



## 提案名稱:「切膚之愛人力永續發展」

### 提案單位:財團法人切膚之愛社會福利慈善事業基金會

負責人:陳穆寬

成立日期:民國92年7月3日

營業項目:

- 長照2.0服務
- 失智照顧服務
- 家庭照顧者支持服務
- 身障自立生活-樂翔居
- 咱e厝病友服務
- 松年大學
- 切膚之愛獎學金

員工人數:295人



### 經營理念與願景

切膚之愛，發生在台灣，是一個本土流傳很廣，很美、很感人的故事。一九二八年的夏天，一位因腿部傷口感染的13歲周金耀小朋友送至醫館診治，蘭大衛醫師夫人不忍年輕孩子面臨截肢的命運請求蘭醫師自她腿上取下四塊皮膚，進行台灣首例的皮膚移植。蘭大衛醫師及夫人連瑪玉女士愛人民」的無私奉獻，即是基金會設立最重要的宗旨。

- 願 景：成為台灣地區優質社會福利服務機構之指標型單位。
- 使 命：提醒大眾「愛人如己」的精神，關心社會教育並從事老人及身心障礙者、癌症病友以及許多弱勢團體之福利服務工作。
- 核心價值：以愛心、細心、耐心、用心、貼心的理念提供『五心級』的專業服務；以細看、細聽、細說、細問、細作的理念提供『五細級的照顧服務』。

### 本次提案重點摘述

切膚之愛基金會從組織規劃與目標設立，因應長照2.0政策發展需求進行組織規劃與訓練，滾動式調整服務對象及增加服務項目，定期召開策略研討會議，訂定工作計畫及行動方案；利用TOWS分析並設定績效目標與訓練目標。實踐訓練承諾，落實政策；且透過明確揭露訓練政策，強化員工認知與認同。在Covid-19疫情嚴峻期間，不因疫情影響，持續安排訓練。十多年來導入TTQS系統，落實PDDRO訓練體系；建構系統化管理與目標設定，並展開訓練



需求。執行訓練以提升員工職能，增加員工晉升，持續保持組織彈性面對挑戰，透過營運策略、教育訓練策略規劃、KPI展開核心訓練課程，並依各專業類別設計符合各專業之訓練課程並持續精進改善。制訂各職務工作說明書，搭配完善的招募流程。從組織規劃與目標需求中分析職務需求，並進行工作分析；透過職能落差分析與考核持續增強其專業職能。辦理照顧服務員訓練班，招募優秀新進居服員，輔導訓後就業機會，並持續辦理在職訓練，提供專業特殊訓練。同時，帶領員工前往社區據點、社區活動中心辦理長照服務資源社區宣導，展現資源投入與串連。

## 具體效益影響、可持續性及擴散應用等可供他人學習之處

切膚之愛基金會藉由持續的在職教育訓練課程，提升員工職能並達成部門與個人績效，並搭配員工績效考核與薪酬制度，自108年至今，員工薪資成長率高達3~4%，遠高於主計處111年全國薪資成長率2.71%。透過在職教育訓練課程，提升服務員的服務態度與服務技能，提升個案服務量與服務滿意度，居家服務個案滿意度持續維持96%以上，新開個案量持續攀升。

三家失智日間照顧中心榮獲彰化縣政府評鑑優等、108年彰化縣居服業務評鑑99分、日照業務評鑑98分。透過訓練規劃，培育員工專業能力，提升員工工作績效、帶動部門績效，達到組織績效持續提升；近三年來在長照服務量與交通接送服務量皆有明顯成長。從面試篩選任用至完善的教育訓練，讓員工在職仍不斷的提升其職能，不僅增加員工績效達成率，同時也增加員工在工作上的信心與滿足，讓員工工作滿意度提升，也減少人員的流動率。

切膚之愛基金會在面對疫情危機的影響下，化被動為主動，以問卷調查323份家庭照顧者負荷，來呼籲政府需要重視防疫作為下，家庭照顧者所受到的衝擊與影響，並提供家屬需求調查以作為規劃解封之後的因應措施；以降低因疫情造成長輩流動與人力穩定之衝擊，長輩回流率高達94.2%。勞動人力多元專業培訓，人力調度彈性運用，長照服務量能逐年提升。為秉持服務不中斷、維持個案服務權益，不同職別人員多元專業培訓，長照服務量能持續提高並且穩定，至110年度已高達38萬人次受益。





## 未來推動及精進方向

切膚之愛基金會為優化提升照顧服務員工作職能品質，晉升制度規劃中，除考量工作年資為條件之一，年度定期進行工作職能缺口評估，結合在職教育訓練，薪資福利調整，作為優化持續於職場就業之誘因，提供幾個面向精進與推動：

- 精進新人教育訓練
- 加強員工組織認同
- 系統性在職教育訓練規劃
- 訓練與福利制度並進
- 不斷改善勞動條件與培訓

