

# 彰化縣 110 年辦理營養餐飲服務實施作業計畫

## 一、目的：

- (一)配合衛生福利部長長期照顧十年計畫 2.0-營養餐飲服務，協助失能無法自行準備或購買餐食之服務使用者，提供送餐到府服務，並關懷其日常生活，使服務使用者感受社會之溫暖。
- (二)補助低(中低)收入服務使用者送餐服務之餐費，以減輕其經濟負擔。

## 二、實施日期：依契約核定公文日起至 110 年 12 月 31 日止。

## 三、依據：

- (一)依據老人福利法第 17 條。
- (二)依據長期照顧服務法第 3 條。
- (三)長期照顧服務機構設立標準第 10 條。
- (四)長照服務發展基金一般性獎助經費申請項目及基準。
- (五)衛生福利部長照服務發展獎助作業要點。
- (六)衛生福利部推展社會福利補助作業要點。
- (七)長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務)給付及支付基準。
- (八)老人福利服務提供者資格要件及服務準則。

## 四、可申請對象：

需他人協助之失能者，包含：

- 一、65 歲以上失能老人。
- 二、55 歲以上之平地原住民。
- 三、50 歲以上失智症患者。
- 四、失能之身心障礙者。

## 五、服務使用者：

經照專評估符合主管機關之規定長期照顧送餐獨居資格者，如下

- 一、低(中低收入)戶：設籍且實際(須人籍合一)並居住在本縣。
- 二、一般戶：實際居住在彰化縣之長輩(不須人籍合一)。

## 六、營養餐飲服務特約單位資格：

- (一) 老人福利機構、身心障礙福利機構。
- (二) 醫療機構、護理機構、醫療法人。
- (三) 財團法人、非營利社團法人或其他非營利人民團體。
- (四) 勞動合作社。
- (五) 餐館業及其他餐飲業。
- (六) 老人福利法第 36 條、身心障礙者權益保障法第 63 條所定未辦理財團法人登記之機構，不得申請營養餐飲服務特約單位。

主管機關會依服務量能及中央經費核定予以增減特約單位。以上辦理本縣營養餐飲服務之單位，需完成籌設及設立為居家式長照機構，並備有中央廚房或餐飲業者合作，以及應符合食品良好衛生規範準則及食品安全衛生管理法規定。

## 七、辦理方式以特約方式辦理：

- (一) 特約單位應檢具計畫書(營養餐飲服務計畫書、廚房環境照片及相關附件)。
- (二) 前項計畫書內容應包含單位名稱、服務計畫名稱、服務區域、服務對象、服務內容、服務目標、組織架構及人力配置、製作服務紀錄、自我監督及服務品質機制、預期效益及申訴管道、送餐關懷流程。

## 八、服務內容：

- (一) 週一至週日，依服務使用者之需求，提供每日午、晚餐。
- (二) 特約單位透過送餐人員送餐至服務使用者家中，並需關懷訪視服務使用者，如服務使用者需社會資源，特約單位協助媒合並確實紀錄轉介情形。

**九、派案原則：**照顧管理專員提供特約單位名單，服務使用者得自行選定特約之單位提供服務，或由照管中心、A 單位，依據服務使用者之需求照會至所擇定之特約單位。

## 十、營養餐飲服務補助項目及標準：

- (一) 依據長照服務發展基金一般性獎助經費申請項目及基準。
  1. 充實廚房設施設備及材料費(\*註 1)：依申請計畫核實計列。
    - (1) 用餐人數三十人以下，最高補助新臺幣十萬元。
    - (2) 用餐人數三十一人以上五十人以下，最高補助新臺幣十二萬元。
    - (3) 用餐人數五十一人以上，最高補助新臺幣十五萬元。
    - (4) 申請本項補助者，單位需另自籌 30%。
    - (5) 已獲核准補助相同之設施設備，每隔五年始得再提出申請；其中屬需汰舊換新者，依財物標準分類所列最低使用年限規定，已達使用年限且不堪使用者，使得再提出申請。

2. 辦公設施設備及材料費(\*註 2)：每單位最高獎助新臺幣十萬元。每單位每年度以獎助一個案件為限，歷年獎助金額累計達新臺幣二十萬元時，不再獎助。同一地點已申請日間照顧、小規模多機能或家庭托顧開辦設施設備費及材料費，重複部分不再獎助。
3. 膳費：獎助低收入、中低收入戶之失能者膳費，每餐最高獎助新臺幣七十元，每日最高獎助二餐。使用者自行負擔比率：低收入免部分負擔、中低收入為百分之十。
4. 專業服務費(\*註 3)：每單位限獎助一人，其職責包含擬定年度工作計畫、營養餐飲服務方案之設計與執行、社會資源之連結與運用、教育訓練與家屬支持性服務。
5. 管理費乙類：每月最高獎助新臺幣五千元。申請單位以領取社工人員專業服務費者為限，獎助經費應作為雇主應負擔之勞、健保及勞退準備金費用。
6. 志工交通費：每人每日最高獎助新臺幣二百元。
7. 志工教育訓練費(註 4)：一單位每年最高二萬元。

(二) 彰化縣政府公彩案補助(視當年度公彩經費情形支應)。

依據中央及主管機關得俟預算酌予調整補助項目及金額，經費用罄得停止補助。

#### 十一、每週及每月登打服務紀錄事宜及應附文件：

- (一) 特約單位應於次月 5 日前將服務紀錄登打至「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」，次月 10 日前完成後續紙本送件核銷事宜。
- (二) 每月請款資料，應與「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」相關照會與核銷紀錄資料一致，如個案身分別系統呈現與當月不同，請服務單位檢附相關佐證資料並填寫說明經確認無誤及核章。
- (三) 特約單位應配合中央政策接受「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」教育訓練，並遵守操作規定。
- (四) 特約單位應於每月 25 日前將次月份之菜單寄至主管機關，如遇修改菜單請參閱十二條(八)。
- (五) 特約單位應於每週禮拜五下班前將統計表寄至主管機關，以利追蹤送餐之服務人數及人次。
- (六) 送餐特約單位應配合主管機關填寫相關報表、文件。

#### 十二、執行計畫：

- (一) 應於提供服務前與服務使用者或家屬簽訂服務契約，明定雙方之權利義務、擬定服務計畫；服務使用者首次接受服務時，特約單位應核對使用者身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身分變更時，應通知主管機關。

- (二)應訂定工作內容及督導流程，建立服務使用者與服務人員意見回饋機制，並設有服務申訴管道，製作個案紀錄及服務紀錄；向服務使用者收費時，應開立正式收據給服務使用者。
- (三)應確實督導送餐服務品質，送餐人員應確認餐食，服務使用者確實收到，並給予服務使用者關懷，每月應電話訪問個案至少一次，並視需要定期實地督導送餐人員服務情況，並應掌握個案情況，並定期召開工作會報。
- (四)提供服務後應完成服務紀錄及相關表單資料，並應依法保存 7 年。
- (五)不得以人力不足或其他不當理由拒絕服務個案。
- (六)午餐配送時間原則於上午 10 時 30 分後送餐，並於中午 12 時 30 分前送達，晚餐配送時間原則於下午 16 時 30 分後送餐，並於晚上 17 時 30 分前送達，須不違反勞基法為原則。
- (七)餐盒規格及品質，每餐應至少 4 菜 1 湯，為響應環保、減少垃圾量，其餐盒需為環保餐盒。
- (八)餐食及菜色，每週 7 日之主食其中 6 或 5 日以米飯為主、1 或 2 日以麵食或其他為輔，菜樣需常變換，或應提供個別化之特殊餐食(如稀飯、碎食餐、打泥餐、素食等)；其特約單位應於當月 25 日以前提供次月份之菜單電子檔 E-mail 給承辦備查，特約單位應確實依菜單(午餐和晚餐)內容供應，不得任意更換，如有特殊情況需更換者，特約單位應於該供餐日 2 日前，提供菜單電子檔 E-mail 敘明原因通知承辦備查。
- (九)若遇颱風天特約單位先送代餐，次日再送正餐，需通知主管機關，將酌予特約單位當日服務使用者膳費。
- (十)遇到天災或不可抗力原因時，經行政院人事行政局或彰化縣政府正式發布停止上班日者，特約單位可不經主管機關通知自動停止供餐，但若為颱風天則須提前預告服務使用者或提供代餐。
- (十一)特約單位如結合餐飲業者或自設廚房者，其餐食製作場所、從業人員、冷凍及冷藏庫及器具設備等衛生，應符合食品良好衛生規範準則及食品安全衛生管理法規定。
- (十二)與主管機關簽訂特約，應函送營養師及備餐人員相關證照，供主管機關備查。
- (十三)聯繫會議及臨時會議：特約單位應配合主管機關通知，派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議，本年度出席率，將列入明年度計畫及特約參酌。
- (十四)特約單位之品質監測：主管機關對於營養餐飲服務之特約單位結合餐飲業者及其廚房者，得不定時進行品質監測，如監測過程中需改善，請於監測結束 7 天內將修正部分送至主管機關備查，本年度監測結果，將列入明年度計畫及特約參酌。
- (十五)服務提供者訪查及滿意度調查：主管機關對於營養餐飲服務辦理情形得不定時進行訪查及滿意度，本年度訪查結果，將列入明年度計畫及特約參酌。

- (十六)針對使用長期照顧服務之服務使用者，必要時特約單位應配合主管機關各項長期照護資源盤點或服務執行調查，填寫服務使用者使用服務概況，俾利分析統計。
- (十七)特約單位對個案提供服務時，不得有下列行為：
1. 遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制個案人身自由或其他侵害其權益之行為。
  2. 侵害個案及其家屬隱私權。
  3. 因個案之性別、出生地、種族、宗教、教育、職業、婚姻狀況、生理狀況而為歧視或不公平待遇。
  4. 向個案遊說、推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
  5. 假借廣告名義，行招攬服務。
  6. 巧立名目向民眾收取費用。凡參與本項計畫之單位與人員，不得借此服務向個案、家屬介紹或推銷購買相關保健產品、藥物、保險…，經查屬實，立即終止合約。
- (十八)保密原則：特約單位對服務使用者資料有保密之義務，非經服務使用者本人或法定代理人或機關同意，不得將之提供第3人或對外公開。
- (十九)為使送餐服務落實關懷送餐之本意，配合關懷送餐流程之試辦，如遇特殊情勢追蹤服務使用者狀況，並回報給予主管機關。
- (二十)服務過程中如發現異常事件，請依彰化縣長期照顧個案異常事件通報作業規範辦理 (<https://www.chshb.gov.tw/taxonomy/term/69>)。
- (二十一)特約單位經查未實際提供關懷並真正服務使用者，主管機關得追繳回當月之核銷費用。
- (二十二)配合主管機關各項業務。

### 十三、經費申請程序及注意事項：

特約單位應於次月 10 日前下午 5 點前將核銷文件資料送至主管機關。

#### (一)核銷應備文件

1. 特約契約書影本。但申報前一個月曾有申報紀錄者，免附。
2. 營養餐飲服務費請領收據。
3. 特約長照服務提供者服務費用申報總表 1 式 2 份。
4. 服務費用項目清冊。
5. 志工交通費。
6. 專業服務費、管理費乙類。
7. 每月送餐人員名冊配對。
8. 志工教育訓練費。
9. 每月核銷成果報告【含服務提供內容、每月人數及人次】。
10. 履約結束後隔年 1/10 之前，將年度成果報告【含服務提供內容、服務效益、送餐菜色、建議及困難、拜訪個案(含照片 12 張以上)等】以書面方式、光碟及函文送至主管機關。

11. 如有新服務單位加入，關於設施設備核銷，服務單位應送計畫書，經主管機關審核並通過同意補助，另函文通知。

## (二)注意事項

1. 涉及個人所得部分，每年請依法辦理扣繳作業。
2. 個案紀錄及送餐紀錄應妥善保存。
3. 經查如有申報不實之紀錄主管機關將追繳回費用。
4. 溢領記點制：鑒於溢領情形逐年增加，為防止溢領情形發生，經本局查核確實有不實申報者。

除依據彰化縣政府長期照顧服務契約書第二十一條減少派案規定外，第一次溢領金額，除繳回溢領期間金額外，當月對國內團體之捐助核銷補助減5%；

第二次溢領金額，除繳回溢領期間金額外，當月對國內團體之捐助核銷補助減10%；

第三次溢領金額，除繳回溢領期間金額外，當月對國內團體之捐助核銷補助減15%。

## 十四、本計畫之執行俟中央核准補助後辦理，若有未盡事宜得隨時修正並視實際狀況酌情處理

註1：材料費：補助未滿10,000元之經常門(例如：鍋子、碗、鏟子等等)。

註2：辦公設施設備之中材料費：補助未滿10,000元之經常門(例如：辦公文具用品等等)。

註3：專業服務費：服務使用者達100人，並穩定達三個月，使得補助一名社工人員，專業人員資格條件為符合下列之一者，

- (一) 領有專科社會工作證書。
- (二) 領有社會工作師證照。
- (三) 符合專門職業及高等考試社會工作師考試規則第五條應考資格規定者，惟於一百零五年十二月三十一日以前在職之專業人員，或經考選部核定准予部分科目免試有案者不在此限。聘用年資自一百零九年進用服務時間起算。年資計畫中斷者，重新進用後則年資重新起算，迄任職滿一年後且通過考核，次年起併計已採認年資，留職停薪(如育嬰、侍親等)者不在此限。年資之採認，以符合年終(度)考核，且通過考核為原則，並以會計年度為採計基準，畸零月數不予併計。

註4：志工教育訓練費：核銷項目僅講座鐘點費、講師餐費、印刷費、紙張。