

# 雲林縣長期照顧營養餐飲服務查核管理計畫

## 壹、依據

- 一、 雲林縣政府長期照顧營養餐飲服務特約契約書
- 二、 雲林縣 111 年度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服務提供品質，藉由本計畫執行了解服務單位行政業務執行、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

111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日

## 伍、查核方式

- 一、 常規性查核(紙本、實地查核)
- 二、 異常個案查核(電話抽查、實地查核)
- 三、 無預警查核(實地查核)

## 陸、查核事項

- 一、 服務品質查核項目包括行政管理、人員管理、服務品質管理、餐飲提供品質等項目，以瞭解實際單位餐飲管理及個案服務使用情形。
- 二、 「雲林縣長期照顧營養餐飲服務查核表」事項辦理。

## 柒、查核作業及程序

- 一、 本局對於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，特約居服機構不得規避、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轄內餐飲服務單位服務情形。

- 三、 常規性查核：本局每月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至少 5 案(表單如附件 1)。
- 四、 異常個案查核：如有每月異常核銷抽查、照專或 A 個管之專業異常報告單、陳情案件等情形，採不預警查核；如當下無法提供資料，可於查核 6 個工作日內(不含查核當日)以傳真或郵件等方式補齊資料以利審核。
- 五、 無預警查核：於查核單位，並請單位備妥相關查核書面資料以利查核(表單如附件 2)。
- 六、 查核結果與缺失應填寫於「雲林縣長期照顧營養餐飲服務查核表」。
- 七、 現場查核結束後，應與受查人員確認查核結果無訛後於上開查核表上簽名。

#### 捌、查核後處理

- 一、 應於實地查核完成後，將查核結果彙整呈核，並就查核異常情形則另營養餐飲服務於 6 個工作天內回報改善計畫。
- 二、 如單位缺失情節重大，函文通知受檢單位於限期內改善，屆期未改善者，依長期照顧服務法及契約書規範辦理；或相關法規函送。

## 雲林縣長期照顧營養餐飲服務個案核銷案件抽查紀錄

111.3.31 制訂

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
					1. 送餐時間合理性	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					2. 餐飲種類符合個案需求	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					3. 依規定完成異動通報	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					1. 送餐時間合理性	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					2. 餐飲種類符合個案需求	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					3. 依規定完成異動通報	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					1. 送餐時間合理性	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					2. 餐飲種類符合個案需求	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					3. 依規定完成異動通報	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					1. 送餐時間合理性	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					2. 餐飲種類符合個案需求	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					3. 依規定完成異動通報	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					1. 送餐時間合理性	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					2. 餐飲種類符合個案需求	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	
					3. 依規定完成異動通報	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 未符合	

查核人員

督導

主辦人

科長

## 雲林縣長期照顧營養餐飲服務查核表

一、單位基本資料					
履約期限	受委託單位				
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：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(2) 訂定工作執掌說明、行政業務管制考核辦法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(4) 明定收費項目、收費標準及作業流程，並有書面資料及公告於明顯處。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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：_____)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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、失能者姓名及服務項目。 (至少抽查 3 位：_____)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(8) 訂有意外、緊急及異常事件處理辦法流程，並留有紀錄。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(9) 訂有異常事件處理辦法流程，並留有紀錄。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(10) 訂有個案轉介流程，並留有紀錄。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(11) 訂有個案資料管理辦法，個案服務紀錄保存完善且保密。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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獎助設置」或「衛生福利部長照基金補助」經費來源等字樣，且依規定編製「財產增加單」執行單位之財產增加單。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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(宣導 DM 或拍照)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

查 核 標 準		審 核			結 果
		符合	部分符合	不符合	
查核項目					
人員管理	(14) 訂有志工人力招募計畫與管理相關法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(15) 志工於服務前領有志願服務證且有服務紀錄冊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(16) 志工於服務前確實辦理志工保險。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(17) 備有送餐志工簽到表(含當次服務人數，若未親送需備註原因及處理方式)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(18) 訂有志工送餐路線圖，檢視當日 <input type="checkbox"/> 送餐名單 <input type="checkbox"/> 路線圖/表。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(19) 每年提供志工教育訓練，並訂有服務流程，提升服務品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(20) 社工人員領有長照人員證明且於服務前登錄於該單位。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
服務品質管理	(24) 初受理派案後，社工人員確實進行家訪。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(25) 是否每月進行電訪，了解個案用餐情形，並做紀錄繕寫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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) <input type="checkbox"/> 一般類 <input type="checkbox"/> 素食 <input type="checkbox"/> 調整質地及組織類(細碎、泥狀、軟質等) <input type="checkbox"/> 調整蛋白質(低蛋白、低普林) <input type="checkbox"/> 調整醣類(低澱粉、高纖) <input type="checkbox"/> 調整熱量(低油、低膽固醇) <input type="checkbox"/> 調整礦物質(鉀、磷、鈉、碘)				
	(33) 廚房工作者具有相關證照				
	(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。				
<b>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？</b>					
	有	無	建議 / 待改善事項		改善執行情形
上次查核	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>五、查核結果及建議事項</b>					
<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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		主辦人		稽核監管人	
				科長	