

財團法人私立廣恩老人養護中心
110年年度工作計畫

機構宗旨：以長者福祉為依歸，以全人照顧為理念，在服務層面多元化經營，並配合政府政策提供完善的照顧

機構理念：愛心、耐心、貼心、專業、責任、服務

照顧目標：1.鞏固團隊合作，世代交替、2.服務品質提昇，優化住民生活品質、3.各項服務方案效益達成率100%、4.搭配政府部門委託方案執行、5.朝向教學型機構發展

計畫期程：110.01.01-110.12.31

預期效益：如下表說明

策略構面 (BSC構面)	工作項目	執行內容與步驟	負責單位或 負責人	工作進度												細項說明	目標值
				1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
1.內部流 程構面	1.1修訂工 作職責及 員工工作 手冊	1.1.1依評鑑建議修訂各項 工作手冊，落實行政管理	管理部 護理部 社工部	*						*						管理部： 1.修訂短、中、長期計畫 2.修訂工作手冊 護理部： 1.跨專業團隊計畫單修訂 2.護理技術稽核表單修訂並檢視作業 規範，修訂正確符合臨床 3.儀器維護及教育訓練管理辦法 4.修訂感控手冊，針對COVID-19之處 理與因應方面 社工部： 1.訂定跨專業會議召開辦法 2.加強工作手冊防火及危險物品等部 分內容且留存執行紀錄。 3.檢視及修訂契約內容 4.建立日常化、計畫性之感官刺激訓	1.半年檢視完 成進度，並做 改善檢討。 2.半年至少完 成50%進度。
		1.1.2機構及外展相關服務 契約書重新檢視修訂，若 有修訂之契約，完成檢約	管理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	管理部：檢視、修訂合作內容並每年 換約簽訂。	合約到期前2個 月檢視舊合約 內容。
		1.1.3工作規則修訂並核備 新北市政府勞檢處	管理部												*	修訂完成並核備市府勞檢處	新年度前核備 完成
	1.2落實財 產盤點、 分工及制 度化管理	定期盤點財產	管理部 (總務組)												*	一年盤點	1.樓層倉庫負 責人每月盤點 2.固定財產每 一年盤點
	1.3機構資 訊系統建 置與使用	應用「機構e化」促使服務 流程之標準化、照護流程 系統化、增加照顧服務內 容的監控、整合住民/個案 的健康資訊、增加專業團 隊連繫溝通	管理部 護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1.衛生福利部長期照護系統系老人福利機 構個案管理系統落實建檔 2.持續優化iHold及雲護士系統，	
	1.4機構品 質政策宣 導執行與 員工溝通	1.4.1董事會召開	管理部			*			*			*			*	2次/年董事會議；4次/年常務董事會議。 並於開會前函報主管機關，並於開會後2 週內函報主管機關備查	依時程進行記 錄留存
		1.4.2行政會議	組長以上人 員	*		*		*		*		*		*		1次/2個月（一、三、五、七、九、 十一月召開）	依時程進行記 錄留存
		1.4.3服務品質會議召開	護理部		*			*			*			*		每季辦理（二、五、八、十一月召 開）各項評鑑指標監測統計分析報 告，年度專案進行分析報告	依時程進行記 錄留存
		1.4.4各單位會議(包括護 理人員會議、台籍照服員 會議及外籍照服員會議)	護理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	護理人員及台籍照服員1次/2個月 外籍照服員會議1次/月	依時程進行記 錄留存
		1.4.5新案跨專業討論會	護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2次/1個月	依時程進行記 錄留存
		1.4.6樓層會議	護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2次/1個月	依時程進行記 錄留存
		1.4.7活動會議	護理部 社工部		*			*		*				*		每季辦理（二、五、八、十一月辦 理）	依時程進行記 錄留存
		1.4.8跨專業Review會議	護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2次/1個月	依時程進行記 錄留存
		1.4.8跨專業個案研討會	護理部 社工部	*			*			*			*			每季辦理（一、四、七、十月辦理）	依時程進行記 錄留存
	1.5定期召 開各項會 議及聯誼 會	1.5.1勞資會議	主任委員			*			*			*			*	每季辦理（三、六、九、十二月辦 理）	依時程進行記 錄留存
		1.5.2住民膳食委員會	各單位代表 、住民及家 屬代表				*							*		2次/年（四月、十一月召開）	依時程進行記 錄留存
		1.6.1 安全衛生與各項自 動安全檢查作業	防火管理員 安全衛生管 理員	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1次/月	檔案留存
	1.6各項設 施維護及 環境安全	1.6.2建築物公共安全檢查 簽證及申報辦法	管理部 (總務組)											*		1次/年	檔案留存
		1.6.3消防安全設施檢修申 報	管理部 (總務組)					*						*		2次/年（五、十一月）	檔案留存
		1.6.4高低壓電氣設備定期 檢測	管理部 (總務組)			*						*				2次/年（三月、九月召開）	檔案留存
		1.6.5高低壓電力設備巡檢	管理部 (總務組)		*			*			*			*		1次/季(2,5,8,11月)	檔案留存
		1.6.4高壓用電設備保養	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1次/月	檔案留存
		1.6.6升降梯保養	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1次/月	檔案留存
		1.6.7無障礙升降梯保養	管理部 (總務組)		*			*			*			*		1次/季(2,5,8,11月)	檔案留存
		1.6.8環境清潔與病媒防治	管理部 (總務組)		*			*			*			*		1次/季(2,5,8,11月)	檔案留存
		1.6.9鼠檢作業	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1次/月	檔案留存
		1.6.10供水設備清潔--水 塔清潔保養	管理部 (總務組)						*						*	2次/年（六、十二月）	檔案留存
		1.6.11供水設備飲水機-- 濾心更換	管理部 (總務組)	*			*			*			*			1次/3個月(1,4,7,10月)	檔案留存

策略構面 (BSC構面)	工作項目	執行內容與步驟	負責單位或 負責人	工作進度												細項說明	目標值
				1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
1. 內部流程構面	1.6各項設施維護及環境安全	1.6.12供水設備飲水機—水質檢驗	管理部 (總務組)	*			*			*			*			1次/3個月(1,4,7,10月)	檔案留存
		1.6.13檢測緊急呼叫設備自行檢測	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2次/月	檔案留存
		1.6.14一般事業廢棄物清除	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	3次/週	檔案留存
		1.6.15生物醫療廢棄物清除	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1次/週	檔案留存
		1.6.16資源回收	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1-2次/月	檔案留存
		1.6.17交通設備保養	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	中心：1次/月 委外：2次/年及不定期維修	檔案留存
		1.6.18環境清潔、餐飲食品衛生自行檢查、廚房作業檢點	護理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1次/日清潔 1次/週抽樣稽核	檔案留存
		1.6.19廚房環境清潔--抽油煙機設備	管理部 (總務組)			*										1次/年	檔案留存
		1.6.20環境清潔--打蠟作業	管理部 (總務組)	*												1次/年	檔案留存
		1.6.21機構環境清潔--抽水肥	管理部 (總務組)			*										1次/年	檔案留存
		1.6.22機構環境清潔--清理水溝汙泥	管理部 (總務組)			*			*			*			*	1次/3個月(3,6,9,12月)	檔案留存
		1.6.23機構設備保養維修	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	保養：按設備性質定期保養 維修：不定期維修	檔案留存
		1.6.24復健儀器設備保養	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1次/月	檔案留存
		1.6.25醫療儀器清潔保養	管理部 (總務組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	依使用頻率分、日、星期	檔案留存
		1.6.26自衛消防認證及訓練	防火管理員 總務組					*						*		2次/年(五、十一月)	
		1.6.27緊急救護(CPR)訓練	教育訓練											*		1次/年(應包括外籍看護工)	依時程辦理記錄留存
		1.6.28持續修訂老人機構之災害應變撤離計畫、處理流程及演練	管理部 (總務組)			*								*		2次/年(三、十一月)	依時程辦理記錄留存
	1.7落實年度品管作業	1.7.1長期照顧品質監測分析	護理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	按月統計，分季檢討：壓力性損傷、約束、非計劃性住院、跌倒、體重； 逐案分析：疼痛、鼻胃管移除、尿管移除，並依真因分析提出有效計畫對策及追蹤評值	每季品質會議檢討
		1.7.2護理照顧技術考核	護理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1次/1個月，分護理人員和照顧服務員，並依服務需求檢討技術落實執行，並加強全體員工洗手技術之落實於每半年進行洗手之正確性及遵從性之稽核	依時程考核記錄留存
		1.7.3落實意外事件分層通報時效，並檢討分析與改善	護理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	逐案分析，並每半年分析檢討改善及追蹤。	每季品質會議檢討
		1.7.4落實感控管理作業及感染監測指標通報系統	副護理長	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	每週一系統通報，每季進行品質監測並追蹤成效	1.每週通報 2.每季品質會議分享討論
	1.8落實行政工作執行	1.8.1配合主管機關填報各項報表資料	社工部 護理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	分為月報及半年報	依時程進行記錄留存
		1.8.2相關社會福利諮詢、活動告知、捐贈俾利民眾諮詢	社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	依住民狀況需求協助各項資源申請	檔案留存
2. 學習與成長構面	2.1人員自我成長與專業發展	2.1.1落實新進員工職前訓練	教育訓練													1.分基礎及實務訓練 2.制定認知筆試及技能考核項目	學習手冊及檔案留存
		2.1.2落實員工在職教育	教育訓練	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1.機構外訓每年至少20小時，含感控4小時 2.辦理員工性騷擾及性侵害處理流程教育訓練	1.製作每人在職教育手冊及每年製作總表留存
		2.1.3內部員工在職訓練	教育訓練	*		*		*		*		*		*		由外聘講師及內部講員依照護需求授課	1.依需求規劃課程內容 2.暫訂於員工會議前辦理
		2.1.4提供護理、社工、老人服務相關科技學生或相關專業訓練課程實習與服務實習	教育訓練	*	*					*						依學校申請需求提供實習指導	公文留存
		2.1.5培訓專業人員擔任相關長照課程、人文教育授課講師	教育訓練													依單位申請需求提供講師	檔案留存
3. 顧客服務面	3.1持續座談會、家屬聯誼會活動辦理及滿意度調查辦理	3.1.1節慶活動及春秋旅遊活動辦理	社工部		*團康		*春遊	*母親節		*中元	*父親節	*中秋節	*秋遊		*歲末	依節慶辦理	依時程進行記錄留存
		3.1.2家屬座談會辦理	社工部											*		1次/年(十二月召開)	依時程進行記錄留存
		3.1.3住民衛教課程辦理	護理部				*						*			2次/年	依時程進行記錄留存
		3.1.4家屬衛教課程或支持團體辦理	護理部 社工部					*						*		2次/年	依時程進行記錄留存
		3.1.5員工及住民體檢	護理部					*								1次/年(五月)，確認健檢問題及團隊評估處置，追蹤改善情形	依時程進行，體檢結果檢討
	3.2文宣發行	3.2.1期刊發行	管理部	*												1次/年	依時程製作發刊
		3.2.2網頁更新及維護	管理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	即時更新	依時程進行記錄留存
	3.3滿意度調查	3.2.3賀年卡設計及發送	管理部	*												1次/年	
		3.3.1滿意度調查統計分析，作為業務計畫修正之參考	社工部								*	*	*			1次/年(八月)，整體滿意度達90%以上	依時程進行記錄留存，並檢討改善
		3.3.2膳食滿意度調查統計及分析	護理部				*						*			2次/年(四、十月)，整體滿意度達90%，並加強策略成效評值	依時程進行記錄留存，並檢討改善

策略構面 (BSC構面)	工作項目	執行內容與步驟	負責單位或 負責人	工作進度												細項說明	目標值
				1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
	3.4申訴案件處理	3.4.1住民、家屬及員工申訴事件統計分析並做工作流程及管理規章之改善	社工部					*							*	每年申訴案件低於3件以下	每季品質會議檢討
3. 顧客服務面	3.5志工招募及培訓	3.5.1志工招募	社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	常態志工招募10人以上	檔案留存
		3.6.1輔療性團體辦理	社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	每週辦理兩場次	活動紀錄留存
	3.6文康活動推展	3.6.2日常文康活動辦理	社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	每日辦理涵蓋動態及靜態活動	活動紀錄留存
		3.6.3社區參與外出活動辦理(小團體外出)	社工部				*	*			*		*			每年辦理至少四次，住民外出參與社區動態或靜態活動	活動紀錄留存
	3.7 臨終關懷	3.7.1住民臨終陪伴	社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	有臨終住民及時協助陪伴	檔案留存
		3.7.2家屬臨終陪伴後續追蹤	社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	二週內電話訪談追蹤	紀錄留存
4. 財務結構	4.1節流	4.1.1經費編列並依規定按期完成核銷	管理部 (財會組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	每月檢核，活動辦理後一週內核銷完成	檔案留存
		4.1.2經費支出管控與分析執行概況	管理部 (財會組)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	每月檢核，會計依規定執行	檔案留存
	4.2開源	4.2.1接受社會大眾、企業及民間單位捐助	管理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	接受捐贈，並開立收據公開徵信	檔案留存
		4.2.2申請及運用政府方案及企業補助款	管理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	依申請時間完成作業流程，並核銷	檔案留存
5. 社區服務	5.1配合新北市社區照顧服務	5.1.1辦理機構喘息	護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	提供新北市市民服務	接長照中心派案
		5.1.2配合辦理新北市營養營養餐飲服務(新店區)	社工部 管理部 護理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	提供新北市市民服務，服務範圍：新店區青潭里、美潭里、文中里、國校里	接受長照中心轉案
		5.1.3 配合辦理新北市高風險家庭照護專案服務	社工部 管理部 護理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	提供新北市市民服務	接受新北市社會局轉案
6. 教學研究	6.1課程辦理	6.1.1辦理長照人員繼續教育訓練積分課程	管理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	每月辦理長照人員繼續教育訓練積分課程(每三個月辦理CPR及感控課程)	檔案留存
		6.1.2辦理照服員訓練班實習課程	護理部 管理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	依需求擔任照服員訓練班實習單位	檔案留存
	6.2產學合作	6.2.1持續產學合作單位之教學與實習場域	護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	依學校申請需求提供實習指導	檔案留存
		6.2.2持續與學校單位進行長期照顧相關研究	護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	依學校申請需求提供研究指導	檔案留存
		6.2.3進行品質改善專案並有海報或口頭發表	護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	至少1次/年進行品質改善專案發表	檔案留存