

## 新竹市 111 年度第 2 次長期照顧居家服務特約遴選指標

面向	指標
一、行政能力 (25%)	1. 組織健全性、財務管理制度、過去績效
	2. 服務規劃理念與行政區域服務量能
	3. 訂定明確服務流程及辦法 (含開結案、轉介、派案、異常事件處理、申訴管道)
	4. 訂定服務品質控管機制
	5. 服務相關表單 (工作手冊、團督與個督紀錄表、排班表、意外或緊急事件通報單、申訴紀錄表、工作服務紀錄表、家訪與電訪紀錄表、與服務對象訂定服務契約、收費標準、收據及明細等)
二、資源整備 (25%)	1. 長照服務提供單位連結與合作策略
	2. 預計開發個案之工作策略 (是否同意照服員帶案投靠)
	3. 督導機制及服務品質提升策略
	4. 資訊系統運用情形
	5. 員工僱用契約書、勞健保、汽機車強制責任險等資料
三、人力整備 (20%)	1. 人力配置及學經歷背景、專業度 (含取得合格相關結業證書、技術證照或相關特殊訓練證明，如失智、身障等)
	2. 薪資福利制度規劃 (含居服督導、照服員)
	3. 職前與在職在職訓練規劃
	4. 降低照服員職業傷害策略
四、個案權益保障與創新服務(20%)	1. 個案意見反應申訴處理機制
	2. 經濟弱勢民眾協助機制
	3. 自費個案服務做法
	4. 創新作為
五、簡報與答詢 (10%)	現場簡報與答詢
六、加分項目 (5分)	機構設立於本市香山區