

臺北市立浩然敬老院策略地圖(109年)

【使命】

營造安全、安心、溫馨的安老環境

【願景】

推展多層級連續性照顧模式

【核心價值】

以人為本，全人照顧，生命尊嚴

策略主題	強化機構照顧
------	--------

策略目標	顧客 C	C1提升院民生活滿意度
	內部流程 P	P1深化高齡整合照顧服務模式 P2健康促進及延緩老化 P3精進老福機構服務
	學習成長 L	L1培育優秀人力
	財務 F	F1提高預算執行效能

臺北市立浩然敬老院平衡計分卡(109年)

策略目標	關鍵成功因素(KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	106年實際值	107年實際值	108年實際值	109年目標值	110年目標值	111年目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫已編109年預算(元)	行動計畫預估110年概算(元)	行動計畫主責科室
顧客構面														
C1提升院民生活滿意度	提升飲食、硬體設備及清潔服務	C.1浩然敬老院院民生活滿意度	(非常滿意+滿意件數)/問卷總件數*100% 單位：%	80.78	82.26	84.8	82.75	83.00	83.25	社工組	C1.1.1每月召開院民膳食會議，並定期檢討院民反映事項。 C1.1.2針對房間漏水、油煙及鋼筋鏽蝕進行改善。 C1.1.3洗衣清潔服務落實當面清點送洗衣物做成紀錄，以改善住民反映衣物遺失情形。	34,336,960	34,336,960	社工組
內部流程														
P1深化高齡整合照顧服務模式	鼓勵同仁提報個案討論	P1.1跨專業個案管理會議討論場次達成率	每年實際舉行場次/每年預計舉行場次*100% 單位：%	80	100	100	93	94	94.1	保養組	P1.1.1每月定期辦理共同擬定個案照護計畫。	0	0	保養組
	鼓勵長者善用門診之便利性	P1.2高齡整合門診看診人次達成率	每年實際服務人次/每年預計服務人次*100% 單位：%	100	100	100	95.2	95.3	95.5	保養組	P1.2.1養護住民優先安排院內門診。 P1.2.2安養住民宣導就近使用院內門診。	414,960	414,960	保養組
	與醫院密切合作符合條件者立即收案	P1.3機構居家安寧收案增加數達成率	每年實際新增收案數/每年預計新增收案數*100% 單位：%	60	100	100	100	100	100	保養組	P1.3.1提供醫療機構至本院執行居家安寧所需之住民相關資料。	0	0	保養組

策略目標	關鍵成功因素(KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量單位	106年實際值	107年實際值	108年實際值	109年目標值	110年目標值	111年目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫已編109年預算(元)	行動計畫預估110年概算(元)	行動計畫主責科室
P2健康促進及延緩老化	鼓勵住民參與各項活動	P2.1辦理健康促進方案參與人次達成率	年度實際健康促進方案參與人次/年度預定健康方案參與人次*100% 單位：%	91.3	92.6	93.18	93.01	93.02	93.03	致中組 致和組 保養組	P2.1.1辦理生心理健康促進方案及輔療活動。	0	0	致中組 致和組 保養組
		P2.2安養區院民肌少症改善率	肌少症者參與運動介入後測結果項目進步人數/實際參加運動介入人數*100%	-	-	-	70	75	78	保養組	P2.2.1擬定肌少症篩檢及運動介入改善計畫。 P2.2.2. 每月頒發全勤獎勵金予住民以資鼓勵，激發持續參與意願。	115,000	120,000	致中組 致和組 保養組
P3精進老福機構服務	落實增加住民自我照顧能力之措施	P3.1自立支援照顧人次達成比率	每年實際完成自立支援照顧人次/每年預計完成自立支援照顧人次*100% 單位：%	-	-	-	80	82	85	致和組 保養組	P2.3.1主動發現住民具生理功能提升之潛能，納入自立支援照顧。 P2.3.1由護理人員擬定照顧計畫並定期檢視修改，提升住民之日常生活功能，提供住民最少必要之協助並鼓勵住民自己照顧自己，如吃飯、喝水、洗澡、穿脫衣服、如廁等。	265,800	265,800	致和組 保養組
學習成長														
L1培育優秀人力	鼓勵專業人員參與在職訓練。	L1.1員工完成與業務相關專業訓練時數20小時以上達成率	完訓人數/全體員工人數*100% (註：員工為職員及約聘僱人員)	100	100	100	100	100	100	人事室	L1.1.1員工持續學習並參加專業職能培訓課程。	0	0	人事室

策略目標	關鍵成功因素(KSF)	KPI (關鍵績效指標)	KPI 計算公式及計量 單位	106 年 實際 值	107 年 實際 值	108 年 實際 值	109 年 目標 值	110 年 目標 值	111年 目標 值	KPI 主責科 室	行動計畫	行動計畫 已編109年 預算(元)	行動計畫 預估110年 概算(元)	行動計 畫 主責科 室
			單位：%											
財務構面														
F1提高預算 執行效能	如期落 實執行	F1.1預算支出達 成率	本年度預算執行數 (實際執行數+保留 數)/可用預算數 *100% 單位：%	-	-	-	82	85	86	會計室	F1.1.1以預(決)算數 計算支出達成 率	0	0	各組室