督 考 時 間: 年 月 日 110年11月訂定

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 單位名稱 |  | 單位負責人 |  |
| 單位地址 |  | 業 務 承 辦 人人 |  |
| 單位類別 | □老人福利機構、身心障礙福利機構 □醫事或護理機構、精神照護機構□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 □長期照顧服務機構 |
| 考核項目 | 說明 | 符合 | 部分符合 | 不符合 | 建議事項 |
| 一、廚房相關規範 | (一)人員管理 | 1 | 廚房工作人員之工作衣帽(鞋、口罩) 穿戴整潔，不得蓄留指甲、塗抹指甲油及佩戴飾物等，並不得塗抹化粧品避免污染食品或食品接觸面。 | * 衛生管理檢查表#1
 |  |  |  |  |
| 2 | 廚房工作人員工作時，不得有吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖、飲食或其他可能污染食品之行為。 |  |  |  |  |
| 3 | 應設有員工置物區(櫃)，廚房工作人員個人衣物應放置於更衣場所且保持清潔，個人衣物不得帶入食品作業場所。 |  |  |  |  |
|  (二)廚房及環境管理 | 4 | 廚房應區分汙染區、準清潔區及清潔區。 |  |  |  |  |  |
| 5 | 地面應隨時清掃，保持清潔。 | * 衛生管理檢查表#4
 |  |  |  |
| 6 | 水龍頭高度應高於水槽滿水位高度，防水逆流污染。 |  |  |  |  |
| 7 | 排水系統應經常清理，保持暢通。 | * 衛生管理檢查表#2
 |  |  |  |
| 考核項目 | 說明 | 符合 | 部分符合 | 不符合 | 建議事項 |
| 一、廚房相關規範 |  (二)廚房及環境管理 | 8 | 刀具砧板建議使用顏色區隔，並規範用途或專區專用。 |  |  |  |  |  |
| 9 | 調味料盛裝容器應加蓋，並標示品名及有效日期。 | * 衛生管理檢查表#6
 |  |  |  |
| 10 | 廚房通風應良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。 |  |  |  |  |
| 11 | 蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並作成紀錄。 | * 蓄水池（塔、槽）清洗紀錄表
 |  |  |  |
| 12 | 廁所應保持整潔，避免有異味且應於明顯處標示「如廁後應洗手」之字樣。 | * 廁所清潔紀錄表
 |  |  |  |
| 13 | 飲水機(含逆滲透淨水器)及製冰機須定期清潔維護並記錄。 | * 飲水機、製冰機設備維護紀錄
 |  |  |  |
| 14 | 於明顯之位置懸掛簡明易懂之洗手方法。 | * 衛生管理檢查表#3
 |  |  |  |
| 15 | 應備有流動自來水、清潔劑、乾手器或擦手紙巾等設施。 |  |  |  |  |
| 16 | 洗滌場所應有充足之流動自來水，並具有洗滌、沖洗及有效殺菌之三槽式餐具洗滌殺菌設施或其他殺菌設備。 |  |  |  |  |
| 17 | 清潔、清洗及消毒用機具(清潔劑)，應妥善放置、保存。 | * 衛生管理檢查表#5
 |  |  |  |
| 18 | 食品作業場所內及其四周，不得任意堆置廢棄物，以防孳生病媒。 |  |  |  |  |
| 考核項目 | 說明 | 符合 | 部分符合 | 不符合 | 建議事項 |
| 一、廚房相關規範 | (二)廚房及環境管理 | 19 | 廚餘桶須加蓋且放置處須通風。 | * 衛生管理檢查表#10
 |  |  |  |  |
| 20 | 應實施有效之病媒防治措施，避免發現有病媒或其出沒之痕跡。 | * 病媒防治紀錄表
 |  |  |  |
| 21 | 每日供餐之餐點應留存檢體，每樣應備足200公克，並標示日期及餐次，冷藏存放48小時。 | * 衛生管理檢查表#8
 |  |  |  |
| (三)倉儲管理 | 22 | 冷凍食品之品溫應保持在攝氏負十八度以下；冷藏食品之品溫應保持在攝氏七度以下凍結點以上。 | * 冰箱溫度記錄表
 |  |  |  |  |
| 23 | 冷凍（庫）櫃、冷藏（庫）櫃應定期除霜，並保持清潔。 | * 冰箱溫度記錄表
 |  |  |  |
| 24 | 冷凍庫(櫃)、冷藏庫(櫃)，均應於明顯處設置溫度指示器，並設置自動記錄器或定時記錄。 |  |  |  |  |
| 25 | 倉庫內物品應分類貯放於棧板、貨架上或採取其他有效措施，不得直接放置地面，並保持整潔及良好通風。 | * 衛生管理檢查表#11
 |  |  |  |
| 26 | 進貨時紙類包裝材料應拆除且將內容物妥善放置於儲存盒(袋)並標示品名、入庫日期及保存期限。 | * 原(材)料進貨紀錄表
 |  |  |  |
| 考核項目 | 說明 | 符合 | 部分符合 | 不符合 | 建議事項 |
| 二、經營管理效能 | (一)人員管理 | 27 | 應針對社工人員、營養師、送餐志工及廚師個別訂定工作手冊，且人員須熟悉相關內容。 | * 含機構組織、業務職掌、員工所需知識及職責、倫理守則、工作流程及規範、緊急或意外事件處理辦法、獎勵及懲處機制等
 |  |  |  |  |
| 28 | 發生緊急或意外事件時依處理流程確實執行與紀錄，並對發生之事件有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。 | * 緊急意外事件流程及紀錄
 |  |  |  |
| 29 | 應與工作人員(含志工)每年簽訂一次服務契約書。 | * 包含社工、營養師、送餐志工、廚師(助廚)
* 契約書需有起訖日期
 |  |  |  |
| 30 | 應建立工作人員及服務對象意見回饋機制，確實告知服務對象/家屬申訴管道並留存紀錄。 | * 參閱紀錄表
* 後續追蹤之紀錄
 |  |  |  |
| 31 | 社工人員應於任職前完成長照人員認證登錄作業。 |  |  |  |  |
| 32 | 工作人員應接受職前與在職教育訓練(含食品安全、衛生、交通及品質管理)，使其執行能力符合計畫品質管理之要求。 | * 相關訓練證明文件
 |  |  |  |
| 33 | 應定期召開內部行政會議(含廚師及送餐志工)，討論事項應包含服務品質及工作改善等內容，並留存記錄。 | * 參閱會議資料
 |  |  |  |
| 34 | 乙方工作人員(含送餐志工)應定期接受健康檢查，並留有紀錄供甲方審查：工作人員應於到職前完成新進人員健康檢查，體檢項目包含：胸部X光、糞便檢查（桿菌性痢疾、阿米巴痢疾及寄生蟲感染檢查）、血液常規及生化、尿液檢查，B型肝炎抗原抗體。(廚師需另檢驗A型肝炎及傷寒) | * 在職工作人員及送餐志工應每年接受健康檢查，檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查。(廚師需另檢驗A型肝炎及傷寒)
* 健康檢查紀錄表
 |  |  |  |
| 考核項目 | 說明 | 符合 | 部分符合 | 不符合 | 建議事項 |
| 二、經營管理效能 |  | 35 | 廚師(助廚)於從業期間，應接受衛生主管機關或其認可或委託之相關機關(構)、學校、法人所辦理之衛生講習或訓練以取得申請廚師證資格且需定期換證。 | * 訓練證明或廚師證
 |  |  |  |  |
| (二)保險 | 36 | 應於履約期間投保產品責任保險。 | * 保單及收據
 |  |  |  |  |
| 37 | 應為為廚師、社工人員投保勞工保險、全民健康保險。 | * 保單及收據
 |  |  |  |
| 38 | 送餐人員、社工人員應保意外險。 | * 保單及收據
 |  |  |  |
| 39 | 送餐汽機車應投保第三責任險。 | * 保單及收據
 |  |  |  |
| 三、服務管理及品質 | 40 | 訂定開案/收案、轉介、暫停服務、結案等處理流程，並確實向服務對象/家屬說明。 |  |  |  |  |  |
| 41 | 確實執行個案管理，並留有紀錄。 | * 檢視個案資料夾
 |  |  |  |
| 42 | 餐食內容確實依營養師建議長者需求提供所需營養需求，並於個案資料中記錄。 | * 如碎食餐、軟質餐、糖尿病、高血壓個案
 |  |  |  |
| 43 | 業務宣傳方式達4種以上(如網路、電台、寄發DM、辦理記者會等…) |  |  |  |  |
| 四、個案權益保障 | 44 | 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 | 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；(6)使用者隱私權之維護；(7)簽約人與個案之關係 |  |  |  |  |
| 45 | 收費標準依規定報主管機關核定，並依核定標準收費，且告知服務對象/家屬。 |  |  |  |  |
| 考核項目 | 說明 | 符合 | 部分符合 | 不符合 | 建議事項 |
| 四、個案權益保障 | 46 | 應開立收據，內容須包含個案姓名、月份、金額、用餐明細、餐數、服務單位用印及經手人簽章。 | * 收據存根聯
 |  |  |  |  |
| 47 | 每年至少辦理一次滿意度調查，包含服務內容、服務人員態度等項目且針對調查結果進行分析及檢討，提出改善措施。 | * 檢閱調查問卷及改善方案內容
 |  |  |  |