

財團法人獎卿護理展望基金會私立臺北居家長照機構 喘息服務及短照服務 契約書

案號：

個案姓名：

依據衛生福利部公告「長期照顧服務申請及給付辦法」(以下稱長照給付辦法)辦理喘息服務；另依據勞動部「聘僱外籍看護工家庭短期替代照顧服務實施計畫」(以下稱短照計畫)辦理短照服務。

簽約前注意事項：

- 一、簽約者辦理長期照顧服務使用者(以下稱使用者)接受居家式服務類(以下稱居家式)長期照顧服務機構(以下稱長照機構)提供之居家式長照服務時，有權將契約書攜回詳細審視，長照機構並應遵守下列事項：
 - (一)參酌消費者保護法第十一條之一規定，長照機構與簽約者簽約前，應提供三十日以內之合理期間，供簽約者或使用人審閱全部條款內容。長照機構違反該規定者，其條款不構成契約之內容。但簽約者得主張該等條款仍構成契約之內容。本契約之審閱期間定為5日(至少三日審閱期)應屬合理期限，但簽約者要求更長時(限於三十日內)，長照機構亦應同意之。
 - (二)長照機構應告知簽約者或使用人有關本契約一切之權利義務事項，並提供契約條款及收費標準(如附件一)等文件。
- 二、長照機構應確保廣告內容之真實，以及重要交易資訊應公開及透明化，其對使用者所負之義務不得低於廣告之內容。契約內容不得違反法律強制禁止規定或公序良俗。
- 三、本契約雖為定型化契約之一種，惟長照機構、簽約者仍得針對個別狀況，經雙方合議確認後，增、刪、修改內容，雙方不得以本契約內容為主管機關所定為由，主張無法修改，亦不得為有利於己之修正後宣稱為政府機關版本，而主張不得修改。
- 四、簽約者於服務期間如有任何申訴、讚許及抱怨之意見，可透過以下管道逕向長照機構提出(流程圖詳見附件五)，如長照機構無法解決者，可撥打主管機關申訴專線臺北市政府衛生局 1999(外縣市請撥(02)2720-8889)轉 7085、申訴傳真電話：02-8780-1794。

※申訴處理流程參見臺北市長期照顧服務申訴及調處處理注意事項。

財團法人獎卿護理展望基金會私立臺北居家長照機構(設立許可文號:北市社老字第10733572600號)(以下稱甲方)接受台北市政府衛生局(以下稱衛生局)特約辦理居家喘息、短照服務,協助老人及身心障礙者能夠得到所需之持續性照顧,以提昇其自我照顧能力,紓解家庭照顧者壓力及減輕家庭負擔。

茲為服務使用者_____居家式長照服務事宜,經簽約者_____ 使用者本人 家屬:_____ 其他_____ (以下稱乙方)及甲方雙方同意依本契約條款履行並簽立條款:

第一條 甲方派遣居家照顧服務員(以下簡稱居服員)至乙方住居所或其指定之其他居所,依長期照顧服務法第十三條第一項第三款之喘息服務提供居家式長照服務,乙方依第六條所定服務費用繳費。

第二條 本契約為不定期契約,自契約簽訂之日_____年_____月_____日起生效。

第三條 乙方由長照專員或個案師核定服務項目及次數後,由甲方派督導員做家庭訪談與乙方確定服務內容、服務時間及其他相關事項,如超出核定服務項目之次數,或未載明於核定服務項目之服務,以第六條計費標準之自費計算。

第四條 甲方派遣居服員為乙方提供下列服務:(依長照給付辦法及短照計畫最新公告為主)

方案一:長照機構提供政府補助之服務(如各縣市長期照顧管理中心核定之照顧計畫),其服務內容及收費標準詳見附件一。

喘息服務:依據衛生福利部長照給付辦法辦理居家式喘息服務。

短照服務:依據勞動部短照計畫辦理居家式短照服務。

方案二:非衛生福利部長照給付辦法及勞動部短照計畫之給付額度,依臺北市社會局核定之居家式長照機構收費基準收取費用;變更時亦同,收費標準詳見第六條。

第五條 服務方式:由甲方派居服員到宅提供乙方一對一之服務,每次服務結束後,依實際服務時數及工作內容,於「服務紀錄單」(附件二)核章或簽名確認,不得無故拒絕。

第六條 收費標準與繳費方式

乙方應繳納長期照顧費,其金額及繳費方式如下:

一、長期照顧費:

1. 計費標準:按照照顧計畫內照顧照顧組合之項目及使用頻率,在核定額度內每個月依照實際服務次數及單價計價(收費標準詳見附件一);超出核定額度或因可歸責於乙方事由,致不符合長照給付辦法及短照計畫給付標準之費用或服務,以自費方式收費。

一般戶:乙方自付16%。

中低收入戶:乙方自付5%。

低收入戶:乙方自付0%。

平日自費為450元/時或225元/半小時。

例假日自費為750元/時,國定假日自費為900元/時。

※如有調整計費標準者，應報請主管機關核定

※前項長期照顧費於服務提供過程有臨時增減之情形，依實際增減結果收費。

二、繳費方式：每月 20 日前繳前月服務費

(一) 憑繳費單至各大超商、郵局、台灣銀行繳費。

(二) 現金匯入本機構之總機構帳號。台灣銀行(004):108001017839。

戶名:財團法人獎卿護理展望基金會私立臺北居家長照機構

(三) 其它：_____

※倘乙方積欠長期照顧費達一個月之總額，經甲方催告滿一個月，屆期仍未繳費者，甲方得暫停服務，暫停服務達 3 個月以上者得終止契約。

第七條 乙方於申請及接受服務期間，應主動詳細說明特殊生理（含罹患傳染病防治法所規定之傳染性疾病）疾病及心理狀況，以提供甲方服務照顧時應注意之相關事項。

第八條 如乙方經核定須提供執行 A17a-人工氣道管內分泌物抽吸、BA17b-口鼻抽吸之任一項。甲方人員須接受衛生福利部特殊訓練課程後方可執行。

第九條 乙方與甲方就照顧方式及就醫決定有相左意見時，如甲方詢問專業醫師之意見認為乙方之意見明顯對乙方身體有不良之影響者，甲方得拒絕依乙方之意見提供服務；前項情形，經甲方與乙方溝通協調後，如仍無法達成共識者，則甲方或乙方得終止本服務契約。

第十條 乙方的家屬有協助照顧之義務，故甲方於提供服務時，乙方家屬應協同照顧。

第十一條 提供居家服務期間，甲乙二方應遵守下列規定：

一、甲方：

(一) 居服員之餐飲自理。

(二) 提供服務過程中嚴禁向乙方推銷、借貸或有任何金錢往來之行為。

(三) 當甲方居服員請假或離職時，應於 5 天前(突發狀況除外)事先告之乙方，則服務時間得予暫停、調整或由不同居服員代理時，乙方應予配合。如居服員離職，甲方應事先告知乙方，並儘速安排接替人員及通報個管師。

(四) 居服員之服務範圍及項目，以第四條約定之服務內容為限。

(五) 居服員之居家環境整理項目，僅以受照顧者日常生活起居空間為限(不包含清潔抽油煙機、全家大掃除及爬高、搬動傢俱等過重物品、跪著拖地、拆卸紗窗及電風扇)。

(六) 倘居服員無法獨力完成協助受照顧者安全移位至浴室，則改以床上擦澡方式進行。

(七) 為保護雙方安全，必要時請受照顧者提供相關輔具以便協助移位或應由家屬共同協助。

(八) 遇天然災害期間(颱風、地震等)，提供服務與否依當地政府發布之命令辦理。

(九) 於本契約所定服務期間內，甲方為保障服務品質而提供居服員參加會議或在職訓練時，甲方得予請假或變更服務時間。

- (十) 甲方應嚴禁居服員留下自己私人的通訊號碼(含住家及手機等), 乙方若有事通知居服員時, 應透過甲方代為聯繫。
- (十一) 甲方若提供乙方肢體關節活動, 內容包括: 上肢、下肢被動運動, 或督促受照顧者進行主動運動, 完整實施一次(約 15~20 分鐘)。

二、乙方：

- (一) 乙方要求之其他衍生費用(如食材、耗材、陪同外出及陪同就醫、跨區領藥或代購物品等所需車資), 由乙方支付。
- (二) 乙方若有至外縣市陪同就醫需求, 需全額自費。
- (三) 乙方欲取消服務時, 應於服務時間前 24 小時通知甲方(不含例假日及國定假日); 若無法於前項時間以前通知甲方, 致甲方無法聯絡到居服員取消服務時, 當次乙方仍應給付服務未遇處理費。
- (四) 如乙方未事先通知, 甲方居服員於原訂提供服務之時間內到達乙方處所, 而乙方不在家逾 30 分鐘者, 則甲方居服員即可離開。
- (五) 前述居家服務訪視未遇時, 喘息服務及短照服務訪視未遇甲方得向乙方收取服務未遇處理費新台幣 120 元, 服務未遇處理費均不得申報服務費用。
- (六) 乙方對於甲方之服務有任何問題時, 乙方應直接向甲方指定之居家督導員聯繫處理, 不得與居服員私下協議處理。
- (七) 為減少服務糾紛及危險, 不可要求居服員為本契約以外之服務, 如: 用身體背負乙方、從事危險性之工作、為乙方購買任何成藥、為乙方購買博弈彩券、含酒精或刺激性飲料或由居服員以交通工具搭載乙方等。
- (八) 不得贈給金錢和物品予甲方或居服員。
- (九) 應尊重甲方對居服員的調度安排, 不得指定特定人選。
- (十) 甲方督導員於服務提供期間, 為能掌握服務狀況、確保服務品質, 將定期進行家訪及電訪, 乙方不得無故拒絕。
- (十一) 終止聘僱外籍看護而轉申請居家服務時, 在乙方出具相關證明之前, 服務費用以全額自費計算, 出具證明後, 甲方應依收費標準退回溢收款。

第十二條 乙方若有下列情況之一者, 甲方得立即辦理暫停服務：

- 一、住院或其他因素不在家中者。
- 二、實際要求服務之內容與本契約書所定之服務內容不符者。
- 三、未依本契約書所定之時間及金額繳納費用者。
- 四、有其他欺騙或不合宜行為者, 若受補助者(案主)及其家人惡意傷害服務員(如性騷擾、暴力攻擊及言語暴力等)。
- 五、以特定條件要求甲方更換居服員, 而甲方並無符合該特定條件之居服員。

第十三條 乙方若有下列情況之一者, 甲方得終止服務：

- 一、有前述第三至六款規定, 經甲、乙雙方協調仍未改善者。
- 二、甲方依前條規定暫停服務達 3 個月以上者。
- 三、乙方數次以特定條件要求甲方更換居服員, 而甲方確已無所需人力可提供乙

方之需求者。

四、乙方不願配合甲方督導考核作業者。

五、經評估單位評估不符合失能情況或死亡者。

六、已經接受相關機構安置者。

七、遷離居住地且非甲方服務區域者。

第十四條 違反下列社會局居家服務補助規定：

一、有前述第六、七款情形，乙方隱匿未告知甲方者。

二、乙方重複領取社會局重病住院看護補助、中低收入老人特別照顧津貼、機構式照顧或其他相關照顧服務補助者。

三、乙方之低收入戶資格或中低收入戶老人生活津貼資格有異動，不符合社會局補助標準者。

四、詐欺、偽造文書或其他不正當方法接受本服務，如隱匿雇有專人照顧或外籍看護工，將移請社會局撤銷原補助資格。

※服務期間若違反第十四條規定，除依法追繳相關補助費用，乙方服務費用以全額自費計算。

第十五條 服務期間若發生緊急狀況時，甲方提供服務之居服員應負通知緊急聯絡人之責任（流程圖詳見附件三）。此外，倘若甲方於服務過程中，發生或發現異常事件時，將依「臺北市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範」之異常事件通報作業流程辦理（流程圖詳見附件四）。

第十六條 非歸責於乙方致契約終止情形時，在尚未洽得依法或依契約應負照顧之人前，甲方仍應對乙方負照顧義務及轉介通報責任。

第十七條 甲方須依據個人資料保護法之規定，對乙方所提供的個人資料，應盡到保密責任，任何蒐集、處理及應用個人資訊前，應盡告知並徵求同意之責任。

第十八條 甲、乙二方應遵守本契約約定之內容，非經他方同意，不得任意更改。本契約未盡事宜，悉依相關法令處理，並得由甲、乙二方隨時協議於附表二補充修訂之。

第十九條 乙方因故無法自行簽署本契約書，而由代理人代理乙方簽署本契約書。乙方代理人姓名：_____，身分證字號_____保證其確有代理乙方簽署本契約書之權限，且包括乙方在內之任何人皆不得撤銷本契約書或主張本契約書無效。如有違反致生甲方損害，代理人_____（姓名）應負賠償責任。

第二十條 因本契約所生之爭議，甲、乙二方應本誠信原則協商解決。如不能解決而發生訴訟，同意以台北地方法院為第一審管轄法院起訴，但不排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九管轄法院之適用。

第二十一條 本契約書壹式二份，於_____年_____月_____日由居服督導員詳細解說契約內容，並提供予乙方審閱五日後，由甲、乙二方簽名或核章後生效，各執壹份為憑，乙方已充分了解契約內容及其附件，審閱無誤，乙方簽章：_____。

立契約書人

甲方

長照機構名稱：財團法人獎卿護理展望基金會私立臺北居家長照機構

機構負責人：王仁宏

長照機構統一編號：72963840

長照機構地址：台北市大安區和平東路一段 216 號 10 樓

電話：02-23646040

乙方

簽約者姓名：_____

與受照顧者關係：本人家屬，關係_____ 其他_____

簽約者身份證字號：_____ 聯絡電話：_____

地址：_____

受照顧者姓名：_____ 同簽約者

受照顧者身份證字號：_____ 聯絡電話：_____

地址：_____

緊急聯絡人一

姓名：_____ 與受照顧者關係：_____

身份證字號：_____ 聯絡電話：_____

地址：_____

緊急聯絡人二

姓名：_____ 與受照顧者關係：_____

身份證字號：_____ 聯絡電話：_____

地址：_____

中 華 民 國 年 月 日

附表一

喘息及短照服務核定項目及時間概況表

起始日期	服務項目/服務頻率	督導員簽章	個案/家屬簽章	備註

附表二

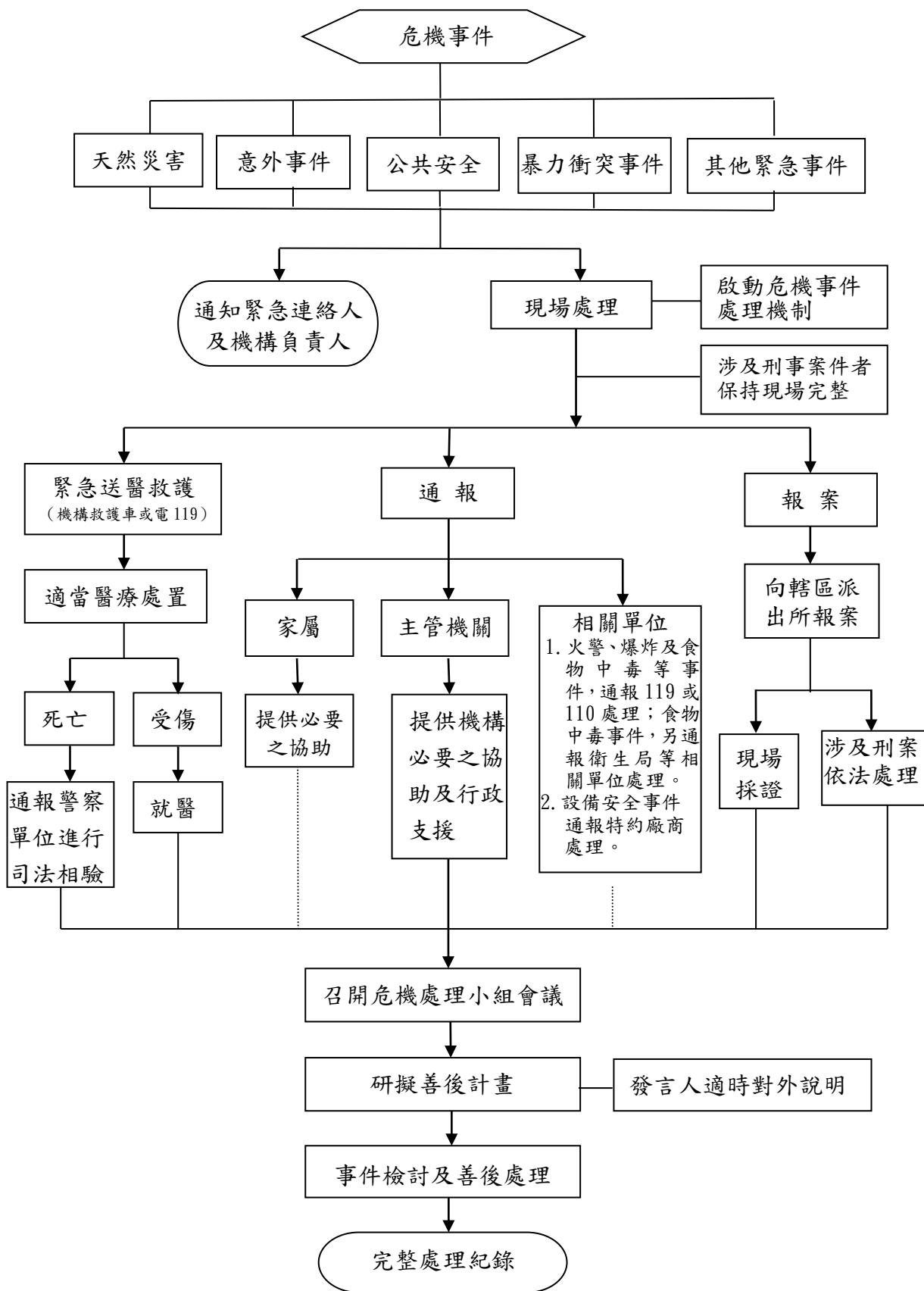
喘息及短照服務項目變更一覽表

變更日期	變更項目/服務頻率	督導員簽章	個案/家屬簽章	備註

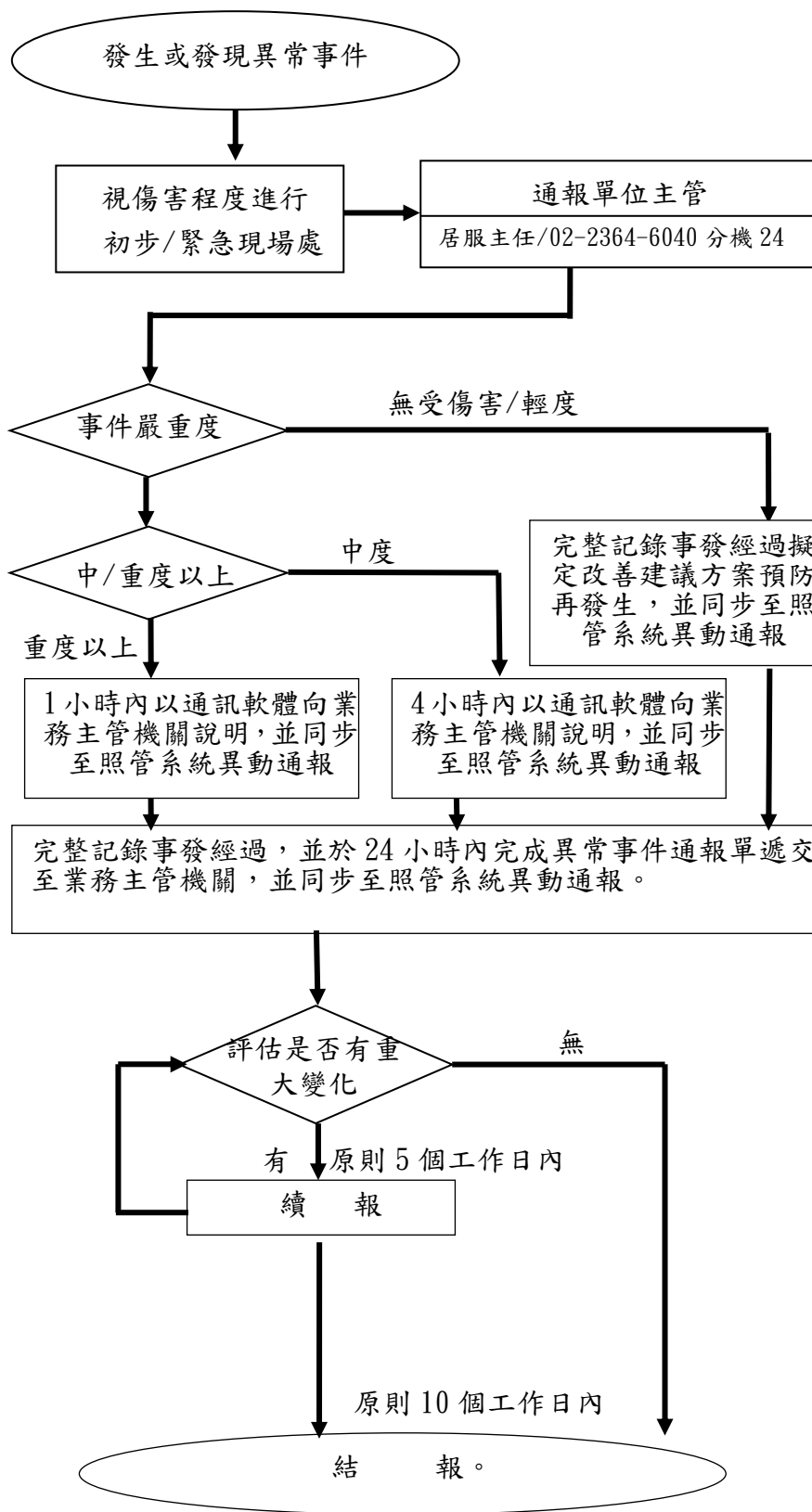
附件一

編號	照顧組合/說明	價格	一般戶 自付額 16%	中低收 自付額 5%	低收 自付額 0%
<p>GA09 居家喘息服務 (2小時為一組)</p>	<p>一、內容：藉由受過訓練之照顧服務員至長照給付對象家中，提供長照給付對象身體照顧服務，包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡單被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務，如有陪同就醫需求可加計 BA14。</p> <p>二、本組合以二小時為一給（支）付單位，單日居家喘息服務以十小時為上限。</p>	770	123	38	-
<p>SC09 居家短照服務 (2小時為一組)</p>	<p>一、內容：藉由受過訓練之照顧服務員至補助對象家中，提供其身體照顧服務，包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡單被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。</p> <p>二、以 2 小時為每次補助單位，單日居家短照服務合計以 10 小時為上限。</p>	770	123	38	-

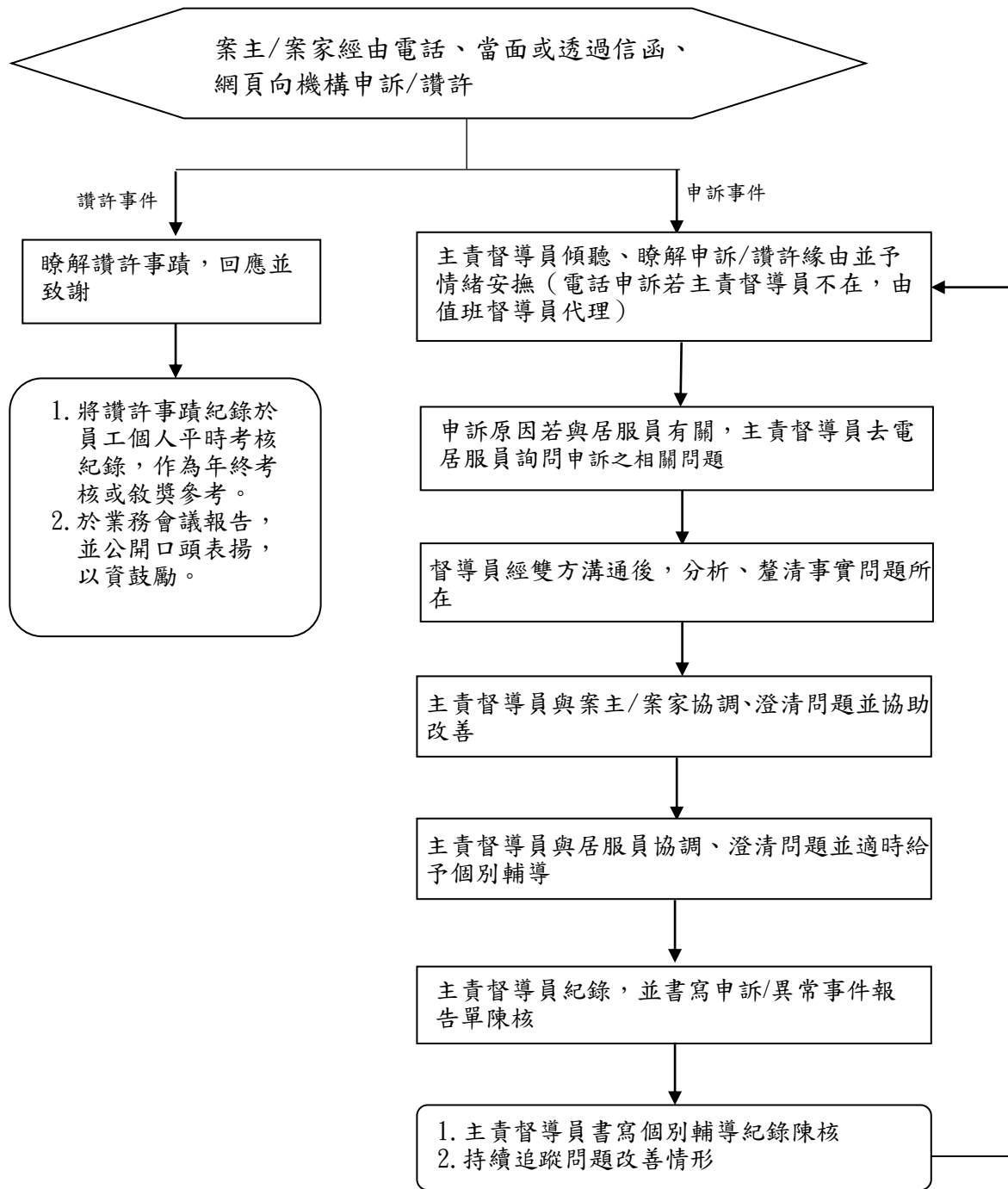
附件三 危機事件流程



附件四 臺北市異常事件通報作業流程



附件五 申訴/抱怨/讚許處理流程



如未改善，再探討原因，繼續處理並追蹤