

臺北市立浩然敬老院策略地圖(110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 (110年)

	策略目標數	KPI數	行動計畫數
109年	6	9	14
110年	6	9	14
增減	0	0	0

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	107年實際值	108年實際值	109年實際值	110年目標值	111年目標值	112年目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫已編110年預算(元)	行動計畫預估111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	提昇硬體設備膳食及清潔服務	C1.1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：%	82.26	84.8	84.41	83.00	83.25	83.50	社工組	C1.1.1每月舉辦院民膳食委員會，並定期檢討。 C1.1.2針對漏水、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，以改善住民反映遺失情形。	32,927,458	32,927,458	社工組
內部流程														
P1深化高齡整合服務模式	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：%	100	100	100	94	95	96	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	96	97	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
	與醫院密切合作條件者立案	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：%	100	100	80	83	84	85	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	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 目標值	111年 目標值	112年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編110年預算(元)	行動計畫 預估111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：%	92.6	93.18	62.11	93.02	93.03	93.04	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%	-	-	40.6	75	78	78.5	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。	185,400	187,000	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 照護人次達成 比率	每年實際完成自立支 援照護人次/每年預 計完成自立支援照護 人次*100% 單位：%	-	-	100	82	85	86	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 護。 P2.3.1由護理人員擬 定照護計畫並定 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。	0	0	社 工 組 致 和 組 保 養 組
學習成長														

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	107年 實際值	108年 實際值	109年 實際值	110年 目標值	111年 目標值	112年 目標值	KPI 主責科室	行動計畫	行動計畫 已編110年預算(元)	行動計畫 預估111年概算(元)	行動 計畫 主責 科室
L1培育 優秀人 力	鼓勵機 構專業 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) 單位：%	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
財務構面														
F1提高 預算執 行效能	如期落 實執行	F1.1資本支出 預算達成率	當年度資本支出執行 數(實際執行數+節餘 款)/資本支出可支用 (可用)預算數 單位：%	90.8	100	98.06	90	90	90	會計室	F1.1.1以預(決)算數 計算支出達成 率。	21,439,000	20,617,000	各組 室