

基隆市長期照顧營養餐飲服務單位 作業須知

基隆市長期照顧服務管理所

壹、服務單位執行服務說明

- 一、服務對象：經照管中心評估符合長照需要等級 2 至 8 級，並為社會救助法審核認定之低收入戶、中低收入戶，或符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項津貼資格者或身心障礙者生活補助資格者，須獨居且實際居住於本市，並無法自行炊食、購餐者，且無以下情形之一，惟 112 年 12 月 31 日前已使用服務之對象，不在此限：
 - (一) 經直轄市、縣(市)政府評估無提供餐飲服務需要或可外出使用共餐服務者。
 - (二) 有吞嚥困難或僅能以無渣流質管灌進食或有特殊餐食需要者，其中特殊餐食係指非盒餐或團體膳食可滿足其需求。
 - (三) 聘有外籍家庭看護工之個案。
- 二、服務內容
 - (一) 營養餐飲服務(碼別 OT01)，組合內容說明：
 1. 接送餐志工應確認服務個案確實在家領受餐食，並給予關懷，倘遇其有危險或有其他長照需求，應協助立即通報相關單位進行處置，並配合每次填寫送餐關懷紀錄表(附件 1)，以確認服務使用者餐食領用及志工關懷情形。
 2. 視服務對象需求與營養師結合。
- 三、簽訂契約：依長期照顧服務法第 42 條第 1 項規定，長照機構於提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約。

貳、申請特約單位應備文件：

欲申請成為基隆市長期照顧營養餐飲服務特約單位者，應依「基隆市營養餐飲服務特約申請暨檢核表」所訂檢具申請文件送審，經本所進行審查，完成特約後，始得成為本市營養餐飲服務單位。

參、特約單位注意事項：

- 一、長照特約單位應於每日服務提供結束後，督導所屬登錄之長照人員，就其提供之長照服務有關事項製作紀錄表，並於每月 5 日前將服務紀錄鍵入「衛生福利部照顧服務管理資訊系統」。
- 二、長照特約單位接獲派案後，應於派案後 3 日內於照管系統回覆照會，若可配合提供服務，請於派案後 5 日內提供服務，如因不可抗力因素無法於 5 日內提供，應通報本所或 A 單位。
- 三、長照特約單位於提供長照服務時，應與服務使用者家屬或支付費用者簽訂書面契約，契約書一式二份，由長照特約單位、補助對象各執一份，其契約書內容，應依衛生福利部公告規定辦理。
- 四、服務過程如需拍攝，應取得個案或其家屬同意，並簽訂「拍攝、採訪、錄音、錄影同意書」，同意書由長照特約單位收存備查。
- 五、經本所或 A 單位轉介之個案，長照特約單位無正當理由不得拒絕接案。
- 六、依長期照顧特約管理辦法(以下簡稱特管辦法)第十五條規定略以，若服務期間發生任何異常情況，暫時無法提供服務者，應於 24 小時內以系統異動通報、書面、電話或電子郵件通報本所及 A 單位。
- 七、依特管辦法第十六條規定略以，長照特約單位提供服務，應開給符合本法或其他相關法規規定之收據，並載明照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，得以附件列表呈現。

肆、申請特約資格

- 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。

伍、補助經費項目及基準

- 一、依據衛生福利部「長照服務發展基金 113 年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準」辦理，補助費用如下：
- 二、服務使用者膳費(單位免自籌)：每餐最高獎助新臺幣一百元，每人每日最高獎助二餐。
 - (一)符合社會救助法審核認定之低收入戶、中低收入戶，或符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第一款津貼資格者：免部分負擔，每餐補助新臺幣一百元。
 - (二)符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第二款津貼或身心障礙者生活補助資格者：負擔 10%(即自付十元)，每餐補助新臺幣九十元。
- 三、志工服務及交通費(單位免自籌)：同一志工每次出勤服務獎助新臺幣一百二十五元。每人每日最高獎助二次，「每次」的定義係指來回一趟。
- 四、志工保險費(單位免自籌)：每人最高獎助新臺幣八百元。
- 五、專職人員服務費-社工人員：(案量計算方式：僅使用營養餐飲服務個案以 1 名計，若個案同時使用其他長照服務，以 0.5 名個案計，每單位限獎助一名專職人員，並適用勞動相關法規)。
 - (一)112 年底前已聘用社工人員之單位，可持續聘僱該名社工人員，並依行政院核定「補助民間單位社會工作人員資資制度計畫」相關規定辦理，聘用社工人員之單位須符合案量 50 名以上個案，專業服務費單位免自籌款未達 50 名以上個案聘用社工人員之單位，應由單位編列專業服務費 30%自籌款。該名獎助社工人員離職後，不再補助社工人員費用，惟得視案量補助專職人員。
 - (二)其職責應包含協助擬定年度工作計畫、撰寫年度成果報告、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、招募志工、辦理教育訓練與家屬支持性服務等，並應配合每月以話訪問服務個案至少一次(內容須包含膳食提供情形、志工服務情況等)，每 6 個月或視需求進行家庭訪問視至少一次，並詳實以書面記錄服務內容，並適時協助連結長照相關服務或轉介長期照顧管理中心，以掌握狀況。
 - (三)應至「衛生福利部社工人力資源管理系統」(<https://sasw.mohw.gov.tw/>)登載進用社工人員資資資料，並上傳勞動契約、學歷證明、有效效期之社會工作師執業執照、專科社會工作師證明、投保證明等相關文件，並於年終核銷時，辦理年資晉階考核，將考核結果填報後併同上傳系統及辦理年資晉階作業，始予撥付補助款項。
- 六、接受本府本項獎助之服務提供單位，其核發原則及應配合事項，應依衛生福利部 113 年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準-綜合項目-專業服務費規定辦理。
- 七、專職人員服務費-行政人員、廚工(單位免自籌，每單位限獎助一名專職人員，並適用勞動相關法規案量計算方式：僅使用營養餐飲服務個案以 1 名計，若個案同時使用其他長照服務，長照需要等級為第二級至第三級個案，以 0.5 名計，長照需要等級為第四級至第八級個案，以 1 名個案計)。
 - (一)行政人員、廚工進用資格：大專以上畢業或具有丙級技術士證之廚工(聘僱廚工者以自有廚房備餐之單位申請為限)。
 - (二)依 112 年 1 月至 12 月歸戶服務人數核算，單位服務案量達 60 名以上個案，得獎助 1 名行政人員或廚工，以提升服務提供單位行政及服務量能，每人每月補助三萬元，如單位服務案量為 30 名至 59 名，每人每月補助一萬五千元最高得獎助十三點五個月(含年終獎金)，惟服務案量未達 30 名，則不予補助。
 - (三)專職人員工作內容包含協助擬定年度工作計畫、撰寫年度成果報告、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、招募志工、辦理教育訓練與家屬支持性服務等為掌握服務個案狀況，依其需求提供協助或資源連結，個案若未使用其他長照服務者，應由服務提供單位至少

每半年訪視一次，並撰寫個案營養餐飲服務關懷訪視暨滿意度調查(附件 2)，評估其需求並適時協助連結長照相關服務或轉介長期照顧管理中心再次評估，服務個案應予配合。

八、勞、健保及提撥勞退準備金費(單位免自籌)：

- (一) 每月最高獎助六千元。申請單位以領取專職人員服務費者為限，獎助經費應作為雇主應負擔之勞、健保及勞退準備金費用。
- (二) 專職人員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，不予獎助專職人員服務費，已核發補助經費，應予追回，並終止特約。
- (三) 核銷請檢附勞、健保及勞退相關投保資料。

九、業務費(單位免自籌)：

- (一) 依長照服務發展基金獎助計畫經費編列基準及使用範圍規定，用以辦理志工教育訓練及方案相關事宜，每單位最高獎助五萬元。
- (二) 訓練內容須報請備查，含講座鐘點費、文具紙張、郵話、印刷、租金、材料費、國內旅費(限講師)、餐費及雜支。

十、設施設備費(單位須編列 30%自籌款)：

- (一) 項目包含廚房及辦公室設備，場地應設置於本市轄內，依申請計畫核實計列，單價新臺幣 1 萬元以上才得以列為資本門單位須落實財產管理，並列有歷年來申請補助之財產清冊，並黏貼具「衛生福利部補助」字樣之財產標籤以供辨識。
- (二) 已獲核准獎助相同之設施設備，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(請依行政院主計總處-財物標準分類-什項設備分類明細表-最低使用年限規定辦理)，已達使用年限且不使用者，始得再提出申請，且如為同一地點已申請日間照顧、小規模多機能開辦設施設備及材料費者，重複部分不再獎助。
- (三) 用餐人數 60 名以下：充實設施設備費：服務滿三年之單位，始得申請獎助充實設施設備費，每個單位每年最高獎助新臺幣十萬元，歷年累計達新臺幣三十萬元時，不再獎助。
- (四) 用餐人數 61 名以上：充實設施設備費：服務滿三年之單位，始得申請獎助充實設施設備費，每個單位每年最高獎助新臺幣十萬元，歷年累計達新臺幣三十五萬元時，不再獎助。
- (五) 有關設施設備及材料費，遇有營運未滿三年之單位有終止服務情形，應按核定獎助之日起，從未使用月份比率，由地方政府彙整後於核銷時一併繳回設施設備所有權交由受助單位管理或交由本府統籌運用分配。

十一、場地租金(單位免自籌)：獎助對象以立案之社會福利團體為限，每月最高獎助新臺幣 1 萬元。場地以辦理營養餐飲服務所需為限，同一地點限獎助一次，申請時並應檢附租賃證明。

陸、費用申報：

一、長照特約單位應於次月 10 日前檢具申報服務費用相關之文件及資料申報服務費用，俾利辦理請款審核作業及經費撥付，以免影響請款權益，遇假日順延至次一辦公日，需檢附以下資料：

- (一) 領款收據、服務費用發票。
- (二) 用印之服務費用申報總表。
- (三) 服務費用項目清冊。
- (四) 交通服務費：服務名冊、費用印領清冊、乘車紀錄表等。
- (五) 營運費：依照衛生福利部公告獎助計畫經費申請獎助項目及基準辦法規範之費用申請明細及薪資印領清冊等。

- (六) 車輛租金及 GPS 衛星定位系統租金：檢附車輛租賃契約，GPS 衛星定位系統租約、GPS 衛星定位系統付款收據或發票。

以上文件皆需用服務單位之大小章，全部資料齊全才算完成申報資料繳交。

- 二、核銷資料經本所審查有誤時，本所將以電話或 LINE 通知服務單位，限期一天完成補正，若通知二次皆未於期限內完成補正，致影響核銷審查時限，則退回當月系統核銷申報資料，於次月再行申報。
- 三、本所對於已完成支付案件，應以抽樣或其他方式審查實際辦理作業情形，若發現服務單位申報資料有疑義時，本所將發文通知該單位，經查確實不符申報規定者，將於後續單位申報服務費用時核減。
- 四、若有任何照管系統操作相關問題，可先行參考系統首頁之公佈欄，或是可逕向系統公司聯繫(加入 B 單位線上操作客服 LINE 群組、電洽系統廠商 02-7714-3955)。
- 五、核銷資料經本所審查有誤時，本所將以電話或 LINE 通知服務單位，限期一天完成補正，若通知二次皆未於期限內完成補正，致影響核銷審查時限，則退回當月系統核銷申報資料，於次月再行申報。
- 六、經審查通過之服務費用案件，本所同樣以電話或 LINE 通知服務單位，服務單位確認後即可開立領款收據(領款收據總金額千分之四之印花稅票或加蓋印花稅總繳章，採無條件捨去法，不足 1 元者，無須繳納)，得給付款項。
- 七、款項核撥帳戶若非臺灣銀行者，需另支付轉帳手續費。

柒、服務品質管理及輔導：

- 一、為提升本市服務品質，本所將不定期辦理實地輔導查核，特約服務單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕，查核結果將列入後續年度特約依據。
- 二、服務提供單位依申請之服務範圍提供服務，若接獲長期照顧管理中心或社區整合型服務中心派案，單位不得無故拒絕提供服務。
- 三、提供服務前，服務提供單位應確認服務對象確實為長期照顧管理中心評估並核定營養餐飲服務之對象，其有冒名接受服務情事，應拒絕提供服務，並由服務提供單位通知長期照顧管理中心或社區整合型服務中心之個案管理人員。
- 四、服務提供單位應於計畫起始日起與個案簽訂服務契約書，送餐志工應確認服務個案確實在家領受餐食並給予關懷，若遇生命安危之虞，應立即協助通報相關單位進行處置並通報本所，且於每次提供服務後填寫送餐紀錄表(內容須包含個案或家屬簽名及送餐志工完整簽名)，以確認服務個案餐食領用及志工關懷情形，並保存於服務單位櫃內，接受主管機關不定期查核。
- 五、如查獲志工未確認服務使用者確實在家領受餐食或遇有緊急狀況未通報相關單位協處，視單位歷年執行情形及情節輕重，暫停服務單位補助資格一至三年，本所將視違規輕重予以處分。
- 六、餐食供應應隨時注意保溫、保鮮原則，以符合服務對象需求。
- 七、服務提供單位應負食物之新鮮及衛生之責，並落實自主管理：

(一)自有廚房者：

1. 服務提供單位所聘廚工應每年接受健康檢查，項目包括結核病、A 肝及傷寒。廚

- 房應維持清潔、定期消毒並配置貯藏、冷藏(凍)、配膳、餐具清潔及食物煮(或加熱)設備。冷藏(凍)設備均符合法定要求(冷凍-18 度 C 以下、冷藏 0-7 度 C)。
2. 將餐食檢體保存 48 小時，每樣食物至少保留 200g 各 1 份，並完整標示日期及餐次，若因正常食用服務提供單位所提供食物而發生中毒，服務提供單位應負擔醫療費用及法律上損害賠償責任。
 3. 倘為自行煮餐食之營養餐飲服務提供單位，應配合衛生福利部國民健康署及各地方政府社區營養推廣中心之輔導及人員培訓等。

(二)與餐飲單位合作者：

須執行供應商評鑑以符合食品衛生規範準則(供應者須投保產品責任險及登錄於食品登錄平台)。

- 八、服務提供單位應於履約期間辦理投保產品責任保險及食物中毒責任險並依志願服務法為送餐志工投保意外事故保險。
- 九、服務提供單位應建立服務品質促進與督導機制，包含人員素質提升計畫、工作績效考核獎懲規定、工作與督導流程、服務結果評估策略等，並訂定服務工作流程、申訴、獎懲、契約書及工作手冊、工作倫理與守則、緊急意外事故處理程序等。
- 十、為掌握服務個案狀況，依其需求提供協助或資源連結，個案若未使用其他長照服務者，應由服務提供單位至少每半年問視一次，並撰寫個案營養餐飲服務關懷問視暨滿意度調查，評估其需求並適時協助連結長照相關服務或轉介長期照顧管理中心再次評估，服務個案應予配合。
- 十一、服務提供單位應接受本所每月以電話訪問抽樣服務對象或其家屬，針對個案接受服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度等並留有紀錄，若有違規情事者，依「基隆市營養餐飲服務特約契約書」之規定辦理。

捌、 續約及退場機制

- 一、契約效期屆滿六十日前，本所得逕以書面通知乙方限期辦理續約，乙方於特約有效期間屆滿三十日前未為同意續約之意思表示時，視為不同意續約。
- 二、違反計畫規定者，本所得限期令其改正，必要時得依據「基隆市長期照顧服務契約書」之規定逕行記點或終止契約。

玖、 其他

- 一、特約服務單位須對個案資料有保密之義務，非經個案本人或法定代理人或本所同意，不得將資料提供第三人或對外公開。
- 二、執行業務時，應製作紀錄，並指定專人管理，妥善保存至少七年，紀錄逾保存期限者，得予銷毀；其銷毀方式，應確保內容無洩漏之虞。
- 三、依據「基隆市營養餐飲服務特約契約書」及「長期照顧服務法」辦理，本須知如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，視實際情況修訂或補充公告。