新竹市長期照顧交通接送服務(BD03及DA01)業務執行注意事項

115 年 3 月 25日制定

115 年 6 月 23日修訂

壹、依據

一、 長期照顧服務法。

二、 長期照顧特約管理辦法。

三、 長期照顧服務申請及給付辦法。

四、 衛生福利部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。

五、 衛生福利部長照交通接送服務行政作業須知。

貳、目的：

一、 提升長照交通接送服務品質與安全管理，使特約單位有所依循。

二、 建立公開透明的監督及管理機制。

參、執行單位：提供「長期照顧服務申請及給付辦法」組合編號 BD03 「社區式服務交通接送」或 DA01「交通接送」之特約單位。

肆、服務對象之補助原則：

一、 補助對象依其福利身分別，需負擔一定比率之自付額，補助標準及自付比率依照衛生福利部「長期照顧服務申請及給付辦法」辦理。

二、 福利身分別分別如下：

(一) 第一類(即長照低收入戶)：列冊低收入戶、列冊中低收入戶、符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第六條第一項第一款津貼者。

(二) 第二類(即長照中低收入戶)：符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第六條第一項第二款津貼者、身心障礙者生活補助資格者。

(三) 第三類(即一般戶)：前二款以外者。

三、 超過核定之長照服務額度應由長照服務使用者負擔費用，未載明於照顧組合表之服務、服務內容及服務主體非為長期照顧需要者，應由單位自

行負擔費用。

四、 服務對象使用長照交通接送服務(DA01)，如需有陪伴者一同乘車，搭乘長照專車隨行陪伴者以1-2人為限(一名家屬，一名外看)，第3位陪同者需自費金額計收50元。

五、 服務對象使用社區式交通接送服務(BD03)，如需有陪伴者一同乘車，搭乘長照專車隨行陪伴者以1人為限(一名家屬或一名外看)。

六、 經核定補助之服務對象有下列情形之一者，其補助變更自補助條件事實發生日起生效：

(一) 福利身分別變更。

(二) 接受機構收容安置。

(三) 其他補助條件變更。

前項事項應 7 日內主動通知本中心，未經規定通知經查證屬實，仍自補助條件事實發生日起，變更其補助資格；補助變更致有溢領並應繳回溢領款。

七、 補助服務使用者費用：

(一) 交通接送服務(DA01)：本市服務使用者車資每月最高補助1,680元，依本中心個別核定補助趟次為限，每人每月最高補助 8 趟，補助比例如下表：

補助金額 / 身分別	政府補助比例	服務使用者負擔比例
第一類	100%	0%
第二類	90%	10%
第三類	70%	30%

(二) 社區長照交通接送服務(BD03)：一般區每趟為115元，以長照需求者之住家與社區式服務類長照機構間距離10公里內者適用，超過10

公里，每公里加收10元。無共乘優惠。

補助金額 / 身分別	政府補助額度	服務使用者自付額度	服務使用者自付比例
第一類	115元	0元	0%
第二類	110元	5元	5%
第三類	97元	18元	16%

（三）依實際服務提供量及人數申請，採覈實支付。

（四）補助標準同收費標準。

（五）本中心得依衛生福利部實際核定金額進行調整。

伍、交通接送特約單位服務須知

一、 服務範圍：

（一）長照交通接送(碼別DA01)：服務對象居住於新竹市，自住家往(返)至新竹市、新竹縣境內及苗栗縣(頭份市、竹南鎮)之醫療院所就醫(含復健、洗腎)之交通接送為原則。

（二）社區式長照交通接送(碼別BD03)：接（送）長照給付對象居家至社區式服務類長照機構（日間照顧中心、小規模多機能、托顧家庭）、巷弄長照站、文化健康站、失智社區服務據點、輔具中心或身心障礙日間照顧服務（含社區式日間照顧服務據點、身心障礙者托顧家庭及提供日間照顧服務之身心障礙福利機構）等交通接駁。

（三）若為特約之服務單位(日照中心)，可跨區服務。

（四）特約單位當年度特約項目有BD03及DA01者，應依服務對象使用之服務碼別申報該碼別之補助。

二、 服務時間：

（一）長照專車

1. 週一至週五(不含國定假日)每日上午 08 時 00 分至下午 17

時 30或夜間至 20:30。

2. 週六上午 08 時00 分至中午 12 時00 或至下午 17:00

3. 節假日有預約請於休假前再次確認服務時間，避免影響個案服務權益。

（二）非屬長期照顧專車(未附升降設備之身心障礙小型冷氣車，即長照計程車)

1. 全年無休，透過客服電話或叫車 APP 提供 24 小時叫車服務。

2. 農曆年期間將依照計程跳票加成計算。

（三）如遇颱風災害等特殊狀況，配合新竹縣市及苗栗縣政府宣布停止上班時得停駛。

三、 **訂車方式：秉持公平、公正及公開原則。長照專車：提供接送服務使用者於用車前一周起至前一日預約訂車，如有空餘車班才可接受臨時叫車。**

四、 長照專車應準時抵達乘客乘車地點等候，如有延後或提前，應事先電話聯繫案家，如預估會逾時 15 分鐘，確認是否需支援。

五、 特約單位之長照專車抵達預定乘車地點，預約時間逾 15 分鐘，服務使用者仍未抵達約定地點，駕駛員需以電話聯絡服務使用者，確認用車意願及搭乘時間，並回報特約單位承辦人員安排後續車趟。

六、 特約單位接獲服務對象或家屬來電，如忘記派車，應盡速協助處理，以免造成服務對象對特約單位的服務品質。

七、 接送過程中，駕駛員應協助服務使用者上下車，並確實遵守交通安全，為服務使用者繫上人身安全帶及輪椅固定扣，以維護服務使用者安全。

八、 特約單位應規劃申訴管道，並公告於長照專車明顯處。

九、 人員配置：

（一）特約單位必須與聘用專職專任行政人員及專職專任駕駛員(應領有有效之職業駕駛執照)簽訂契約，工作內容為承辦長照 -交通接送服務

計畫之相關業務內容，並敘明於契約內。

（二）計程車駕駛人應領有職業登記證，且若使用設置輪椅區之車輛提供服務，依汽車運輸業管理規則第九十一條之三規定，應參加該公路主管機關或其委託辦理之訓練及領得結訓證書。

（三）特約單位聘僱專任行政人員及專任駕駛員，若有轉任或變更，請函公文內說明原因，專任行政人員及專任駕駛員請於任職後工作天 7 日內函報本中心，並提供勞動契約書及投保資料函送本中心核備。

（四）特約單位聘用人員未於當月核備者，本中心將不予給付人員薪資費用。

十、 特約單位應對提供服務之車輛、駕駛人及僱用之人員負管理責任。

十一、 特約單位於派車服務前妥善完成預約行程之排訂，並通知訂車服務使用者，預約之服務使用者資料須確實登錄造冊、建檔管理及每月報表登打，應依派車原則及秉持公平、公開方式辦理服務，不得有差別待遇及無故拒載之情事。

十二、 其他注意事項：

（一）DA01 碼補助**不得使用**於社區式服務類長照機構接送(及BD03碼別)。

（二）交通接送服務(DA01)、社區式交通接送服務(BD03)車輛應達成本中心交通接送服務營運績效指標。

（三）BD03碼別不得與其它單位同時申報補助。

陸、服務紀錄

一、特約單位每月 5 日前將前一個月服務紀錄登打至「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」，並將檢核失敗筆數處理完成，每月 10 日前將支審紀錄送出並通知本中心收件並於 10 日前繳交前一個月核銷文件，逾時不候。

二、自 113 年 1 月起務必於系統登載確實的服務時間及「服務起訖點座標或詳細地址」、車號、里程數(公里)，為必填欄位。

三、每月請款資料，應與「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」照會紀錄及支審系統核銷紀錄、清冊資料一致。

四、特約單位應配合中央政策接受「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」支審系統教育訓練，並遵守操作規定。

柒、服務品質管理

一、服務使用者接受服務時，特約單位應核對使用者身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身分別變更時，應主動通知本中心。

二、特約單位提供服務後，應完成服務紀錄及出車紀錄表，並應依法保存。

三、特約單位如尚未收到照管專員或社區整合型服務中心個管師照會資訊，即接收服務使用者來電預約，請特約單位行政人員務必與本中心交通承辦人員聯繫。

四、服務品質抽審：特約單位應接受本中心不定期以電話抽樣訪問個案或家屬有關接受服務之概況、服務次數和滿意度，檢視是否與特約單位之申報文件相互符合，如有異常情形，本中心將函請單位改善，並依契約規定辦理。

五、本中心定期或不定期針對特約單位，以抽查方式考核其實際執行情形與服務品質。

六、每輛長照專車及專任駕駛員每年須接受本中心稽查。

七、特約單位緊急事故救援標準處理程序（SOP）：

(一) 特約單位針對車輛故障、車輛肇事及乘客車上意外等事故發生，無論嚴重程度輕重(含人、車)或通報之行政流程有任何問題，需即時啟動緊急事故救援標準處理程序，如下列第(二)、(三)並通知本中心，使事故的處理及善後能達到圓滿和解為處理最高原則。

(二) 車輛損害，無人員傷亡之情況：

1. 應擺置三角架警示標誌。
2. 報警。

3. 聯繫調派接替車輛。

4. 現場狀況排除。

5. 拖吊車輛至維修廠維修/自行駛至維修廠維修。

（三）有人員傷亡之情況：

1. 通報警方/救護車。

2. 就近送至醫院或協助由救護車送至醫院。

3. 協助警方保留現場。

4. 慰問傷患及聯絡家屬。

5. 通知保險人員到場處理。

6. 處理事件相關事宜。

八、 聯繫會議及臨時會議：特約單位應配合本中心通知，每次均須派員出席長照相關會議。

九、 特約單位經費核銷輔導：本中心對於交通服務辦理情形得不定時進行訪查輔導，本中心得派員或委託會計師，查核補助經費收支帳目等相關資料，本年度訪查結果，將列入明年度計畫、契約及核定經費參酌。

十、 特約單位當年度之服務狀況(包含車輛使用、人事報備、服務品質等)，將列入明年度計畫、契約及核定經費參酌。

十一、 保密原則：服務提供者對個案資料有保密之義務，非經個案本人或法定代理人或機關同意，不得將之提供第三人或對外公開。

十二、 如系統中接獲本市A單位照會時，特約單位請即時回覆再提供服務。

十三、 服務對象結案前會進行異動通報，特約單位應配合即時上傳服務紀錄及申報核銷，並依契約規定辦理。

捌、服務費用申請程序

一、 特約單位應於**每月 10 日下午 5 點**前，檢具核銷文件函送至本中

心，俾利辦理費用申報及經費撥付，遇假日順延至次一辦公日。

（一）營運費核銷文件：

1. 領款收據，須註明受款金融機構全銜、撥款戶名及帳號。

2. 補助經費支出憑證簿。

3. 補助經費支出明細表、支出單據明細表。

（二）交通接送服務費(**分別提供DA01碼別及BD03碼別**)核銷文件：

1. 領據，須註明受款金融機構全銜、撥款戶名及帳號**各1份**。

2. 長照服務提供者服務費用**申報總表及清冊各 1 份**。

3. 車趟計算績效表1份(放入DA01碼別核銷文件中)。

二、 本中心將比對衛生福利部照顧服務管理資訊平臺內「服務費用清冊」，資料無誤即**分別依碼別**辦理費用核付事宜，不符合之資料另通知改正，待確認資料無誤後，始受理申報事宜。

玖、特約服務單位有下列情形之一者應予終止特約

一、 歇業或遷移。

二、 受停業處分。

三、 經主管機關撤銷或廢止設立許可。

四、 虛報、浮報服務費用，情節重大。

五、 違反特約約定之派案時效或停止服務，經令其限期改善而屆期未改善。

六、 有違反長期照顧特約管理辦法第二十五條至第二十七條規定情形之一，予以記點，自第一次記點之日起算一年內累計達六點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達十點。得依特約停止派案三十日至一百八十日，並得按其情節就違反規定之長照服務給付項目之全部或一部，予以停止派案；停止派案期間有特約到期情形者，以特約到期日為停止派案期限屆至日。

七、 對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，經緩起訴或有罪判決確定。

八、 其他違反特約約定致影響長照給付對象之權益，情節重大。

壹拾、其他應配合辦理事項

一、 應設置必要之設施設備：

（一）特約單位提供服務之車輛：須為冷氣客車應置有輪椅升降機或車輛內置斜坡板、輪椅扣、滅火器(合於內政部登錄機構認可之車用滅火器，且外殼應明確標明有效期限，並確保於效期內)、急救設備、行車紀錄器及全球衛星定位(GPS:監控傳送定位資料，監控平台能製作行車月報表:如車號、上下車起訖地點、日期、時間、趟次)，等安全設備，並於外觀兩側車身黏貼特約簽訂之單位名稱及長照 LOGO 貼紙，若有毀損或不堪使用須自行換新。

（二）車齡須限於十年內，並定期維修保養及清潔維護。

（三）車輛須於每次出勤前後進行車輛環境清潔消毒。

（四）車輛應符合相關監理法規規定(載運輪椅使用之車輛，應符合交通部車輛型式安全審驗管理辦法第十四條之附表「車輛安全檢測基準及適用車種範圍表」附件六十七載運輪椅使用車輛規定。)。

（五）長照提供者之服務車輛為長照專車，新增或變更車輛需事先檢送相關資料函送本中心核備，並至本中心稽查通過，非經核備之車輛不得提供服務。

（六）長照車輛可變更內容包含車齡達十年、租賃契約到期，若變更非上述之因素須事先與本中心報備說明。

（七）特約單位提供服務之辦公處所，須符合建築、消防等相關法規。

（八）特約單位接受補助辦公室租金者，須檢附當年度合約書影本供本中心存查。

（九）特約單位應提供服務申訴電話及傳真機等通訊設備，對於所有服務申訴問題都能適當處理及記錄。

（十）其他經本中心指定應設置之設施設備。

二、 特約單位應訂有駕駛員進用及管理機制。

三、 特約單位每次出車應列冊記錄控管並依法留存，行政人員登打月報表。

四、 特約單位應訂有服務控管、查核機制及定期年度辦理駕駛員教育訓練，以增進對長照服務對象認識與服務時注意事項，特約單位於當年度應至少參加或辦理一場教育訓練載明日期、時間、課程內容、講師資格，辦理後須完成授課滿意度分析。

課程內容應包含

1. 服務長照個案應具備之基礎知識(長照個案之特性、長照交通接送使用目的及規範等)。
2. 協助行動不便長照個案上下車之實際操作經驗及體驗。
3. 熟悉車輛無障礙設備、相關輔具操作及緊急處置(以無障礙車輛提供服務者)。

五、 特約單位未經本中心同意不得另訂收費方式，不得加額收費。

六、 長照車輛應配合市政府政策及活動宣導。

七、 自115年1月1日起特約單位應配合於照顧服務管理資訊平台如實登打車輛資訊及駕駛人員資訊，以免影響服務費用申報。

八、 其他經本中心指定應辦理之事項。

九、 其餘有關交通安全、道路交通管理及處罰等事項，則應符合「公路法」與「道路交通管理處罰條例」及其子法等相關規定。

十、 應符合道路交通安全規則及汽車運輸業管理規則相關規定。

壹拾壹、 如有未盡事宜，依相關法規規定辦理。