

**臺東縣衛生局 106 年度對委託機構執行社會福利
老人營養餐飲服務績效考核指標**

受平日期：

受評機構：

壹、行政組織管理 (20 分)

考核項目		考核 基準	給分標準	自評分數
1-1	依據組織章程及委託合約，訂定年度工作計畫及行事曆。	2	1. 是：備有資料：2 分 2. 否：0 分	
1-2	公文、機構內部紀錄及服務資料等能分類儲存，並以資訊化建檔管理。	3	1. 是：備有資料：3 分 2. 否：0 分	
1-3	專業人員編制及任用符合規定並訂有工作執掌說明、行政業務管制考核辦法。	3	1. 是：備有資料：3 分 2. 否：0 分	
1-4	建立工作督導系統，提供在職訓練計畫及適當進修訓練機會。(每一工作人員(志工、督導、廚房人員)年度參與相關進修訓練至少 20 小時以上。)	4	1. 是：備有資料：4 分 2. 否：0 分	
1-5	接受政府補助款者有設置專戶專款專用，並依規定按時辦理核銷結案。	4	1. 是，有設立專戶，並依規定按時辦理核銷及備有資料：4 分 2. 否：0 分	
1-6	照管系統填報情形，依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打至衛福部照顧服務資訊管理系統。	4	1. 依規定填報並適時更新：4 分 2. 否：0 分	
小計				

貳、專業服務管理 (35 分)

評鑑項目		配分	單位自評分數	自評分數
2-1	訂定明確工作流程，工作人員能依規定之處理步驟、時限提供服務。	5	1. 是：備有資料：5 分 2. 否：0 分	
2-2	建立完整個案檔案資料，經常檢視個案服務資料加以統計、分析及運用。	6	1. 是：備有資料：6 分 2. 否：0 分	
2-3	工作人員（數量、專業知能、證照）具備執行方案能力。	4	1. 是：備有資料：4 分 2. 否：0 分	
2-4	餐食內容確實依營養師設計配合老人需求提供所需餐食(如低糖、低鹽、低油、軟質餐等)。	5	1. 是，備有營養師開立之菜單等資料:5 分 2. 否：0 分	
2-5	有設施設備符合服務需求(中央廚房、廠商相關設施符合規定並每 6 個月經單位稽核合格)。	4	1. 是：備有資料：4 分 2. 否：0 分	
2-6	辦理一般戶老人營養餐飲服務並確實向接受使用者說明權利與義務。	1	1. 是：備有資料：1 分 2. 否：0 分	
2-7	建立使用服務者意見回饋機制，且運作順暢，均能作適當處理。	5	1. 是：備有資料：5 分 2. 否：0 分	
2-8	訂有服務對象及家屬申訴辦法與處理流程。	5	1. 訂辦法與處理流程，備有資料:5 分 2. 無訂定：0 分	
小計				

參、服務績效 (45 分)

評鑑項目		配分	單位自評分數	自評分數
3-1	發展志工服務體系，並運用志工人力協助辦理相關業務。	2	1. 是：備有資料：2 分 2. 否：0 分	
3-2	送餐志工人員及督導人員接受過相關之訓練(內容是否符合志工、督導員工作上需要)。	5	1. 是，備有資料：5 分 2. 否：0 分	

3-3	督導及管理機制(督導紀錄、電訪紀錄、督導會議等)。	6	1. 是: 備有資料: 6分 2. 否: 0分	
3-4	個案資料之完整性(包含個案基本資料、評估量表、個案服務紀錄表、特殊事項等等)。	5	1. 是: 備有資料: 5分 2. 否: 0分	
3-5	個案之開發情形、督導訪視、個別服務計畫(開發方式、訪視紀錄)。	6	1. 是: 備有資料: 6分 2. 否: 0分	
3-6	送餐服務業務宣導方式達 4 種以上(如網路、電台、寄發 DM、辦理記者會…)。	5	1. 辦理宣導方式達 4 種以上且備有資料: 5分 2. 辦理宣導方式達 3 種且備有資料: 3分 3. 未辦理: 0分	
3-7	辦理服務滿意度調查並針對調查結果提出改善方案。	6	1. 有辦理滿意度調查, 並針對調查結果提出改善方案: 6分。 2. 有辦理滿意度調查, 未針對調查結果提出改善方案: 3分。 3. 未辦理滿意度調查, 未針對調查結果提出改善方案: 0分。	
3-8	創新服務(原委託服務計畫書外之服務項目, 如資源網絡開發、社區互動…等)。	5	1. 是: 備有資料: 5分 2. 否: 0分	
3-9	訂定收費方式, 並開立收據。	5	1. 有訂定收費方式並確實開立收據: 5分 2. 訂定收費方式未確實開立收據: 3分 3. 無訂定無開立收據: 0分	
小計				
總計分數				