

彰化縣 111 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 111 年 12 月 31 日止。

三、依據：

- (一)依據老人福利法第 17 條。
- (二)長期照顧服務機構設立標準第 10 條。
- (三)長照服務發展基金一般性獎助經費申請項目及基準。
- (四)衛生福利部長照服務發展獎助作業要點。
- (五)衛生福利部推展社會福利補助作業要點。
- (六)老人福利服務提供者資格要件及服務準則。

四、服務對象：

設籍且實際居住本縣，經照專評估為獨居、長照需要等級第 2 級(含)以上之中低收、低收入戶，並符合以下條件之一者：

- (一) 65 歲以上老人
- (二) 領有身心障礙證明(手冊)者
- (三) 55-64 歲原住民
- (四) 50 歲以上失智症者

五、營養餐飲服務特約單位資格：

- (一)長期照顧服務機構。
- (二)醫療或護理機構、精神照護機構。
- (三)身心障礙福利機構、老人福利機構。
- (四)公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社。

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：

特約單位應檢具計畫書

- (一) 封面應包含計畫名稱、提案單位、執行期間聯絡人、聯絡人之電話、聯絡人 e-mail。
- (二) 內容應包含目的、時間(或)期程、地點、對象、服務區域、人力配置、預期效益及效益指標(KPI)、附件(廚房環境照片、廚工證照/配合餐飲業者合作資料)、經費概算表。

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)特約單位透過營養餐飲人員送餐至服務使用者家中，並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。

長照服務使用者得自行選定特約單位提供服務，並由照管中心或社區整合性服務中心照會至所擇定之特約單位，若長照服務使用者無指定亦無轉介單位，依輪派原則照會單位。

十、獎助項目及基準：

(一)依據長照服務發展基金一般性獎助經費申請獎助項目及基準。

1. 服務使用者：獎助經照管中心評估符合為長照服務請領資格之低收入、中低收入長照失能者膳費，每餐最高獎助新臺幣八十元，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。

2. 服務提供單位：

(1)運用志工從事到宅送餐服務：

- ①交通費及誤餐費：同一志工每次出勤服務獎助新臺幣一百元。每人每日最高獎助二次。

- ②保險費：每人最高獎助新臺幣五百元。

(2)專業服務費：

- ①服務使用者達 100 人，並穩定達三個月，限獎助一名社工人員，其職責應包含擬定年度工作計畫、結合專業人員提供衛生安全及營養均衡飲食服務方案之設計與執行、社會資源之連結與運用、志工教育訓練與家屬支持性服務，並掌握個案狀況，每半年至少訪視一次純使用餐飲服務之中低收、低收入戶，並撰寫個案服務紀錄，評估其需求適時協助連結長照相關服務或轉介長期照顧管理中心。
- ②接受直轄市、縣(市)政府本項獎助之長照提供者或長照機構，其核發原則及應配合事項，應依衛生福利部推廣社會福利補助經費申請項目及基準、柒、綜合項目、十四、專業服務費規定辦理。
- ③接受直轄市、縣(市)政府本項獎助之長照提供者或長照機構，領取專業服務費之專業人員資格條件為符合下列之一者(申請單位應檢附資格證明文件影本)：
 - 領有專科社會工作證書。
 - 領有社會工作師證照。
 - 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。

(3)業務費：

- ①最高獎助新臺幣五萬元辦理志工教育訓練及方案相關事宜，含社工人員個案訪視交通補助費、講座鐘點費、文具紙張、郵電、印刷、油脂、材料費、餐費。
- ②社工人員個案訪視交通獎助費：最高獎助單趟新臺幣二百元。
- ③前開除社工人員訪視交通補助費外，其餘應依獎助項目應依本部及所屬機關長照服務發展基金獎助計畫經費編列基準及使用範圍辦理。

(4)充實廚房設施設備及材料費：

資本門設施設備費單位需自籌 30%，經常門材料費單位需須自籌 20%。

依申請計畫核實計列，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。

- ①用餐人數三十人以下，最高獎助新臺幣十萬元。

② 用餐人數三十一人以上五十人以下，最高獎助新臺幣十二萬元。

③ 用餐人數五十一人以上，最高補助新臺幣十五萬元。

(5) 辦公設施設備及材料費：

資本門設施設備費單位需自籌 30%，經常門材料費須單位需自籌 20%。

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者，重複部分不再獎助。

(6) 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。

(7) 長照營養餐飲服務提供單位如服務對象非屬經照管中心評估符合為長照服務請領資格之低收、中低收入長照失能者，則不得請領本項獎助服務提供單位之費用。

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第十二條第八目。

(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) 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，營養餐飲人員應確認餐食，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 3 菜 1 湯 1 主菜，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…等，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. 營養餐飲服務費請領收據
2. 支出憑證簿(支出明細表、支出憑證)
3. 執行概況考核表
4. 特約長照服務提供者服務費用申報總表
5. 服務費用項目清冊
6. 專業服務費清冊
7. 管理費乙類
8. 保險費繳款正本及明細影本
9. 志工送餐配對清冊
10. 個案訪視交通補助費印領清冊
11. 志工教育訓練行程表、簽到單、照片及相關證明資料
12. 每月核銷成果報告【含服務提供內容、每月人數及人次】。
13. 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。
14. 有關獎助購置之設備，請列入財產(單價 1 萬元以上且使用年限在 2 年以上)/非消耗品(單價未滿 1 萬元)清冊管理，並應於明顯適當位置標示「衛生福利部獎助購置」字樣及長期照顧服務標章。
15. 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。

十四、罰則

(一) 營養餐飲服務之乙方，自服務日起，如本縣衛生局查核確實有不實申報者，除依據特約長期照顧服務契約書減少派案規定外，若發生虛報、浮報溢領服務費用，另依下列規定辦理，說明如下：

1. 第一次溢領，除繳回溢領金額外，溢領月份總核銷補助金額減少請領5%。
2. 第二次溢領，除繳回溢領金額外，溢領月份總核銷補助金額減少請領10%。
3. 第三次溢領，除繳回溢領金額外，溢領月份總核銷補助金額減少請領15%。

(二) 接受直轄市、縣(市)政府本項獎助之長照提供者或長照機構，如符合勞動基準法或勞工退休金條例之適用對象，未依規定辦理勞工保險、全民健康保險或提撥勞工退休準備金者，本局不予獎助專業服務費，已核發補助費，應予追回，並應終止特約。

十五、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