**社團法人台灣居家服務策略聯盟**

**「向照顧服務員致謝」計劃書**

1. **計畫緣起**

照顧服務員是一份「人對人」的服務，負責擔任的是失能者與失智者的長期性照顧工作。可包括居家服務、日間照顧、家庭托顧服務、居家喘息服務等，而其中又以居家服務為最主要的服務項目。居家服務包含可配置各類照顧人力到服務使用者家中提供身體照顧、生活照顧、家務清潔、交通接送、陪同就醫等照顧工作，並協助或暫代家庭照顧者之角色，使其獲得喘息機會。

由於照顧工作除了要因應照顧者需求，在照顧過程中與服務使用者相處和溝通也是很重要的事，照顧服務員需具有相關職能，才能有好的工作表現，並獲得成就感。

民國104年舉辦第四屆「向照顧服務員致謝」系列活動，藉此活動表揚優質照顧服務員，感謝他們的默默付出與努力，因為有這些平凡中卻又不平凡的人物，才能讓需要幫助的人受到更多的照顧，並以提升全國長期照顧服務的品質。

1. **目的**
   * 1. 建立照顧服務人員專業形象，提昇照顧服務人員社會地位。
     2. 藉此活動讓社會大眾了解台灣居家服務與日間照顧服務的面相。
     3. 肯定照顧服務人員其工作辛勞及服務績效。
     4. 吸引更多優秀人力投入照顧服務行列。
     5. 提升我國整體照顧服務的品質。
     6. 透過傳媒力量讓照顧服務的議題被廣泛重視。

**三、辦理單位**

1. 主辦單位：社團法人台灣居家服務策略聯盟
2. 協辦單位：本聯盟會員單位、康健雜誌
3. **內容**
4. 活動簡介：

本聯盟藉由舉辦「向照顧服務員致謝」活動，藉以發揚與感謝台灣優秀的照顧服務人員。

本聯盟預計募集200位優秀照顧服務員，經評審小組評選與網路票選，評選出居家照顧服務類及日間照顧服務類各前三名最佳照顧服務員進行深度採訪，本聯盟將於第四屆「向照顧服務員致謝」頒獎典禮給予獎勵。

「向照顧服務員致謝」系列活動，不僅是徵選全國最佳優秀照顧服務員，也要感謝他們長期辛苦奉獻，並向大眾推廣照顧服務的重要性，提高我國長期照顧議題的能見度，促使政府推動相關政策，奠定完善居家照顧服務與日間照顧服務的立基。

1. 報名資格：
   1. 本聯盟會員居家照顧服務類與日間照顧服務類可各至多推派三名優秀照顧服務員；非本聯盟會員居家照顧服務類與日間照顧服務類各提報一名優秀照顧服務員參選，若單位在各縣、市皆有提供服務，則以同縣、市為一單位計算，不同縣、市之分部皆可派員參選。
   2. 照顧服務員資格：需有90小時照顧服務員訓練取得結業證明書或具有照顧服務員資格，並有實際擔任照顧服務員滿一年(含)以上者。
2. 活動規劃：

* 第一階段：募集全國200位優質照顧服務員
  1. 活動說明：預計募集200位優秀照顧服務員之感動故事。
  2. 徵選辦法：請見附件一。
  3. 徵件時間：即日起至民國104年11月1日(星期日)止，以郵戳為憑。
* 第二階段：評審會議及網絡票選活動
  1. 活動說明：審查及評選報名人員資格與內容，並進行網路票選活動。
  2. 活動時間：
     1. 初 審：民國104年11月4日。
     2. 複 審：民國104年11月5日。
     3. 網路投票：民國104年11月5日~9日。
     4. 決 審：民國104年11月10日。
     5. 公佈得獎名單：民國104年11月16日。
* 第三階段：感恩會暨頒獎典禮
  1. 活動說明：本聯盟將邀請全國長照服務提供單位、所有參選的照顧服務員以及社會大眾共襄盛舉，由本年度最佳優秀照顧服務員上台代表全國照顧服務員接受表揚與感謝。
  2. 活動時間：民國104年11月22日（星期日）。
  3. 活動地點：北部地區，另行通知。

* 第四階段：公關媒體宣傳

1. 活動說明：整理參與最佳優秀照顧服務員徵選之精采文字照片，以及康健雜誌等相關新聞媒體報導，並將上述檔案上傳至網路平台，透過本聯盟全國會員團體的網路平台串連，藉此宣傳「向照顧服務員致謝」系列活動，讓照顧服務員的議題被重視，引領社會大眾關心照顧服務的議題。
2. 活動時間：民國104全年度。

**描述 : 居盟logo**

**附件一**

**「最佳優秀照顧服務員」**

**徵選辦法**

* 1. 徵件內容：

1. 依「徵選報名表」（附件二）各項目填寫文字故事，並貼上相關照片：照片數量至少3~5張，黑白或彩色均可，每張照片請附「圖說：50字以內之文字敘述」，並於光碟封面註明「報名參賽單位」、「參賽者姓名」。
2. 所有照片另請提供JPG原始檔＋圖說（每張大小為300kb以上）。
   1. 徵件主題：

「最佳優秀照顧服務員」：優秀的居家照顧服務與日間照顧服務的照顧服務員，促

進經驗分享與智慧傳承。

* 1. 活動時間

1. 徵件時間：即日起至民國104年11月4日止，以郵戳為憑。
2. 得獎公告：民國104年11月16日。
3. 感恩會暨頒獎典禮：民國104年11月22日。

（請入選的最佳代表，配合此期程）

* 1. 徵選規定：

1. 參賽者得以個人身分或單位名義參加，每位參賽者之參賽作品限一件。各參賽

作品限參賽者個人身分或單位名義自行創作且未曾公開發表之作品。

1. 參賽作品應注意不得侵害他人之智慧財產權，如因故意或過失不法侵害他人權

利或有其他違法情事，悉由參賽者自負法律上責任，並賠償主辦單位及第三人

因此所生之損害，主辦單位得取消參賽及得獎資格，並追繳所有獎項及獎金。

1. 參賽者須檢附被攝影者之照片使用授權書（附件五）；如須使用他人之智慧財  
    產，須備妥相關授權書或證明文件，提供給主辦單位備查。
2. 於活動截止日前，參賽者須完成報名及繳交作品，否則視為放棄參賽資格。
   1. 投件說明：
      1. 請於民國104年11月4日前，寄出以下資料：
         * 「徵選報名表（附件二）、五張滿意度調查表(附件三)」一式五份，以供評審會議參閱。
         * 著作財產權授權書（附件四）正本一式兩份，本聯盟將於蓋上完整大、小章後寄回一份，各執一份為憑。
         * 照片使用授權書（附件五）影本一份，並蓋上與正本相符章。
      2. 以上資料請以掛號郵寄至「社團法人台灣居家服務策略聯盟 向照顧服務員致謝專案小組收」（22046新北市板橋區文化路二段453號3樓）；郵寄者以郵戳為憑，使用貨運、快遞或親送者請於17時前交件，逾時不受理。
      3. 參選者於報名資料寄出後2日，可電洽活動專線確認收訖與否（02-8252-8508施小姐）。
   2. 評審作業：

徵選方式由主辦單位組成評審小組。經主辦單位確認符合徵選規定之作品，預計於

民國104年11月4日至民國104年11月5日召開評審小組會議，居家照顧服務

與日間照顧服務各評選出20位最佳優秀照顧服務員入圍者，本聯盟再以網路投票

(民國104年11月5日至11月9日)作為決審評比之一項目，預計於民國104年

11月10日決審選出最佳優秀照顧服務員前三名，並於民國104年11月16日公

佈得獎名單。

1. 最佳優秀照顧服務員評選標準：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 服務單位  推薦 | 自我服務  經驗 | 感動或創新服務 | 服務對象或  家屬推薦 | 網路  票選 |
| 初審 | 20% | 15% | 35% | 30% | 0% |
| 複審 | 20% | 15% | 35% | 30% | 0% |
| 決審 | 20% | 15% | 30% | 20% | 15% |

1. 評選規則：
2. 依評選項目之配分百分比評分，評選總得分相同者，就評選項目依序得

分高者勝出。

1. 評選指標與比重如有更動，俟評審會議決定之，不另行通知。
2. 作者對評審委員之評定結果，不得有任何異議。
3. 如所有參賽作品經評審審核皆未達得獎標準，則該獎項將從缺不另遞補。
4. 評選結果將於網站公告，並以電話、email通知得獎者。
   1. 獎項說明：
      1. 經過初審、複審、網路投票及決審階段評選出居家照顧服務類與日間照顧服務類各前三名最佳優秀照顧服務員，前三名獎項分別為「樂服金獎」、「樂服銀獎」、「樂服銅獎」獎項。

2. 獎勵金：

**(1)樂服金獎：新台幣10,000元整。**

**(2)樂服銀獎：新台幣5,000元整。**

**(3)樂服銅獎：新台幣3,000元整。**

* 1. 注意事項：

1. 參選作品概不退件，若因郵遞或不可抗力致生損毀、遺失，主辦單位恕不負賠

償責任。

1. 智慧財產相關事項：
2. 主辦單位對得獎作品有公開發表、展覽、展示、編輯修改、宣傳、編印、

重製、公開播放等非營利性目的之權利，參賽者不得異議，且應簽署著作

財產權授權同意書（附件四），授權人為「報名參賽單位」，代表人請填 貴單位之最高主管，填寫後請加蓋大、小章。。

1. 由於參賽作品將有機會在大眾媒體上刊登或播映，參賽者應請權利人簽署

照片使用授權書（附件五），授權人為「出現在照片中的人，如：照顧服務

員、使用者、家屬」等，代表人請填監護人（如無監護人免填），被授權人

為「報名參賽單位」，代表人請填  貴單位之最高主管，填寫後請加蓋大、

小章。；如尚有使用他人之智慧財產，參賽者應自行向權利人取得相關書

面授權，未繳交授權書者，恕無法參賽。

1. 領獎相關事項：
2. 活動獎項以主辦單位公告為主，不得要求更換或轉讓，如遇不可抗拒之因

素，主辦單位保留更換其他等值獎項之權利。

1. 於年度報稅時，得獎者須將獎品及獎金計入個人所得（開立扣繳憑單），

故領獎者須檢附身分證正反面影本。

1. 依中華民國稅法規定，得獎價值超過新台幣20,000元(含)以上者，執行單

位須代扣10％稅額始得領獎；非中華民國國境內居住之個人（即在中華民

國境內居住未達183天之本國人及外國人），不論得獎價值多寡，執行單

位須代扣20％稅額始得領獎。

1. 凡報名參賽者，即視為同意本徵選活動各項內容及規定。若得獎後有違反智慧

財產相關法規情事，由參賽者自負法律責任，主辦單位得取消其得獎資格並收

回獎項。

1. 除上述注意事項，若有未盡事宜，主辦單位保留修改活動內容之最終權利，修

改訊息將於活動網站上公佈，不另行通知。

描述 : 居盟logo

**附件二**

**徵選報名表**

**☐居家照顧服務類 ☐日間照顧服務類（請勾選一項類別）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **基本資料** | | | | | | | |
| 服務員姓名 | | |  | | | **□先生 □女士** | |
| 服務歷程  (若曾在不同單位服務，請條列說明) | | | 1. 服務單位：  民國 年 月起至 年 月，共 年 月。  2. 服務單位：  民國 年 月起至 年 月，共 年 月。 | | | | |
| 服務單位全稱 | | |  | | | | |
| 單位聯絡人姓名 | | |  | | 職稱 | |  |
| 單位電話 | | |  | | 單位傳真 | |  |
| 單位地址 | | |  | | | | |
| 單位Email | | |  | | | | |
| 單位官網 | | |  | | | | |
| 單位簡介 | | (1000字內的單位簡介、高解析logo圖檔，此部份資料未來將會放在本聯盟官方網站上，敬請提供 貴單位欲對外發布的資訊) | | | | | |
| **評分項目（文字故事＋照片）** | | | | | | | |
| **居服單位推薦 共佔20%** | | | | | | | |
| 1 | 單位推薦原因(20%) | | | （300字內文字說明＋照片，內容可包括照顧服務員的敬業精神、技巧純熟度、服務品質、學習態度、優良事蹟、受獎紀錄、值得大家學習的地方…等） | | | |
| **服務員自我推薦 共佔50%** | | | | | | | |
| 1 | 自我服務經驗說明(15%) | | | （300字內文字說明＋照片，內容包括：為何成為照顧服務員？從事多久的居家照顧服務或日間照顧服務？最擅長哪一方面的服務？） | | | |
| 2 | 感動或創新服務分享(35%) | | | （1000字內的敘述＋照片。分享內容不限，可為服務使用者的服務分享，也可是服務員自身的服務分享。將以1.動人程度、2.影響力、3.具教育啟發性4．創新性為評分依據） | | | |
| **服務對象或家屬推薦 共佔30%** | | | | | | | |
| 請填寫5張滿意度調查表(詳如附件三，共兩頁)，每張滿意度調查表佔6%分 | | | | | | | |

**社團法人台灣居家服務策略聯盟**

**附件三**

**2015年第四屆向照顧服務員致謝**

**服務使用者暨家屬 - 滿意度調查表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 親愛的服務使用者、家屬，您好  照顧服務員 先生/女士 因參與本聯盟辦理2015年「第四屆 向照顧服務員致謝」徵選全國最佳優秀照顧服務員活動，為了解該人員之服務狀況，懇請您撥冗為我們填寫以下服務滿意度問卷，逐一在下列表格中勾選『🗸』。  為確保問卷填答之真實性，本聯盟將於徵選期間以抽樣方式進行電話訪問調查，屆時將會有專人與您電話聯繫，還要麻煩您多多協助，謝謝！  敬祝 健康快樂  社團法人台灣居家服務策略聯盟 敬上 | | | | | | | | | | | |
| **服務單位名稱：** | | | | | | | | | | | |
| **照顧服務員姓名： 督導姓名：** | | | | | | | | | | | |
| **受訪日期：** | | | **訪問者：** | | | | | | | | |
| **受訪者姓名：** | | **受訪者身份** | **□服務使用者**  **□家屬** | | | | **□男 □女**  **年齡：** | | | | |
| **聯絡電話：【家電】 【手機】** | | | | | | | | | | | |
| **服務區域：** | **□台北市 □新北市 □台中市 □台南市 □高雄市 □基隆市 □新竹市 □嘉義市**  **□桃園市 □新竹縣 □苗栗縣 □彰化縣 □南投縣 □雲林縣 □嘉義縣 □屏東縣**  **□宜蘭縣 □花蓮縣 □台東縣 □澎湖縣 □金門縣 □連江縣** | | | | | | | | | |
| **受訪者： 關係：** | | | | | | | | | | |
| **一、照顧服務員之服務提供-**服務員提供您或您的家人哪些服務？是否滿意此服務？ | | | | **非常滿意** | **滿意** | **普通** | | **不滿意** | **非常不滿意** | **附註** |
| ☺☺☺ | ☺☺ | 😐 | | ☹☹ | ☹☹☹ |
| (一)家務及日常生活照顧： | | | | | | | | | | |
| □1.洗滌衣物 | | | |  |  |  | |  |  |  |
| □2.文書處理 | | | |  |  |  | |  |  |  |
| □3.餐飲服務 | | | |  |  |  | |  |  |  |
| □4.陪同或代購生活必需品 | | | |  |  |  | |  |  |  |
| □5.取藥物 | | | |  |  |  | |  |  |  |
| □6.陪同就醫 | | | |  |  |  | |  |  |  |
| □7.陪談 | | | |  |  |  | |  |  |  |
| □8.家務服務 | | | |  |  |  | |  |  |  |
| □9.其他 | | | |  | 尚有題目，請翻頁繼續填答 |  | |  |  |  |

**社團法人台灣居家服務策略聯盟**

**2015年第四屆向照顧服務員致謝**

**服務使用者暨家屬 - 滿意度調查表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、照顧服務員之服務提供-**服務員提供您或您的家人哪些服務？是否滿意此服務？ | **非常滿意** | **滿意** | **普通** | **不滿意** | **非常不滿意** | | **附註** |
| ☺☺☺ | ☺☺ | 😐 | ☹☹ | ☹☹☹ | | 問卷到此結束，感謝您配合填答 |
| (二)身體照顧 | | | | | | | |
| □1.協助沐浴 |  |  |  |  |  | |  |
| □2.協助穿換衣物 |  |  |  |  |  | |  |
| □3.口腔清潔 |  |  |  |  |  | |  |
| □4.協助進食 |  |  |  |  |  | |  |
| □5.協助服藥 |  |  |  |  |  | |  |
| □6.協助上下床 |  |  |  |  |  | |  |
| □7.陪同散步 |  |  |  |  |  | |  |
| □8.陪同運動 |  |  |  |  |  | |  |
| □9.協助翻身、拍背、肢體關節活動 |  |  |  |  |  | |  |
| □10.協助使用日常生活輔助器具 |  |  |  |  |  | |  |
| □11.其他 |  |  |  |  |  | |  |
| 12.整體而言，您或您的家人滿意照顧員的照顧技巧嗎？ |  |  |  |  |  | |  |
| **二、照顧服務員之服務品質**對於服務員提供服務時之態度、效率、儀容等面向是否滿意？ | | | | | | | |
| 1.每次服務皆有準時到您家中，不遲到、不早退 |  |  |  |  |  | |  |
| 2.每次服務態度皆良好(有禮貌、客氣) |  |  |  |  |  | |  |
| 3.每次服務皆在時間內完成工作項目 |  |  |  |  |  | |  |
| 4.每次服務能協助您或您的家人解決問題與需求 |  |  |  |  |  | |  |
| 5.整體而言，您或您的家人滿意她(他)的服務嗎？ |  |  |  |  |  | |  |
| 6.每次服務有無穿著制服及配戴識別證？ | □有 　□沒有 　 □偶爾穿戴 　 □沒注意 | | | | | | |
| 7.服務員是否有特殊行為表現或不良習慣？ | □有： □沒有 | | | | | | |
| 8.服務員曾經做過哪些事情讓您覺得印象深刻，例如感動、窩心、憤怒、不悅等？ |  | | | | | | |
| 9.您或您的家人認為服務員有哪些可加強之處？ | □有： □沒有 | | | | | | |
| 10.整體而言，您會給予服務員幾分的評價？ | □99-90 | □89-80 | □79-70 | □69-60 | | □59以下 | |
| 11.您或您的家人是否願意再次接受此服務員之服務 | □非常願意 □願意 □普通 □不願意 □非常不願意 | | | | | | |
| □ 受訪者同意接受【社團法人台灣居家服務策略聯盟】電話採訪  □ 於符合上揭蒐集之特定目的業務範圍內，本人已明確知悉並同意【社團法人台灣居家服務策略聯盟】得蒐集、處理及利用本人個人資料。 | | | | | | | |

**「向照顧服務員致謝」著作財產權授權書**

**附件四**

請填報名參賽單位名稱 (以下簡稱授權人)同意 社團法人台灣居家服務策略聯盟(以下簡稱被授權單位)，得使用授權影像於**「向照顧服務員致謝」**專案之展覽、宣傳、網站、相關印刷品製作。

詳細內容如下：

1. 被授權單位對入選作品有公開發表、展覽、展示、編輯修改、宣傳、編印、重製、公開播放等非營利性目的之權利，參賽者不得異議。
2. 被授權單位使用上列影像時，需保留授權人姓名，若為提供者，需註明為授權人提供。
3. 授權人以無償方式授權社團法人台灣居家服務策略聯盟文件及影像資料。
4. 授權人所提供之影像應無著作權爭議，如有任何爭議應由授權人負責。
5. 本授權書未盡之事宜，如有疑義時，得經由授權人及被授權單位雙方協議解決。本授權書內容如有變更或補充，應經授權人及被授權單位雙方書面同意後為之。
6. 本授權書一式二份，授權人及被授權單位雙方各執一份為憑。

特此證明

授權人：請填報名參賽單位全稱

代表人：請填報名參賽單位代表人

地 址：請填報名參賽單位地址

被授權人：社團法人台灣居家服務策略聯盟

代 表 人：涂心寧

地 址：新北市板橋區文化路二段453號3樓

中華民國 104 年 月 日

※註1：報名參賽單位之最高主管，填寫後請加蓋大、小章。

※註2：照片中有出現的人均須請其簽署授權書

**「向照顧服務員致謝」照片使用授權書**

請填參賽照服員姓名 (以下簡稱授權人)同意 請填報名參賽單位名稱 (以下簡稱被授權單位)，得使用授權影像於**「向照顧服務員致謝」**專案之展覽、宣傳、相關印刷品製作。

**附件五**

詳細內容如下：

1. 影像授權範圍僅限「**向照顧服務員致謝**」專案使用，並納入被授權單位電子檢索資料庫。
2. 以無償方式授權（被授權單位）影像資料。
3. 被授權單位使用上列影像時，需保留攝影者姓名，若為提供者，需註明為授權人提供。
4. 授權人所提供之照片應無著作權爭議，如有任何爭議應由授權人負責。
5. 本授權書未盡之事宜，如有疑義時，得經由授權人及被授權單位雙方協議解決。本授權書內容如有變更或補充，應經授權人及被授權單位雙方書面同意後為之。
6. 本授權書一式二份，授權人及被授權單位雙方各執一份為憑。

特此證明

授權人：請填參賽照服員姓名

代表人：請填授權人之監護人(若無則免填)

地 址：請填參賽照服員通訊地址

被授權人：請填報名參賽單位

代 表 人：請填報名參賽單位代表人

地 址：請填報名參賽單位地址

中華民國 104 年 月 日

※註1：報名參賽單位之最高主管，填寫後請加蓋大、小章。

※註2：照片中有出現的人均須請其簽署授權書