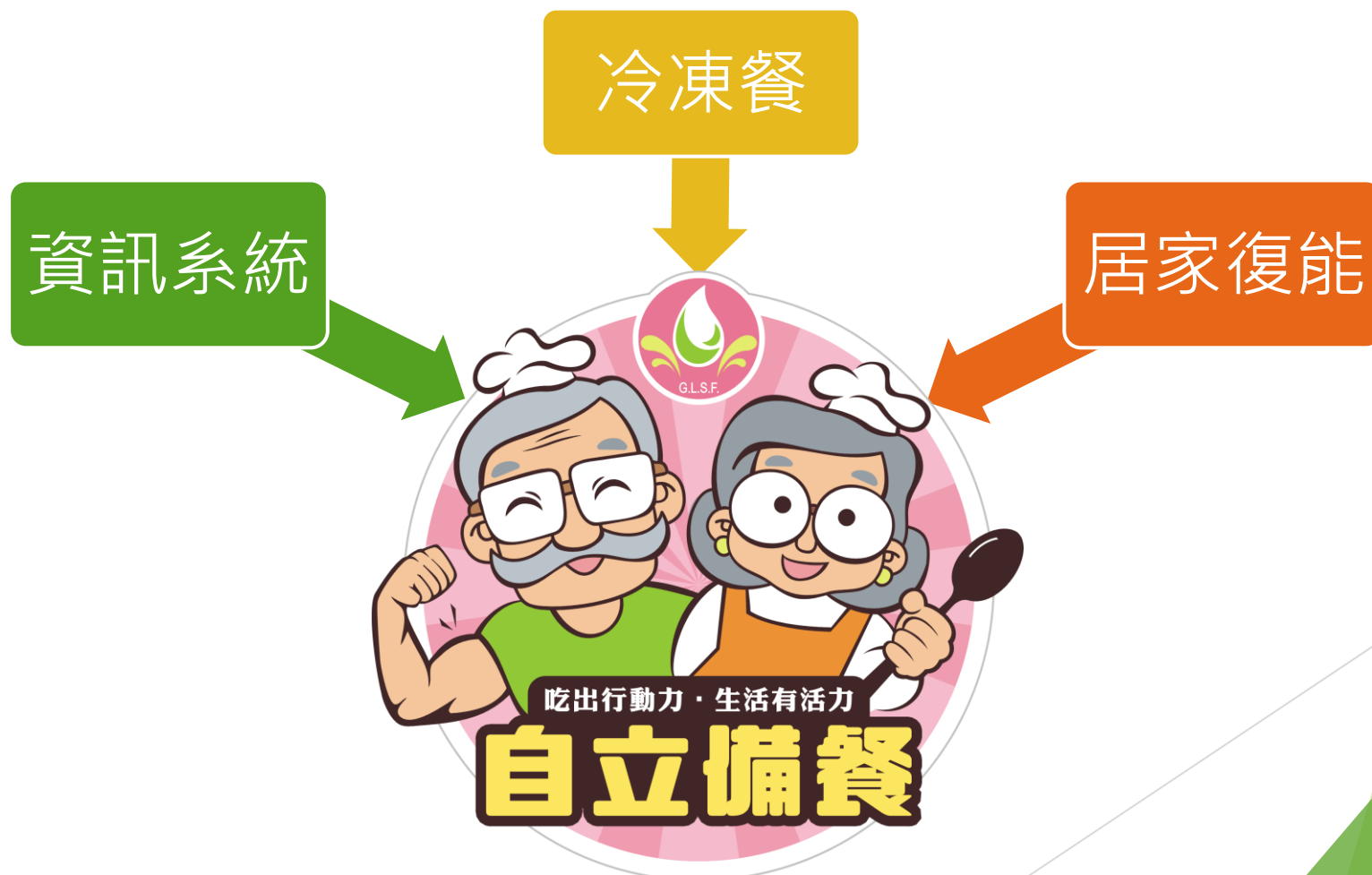


第三屆分享會 甘霖基金會送餐服務2.0

報告人：陳麗娜 副執行長



大綱

1. 三年願景
2. 傳善資源用到哪裡去
3. 對社會影響力的改變
4. 補助前後差異
5. 失敗(不如預期)的地方，及學到的經驗/或改善的做法
6. 成功(超乎預期)的地方，及關鍵原因
7. 經費以外的協助
8. 募款能力
9. 組織穩定
10. 對其他機構的建議及自己機構的下一步

1. 三年願景

打造送餐服務新型態，
為長輩找回生活的自主與自信



2018

服務改變的契機

2017

長照2.0政策的推行

72.4%輕度失能以下

特約制

送餐長輩失能狀況

2016

丹麥參訪的啟發

復能政策、個別化冷凍餐、一周兩次送餐

送餐服務的困境難解

人力緊、時間趕、經費缺、服務深度不足

2005年起日照、送餐、長青

2. 傳善資源用到哪裡去

資訊系統
(6%)

- 社工組、膳食組、事務組資訊整合，流通不斷層
- 個別化餐食，便當餐、冷凍餐都適用
- 採購進銷存軟體、客製化個案送餐資訊系統



冷凍餐
(31%)

- 研發出49道餐食(8+30+11)搭配17道青菜，可以變化組合出44,880組套餐。主食、主菜、湯品、青菜，四樣一組(餐)，700-800大卡，蛋白質20-30g
- 自製餐食、送檢衛生指標菌及營養測試、塑化劑檢測
- 採購冷凍庫、冷藏庫、包裝/材設備



自立備餐
(57%)

- 有自立備餐意願與潛能為前提，針對肌少症、營養不良高危險之有送餐需求的個案
- 社工、營養師、職能治療師、居家陪伴員組成跨專業團隊，執行12周短期介入計畫
- 107居家復能計畫→108冷凍餐試用計畫→109自立備餐復能計畫



3. 對社會影響力的改變

- ▶ 挑戰一成不變的送餐服務與觀念上的轉化，看到服務有更多的可能性。→**81%**願意長期使用自立備餐服務、**56%**自覺生活品質變佳、**25%**有了對於生活的想望
- ▶ 送餐個案管理系統的完成可以協助其他送餐單位更容易提供長輩需要的個別化餐食，受益需要的長輩，且一般餐跟冷凍餐都適用。
- ▶ 以三年執行的計畫資料整理發表及拍攝影片等方式增加與外界溝通的素材，讓自立支援的概念被了解，並以復能的觀點看到長輩的能與潛能。→**110年**啟動自立備餐行銷、募款計畫

4. 補助前後差異

	補助前3年	補助3年期間
組織業務		增加居家服務(居家復能)
送餐供餐模式	便當	增加冷凍餐
自立備餐計畫	無	新供餐方式導入8+4周的短期介入方案
菜單名條行政時間	76.6小時/周	24小時/周(↓68.7%)
送餐資訊系統	個案資料、餐食資料、送餐資料各自獨立	資訊共用不斷層，套印餐卡超省時
跨單位團隊合作	單位各做各的	頻繁的跨團隊合作，累積新工作模式經驗

5. 失敗(不如預期)的地方，及學到的經驗 / 或改善的做法

資訊軟體不合
用/進度緩慢

套裝軟體的適
用性要多了解

現況需求與期
待需不斷地釐
清、討論

冷凍餐用量少
開發受限

參訪學習，從
具體行動中滾
動調整

與政府單位溝
通可適用範圍

自立備餐案量
不如預期

創新樣貌無法
想像

個案的意願是
關鍵，耐心陪
伴、持續了解

6. 成功(超乎預期)的地方，及關鍵原因

資訊系統

做好知識管理
與溝通，人員
異動影響低

一線人員撐過
黑暗期

冷凍餐

供餐作業異動
不大

試辦計畫收集
長者使用意見

自立備餐

持續陪伴

參與者好的經
驗

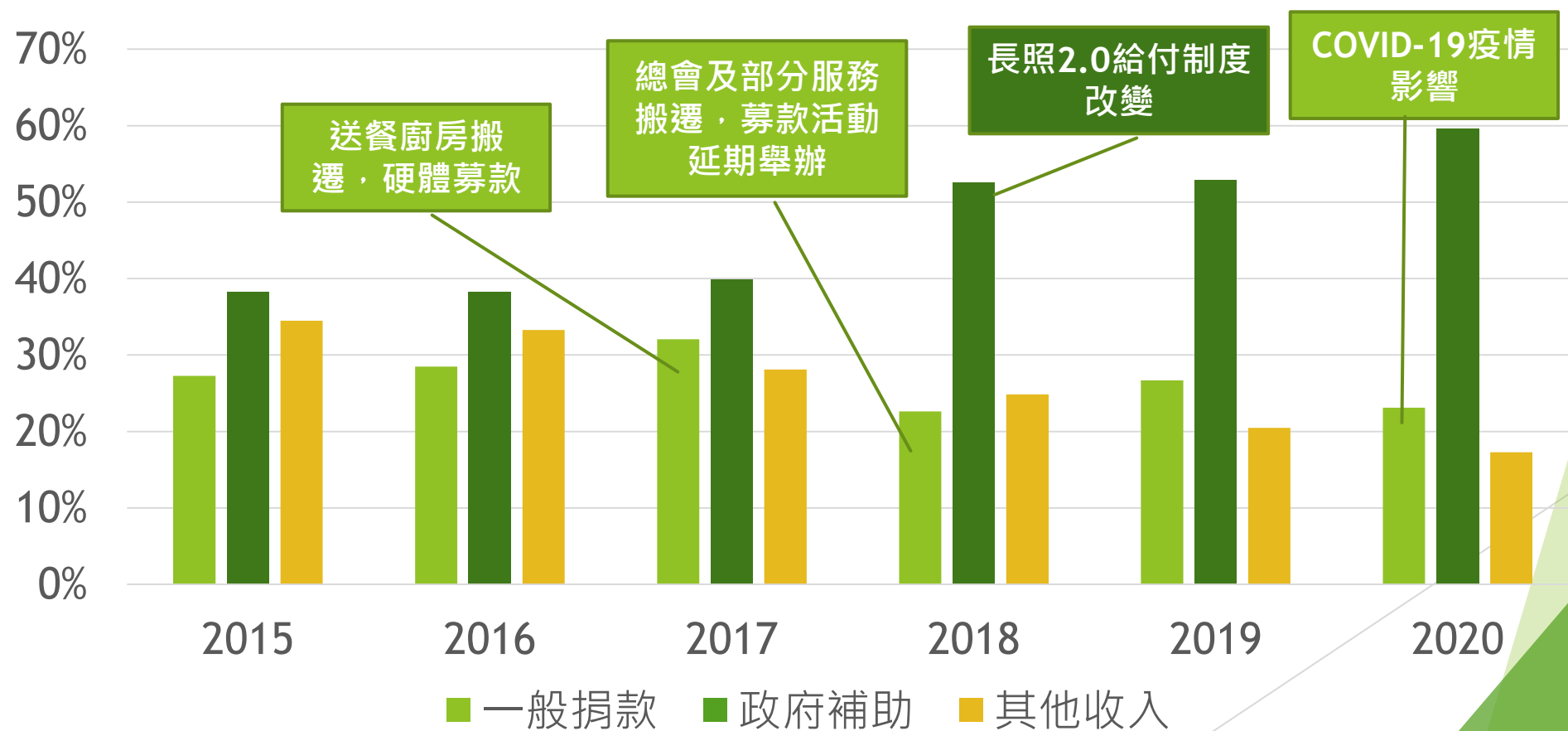
7. 經費以外的協助

- ▶ 六次的經費變更
- ▶ 獲得政府 / 民間單位的支持
- ▶ 商業模式 **VS.** 社福模式

2021 啟動自立備餐行銷、募款計畫

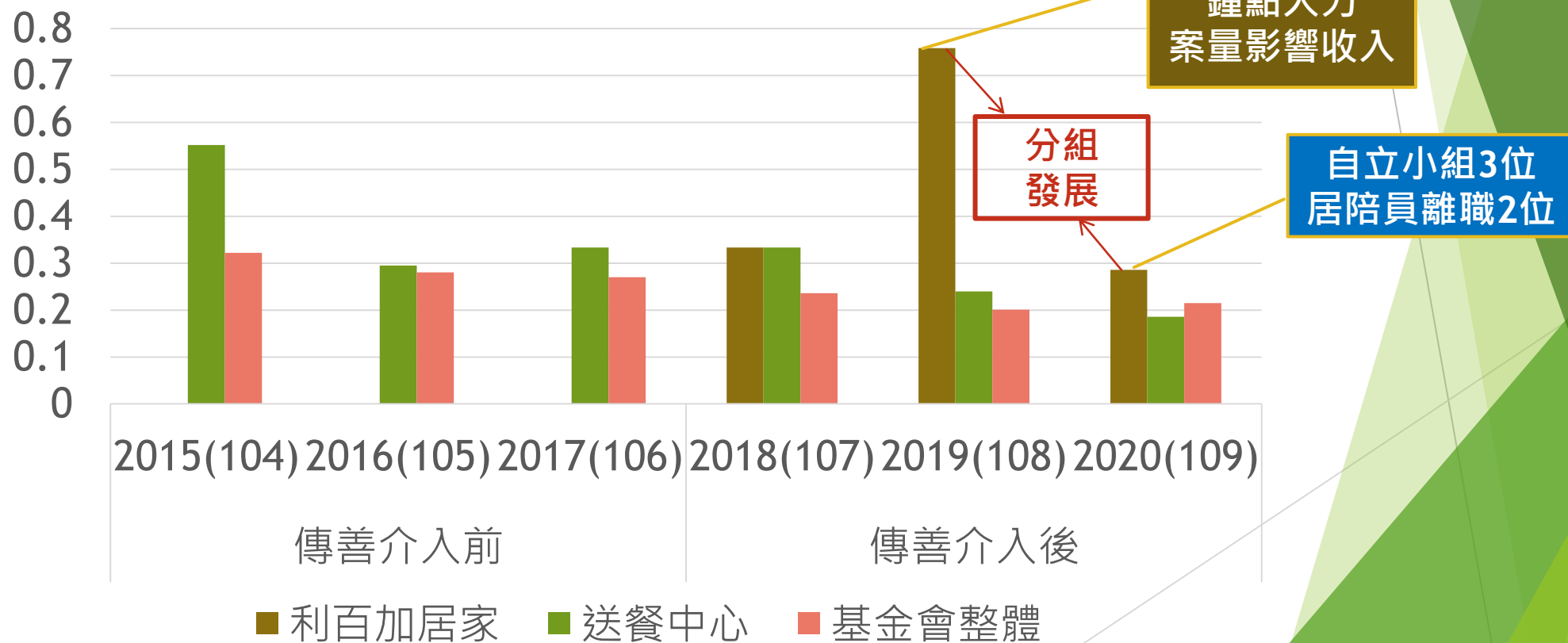
8. 募款能力 (補助期間以發展計畫為主)

2015~2020年收入來源分析圖



9. 組織穩定(人員流動率)

2015~2020基金會與送餐、居家單位離職率比較



10. 對其他機構的建議及自己機構的下一步

- ▶ 參與計畫的層級一定要高，需要的支持與支援才會夠，計畫執行過程需要積極投入，但是對於參與的人有時也需要時間等待，朝目標前進大家的速度不會一樣，調整步調一起走才有機會到達終點。
- ▶ **2021繼續整隊向前行...**