兩人一間，共用一廁所，每人有床、書桌、五斗櫃、電話、電視自備、空調暖氣室內控制，每一宿舍都提供殘障者使用通

道及設備，並且有洗衣機、廚房、電視、吸煙室及公共浴室，另有大餐廳、康樂室、教堂、游泳池、均設置宿舍附近，住在宿舍的人要能自行洗澡、穿衣、身心健康，對一般生活起居均能自行料理。

2. 特許住家療養：係經州政府戒酒、戒毒計畫所特許，由該家提供最低程度（基本標準照護）之照顧與監督。
3. 中間療養：須最低程度之護理（如換床單、協助提醒按時服藥、協助洗澡等）以協助其從事日常生活作息，醫療則由合格之醫護人員負責。
4. 殘癱及失智養護：提供廿四小時之專業照顧與服務，其中40床失智床為封閉式，目前正實驗採開放性方式治療（透過職能訓練，使患者重新適應重返社區正常生活），如效果不錯，將檢討擴大辦理。
5. 急診治療：採廿四小時制之急診治療。

此外，該家亦與鄰近醫院簽約，免費或以極少費用為住家退伍軍人提供住院治療，救護車全天候待命，三分鐘內可將患者送上救護車，車內設施極為完備（如配備有心臟電擊器）。

(七)生活品質：

住家老兵保持正常社交生活，有公車、計程車，往返納帕地區，可自由參加各種活動；咖啡廳、保齡球館、康樂室、電視間、游泳池、圖書館（藏書四萬冊）、高爾夫練習場、藝能工作室、俱樂部、野餐區、自由栽種蔬果花卉區等一應俱全，提供住家老兵及眷屬舞會、音樂會、電影欣賞及農耕等活動；納帕交響樂團經常免費來家演出。另每年可請三個月

長假，由家部提供大型旅遊車(後掛拖車)，自行駕車赴所喜愛之地方旅遊。主要幹部及家眷均住在家區宿舍，可隨時提供住家退伍軍人必要之服務。

(八)餐廳及廚房極為乾淨(燥)，餐廳面積約 450 坪，挑高約六公尺，光線明亮，幹部、員工及住家退伍軍人均在此用餐(殘癱及行動不便者除外)，內掛有三軍、陸戰隊、憲兵及海岸巡邏隊之軍旗；廚房作業人員均著工作服、鞋，戴白色工作帽，督導幹部戴咖啡色網狀髮罩。炊爨器具均為不鏽鋼製品，冷凍庫 10 個，每個約 10 坪大小，依副食品類(如：肉、海鮮、蔬果、罐頭等)分別儲存，排列整齊，且均詳細標示進庫及最後食用日期，重視安全衛生程度可見一斑，殊值我安養機構參採。

(九)遺產管理及善後服務：

1. 該家依據 1984 年加州退伍軍人法，可處理死亡退伍軍人之遺產，如亡者生前未立遺囑，則納怕市政府公共事務局局長即為該亡故退伍軍人之遺產管理人，如立有遺囑，該家可向州檢察長申請所留遺產之處理權，經由上述程序所累積之遺產，存入該家遺產管理委員會，作為雇用員工薪資、休閒與醫療復健服務、購買輪椅等器材及其他福利之用；目前新進住之退伍軍人，均要求先建立遺囑(包括病危時之治療方式選擇)，作業過程均由律師免費提供法律諮詢，甚為重視法律程序。每年並配合提供一次健康檢查之機會，順便詢問當事人有無更改遺囑意願，以利辦理信託，上述作法，可資本會研究參考。

2. 經統計，家民每月約凋零 16 人(與新進住人數概同)，在

家平均住五年以上，家區公墓目前已安葬了 47,000 名退伍軍人（自美、西戰爭起即開始安葬迄今），仍有空餘墓穴，公墓旁涼亭內建置電腦，亡者親人可藉由電腦查詢親人之墓位資料；每月由家主任親自主持一次亡者追悼會，並降半旗（國旗）誌哀。

3. 值得一提的是，近 10 年住家退伍軍人自我傷害亡故者僅四例，家部認為退伍軍人自我傷害為正常且可能經常發生，惟初期癥候掌握甚為重要，例如當某退伍軍人開玩笑稱將走上絕路，該家即請醫師、精神科醫師會診，必要時甚至安置於醫療中心觀察數天，瞭解其為開玩笑或當真，再作適切處理，殊值我安養機構參採。

五、舊金山退伍軍人醫學中心：

(一)本中心負責方圓 30 英哩內退伍軍人之醫療服務，尚兼負退伍軍人長期照護 (Long Term Care) 及居家服務 (Home Care) 工作，設有長照床位 120 床，並與 33 個社區健康衛生中心簽約，負責 75 位退伍軍人居家服務，亦與軍方簽約，提供現役軍人醫療服務。為一集醫院、診所、居家服務及護理之家四種功能於一體之醫學中心，院長為女性，於向參訪人員簡報時稱：Honoring Our National Veterans（尊敬我們國家的退伍軍人），為全體醫護人員必須建立之基本共識。

(二)居家服務(HomeCare)，視需求，由護士一週到宅服務一次，或一個月服務一次，由具證照之 Nursing Care Manager 負責綜理督導，照顧人力比例如下：

1. 護士：1：25。

2. 社工：1：50。

3. 醫師：1：100 - 120。

(三)對於需要居家服務之退伍軍人經由以下管道發掘：

1. 原於護理之家療養，病情減輕後轉介。

2. 退伍軍人地區辦公室或退伍軍人醫學中心附設診所轉介。

3. 經地方醫院診治發現其具退伍軍人身分後轉介。

(四)需要居家服務之退伍軍人，為何不安排住近退伍軍人之家，接受較佳之服務照顧？經瞭解必須考量下列三項條件：有無床位、當事人意願及能否負擔收費。目前最大之挑戰為績效不易彰顯。

(五)中心護理之家現有二位社工員、營養師、物理治療師、職能治療師各一位，患者大部分經由社區醫院轉介，由於每日需要點滴注射、呼吸器治療及因傷口很大，故醫護人員比例較社區護理之家高，照護期程通常為30天，每一位醫師照護比例為1：45。每一病患每天可獲得3.9小時之實質照顧，較社區護理之家3小時為高；目前缺乏護士，故無法擴增床位，由於患者多屬高齡，往生比例偏高，故置重點於「安寧照顧」。

(六)退伍軍人醫學中心，極注重成本效益，故開支較私立醫院為低，由於全體醫護人員獻身投入照顧退伍軍人，故退伍軍人對醫院評價及滿意度非常高，目前到退伍軍人醫學中心治病者已不限於傷殘退伍軍人，具退伍軍人身分者皆可來看病。

(七)中心設有義肢、輔具製作中心，工作人員製造之義眼、義鼻、手指、指甲，顏色、外觀，維妙維肖，幾可亂真，惟以義肢為大宗，每月平均約裝設20-30人義肢。

六、美國退伍軍人事務部夏威夷醫學中心暨地區辦公室

- (一)本中心為一般門診照顧中心，專門為年邁退伍軍人規劃設立，經退伍軍人事務部評比為最優單位，與近在咫尺之陸軍醫院密切合作，提供夏威夷地區退伍軍人全般醫療照顧，退伍軍人至陸軍醫院治療，由中心付費，此亦為布希總統當前積極推動之政策，以節約施政成本，本地之合作模式，已成為其他地區採行之典範。
- (二)由於散居太平洋地區退伍軍人眾多，故另轄五個基層診所，分布於關島、薩摩亞等島嶼，由於距美國本土甚遠，故中心與診所間均已構成視訊系統，提供退伍軍人「遠距會診」。
- (三)為第一個與軍方合作成立研究中心，研究如何將一位現役軍人，由進入軍中伊始，迄其退伍離開軍中，此期間，其接受各種醫療服之病歷，能夠立即顯示之系統。目前已獲國會撥款 1 億 5 千萬美元投入本項研究。
- (四)門診中心精神病科，針對退伍軍人較易罹患之精神疾病區分：嗑藥、精神復健、壓力創傷症候群、精神官能症及老人精神科五個部門，如有持續追蹤治療需要者，即轉送陸軍醫院治療。
- (五)藥局「自動分藥機」及「自動包藥機」造價 48 萬 7 千美元，病患領藥時間大約 15 分鐘，較平常 30 分鐘減少一半，服務品質提高，惟因病患增加，自動化並未使人力相對減少，工作量反而增加。
- (六)中心另有其他照顧退伍軍人之功能：
 1. 設立退伍軍人服務中心：60 床，目前保持 46-50 位長住。
 2. 居家服務：由醫師、社工員各一位、護士三位，負責對 50

位退伍軍人每週到宅訪慰乙次，服務時均攜帶攝錄影機，如察覺當事人身體狀況有異狀，即可隨時將相關資訊傳回中心，提供進一步之診療服務。

3. 護理之家：耗資 1 千萬美元，設計上以能讓病患自由活動為主，設備一應俱全，各房有電視、自備電腦亦可上網，走道牆上裝置高低不等之扶手，時鐘數字特別大，病患每人手上配戴有一隻感應器，在中心一哩內活動，護理人員均可瞭解其行蹤，非常人性化。惟安置條件嚴格，必須傷殘度達 70-100% 者始可進住。

4. 失智養護：失智者與一般病患混居，經治療後病情雖轉好，仍可長期居住。

(七) 本中心兼退伍軍人地區辦公室，兩者合一為其特色，中心院長負全責。與其他地區分別單獨設置不同，除醫療工作外，尚負責退伍軍人權益、退休金發放、貸款等工作，尋找流浪街頭之退伍軍人，使之獲得良好照顧，為重要工作之一。檀香山地區約有 2500-4000 人游民，其中約四分之一具退伍軍人身分，去年約找回 500 人，採取的尋找方法如下：

1. 通常由大學生協助尋找，華盛頓一個組織提供十個員額，工作時間有彈性，惟每天必須工作滿八小時，少部分支薪，服務滿一年者，聯邦政府提供獎學金，每人年津貼 3500 元美金。

2. 由社區社工協助尋找。

3. 經尋獲者，先送往醫院或診所篩檢，再作進一步之醫療。

(八) 目前正運用已關閉之海軍基地三棟房舍，整建作為無家可歸的退伍軍人臨時安身之所，整建經費由退伍軍人事務部、都

市發展局、民間公共服務公司(如基督教救世軍)共同出資，包括 48 張嗑藥病床，有藥癮之退伍軍人可在內接受 90 天治療，另設職訓機構，戒癮後施予職訓，可繼續居住 90 天，並協助就業；半年後，若繼續居住，則須搬至付費之雙人房，租金比市面低，可在屋內自行烹飪，當中另有 22 床提供失智者使用。整建完成之後，將移交地方社政機構經營管理，由地方一非營利機構負責籌款照顧，並與附近地方政府之遊民收容所連成一體，結合成一個游民專責收容區。

陸、參訪心得與特點

一、安養及養護部分：

- (一)美國退伍軍人服務、安養（護）或醫院等機構，在精神佈置、環境衛生、庭園美化上，都有很高標準，幾乎看不到髒亂，佈置具家庭化、人性化、溫馨化；能使退伍軍人感到榮譽及受到尊崇（重）。
- (二)安養（護）機構設備（設施）、寢室內部均無任何異味，醫院病房無藥味；考其原因如下：
 - 1.房舍道路寬廣，設施良好，易於整理美化。
 - 2.地區幅員遼闊，生活空間大，不易製造壅塞髒亂。
 - 3.職工人數比例高，設有週全責任制度，協力維護易生良好效果。
 - 4.退伍軍人有較好之生活習慣，知道自我約制，不隨意破壞污損。
 - 5.環境清潔整理事務勞力工作，多採外包方式，由專業機構執行。
 - 6.天氣較為乾燥且房舍通風狀況良好。
- (三)另外安養（護）之退伍軍人與員工互動非常良好；白天儘量不讓安養及養護之退伍軍人躺臥在床上，每日定時安排活動；如咖啡時間、或由護工陪同跳舞、手工藝品製作等，加州退伍軍人之家對於輕度失智者，排定每兩小時溜狗散步乙次，使之走向戶外，創新作法，效果不錯。
- (四)失智養護房間牆壁油漆不同柔性顏色，床鋪護欄、浴廁止滑設施、高低扶把、緊急呼叫器、急救設備、遮陽窗簾、

監視器等安全設施，甚為完備，房門走道地面塑膠地板亦以不同板面顏色區分，使病患不易迷失方向。

- (五)極為重視職能及物理治療，加州退伍軍人之家對於殘癱者除提供護理治療外，設有各種物理治療室、復健室、水療泳池等，由專業人員評估後，協助復健運動；此外，職能治療師另設計平日生活上可幫助復健之簡易器具，如：彎曲的湯匙、夾物手杖、穿襪機等，非常貼切實用，以提供協助殘癱者自理生活。
- (六)採「退伍軍人服務退伍軍人」之作法，如加州退伍軍人之家成立「自治管理委員會」，負責善後遺產處理、住家者之間及與員工間之紛爭調處；如對調處不服，家主任有裁奪或中止安養之權，住家退伍軍人皆認為家規(生活公約)係維護大多數人權益，不容任何人破壞。
- (七)鼓勵住家退伍軍人擔任志工，或擔任部分工時志工，以服務退伍袍澤。加州退伍軍人之家 750 位可自由行動者，即有三分之一(約 250 位)擔任志工，本次參訪，家區環境介紹、交通安排及內規講解等，即由一獨臂之住家退伍軍人擔綱，每小時由家部付給三元美金。
- (八)對任何不經意或玩笑中表達自我傷害言行者，社工人員或任何職員均認真處理，並採取疏導溝通或轉介就醫等防範措施。
- (九)近年來，加州退伍軍人之家最大之改變：(1)證照制度之建立(2)房間內已無任何限制(自主性)(3)重視隱私及高度尊重(4)白天幾無臥床者(5)餐廳用餐時間彈性，可自由進餐(6)護理人員設立標準符合政府規定。

二、醫療部分：

- (一)美國退伍軍人醫學中心（照護中心）服務對象僅限具退伍軍人身分者，免費或部分付費則依退伍軍人七級傷殘狀況區分；一般民眾非服務對象，惟緊急送醫者，經該中心初步診治，病情穩定後，即轉送地方醫院繼續治療。
- (二)財務來源主要為公務預算，少部分為外界捐款（絕不摻雜政治目的，以純公益慈善為主），藥商贊助或場地出租，近年來則爭取醫學研究及智慧財產權之專利收入。
- (三)由於冷戰結束，軍事基地逐漸關閉，軍醫院減少，為因應2010年至2020年需求，布希政府上任後，加強全美174所退伍軍人醫學中心與軍方醫院合作及資源共享，四月間已下令成立委員會，並選定芝加哥一所醫學中心辦理，先由建築物及財產著手，目前已完成評估。結果如何尚未公佈。
- (四)美國現有174所退伍軍人醫學中心，另於偏遠及人口稀少地區附設有基層診所及流動診所，134所附設有護理之家，亦有附設康復之家（Domociliary）者（40所），並兼附有居家護理功能者（40所）。
- (五)退伍軍人醫學中心多與所在地之社區醫院、護理之家、居家護理簽約合作，以服務退伍軍人，醫生可在外擔任一定時數之門診，與社區互動良好；與大學附設醫學院均有建教合作關係，提供醫學生實習機會，使各種先進醫療設備能夠充分運用，有利於醫護人員招募。
- (六)美國退伍軍人醫學中心附設護理之家之護理體系（正式護士、學習護士、病患服務員）對每一病人每日照顧時間平

- 均在3小時至至4小時之間(換算成人力約為6人至8人)。
- (七)美國退伍軍人醫學中心已走向病歷電子化，格式一致，包括醫囑、用藥、病況簡述等，可實施遠距會診，各退伍軍人醫學中心均已連線，可供查詢病患狀況，惟有安全防護及限制，使用之應用系統為一套，而硬體上則為相容的。
 - (八)藥房多採用「自動分藥機」及「自動包藥機」等自動設備，病人等候取藥時間大約縮減一半，在藥單之管制上必須通過三重檢驗、可確保用藥安全無虞，服務品質提高，惟因病患增加，自動化並無法使人力相對減少。
 - (九)退伍軍人事務部設專責部門，負責醫療器材、藥品統一採購，位於都會區之大型醫療中心，均已採用「物流」方式供應。
 - (十)為節約及有效運用醫療資源，夏威夷未設立退伍軍人醫學中心，僅設較大型之聯合門診中心，為使當地退伍軍人獲得較佳之醫療服務，與鄰近之陸軍醫院醫療合作交流，現役軍人亦可至聯合門診中心就醫。
 - (十一)病房設計動線流暢，室內顏色鮮豔溫馨。亦配合懸掛張貼尊敬退伍軍人之圖片、標語等。

三、職訓就業部分：

- (一)聯邦政府法律中，對退伍軍人及其眷屬之權益照顧，即有明確規定，但在眷屬部分，係以傷殘退伍軍人眷屬為主，對眷屬照顧於法有據。
- (二)傷殘程度分為10級，10%、20%、…至100%；惟必須至少10%傷殘者才可接受職訓及就業服務，通常職訓後平均90天內可介紹找到工作。

- (三)傷殘者受訓及就業，均由退伍軍人事務部供給學雜費及生活費。
- (四)職業訓練最長期間為 48 個月，並於造成傷殘後 12 年內，隨時有權利可接受職業訓練；對無法接受職訓者給予其他一些生活設施上或生活品質上較佳之福利。
- (五)美國一般退伍軍人失業率不比民間高，因在軍中均已接受一些基本訓練，且離開軍中後，再就學者比例頗高，畢業後，經由良好之媒合制度，加以證照制度統一，無論軍中或民間開具之證照具有同等效力，致就業較無困難。
- (六)加州州政府對民間企業機構錄用退伍軍人，採取各種不同之優惠措施。

柒、建議

- 一、擴大界定「榮譽國民」(以志願服役期滿退伍除役者為主)之範圍，建立安置或輔導照顧之適當標準及優先次序。
- 二、本會現有公務預算，均編列於中央總預算分類政事別中分類「社會福利」項下(連員工薪水均包括在內)，建議在一般行政大分類中，增列中分類之「退輔支出」，以資與社福預算有所區別，並符憲法保障退除役軍人之原意。
- 三、本會統計處已預估未來五年至十年榮民人數及結構，各業管部門應據以擬訂就養、就醫、就業及就學之因應策略，尤以安養機構內住榮民平均年齡已達七十七歲，身體機能日益衰退，榮家已逐漸由原安養為主養護為輔，轉而為養護為主安養為輔，考量本會安養機構將逐漸轉型為長期照護機構，短程似可配合採取如下之措施：
 - (一)檢討將副首長修編為醫護專長人員，以利內住榮民之醫療照護。
 - (二)本會病患服務員照顧比率為一比八，為因應榮民日益老化所衍生之複雜問題，所需服務人力宜隨之調整增加，區分日、夜間服務比例，增加榮家病患服務員人數，以提高服務比率，全面提高服務品質。
 - (三)美國安養、醫療機構均甚為重視員工訓練及考核，員工均嫻熟本職工作，具高度敬業精神，服務態度親切自然，殊值學習。未來各安養機構應加強員工在職及專長訓練，透過不斷教育，提升榮家員工工作熱忱，養成良好服務習慣，使住家榮民感覺親切，進而產生良好互動，減少不當檢控事件。

(四)運用年度相關經費，整建設置室外懷舊區（陳列展示報廢之三軍軍用裝備）、復健區、植物園區或蔬菜花果區，及運用室內公共空間，妥善規劃展示榮民過去服務軍旅期間之各種功勳舊史蹟、照片等，使榮民感受尊崇及與有榮焉之感；藉以收美化家區及治療雙重功效。

(五)依各安養機構「長青服務室」個案輔導紀錄統計分析，榮民所呈現問題較多者，依序為保健醫療（含無病識感、慮病症、不配合醫療自行入、出院等）、善後服務、人際關係不良（含溝通及與室友失和）、失智、改調安置（人、地不宜改調）、紛爭衝突、性格違常情緒不穩等，其中又以精神病、重症、癌症遭拒醫安置、細故衝突等最易衍生意外，故現階段除加強「榮民服務榮民」工作，有效運用房長、戶長服務榮民之力量，協助解決榮民間之紛爭外；宜落實醫療、安養機構協調聯繫及轉介安置功能外，請各安養機構將輔導（社工）、保健部門，結合宗教志工人員實施任務編組，分別成立「醫療服務」、「臨終關懷」小組，提供重症或臨終人員貼切服務，並參考岡山榮家八十四年即成立之「榮民生活互助協調委員會」，有效處理榮民間與員工間紛爭事件。

(六)平時各安養機構應協調志（義）工，伴護傷殘、失智、體弱榮民外出郊遊或至各百貨公司遊覽、餐飲店消費，以加速榮民「再社會化」功能，多鼓勵榮民參與家區附近老人社區交流活動，或組團出國（大陸）旅遊，以增進彼此互動及情誼，永保身心健康；另配合年度安養機構榮民藝能競賽，舉辦如平劇、藝術、音樂等活動觀摩，以擴大生活領域。

四、美國安養場所，規定須有一定大小空間，以利老人活動，我

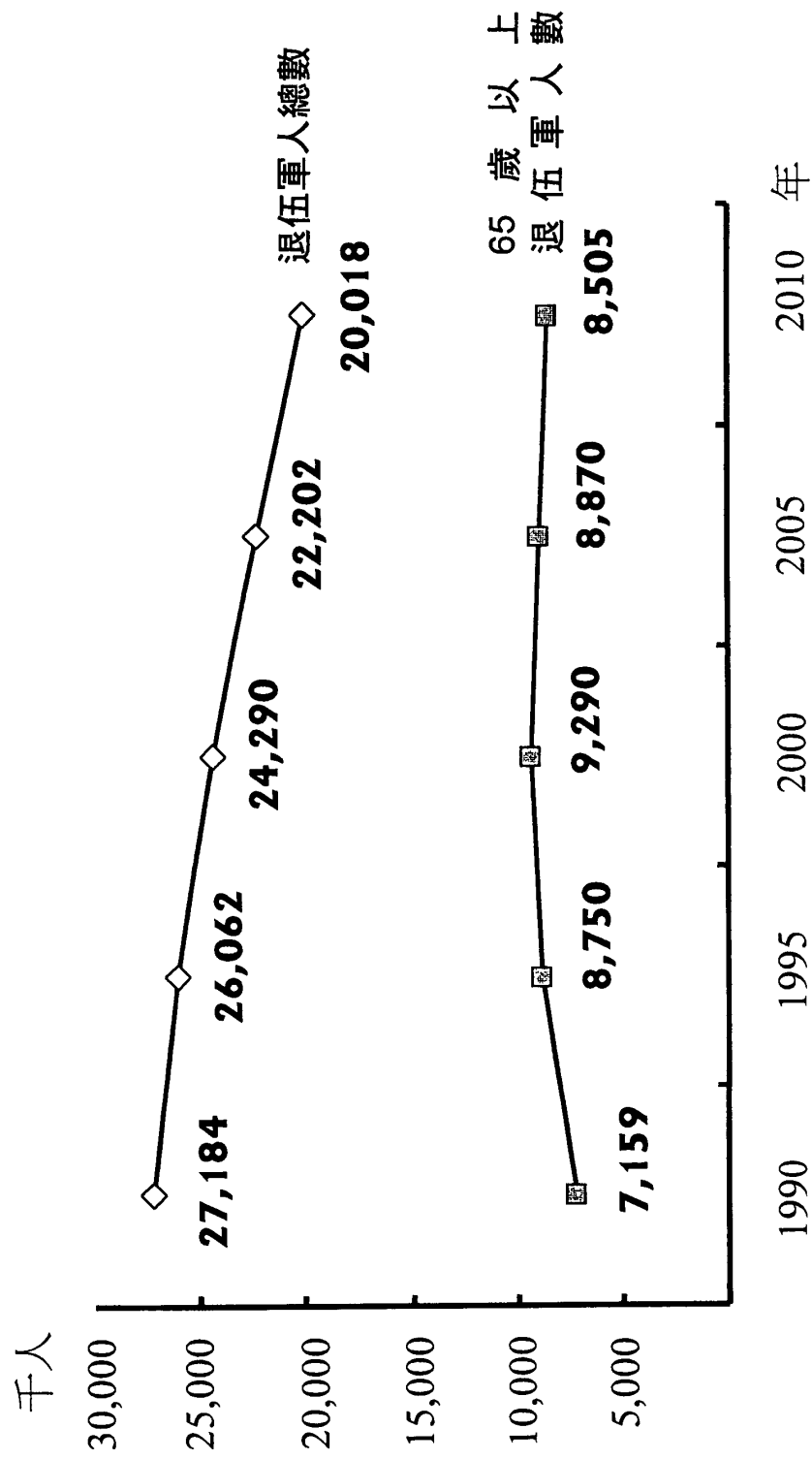
國老人福利法亦訂定相關設施標準，近年來，本會已積極調整安養榮民居住空間，俾符規定；未來，宜擬訂長程改善計畫，逐年興（整）建各項設施，並朝增設舒適、人性化、家庭化、重隱私之套房式（含衛生設施）方向進行，提升住的品質，增加外住單身榮民進住誘因。

- 五、積極推動建構榮民醫療資訊網，透過安養、服務機構，協助建立榮患病歷資訊檔案，與榮民（總）醫院連線，以利榮民在全省各地榮民（總）醫院就診資訊查詢，落實對榮民之醫療服務。
- 六、加強與軍方醫院合作，甚至平時替代軍醫院之功能，戰時即為軍醫院之後備基礎。
- 七、各地區榮民（總）醫院應全力支援榮家醫療人力、物力，協助榮家保健組健全發展，並與醫院密切結合，提升榮家醫療功能，或走向現正規劃將台東榮院遷移馬蘭榮家，設置綜合醫療設施之作法，以符醫療、安養、養護、護理之家等四種功能結合之模式。
- 八、各服務機構應加強外住散居榮民之居家服務或協調醫療機構，支援醫護專業人力，實施居家護理照顧，對於「特別需要照顧榮民」，應定期訪慰，落實家事協助、陪伴就醫、友善訪視、修繕服務、代辦服務、電話問安、儀容修整、環境清潔居家服務等各項服務工作。
- 九、亡故榮民遺產管理及善後處理，應貫徹堅持「依法行政」規定，不因家屬要求而便宜行事，以免造成後遺及衍生法律責任問題。

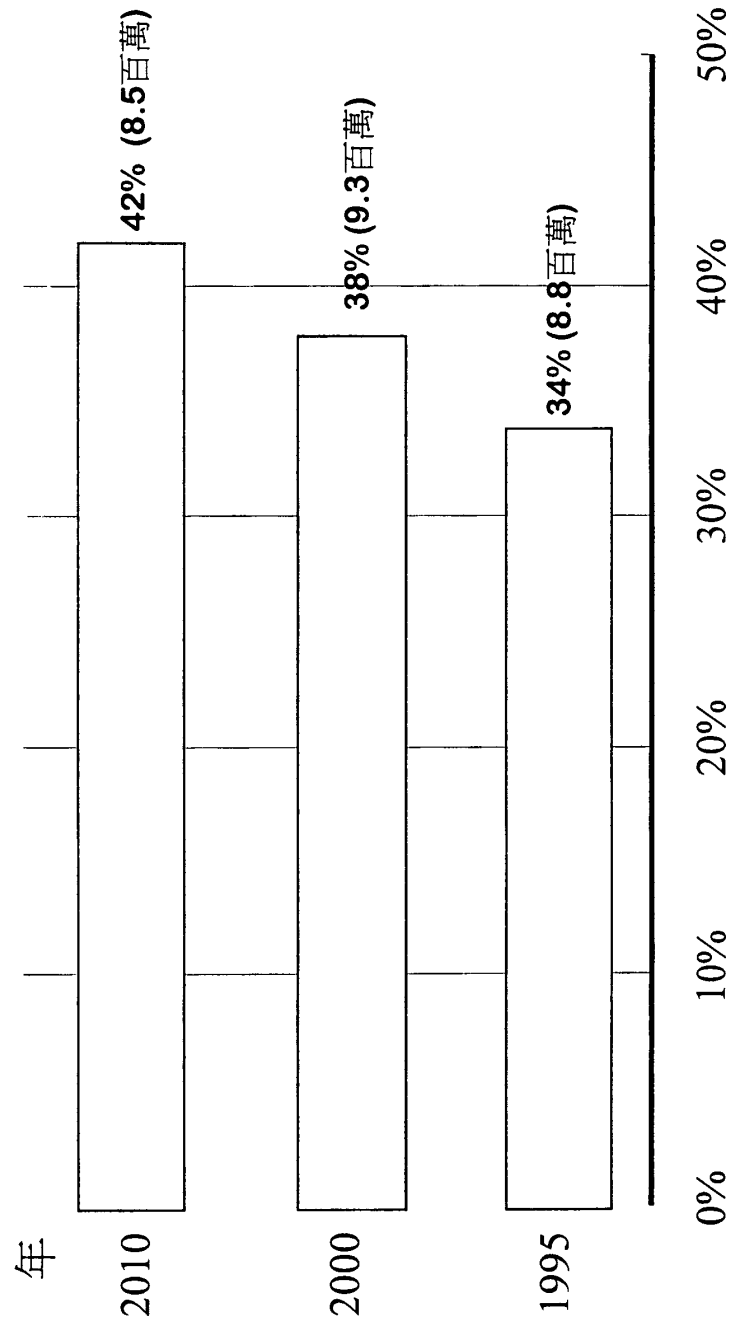
捌、結 語

此次參訪美國退伍軍人安養、養護及醫療機構，秉承各級長官指導，行前充分準備，詳細擬定參訪要點，互參訪全程，各員對問題之探討，資料之蒐集，鍥而不捨，鉅細靡遺，復蒙行政院秘書處派員隨行指導及美籍麥克先生全程協助，在行程匆促、顛簸中，勉能完成參訪任務。美國退伍軍人極受尊崇，因此退伍軍人事務制度屹立不搖，雖國情多有不同，但對退伍軍人安養、養護及醫療服務照顧政策上及實務上之優良作法、經驗教訓，可供參採者頗多；我國退輔制度建立已屆四十七年，此期間，各項安置政策明確，法規完備，工作推展甚具成效，為世界其他國家所欽羨及學習，惟近年來社會、政治情勢變異，加之榮民結構漸次改變，退輔政策、法規及工作認知上，應亟思有所突破精進，方能因應未來之挑戰。本次參訪所獲與我榮民安養、養護及醫療可供借鏡者，將逐步參採推動，以期提昇我榮民安養護及醫療服務照顧品質。

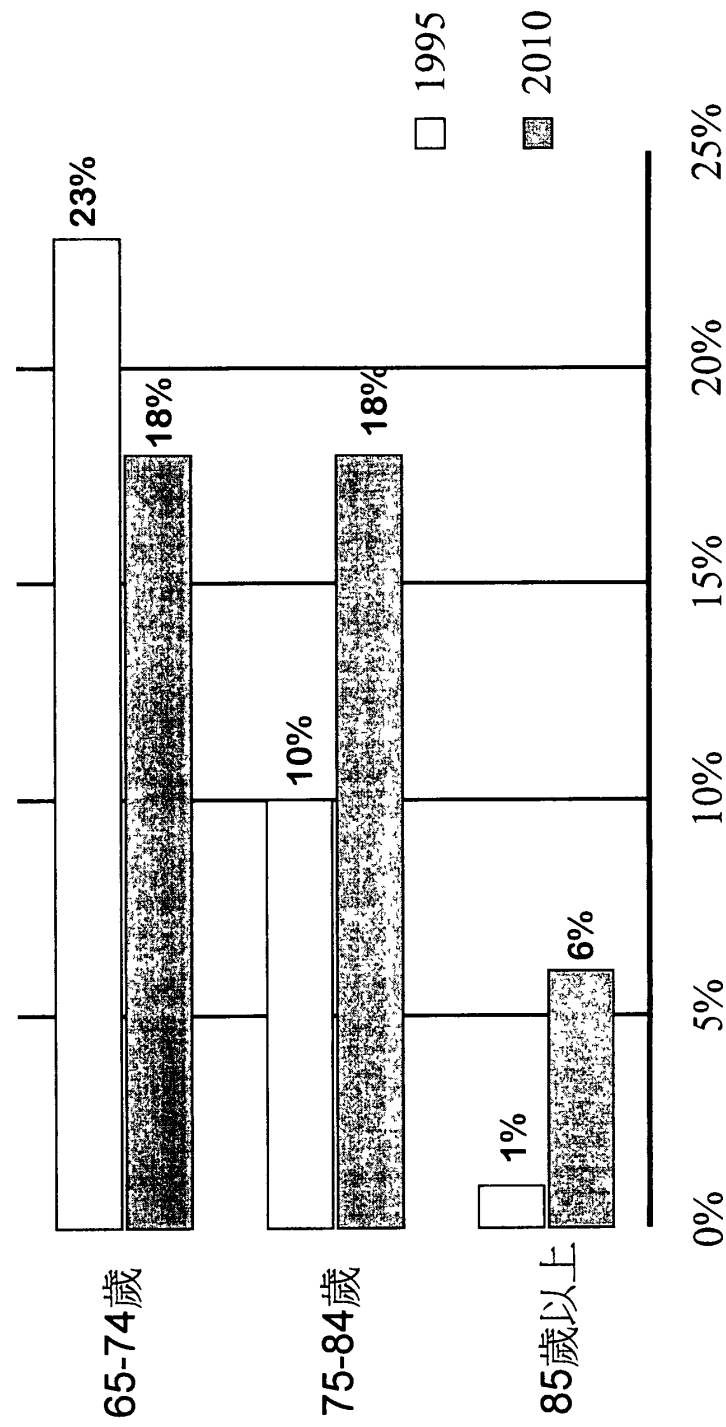
附表一 美國退伍軍人現況統計表



附表二 美國 65 歲以上退伍軍人所占比率表



附表三 1995及2010年美國65歲以上退伍軍人分配表



附表四 美國退伍軍人事務部組織系統圖

