

IHSS

提供者介紹性指導

歡迎使用

我們謹代表加利福尼亞州社會服務部感謝您願意擔任護理提供者。您的工作並不輕鬆，但有助於確保年老、失明和殘障的成人與兒童在家中的安全。

本提供者介紹性指南將為您提供一些有關家庭護理服務計畫的基本資訊，以及讓您對計畫的前景有更深入的了解。如果您在閱讀本指南後有任何疑問，應聯絡您所在縣的社會服務部工作人員或政府當局代表。

目錄

簡介	2
服務	3
要求	6
工時表	8
欺詐	11

簡介

IHSS 計畫說明

家庭護理服務 (IHSS) 計畫為 65 歲以上的老人、盲人及殘障人士提供服務。該計畫的目標是，確保上述人員的居家安全，避免家庭外護理。

目前，IHSS 計畫每月為全州的大約 450,000 人資助家庭護理費用，共有約 350,000 名護理提供者在為他們提供護理服務的過程中發揮著重要作用。預計在未來幾年，需要獲得服務的人數以及提供這些服務的費用會大幅增加。如果沒有 IHSS 和護理提供者，服務用戶可能無法確保自身的居家安全。

機構的作用

IHSS 費用透過聯邦、州和縣資金支付，其大部分服務是 Medi-Cal 計畫的組成部分。為使該計畫順暢運營，有許多機構參與其中。

聯邦和州政府

聯邦和州政府對各個縣進行監督和指導。

縣

縣當局負責在地方一級對 IHSS 計畫進行管理。這包括確定需要為用戶提供哪些服務才能確保他們的居家安全、需要多大的幫助、提供服務所需的時間以及提供服務的週期。這稱作評估流程。

此外，縣當局還要為 IHSS 計畫招募提供者、解答用戶有關 IHSS 的疑問以及參加欺詐偵測活動。縣地方檢察官辦公室和健康護理服務部審計員負責在接到交由其處理的潛在欺詐案件時進行調查，並起訴那些被指控實施了欺詐行為的人。

政府當局與非盈利性社團

政府當局與非盈利性社團與縣當局簽訂合同，為提供者和用戶提供服務。它們提供的部分服務包括：

- 維護提供者的註冊記錄；
- 向用戶推薦提供者；
- 提供培訓途徑。

服務

涵蓋的 IHSS 服務

要查看 IHSS 服務和任務的完整清單，請參閱名為「IHSS 所涵蓋服務」的宣傳冊。IHSS 計畫所涵蓋的部分服務包括：

- 烹飪飯菜和收拾清理
- 餵食
- 大小便護理
- 洗浴
- 口腔衛生
- 整潔儀容
- 穿衣
- 洗衣
- 購買食品

每項服務下還列有您需要瞭解的各種任務。例如，在涉及家務勞動的「家政」服務類別下，您會看到一系列任務，包括：

- 對地板進行清掃、吸塵、清洗和上蠟
- 清洗櫥櫃和水槽
- 清潔浴室
- 存放食品和用品
- 傾倒垃圾
- 除塵和收拾整理
- 換床單和枕套

幾乎始終要在用戶的家中提供服務。一般來說，用戶選擇居住的任何處所均視為其自己的家。它可以是房屋、公寓、酒店房間或是親屬的家。但有一些服務可能要在家外提供，例如陪同用戶就醫。

由於每位元用戶的需要各異，因此大部分用戶並不會授權所有上述服務。縣當局必須只授權可確保用戶居家安全的服務，並要為每一位用戶提供「行動通知」，指出可以為提供者的哪些服務付費，以及每月的授權服務時間是多少。

在您為 IHSS 用戶提供任何服務前，您必須瞭解授權了哪些服務以及授權的服務時間，這很重要。瞭解上述情況的最好方法是，請求查看用戶手中的「行動通知」。如果用戶無法向您出示「行動通知」，或者無法告訴您授權了哪些服務，您應該與縣當局取得聯絡。

如果您的用戶請您完成的工作未列於服務或任務清單上，或未得到縣當局的授權，則您不會獲得相應的報酬，因此需要告知用戶您無法完成該工作的原因。如果您選擇為用戶完成

未列於清單上或未獲得授權的工作，請不要將所花費的時間記錄在工時表上。IHSS 只能就您所服務的用戶清單上所列並獲得授權的服務或任務向您支付報酬。

如果您對 IHSS 是否能夠向您支付某項服務或任務的報酬有任何疑問，請讓您的用戶諮詢其縣工作人員，或親自聯絡縣工作人員。

未涵蓋的 IHSS 服務

正如我們說過的，如果某項服務未列於您的用戶的「行動通知」之上，IHSS 將無法向您支付提供該服務的報酬。例如，IHSS 不會為下列服務支付報酬：

- 搬移家俱
- 支付帳單
- 為用戶讀信
- 照顧寵物
- 園藝工作
- 與用戶坐在一起閒談或看電視
- 帶用戶參加活動

提供 IHSS 服務得不到報酬的情況

在下列情況下提供的服務將無法獲得報酬：

- **用戶處於醫院、療養院或寄宿和護理所時。**如果您選擇探視上述某一類處所中的用戶，並幫忙完成某些任務（如給用戶餵食），IHSS 將無法向您支付提供這些服務的報酬，您也不應將提供該服務所花費的時間記錄在工時表上。
- **用戶轉入某一機構接受護理後為用戶的家做清潔。**IHSS 通常不會為用戶轉入醫院、療養院或寄宿和護理所後您對用戶的家進行的清潔工作向您支付報酬。但這一規定有幾種例外情況。請與縣工作人員溝通，說明用戶現已轉入某個機構，以及您需要對用戶的家進行清潔的原因。請先詢問您完成這項清潔工作是否能夠獲得報酬，然後再於工時表上記錄您完成工作所花費的時間。
- **用戶度假期間。**如果您要在用戶度假時陪伴其出行，應在出行前由您或用戶與縣工作人員就此進行溝通。瞭解您在此期間提供的任何服務是否能夠獲得報酬，以及在陪同出行方面是否存在任何其他限制。

- 用戶服刑期間。
- 用戶死亡後。如果您在工時表上記錄的服務時間發生在用戶死亡後，並獲得了相應的報酬，則須償還您獲得的所有報酬，否則可能面臨刑事懲罰。

用戶的授權工時

除了瞭解為用戶授權了哪些服務外，還要瞭解提供各項服務每週或每月的授權工時。您的工作時間不應超過各項服務的授權工時。

使用者的需求發生變化時該怎麼辦？

如果使用者的需要發生變化，您可能會發現完成任務的時間超過了授權工時，也可能會發現所需時間縮短了。在上述任何一種情況下，都要將使用者的需求變化向縣社工報告，後者可能會選擇進行重新評估。

使用者拒絕接受授權的服務該怎麼辦？

您應該確保時間單上未記錄使用者拒絕讓您提供服務的時數。如果使用者總是拒絕讓您提供特定服務，您需要向縣當局報告該情況，以便他們更新記錄。在任何情況下，在時間單上記錄並未提供服務的時數都是不適當的，並且會被視為欺詐行為。

我是否可以將某些任務的授權時間用於完成其他 IHSS 任務？

不可以。只能嚴格按照縣當局的規定使用時間。即使完成任務所花費的時間少於授權時間，也不能將剩餘時間用於增加其他服務的時間。

如果使用者陪我外出辦事，花費的時間較長該怎麼辦？

如果使用者想陪您外出辦事，而辦事所花費的時間又較長，您並不會為多付出的時間而獲得相應的報酬。法規規定，縣當局不能為使用者陪伴提供者授權額外的時間。您只能獲得與授權時數對應的報酬。

要求

對提供者的新要求

對提供者的新要求如下：

- **提供者介紹性指導**。每位元提供者都必須獲得本指南中所包含的提供者介紹性指導資訊，包括 IHSS 規定和規章及 IHSS 欺詐。詳閱本指南後，您需要簽署「提供者註冊協定」，以證明您承認下列情況：
 - 您將會提供授權的服務。
 - 您瞭解本指南所描述的計畫前景。
 - 您會配合州和縣工作人員提供必要的資訊。
 - 您知曉州和縣為加強計畫的廉政性而可能會採取的措施，其中包括：突然造訪用戶的家；數據比對；欺詐發現和強制執行活動；以及州和縣品質保證活動。
 - 您知道，如果您不遵守針對提供者的規定和要求，可能會被終止通過 IHSS 計畫提供服務。
- **提供者註冊單**。每位提供者都必須填寫提供者註冊單。該表單中包含一段聲明，指出您所提供的資訊正確無誤，否則將因發偽誓而受到懲罰。在填寫提供者註冊單時，您還需要坦承以往的某些刑事記錄。
- **指紋採集和犯罪背景調查**。從 2009 年 11 月 1 日開始，新的提供者將需要進行指紋採集，以便進行犯罪背景調查。
- **有效的郵寄住址**。每一位提供者都必須擁有有效的郵寄住址。該位址不應是郵政信箱，除非您已向縣當局解釋了原因，並且獲准使用該信箱。

其他重要要求

您還需要瞭解兩項對提供者的要求。所有提供者都必須知曉這些要求，因為這些法律對您有約束力，這很重要。

- **保密**。您可能知道，當您去看醫生或接受其他保健提供者的服務時，他們必須為您的所有醫療資訊保密。醫生、醫院及其它保健專業人員必須遵守的規定，作為 IHSS 提供者的您也必須遵守。您不能向他人提供服務的相關資訊，包括接受 IHSS 的人或所授權的具體服務和工時。未經用戶或其法定責任人書面許可，您不能與任何個人或組織討論與用戶有關的任何資訊。任何分享用戶資訊的人員都會犯下品行不端罪。

- **法定報告人。**作為 IHSS 提供者，您是「法定報告人」。擔任法定報告人意味著，按照法律規定，您必須將任何可疑的虐待立即報告給縣成人保護服務部或兒童保護服務部。有幾種類型的虐待必須進行報告，其中包括軀體虐待、精神折磨、遺棄、隔離、經濟、輕忽、誘拐及性虐待。虐待報告人的相關資訊將得到保密。有關詳細資訊，請參閱「法定報告人」宣傳冊。

指紋採集和犯罪背景調查

新提供者 – 從 2009 年 11 月 1 日開始，所有新提供者將需要進行指紋採集以及接受犯罪背景調查。

現有提供者 – 如果您在 2009 年 11 月 1 日前已開始提供服務，則需要在 2010 年 7 月 1 日前完成指紋採集和犯罪背景調查。

如果我不在 2010 年 7 月 1 日前完成指紋採集和背景調查，會怎麼樣？

如果您在 2010 年 7 月 1 日後繼續提供服務，並且未完成指紋採集和犯罪背景調查，IHSS 將不會為您支付酬勞。

如果我已經申請擔任 IHSS 提供者，是否仍需要採集我的指紋呢？

如果您尚未進行屬於 IHSS 提供者申請步驟的指紋採集，則需要完成該流程。

如果我已經採集了指紋，是否需要再次採集？

如果您在被列入政府當局登記簿之前已經接受了包括指紋採集在內的犯罪背景調查，此時便不需要再次採集。

我是否需要支付費用？

您將需要支付與採集指紋和犯罪背景調查有關的所有費用。縣當局會為您提供有關指紋採集地點的資訊。

取消資格和上訴

如果您被判定犯下了某些罪行，可能會被取消擔任 IHSS 提供者的資格。這種資格取消的持續期為 10 年。

如果我對犯罪背景調查中的資訊有異議，該怎麼辦？

如果您對犯罪背景調查中的資訊有異議，可以向司法部上訴。請記住，縣和州社會服務部均無法幫助您解決犯罪背景記錄中的任何錯誤。

如果我對被取消提供者資格有異議，該怎麼辦？

如果您對因犯罪背景調查中的資訊而被取消提供者資格有異議，需要向州社會服務部上訴。

縣當局可以為您提供有關上訴程式的詳細資訊。

工時表

作為提供者，您每月都辛苦地工作。我們希望您瞭解您和接受您服務的人（您的用戶）需要做的事，以便您能夠迅速並且準確無誤地獲得報酬。您工時表上的任何錯誤都會導致付款延遲。

每個月有兩個付款期：第 1 個付款期是 1 號到 15 號，第 2 個付款期是 16 號到月末。要獲得您所完成工作的報酬，您需要正確地填寫工時表，上面記錄了您提供授權的服務所花費的時間。

當您以提供者身份開始工作時，會獲得供您在收到第一張薪金支票前使用的工時表。在那之後，我們會在您的薪金支票下部附帶工時表。

如果您服務的用戶不止一個，則需要每月兩次分別為每一位用戶單獨填寫和提交工時表。

由於您是在完成工作後才獲得報酬，因此在每個付款期開始時您將沒有可用來記錄工時的工時表。因此，您必須在日曆上記錄每天的工時，這樣在您收到工時表時便可正確無誤地填寫，這很重要。工時表上記錄的資訊必須準確。

在當月的第一張工時表上，在下面的方框中顯示的工時將是該用戶全月的授權工時。請不要在上半月便完成了全月的所有工時。如果提供者不止一人，該數位可能是所有提供者的總計工時。如果是這種情況，請確保您知曉屬於自己的工時，並且用戶的需要在一整月中都得到滿足。

下半月工時表上顯示的工時是該月剩餘的工時。切記：您獲得的報酬不會超過此處列出的工時所對應的金額，即使您超時工作並在工時表上記錄了超時工時，也是如此。

您在填寫工時表時應瞭解的其他重要的基本要求：

- 只填寫完成授權服務所花費的時間。如前所述，您完成未授權的工作並不會獲得報酬。
- 以黑色或藍色墨水填寫工時表。請不要使用鉛筆，也不要使用修正液或修正帶來更正在工時表上填寫的內容。如果您填錯了，請將不正確的資訊勾掉，填入正確的資訊，在更改處簽署自己的姓名首字母，同時讓您的用戶在該處簽署其姓名首字母。
- 您在工時表上填寫的資訊必須清晰易讀，這很重要。如果難以辨認，您收到薪金支票的時間可能會延遲。

以小時和十分之幾小時表示的工時

工時表必須以小時和十分之幾小時為單位顯示您的工時。

下面透過兩個示例來說明如何計算十分之幾小時：

- 一天，您工作了 1 小時零 30 分鐘。您會在圖表上看到，30 分鐘等於 .5，那麼您就要在工時表上將時間填寫為 1.5。
- 另一天，您工作了 3 小時零 22 分鐘。在圖表上，22 分鐘等於 .4，那麼您就要在工時表上填寫 3.4。

請注意，2010 年晚期及 2011 年，全州各縣將逐步採用新的工時表，屆時將無須再計算十分之幾小時。

只輸入您每天的工作時間。如果您在某一天沒有工作，請在方框中填 X 或 0。您不能在自己的工時表上記錄由他人完成的工作。每個執行服務的人都必須註冊為提供者，並且必須在其自己的工時表上填寫執行授權的服務實際花費的時間。

將工時加起來，填寫您在該付款期內的總工時。

工時表

- 這些簽名和日期必須是在已完成工作的付款期之後填寫的。您與用戶是以此聲明工時表上的資訊真實準確。如果經證實資訊具有欺詐性，您將會遭受民事懲罰。
- 工時表不能在您將要工作的付款期最後一天結束前提交。
- 您將在把工時表郵寄或交給縣當局後的 10 個工作日（不含週末或假日）內收到您的薪金支票。

此提供者用總授權工時除以天數。護理者不太可能每天都剛好工作 4.68 小時。**確保您報告的是每天實際工作的時間。**

只有提供者簽署了此時間單。收到的時間單如果只有一個簽名，將被退回進行補簽。**確保提交前您和用戶都簽署時間單。**

重要說明：從 2011 年 7 月 1 日開始，您和用戶都必須在每張時間單上按食指印。

最後，如果您在工時表上輸入不正確的資訊，或將用戶不在家中時或其死亡後的工時記錄在工時表上，可能會犯下欺詐罪，並且州或縣當局可能會以此為由起訴您。您可能必須償還無權獲得的全部報酬、入獄服刑或是必須為欺詐行為支付民事罰款。

如果您對工時表有任何其他疑問，請諮詢您的縣代表。

欺詐

IHSS 欺詐屬於 Medi-Cal 欺詐

IHSS 是 Medi-Cal 的一項受聯邦、州和縣資金資助的計畫。這意味著 IHSS 欺詐屬於 Medi-Cal 欺詐。加利福尼亞州健康護理服務部負責調查 Medi-Cal 欺詐。

如果您認為所瞭解的任何用戶或提供者可能犯有 IHSS 或其他 Medi-Cal 欺詐行為，您必須透過撥打免費電話、發送電子郵件或填寫線上表單將該情況報告給 Medi-Cal。「Medi-Cal 欺詐和虐待」宣傳冊上也包含下面的資訊。

熱線電話：(800) 822-6222

電子郵件：stopmedicalfraud@dhcs.ca.gov

網站：www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx

線上投訴單：<http://apps.dhcs.ca.gov/AutoForm2/default.aspx?af=1828>

您不需要提供欺詐證據，加利福尼亞州健康護理服務部的調查員會確定當事人是否犯有 Medi-Cal 欺詐。

偵測欺詐的途徑

除公開報告外，還可以透過以下途徑偵測欺詐：

- 透過與其他聯邦和州機構進行電腦比對；
- 在評估過程中；
- 在縣和/或州工作人員執行品質保證和欺詐偵測活動期間；
- 州和/或縣工作人員突然造訪用戶的家。

欺詐與 IHSS 計畫

當您申請擔任 IHSS 計畫的服務提供者時，必須簽署一份作出以下宣告的聲明：

- 在過去 10 年中，您未獲判任何重罪或情節嚴重的輕罪；
- 您同意向州償還因欺詐而獲得的任何多付金額。

如果您被判定對某個政府健康護理或護理服務計畫犯有欺詐罪，加利福尼亞州法律規定，在定罪後或定罪並監禁後的 10 年內，您將不能提供 IHSS 或獲得相應的報酬。

避免欺詐的訣竅

作為一名 IHSS 提供者，可以採取一些措施來避免犯下欺詐罪。請花一點時間閱讀「避免欺詐的訣竅」宣傳冊。