

# 衛生福利部澎湖老人家(109-112年)中長程施政計畫

## 壹、使命及願景

### 一、使命

本家地處離島，是澎湖地區唯一公立之社會福利安置機構，為因應人口老化、家庭功能萎縮、傳統價值式微等社會環境脈絡，本家提供老人養護、安養、日間照顧及少年教養之服務，除肩負照顧弱勢族群之責任，更力求轉型，一方面精進服務品質並拓展服務項目，朝多功能綜合服務中心之目標邁進，另一方面落實社會福利社區化之理念，積極規劃推動服務外展，走入社區，為社區長者及孩童提供顧客導向之走動式優質服務，與社區保持緊密的接觸和互動，建立良好雙向關係，促使本家功能發揮最大效益，創造多面向之高質化服務。

### 二、願景

為能營造溫馨樂活的家園，提供優質品質及效能的服務，朝落實機構照服務政策建構資源共享管道之目標發展，以達成「博愛、真誠、專精」之願景。

## 貳、施政重點

### 一、未來環境趨勢分析

#### (一)建置住宿型失智專區服務，提升澎湖地區失智長者服務量能

澎湖地處離島，目前僅澎湖醫院於106年成立失智共同照顧中心，最主要的除了失智徵兆的發現、宣導外，也協助輔導失智社區服務據點，提供據點的環境設置、服務流程或內容等建立與指導；在個案服務上，有認知促進、緩和失智團體；在照顧者支持上，有家屬支持團體及照顧者技巧團體，惟對於失智症患者長期照顧床位闕如。為建構澎湖地區服務失智長者服務專區之典範，申請前瞻計畫補助辦理房舍修繕作為設置失智專區，並於109年2月16日動工，將本家安養2樓部分空間，改建為失智專區，規劃1個單元，8個寢室，16個床位數。該空間規劃以「老人福利機構設立標準」辦理，並充實必要設施設備及專業人力培訓，預計於109年底完工。屆時將完成澎湖地區失智長者專業服務的最後一塊拼圖，提升澎湖地區失智長者服務量能。

#### (二)推展志願服務工作，協助院民、生之生活照顧

目前本家工作人員數僅68人，必須服務72名院民及90名院生，且必須輪班，

相關工作人力略顯不足，是以，透過運用本家心緣志工隊目前志工共50人之輔助人力，定期輔助專業人員從事院民復健，周六日亦有志工前來協助長者進食，並隨時號召志工前來協助機構內活動辦理，另志工隊不定期製作點心與長者使用，協助院民、生之生活照顧。

### **(三)持續專業人員教育訓練，提升專業服務品質**

本家位於離島地區，島嶼型地理環境及高等教育學府無長照人才相關科系設立及培訓，形成護理、社工、照服等人力較缺乏之因素下，相關人才的選才、訓才、用才、留才等面向確有其困難度存在；尤其「專業度」需以長期規劃相關訓練研習課程，以利提升人力之專業度，並提昇服務品質。爰每年辦理實務考核、專業訓練、外部督導考訓、社工專業訓練系列課程、照顧服務專業訓練系列課程及照顧服務實務技術督考等相關人力訓練課程，更顯重要性。

### **(四)推動社區外展服務，加強與社區連結**

進行社區資源盤整，提供機構內住民相關社區活動連結，以及提供機構服務(或照護訊息)給社區需要之住民及家屬，並配合社區活動提供社區相關高齡友善介入服務，係為高齡友善機構條件之一。本家為建構友善高齡環境，訂定「區域資源共享、建立社區支持系統」實施計畫，運用既有的設施設備、服務資源、照顧能力推展至社區，運用教育訓練、外展服務等方式，資源分享於社區民眾及社會福利相關產業，促進業務交流與瞭解，以建構完善社區支持系統網絡。

### **(五)提供日間照顧中心服務，補充家庭照顧功能，協助長者在地老化**

依據我國長期照顧十年計畫 2.0 計畫目標，建立優質、平價、普及的長期照顧服務體系，發揮社區主義精神，讓有長照需求的國民可以獲得基本服務，在自己熟悉的環境安心享受老年生活，減輕家庭照顧負擔。社區式日間照顧中心平時即規劃設計辦理多元的活動，透過辦理美食手作、生活自理、健康生活及藝術創作等活動計畫，鼓勵長輩積極參加，促進活化長者身心機能，以具體提升肢體及認知能力。本家 110 年並將加強與澎湖縣關懷據點之社區長者共餐及交流融合服務，藉由走入社區，與社區關懷據點長者共餐、交流及相互學習，維護機構長者日常的社交活動，並實現社會參與的權益。

### **(六)完備失智專區照護人力**

優質的照護人力是建構長者安心家園的基礎，進用足額的專業人力以確保照護品質，讓長者能獲得妥適照顧。

#### **(七)運用科技輔具，建構高齡友善環境，讓長者健康、舒適、安全的享受生活**

考量長者身體機能退化，透過科技輔具改善居住環境品質，打造健康及功能健全的環境，符合可近性、可及性，讓長者能自在、舒適生活。另可透過早期健康科技的介入，延後或減緩長者在身體機能的衰退速度，避免過度依賴，影響其獨立性、與社會接觸能力及生活品質。

#### **(八)活躍老化，平等機會對待**

辦理多元節慶、團體活動，鼓勵長者多參與，進而提高生活滿意度，以增進身心健康。長者參與活動或有更多的人際互動，非但可以豐富老人心靈消除無聊感，更可以提高其自尊和獨立感，體驗自我價值，並可以轉化高齡者的人力資源來服務社會。

#### **(九)提升機構照護品質**

本家院民特性為 65 歲以上高齡長者最多，有多項慢性疾病、身體功能差、長期臥床、失能或心智障礙、生活缺乏自理能力等，為保障獲得適切服務，增進自我照顧能力及提升生活品質，建構本家 6 大品質指標，並落實照護品質監測於照護服務中，藉由自我監測以達到內部控制照護品質機制，提升照護品質。

#### **(十)提升護理人員及照顧服務員技術品質**

專業且優質護理照護技能是提供院民安心療養的基礎，定期進行護理照護技術督核，以增進專業服務人員之技能，並提升照護服務品質與工作效能。

#### **(十一)與社區融合，提升機構量能**

善用社區的優勢，提供機構長者能積極擴展觸角，參與並觸及多元多層級領域，提升機構服務量能與照顧品質。主動積極的社會參與是維持長者人際關係脈絡的重要支持體系，老年人雖然已經從工作的角色撤退，但仍應視自己為社會的一份子，與社會保持互動，主動參與並維持社會生活，才能享受成功老化的成果。

#### **(十二)提升長者心靈健康發展，營造黃金銀髮的優雅生活**

鼓勵老年人多從事休閒活動，希望給長者一個可以脫掉束縛、放鬆做自

己，和朋友開心聚在一起的地方，透過貼近長者生活的「下午茶」方式，安排長者的社會參與及社教連結，保有優質的老年生活。建置溫馨溝通平台讓長者開放表達自己的意見，長者在機構居住便能更自在，把機構真的當成自己的家，提升長輩「住的幸福感」。

### **(十三)少教大樓設施設備改善計畫**

本家少教大樓自民國 91 年啟用至今已逾 18 年，部份設施設備已損毀，亦不符院生需求，規劃將餐廳重新整修呈現複合式餐廳之概念，創造空間多元活化、增進資源多用途之目標。並汰換浴廁老舊、損壞設備、改善寢室壁面等，提供院生實用、安全、舒適的居住環境。

### **(十四)規劃社會參與，鼓勵院生發揮熱情、培養正義感、肯定自我價值**

本家目前安置院生90%來自離島就讀高中職之學生，原生家庭以經濟弱勢為主，部份院生對於資源與福利之接受視為理所當然。另因應社會變遷迅速，人口老化及少子女化，無形中產生了世代間思想、觀念的歧異與落差，若能媒合此兩類人口群接觸，可透過實際照顧、親身體驗，增強彼此認識；並能透過與社會連結，為院生建立通往外界的橋樑，帶領院生接觸機構外部世界，同時增進外界對於機構之正向觀感，院生亦能從服務中強化自我認同。

### **(十五)加強院生自立生活訓練，為獨立生活作準備**

機構內高中職以上院生逐年增加，因此針對未來自立生活的準備與訓練有其必要，必需有完善之規劃才能滿足實際的需求，利於強化院生離家後的自立生活能力，銜接社會生活。

### **(十六)提升學習動機，降低學習困擾**

近年來新住民子女入家比率增加，因語言與文化隔閡，及成長背景缺乏重要他人之學業期待，加上同儕學習風氣未普及，導致學習動機普遍偏低，間接限制其未來發展的可能性，殊屬可惜。為協助院生弭平其學習落差進而建立學習興趣及自信心，規劃符合兒少程度之補救教學及獎勵方案，期能藉此提升院生學習意願。

### **(十七)加強弱勢及特殊個案輔導**

本家是澎湖地區唯一公立之兒少安置教養之專責機構，目前安置對象就讀高中職以上達95%，正值青少年生命發展過程的風暴期，在生理、心理和

社會行為方面都處於急劇發展階段；又社會及家庭結構快速變遷，青少年的生心理問題趨於多元，唯有專業服務的介入，方能提升專業之照顧服務品質，協助院生身心均衡發展，提升社會適應力。

#### **(十八)營造休閒、運動風氣，促進身心健全發展**

查院生受3C產品的影響，沈迷網路世界，影響社會、家庭及人際功能，唯有營造運動風氣，鼓勵院生從事運動、培養運動習慣，藉以改變生活型態；除運動價值外，尚可兼具強健身心、教育、個性培養及娛樂等功能。

#### **(十九)加強與院生原生家庭聯繫，促進雙向溝通，協助院生順利完成學業**

機構以類家庭形式替代父母，必須協助安置院生穩定就學。若就讀國、高中為升學或就業發展方向，機構扮演溝通協調與指導角色，一方面尊重院生選擇，一方面與家長聯繫、確認可行方向，並有責任協助家長瞭解院生在機構生活情形。

#### **(二十)至各離島國中巡迴宣導本家服務內涵**

本家長久以來安置院生多數來自七美鄉、白沙鄉島嶼村，少數來自望安鄉將軍村；然本縣目前六鄉市共有 14 所國民中學，顯示尚有多數鄉市學校、家長對本家服務資訊未能充份瞭解。在院生來源受限及少子女化衝擊下安置率有逐年下降之趨勢，透過宣導活動主動走入學校、走入社區宣導本家收容要件、各項福利措施與服務理念，讓更多離島子弟及真正需要幫助的學童有機會得到更完善的照顧，順利完成階段性學業。

#### **(二十一)建立完善資通安全管理機制**

為建構本家安全、便捷、可靠之資訊溝通與環境，配合辦理電子郵件社交工程演練及電腦設備導入政府組態基準，落實資通安全防護。

#### **(二十二)強化本家機構消防安全效能**

為加強應變能力，提昇機構消防安全，本家擴大消防演練辦理並結合風災、地震、水災等天然災害規劃複合式災防演練，並逐年爭取經費更新改善各項消防設施設備，於 109 年建置授信主機整合設備，連結行政大樓、少年教養大樓、安養大樓、養護大樓及宗教醫務大樓等建築物間消防火警自動警報設備，爭取疏散逃生避難時間，並預計於 110 年增設消防自動撒水設備，減少財產及生命的損失，以增加本家機構消防安全。

#### **(二十三)提升款項支付行政效能**

為使本家欲支付款項之受款人及商家，能夠及早取得應收款項，擬藉由臺灣銀行「E企合成網」之線上支付系統進行款項支付作業，減少支票簽發筆數，提昇本家款項支付效能。

## 二、未來四年施政重點

### (一)核心業務面向

#### 1. 充實失智專區設施設備：

為提昇安置失智長者的服務品質，透過申請109年公益彩券回饋金計畫及長照基金補助失智專區設施設備計畫，充實本家失智專區長者日常活動空間之設施設備，建構合法及舒適之長者居家生活環境。

#### 2. 推展志願服務工作：

定期召開志工座談會及志工執行小組會議，緊密連結本家心緣志工隊隊員之向心力，並研擬相關協助辦理本家院民、生日常照顧活動，共同前往社區，關懷慰訪獨居老人，並與社會慈善團體保持緊密情誼，建立良好雙向關係。

#### 3. 辦理專業人員教育訓練：

藉由專業課程訓練充實參與院民、生照顧之各類工作人員及其他相關人員專業知能，提升服務品質及工作效能。另建構本家院民、生照顧服務專業督導制度，訂有專業督導實施計畫，每年6次聘請社會工作及護理工作領域之專家學者或實務工作者，擔任本家專業服務外部督導，傳授專業知識及技巧，提供支持與教育功能，以落實機構照顧服務政策。

#### 4. 辦理社區外展服務及社會資源連結：

推動社區外展服務，結合本家志工、院民、生、護理人員及相關社福團體至社區定點辦理外展服務，關懷社區民眾，提供血壓測量、健康促進、衛教服務、福利服務諮詢等活動，並宣傳本家服務功能，促進與社區良善互動。

#### 5. 推動日間照顧中心業務活動：

增加日間照顧服務人數，提供社區中需要他人長期照顧、協助生活起居老人各類照顧服務，使受照顧者能獲得專業之照護，並紓解家庭照顧者之壓力及負擔。

#### 6. 失智專區人力招標案

已編列 109 年預算，預計進用護理人員、社會工作人員及照顧服務員等人力，以進行失智專區收容業務。

#### 7. 安養大樓設施設備改善計畫

申請計畫經費以增設安養院民寢室冷氣及設置簡易小廚房，減輕夏天炎熱的不舒適感，並能增加院民自理伙食之意願，提升生活的滿意度。

#### 8. 辦理院民節慶活動，增進生活樂趣

透過不同活動設計，讓院民隨著生活時序參與節慶活動，感受不同慶典的氛圍，促進人際交流與社會參與。

#### 9. 提升機構照護品質

(1) 有效執行六大品質指標監測，協助風險管理，預防及減少傷害事件，以增進院民安全，並利用具體量化的資料、紀錄、定期追蹤及分析個案原因以監測院民狀態及變化，各種品質監測中均設有閾值，監測值低於閾值時，將提出改善方案，並定期追蹤改善成效，期能在滾動式及持續性品質監測及改善，進而提升護理照護品質。

(2) 落實感控指標之監測及改善方案，降低院民及工作人員感染危險性及有效因應傳染病群聚的危機；營養的監測可增進院民抵抗力及預防感染，定期監測院民體重，以了解院民營養狀況之變化，並維持正常體位，亦可因減少營養不良而增加疾病造成非計畫性轉至急性醫院住院的機率；工作人員依據約束、跌倒、壓力性損傷等指標監測，在不妨礙院民的人權考量下，提供無障礙空間、安全扶手、防壓設備、補充足夠營養及水分等，以促進傷口癒合並確保院民安全。

#### 10. 提升護理人員及照顧服務員技術品質

(1) 照顧服務員每季、護理人員每4個月執行1次技術稽核。

(2) 每人每次稽核3項技術。

(3) 每人第一次稽核成績達90分比例超過90%。

#### 11. 少教大樓設施設備改善計畫

109 年度申請公彩回饋金補助新臺幣 398 萬 5,000 元正。規劃將院生餐廳重新規劃為用餐區、烹調區及烘焙區等多功能空間；並將浴廁設施設備整修，改善目前老舊、毀損的狀況，給院生一個安全、舒適之居家環境。

## 12. 規劃社會參與，鼓勵院生發揮熱情、培養正義感、肯定自我價值

### (1) 代間學習：

包含針對本家養護科長者之敬老認養服務，由院生提供陪伴、幫忙環境整理、協助餵食等。及實施鄰近社區獨居老人慰訪，配合年節致贈慰問品、協助居家環境整理、提供量體溫、血壓、體動等健康監測。預計109年度院生有100人次參與，110年度之後每年度提升至160人次。

### (2) 淨灘活動：

每學期實施縣內淨灘活動1次，每年度合計2次，讓院生以實際行動熱心公益，回饋社會。

### (3) 公車候車亭認養服務：

由院生認養「老人之家站」、及「中正國中站」公車候車亭，每週日輪流前往打掃，以深耕在地服務，關懷社會，給社區居民一個潔淨的候車場所。

## 13. 加強院生自立生活訓練，為獨立生活作準備

依「青少年自立生活能力評估指標」十大面向（我的身體健康、我的日常生活、就學與教育、就業與工作、金錢管理、社區連結、人際關係、自我認同、社交與溝通能力、休閒生活）逐年規劃院生服務方案，每年度至少辦理4個服務方案，增強院生離開機構回歸社區後具備獨立生活能力。

## 14. 提升學習動機，降低學習困擾：

(1) 每年度申請公彩回饋金補助款，依補助額度外聘教師提供院生課業輔導及伴讀，代行家長指導子女課業的功能，督促院生完成當日家庭作業，並能做到溫故知新，提升院生學習意願。

(2) 院生學期成績達75分，發給績優獎勵學金以資鼓勵，每學期辦理1次。

## 15. 加強弱勢及特殊個案輔導：

每年度申請公彩回饋金補助款，外聘心理諮商師進行特殊個案諮商輔導及辦理成長團體，預計每年至少諮商輔導4名特殊個案及辦理2項成長團體活動。

## 16. 營造休閒、運動風氣，促進身心健全發展



除成立籃球社、撞球社、桌球社及卡拉 OK 等 4 個社團，每年度均辦理各類棋藝、球類比賽，及桌遊比賽，鼓勵院生積極參與，培養運動習慣，豐富生活內涵。

#### 17. 推行ODF-CNS15251文件格式

為推行本家電子公文書採用ODF格式之比率，未來本家對外電子公文書公文附件均需採用此格式。

#### 18. 建立完善資通安全管理機制

- (1) 每年配合電子郵件社交工程演練2次，以強化人員資安意識並檢驗機關宣導社交工程防制成效。
- (2) 完成本家電腦設備導入機關政府組態基準，有效控制電腦遭受入侵，以降低資安事件。

#### 19. 強化機構消防安全效能，定期檢視消防設施並更新消防設備

- (1) 每年辦理2次消防安全設施設備維護及申報作業、每月進行例行性自主消防設備檢視。
- (2) 整合位置相近之安養大樓、日間照顧中心、養護大樓及廚房4棟為消防警自動警報設備為第1區、行政大樓及少年教養大樓為第2區。
- (3) 預計於110年申請長照發展基金補助，規劃於本家安養大樓、養護大樓及宗教醫務大樓等三棟大樓，增設消防自動撒水設備。

#### 20. 擴大消防演練辦理與檢討執行

每年辦理 4 次消防演練，藉由講習及實際操作建立同仁消防逃生安全觀念，並確實檢討演練缺失，落實公共安全宣導機制。

### (二)業務創新改良面向

#### 1. 培訓失智專區專業人力

針對老人福利機構失智症照顧專區照顧服務員辦理失智症照顧議題完整培訓。以協助老人福利機構照顧服務員失智症照顧技巧培訓與知能提升，並建構團隊整合照顧概念，以同理失智長者及家屬身體照顧與心理社會需求，提供適切服務進而提升失智長者的生活及照顧品質為目標。

#### 2. 辦理親職互動暨友善社區活動

##### (1) 辦理「老老相揪逛市集活動」：

本家長者平日雖能參與機構內活動，達到社交效益，但仍會有被動性

及設限性的互動交流，如能主動邀請社區長者進入機構，讓長者再體驗與社區互動的溫度，連結過往生命經驗記憶，同時提供社區長者對機構的環境認識機會，感受機構的友善與可近性，另期能透過本活動讓親屬能偕同長者參與活動，在攜手逛市集的陪伴下，增進親情交流。

#### (2) 辦理「維骨力好活力-機構與社區融合共學團體」：

本方案因應人口老化比率增加，連結社區發展協會的在地資源，期望從機構延伸設計至社區達到「社區融合」為基礎之照護方案，透過「活力健康操運動」並導入「生活重塑新思維」，以混合式服務方式提供機構與社區衰弱老人及輕度失能者肌力強化及促進社會參與等面向，達到預防、延緩失能及成功老化之目標。

#### 3. 辦理相揪遊台灣活動

設計以案主個人從澎湖到台灣地區觀光為主，由同仁與志工扮演旅遊過程相關人士，分次介紹台灣本島北中南東以及澎湖各個地區的觀光著名景點與特色行程，並品嚐當地特色小吃，讓院民未外出也能感受到全新的朝氣，享受在外地旅遊的生活化樂趣。

#### 4. 製作輪椅尿袋放置套

為提升導尿管留置院民移位方便性，降低逆行性泌尿道感染之機率，109年經評估需求數量為7個，後續每年年初評估需求數量進行製作，並視磨損及髒汙程度給予更換及清洗。

#### 5. 建構點線面溝通平台：

本案規劃109年至112年分短中長程階段實施，109年規劃以點方式，計畫小規模「小周末微確幸-午茶小點」活動，初步建立院民室內聚會及交流的學習環境，110年至111年將點發展成線的網絡，導入志工服務並將聚會場所延伸至戶外，活動內容增加甜點製作及卡拉OK歡唱，濃厚活動的質量，透過溫馨且活絡的內容，引導長者在自然情境下，開放表達自己的意見，112年將線延伸發展至社區，讓機構與社區融合，引入各社區豐富資源及不同聲音，充權機構長者社會參與機會。

#### 6. 加強與院生原生家庭聯繫，促進雙向溝通，協助院生順利完成學業進行院生家庭訪問，就院生之生活、人際、學習、生涯規劃等議題與家長進行溝通，每年家訪比例達實際在家院生之50%。

## 7. 至各離島國中巡迴宣導本家服務內涵

每年度至離島國中辦理業務宣導活動 5 場次，宣導本家安置要件及服務內涵，協助弱勢學童完成階段性學業，提升收容入住率。

## 8. 提升款項支付行政效能

逐年提升本家使用臺灣銀行「E企合成網」支付款項之比率，進而加速款項支付流程，提昇行政效能。

## 參、關鍵策略目標與共同性目標

### 一、核心業務面向 60%

關鍵策略目標	關鍵性指標			年度目標值			
	關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	109	110	111	112
1. 充實失智專區設施設備，提升機構服務量能 (4%)	(1) 辦理公彩基金補助失智設備採購 (2%)	進度控管	(1) 計畫簽核 25% (2) 採購 75% (3) 驗收核銷 100%	100%	-	-	-
	(2) 申請長照基金補助失智專區設施設備 (2%)	進度控管	(1) 計畫申請 25% (2) 核定簽核 50% (3) 採購 90% (4) 驗收核銷 100%	100%	-	-	-
2. 推展志願服務工作，協助院民、生之生活照顧 (2%)	(1) 召開志工座談會、志工執行小組會議 (1%)	統計數據	實際辦理場次	4	6	6	6
	(2) 志工協助辦理院民、生活動 (1%)	統計數據	志工參與協助活動人次	100	300	300	300
3. 辦理專業人員教育訓練 (7%)	(1) 照顧服務人員教育訓練 (2%)	統計數據	參加訓練人員對於課程內容之滿意度及增進專業知能	80%	80%	80%	80%
	(2) 社會工作人員教育訓練 (2%)	統計數據	參加訓練人員對於課程內容之滿意度及增進專業知能	80%	80%	80%	80%
	(3) 兒童及少年工作人員教育訓練 (2%)	統計數據	參加訓練人員對於課程內容之滿意度及增進專業知能	80%	80%	80%	80%
	(4) 外部督導 (1%)	統計數據	參加訓練人員對於課程內容之滿意度及增進專業知能	80%	80%	80%	80%
4. 辦理社區外展服務及社會資源連結 (2%)	(1) 辦理社區外展服務 (1%)	統計數據	實際辦理場次	2	2	2	2
	(2) 外界慰訪捐贈活動 (1%)	統計數據	實際辦理場次	12	20	20	20

5. 推動日間照顧中心業務活動(3%)	(1)節慶、慶生及日常身心健康促進活動(2%)	統計數據	參與人次	1,000	1,200	1,200	1,200
	(2)服務滿意度調查(1%)	統計數據	全年滿意度	80%	80%	80%	80%
6. 失智專區人力招標案(3%)	發包簽約	進度控管	(1)招標準備作業(30%) (2)開標(70%) (3)完成簽約(100%)	100%	-	-	-
7. 安養大樓設施設備改善計畫(3%)	(1)安養院民寢室安裝冷氣。(1.5%) (2)安養大樓設置簡易小廚房。(1.5%)	進度控管	(1)計畫申請(20%) (2)採購程序(70%) (3)驗收(90%) (4)核銷結報(100%)	100%	-	-	-
8. 辦理院民節慶活動，增進生活樂趣(3%)	配合節慶(春節、元宵、母親節、端午、父親節、中秋、重陽、慶生會、聖誕節)辦理相關慶祝活動	統計數據	實際辦理場次	12	12	12	12
9. 提升機構照護品質(6%)	(1)服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形(1%) (2)服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形(1%) (3)服務對象約束處理及監測情形(1%) (4)服務對象跌倒預防、處理及監測情形(1%) (5)服務對象感染預防、處理及監測情形(1%) (6)服務對象非計畫性住院處理及監測情形(1%)	統計數據	(1)每月完成各項關鍵指標月報表(6項X12月=72份) (2)每季完成各項關鍵指標季報表分析及改善措施(6項X4季=24份) (3)每年完成各項關鍵指標年度統計及分析改善(6項X該年=6份)	100%	100%	100%	100%
10. 提升護理人員及照顧服務員技術品質(3%)	(1)照服員每季、護理人員每4個月執行1次技術稽核。(1%) (2)每次稽核3項技術。(1%)	統計數據	(1)實際稽核次數 (2)實際稽核項目次數 (3)每人第一次稽核成績達90分比例超過90%	(1)照服員一年4次、護理人員一年3次 (2)照服	(1)照服員一年4次、護理人員一年3次 (2)照服	(1)照服員一年4次、護理人員一年3次 (2)照服	(1)照服員一年4次、護理人員一年3次 (2)照服

	(3)每人第一次稽核成績達90分比例超過90%(1%)			(2)照服員每人一年稽核12項技術、護理人員每年稽核9項技術(3)90%	員每人一年稽核12項技術、護理人員每年稽核9項技術(3)90%	員每人一年稽核12項技術、護理人員每年稽核9項技術(3)90%	員每人一年稽核12項技術、護理人員每年稽核9項技術(3)90%
11. 少教大樓設施設備改善計畫(3%)	院生餐廳、浴廁等相關設施設備改善工程(3%)	進度控管	(1)設計完成 25% (2)發包決標 40% (3)開工 55% (4)完工 95% (5)驗收完成 100%	100%	-	-	-
12. 規劃社會參與，鼓勵院生發揮熱情、培養正義感、肯定自我價值(2%)	(1)代間學習(1%) ①家內敬老認養服務(0.5%) ②社區外展，慰訪社區獨居長者(0.5%)	統計數據	實際參與服務人次	100	160	160	160
	(2)淨灘活動(0.5%)	統計數據	實際辦理場次	2	2	2	2
	(3)公車候車亭認養服務(0.5%)	統計數據	實際參與服務人次	60	60	60	60
13. 加強院生自立生活訓練，為獨立生活作準備(2%)	辦理各項服務方案：依「青少年自立生活能力評估指標」十大面向辦理服務方案。 (十大面向：我的身體健康、我的日常生活、就學與教育、就業與工作、金錢管理、社區連結、人際關係、自我認同、社交與溝通能力、休閒生活)(2%)	統計數據	實際辦理項次	4	4	4	4
14. 提升學習動機，降低學習困擾(1%)	(1)實施「築夢少年」課業輔導(0.5%)	統計數據	實際課輔時數	110	110	110	110
	(2)辦理學業優良生獎勵(0.5%)	統計數據	實際辦理次	2	2	2	2
15. 加強弱勢及特殊個	(1)提供個人諮商輔導(1%)	統計數據	實際諮商輔導案次	36	36	36	36

案輔導。 (2%)	(2)辦理成長團體 (1%)	統計 數據	每項團體進行2項問卷： (1)服務滿意度問卷 (2)成效滿意度問卷	70%	70%	75%	75%
16. 營造休閒 、運動風氣 ，促進身心 健全發展 (2%)	(1)辦理社團活動 (0.5%)	統計 數據	實際在家院生參加比例 (在家院生參加人數/ 在家院生總數×100%)	80%	80%	85%	85%
	(2)辦理棋藝比賽 (0.5%)	統計 數據	實際辦理場次	4	4	4	4
	(3)辦理球類比賽 (0.5%)	統計 數據	實際辦理場次	4	6	6	6
	(4)辦理桌遊比賽 (0.5%)	統計 數據	實際辦理場次	2	2	2	2
17. 推動ODF- CNS15251 為政府文 件標準格 式(1%)	提升本家全年度業 務承辦人員電子公 文附件採用 ODF 文 件格式之使用比率	統計 數據	本年度電子公文附件採 用 ODF 文件格式件數/本 年度電子公文交換發文 附件之總件數*100%	100%	-	-	-
18. 建立完善 資通安全 管理機制 (3%)	(1)辦理電子郵件 社交工程演練 (1.5%)	統計 數據	開啟惡意郵件比率(開 啟惡意郵件人數/總寄 發郵件人數)100%	≤5%	≤5%	≤5%	≤5%
			點閱惡意郵件連結或附 件比率(點閱惡意郵件 連結或附件人數/總寄 發郵件人數)100%	≤2%	≤2%	≤2%	≤2%
	(2)完成本家電腦 設備導入政府 組態基準(GCB) (1.5%)	統計 數據	完成導入科室單位數	7	-	-	-
19. 強化機構 消防安全 效能 (5%)	(1)每年辦理2次消 防設施設備申 報及維護 (0.5%)	統計 數據	實際辦理場次	2	2	2	2
	(2)辦理更新院區 消防受信總機 整合設備 (1%)	進度 控管	(1)規劃設計完成30 % (2)工程發包決標45 % (3)開工55 % (4)完工95 % (5)驗收使用100 %	100 %	-	-	-
	(3)申請獎助經費 建置養護、安 養、宗教大樓消 防灑水設施設 備 (3%)	進度 控管	(1)申請補助10 % (2)核定補助20 % (3)採購決標40 % (4)開工50% (5)完工95% (6)驗收使用100 %	-	100 %	-	-
	(4)持續申請獎助 經費更新院區	進度 控管	(1)申請補助10 % (2)核定補助20 %	-	-	100%	-

	消防設備 (0.5%)		(3)採購決標40 % (4)開工50 % (5)完工95 % (6)驗收使用100 %				
20. 擴大消防演練辦理 (3%)	辦理消防演練(講座)	統計數據	實際辦理場次	4	4	4	4

## 二、業務創新改良面向 14%

關鍵策略目標	關鍵性指標						
	關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	年度目標值			
				109	110	111	112
1. 培訓失智專區專業人力 (2%)	辦理失智症老人照顧專業訓練-照顧服務員班	統計數據	實際辦理場次	2	-	-	2
2. 辦理親職互動暨友善社區活動 (2%)	1. 辦理老老相揪逛市集活動	統計數據	透過問卷進行滿意度調查 (1)長者能與社區長者良善互動，改善人際互動關係及感到身心愉悅促進自主感受，滿意度達80% (2)藉由親屬陪伴逛市集，讓長者能明顯增加幸福感及親情加溫，滿意度達70%	80%	-	-	-
				70%			
	2. 維骨力好活力-機構與社區融合共學團體	統計數據	實際辦理場次	-	12	-	-
3. 辦理相揪遊台灣活動 (2%)	活動辦理場次	統計數據	實際辦理場次	5	-	-	-
4. 製作輪椅尿管放置套，提升導尿管留置院民移位方便性，降低逆行性泌尿道感染之機率(2%)	使用尿管及輪椅院民需求	統計數據	實際製作數量	7	視求量作	需數製	視求量作 需數製
5. 建構點線面溝通平台	(1)小周末微確幸-午茶小點(4場)	統計數據	實際辦理場次	4	-	-	-

(2%)	(2)手作午茶互助團體(4場)	統計數據	實際辦理場次	-	4	-	-
	(3)悠閒好時光-午茶品嚐團體(7場)	統計數據	實際辦理場次	-	7	-	-
	(4)樹影搖曳~午茶嘗幸福·歡唱好樂章(4場)	統計數據	實際辦理場次	-	-	4	-
	(5)好鄰居的訊號~咖啡茶點心及歡唱(4場)	統計數據	實際辦理場次	-	-	-	4
6. 加強與院生原生家庭聯繫，促進雙向溝通，協助院生順利完成學業(2%)	實施院生家庭訪問	統計數據	實際在家院生家訪比例(家訪數/在家院生總數×100%)	70%	70%	70%	70%
7. 至各離島國中巡迴宣導本家服務內涵(1%)	辦理兒少安置業務宣導	統計數據	實際辦理場次	5	5	5	5
8. 提升款項支付行政效能(1%)	採用「e企合成網」匯款比率	統計數據	本年度「e企合成網」匯款筆數/本年度本家全部付款筆數×100%	>30%	>35%	>40%	>45%

### 三、人力面向 10%

關鍵策略目標	關鍵性指標						
	關鍵績效指標	評估方式	衡量標準	年度目標值			
				109	110	111	112
型塑學習型組織，提昇公務人力素(10%)	1. 必須完成之課程完成比率(3%)	統計數據	達成「必須完成課程」(10小時)之比率(受考人員達成「必須完成課程」之人數/受考核人員總數×100%)。	100%	100%	100%	100%
	2. 加強同仁對性騷擾及性侵害事件處理辦法及流程的熟悉度(3%)	統計數據	加強宣導性騷擾及性侵害事件處理辦法及流程×全體同仁對性騷擾及性侵害事件處理辦法及流程的熟悉度	65%	70%	75%	80%
	3. 參加性騷擾(或性侵害)防治訓練課程2小時以上之人數比率	統計數據	受考核人員參加各項性騷擾(或性侵害)防治訓練課程2小時以上之人數/受考核人員總數	80%	82%	84%	86%



	(1%)		×100%。 ※達 80%者按比例給分 (達成比率×2)，達成比 率計算至整數，小數點 以下第一位四捨五入。 未達 80%者，不給分。				
	4. 每年辦理EAP活 動 (3%)	統計 數據	實際辦理場次	2	2	2	2

1. 受考核人員係指本家編制內人員(含職代)。
2. 受考核人員以每年7月31日在職人員為統計範圍，且依行政院人事行政總處公務人員終身學習入口網站之統計資料予以給分。
3. 受考核人員必須完成課程及學習時數包括：
  - (1)當前政府重大政策1小時。
  - (2)環境教育4小時。
  - (3)民主治理價值課程5小時：含性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。
4. 指標所謂課程包含數位及實體課程。

#### 四、經費面向 10%

關鍵策略目標	關鍵性指標						
	關鍵績效指標	評估 方式	衡量標準	年度目標值			
				109	110	111	112
妥適配置預算 資源，提升預 算執行效率 (10%)	1. 109年度經常門 預算執行率 (7%)	統計 數據	(109 年度經常門預算 實支數/109 年度經常 門預算數)×100%	80%	80%	80%	80%
	2. 109年度資本門 預算執行率(3%)	統計 數據	(109 年度資本門實支 數/109 年度資本門預 算數)×100%	85%	85%	85%	85%

#### 五、民眾面向 6%

關鍵策略目標	關鍵性指標						
	關鍵績效指標	評估 方式	衡量標準	年度目標值			
				109	110	111	112
提升服務對象 滿意度(6%)	新生暨家長座談會 (3%)	統計 數據	滿意度調查	80%	80%	80%	80%
	院民家屬座談會 (3%)	統計 數據	滿意度調查	80%	80%	80%	80%