

A單位及AB聯繫會議問答集

問題類別	項次	問題(Q)	回應內容(A)
服務契約問題	1	契約書是否有規範A單位服務時效?	為讓民眾儘速得到長照服務，本府於A單位服務契約書第14條第2項第1款規定，A單位接受照管中心照會或轉介之個案，應於照會或轉介後完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，並於核定後次工作日起7個日曆天內轉介予B單位提供長照服務；如因不可抗力因素無法於5日內擬定照顧服務計畫，應通報照管中心或於照管資訊平臺進行通報。
	2	契約書是否有規範B單位服務時效?	為讓民眾儘速得到長照服務，本府於特約長期照顧服務契約書第14條第2款規定，B單位接受照會或轉介之個案，應為照會或轉介後2個工作天內回覆處理情形，回覆後於5個工作天內提供服務。
	3	契約書是否有規範照顧服務員不可與案家私下交易?	A單位與B單位的契約上都有相關規定，A單位除了可申請的補助費及個案管理費、長照服務項目之外，不得私下再向個案收取任何費用，如派案的轉介費及獎金等均不允許；而B單位依本局所轄管的專業服務或喘息服務等特約單位的契約均有規範，若有接獲檢舉或相關的收費情形，會有違法及契約書罰則處理，可能有暫停派案或是終止契約等，也會影響到特約的資格。
	4	B單位專業服務(含復能照護服務)簽約需求文件?	若有意願成為長照專業服務單位(如提供復能照護服務單位)，須準備以下資料： 一、特約申請書。 二、機構設立核准證明文件影本及評鑑合格證明。 三、人員清冊(含服務量能預估)。 四、各項人員資格證明(含：專業資格證書影本、執業執照正反面影本、長照服務人員證明影本及合作契約或聘書影本等，另外籍人員須檢附居留證正反面影本)。 五、契約書1式4份。 六、專業服務項目調查表1式4份。 七、照顧服務管理資訊系統管理人員申請表。 相關資料可於桃園市政府衛生局長期照護網首頁/長照資源哪裡找?/長照服務及資源簡介/居家式-專業服務(https://goo.gl/mksBby)下載。

A單位及AB聯繫會議問答集

問題類別	項次	問題(Q)	回應內容(A)
評估問題	1	照專評估時個案家屬是否一定要在場?	長照2.0服務除了提供服務之外，長照需求個案之主要照顧者情形也需要評估，並確認主要照顧者身分及是否另有特殊照顧津貼，故照專進行評估前均會先以電話聯繫家屬，確認時間及家屬是否可陪同在場，以瞭解訪視內容及確認結果，倘遇家屬無法配合評估時間，將會告知家屬並獲同意才先進行評估，俟評估後再與家屬聯繫及確認服務需求。
	2	個案是否領有中低收入老人特別照顧津貼照專能於評估前事先勾稽嗎?	照專評估前會先於照管系統及二代社政系統確認個案福利身份別及是否領有其他特別照顧津貼，評估過程也會向案家確認其福利身分及是否領有其他津貼，含中低收入老人特別照顧津貼，惟因系統資料介接時間差或於評估後才通過相關津貼審核，若A或B單位發現個案領有中低收入老人特別照顧津貼，請主動通知照管中心，經照管中心向本府社會局確認後，將重新異動長照額度。
	3	關於衛生福利部108年8月公告照專複評變更為1年1評，個案健康狀況改變申請重新評估，是否一定要個案提出診斷證明書才能確認個案長照需求有改變?	若個案健康狀況改變申請重新評估，可由個案或A單位個案管理師電聯個案所屬照專或傳真服務異動單，提出複評之需求，後續由個案所屬照專處理後續複評事宜。
失能等級或額度問題	1	個案複評後失能等級(CMS)降低，如何做計畫變更?	失能等級判定係依衛生福利部公告之多元評估量表完成評估後由照管系統產出，等級是否改變無法先預知；另，有關複評後等級改變，照專會以照管系統異動通報通知A單位為主，輔以電話聯繫主責A單位個管師，以利A單位儘速與案家聯繫確認後續照顧計畫，爰A單位應隨時確認照管系統是否有異動通報。
	2	個案失能等級降低，新的長照額度從何時生效?	依據衛生福利部107年10月23日公告之長期照顧給付及支付基準修正版，其基準規定略以，複評後新核定之長照需要等級及給付額度如有調高，給付額度按新等級回溯至核定當月1日生效；如長照需要等級調低，給付額度依新等級自核定次月1日生效。

A單位及AB聯繫會議問答集

問題類別	項次	問題(Q)	回應內容(A)
服務異動問題	1	個案若要異動服務項目時，A單位如何執行？	個案或家屬提出異動服務變更時，若非急迫性，A單位以切月方式異動；急迫需異動服務時，以收到異動單的次日開始生效異動，A單位也應自系統通報或信箱通知B單位，以利服務連結。
	2	B單位異動通報給A單位後，A單位後續處理為何？	B單位異動通報A單位後，A單位個管師會每日檢視照管系統上異動通報單，若需回應處理會盡快回覆，共同維護個案或家屬的權益；若A單位有遺漏異動個案，也請B單位電話或信件提醒A單位處理。
派案問題	1	A單位派案給B單位，是以什麼為標準？	A單位須依據衛生福利部公告之派案原則(如下所示)進行派案： 1. 個案服務選擇意願優先 2. 服務量能充足優先 3. 服務提供及時性高優先 4. 服務提供可近性高優先 5. 符合上述條件之B單位1家以上，以輪派為主
	2	B單位平均多久可以接到A單位的派案？	依據A單位服務契約書第14條第2項第1款規定，A單位完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定照顧計畫，並於核定後次工作日起7個日曆天內派案給B單位。
聘僱外籍看護工問題	1	案家聘用外籍家庭看護工起始日期定義為何？	查衛生福利部108年3月5日衛部顧字第1080107148號函釋「…略以，為合理且正確計算民眾長照服務給付額度，聘用外籍家庭看護工起始日期乙節，應以「工作起始日期」核算」。
長照服務問題	1	是否有規定復能服務組數？	衛生福利部已於108年4月26日公告「長照復能服務操作指引」，復能服務訓練以「密集式、短期訓練」為原則，建議復能訓練以達成其設定之復能目標為前提，大約3個期程，不超過12次為原則，可做為結案標準的考量；另照專或A單位個管師在連結服務時應先說明，執行復能服務訓練的B單位人員第1次訪視時也需重覆說明，確認個案與照顧者了解復能服務訓練內容、目標及結案條件。
	2	本市居家服務單位不足，如何增加居家服務量能？	居家服務主責機關(本府社會局)表示，自109年起將開放居家服務單位可增加服務區域，以擴充服務量能。
	3	個案使用電話預約訂交通接送之車輛，若其中1家服務單位無法提供服務，是否可再預約其他交通接送服務單位？	交通接送服務主責機關(本府社會局)表示，交通接送服務需於7日前以電話及網路方式預約，提供民眾往返就醫及復健，目前車輛共計1,458輛，於尖峰時間可能有不足之問題，建議以共乘方式使用，還有7折之優惠。並建議多加利用復康巴士及愛心計程車，而無障礙計程車有78輛，另長照個案每月可更換1次服務單位之機會。

A單位及AB聯繫會議問答集

問題類別	項次	問題(Q)	回應內容(A)
個案問題	1	若個案有突發狀況應如何處理?	若B單位有得到消息，如個案住院、死亡等突發狀況，可電話聯繫A單位，亦可用通訊軟體(Line群組)或照管系統異動通報通知，A單位可即時給予家屬關懷及支持，並提供適當服務，以落實A單位個案管理之責。
	2	若有疥瘡或其他傳染性疾病之個案，B單位是否需要提供服務?	依衛生福利部疾病管制署105年11月3日疾管企字第1050041226號函釋內容重點摘要如下： 1. 按傳染病防治法第12條規定：「政府機關（構）、民間團體、事業或個人不得拒絕傳染病人就學、工作、安養、居住或予其他不公平之待遇。但經主管機關基於傳染病防治需要受限者，不在限制。」， 2. 為降低感染傳染病之風險，照顧服務員提供居家照顧服務時，自身負有嚴守照護作業相關規範及做好個人防護措施之責，故如以居家服務對象或其同住家屬感染傳染病為唯一理由，拒絕提供居家照顧服務，則有違反「傳染病防治法」及「人類免疫缺乏病毒傳染防治及感染者權益保障條例」等規定之虞，依法可處以行政罰鍰。 3. 另，居家照顧服務員認為有醫療介入之必要，可建議家屬協助個案就醫。
核銷問題	1	A單位因不了解核銷規定細節而導致核銷頻繁被退件，如何解決?	本局每年皆有公告A單位核銷手冊，倘仍有核銷規定細節不清楚，請直接聯繫本局A單位計畫承辦人釐清問題。
	2	若因A單位無分配額度，導致B單位無法申報核銷作業，怎麼辦?	請A單位須於每月月底前完成個案額度分配，建議A單位盡早登打服務紀錄及完成個案額度分配，以利B單位於服務次月5日前完成系統申報核銷作業。
	3	A單位有聽到B單位說，因復能服務執行超過12次，衛生局就不給B單位核銷，有這樣情形嗎?	若B單位已實際提供服務，本局不會核刪，故請勿以訛傳訛，各A及B單位應依據衛生福利部108年4月26日衛部顧字1081961060號公告「長照復能服務操作指引」之規定執行復能服務，對於舊案請於日後重新核定時，務必依據設定之復能目標審慎評估，如無法確認或特殊個案請聯絡照專共同討論，必要時也可一起聘請專家針對特殊個案辦理個案討論會，如為新案請確實依復能目標核定次數。

A單位及AB聯繫會議問答集

問題類別	項次	問題(Q)	回應內容(A)
核銷問題	4	個案使用假日喘息服務，若照管系統上未勾選AA08、AA09，喘息服務B單位無法請款，怎麼辦？	照管系統上AA08、AA09項目要勾選，喘息B單位才能核銷假日喘息服務，B單位可反應給A單位協助勾選AA08、AA09項目，若已勾選AA08、AA09項目後仍無法核銷，請聯繫衛生局喘息服務承辦人了解無法請款的原因。
	5	新支審系統各項服務代碼核銷邏輯是依據什麼規定？	新支審系統核銷邏輯及規則係依據衛生福利部108年5月17日衛部顧字第1081961311 號公告長期照顧給付及支付基準規定辦理，其相關操作說明可參閱「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺操作知識庫」支付碼電腦審核條件資料。
	6	契約書是否規定衛生局應自受理B單位申報核銷之日起30日內，完成服務項目與金額核定，並支付全數服務費用呢？	30日內支付全數服務費用為契約第9條第2項暫付服務費用部份，惟本市並未採用暫付制度，故應依據契約第12條第1項本府衛生局應於受理申報單位服務費用正確申報無誤之日起60日內，核定服務項目及金額。
	7	新支審系統上申報錯誤代碼：E5002 此服務不可聘顧外籍看護工代表什麼意思？	新支審系統上申報錯誤代碼：E5002此服務不可聘顧外籍看護工代表個案已有申請外籍看護工不可申請喘息服務，可參考長期照顧給付及支付基準第1節第8條規定。 解決方式：請A單位於照管系統上檢視該個案是否聘僱外籍看護工後，再核定喘息服務，並提醒B單位服務前再次於照管系統檢視是否聘僱外籍看護工。
	8	新支審系統上申報錯誤代碼：E5003 服務時數不足代表什麼意思？	部份服務代碼有規定其服務時數，如GA01以6小時為1給(支)付單位，詳細部份可參考長期照顧給付及支付基準附表3 照顧組合表，若B單位於服務紀錄上登錄服務時數未符合給(支)付時數，新支審系統會顯示E5003錯誤代碼。 解決方式：請B單位依據長期照顧給付及支付基準所規定的時數規定登錄服務紀錄，並提醒B單位照管系統上服務紀錄時段係指24小時制，非12小時制。
9	新支審系統上申報錯誤代碼：E5006 與同時段的其他服務發生衝突代表什麼意思？	相同服務時間內不能有兩種以上之服務進入，如使用喘息服務時，不可使用復能服務，建議喘息B單位和其他BC服務碼之B單位可協調服務時間，避免時段重疊而出現異常。 解決方式： 1. B單位在一開始與案家約定服務時段應詢問同時段是否有其他單位同時服務，並與案家解釋同時段只能有一種服務進入。 2. 若在進入服務時發現有其他單位同時服務，應當下與對方協調錯開服務時段，當次申報服務時段要以協調錯開之時段填寫。	

A單位及AB聯繫會議問答集

問題類別	項次	問題(Q)	回應內容(A)
核銷問題	10	新支審系統上申報錯誤代碼：E5018查無此服務之照會資料代表什麼意思？	<p>新支審系統上申報錯誤代碼：E5018查無此服務之照會資料，造成原因如：A單位未照會給B單位，B單位就先與個案連繫後即提供服務，或者A單位在計畫異動時未重新照會，B單位未確認是否有被照會而去服務並申報等情形，故請A單位在計畫異動時必定要重新照會既有服務B單位，B單位也請在服務前確認是否有被照會。</p> <p>解決方式：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請B單位服務前於照管平台確認A單位是否有照會。 2. A單位計畫異動時須更改計畫有效日為計畫異動當日。 3. A單位不要提前作計畫異動。
	11	新支審系統上申報錯誤代碼：E5203金額超出此個案分配給單位的額度金額代表什麼意思？	<p>新支審系統上申報錯誤代碼：E5203金額超出此個案分配給單位的額度金額，表示B單位服務產生之金額超過A單位分配之每月額度。</p> <p>解決方式：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請B單位服務前於照管平台確認A單位照會後額度是否有分配完成。 2. 注意額度分配區間內總額度是否有超過 <p>公式：[分配可用額度]- [每月區間已申報額度]-[本月申報金額] 大於或等於0，該筆才可申報。</p>
其他資源問題	1	愛心福利卡及敬老愛心卡，有什麼不同？是否皆可以使用在愛心計程車？	<p>愛心福利卡及敬老愛心卡可申請對象不同，敬老愛心卡可申請對象為設籍本市且年滿65歲以上長者(當月年滿65歲以上者即可辦理)，愛心福利卡為設籍本市且領有身心障礙證明(手冊)者才可辦理，這2張卡片相當於悠遊卡功能，每個月有800點，每個月用完了就會回歸為0，所以是可以使用在愛心計程車。</p>
	2	個案有手語翻譯的需求，如何協助？	<p>提供本市手語翻譯服務中心服務資訊，若有需求可逕向該單位申請，網站http://www.tysltsc.xcom.tw，專線：03-3686885（簡訊專線：0972-283239），電子郵件：tysltsc@mail.tycg.org.tw</p>