

雲林縣 112 年度長期照顧營養餐飲服務 查核管理計畫

壹、依據

- 一、長期照顧服務法第 39 條規定
- 二、112 年度雲林縣政府長期照顧營養餐飲服務契約書
- 三、雲林縣 112 年度「長期照顧十年計畫 2.0 - 營養餐飲服務」實施計畫

貳、業務主管單位

雲林縣衛生局(以下稱本局)。

參、目的

為提升本縣營養餐飲服務單位(下稱服務單位)服務提供品質，藉由執行本計畫了解服務單位行政業務運作、志工及社工人員管理、服務品質管理及餐飲品質管理情形，落實監督管理機制，提升營養餐飲服務品質。

肆、期程

112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日

伍、查核方式

- 一、常規性查核(資訊系統查核)
- 二、異常個案查核(電話抽查或實地查核)
- 三、無預警查核(實地查核)

陸、查核內容

- 一、本局訂定「雲林縣長期照顧營養餐飲服務查核表」(如附件 1)、查核作業程序及其他應遵行事項，服務單位應依據查檢表內容備妥相關文件資料及服務紀錄。
- 二、服務品質查核項目包括行政管理、人員管理、服務品質管理及餐飲提供品質等項目。

柒、查核作業及程序

一、本局對於營養餐飲服務辦理情形得隨時進行瞭解及督導輔導或辦理實地考核，服務單位不得規避、拒絕或妨礙。

二、本局依長期照顧服務法規定 1 年至少辦理 1 次無預警查核，以了解服務單位服務情形。

三、查核原則如下：

(一)常規性查核：本局每月運用「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」審查餐飲服務核銷案件，抽查個案服務紀錄及服務情形，每單位 5 案(表單如附件 2)。

(二)異常個案查核：如有每月核銷異常、照專或 A 個管提出專業異常報告單及陳情案件等情形，即採無預警查核；如當下無法提供資料，請受查核單位於查核後 6 個工作日內(不含查核當日)以傳真或電子郵件等方式補齊資料，俾憑審核。

(三)無預警查核：於本局至服務單位實地查核，請受查核單位依查核表備妥相關書面文件資料，以利查核(表單如附件 2)。

四、現場查核結束後，本局查核人員將查核結果與缺失填寫於查核表，受查核單位人員確認無訛後，於查核表上簽名。

捌、查核後處理

一、本局實地查核完成後，將查核結果彙整陳核，請受查核單位針對查核缺失及建議事項改善，並於 14 個工作天內回報改善計畫。

二、如單位缺失情節重大，函文通知受查核單位限期內改善，屆期未改善者，依長期照顧服務法及契約書規範辦理；或依相關法規移送相關權責單位辦理。

雲林縣長期照顧營養餐飲服務查核表

111.3.31 制訂
112.6.29 修訂

一、單位基本資料					
履約期限			受查核單位		
標的名稱					
辦理地點					
查核日期及時間	年 月 日 上午/下午 時 分	抽查服務期程	年 月至 年 月		
二、訪查前確認					
1.該單位老人營養餐飲目前服務使用者人數為_____人					
2.該單位聘請專職社工人員：_____人					
3.該單位送餐志工人數：_____人					
查 核 標 準		審 核 結 果			
查核項目		符合	部分符合	不符合	應改善事項
行政 管 理	(1) 提供與合作餐飲業者契約書。其他：_____	☐	☐	☐	
	(2) 訂定工作執掌說明、行政業務管制考核辦法。	☐	☐	☐	
	(3) 備有定型化服務契約書(需載明服務費用規範、飲食習慣)，並與個案簽訂服務契約。	☐	☐	☐	
	(4) 明定收費項目、收費標準及作業流程，並有書面資料公告於明顯處。	☐	☐	☐	
	(5) 被抽查服務對象最近 3 個月開立收據之收費項目與服務紀錄相符。 (至少抽查 3 位：_____)	☐	☐	☐	
	(6) 被抽查服務對象開立收據之內容至少均包含服務單位名稱、失能者姓名、服務項目及使用次數。 (至少抽查 3 位：_____)	☐	☐	☐	
	(7) 訂有陳情/申訴管道並針對反應事項進行改善並留有紀錄。	☐	☐	☐	
	(8) 訂有意外/緊急事件處理流程，並留有紀錄。	☐	☐	☐	
	(9) 訂有異常事件處理辦法流程，並留有紀錄。	☐	☐	☐	
	(10) 訂有個案轉介流程，並留有紀錄。	☐	☐	☐	
	(11) 訂有個案資料管理辦法，個案服務紀錄保存完善且保密。	☐	☐	☐	
	(12) 本計畫補助之設備財產逐一編號黏訂標籤，並於明顯適當位置標示「衛生福利部長照基金(含菸品健康福利捐)獎助設置」或「衛生福利部長照基金(含菸品健康福利捐)補助」經費來源等字樣，及長照 2.0 識別標誌或長期照顧服務標章，且依規定編製「財產增加單」。	☐	☐	☐	

	(13) 辦理送餐到家服務之宣導活動，讓民眾瞭解營養餐食服務內容，減少獨居在家老人炊食之危險及購物之不便(需有宣導資料及拍照紀錄)。	☐	☐	☐	
查 核 標 準		審 核 結 果			
查核項目		符合	部分符合	不符合	應改善事項
人員管理	(14) 訂有志工人力招募計畫與管理相關辦法。	☐	☐	☐	
	(15) 志工於服務前領有志願服務證且有服務紀錄冊。	☐	☐	☐	
	(16) 志工於服務前確實辦理志工保險。	☐	☐	☐	
	(17) 備有送餐志工簽到表(含當次服務人數、簽到退時間及簽名，若未親送需備註原因及處理方式)。	☐	☐	☐	
	(18) 訂有志工送餐路線圖，檢視當日 ☐ 送餐名單 ☐ 路線圖/表。	☐	☐	☐	
	(19) 每年提供志工教育訓練，並訂有服務流程，提升服務品質。	☐	☐	☐	
	(20) 社工人員領有長照人員證明且於服務前登錄於該單位。	☐	☐	☐	
	(21) 社工人員應至「衛生福利部社工人力資源管理系統」確實登載勞動契約書、學歷、證書、執業執照、投保證明等相關資料。	☐	☐	☐	
	(22) 社工人員月薪不得低於衛福部核定補助民間單位進用社工人員之專業服務費。	☐	☐	☐	
	(23) 社工人員訂有進階考核機制，並將考核結果掃描上傳至「衛生福利部社工人力資源管理系統」及辦理年資進階作業且留有紀錄。	☐	☐	☐	
服務品質管理	(24) 初受理派案後，社工人員確實進行家訪並留有個案或家屬簽名之相關紀錄。	☐	☐	☐	
	(25) 是否每月進行電訪，了解個案用餐情形，並做紀錄繕寫。	☐	☐	☐	
	(26) 社工人員是否每半年進行家訪一次(包括社會資源連結、家屬支持性服務、掌握個案狀況等事項)，並留有個案或家屬簽名之相關紀錄。	☐	☐	☐	
	(27) 提供個案及家屬服務人員申訴窗口及追蹤輔導改善情形。	☐	☐	☐	
	(28) 接獲照管中心或社區整合型服務中心派案後 3 個工作天內回覆處理情形，並於 7 日內提供第一次服務，若遇因不可抗力因素無法於 7 日內提供服務，依相關規定完成異動通報作業。 (至少抽查 3 位：_____)	☐	☐	☐	

	(29) 能掌握個案狀況，針對服務暫停或連結服務能於時效內完成照顧服務管理諮詢平臺異動通報。(抽查 1 位：)	☐	☐	☐	
	(30) 辦理定期服務品質抽查，服務個案送餐時間能符合契約時間規定並留有抽查紀錄。	☐	☐	☐	
	(31) 辦理年度滿意度調查並針對民眾建議事項提出策進作為。	☐	☐	☐	

查 核 標 準		審 核 結 果			
查核項目		符合	部分符合	不符合	應改善事項
餐 飲 品 質 管 理	(32) 根據個案狀況，提供個別化餐食(至少符合兩項) ☐ 一般類 ☐ 素食 ☐ 調整質地及組織類(細碎、軟質等) ☐ 調整蛋白質(低蛋白、低普林) ☐ 調整醣類(低澱粉、高纖) ☐ 調整熱量(低油、低膽固醇) ☐ 調整礦物質(鉀、磷、鈉、碘)				
	(33) 廚房工作者具有相關證照且定期更新。				
	(34) 廚房工作者具有體檢報告(A 肝、傷寒、肺結核)。				
	(35) 聘有營養師提供個案飲食指導、營養諮詢、營養評估，並視情況修正菜單內容。				

四、上次查核有無建議事項或待改善事項之後續改善執行情形？

	有	無	建 議 / 待 改 善 事 項	改 善 執 行 情 形
上 次 查 核	☐	☐		

五、查核結果及建議事項

--

☐ 上列時地，除經受訪問人同意交付相關物品外，並無受滋擾勒索，亦無發生財物短少及其他損害不法情事。 ☐ 上查核表經訪問人親閱、聽明認為無訛後，始簽名蓋章具結。		單位受查核人員	
查核人員	督導	主辦人	科長

雲林縣長期照顧營養餐飲服務個案核銷案件抽查紀錄

抽查單位：_____

序號	抽查日期	個案姓名	身分證字號	核定服務計畫	抽查項目	抽查結果	備註
				OT01* 餐/月	1. 服務時間合理性	☐ 符合 ☐ 未符合	
					2. 服務頻率與核定頻率	☐ 符合 ☐ 未符合	
					3. 依規定完成異動通報	☐ 符合 ☐ 未符合	
				OT01* 餐/月	1. 服務時間合理性	☐ 符合 ☐ 未符合	
					2. 服務頻率與核定頻率	☐ 符合 ☐ 未符合	
					3. 依規定完成異動通報	☐ 符合 ☐ 未符合	
				OT01* 餐/月	1. 服務時間合理性	☐ 符合 ☐ 未符合	
					2. 服務頻率與核定頻率	☐ 符合 ☐ 未符合	
					3. 依規定完成異動通報	☐ 符合 ☐ 未符合	
				OT01* 餐/月	1. 服務時間合理性	☐ 符合 ☐ 未符合	
					2. 服務頻率與核定頻率	☐ 符合 ☐ 未符合	
					3. 依規定完成異動通報	☐ 符合 ☐ 未符合	
				OT01* 餐/月	1. 服務時間合理性	☐ 符合 ☐ 未符合	
					2. 服務頻率與核定頻率	☐ 符合 ☐ 未符合	
					3. 依規定完成異動通報	☐ 符合 ☐ 未符合	

查核人員

督導

主辦人

科長