

## 附件二

# 多元陪伴照顧服務計畫書

申請試辦單位：

|                  |                                                                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、組織介紹：          |                                                                                                                                   |
| 組織概況             | 組織介紹、組織宗旨、董事(或理監事)成員及組織人力配置                                                                                                       |
| 績優事蹟             | 相關績優事蹟，如：榮獲政府機關所頒發之獎項                                                                                                             |
| 申請日前二年營運收支情形     | 最近二年資產負債表、預、決算之情形及會計表件                                                                                                            |
| 二、服務內容及費用標準：     |                                                                                                                                   |
| 服務區域             | 服務區域以縣市為單位，至少服務1個以上區域                                                                                                             |
| 服務項目             | 應包括基本日常生活照顧、陪同外出、陪同就醫、安全陪伴等                                                                                                       |
| 服務時間             | 說明至少四小時以上之服務，及四小時以上服務時數之規畫。如為二十四小時服務者，須包括十小時休息時數，並應依勞動基準法規範按服務對象需求調整服務時數                                                          |
| 收費標準及定價基準        | 1、說明服務四小時、四小時以上服務時數及二十四小時之定價說明，包括各種服務時間之每一小時服務平均收費及說明定價基準及計算成本<br>2、往返服務地點之交通費用收費(包括上收費定價或另行約定收取及其計價方式及偏遠地區之收費定價規劃)<br>3、收費標準公告方式 |
| 目標總服務時數、人數(次)    | 說明預計服務對象人數、總服務時數小時、總服務人次，及達標作法                                                                                                    |
| 三、組織專業性：         |                                                                                                                                   |
| 專業人員配置           | 說明專業服務管理團隊成員人數配置與權責規劃，及提具專業人力名冊                                                                                                   |
| 督導機制             | 說明督導機制                                                                                                                            |
| 服務方式及流程          | 說明服務提供方式及服務流程，並應檢附服務流程圖(由接案到結案)                                                                                                   |
| 派案原則(包括重症優先服務規劃) | 說明派案原則及流程規劃，內容須包括重症服務對象優先服務規劃                                                                                                     |
| 本部資訊系統運          | 1. 說明將配合本部資訊系統辦理申請及派案                                                                                                             |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 用及資安維護                             | 2. 說明資訊安全維護規劃                                                                                                                                                                                                                                      |
| 相關服務經驗                             | 過去服務實績，及與本計畫相關實績，如：曾於102年參與本部外籍看護工外展看護服務試辦計畫                                                                                                                                                                                                       |
| <b>四、服務品質確保機制：</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 服務品質<br>管控機制                       | 服務品質控管機制                                                                                                                                                                                                                                           |
| 服務倫理規範                             | 說明陪伴照顧服務工作者及專業人員服務倫理規範（包括禁止不正當利益與違反勞動法規行為）                                                                                                                                                                                                         |
| 服務契約                               | 檢附契約範本草案，服務契約應包括下列約定事項：<br>1. 服務申請者及服務對象<br>2. 契約期間<br>3. 服務地點、時間、項目及內容<br>4. 服務費用數額、收取、繳納及調整方式<br>5. 雙方當事人權利義務<br>6. 試辦單位資訊之揭示與提供<br>7. 服務使用者隱私權之保密<br>8. 緊急事故處理流程及緊急聯絡人之指定<br>9. 更換陪伴照顧服務工作者或停止服務之條件<br>10. 服務契約變更、終止及損害賠償及法院管轄約定（如本部另訂規範，應隨同調整） |
| 申訴處理機制                             | 申訴處理流程及專線，並檢附申訴處理流程圖                                                                                                                                                                                                                               |
| 服務對象回饋意見處理                         | 說明運用經訪視、滿意度調查或服務對象反應意見，改善服務之機制                                                                                                                                                                                                                     |
| 服務對象開發及宣導                          | 說明服務對象開發方式及服務宣導規劃                                                                                                                                                                                                                                  |
| 服務成效評估方式                           | 自訂服務成效評估指標、達成標準及達成方式                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>五、外國籍陪伴照顧服務工作者聘僱管理、訓練及後援規劃：</b> |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 預定聘僱本、外國籍陪伴照顧服務工作者人數及方式            | 1、說明預定聘僱本、外國籍陪伴照顧服務工作者人數及估算聘僱人數基準<br>2、說明聘僱外國籍陪伴照顧服務工作者規劃方式，如：採接續聘僱期滿轉換外國人或國外引進<br>3、說明聘僱外國籍陪伴照顧服務工作者規劃期程                                                                                                                                          |
| 薪資給付方式                             | 說明薪資給付金額及給付方式規劃，及獎勵或福利機制                                                                                                                                                                                                                           |
| 訓練規劃                               | 說明陪伴照顧服務工作者之專業訓練規劃                                                                                                                                                                                                                                 |
| 生活照顧                               | 說明外國籍陪伴照顧服務工作者生活照顧規劃（優於就業服務法相關法規規定者，請特別說明）                                                                                                                                                                                                         |

|                                      |                                                             |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 住宿安排及管理                              | 說明外國人住宿安排（優於就業服務法相關法規規定者，請特別說明）                             |
| 雙語服務                                 | 說明雙語服務人員安排(包括人數及專(兼)職)，服務現場之協助方式、聘僱管理及生活照顧之協助規劃             |
| 往返照顧地點交通安排                           | 說明陪伴照顧服務工作者往返服務地點或服務轉場之交通安排                                 |
| 排班及服務案量安排                            | 說明排班原則、全日（24 小時）服務之換班規劃、空班時間管理及單一陪伴照顧服務工作者工作時數規劃            |
| 服務現場後援                               | 說明服務現場後勤支援項目，如：即時雙語通譯、緊急狀況處遇、外國籍陪伴照顧服務工作者人身安全協助、避免許可外工作指派作為 |
| 其他友善工作規劃                             | 其他有助陪伴照顧服務工作者服務品質提升之友善作為                                    |
| 預定委任私立就業服務機構內容                       | （如規劃委任私立就業服務機構辦理就業服務事宜者，請提供預定委任內容，未規劃委任者免填）                 |
| 六、創新作為：（請就預定作為項目填寫）                  |                                                             |
| 有助提升本計畫外籍陪伴照顧服務工作者或受聘僱人員勞動條件         |                                                             |
| 協助經濟弱勢或偏遠地區之服務規劃                     |                                                             |
| 受委任之私立就業服務機構對本計畫陪伴照顧服務工作者之服務費予以免收或減收 |                                                             |
| 雇主提供較現行規範更佳住宿或膳食環境                   |                                                             |
| 提供專聘多語種之雙語人員                         |                                                             |
| 運用直接聘僱方式聘僱外國人                        |                                                             |

**七、其他事項：**

(其他規劃或說明)

(請使用 Word 撰寫、標楷體、字型大小 14、邊界 2cm、固定行高 25 點、限 20 頁以內。)

(淺灰色文字為該項填表說明，撰寫時請將之刪除。)