



DDS第01-083120号指令： **替代性非住宅服务（替代服务）** **常见问题**

1. 什麼是替代性非居民服務（替代服務）？

替代服務是一種消費者獲得可能已被**COVID-19**州緊急狀態中斷的非住宅服務的方式。服務提供者可以提供與其傳統計畫設計不同的支持，並應對因**COVID-19**大流行而產生的任何新需求和興趣。一些例子如下所示：

- 交付食物、個人防護裝備
- 交付用於活動和遠端學習的包裹、設備和用品
- 健康檢查和有關當前事件的討論
- 用於規劃即將舉行活動的協作會議
- 用於學習新技能的預先錄製或直播視頻課程
- 協助聯網並提高就業和創立微型企業機會
- 在設置、培訓和使用設備方面給予支持

2. 替代服務是否必須？

不是必須。當無法像**COVID-19**大流行之前那樣提供服務時，可以使用此選項來滿足消費者的需求。

3. 哪些供應商可以提供替代服務？

請參閱加州發展服務部**2020年12月2日**的[信函](#)以及加州發展服務部最初確定的需要每月費率的替代服務的[服務代碼清單](#)。如信函中所述，如果獲得地區中心和加州發展服務部的批准，則根據未在信函中指明的服務代碼提供的服務可提供替代服務。

4. 如果消費者需要供應商提供不包含在適用於替代服務的服務代碼清單中的服務怎麼辦？

應與地區中心聯繫，討論針對各項服務的需求以及是否應將個性化例外請求提交至加州發展服務部。

5. 每家供應商是否必須選擇是否要提供全部傳統服務或替代服務，還是可以根據個人消費者情況來決定？

服務交付模式和提供的服務類型取決於每名消費者的需求。供應商可以向所服務的部分消費者提供傳統服務，而向其他消費者提供替代服務；然而，在給定月份中向消費者提供的任何替代服務都會導致使用替代服務每月費率來開具帳單。

6. “使用提供者向消費者提供的旨在支持消費者服務的自我指導的培訓和教育材料”的例子有哪些？

如果存在協定並對消費者有益，則服務提供者可以為消費者準備在其最方便時間啟動的活動。這些材料可以由服務提供者匯總並採用多種方法交付給個人。其中一些例子包括：交付至消費者家中的用品套件、通過電子郵件發送給消費者的書面工作簿或課程計畫、以及可以線上觀看的預先錄製視頻。

7. 是否可以在彈性時間提供服務？

是的。可以隨時提供使消費者受益的服務。

8. 什麼是個人服務計畫（ISP）？

個人服務計畫（ISP）是由消費者告知並由提供者制定的計畫，該計畫標識並描述將提供用於支持個人需求、長期目標和短期目標的服務。該計畫的形式可能會因提供者和服務類型的不同而變化，有些可能稱為治療計畫、護理計畫等。

9. 是否需要跨學科團隊的個人方案計畫（IPP）會議來啟動替代服務？

不需要，無需啟動替代服務。

10. 替代服務是否可以適用於所支持的就業？

是的。如果無法提供傳統服務，則所支持就業服務的提供者可以向消費者提供替代服務。

11. 替代服務是否可以適用於運輸服務和運輸助理？

是的。在無法提供傳統服務時，所有運輸服務的提供者可以向消費者提供替代服務。

12. 替代服務能否包括提供一些協助，以便更好地接種COVID-19疫苗？

可以。協助可能包括提供一些與疫苗、接種資格、可在哪兒獲得疫苗以及疫苗運輸協調有關的資訊。

13. 在哪里可以找到有關自我決定計畫的更多資訊？

我們鼓勵感興趣的消費者、家庭或其他人訪問[自我決定計畫網站](#)，瞭解有關加州自我決定計畫的更多資訊。個人還可以聯繫其地區中心，瞭解下次當地志願者諮詢委員會會議的日期。

對於家庭和消費者

1. 替代服務指令涵蓋哪些服務類型？

該指令適用於很多非住宅服務，其中包括日間計畫提供的服務、早期干預和運輸等。由於州和地方衛生法規的限制，這些提供者可能無法提供與COVID-19大流行之前相同的服務。該指令提供有關如何提供替代服務以滿足消費者當前需求的資訊。

當提供者可以用COVID-19大流行之前提供的方式、在其他地點或通過遠端交付提供滿足消費者需求的相同服務時，該指令將不適用。例如，提供相同虛擬服務且這些虛擬服務滿足消費者需求的日間計畫不是在提供替代服務。同樣，可以在診所遵守所要求的安全規程提供的個別治療服務也不是替代服務。

2. 什麼時候可以開始替代服務？

可以早在**2020年9月**開始替代服務。提供者應讓消費者瞭解其對替代服務的需求和興趣，從而可以作為一種選擇。如果消費者對使用替代服務感興趣，則提供者必須通知地區中心。消費者還必須收到一份新的或修訂後的服務計畫。

3. 如果提供者正在提供替代服務，則必須做什麼？

提供者必須做以下事項：

- 確保替代服務滿足消費者的當前需求。
- 與消費者和家庭就他們的服務需求和替代服務的使用情況進行互動。
- 遵守州和地方衛生命令和許可要求。
- 如果提供了親自服務，則對他們的員工和消費者進行關於安全交付親自服務的培訓。
- 富有創意，機智，並對提供服務的方式進行修改

4. 期望提供者如何使消費者和家庭瞭解其服務需求？

期望提供者促進以包容性和個性化方式實施替代服務指令。

- 提供者必須與每名消費者互動，瞭解其是否需要替代服務並對這些服務感興趣。您可以決定這些服務是否會對您有幫助，以及您是否想要參加。
- 提供者應向消費者和家庭提供資訊，以便他們能夠瞭解替代服務的靈活而富有創意的選項。
- 提供者應詢問消費者和家庭的需求，以及對他們最有效的選項的想法。如果未詢問您，您應該談論自己的需求並告知您的任何想法。
- 如果消費者或授權代表給予許可，則提供者可以與也對相同消費者具有服務授權的其他提供者合作，最好地滿足消費者的需求。

提供者與您會面後，將做以下事項：

- 記錄與消費者的對話，其中包括日期、參與對話人員以及消費者和家庭提出意見的內容。
- 通知您所在地區中心，說明自己有意接受替代服務。
- 如果您同意想要使用替代服務，則提供者必須向您提供新的或更新後的服務計畫，其中包含有關將要提供的替代服務的類型和數量的詳細資訊。該服務計畫可能涉及與其他服務提供者（含住宅服務提供者）協作提供的服務。
- 將向您提供新的或更新後的服務計畫。
- 如果提供者不同意其提供的替代服務，則他們還必須告知消費者可以採取的具體步驟。例如，消費者或家庭可能不同意所提議的服務，因為未在他們方便的時間提供，提供頻率不夠，或將無法滿足其他需求。

5. 替代服務的例子有哪些？

替代服務包括但不限於以下各項內容：

- 支持消費者儘量減少接觸**COVID-19**或降低其造成的影響；
- 完成對消費者的技能、偏好和服務需求的個人評估；
- 完成一項向消費者提供所需服務的服務計畫；
- 向需要提供服務或支持的消費者家中交付用品或其他物品；
- 使用提供者向消費者提供的旨在支持消費者服務的自我指導的培訓和教育材料；

- 對專門指定為消費者提供支持的消費者家中的個人提供的技能培訓；
- 對過渡到自我決定計劃提供支持；以及

消費者認可的、可增進或滿足其服務需求的、對非住宅服務的其他修改。

6. 地區中心在替代服務中的作用是什麼？

- 如果您的當前提供者無法滿足您的需求或提供必要的支持服務，則您的服務協調員可以說明您確定服務選項或其他提供者。由於**COVID 19**大流行可能會改變您的服務需求，因此您也可以與服務協調員討論針對不同或更多服務的需求。
- 在從提供者那里瞭解消費者對替代服務感興趣後**30**天內，地區中心將以您的首選語言通知您，確認對替代服務的請求。該通知將包含消費者服務協調員及其主管的聯繫資訊。如果您有任何疑問，應聯繫您的服務協調員或他們的主管。

7. 我可以採取什麼步 來確保替代服務滿足我或我家庭成員的需求？

- 與服務提供者交談之前，請考慮一下您或家庭成員的個人目標、需求和服務。您可能想要使用“家庭參與指南”來說明自己考慮當前需求以及將滿足這些需求的服務種類。您可以在[此處](#)獲取該指南。
- 如果您的提供者正在提供替代服務，請在問題**4**中查看可能存在的替代服務清單。哪些服務可能對您有說明，哪些服務類型可能對您沒有幫助？是否存在您想要討論但未列出的其他服務或選項？您是否需要培訓或用品才能獲取這些服務中的任何內容？
- 提出問題，以便您瞭解所提供的靈活而富有創意的選項。
- 考慮與其他提供者協調服務和共用該資訊的方式。
- 向服務協調員詢問可以提供服務的其他方式。例如，根據“參與者導向服務”的規定，您可以直接雇用自己選擇的人員（含家庭成員）來提供某些服務。有關“參與者導向服務”的更多資訊，請參見[此處](#)。

8. 如果我的提供者未根據替代服務指令的規定提供服務，並且對本人或家庭成員接受的服務有疑問，該怎麼辦？

為了確保在**COVID 19**大流行期間地區中心消費者的健康、福利和安全，加州發展服務部（**DDS**）允許在替代地點或通過遠端電子通信（含**Skype**、**Facetime**、視訊會議或電話會議）提供眾多服務。在未經消費者的個人方案計畫（**IPP**）團隊同意的情況下，在替代地點或通過遠端方式提供服務的靈活性，不應改變任何個人方案計畫（**IPP**）服務的頻率或持續時間。如果消費者請求或同意在或通過遠端方式提供服務，則提供者會通知地區中心，然後地區中心以消費者首選語言向其寄送一封信，確認此項變更。有關這些要求的資訊，請見[此處](#)。

如果您對自己或家庭成員正在接受的服務有疑問，則應與服務提供者和/或服務協調員交談。例如，您可能擔心服務的數量、提供服務的時間、或者不再認為遠端服務對您或家庭成員有用。您的提供者也許能夠調整您或家庭成員的服務。您的服務協調員也許能夠確定更好滿足您需求的其他服務提供者或服務。您可能還想與服務協調員討論使用“參與者導向服務”。考慮問題**7**或[家庭指南](#)中列出的領域，為與服務提供者或服務協調員的討論做準備可能會有所幫助。

对于供应商和服务提供者

1. 我們仍然處於州緊急狀態，為什麼保留金（針對消費者缺勤開具帳單）必須結束？

- 在加州居空命令期間，消費者對非住宅服務繼續有需求。
- 此外，聯邦醫療保險和醫療補助服務中心（CMS）澄清說，聯邦資金在保留金方面有時間限制（針對消費者缺勤開具帳單）
- 替代服務將針對COVID-19開發的服務轉換為可在州緊急狀態下持續有資格享受聯邦償付的試驗性服務

2. 我是否需要填寫2020年7月17日指令中包含的附件A、B或C？

不需要。2020年7月17日指令引入了帶有附件A、B和C的結構，作為示例文件。自2020年7月17日起，結構和文件已更新。提供者不應使用示例文件。加州發展服務部（DDS）發佈了2020年8月31日指令的認證附件，要求在請求償付之前，替代服務的提供者必須提交該附件。

3. 我是否需要提交COVID-19保護計畫驗證？

加州發展服務部（DDS）在6月共用的COVID-19保護計畫驗證草案尚未最終確定，而且加州發展服務部（DDS）對此也無要求。提供者必須審查這些要求是否符合州和/或當地公共衛生指南，在某些情況下，這些指南可能需要其他監督機構的書面保護計畫。

4. 除向消費者提供用品外，我還通過視訊會議提供了與COVID-19大流行之前相同的服務。這是否會導致以相同方式或將繼續出具替代服務的帳單？

- 如果要使用包裹或用品代替傳統服務交付，則是替代服務。
- 如果要使用包裹或用品支持傳統服務交付，則不是替代服務。

认证

5. 誰需要向地區中心提交替代服務認證（附件）？

無法用傳統方式和/或通過遠端選項提供服務並打算提供替代服務並為此出具帳單的服務提供者，必須在請求償付索賠之前向地區中心提交已提供的各項服務的認證。除非已交付的替代服務發生變更，否則僅需要認證一次。[該認證請見此處](#)。

6. 是否需要地區中心批准認證？

不需要。該認證用作確認要求交付替代服務。

7. 要提供替代服務是否需要修訂計畫設計或完成新供應流程？

不需要。服務提供者無需修訂計畫設計或申請新供應流程。

8. 替代服務的提供者是否應對附件上列出的全部類型替代服務負責？

否。提供者應檢查其計畫提供的任何/全部類型。

9. 替代服務的提供者是否對附件上列出的全部認證負責？

是的。提供者應對全部認證負責。

开具账单

10. 我是否仍然可以按照確定的每日或每小時費率提供服務並開具帳單？

是的。以原始形式（包括遠端或在替代地點）提供的服務，應按每個服務單元確定的費率開具帳單。然而，服務提供者可能不會針對同一消費者的替代服務按每月單位費率另外開具帳單。

11. 如果我正在用傳統形式向某些消費者提供服務並通過替代服務向其他消費者提供服務怎麼辦？

服務提供者可以用傳統形式向某些消費者提供服務並開具帳單，並通過替代服務向其他消費者提供服務並開具帳單。在給定月份內，為每名消費者開具的帳單應為傳統形式或替代服務。如果當月通過替代交付方式提供全部或部分服務，則服務提供者應按替代的每月單位費率開具帳單。提醒您注意，如果傳統服務無法滿足個人需求，而替代服務選項可以滿足，則會試圖提供替代服務。

12. 如果消費者想要將傳統服務和替代服務組合在一起，則使用什麼費率？

組合服務應使用替代服務每月費率開具帳單。

13. 每月單位費率是如何確定的，我將何時收到？

請參閱加州發展服務部2020年12月2日的[信函](#)，其中解釋了月費計算的依據。費率計算方法概述，請見[此處](#)。

您所在地區中心擁有費率和備份資訊，並將向您提供一份文件，其中包含為該地區中心內針對您的聯邦雇主識別碼（EIN）計算的全部費率。地區中心能夠提供從2020年12月開始的費率。

14. 如何確定運輸服務的費率？什麼時候我能收到結果？

請參閱加州發展服務部2021年3月29日的[信函](#)，信函中說明了運輸服務的基礎費率和每月償付計算方式。費率確定方法相關的描述請見[此處](#)，費率計算和償付範本請見[此處](#)。

您的地區中心已於2021年3月收到資訊，可以向您提供一份檔案，其中包括數額計算結果，以及您在該地區中心內的交通服務的備份資訊。

15. 作為替代服務的交通服務提供者，我已收到地區中心提供的供應商費率檔案。我在哪裡能找到附件B中需要填寫的“供應商月均償付額”？

如果您找不到這項資料，請諮詢您的地區中心。2021年4月，我們提供了修訂後的供應商費率檔案，便於尋找所需資訊，您的地區中心能夠向您提供幫助。

16. 作為交通服務提供者，我使用相同的交通工具為多個地區中心提供服務。就替代服務而言，我要如何在它們之間核算以前的燃油費用？

提供者應當確定一個合理的方法，將燃油費用分配到每家地區中心。方法可以包括但不限於：根據每家地區中心服務的消費者數量分配，根據每家地區中心內消費者的總里程數、行程次數或服務天數等分配。提供者應當保留所用方法的記錄檔案。

17. 作為交通服務提供者，我使用相同的交通工具為地區中心和非地區中心提供服務。就替代服務而言，我要如何為這些交通工具的燃油費用開具帳單？

提供者應當確定一個合理的方法，單獨報帳地區中心服務對應的燃油費用。方法可以包括但不限於：根據每項服務對應的地區中心消費者數量，每項服務的總里程數，每項服務的總行程次數或服務天數加以分配。提供者應當保留所用方法的記錄檔案。

18. 作為交通服務提供者，我使用相同的交通工具來提供替代服務和傳統服務。就替代服務而言，我要如何為這些交通工具的燃油費用開具帳單？ (新)

提供者應當確定一個合理的方法，單獨報帳替代服務對應的燃油費用。方法可以包括但不限於：根據每項服務對應的消費者數量，每項服務的總里程數，每項服務的總行程次數或服務天數加以分配。提供者應當保留所用方法的記錄檔案，區域中心可要求提供用以支持報銷要求的方法說明。

19. 我如何在運輸服務的替代服務帳單之外，單獨申請償付燃油費用？

詳詢您的地區中心。

20. 我能否繼續提供傳統的交通服務並開具帳單？ (更新)

可以，從2021年4月至7月期間，如果您在同一個月向任何消費者提供替代服務，那麼替代服務開具帳單的方式應當用於所有消費者，包括只接受傳統服務的消費者。從2021年8月開始，您的傳統報銷費率和方法可用於只接受傳統服務的消費者。

21. 我提供的傳統交通服務費率是由車輛服務時間和/或行駛里程決定的。如果同一時間內我向一些人提供傳統服務，向另一些人提供替代服務，我如何為傳統服務開具帳單？

(新)

提供者應當確定一個合理的方法，將傳統費率方法應用於車輛服務時間和/或行駛里程。方法可能包括但不限於：使用基於服務人數的時間百分比或根據當時所服務的多數人來進行分配。提供者應當保留所使用方法的記錄檔案，區域中心可要求提供用以支持報銷要求的方法說明。

22. 如何確定團體支持就業的費率？什麼時候我能收到結果？

請參閱加州發展服務部2021年3月29日的[信函](#)，信函中說明了團體支持就業的每月費率計算方式。費率確定方法相關的描述請見[此處](#)。您的地區中心已於2021年3月收到資訊，可以向您提供一份檔案，其中包括費率計算結果，以及您在該地區中心內的團體支援就業服務的備份資訊。

23. 作為團體支持就業提供者，如果一個團體內有一個人接受替代服務，兩個人只接受傳統服務，那我該如何報告該團體的就業輔導時數？

就業輔導時數的報告方式與以前相同，但是報告中不應包含接受替代服務的人員。只能包含那兩名只接受傳統服務的人員。

24. 是否每個子代碼都有每月費率？

是的。每項服務和子代碼組合都有每月費率。

25. 如果我不同意費率，該怎麼辦？

有關您的費率計算問題應在**2021年1月31日**之前直接送達您的供應方地區中心，有關團體支持就業的費率問題應在**2021年5月14日**之前送達。推薦的提交問題範本，請見[此處](#)。

26. 我什麼時候使用每月單價費率開具帳單？

從**2021年1月**提供的服務開始。交通和團體支援就業服務的提供者將於**2021年4月**開始。

27. 如果我們沒有所有人的12個月歷史記錄或服務的人數發生了變化，如何計算費率？

從提供者那里獲得的接受服務的每個人的每月費率將是截至**2020年2月**的**12個月**中每人每月平均費用。計算中僅包括已提供服務的月份。

28. 如何確定自2020年2月以來接受我服務的新消費者的費率？

供應商的每月費率適用於接受過服務的全部消費者，其中包括任何新消費者。

29. 如何確定自2020年2月以來提供服務的新供應商的每月單位費率？

請參閱加州發展服務部**2021年3月29日**的[信函](#)，信函中說明了地區中心為新供應商設定費率並提交本部門審批的流程。

30. 我將為每名消費者提供不同費率，還是為全部消費者提供一個相同費率

從**2021年1月**開始，每個替代服務提供者將對接受替代服務的全部消費者采用統一每月單位費率。

31. 由於全州範圍最低工資發生變化，是否可以提高替代服務費率？

是的，如適用，可調整每月費率。請參閱加州發展服務部**2020年12月21日**關於最低工資上漲的[信函](#)。

32. 如果我未針對消費者缺勤（保留金）開具帳單，我是否有資格獲得替代服務的認證和開具帳單？

是的。所有非居民服務提供者都有資格提供替代服務，無論以前是否針對消費者缺勤（保留金）開具過帳單。

33. 如果我嘗試聯繫消費者但他/她沒有任何回應，我是否可以根據以前的平均每月出勤情況來開具服務的帳單？

不可以。從**2020年9月1日**起，服務提供者將只能為每月接受替代服務的消費者按每月單位費率開具帳單。

34. 該指令規定保留金將於2020年8月31日終止，但該指令已延長至2020年10月14日，這個日期是否因此成為保留金的新終止日期？

不是。該指令已延至**2020年10月14日**，是按照**2020年7月17日**指令做的修正，**2020年7月17日**指令規定保留金於**2020年8月31日**終止。它不改變保留金終止日期**2020年8月31日**。

35. 我是否可以以前沒有通過我的計畫提供服務的消費者開具服務帳單？
服務提供者可以向您擁有批准購買授權的消費者開具服務帳單。

報告

36. 將如何提交月度報告？

從2020年9月開始，提供者將使用SurveyMonkey提交月度報告。報告和示例的連結位於[此處](#)。即將推出用於將來報告的進一步指南。

37. 對於月度報告，如果我的計畫涉及多個供應流程，是否需要為每個供應流程提交一份報告？

是的。必須為每個供應流程（供應商編號和服務代碼組合）提交一份報告。

38. 對於SurveyMonkey中的月度報告，如果我為多個地區中心的消費者提供服務，是否需要針對每個地區中心提交一份報告？

不需要。由供應流程提供服務的全部消費者都可以納入同一報告中。

39. 如果我在SurveyMonkey中啟動了報告，是否可以稍後再返回進行刪除或修訂？

如果需要對報告進行刪除或修訂，請通過DDSC19Directives@dds.ca.gov向加州發展服務部發送電子郵件，要求將以前提交的調查報告刪除。該請求必須包含您的計畫名稱、供應商編號和服務代碼，並指定需要刪除的報告月份。

40. 對於SurveyMonkey中的月度報告，我如何知道我完成的報告是否被接受？

按一下報告最後一頁上的“完成”後，即被接受。提交調查報告後，不會向您發送確認。如需確認，請將您的計畫名稱、供應商編號和服務代碼通過DDSC19Directives@dds.ca.gov發送給加州發展服務部。

41. 我是否需要報告每天為每名消費者提供服務的小時數？

不需要。無需報告每天提供服務的小時數。有關所需報告，其中包括但不限於所提供服務的類型以及每名消費者獲得替代服務的天數，請參閱該指令。

42. 如果我以通常方式（非遠端）提供服務，我們是否仍然需要跟蹤提供的服務並上交月度報告？

不需要。對於不提供替代服務的供應商，無需月度報告。

43. 以前我被告知，從2021年1月開始，將採用開具電子帳單形式（eBilling）完成每月報告。我是否必須這樣做並使用SurveyMonkey提交報告？

無需。對於2021年1月，提供者僅需使用SurveyMonkey提交報告。儘管eBilling系統已添加了用於報告的功能，但是提供者僅需在每月費率發票上標記已提供服務天數的出勤情況（使用對勾標記）。

