

財團法人私立廣恩老人養護中心

113 年度業務計畫

一、 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。

二、 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

三、 113 年度目標

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	有效運用機構床位 持續擴展社區業務	1.1 機構佔床率	>95%	
			1.2 機構喘息營收	≥10 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 住民暨家屬滿意度	>90%	
			2.2 膳食滿意度	>85%	
			2.3 住民活動參與率	>90%	
			2.4 活動類型	≥10 類	
			2.5 家屬教育/座談會/支持團體	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 管理資訊化	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%
				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	100%
				3.1.5 品管資料資訊化	>90%
				3.1.6 帳務管理作業系統	>80%

構面	策略目標	重點方針	策略績效衡量項目 Measures	目標值 Targets
			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	≥16 場/年
			3.3 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 申訴案件數	≤2 件/年
			3.7 緊急及意外事件數	≤2 件/年
			3.8 住宿式機構強化感染管制獎勵計畫	100%
			3.9 住宿式服務機構品質提升卓越計畫	100%
			3.10 減少照護機構住民至醫療機構就醫方案	100%
學習	人才培育	與學校實習合作及 服務學習 積極人才培訓	4.1 員工在職教育訓練達成率	100%
			4.2 實習及服務學習	≥1 家
			4.3 培訓專業人力	2 位/年
			4.4 主管共融營	1 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

113 年度業務計畫

一、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。

二、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

三、113 年度目標

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 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

113 年度業務計畫

一、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，並持續承辦社區關懷據點及銀髮俱樂部服務，連結在地社區資源，辦理共餐及電話關懷，擴大服務能量照顧在地長者，以達社區服務之宗旨。

二、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. 積極爭取政府計畫方案，引進外部講師，增進長者社區參與。
5. 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。
6. 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。

三、113 年度目標

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 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	
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

113 年度業務計畫

一、需求評估與分析

本單位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，反應瑞芳區在地需求，為了減少照顧的負荷，延長家庭照顧者的照顧年限，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，希望能提供家屬所需的社會資源，讓長輩能享受到家庭天倫的歡樂，延緩長者功能退化與入住機構時間。

二、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。

三、113 年度目標

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 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

113 年度業務計畫

一、 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)因應世界人口變化,及社區老年人口之增加,老年失智及失能比例持續攀升等人口及健康樣態改變,擬將原先辦理醫事 C 巷弄長照站之場域,擴大能量增加日托員額,服務及照顧更多在地長者,以達社區機構服務之宗旨。

本單位 112 年個案特性統計,年齡區間以 85-94 歲為主,佔 3 成 6,女性(6 成 5)服務對象多於男性,高血壓、失智症和糖尿病佔 6 成 2,三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 2-3 級為多,共佔 5 成 8。以與家人同住為居多,由兒子提供照顧為主,居住區域以五股及蘆洲區為主。參考前述疾病診斷的分析,失智個案居多,其中失智個案的情緒不穩、精神症狀與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。因而提供更多元之日照服務內容有其必要性。

因應投入長照服務人員之短缺,將應用照護科技之投入,取代目前每年面對評鑑資料記錄收集而導致之人員體能之消耗及書寫個案服務之繁瑣,期待能降低人員流失率,且精簡紙張達到節能減碳之要件。

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。本單位自 106 年 10 月起便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:週六及假日之日照喘息服務、長者送餐、居家服務等,依個案需求提供,以減輕家屬照顧壓力。

二、 業務計畫目標

1. 除更精進專業照護能力外,並加強人員科技照顧之能力及訓練,以減輕照顧之負荷。
2. 因應照服人力之短缺,除提供更貼切之福利外,並設計績效獎金,以鼓勵員工,間接達到降低離職率,及招募人力之困境。
3. 針對個案之需求,安排個別化之專業照護及多元文化之體驗,以因應未來環境之改變(如:個別體能訓練、家務訓練、音樂活動、異國文化等),以延緩長者失智失能退化,並能因應及適應文化環境之改變。
4. 積極爭取政府及企業團體專業方案,以達最高之服務效益,並能引入社區外部講師,增進長者與社區連結,做為沒有圍籬之日照中心。
5. 延續社區經營管理及日照服務項目,資源連結照服人員至長者家中提供居家服務,因應家人成員之需要,必要時由日照來協助服務,(備餐、陪伴服務、沐浴、就醫等),以達社區服務普及化。
6. 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。

三、 113 年度目標

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 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%	
			1.5 提供個案自費項目之服務	≥5 項/年	
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	5 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	≤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 照服人員活動帶領訓練	2 場/年	
			4.5 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

113 年度業務計畫

一、需求評估與分析：

依據新莊新樹社區長照機構個案特性統計，年齡區間以 75-84 歲為主，其次為 85-94 歲，共佔 7 成 2，女性(近 7 成)服務對象多於男性，高血壓、失智症和糖尿病佔 6 成比例，兩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 3-5 級為多，共佔 7 成 6，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 3 位，有 9 成服務對象有交通接送需求。

本單位服務對象其失能等級在可訓練之範圍，故本單位繼 110 年推動「生活復能」照護模式專案，於 111~112 年朝個案平日能落實「個別化活動」，以期維持服務對象之自我照顧能力，或延緩其退化狀況，以使個案能自理日常生活活動功能。隨著照服人力之穩定，預定規劃依據個案特性，以增列訓練項目或加深訓練強度，如考量性別議題，增設以女性服務對象為主之活動項目；另依據慢性病，增加衛生教育活動及個案健康管理，以提升照護品質。

二、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. 資訊系統使用完整率的提升，以達智慧資訊照顧的願景。
5. 積極爭取政府計畫方案或企業團體專業方案，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，以達長輩在地安老的目標。

三、113 年度目標

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 開源節流措施	1.1 持續拓展社區服務業務-收托率	≥95%
			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		
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	>80%	
				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
					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		

臺北市私立松山健康社區長照機構

113 年度業務計畫

一、 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。

二、 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。

三、 113 年度目標

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 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

113 年度業務計畫

一、 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。

二、 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。

三、 113 年度目標

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 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

113 年度業務計畫

一、 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，而逐步選擇遷出。

二、 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. 藉由社區外展服務，落實社會服務與回饋社會之精神。

三、 113 年度目標

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 2 場/年	
流程	優質品管	提升資訊化系統	3.1 推展機	3.1.1 住民基本資料登錄	>90%

		執行跨專業整合照護 持續品質監測改善	構資訊化	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	