

苗栗縣社區照顧關懷據點作業須知

109 年 12 月 01 日訂定
111 年 01 月 01 日修正
111 年 09 月 29 日修正
112 年 05 月 24 日修正
113 年 01 月 16 日修正

一、苗栗縣政府(以下簡稱本府)，為提升本縣社區照顧關懷據點(以下簡稱據點)服務品質，特訂定本作業須知。

二、據點運作時段及服務提供、服務量：

(一)分為 2-5 時段、6-9 時段、10 時段，每時段應提供 3 小時之服務，以中午 12 點為上、下午時間分割點，共餐時間應有 1 小時。

(二)關懷據點應至少提供下述服務項目其中四項：

1. 關懷訪視：針對社區當地獨居、失能或需要關懷之老人，提供到府訪視服務；由單位自行規劃服務時間與頻率，服務對象每週 20 人次或每月達 20 人。

2. 電話問安、諮詢及轉介服務：透過電話進行關懷，及扮演福利訊息提供者與資源連結者；由單位自行規劃服務時間與頻率，服務對象每週 20 人次或每月達 20 人。

3. 餐飲服務：於據點服務時段，以定點共餐服務方式辦理，煮食方式及食材之選擇配合長輩生理及營養需求。共餐人數每週 30 人次或每月達 30 人。

(1)服務提供頻率：

a. 2-5 時段每週至少共餐 1 次。

b. 6-9 時段每週至少共餐 3 次。

c. 10 時段每週至少共餐 5 次。

4. 健康促進活動：於據點服務時段規劃動靜態活動及課程，由志工或講師帶領為主。每次至少 3 小時，服務對象每週 30 人次或每月達 30 人。

(1)課程開設頻率：

a. 2-5 時段：每月至少排定 2 次課程。

b. 6-9 時段：每星期至少排定上、下午各 1 場課程。

c. 10 時段：每星期至少排定上、下午各 2 場課程。

(2)課程表應於每月底公告次月課程表。

(3)健康促進活動地點不限，但應取得場地使用同意權，若非據點內應提早公告、張貼公告於據點明顯處並通知本府。

5.社會參與：鼓勵高齡者自組倡議團體、社會服務團體等，提升高齡者各類社會活動的參與度（例如：高齡志工）。

三、據點變更服務時段：

(一)申請時間：

1.當年度變更時段：

(1)舊點：當年度6月30日前提出。

(2)當年度新點：經本府函文核定後運作應滿六個月始得提出。

2.次年度變更時段者：

(1)舊點：於當年度9月30日前提出。

(2)當年度新點：經本府函文核定後運作應滿六個月始得提出。

(二)申請方式：填寫申請表並函文本府。

(三)申請增加服務時段之據點，請依以下規定辦理審核。

(1)考量據點運作量能，增加服務時段，原則以分階段增加服務時段方式辦理，以確保據點運作穩定。

(2)初審：依本府查核紀錄，申請據點自申請日前近六個月達3次以上未依時段開放，則未達初審標準。

(3)複審：初審合格者由本府組成評估小組，依增加時段檢核表進行審核，審核通過始得變更，變更月份依本府核定通知為主。

四、據點志工管理：

(一)應訂定志工招募及管理辦法。

(二)應訂定志工輪值表。

(三)新成立之據點年度內應每月召開一次志工會，既有之據點應每季至少召開一次。

(四)會議紀錄由據點留存供本府不定期查核。

五、據點專職人員管理：

(一)113年起據點專職人員以進用照顧服務員為主，然於112年12月31日前

仍在職之社會工作人員，得持續接受獎助專業服務費至其離職之日止。

(二)每日工時為 8 小時(含中午共餐 1 小時)。

(三)單位應有考核制度，每 4 個月辦理考核 1 次。

1. 照顧服務員考核資料應送本府備查。

2. 社會工作人員考核資料應送本府備查，作為薪資晉階依據。

3. 社會工作人員及照顧服務員經考核續聘、不續聘皆需經據點理監事會議同意並函報本府備查。

(四)差勤管理依勞動基準法辦理。

(五)配合中央及本府相關政策。

(六)依老人福利服務專業人員資格及訓練辦法社會工作人員、照顧服務員每年應接受至少二十小時在職訓練，並列入專職人員考核、續聘參考。

(七)據點專職人員聘任應檢附其學經歷相關證明報府核備，半年內不得替換二名人力，一年內不得替換三名人力。

(八)單位應敘明專職人員相關工作職掌並依規定辦理勞工保險(含普通事故保險及職災保險)、全民健康保險或提撥勞工退休準備金；未依規定辦理者，不予獎助；經本府輔導改善後，自完成改善當月起予以獎助。

(九)單位不得以強制攤派或其他強迫方式要求專職人員薪資回捐或未全額給付薪資，亦不得向因職務上或業務上關係有服從義務或監督之人強行為之。

(十)據點專職人員聘任需依社會團體工作人員管理辦法規定，不得由選任之職員擔任，亦不得聘僱現任理事長之配偶及三親等以內血親、姻親為工作人員。但於該理事長接任前已聘僱者，不在此限。

六、據點應於次月 10 日前至衛生福利部社會及家庭署社區關懷據點服務入口網後台登錄月報表、各項服務紀錄、志工時數、成果花絮、感動故事、公告等，並配合參與本府召開之聯繫會議、相關政策及活動及查核。

七、據點經費核銷及成果報告：

(一)據點經費至少每半年核銷一次，當年度經費核銷及成果報告，至遲於年度結束後 15 日內報送本府。

(二)據點經費核銷送件前，請先將核銷月份之月報表、各項服務紀錄、志工時

數、成果花絮、感動故事、公告等至衛生福利部社會及家庭署社區關懷據點服務入口網後台登錄完整後，始得送核銷。

(三)成果報告：

1. 社區發展協會：應檢附社區執行概況表、縣府核定函表、成果報告表、相片(每項服務至少 3 張)1 式 2 份，各項服務照片電子檔(10 張)1 份，報送各鄉鎮公所。
2. 人民團體：應檢附社區執行概況表、縣府核定函表、成果報告表、相片(每項服務至少 3 張)、各項服務照片電子檔(10 張)各 1 份，報送本府核備。
3. 鄉鎮市公所：公所執行概況表、社區執行概況表、賸餘款、各據點成果報告紙本 1 份及各項服務照片電子檔 1 份送本府結案。

八、退場機制：

- (一)經本府查核，連續 3 個月未依訂定時間開放或人數未達服務量之據點，將函文限期改善並配合本府輔導，經本府輔導 3 個月仍未改善者，將降低運作時段或撤銷該據點。
- (二)據點如因人力不足或其他因素無法運作，經據點理監事會議同意後，請函文本府辦理撤銷據點。

九、據點應設有消防設施及急救箱，提供共餐服務者應注意用火及食品衛生安全。

十、申訴管道：苗栗縣政府社會處老人福利科 037-333075。

十一、本作業須知未規定者，依長照服務發展基金當年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準或其他相關法令規定辦理。