宜蘭縣長期照護服務管理所

專業服務單位輔導查核-常見問答集(Q&A)

| | 查核結果 | 建議內容 |
|---|---|---|
| 1 | 未訂有接案流程、申訴辦法或意外事件處理辦法，或與實際執行流程不符。 | 依據宜蘭縣長期照顧服務契約書第15條品質監測及訓練，載明特約單位應建立服務品質促進與督導機制，並訂定服務計畫、工作及督導流程，以確保服務品質；考量服務品質之維護，應定期檢閱及修訂服務執行流程或辦法之適切性，增進照顧品質管理。 |
| 2 | 因專業服務須進入案家進行服務，建議另訂專業服務處理辦法。 | 雖機構本身已有制定意外事件處理辦法，惟考量遭遇意外事件處理措施，會因為發生地點於居家或機構場域，而致實際處理流程有所差異，因此建議特約專業服務機構，另訂專業服務意外事件處理辦法，以利長照人員於不同場域提供服務時有所依循。 |
| 3 | 照顧服務紀錄不完備或未依單位內檔案管理辦法建立資料檔。 | 於服務執行過程應留有相關紀錄，並載有照顧內容及起訖時間，另依據本縣與專業服務單位所簽訂之宜蘭縣長期照顧服務契約書第14條第2款第4目之2:「…；事後應完成服務紀錄，並依法保存。」，如特約服務提供單位已訂定有檔案管理及調閱辦法，可依循單位內管理辦法建立個案資料檔，並依規定年限妥善保存，及留有相關調閱紀錄。 |
| 4 | 收據所載資訊與長照扣除額所列應載資料不符。 | 衛生福利部公告之「個人符合長期照顧特別扣除額之須長期照顧之身心失能者資格」，自 108 年 1 月 1 日起，納稅義務人、配偶或受扶養親屬只要符合以下身心失能資格其中1項，且未被所得稅法第 17 條所訂排富標準排除就可以適用，每人每年定額扣除12萬元。1.符合聘僱外籍家庭看護工資格者。2.符合長照失能等級第2至第8級，並使用長期照顧給付及支付基準服務。3.入住住宿式服務機構全年達 90 日。前述符合身心失能者資格之「經評估長照失能等級第2級至第8級，並使用長期照顧給付及支付基準服務者」，可持課稅年度繳費收據影本一張，收據應載事項包含:<br>1. 照顧組合及該碼別服務使用總價(代碼明細、日期、單價…等)。<br>2. 特約服務單位名稱。<br>3. 失能者姓名身分證字號。<br>4. 失能等級。<br>另，如失能者為低收身分，免部分負擔而無收據者，可請家屬另向長照所申請服務使用證明。<br>相關規定請依衛生福利部及財政部規範辦理。 |

| | | |
|---|---|---|
| 5 | 無法於 7 日內提供第一次服務。 | 依據本縣長期照顧服務契約書第 14 條第 2 款第 1 目之 1:「接受照會或轉介個案，應於照會或轉介後 3 個工作天內回覆處理情形，並於 7 日內提供第一次服務，如因不可抗拒因素無法於 7 日內提供，應通報甲方」。<br>特約單位承辦窗口應於收案服務前，確認照管平臺是否確實收到照會資料，並依照會日始提供專業服務，為避免遺漏照會資料，建議善用照管平臺中電子信箱通知功能；另，服務提供不可抗力因素，於回覆可收案服務後無法提供服務，或延後服務開始日，可使用照管平臺中異動通報功能或告知長照所主責照專或 A 級服務單位 A 個管員，以利掌握長照個案服務情形。 |