

# 113 年度花蓮縣衛生局對特約單位執行 長期照顧十年計畫 2.0-營養餐飲服務計畫-評鑑基準

壹、考核項目及標準

112 年 12 月訂

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件	備註
一、行政組織與經營管理 24 分					
1-1 年度計畫 訂定及管 考情形	4 分	1. 依機構/據點發展方向，訂定年度業務計畫並依計畫訂定相關策略與目標。1 分 2. 定期檢視與修正策略，並有紀錄及能針對計畫目標達成情形提出檢討改善策略。1 分 3. 營養餐飲服務計畫核定補助經費之運用情形。1 分 4. 經費執行率達 80%。1 分	文件檢閱、現場訪談 1. 業務計畫內容及執行情形。 2. 現場與受評單位會談。 3. 送餐單位核定補助經費之運用執行紀錄。 備註說明： 經費執行率＝【資料檢附範圍之月份實際執行經費／資料檢附範圍之月份獎助經費】×100%】。	年度送餐服務業務計畫	
1-2 工作手冊 訂定情形	4 分	1. 訂定工作手冊(紙本或電子檔)供每一工作人員運用。2 分 2. 至少每年一次修訂工作手冊及行政管理規定，並有紀錄。2 分	文件檢閱、現場訪談 1. 工作人員包括督導員、送餐員及送餐服務相關專職人員。 2. 工作手冊內容應包含： (1) 聘用、福利、差勤、申訴、工作職掌、職災及考績獎勵規則等，並依政府規定修正。 (2) 服務理念、職責、工作須知、派案排班流程與辦法、專業倫理守則與機構服務規定及各項紀錄格式表單等(含填寫說明)。 3. 工作手冊無修正需要者，應檢附相關佐證資料，如會議紀錄。	工作人員工作手冊、歷次修正紀錄	

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件	備註
1-3 業務督導 運作	4分	1. 訂有行政面、外展服務之業務督導機制。2分 2. 每季至少辦理 1 次召開內部督導或外部督導會議，會議討論應包含異常事件、提升服務品質及工作改善等內容。1分 3. 追蹤督導結果改善情形並留有紀錄。1分	1. 督導機制的訂定與辦法 2. 會議議題討論包含討論服務品質問題，並提出問題改善策略」。 3. 會議記錄應有決議事項與追蹤前次執行情形等。		
1-4 照管系統 填報情形	4分	1. 受評單位有落實於照顧管理系統平台登載相關資料且資料是完整並正確。2分 2. 受評單位應於服務提供之次月 10 日前，至衛生福利部照顧服務管理資訊平台登載服務紀錄且依期限內完成費用申報。2分	依規定填報係指服務提供單位於次月 10 日前將服務個案紀錄登錄於照管系統，並據以產製長照服務提供者服務費用申報總表。(1-6月)	由業務主管機關評分	
1-5 行政配合 度情形	4分	1. 每季按時填報，「花蓮縣獨居老人報表」且正確無誤。1分 2. 每季按時填報，「花蓮縣身心障礙者支持服務成果」且正確無誤。1分 3. 主管機關之臨時交辦事項資料於限期內準時函報繳交。1分 4. 主管機關召開相關會議準時出席。1分	1. 本年每季結束後次月 5 日前將相關資料係指業務主管機關要求服務單位須填報完整資料。 2. 準時於限期內函報業務主管機關。 2. 準席出席業務單位召開之相關餐飲計畫之會議。	相關公文或簽到佐證資料	
1-6 輔導缺失 改善情形	4分	地方政府最近一次督導、稽查或評鑑缺失事項： 1. 確實改善。4分 2. 部分改善。2分 3. 未改善。0分	文件檢閱、現場訪談 1. 受評單位最近一次接受查核改善情形。 2. 瞭解最近一次缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。		

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件	備註										
二、專業服務管理 46 分															
2-1 服務流程 訂定情形	4 分	1. 訂有服務流程、服務表單及填寫說明，2 分。 2. 檢視個案紀錄內容包含派案、服務異動、暫停服務、恢復服務、結案與意外事故處理等內容 2 分。	1. 文件檢閱、現場訪談 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td colspan="2">服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：</td> </tr> <tr> <td>≤10 人</td> <td>抽樣檢視 2 人</td> </tr> <tr> <td>10 人 &lt; ○ ≤60 人</td> <td>抽樣檢視 3 人</td> </tr> <tr> <td>60 人 &lt; ○ ≤100 人</td> <td>抽樣檢視 4 人</td> </tr> <tr> <td>100 人以上</td> <td>抽樣檢視 5 人</td> </tr> </table> 2. 服務使用表單須有填寫說明或填寫範例供參考。	服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：		≤10 人	抽樣檢視 2 人	10 人 < ○ ≤60 人	抽樣檢視 3 人	60 人 < ○ ≤100 人	抽樣檢視 4 人	100 人以上	抽樣檢視 5 人	服務流程、服務表單、填寫範例說明。	
服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：															
≤10 人	抽樣檢視 2 人														
10 人 < ○ ≤60 人	抽樣檢視 3 人														
60 人 < ○ ≤100 人	抽樣檢視 4 人														
100 人以上	抽樣檢視 5 人														
2-2 轉介機制 訂定及運作情形	4 分	1. 建立轉介流程或辦法。1 分。 2. 建立社區資源名冊。1 分。 3. 依據個案的需求評估，轉介至其他相關單位如：社福單位、或其它資源單位，並有回覆單。2 分	1. 轉介資源名冊係指與服務對象家屬需求相關社會資源之檔案，並應定時更新。 2. 後續追蹤瞭解和確認個案是否和轉介單位聯繫或接受服務。 3. 轉介及追蹤須依據轉介流程或辦法，並有相關處理紀錄。	1. 轉介流程或辦法、資源名冊。 2. 轉介及追蹤處理紀錄、個案紀錄。											
2-3 接/開案辦理情形	2 分	1. 單位於 3 個工作天內完成照會回復。1 分 2. 單位於 5 個工作天內完成契約簽訂並提供服務。1 分	1. 有關 5 個工作日，應排除個案要求等特殊因素。 2. 文件檢閱、現場訪談 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td colspan="2">服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：</td> </tr> <tr> <td>≤10 人</td> <td>抽樣檢視 2 人</td> </tr> <tr> <td>10 人 &lt; ○ ≤60 人</td> <td>抽樣檢視 3 人</td> </tr> <tr> <td>60 人 &lt; ○ ≤100 人</td> <td>抽樣檢視 4 人</td> </tr> <tr> <td>100 人以上</td> <td>抽樣檢視 5 人</td> </tr> </table>	服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：		≤10 人	抽樣檢視 2 人	10 人 < ○ ≤60 人	抽樣檢視 3 人	60 人 < ○ ≤100 人	抽樣檢視 4 人	100 人以上	抽樣檢視 5 人	服務清冊(載明個案申請日期、接案日期、完成開案準備日期)、接案紀錄、訪視個案紀錄及相關資料。	
服務人數達以下數量即抽樣檢視如下：															
≤10 人	抽樣檢視 2 人														
10 人 < ○ ≤60 人	抽樣檢視 3 人														
60 人 < ○ ≤100 人	抽樣檢視 4 人														
100 人以上	抽樣檢視 5 人														

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件	備註
2-4 服務契約 簽訂情形 (服務內涵 告知情形)	4分	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。2分 2. 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目及停止(暫停或終止)服務；(6)使用者隱私權之保密。2分	1. 服務契約應備1式2份，由服務對象/家屬留存1份，服務單位留存1份。	服務契約(至少檢附3名使用者契約)。	
2-5 開立收據 情形	4分	1. 開立之收據內容完全無誤。2分 2. 開立之收據內容部分缺失並完成限期改善。2分	1. 服務單位應開立收據1式2份，由服務使用者留存1份，服務單位留存1份。 2. 內容應載明:特約單位名稱、統一編號、地址、電話、服務對象姓名、身分證字號、失能等級、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章、服務照顧組合碼別(如OT)、該碼別使用總價及其他細部資訊(代碼明細、使用次數、日期、單價，得以附件列表呈現)，且開立服務使用者繳費收據(含自費收費項目、費用)。	收據、收費明細報表及相關帳冊。	
2-6 服務申訴 辦理情形	4分	1. 訂有服務對象、家屬意見反映及申訴管道、處理辦法、流程並確實告知服務對象或家屬。2分 2. 有改善措施並留有紀錄。1分 3. 有後續追蹤。1分	文件檢閱、現場訪談 1. 申訴辦法及流程。 2. 實地觀察多元的意見反映管道設置情形。 3. 處理紀錄、追蹤改善措施及紀錄。 備註說明：申訴範圍包括反應對服務的意見，方式口頭(抱怨)或書面不拘。	申訴處理紀錄、追蹤改善措施及紀錄。	

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件	備註
2-7 人身安全之緊急或意外事件辦理流程	6分	1. 訂有人身安全機制包括：性騷擾防治、緊急事件通報、交通事故…等所造成之傷害等以及因應法定傳染病之服務流程。2分 2. 訂有送餐人員之工作安全機制(如保險、安全護具、設備固定、交通工具應定期保養及維護…等)辦法。2分 3. 緊急發生時依處理流程確實執行並有紀錄。1分 4. 對事件發生之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。1分	文件檢閱、現場訪談 1. 與受評單位訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。	緊急或意外事件紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點、發生過程。	
2-8 緊急或意外事件、預防感染處理與預防	5分	1. 訂有緊急或意外事件、預防感染處理辦法及流程。1分。 2. 工作人員(含送餐志工)應熟悉緊急或意外事件、預防感染處理流程。1分 3. 緊急發生時依處理流程確實執行並有紀錄。1分 4. 對事件發生之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。1分 5. 設備消毒紀錄。1分	文件檢閱、現場訪談 1. 緊急意外事件及各災害說明如下： (1)緊急事件：意外傷害或人身意外等。 (2)天然災害：颱風、地震等。 (3)人為災害：火災、設施設備管理、公共安全管理、法定傳染病、環境安全管理等。 2. 與受評單位訪談發生事件時之處理情形。 3. 與受評單位訪談針對年度內發生之意外事件進行分析及檢討。 4. 自設廚房應將送餐相關設備消毒。	緊急或意外事件、預防感染處理紀錄內容：如服務人員姓名、服務對象姓名、時間及地點、發生過程。	

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件	備註
2-9 製餐單位 稽查	5分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 製餐單位(如:便當店)需通過食品良好衛生規範準則(GHP)認證並於效期內或自設廚房應配備必要且合乎衛生要求之設施設備,注重衛生管理,廚師應有丙級證照。2分</li> <li>2. 定期清潔冰箱及注意冰箱溫度並留有每日紀錄。1分</li> <li>3. 食物檢體分開封裝,標示日期及餐次(午餐、晚餐),冷藏留存48小時。2分</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 冰箱溫度:冷藏應於7度以下。</li> <li>2. 份量依衛生福利部食品藥物管理署「食品檢測之建議檢體量原則」規範每樣食物200公克)。</li> </ol>	1. 食品良好衛生規範準則(GHP)認證佐證資料。	
2-10 遇國定假期/春節連假及天然災害應應辦理	4分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於國定假期/春節連假前一周函報主管機關相關送餐配套措施。1分</li> <li>2. 遇不可預警之天然災害(如:地震)即時掌握個案餐食狀況並每日即時回報主管機關承辦人員送餐配套措施並函報。1分</li> <li>3. 遇可預警之天然災害(如:颱風二級開設),應每日掌握個案餐食狀況並每日即時回報主管機關承辦人員送餐配套措施並函報。1分</li> <li>4. 遇可預警之天然災害(如:天氣預報豪大雨特報),應每日掌握個案餐食狀況並每日即時回報主管機關承辦人員送餐配套措施並函報。1分</li> </ol>	1. 確保本縣服務使用個案能不因外力影響而無餐食可用。	函報主管機關之公文、代餐內容。	
2-11 個案紀錄 保管情形	4分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個案照會後開始提供服務之服務紀錄表單。1分</li> <li>2. 確實送餐到手之機制(自行訂定)。2分</li> <li>3. 個案紀錄保管辦法應符合個人資料保護法規定。1分</li> </ol>	文件檢閱、現場訪談 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務紀錄表單相關佐證資料(含個案服務後簽領單據)。</li> <li>2. 檢附送餐紀錄佐證。</li> <li>3. 個案紀錄保管辦法。</li> </ol> 備註說明:個案紀錄應至少保管7年	個案紀錄保管辦法、管理執行資料	

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件	備註
三、人力資源及服務績效管理 30 分					
3-1 工作人員 教育訓練 計畫訂定 及辦理情 形	4 分	1. 新進工作人員應於到職後 3 個月內完成新進人員訓練。2 分 2. 定期辦理營養餐飲相關在職訓練。2 分	文件檢閱、現場訪談 1. 新進工作人員應接受職前訓練，訓練內容應包括：整體環境介紹、工作手冊說明、職業安全衛生教育、感染控制、緊急事件處理及服務項目實地操作等。 2. 在職訓練如(如:服務對象特性、服務對象、老人照顧、長照服務、轉介…等)	1. 檢閱教育訓練相關課程內容。 2. 檢閱教育訓練相關佐證資料。	
3-2 志工招募 及教育訓練	6 分	1. 訂有志工招募辦法或流程。4 分 2. 在職志工應每半年辦理 1 次教育訓練(如:提升志工送餐中個案狀況之敏感度、加強提升志工對於失能者的健康知識了解、獨居者的身心理的狀態及促進…等)。2 分	1. 連結資源完成提升送餐服務質與量。 2. 實際生活層面得以運用，讓志工不只是送餐，更能夠在關懷的層面能夠提升，讓志工能夠在重新得到服務的能量，並能夠與服務對象建立更深層的關係，落實社區照顧支持系統之健全發展，讓整體服務能夠更有效益。	志工招募方案或計畫，建檔資料	
3-3 滿意度調查情形及 改進措施	4 分	1. 每年至少辦理 1 次滿意度調查。2 分 2. 依據調查結果分析及檢討，提出改善措施。2 分	1. 服務滿意度調查係指針對服務對象/家屬所做之調查，每年至少須辦理 1 次。 2. 滿意度調查項目至少應包含對人員、服務時段、服務內容、反應事項處理之滿意度等項目。	調查表原始資料、統計分析報告及追蹤處理情形	
3-4 留任及獎勵 機制辦理情形	6 分	1. 訂有送餐人力獎勵機制。2 分 2. 訂有工作人員留任獎勵機制 2 分 3. 確實執行並有紀錄。2 分	1. 送餐人力係指督導員、專職人員、送餐員。 2. 紀錄中應詳載獎勵原因及方式。	獎勵辦法、執行紀錄	

評鑑指標	配分	評分標準	說明	應備文件	備註
3-5 工作人員 權益相關 制度訂定 及執行	4分	1. 訂定工作人員權益相關制度，包括：薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核。1分 2. 訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。1分 3. 確實依據制度執行各項權益相措施並有佐證資料。1分 4. 工作人員每年接受健康檢查，且體檢若有異常值須列入追蹤處理。1分	文件檢閱、現場訪談 1. 各項工作人員權益相關制度規範內容。 2. 性騷擾相關處理流程以及事件處理紀錄 2. 各項工作人員權益制度相關佐證資料，例如勞健保投保情形...等。 3. 健康檢查報告書及相關處理紀錄。 備註說明:健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。		
3-6 員工申訴 辦理情形	4分	1. 訂有員工申訴機制。2分 2. 確實執行並有紀錄。2分	1. 訂有多元申訴管道，包含電話、電郵信箱或意見箱等。 2. 申訴流程之訂定，須確保維護申訴者權益，避免造成職場歧視情形發生。 3. 依流程確實進行申訴處理，紀錄中應留存申訴與被申訴者之簽名，以確認處理過程。	員工申訴處理 流程或辦法、 宣導及執行紀 錄	
3-7 成果報告 編製情形	2分	1. 年度成果報告內容包括服務計畫與目標達成度、財務控制、經營策略評估等項目。1分 2. 提升服務品質之機制係指針對年度計畫之執行結果進行檢討，包括方案進度、成效與缺失之管考說明，以及下一年度之改善措施與計畫等。1分		年度成果報 告、提升服務 品質機制	

四、加分題 4分	
1. 創新服務措施或改進項目：依服務對象之不同族群文化照顧需求，由各機構/單位自行訂定，以呈現特色，並提出具體作為及佐證資料。	2分
2. 自行擬定之創新服務指標須為提升服務品質、個別化服務等為重點。如社區資源網絡建構、特殊服務(快樂餐)、或因應當地需求、資源、環境所規劃、之服務等。	2分