

財團法人私立廣恩老人養護中心

114 年度業務計畫

一、 計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、 需求評估與分析：

中心針對 85 歲以上超高齡長輩發展對應之照顧模式，並將生命末期照顧議題納入跨專業討論會議題中。此外，由於體系內失智症長者佔有一定比例，故欲將過往中心執行 CST 認知刺激活動之經驗，傳承至社區式、居家式等單位，發展為廣恩體系服務特色。另，同時導入以人為中心的活動安排，持續推展出更適切長輩的個別及團體活動內容。

三、 業務計畫目標：

1. 培訓專業與管理人才，優化整合資訊系統
2. 提升跨專業整合照顧品質，優化住民生活品質
3. 推動品質，持續監督與改善
4. 擴展社區服務，積極爭取政府方案
5. 持續執行社區安寧照顧計畫
6. 加強財會管理與成本分析

四、 執行策略與目標值：

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets
財務	提升經營效能	有效運用機構床位 持續擴展社區業務	1.1 機構佔床率	>93%
			1.2 機構喘息營收	≥12 萬/月
			1.3 增設社區服務業務	≥1 處
			1.4 季報表分析達成率	100%
			1.5 年報表檢討分析達成率	100%
			1.6 提高員工年終績效獎金	0.8-1.5 月全薪
顧客	感動服務	多元活動設計 提升服務滿意度	2.1 室內空氣品質標章認證通過/2 年	合格
			2.2 住民滿意度	>85%
			2.3 膳食滿意度	>95%
			2.4 住民活動參與率	>90%
			2.5 活動類型	≥10 類
			2.6 家屬教育/座談會/支持團體	2 場/年
			2.7 申訴案件數	≤2 件/年
			2.8 緊急及意外事件數	≤2 件/年
流程	優質品管	提升資訊化系統 執行跨專業整合照護	3.1 推展機構	
			3.1.1 新入住 72 小時內資料登錄	>90%
		3.1.2 入住 1 個月評估資料登錄	>90%	

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets			
		持續品質監測改善	3.1.3 每 3 個月評估資料登錄	> 90%			
			3.1.4 每半年個案照護計畫更新資料登錄	> 90%			
			3.1.5 品管資料資訊化	> 90%			
			3.1.6 帳務管理作業系統	> 80%			
			3.1.7 庫房供補管理作業系統	> 80%			
			3.2 執行跨專業團隊會議	≥ 4 場/年			
			3.3 跨機構品管會議達成率	100%			
			3.4 品管指標每季分析達成率	100%			
			3.5 品管指標逐案分析達成率	100%			
			3.6 申請住宿式機構強化感染管制計畫獎勵	> 80%			
			3.7 申請 114 年住宿機構照顧品質計畫獎勵	100%			
			學習	人才培育	擴展產學合作單位 建立人才培訓中心	4.1 員工在職教育訓練達成率	100%
						4.2 實習及服務學習	≥ 2 家
4.3 培訓專業人力	2 位/年						
4.4 主管共融營	2 場/年						
4.5 創新改善專案或提案件數	≥ 1 件/年						

社區整合型服務中心及居家服務中心

114 年度業務計畫

一、 計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、 需求評估與分析：

由於服務據點辦公室地點設置於社區及辦公大樓，使得單位能見度較低，需加強服務推廣，以便促進民眾了解本中心服務內容。遵循主管機關派案規劃，惟人員留任率及進用皆不穩定，因而影響服務個案量增幅，可見服務需求量受限專業人力，故今年將開始與學校機關接洽，以求持續招聘相關專業人員。

此外，內部將規劃進行工作專業技巧提升訓練，試圖減輕人員工作負擔並給予適時支持，以減緩人員流動。針對外部資源單位將善用既有地緣優勢持續佈建各項照顧資源與服務網絡，建立順暢的轉介、諮詢管道，以全人、全程的照顧理念，增加失能者的最佳利益，共同落實社區照顧服務目標。

三、 業務計畫目標：

1. 擴充資源服務單位多元性、增加服務可近性
2. 發展個管員/師專業能力及行政專案能力
3. 持續開發個案案管量

四、 執行策略與目標值

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets
財務	提升經營效能	持續擴展社區業務 開源節流措施	1.1 持續開源-長照特約服務申報額	新北市 ≥ 8% 台北市 ≥ 5%
			1.2 持續拓展社區服務業務-居家服務案量	新北市 ≥ 8% 台北市 ≥ 5%
			1.3 經費支用管控與執行狀況	100%
顧客	感動服務	與案家保持良好互動	2.1 滿意度調查	>95%
			2.2 派案時效(7 天內服務介入)	>95%
			2.3 家屬支持性活動	2 場/年
流程	優質品管	提升資訊化系統 建置社區整合性服務 持續品質監測改善	3.1 推展機構資訊化—居服系統	100%
			3.2 執行跨專業團隊會議	≥4 場/年
			3.3 資源單位聯繫會議	≥2 次/年
			3.4 資源服務單位佈建率	100%
			3.5 品管會議達成次數	≥4 次/年
			3.6 品管監測分析達成率	100%

			3.7 配合政府機關查核、評鑑事宜	合格
			3.8 申訴案件數	≤2 件/年
			3.9 緊急及意外事件數	≤1 件/年
學習	人才培育	與學校實習合作及服務學習 人員自我成長與專業發展	4.1 實習及服務學習	≥1 家
			4.2 辦理新進員工職前訓練	100%
			4.3 員工在職教育訓練達成率	100%
			4.4 培育儲備幹部	1 位/年
			4.5 創新改善專案或提案件數	1 件/年

新北市土城頂埔社區長照機構

114 年度業務計畫

一、計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、需求評估與分析：

土城頂埔社區長照機構以跨專業團隊的服務模式，提供日照長輩多元連續性的專業服務，因應超高齡趨勢，發展對應之照顧模式，將高齡靈性照顧及生命末期照顧議題納入課程活動規劃，並培育相關課程種子人員，發展友善的社區關係，持續連結社區資源，提供日照長輩多元服務，豐富長輩生命經驗。

三、業務計畫目標：

1. 提升人員專業素質，以及活動帶領能力。
2. 針對個別化之需求，安排日常生活有意義的活動，以延緩長者失智失能退化。
3. 提升長者照顧品質，照顧品質專案的執行。
4. 強化社區經營，連結社區資源，發展在地特色，提供日照長輩及家屬多元可近性的貼心服務。
5. 強化家屬服務，辦理家屬支持活動，減輕家屬照顧壓力，提升家屬照顧韌性，以達長輩在安老的目標。

四、執行策略與目標值

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets	
財務	提升經營效能	持續擴展社區業務 開源節流措施	1.1 持續拓展社區服務業務-收托率	≥90%	
			1.2 申請與運用政府方案或企業補助經費	≥1 件/年	
			1.3 補助經費編列並依規定完成核銷	100%	
			1.4 經費支用管控與執行狀況	100%	
顧客	感動服務	與案家保持良好互動 多元活動設計 辦理社區服務	2.1 滿意度調查	>90%	
			2.2 社會參與及社區資源連結	3 件/年	
			2.3 家屬支持性活動	1 場/年	
流程	優質品管	提升資訊化系統 執行跨專業整合照護 持續品質監測改善	3.1 推展 機構資訊化	3.1.1 收托個案基本資料登錄	>80%
				3.1.2 團體性作業資料登錄	>80%
				3.1.3 每 1 個月資料登錄	>80%
				3.1.4 每 6 個月資料登錄	>80%
				3.1.5 品管資料資訊化	>80%
			3.2 執行跨專業團隊會議	≥4 場/年	

			3.3 品管會議達成次數	≥4 次/年
			3.4 品管監測分析達成率	100%
			3.5 配合政府機關查核、評鑑事宜	合格
			3.6 申訴案件數	≤1 件/年
			3.7 緊急及意外事件數	≤3 件/年
學習	人才培育	與學校實習合作及服務學習 人員自我成長與專業發展	4.1 實習及服務學習	≥1 家
			4.2 辦理新進員工職前訓練	100%
			4.3 員工在職教育訓練達成率	100%
			4.4 創新改善專案或提案件數	1 件/年

新北市私立瑞芳明燈社區長照機構

114 年度業務計畫

一、 計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、 需求評估與分析

本單位中度失能與失智個案居多，失智個案的情緒及認知混亂問題常是家屬照顧壓力的來源，以跨專業團隊的服務模式，提供日照長輩多元連續性的專業服務減少照顧負荷。並持續承辦社區關懷據點，辦理健康促進、共餐及電話關懷服務，擴大服務能量照顧在地長者。

三、 業務計畫目標

1. 加強人員失智照護專業素質及安排參與進階訓練。
2. 針對個案之需求，安排個別化之專業照護(如：個別體能訓練、家務訓練等)，以延緩長者失智失能退化。
3. 積極爭取政府專業方案(如：延緩失能)，以達最高之服務效益，並能引入外部講師，增進長者社區連結。
4. 強化社區經營管理，並增加居家服務項目，由公托工作人員至長者家中提供備餐、陪伴服務、沐浴、就醫等服務，以達社區服務普及化。
5. 強化家屬服務，辦理家屬支持活動，減輕家屬照顧壓力，提升家屬照顧韌性，以達長輩在地安老的目標。

四、 執行策略與目標值

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets	
財務	提升經營效能	持續擴展社區業務 開源節流措施	1.1 持續拓展社區服務業務-收托率	≥90%	
			1.2 申請與運用政府方案或企業補助經費	≥2 件/年	
			1.3 補助經費編列並依規定完成核銷	100%	
			1.4 經費支用管控與執行狀況	100%	
顧客	感動服務	與案家保持良好互動 多元活動設計 辦理社區服務	2.1 滿意度調查	>83%	
			2.2 社會參與及社區資源連結	1 件/年	
			2.3 家屬支持性活動	1 場/年	
流程	優質品管	提升資訊化系統 執行跨專業整合照護 持續品質監測改善	3.1 推展 機構資訊化	3.1.1 收托個案基本資料登錄	>80%
				3.1.2 團體性作業資料登錄	>80%
				3.1.3 每 1 個月資料登錄	>80%
				3.1.4 每 6 個月資料登錄	>80%
				3.1.5 品管資料資訊化	>80%

			3.2 執行跨專業團隊會議	≥4 場/年
			3.3 品管會議達成次數	≥4 次/年
			3.4 品管監測分析達成率	100%
			3.5 配合政府機關查核、評鑑事宜	合格
			3.6 申訴案件數	≤1 件/年
			3.7 緊急及意外事件數	≤3 件/年
學習	人才培育	與學校實習合作及服務學習 人員自我成長與專業發展	4.1 實習及服務學習	≥1 家
			4.2 辦理新進員工職前訓練	100%
			4.3 員工在職教育訓練達成率	100%
			4.4 創新改善專案或提案件數	1 件/年

新北市私立五股獅子頭社區長照機構

114 年度業務計畫

一、 計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、 需求評估與分析

五股獅子頭社區長照機構(簡稱五股獅子頭公共托老中心)因應超高齡人口的到來及社區整合照顧之需要，並洞悉家屬照顧之壓力，將持續提供周六全天喘息服務，擴大能量照顧在地長者，及家屬喘息服務之需求，以達社區機構服務之宗旨。

本單位 113 年個案特性統計，年齡區間以 75-84 歲為主，佔 3 成 7，女性(6 成 8)服務對象多於男性，高血壓、失智症和糖尿病佔 6 成 5，三大類疾病皆會影響服務對象執行日常生活活動的自理能力，失能等級以 3 級為多，共佔 3 成 2。以與家人同住為居多，由兒子/媳婦提供照顧為主，居住區域以五股及蘆洲區為主。參考前述疾病診斷的分析，中度失能與失智個案居多，其中失智個案的情緒及認知混亂問題常是家屬照顧壓力的來源，日照中心雖可提供白天的照顧，但夜間及假日的家庭照顧負荷壓力大。

因此，為滿足五股在地需求，減低家屬照顧負荷，延長家庭照顧年限，中心對連結讓家屬能獲得喘息的社區支持照顧服務極為重視，希望延緩長者功能退化與入住機構時間。本單位透過廣恩中心的支援，連結五股區多元連續的社區整合型服務模式，提供各項社區照顧服務，包括：週六日照喘息服務、居家服務等，依家屬需求提供，減輕其照顧壓力。

因應全面照護之需求，持續應用照護科技之投入，並將照護資料提供給醫療單位，作為回診及健康管理之依據，達到全人、全家、全社區健康之需求。

三、 業務計畫目標

1. 加強人員失智照護專業素質及活動帶領能力之訓練，以達到全人健康照顧之需求。
2. 針對個案之需求，安排個別化之專業照護(如：個別體能訓練、家務訓練、音樂輔療、異國文化體驗等)，以延緩長者失智失能退化。
3. 積極爭取政府及企業團體專業方案，以達最高之服務效益，並能引入外部講師，增進長者社區連結。
4. 強化社區經營管理，並增加居家服務項目，資源連結照服人員至長者家中提供陪伴服務、帶長者上下樓等服務，以達社區服務普及化。
5. 強化家屬服務，辦理家屬支持活動及個別專業照顧指導，減輕家屬照顧壓力，提升家屬照顧韌性，以達長輩在宅安老及幸福老化的目標。
6. 因應專業人力之缺口，持續發放團體工作獎金，以鼓勵人員更精進自身能力及加強留任之實質效益。

四、執行策略與目標值

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets	
財務	提升經營效能	持續擴展社區業務 開源節流措施	1.1 持續拓展社區服務業務-收托率	≥90%	
			1.2 申請與運用政府方案或企業補助經費	≥2 件/年	
			1.3 補助經費編列並依規定完成核銷	100%	
			1.4 經費支用管控與執行狀況	100%	
顧客	感動服務	與案家保持良好互動 多元活動設計 辦理社區服務	2.1 滿意度調查	>90%	
			2.2 社會參與及社區資源連結	1 件/年	
			2.3 家屬支持性活動	1 場/年	
			2.4 申訴案件數	≤1 件/年	
			2.5 緊急及意外事件數	≤2 件/年	
流程	優質品管	提升資訊化系統 執行跨專業整合照護 持續品質監測改善	3.1 推展 機構資訊 化	3.1.1 收托個案基本資料登錄	>90%
				3.1.2 團體性作業資料登錄	>70%
				3.1.3 每 1 個月資料登錄	>90%
				3.1.4 每 6 個月資料登錄	>90%
				3.1.5 品管資料資訊化	>80%
			3.2 執行跨專業團隊會議	≥4 場/年	
			3.3 品管會議達成次數	≥4 次/年	
			3.4 品管監測分析達成率	100%	
			3.5 配合政府機關查核、評鑑事宜	合格	
			學習	人才培育	配合產學合作 人員自我成長與專業發展
4.2 辦理新進員工職前訓練	100%				
4.3 員工在職教育訓練達成率	100%				
4.4 創新改善專案或提案件數	1 件/年				

新北市新莊新樹社區長照機構

114 年度業務計畫

一、計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、需求評估與分析：

依據新莊新樹社區長照機構 113 年上半年度個案特性統計分析，年齡區間以 85-94 歲為主，其次為 65-74 歲，共佔 6 成 7；女性(6 成 4)服務對象多於男性；高血壓和失智症各佔總人數 6 成以上比例，糖尿病佔 4 成，這些疾病皆會影響服務對象執行日常生活活動的自理能力；失能等級以 3 級(26.47%)為主，其次為 6 級(20.59%)；以與家人同住為居多；由子媳輩提供照顧為主；居住區域以新莊區為主；低收及中低收入戶共 5 位；有 6 成 4 服務對象有交通接送需求。

針對 3 級個案安排延緩失能與失智之各項活動；另對於 6 級個案則強調維持自我照顧能力，故在安全情境下，給予個案足夠的時間，以賦能之。

本機構已成立四年之久，隨著業務量及人員留任趨向穩定，故服務品質上朝向展現「復能好生活」，透過規律的復能訓練，以期維持個案之自我照顧能力，或延緩其失能狀況，以使個案能自理日常生活活動功能，進一步增加工作人員在服務工作上的自我效能，並減少不必要的工作疲累及耗損。

三、業務計畫目標：

1. 建立補位機制，以提升個案照顧服務量能(收托率)。
2. 積極爭取政府計畫方案，引進外部講師，增進個案社區參與。
3. 提升個案照顧品質，推動高齡友善照顧品管專案的執行，以及提高照顧品質能見度，進而提升滿意度。
4. 強化社區經營管理，運用在地特色，建構完整之社區資源連結機制，以觸及企業補助機會，連結社區資源，提供日照個案及家屬多元可近性的貼心服務。
5. 強化家屬服務，辦理家屬支持活動，減輕家屬照顧壓力，提升家屬照顧韌性，以達個案在安老的目標。
6. 加強人員的失智照護專業素質及安排參與進階訓練，以及提升活動帶領能力。
7. 針對個案之需求，啟動「復活者聯盟」的生活方式，安排日常生活有意義的活動，以延緩個案的失智失能退化情形，以「建構個別化之照護模式」。
8. 資訊系統使用完整率的提升，以達智慧資訊照顧的願景。

四、執行策略與目標值

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets
財務	提升經營效能	持續擴展社區業務 開源節流措施	1.1 持續拓展社區服務業務-收案率	≥95%
			1.2 建立補位機制	1 案

			1.3 申請與運用政府方案或企業補助經費	≥2 件/年	
			1.4 補助經費編列並依規定完成核銷	100%	
			1.5 經費支用管控與執行狀況	100%	
顧客	感動服務	與案家保持良好互動 多元活動設計 辦理社區服務	2.1 滿意度調查	>90%	
			2.2 社會參與及社區資源連結	2 件/年	
			2.3 家屬支持性活動	1 場/年	
			2.4 申訴案件數	≤1 件/年	
			2.5 緊急及意外事件數	≤2 件/年	
			2.6 收托說明簡報	1 件/年	
			2.7 專業衛生教育	4 場/年	
			2.8 長照需求等級下降數	≥1 案/年	
流程	優質品管	提升資訊化系統 執行跨專業整合照護 持續品質監測改善	3.1 推展 機構資訊 化	3.1.1 收托個案基本資料登錄	>85%
				3.1.2 團體性作業資料登錄	>85%
				3.1.3 每 1 個月資料登錄	>85%
				3.1.4 每 6 個月資料登錄	>85%
				3.1.5 品管資料資訊化	>80%
			3.2 執行跨專業團隊會議	≥4 場/年	
			3.3 執行品管會議達成次數	≥4 次/年	
			3.4 品管監測分析達成率	100%	
			3.5 配合政府機關查核、評鑑事宜	合格	
			學習	人才培育	與學校實習合作及服務學習 人員自我成長與專業發展
4.2 辦理新進員工職前訓練	100%				
4.3 員工在職教育訓練達成率	100%				
4.4 創新改善專案或提案件數	1 件/年				

臺北市私立松山健康社區長照機構

114 年度業務計畫

一、 計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、 需求評估與分析：

本中心將配合市府政策，提供受照顧者適足的照顧服務，降低照顧者負荷，長輩在地就養無擔憂。松山社區長照機構為新設立單位，故計畫主要分別為內部資源整合，包括人員招募、教訓練及穩定為原則，外部則是拜訪社區做社區資源連結及宣傳，以使收案穩定成長。

三、 業務計畫目標：

1. 加強人員失智照護專業素質及安排參與進階訓練，以及提升活動帶領能力。
2. 針對個案之需求，安排日常生活有意義的活動，以延緩長者失智失能退化。
3. 提升長者照顧品質，高齡友善照顧品管專案的執行。
4. 使用資訊系統，以達智慧資訊照顧的願景。
5. 積極爭取政府計畫方案，引進外部講師，增進長者社區參與。
6. 強化社區經營管理，運用在地特色，連結社區資源，提供日照長輩及家屬多元可近性的貼心服務。
7. 強化家屬服務，辦理家屬支持活動，減輕家屬照顧壓力，提升家屬照顧韌性，以達長輩在安老的目標。

四、 執行策略與目標值

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets	
財務	提升經營效能	持續擴展社區業務 開源節流措施	1.1 持續拓展社區服務業務-收托率	≥90%	
			1.2 經費支用管控與執行狀況	100%	
顧客	感動服務	與案家保持良好互動 多元活動設計 辦理社區服務	2.1 滿意度調查	>90%	
			2.2 社會參與	2 件/年	
			2.3 社區資源連結	1 件/年	
			2.4 家屬支持性活動	2 場/年	
流程	優質品管	提升資訊化系統 執行跨專業整合照護 持續品質監測改善	3.1 推展 機構資訊 化	3.1.1 收托個案基本資料登錄	>80%
				3.1.2 團體性作業資料登錄	>80%
				3.1.3 每 1 個月資料登錄	>80%
				3.1.4 每 6 個月資料登錄	>80%
				3.1.5 品管資料資訊化	>80%
			3.2 執行跨專業團隊會議	≥4 場/年	

			3.3 品管會議達成次數	≥4 次/年
			3.4 品管監測分析達成率	100%
			3.5 配合政府機關查核、評鑑事宜	合格
			3.6 申訴案件數	≤1 件/年
			3.7 緊急及意外事件數	≤3 件/年
學習	人才培育	與學校實習合作及服務學習 人員自我成長與專業發展	4.1 實習及服務學習	≥1 家
			4.2 辦理新進員工職前訓練	100%
			4.3 員工在職教育訓練達成率	100%
			4.4 創新改善專案或提案件數	1 件/年

臺北市私立陽明山社區長照機構

114 年度業務計畫

一、 計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、 需求評估與分析：

將配合政策，提供失智長者如同家一般的照顧服務，降低照顧者負荷。計畫主要分別為內部資源整合，包括人員招募、教育訓練及穩定為原則，外部則是拜訪社區做社區資源連結及宣傳，以使收案穩定成長。

三、 業務計畫目標：

1. 加強人員失智照護專業素質及安排參與進階訓練，以及提升活動帶領能力。
2. 針對個案之需求，安排日常生活有意義的活動，以延緩長者失智失能退化。
3. 提升長者照顧品質，高齡友善照顧品管專案的執行。
4. 強化家屬服務，辦理家屬支持活動，減輕家屬照顧壓力，以達安老目標。

四、 執行策略與目標值

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets	
財務	提升經營效能	持續擴展社區業務 開源節流措施	1.1 持續拓展社區服務業務-收案率	80%	
			1.2 經費支用管控與執行狀況	100%	
顧客	感動服務	與案家保持良好互動 多元活動設計 辦理社區服務	2.1 滿意度調查	>85%	
			2.2 膳食滿意度	>85%	
			2.3 友善社區營造(社會參與及社區資源連結)	2 件/年	
			2.4 家屬支持性活動	1 次/年	
流程	優質品管	提升資訊化系統 執行跨專業整合照護 持續品質監測改善	3.1 推展 機構資訊 化	3.1.1 新入住 72 小時內資料登錄	100%
				3.1.2 入住 1 個月評估資料登錄	100%
				3.1.3 定期評估資料登錄	100%
				3.1.4 每半年個案照護計畫更新資料登錄	100%
				3.1.5 品管資料資訊化	100%
			3.2 執行跨專業團隊會議	≥4 場/年	
			3.3 品管會議達成次數	≥4 次/年	
			3.4 品管監測分析達成率	100%	
			3.5 配合政府機關查核、評鑑事宜	合格	
			3.6 申訴案件數	≤1 件/年	

			3.7 緊急及意外事件數	≤3 件/年
學習	人才培育	與學校實習合作及服務學習 人員自我成長與專業發展	4.1 實習及服務學習	≥1 件/年
			4.2 辦理新進員工職前訓練	100%
			4.3 員工在職教育訓練達成率	100%
			4.4 創新改善專案或提案件數	1 件/年

新北市五股老人公寓

114 年度業務計畫

一、 計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、 需求評估與分析：

112 年 12 月 15 日公寓團隊接受新北市政府社會局委託各界專家組成之評鑑小組進行評鑑訪查，獲得優等成績，隨後並於 112 年 12 月 28 日順利完成自 113 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日為期三年的招標投標程序，繼續為居住於公寓的長輩提供優質服務。而依據近三年收集的各項營運資料進行分析之後，擬定後續營運重點包括：活動設計方面結合社區資源，含括玩拼布、園藝、太極拳、鼓樂、自癒力健康操、歌唱等項目，另加強運動內容以預防延緩失能失智，實現「在地就養 健康樂活」的政府施政目標。因公寓入住條件為生活可自理之長輩，故絕大多數巴氏量表評估結果為 100 分(完全獨立)。然而，隨著年紀增長，生理機能難免步向退化，評估結果逐漸轉變為輕度依賴(91-99 分)，這時候公寓同仁會更加注意敦促長輩參與延緩失能失智的各項活動，並且提醒家屬知道，並預做相關準備，更積極的去了解長照體系，尋覓合適長輩下一階段的照護機構。當進入中度依賴程度(61-90 分)之後，基本上已無法藉由簡單的協助達成生活自理，而逐步選擇返家自行照顧、或轉介至長照機構或護理之家等。

三、 業務計畫目標

1. 持續提升品質、提供全方位與多專業合作老人照顧服務，增進長輩身、心、靈之健康。
2. 提供老人福利相關實習及服務學習，並完成員工在職教育訓練至少每人每年 20 小時。
3. 賡續設備設施更新與多元活動環境營造，提升整體服務形象。
4. 藉由共生社區外展服務，透過共讀、共餐、共遊、及共融等方式，落實社會服務與回饋社會之精神。

四、 執行策略與目標值

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets
財務	提升經營效能	持續擴展服務業務 開源節流措施	1.1 持續拓展服務業務-佔床率	≥95%
			1.2 申請與運用政府補助經費或企業贊助	2 件/年
			1.3 補助經費編列並依規定完成核銷	100%
			1.4 經費支用管控與執行狀況	100%
顧客	感動服務	與住民保持良好互動 多元活動設計 辦理社區服務	2.1 滿意度調查	>90%
			2.2 膳食滿意度調查	>85%
			2.3 活動類型	≥5 類

			2.4 社區資源連結及運用	3 單位/年			
			2.5 親屬教育活動及家屬座談會(含聯誼活動)	各 1 場/年			
流程	優質品管	提升資訊化系統 執行跨專業整合照護 持續品質監測改善	3.1 推展機構資訊化	3.1.1 住民基本資料登錄	>90%		
				3.1.2 團體性作業資料登錄	>80%		
				3.1.3 每 1 個月個案資料登錄	>80%		
				3.1.4 每年資料登錄	>80%		
				3.1.5 品管資料資訊化	>80%		
						3.2 執行跨專業團隊會議	≥3 場/年
						3.3 品管會議達成次數	≥4 次/年
						3.4 品管監測分析達成率	100%
						3.5 配合政府機關查核、評鑑事宜	合格
						3.6 申訴案件數	≤1 件/年
			3.7 緊急及意外事件數	≤2 件/年			
學習	人才培育	與學校實習合作及服務學習 人員自我成長與專業發展	4.1 實習及服務學習	≥1 家			
			4.2 辦理新進員工職前訓練	100%			
			4.3 員工在職教育訓練達成率	100%			
			4.4 創新改善專案或提案件數	1 件/年			

新北市新店馬公社區長照機構 114 年度業務計畫

一、計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、需求評估與分析：

新店區位處新北市南部，北以景美溪與臺北市為界。由於都市化與郊區化的影響，新店區也是臺北市主要通勤人口分佈地區之一。新北市政府民政局及內政部戶政司統計資料，113 年底新店區戶數約 13.9 萬戶，人口約 30.7 萬人。參用新北市政府主計處於 113 年 9 月公告的高齡圖像資料內容分析，新北市人口持續老化，65 歲以上的老年人口數約占全年齡層人口數之 18%，推估新店區 65 歲以上的老年人口數約有 5 萬 5 千人。以失能老人約佔老年人口數比例 12.7%~17.5% 推算，新店區失能老人服務需求人數平均約有 8 千人。新北市政府公告的「新北市老人生活狀況暨福利需求調查研究報告」中指出，新北市高齡者對未來生活最擔心(煩惱)的主要問題中，以「身體出現緊急狀況」所占比率最高，為 61.2%，其次為「失智症/憂鬱症疾病上身」，占 55.1%，顯示新北市高齡者面對老年生活，最為重視健康維護。對此，廣恩長照體系配合新北市政府建構多樣的老人福利服務措施，於 113 年開始籌畫設立新店馬公日間照顧中心，預計在 114 年 3 月開始提供服務，以提供高齡者完善的健康及生活照顧。

新店馬公日照中心，係承租新北市衛生局改建舊有老店衛生所的 1-3 樓場地，鄰近新店行政大樓及運動中心、馬公友誼公園、五峰國中、新店區公所捷運站、新北市輔具中心等處。盤點新店區已設有 15 家公私立日間照顧服務機構，新店馬公日照將善用地點交通便利、深入住宅區與行政設施的社區地理優勢，集聚廣恩長照體系辦理日間照顧服務經驗與能量，落實在地安老。

三、業務計畫目標：

- 1.整合服務團隊能力：加強人員失能與失智照護專業素質佐以科技工具運用能力訓練並提升活動帶領能力。
- 2.穩定個案照顧服務：針對個案需求安排日常生活符合照顧目標且意義化的活動以延緩退化。
- 3.開拓社會資源連結：接洽各項公私立協力計畫方案並引進外部講師連結多元化社會服務資源。
- 4.強化社區經營管理：運用在地特色連結社區資源以提供服務長輩及家屬與社區互動的機會。
- 5.強化家屬支持服務：辦理家屬支持活動以減輕照顧壓力與提升照顧韌性以達長輩在宅安老及幸福老化的目標。

四、執行策略與目標值：

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets	
財務	提升經營效能	持續擴展社區業務 開源節流措施	1.1 持續拓展社區服務業務-收托率	≥60%	
			1.2 補助經費編列並依規定完成核銷	100%	
			1.3 經費支用管控與執行狀況	100%	
顧客	感動服務	與案家保持良好互動 多元活動設計 辦理社區服務	2.1 滿意度調查	>80%	
			2.2 社會參與及社區資源連結	3 件/年	
			2.3 家屬支持性活動	2 場/年	
流程	優質品管	提升資訊化系統 執行跨專業整合照護 持續品質監測改善	3.1 推展 機構資訊 化	3.1.1 收托個案基本資料登錄	>80%
				3.1.2 團體性作業資料登錄	>80%
				3.1.3 每 1 個月資料登錄	>80%
				3.1.4 每 6 個月資料登錄	>80%
				3.1.5 品管資料資訊化	>80%
			3.2 執行跨專業團隊會議	≥4 場/年	
			3.3 品管會議達成次數	≥4 次/年	
			3.4 品管監測分析達成率	100%	
			3.5 配合政府機關查核、評鑑事宜	合格	
			3.6 申訴案件數	≤1 件/年	
3.7 緊急及意外事件數	≤3 件/年				
學習	人才培育	與學校實習合作及服務學習 人員自我成長與專業發展	4.1 實習及服務學習	≥1 家	
			4.2 辦理新進員工職前訓練	100%	
			4.3 員工在職教育訓練達成率	100%	
			4.4 創新改善專案或提案件數	1 件/年	

新北市政府社會局委託辦理-樂平身障服務中心

114 年度業務計畫

一、計畫執行期間：114 年 1 月 1 日-114 年 12 月 31 日

二、需求評估與分析:本案服務區域：汐止區、瑞芳區、平溪區、雙溪區、貢寮區。經參考衛生福利部統計處資料顯示汐止區、瑞芳區、平溪區、雙溪區、貢寮區等五區身心障礙者人數，評估五區目前身心障礙人口概況，並參閱本案之實施計畫推估之身心障礙人口數(不含視障者)為 12,968 人，約占新北市身心障礙總人口 8%。由 110 年身心障礙者生活狀況及需求調查報告中，提及目前身心障礙者生活模式約五成以上為兩代家庭，且主要照顧方式近七成係由家人(配偶或同住者)照顧，如何減輕其照顧壓力、經濟負擔，並預防身心障礙者雙重老化家庭危機實為一項重要課題。

三、業務計畫目標

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets	
財務	提升經營效能	持續擴展社區業務	1.1 持續拓展服務業務-開案量	≥150 人	
			1.2 補助經費編列並依規定完成核銷	100%	
			1.3 經費支用管控與執行狀況	100%	
顧客	感動服務	與案家保持良好互動 多元活動設計 辦理社區服務	2.1 滿意度調查(活動滿意度)	>80%	
			2.2 社會參與及社區資源連結	2 件/年	
			2.3 家屬支持性活動	2 場/年	
流程	優質品管	執行跨專業整合持續品質 監測改善	3.1 督導 制度及方 式	3.1.1 團體督導	4 場/年
				3.1.2 個別督導	4 場/年
				3.1.3 專業性督導	2 場/年
				3.1.4 支持性督導	2 場/年
			3.2 執行跨專業團隊會議(社區資源聯繫會議)	≥4 場/年	
			3.3 品管會議達成次數(社會局定期會議)	≥4 次/年	
			3.4 品管監測分析達成率(履約規劃成果驗收)	100%	
3.5 配合政府機關查核、評鑑事宜	合格				
3.6 申訴案件數	≤1 件/年				
學習	人才培育	與學校實習合作及服務學習 人員自我成長與專業發展	4.1 實習及服務學習	≥1 家	
			4.2 辦理新進員工職前訓練	100%	
			4.3 員工在職教育訓練達成率	100%	
			4.4 創新改善專案或提案件數	1 件/年	

