

# 臺北市政府社會局 103 年度獨居長者緊急救援系統服務評鑑指標

評鑑項目	配分	評分	評鑑委員意見	備註
<p><b>壹、服務內容【48分】</b></p> <p>一、設置宅端設備，包括一組主機(含求救鈕及懇談鍵或懇談電話機)、瓦斯偵測器、火警探測器及具求救功能之無線遙控防水防塵隨身按鈕(分手鍊型或項鍊型兩種)。</p> <p>二、處遇及維護依限完成</p> <p>(一) 系統安裝於接獲社會局通知 7 個工作天內完成。(3分) 【請提供安裝紀錄】</p> <p>(二) 系統維修於接獲故障通知 3 個工作天內完成。(3分) 【請提供維修紀錄單】</p>	6			檢附抽測之查核表，依查核情形酌予給分
<p><b>三、個案服務</b></p> <p>(一) 對所有通報電話進行全程語音紀錄。(1分)</p> <p>(二) 對所有服務個案提供社會福利需求評估、福利諮詢，必要時提供轉介服務(2分)，並撰寫個案紀錄及定期檢視更新。(2分)</p> <p>(三) 社工員或護理師確實執行至少一次居家訪視(2分)，每周至少一次電話問安服務(1分)，並有完整紀錄(2分)。</p>	10			

評鑑項目	配分	評分	評鑑委員意見	備註
<p>四、意外或緊急事件時【請提供3名個案紀錄】</p> <p>(一)系統使用者之緊急聯絡人檔案設置完整。(2分)</p> <p>(二)意外或緊急事件發生時依流程通知緊急聯絡人。(3分)</p> <p>(三)安排救護車通報派遣或到家接送就醫交通工具。(1分)</p> <p>(四)事件發生後監控服務中心於24小時內適時處理，並於24小時內書面通報社會局。(2分)</p> <p>(五)後續處理狀況追蹤及回報社會局。(2分)</p>	10			
<p>五、配合社會局天然災害應變聯絡網運作(如颱風、地震、熱浪等)，協助長者安全聯繫事宜，並配合填報相關數據依限回覆社會局執行成果。</p>	2			
<p>六、已裝設此系統之個案若主動要求拆除，或無法自主操作此系統須拆除時，主動向社會局核備再至用戶家中拆除裝備。</p>	5			
<p>七、訂有服務使用者滿意度調查表(1分)，並有完整分析報告(2分)、改善措施(2分)及後續追蹤(1分)。</p>	6			
<p>八、創新服務方案及未來發展策略</p>	3			

## 貳、行政管理【22分】

評鑑項目	配分	評分	評鑑委員意見	備註
一、訂有服務使用者申訴事件處理流程(2分)並告知系統使用者(2分)。	4			
二、訂定設備管理維護機制(含裝設、拆除、維修保養紀錄)。	4			
三、定期測試系統功能正常運作。	3			
四、建立內部員工意見反映管道(1分)並妥善處理(2分)。	3			
五、個案資料應保密並妥善保存。	3			檢視檔案保存方式(含結案資料)、保密機制
六、依規定檢送服務效益統計月報表(3分)及年度工作成果報告(2分)。	5			查每月10日檢送核銷資料及相關服務報表(附3月份報表供參)
<b>參、人力資源管理【18分】</b>				
一、人員進用資格及人數符合契約書規定(3分)，並符合專人專用原則(3分)。	6			依契約及服務建議書所列範圍檢視
二、人員穩定性(2分)，並載明流動率及離職原因(1分)。	3			
三、訂有督導制度(1分)，並落實執行督導事宜(2分)。				
四、訂定員工考評及福利制度(考績、升遷、休假及職工福利等)。	3			

評鑑項目	配分	評分	評鑑委員意見	備註
五、提供或辦理專職人員職前及在職訓練。	3			查看訓練課程內容資料及訓練人員名單
<b>肆、財務管理【12分】</b>				
一、獨立設帳(2分)，專人負責財務管理(1分)，帳目紀錄詳實清楚(2分)，且帳目經會計師簽證(1分)。	6			
三、申請核銷時依契約檢具用戶名冊、報表、居家訪視紀錄等資料(3分)，並依規定按時辦理核銷(3分)。	6			