

宜蘭縣輔具購買及居家無障礙環境改善代償墊付服務 特約單位品質管理記點原則

壹、依據

- 一、長期照顧服務申請及給付辦法。
- 二、身心障礙者輔具費用補助辦法及身心障礙者輔具費用補助基準表。
- 三、身心障礙者醫療復健所需醫療費用及醫療輔具補助辦法及身心障礙者醫療復健所需醫療費用及醫療輔具補助標準表
- 四、宜蘭縣輔具購買及居家無障礙環境改善代償墊付服務契約書。

貳、目的

為確保本縣服務使用者權益，提升本縣輔具購買及居家無障礙環境改善代償墊付服務特約單位(下稱單位)服務品質，訂定品質管理記點原則。

參、處理原則

- 一、經查證各項缺失屬實依原則記點，每次違約記點時，本所應以書面通知單位。
- 二、契約期間違約記點達十點者，依宜蘭縣輔具購買及居家無障礙環境改善代償墊付服務契約書第十七條予以終止契約，經本所終止契約者，於契約終止次年度不得申請特約，累積點數於特約後重新計算。
- 三、記點原則如有未盡事宜，本所得依實際需要修正或另行補充之。

肆、違約事項

分類	事項	點數	基準
契約管理	1 非核定之服務項目、額度、數量或低於核定規格。	1	每案
	2 未依契約第十三條第二項第二款第一目規定，確實核對個案身分證明及相關文件或個案已不符使用資格仍提供服務。	1	每案
	3 未依契約第十三條第二項第二款第五目規定，提供輔具諮詢、輔具選用建議、使用教學、依評估報告書提供輔具尺寸及規格調整配置及相關服務者。	1	每案
	4 違反契約第十三條第二項第三款、第四款各目規定。	1	每案
	5 未於服務提供後之次月10日前，至指定之資訊系統如實登載服務內容、完成系統申報作業，並檢具相關資料，依序排	1	每次

分類	事項	點數	基準
契約 管理	列，向本所申報前1月份之服務費用；服務提供單位提供項目為須經效益驗證之助聽器，未於效益驗證後之次月10日前，至指定之資訊系統如實登載服務內容、完成系統申報作業並檢具相關資料，依順序排列，向本所申報前1月份之補助費用。		
	6 針對個案購置輔具或施作居家無障礙環境改善服務項目服務費用，未開立購買證明或未依規定收取部分負擔費用。	1	每案
	7 以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或為虛偽之證明及申報服務費用者。	2	每案
	8 個案因接受單位服務，認為損害其權利而請求賠償時，未於時限內通知本所或與個案進行協商。	2	每案
	9 輔具規格、居家無障礙環境改善裝設，未符合衛生福利部規範之功能、規格或相關配備，或與核定文件及輔具評估報告書不符。	2	每案
	10 未經核定，先行販售輔具或施作居家無障礙環境改善服務者。	3	每案
	11 違反長期照顧服務申請及給付辦法、身心障礙者輔具費用補助基準表、身心障礙者醫療輔具費用補助之規定。	3	每案
	12 未經備查，自行變更居家無障礙環境改善服務勘查費收費標準。	3	每次
	13 違反其他相關法令。	3	每案
單位 管理	14 未配合加入本所設置之業務聯繫群組(社交軟體 LINE)，或未配合本所通知參加必要業務相關教育訓練或聯繫會議。	2	每次
	15 延宕、規避、妨礙或拒絕本所或本所委託單位查核。	3	每次
核銷 管理	16 服務費用申報資料不全者，經本所敘明理由，以通訊或書面通知限期補正，逾5個工作日未完成補件者。	1	每次
	17 虛報、浮報服務費用。	4	每案