

新竹市社區整合型服務中心(A)特約遴選指標

面向	指標
一、行政能力 (25分)	1. 組織健全性、財務管理制度。
	2. 服務對象名冊的建檔管理方式、隱私資料的維護。
	3. 訂定明確服務流程及辦法（含開結案、轉介、派案）。
	4. 建立服務相關表單（工作手冊、督導紀錄表、申訴案件紀錄表、與服務對象訂定照顧計畫擬定確認單等）。
	5. 過去與政府機關行政配合度。
二、資源整備 (15分)	1. 盤點社區在地資源現況，並與長照服務提供單位及在地資源(非長照服務提供單位)達成合作策略。
	2. 規劃符合在地性之宣導模式，與長照服務與在地資源開發主責區域內長照個案策略。
	3. 建立合作單位網絡溝通及交流模式，並訂定聯繫會議、教育訓練等相關會議機制。
三、人力整備 (25分)	1. 人力配置及學經歷背景、專業度（本市遴選資格單位人力配置個管人員至少3人，其中專任至少2人，依衛生福利部最新公告A個管人員資格認列）。
	2. 職前與在職在職訓練規劃。
	3. 規劃及概算單位所能提供之服務量能，制訂管控個管人員服務案量之機制。
	4. 當個管人員負荷案量達停派案時啟動招募人力或儲備人力等機制。
	5. 提供個管人員福利、培訓等留任措施。
四、個案權益保	1. 申訴及異常事件處理流程。

障及品質管控 (25分)	2. 經濟弱勢個案資源連結機制。
	3. 建立督導機制及服務品質監測機制(包含落實家訪及電訪、服務計畫擬定適切性及抽查照顧服務紀錄方式及頻率)。
	4. 落實輪派機制及資訊公開化等措施方式。
	5. 創新作為。
五、簡報與答詢 (10分)	現場簡報與答詢。
六、加分項目(4分)	
1分	1. 訂有內部儲備人力機制。
1分	2. 具本市1年以上長照服務相關經驗並完成評鑑之單位。
2分	3. A單位辦公室設立於本市香山區。

(一)~(五)大項合計 100 分。