

財團法人私立廣恩老人養護中心
109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：109.01.01-109.12.31

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. 逐年修訂短、中、長期計畫 2. 檢視及修訂契約內容 護理部： 1. 藥師評估單修訂 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. 流感疫苗注射鼓勵政策制定 4. 儀器維護及教育訓練管理辦法 5. 修訂感控手冊，針對群聚感染事件之處理與因應方面 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. 建立日常化、計畫性之知常感官刺激訓練策略	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，完成換約	護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	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	行政組												*	修訂完成並核備市府勞檢處	新年度前核備完成

[illegible]

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	1.6.15生物醫療廢棄物清除	飛瑞有限公司	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1次/週	檔案留存
		1.6.16資源回收	泰利企業社	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1-2次/月	檔案留存
		1.6.17交通設備保養	光原汽車保修廠	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	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 營養師	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	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	欽山環境工程顧問有限公司、廚師			*										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	大金聯合工程有限公司			*										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 偉修：不定期維修	檔案留存
		1.6.24復健儀器設備保養	護理部 復健師	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1次/月	檔案留存
		1.6.25醫療儀器清潔保養	護理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	依使用頻率清潔保養(如附件)	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(5月、11月)	

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	1.6.27緊急救護（CPR）訓練	管理部												*	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			*								*		2次/年（3月、11月）	依時程辦理記錄留存
1. 內部流程構面	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：壓瘡、約束、住院；半年檢討：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	護理部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	每週一系統通報，以PDCA說明改善方法，加強成效追蹤	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

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		
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	管理部													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	管理部 護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	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	管理部 護理部 社工部	*		*		*		*		*		*		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務實習與服務實習	護理部 社工部	*	*					*						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授課講師	護理部 社工部													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	護理部 社工部		*圍爐		*春遊	*母親節		*中元	*父親節	*中秋節			*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	護理部 社工部					*						*		2次/年（五、十一月召開）	依時程進行記錄留存
		3.1.3家屬聯誼會辦理	護理部 社工部					*						*		2次/年（五、十一月召開）	依時程進行記錄留存
		3.1.4住民衛教課程辦理	護理部 社工部	*		*	*		*			*	*	*		2次/年	依時程進行記錄留存
		3.1.5家屬衛教課程及支持團體辦理	護理部 社工部					*					*			2次/年	依時程進行記錄留存
		3.1.6員工及住民體檢	護理部					*								1次/年（5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

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. 顧客服務面	3.2文宣發行	3.2.1期刊發行	管理部 社工部	*												1次/年	依時程製作發刊
		3.2.2網頁更新及維護	管理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	即時更新	依時程進行記錄留存
		3.2.3賀年卡設計及發送	管理部 社工部	*												1次/年	
	3.3滿意度調查	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（8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 營養師				*						*			2次/年（4月、10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
	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
	3.5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文康活動推展	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
		3.6.2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	護理部 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
4. 財務結構	4.1節流	3.7.1預立醫囑諮商	護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	協助轉診醫囑諮商門診事宜	檔案留存
		3.7.2家屬臨終陪伴後續追蹤	護理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	1. 有臨終住民及時協助陪伴 2. 二週內電話訪談追蹤	紀錄留存
		4.1.1經費編列並依規定按期完成核銷	會計 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	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	會計	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	每月檢核，會計依規定執行	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		
4. 財務結構	4.2開源	4.2.1接受社會大眾、企業及民間單位捐助	會計 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	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 行政組 會計	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	依申請時間完成作業流程，並核銷	檔案留存
5. 延續政府長照計畫	5.1配合長照計畫辦理方案服務	5.1.1辦理機構喘息服務	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申請推動社區整體照顧模式	管理部 社工部	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	配合政府新長照政策，提供新北市市民服務	依計畫完成各項長照服務方案

一、計畫依據：

捐助章程第二章目的事業第五條-依老人福利法、長期照顧服務法等相關法規辦理長期照顧服務等相關業務、低收入病者收容安置即配合政府政策推展。

二、計畫目標：藉由各專業團隊提供的服務，保障住民生活品質，落實員工的照顧與社區關懷。

三、實施內容：如上

四、經費來源：

(一)政府補助--內政部、各縣市政府委託安置、服務等。

(二)照護費收入--自費養護照護。

(三)捐贈收入--經費捐助、物品贊助。

五、預期效益：

(一)落實分層及制度化管理之目標。

(二)提昇社工專業知識與技能，並能依品管指標進行改善。

(三)豐富住民精神生活及提升住民活動參與度。

(四)保障住民權益並促進住民與員工身心健康。

(五)提升中心照顧品質，保障住民身心靈合一的快樂生活。